CENTRO
TERRITORIALE
PER IL
VOLONTARIATO
ETS

Carta Servizi

2026

Indice

La Carta dei Servizi pag. 3
Chi siamo pag. 3
Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato pag. 6
Sezione 1 - L'attività di Centro Servizio per il Volontariato pag. 7
I principi di erogazione dei servizi pag. 7
I destinatari pag. 11
Obiettivi, servizi e attività pag. 12
Procedura di accreditamento pag. 14
Riepilogo servizi dell'attività di Centro di Servizio per il Volontariato pag. 16
Accesso ai servizi pag. 17
Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale pag. 18
Area 2 - Servizi di formazione pag. 25
Area 3 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento pag. 28
Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione pag. 33
Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione pag. 37
Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico pag. 39
Sezione 2 - I progetti e le attività di CTV pag. 44
Rilevazione e controllo della qualità pag. 46
Sezione 3 - CTV per voi pag. 47
Lo staff di CTV pag. 47
Sedi, orari e contatti pag. 48

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 2026.
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. Nel corso del 2025 CTV ha quindi festeggiato i 10 anni di attività con la strutturazione attuale.
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 2024.
CTV è socio di CSVnet (Associazione Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato) e di CSVnet Piemonte ETS.
Al 31 dicembre 2025 CTV ha 209 soci.

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 ETS**
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 Orfanotrofio 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**

ASSOCIARSI A CTV

Diventare soci di CTV è frutto di una scelta da parte di ogni singola associazione. Essere soci significa partecipare attivamente alla stesura e all'approvazione delle linee programmatiche e dei piani annuali, contribuendo ad identificare i bisogni del volontariato, determinarne importanza, urgenza e priorità delle iniziative. Significa avere il diritto a partecipare all'elezione degli organi sociali e a candidarsi per farne parte, così come aderire alle consulte territoriali, strumento di coinvolgimento dei soci nei processi fondamentali della vita di CTV. In poche parole aver voce nelle decisioni e nelle scelte di un Centro che ha come scopo quello di sostenere il volontariato organizzato del territorio.
Per essere soci di CTV è necessario essere un Ente del Terzo Settore, con l'esclusione di quelli costituiti in una delle forme del Libro V del Codice Civile, con sede legale o sede operativa autonoma in Regione Piemonte.
La richiesta di adesione a CTV deve essere deliberata dall'organo sociale competente dell'ETS e presentata in forma scritta secondo apposita modulistica; entro 90 giorni dalla presentazione questa viene vagliata dal consiglio direttivo di CTV che verifica che tutti gli aspetti formali siano rispettati e delibera l'ammissione del nuovo socio. La qualifica di socio ha effetto a partire dal giorno successivo a quello in cui il Direttivo di CTV ha deliberato l'ammissione e il nuovo socio ha diritto di voto in assemblea trascorsi 3 mesi dall'iscrizione in libro soci.
Al momento dell'adesione ad ogni socio viene assegnata una provincia di afferenza. Se la sede legale dell'Ente socio si trova in una delle due province l'attribuzione avviene in maniera automatica; se la sede legale si trova in provincia diversa spetta allo stesso socio indicare a quale provincia intenda afferire.
Per maggiori informazioni e per scaricare il modello di domanda di adesione in qualità di socio è possibile consultare il sito web di CTV.

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 2026. 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.

Inoltre, CTV proseguirà anche nel 2026 con l'utilizzo di un questionario rivolto agli operatori impegnati nelle consulenze ai volontari degli ETS, volto a raccogliere i bisogni espressi e quelli percepiti nel corso della consulenza

Inoltre CTV incentiva e supporta la partecipazione del proprio staff a iniziative di formazione e aggiornamento, così da garantire la massima competenza e qualità possibile nell'erogazione dei servizi.

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 Economale, pubblicato sul sito web di CTV, e prevedono procedure comparative delle offerte e procedure di selezione dei fornitori diversificate in ragione dell'importo della spesa programmata. A parità di fornitura viene comunque privilegiato il fornitore più economico.

Nel corso del 2026 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 Fintel-Alperia (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.

Inoltre CTV ha raccolto una serie di offerte di fornitori locali di beni e servizi che possano garantire a CTV e agli ETS prezzi di favore. L'offerta verrà aggiornata nel corso del 2026 nel caso in cui si presentino nuove opportunità.

Infine, il principio di economicità trova applicazione in modo concreto in attuazione congiunta con il principio di integrazione, sia a livello regionale che a livello nazionale.

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.

Anche per il 2026 lo sportello di Varallo vedrà la presenza fissa di una collaboratrice di Fondazione Valsesia ETS per due mezze giornate 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 sono state avviate nel corso del 2023 e anche nel 2026 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 offre pari opportunità di accesso, agendo per raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, compatibilmente alle 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 e di CSVnet Piemonte ETS.

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 Gestionale di CSVnet.

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 (Gestionale e Sic et Simpliciter) consente di gestire il processo di programmazione e 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.

Inoltre CTV ha attivato l'area di frontend collegata a Gestionale, aprendo la propria area riservata ad enti e persone fisiche interessate.

A livello regionale, 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 per il 2026 gruppi di lavoro negli ambiti: direzione, amministrazione, comunicazione, consulenza (con il coinvolgimento del CSV Valle d'Aosta), formazione, bilancio sociale e sistema gestionale. I gruppi di lavoro regionali costituiscono lo staff integrato che gestisce la realizzazione delle attività che saranno svolte in collaborazione tra i cinque CSV della Regione Piemonte. I CSV piemontesi collaboreranno nel corso del 2026 per la realizzazione di una campagna di promozione regionale dei CSV volta a promuovere la funzione dei Centri e i servizi che questi offrono al volontariato piemontese. Inoltre CTV collabora con gli altri CSV piemontesi nell'organizzazione e gestione di ulteriori specifiche attività previste per il 2026. Si dà conto di questa collaborazione negli specifici paragrafi contenuti in questo documento.

A livello nazionale, CTV partecipa a gruppi di lavoro e occasioni di condivisione proposte e coordinate da CSVnet nei seguenti ambiti: direzione, formazione, comunicazione, consulenze, scuola e volontariato, gestionale. 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 trasmigrazione al RUNTS.

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.

Il sito web di CTV mette a disposizione degli utenti tutti gli elementi richiamati da Fondazione ONC negli Indirizzi strategici triennali da perseguirsi attraverso le risorse del FUN per il triennio 2025-2027 e nelle Linee guida per la programmazione 2026 dei CSV.

In particolare:

- Carta dei servizi
- Bilanci economici e sociali
- Ultimo bilancio sociale approvato
- Contributi pubblici
- Statuto e regolamenti
- Base sociale e composizione degli organi sociali
- Modalità di ammissione dei nuovi soci
- Organizzazione interna e staff

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:

- Enti del Terzo Settore;
- gruppi di cittadini intenzionati a costituire un Ente del Terzo Settore o a iscrivere un Ente al RUNTS;
- volontari, anche singoli e gruppi informali;
- aspiranti volontari;
- cittadinanza;
- 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.

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 2026 CTV ha individuato quattro obiettivi strategici generali, che orienteranno i servizi e le attività e che riprendono quelli già individuati negli anni precedenti:

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 degli ETS.

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 sussidiarietà, campagne promozionali.

Area 2 - Servizi di formazione, che prevedono l'organizzazione di iniziative formative volte a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo.

Area 3 - 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.

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, la Bacheca del Volontariato; 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 diffusione dei risultati dell'indagine svolta nel 2025 circa i bisogni dei volontari del territorio regionale e la gestione e la messa a disposizione 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.

Alcune attività presentano un proprio massimale di budget a disposizione per la fruizione di servizi erogati da risorse esterne allo staff e alla struttura di CTV. Maggiori informazioni circa i massimali previsti per ogni tipologia di attività sono riscontrabili all'interno dei singoli servizi e attività. Per motivi debitamente giustificati, il Consiglio Direttivo può concedere una deroga, idoneamente motivata e pubblicizzata, relativamente ai limiti quantitativi degli stessi.

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 Economale e dai principi di erogazione dei servizi.

PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO

Come specificato precedentemente, alcuni dei 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.

A partire dal 2026, per essere accreditati a CTV occorre presentare la seguente documentazione:

1. **domanda di accreditamento** sottoscritta dal legale rappresentante dell'Ente del Terzo Settore e contenente:
    a. **dichiarazione sottoscritta** dal Legale Rappresentante dell'Ente del terzo Settore, volta ad **autocertificare il possesso della qualifica di ETS*** ai sensi della normativa in vigore;
    b. **dichiarazione sottoscritta** dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore volta ad autocertificare che l'Ente si trova in una delle due condizioni seguenti:
        i. l'ente ha **sede legale ed operatività principale nelle province di Biella e Vercelli**;
        ii. 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**.
    c. **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;
    d. **dichiarazione sottoscritta** dal legale rappresentante volta a certificare la sussistenza della **coperture assicurative** per i volontari ai sensi della normativa vigente;
2. copia fotostatica del **documento di identità** del dichiarante;
3. copia fotostatica del **certificato di attribuzione del codice fiscale** dell'Ente del Terzo Settore;
4. **atto costitutivo e statuto** dell'Ente del Terzo Settore in vigore;

Nel caso in cui sul RUNTS non fosse riportato il numero di volontari che operano per l'Ente (o il numero non sia aggiornato) sarà necessario allegare anche **copia del registro volontari vidimato**.
Nel caso di sezione locale sarà necessario allegare anche un atto di istituzione della stessa e l'elenco dei volontari presenti sul territorio.

*** Si intendono qui ETS le seguenti tipologie di enti**:
- gli enti iscritti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).
- le ONLUS iscritte all'Anagrafe delle ONLUS 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/.

La documentazione presentata dall'Ente del Terzo Settore sarà sottoposta ad esame e valutazione da parte della struttura tecnica di CTV.
Si garantisce la presa in carico della richiesta entro 7 giorni dalla presentazione della stessa.
A seguito dell'esame della documentazione, CTV comunica all'ETS le risultanze.

- In caso di esito positivo, l'ETS potrà accedere ai servizi per i quali sia prevista la presentazione di richiesta da parte di ETS accreditati.
- In caso di documentazione incompleta o non conforme, la struttura tecnica di CTV preposta alla verifica della documentazione avvia con l'ETS richiedente un'interlocuzione volta al completamento della pratica e al reperimento delle informazioni o della documentazione mancante o non conforme. La durata di tale interlocuzione non è prestabilita poiché è determinata dai tempi di risposta dell'ETS richiedente.

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 con i dati della persona che ricopre la carica di legale rappresentante.

L'accreditamento si intende a carattere permanente, fatto salvo il variare di alcune caratteristiche fondanti dell'ente, quali la variazione di natura giuridica, la variazione di sezione del RUNTS presso cui l'ente è iscritto, l'ottenimento dell'iscrizione al RUNTS per quegli enti dotati di qualifica di ETS per effetto dell'iscrizione in un registro diverso dal RUNTS e previsto dalla normativa in vigore. **Nei suddetti casi verrà richiesto all'ente di sottoporsi nuovamente a procedura di accreditamento.**

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

AREA		SERVIZI
1 - Promozione, orientamento e animazione territoriale		1.1 - Orientamento al volontariato
		1.2 - Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani
		1.3 - Animazione, coordinamento e promozione di tavoli e reti
		1.4 - Eventi e attività di promozione realizzate da CTV o in collaborazione con altri soggetti
		1.5 - Promozione e sviluppo della sussidiarietà
		1.6 - Campagne regionali per promuovere la devoluzione del 5x1000 e l'attività di volontariato.
2 - Formazione		2.1 - Corsi di formazione organizzati dal CSV
		2.2 - Corsi di formazione regionali
3 - Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento		3.1 - Consulenze e accompagnamenti proposti da CTV
		3.2. - Consulenze gestionali
		3.3 - Consulenze di sviluppo
4 - Informazione e comunicazione		4.1 - Strumenti di comunicazione del CSV
		4.2 - Supporto alla comunicazione degli ETS
5 - Ricerca e documentazione		5.1 - Diffusione dei risultati dell'indagine sui bisogni dei volontari piemontesi realizzata nel 2025 (agli ETS, agli stakeholder, alla cittadinanza)
		5.2 - Centro di documentazione digitale
6 - Supporto tecnico-logistico		6.1 - Servizi logistici
		6.2 - Inclusione digitale

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.

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.

Area 1
Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

Orientamento al volontariato

Obiettivo: CONNETTERE

CTV mette a disposizione uno **sportello di orientamento** al volontariato rivolto ai cittadini che vogliano avvicinarsi al mondo del volontariato negli ETS, al fine di accompagnarli all'incontro con l'ente e nell'inserimento come nuovi volontari. L'attività potrà svolgersi attraverso diverse modalità.

Un apposito **spazio sul sito web** di CTV consentirà di fare incontrare domanda e offerta di volontariato.
In collaborazione con Csvnet nel corso del 2026 verrà promossa la **app "Attivati!"**, attraverso cui verrà realizzata la **Bacheca del volontariato**, luogo virtuale di incontro tra cittadini intenzionati a fare volontariato e ETS alla ricerca di risorse umane su cui verranno pubblicati gli annunci degli Enti, liberamente consultabili dalle persone interessate.
I cittadini che preferiranno avvicinarsi agli ETS tramite l'intervento delle operatrici di CTV potranno invece rivolgersi allo sportello per ricevere **accompagnamento individualizzato**.

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.

In occasione di eventi e iniziative, CTV organizza specifici **punti informativi** volti alla promozione dello sportello e delle opportunità di volontariato sul territorio..

Infine, CTV 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, tramite la sezione apposita del sito e la app "Attivati!".

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: CONTAMINARE

CTV realizza un complesso di azioni in connessione e collaborazione con altri soggetti.
In particolare CTV, anche grazie al supporto delle volontarie in Servizio Civile Universale, organizza:

- **giovani e volontariato liquido** per l'inserimento di giovani volontari all'interno di eventi e manifestazioni culturali e di socializzazione organizzati o promossi dal Comune di Vercelli, per l'inserimento di giovani volontari in ETS del territorio che sviluppano temi di interesse per i giovani coinvolti, per l'eventuale accompagnamento alla costituzione di nuovi ETS partecipati dai giovani.;
- progetto **"Volontime ConnAction"** per la promozione e realizzazione di esperienze residenziali e non di avvio alla pratica del volontariato per studenti delle scuole superiori biellesi;
- **percorsi alternativi** alle sanzioni disciplinari per studenti e studentesse;
- **attività di utilità sociale** per ragazzi e ragazzi condannati dal Tribunale dei minorenni di Torino;
- collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale per la **sperimentazione** del riconoscimento di attività di volontariato svolte presso gli ETS del territorio ai fini del conseguimento dei **tirocini curriculari** previsti dai diversi corsi di laurea;
- costituzione di un gruppo di lavoro multidisciplinare sul tema del **riconoscimento delle competenze** acquisite attraverso percorsi di volontariato;

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, coordinamento e promozione di tavoli e reti

Obiettivo: CONNETTERE

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

In particolare CTV si occupa di accompagnare tavoli e reti fornendo servizi di **cura delle relazioni** (facilitazione, coordinamento, segreteria organizzativa) e **supporto ad attività di promozione** (quali ad esempio convegni, campagne di comunicazione, eventi e simili), volte a migliorare la visibilità e la diffusione delle tematiche oggetto delle reti e dei tavoli stessi.

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

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

Nel corso del 2026 CTV avvierà ulteriori processi di co-progettazione con le quattro **Consulte** territoriali dei soci, per la realizzazione di attività di **promozione del volontariato locale**.

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

- **Coordinamento Emergenza Freddo** - Biella;
- progetto **"SistemaAzione"**, realizzato nell'ambito di una co-progettazione promossa da Fondazione Cassa di Risparmio di Biella e avente lo scopo di promuovere l'inclusione sociale e lavorativa di persone in situazione di marginalità;
- co-progettazione su tema della **disabilità** promossa da Fondazione Cassa di Risparmio di Biella e volta alla realizzazione di percorsi di inclusione lavorativa e di promozione dell'autonomia per persone con disabilità, nonché di miglioramento della qualità della vita di relativi familiari e care giver.
- progetto **"Liberi Legami"**, di titolarità della Coop. Il Margine, che prevede azioni di diverso tipo sul tema del volontariato carcerario, della promozione dell'inclusione sociale rivolta a figli e figlie di persone detenute e sulla sensibilizzazione sul tema.

Nel 2026 CTV intende proseguire l'azione di animazione territoriale legata alla diffusione delle **Comunità Energetiche Rinnovabili**, con il coinvolgimento degli ETS.

Infine, proseguirà l'azione di ascolto e animazione del territorio sul tema della **salute**, avviata nel 2025. In questo ambito si intende proseguire le collaborazioni già avviate con ASL Biella, ASL Vercelli e Regione Piemonte sul tema dei trasporti socio-sanitari; inoltre CTV aderisce al percorso Biella CIttà Arcipelago promosso da Fondazione Cittadellarte sul tema della salute e del benessere; infine CTV aderisce al percorso sulle Case della Comunità promosso da CSVnet, con lo scopo di promuovere la partecipazione consapevole degli ETS ai percorsi che verranno promossi da Regione Piemonte ed ASL verso l'apertura delle Case e nella progettazione delle attività socio-sanitarie.

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. È 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 al link https://www.centroterritorialevolontariato.org/tavoli-e-reti/

L'elenco delle Consulte territoriali dei soci è reperibile sul sito al link https://www.centroterritorialevolontariato.org/consulte-territoriali/

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

Eventi e attività di promozione realizzate da CTV o in collaborazione con altri soggetti

Obiettivo: CONTAMINARE

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.

Al momento della redazione di questo documento sono previste le seguenti iniziative:

- Partecipazione a Fattoria in Città a Vercelli;
- Partecipazione ad Alpàa a Varallo (VC);
- Partecipazione a Festa dei Popoli a Vercelli;
- Passeggiata inclusiva in provincia di Biella e convegno divulgativo sul tema dell'escursione accessibile;
- Mercatini natalizi della Solidarietà a Biella e Vercelli.

CTV partecipa inoltre al coordinamento di Emergenza Freddo a Biella con lo scopo di valorizzare e sostenere l'azione dei volontari coinvolti.

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. Laddove prevista una partecipazione a numero chiuso verrà data priorità agli ETS accreditati.

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

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, convenzione e altre forme di collaborazione** che verranno posti in essere, dietro richiesta da parte delle Amministrazioni.
CTV è disponibile a promuovere e supportare percorsi di gestione dei **beni comuni** in relazione all'attività svolta da Labsus e alla legge regionale piemontese in materia.

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

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

Campagne regionali di promozione

Obiettivi: CONTAMINARE CONNETTERE

CSVnet PIEMONTE ETS confederazione regionale dei centri di servizio per il volontariato

CTV e gli altri CSV piemontesi collaborano alla realizzazione di campagne promozionali su temi diversi.
In particolare nel 2026 proseguirà la **campagna** di comunicazione avviata fin dal 2024 e finalizzata alla sensibilizzazione dei cittadini rispetto alla possibilità di devolvere il **5x1000** a ETS del territorio.
Inoltre sarà realizzata una campagna di **ricerca di nuovi volontari e volontarie**.

Destinatari: Cittadini, ETS.

Criteri di accesso: Le campagne sono apertamente fruibili dai destinatari senza limitazioni e senza procedure d'accesso..

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

Area 2
Servizi di formazione

Corsi organizzati dal CSV

Obiettivo: ABILITARE

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;
- strumenti digitali;
- utilizzo dell'area riservata di CTV;
- utilizzo del portale RUNTS.

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: Rappresentanti di ETS accreditati; a seconda dei corsi le attività potranno essere rivolte anche ad aspiranti volontari o a persone partecipanti ai tavoli di cui all'attività "Animazione, coordinamento e promozione di tavoli e reti".

Criteri di accesso: Le 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.

Canali di accesso: Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina. Le richieste di accesso saranno raccolte e gestite tramite l'area riservata di CTV.

Corsi di formazione regionali

Obiettivo: ABILITARE

CSVnet PIEMONTE ETS confederazione regionale dei centri di servizio per il volontariato

CTV collabora con gli altri CSV piemontesi per l'organizzazione e la realizzazione di **iniziative formative online** su temi di interesse per gli ETS.
Al momento in cui viene redatta la presente Carta dei Servizi si prevede di attivare moduli formativi nei seguenti ambiti:

- ricerca bandi e opportunità di finanziamento;
- progettazione sociale: come trasformare un'idea in un progetto;
- sicurezza informatica;
- strumenti per una raccolta fondi efficace: il donatore al centro.

Il programma formativo dettagliato viene redatto nel corso dell'annualità e ogni corso o seminario è promosso attraverso i canali di comunicazione di CTV e tramite il sito web www.csvnetpiemonte.org.

Per le docenze verranno impiegate risorse umane in servizio presso i CSV oppure formatori esterni che abbiano esperienza diretta del mondo dell'associazionismo al fine di fornire conoscenze e nozioni direttamente spendibili dai partecipanti.

Le proposte formative saranno rivolte a gruppi di partecipanti la cui entità numerica è predefinita sulla base dell'argomento, della modalità didattica e delle modalità di erogazione definite.

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

Criteri di accesso: La attività sono proposte ai rappresentanti degli ETS accreditati presso CTV 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. Le richieste di accesso saranno raccolte e gestite tramite l'area riservata di CSVnet Piemonte ETS.

Area 3
Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti da CTV

Obiettivo: ABILITARE

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 percorsi le attività potranno essere rivolte solamente ai volontari degli ETS accreditati oppure anche agli aspiranti volontari.

Al momento della redazione di questo documento si prevedono:

- **accompagnamenti progettuali** per la partecipazione a bandi ritenuti strategici e di interesse specifico per ETS con volontari;
- percorsi per la **costituzione di nuovi ETS** a base volontaria o trasformazione in ETS di enti esistenti;
- consulenze collettive periodiche in forma laboratoriale su **temi di gestione e amministrazione** degli ETS.

CSVnet PIEMONTE ETS confederazione regionale dei centri di servizio per il volontariato

Inoltre CTV e gli altri CSV piemontesi realizzeranno **percorsi laboratoriali online** su temi di interesse per gli ETS (ad esempio i nuovi regimi fiscali per gli ETS, la sicurezza negli ETS, lasciti testamentari e donazioni, profili operativi della disciplina giuslavoristica negli ETS).
Si prevede inoltre di realizzare congiuntamente la presentazione del Bando Regionale rivolto agli ETS, qualora questo dovesse essere emesso da Regione Piemonte nel corso del 2026.

Destinatari: ETS accreditati e loro volontari; gruppi di cittadini interessati a costituire un ETS, enti a base volontaria intenzionati a trasformarsi in ETS.

Criteri di accesso: Le 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.

Canali di accesso: Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina. Le richieste di accesso ai percorsi regionali saranno raccolte e gestite tramite l'area riservata di CSVnet Piemonte ETS.

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 diversi ambiti, suddividendole in due categorie:

- consulenze gestionali (es. gestione, organizzazione, statuti, amministrazione e fiscalità, sicurezza, privacy, 5x1000, assicurazione, lavoro, pratiche RUNTS);
- consulenze di sviluppo (es. comunicazione, progettazione, ricerca volontari, raccolta fondi, formazione, rendicontazione sociale, competenze dei volontari, organizzazione eventi).

Le due categorie di consulenze presentano ognuna servizi e ambiti 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 una delle due categorie, 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 fare un esempio, se un ETS accreditato, dopo essersi rivolto agli operatori di CTV, accede al servizio consulenza progettuale per ottenere supporto nella partecipazione ad un bando e per il servizio viene utilizzato un budget pari a 100€, per successive esigenze o per l'accesso ad altri servizi consulenziali (sia negli ambiti afferenti ad altre consulenze di sviluppo, sia negli ambiti afferenti alle consulenze gestionali) gli operatori di CTV potranno attingere ad un budget residuo di 550 €.

Consulenze gestionali

Per fornire informazioni e incrementare le competenze dei volontari, CTV mette a disposizione consulenze e percorsi di tutoraggio nei seguenti ambiti: **gestione, organizzazione, statuti, amministrazione e fiscalità, sicurezza, privacy, 5x1000, assicurazione, giuridico, lavoro**.

Prosegue inoltre l'attività consulenziale fornita agli ETS per la gestione della propria posizione sul **portale RUNTS** e l'espletamento dei relativi adempimenti.

L'**area riservata** di CTV mette a disposizione facsimili, documenti e strumenti utili alla gestione degli Enti.

In particolare sono previsti i seguenti servizi:

- primo orientamento ai servizi e informativa generale;
- consulenze di base sulla gestione di un Ente del terzo Settore;
- consulenze per l'ottenimento dell'iscrizione al RUNTS (o cambio di sezione sul RUNTS) per ETS con volontari;
- consulenze per la gestione di pratiche sul portale RUNTS;
- consulenze specifiche negli ambiti sopra indicati.

Destinatari:

- ETS accreditati: per la totalità dei servizi previsti.
- ETS non accreditati: solo la consulenza di base sulla gestione di un Ente del Terzo Settore.
- Enti con volontari interessati ad iscriversi al RUNTS: solo la consulenza per la presentazione dell'istanza di iscrizione al RUNTS.
- Tutti i soggetti interessati: accesso al materiale informativo o di supporto disponibile sull'area riservata di CTV.

Limiti

In caso di consulenze con gli operatori interni a CTV e degli strumenti presenti in area riservata non sono previsti 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. 30.

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, fornendo una prima informativa di base e un orientamento ai servizi di CTV più confacenti.

Le attività 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.

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.

Consulenze di sviluppo

Per fornire informazioni e incrementare le competenze dei volontari, CTV mette a disposizione consulenze e percorsi di tutoraggio nei seguenti ambiti: **comunicazione, progettazione, ricerca volontari, raccolta fondi, formazione, rendicontazione sociale, competenze dei volontari, organizzazione eventi**.

Destinatari: ETS accreditati.

Limiti
In caso di consulenze con gli operatori interni a CTV non sono previsti 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. 30.

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, fornendo una prima informativa di base e un orientamento ai servizi di CTV più confacenti.

Le attività 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.

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.

Area 4
Servizi di informazione e comunicazione

Strumenti di comunicazione del CSV

Obiettivi: CONTAMINARE EQUIPAGGIARE

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** (ad esempio Facebook, Instagram e canale Whatsapp); **ufficio stampa interno di CTV**.
Saranno inoltre veicolati attraverso una apposita 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.
Saranno realizzate campagne informative tematiche su aspetti di interesse per i volontari e gli ETS del territorio (ad esempio la corretta gestione degli adempimenti legati al RUNTS).
Attraverso il sito di CTV è possibile aggiornarsi circa opportunità di bandi e finanziamenti da www.infobandi.csvnet.it.
Inoltre CTV collabora al piano di comunicazione del sistema dei CSV.

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.

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:

- Ufficio stampa per ETS
  - redazione e diffusione di **comunicati stampa** ai media;
  - organizzazione di **conferenze stampa**;
  - relazioni e **contatti con media locali** per l'individuazione di spazi a disposizione degli ETS, gratuiti o a carico degli ETS.
  - **diffusione di notizie** relative agli ETS su sito web, newsletter e canali social del CSV.
- Centro stampa
  - **copisteria (con piccole modifiche grafiche ed impaginazione)** tramite **centro stampa interno** al CSV;
  - **progettazione grafica di base** di prodotti per gli ETS;
  - **progettazione grafica completa** di prodotti per gli ETS (con relativi costi a carico dell'ETS richiedente e direttamente fatturati dal fornitore allo stesso);
  - **plastificazioni e rilegature** di prodotti di informazione e comunicazione degli ETS
- **Comunicazione web**
  - 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)
- **Spazi espositivi**
  - messa a disposizione di **spazi espositivi** presso le sedi di CTV secondo specifico regolamento consultabile a questo link.

Destinatari: ETS accreditati.

Limiti

In caso di servizi erogati esclusivamente 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,** richiedibili con un **massimale mensile di 200 copie**; due volte all'anno sarà possibile sommare le stampe di due mesi consecutivi.

I materiali relativi a documentazione ad uso interno delle associazioni potranno essere stampati solo in bianco e nero.

A seguito di ricezione della richiesta, l'operatore referente per il servizio comunicherà all'ETS richiedente le tempistiche per l'erogazione del servizio e il ritiro del materiale.

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 base di prodotti per gli ETS sono previsti i seguenti limiti a disposizione di ciascun ETS richiedente:

- **2 accessi all'anno, per un massimo di 4 ore complessive di impegno della risorsa umana attivata.**

In caso di messa a disposizione di spazi espositivi presso le sedi:

- le opere potranno essere esposte per un massimo di 30 giorni consecutivi, salvo eventuali proroghe in caso di ulteriore disponibilità degli spazi.

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

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.

Il solo servizio di messa a disposizione degli spazi espositivi è rivolto a tutti gli ETS del territorio, anche non accreditati; si rimanda all'apposito regolamento consultabile a questo link.

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

Diffusione dei risultati dell'indagine sui bisogni dei volontari piemontesi

Obiettivo: EQUIPAGGIARE

CSVnet PIEMONTE ETS confederazione regionale dei centri di servizio per il volontariato

Nel corso del 2025 CTV e i CSV piemontesi hanno realizzato un''indagine volta alla raccolta e alla lettura dei bisogni dei volontari in collaborazione con gli altri CSV piemontesi.
I risultati dell'indagine saranno riportati all'interno di un report, che verrà utilizzato da CTV a supporto del processo di programmazione delle attività per l'annualità 2027; il report avrà carattere divulgativo e offrirà una fotografia aggiornata del volontariato piemontese, arricchita da spunti tematici e infografiche.
Il documento sarà pubblicato e messo a disposizione di enti e istituzioni a carattere regionale e locale. Le modalità di diffusione del documento e dei suoi contenuti saranno progettate nel corso dell'annualità e diffuse attraverso i canali di comunicazione di CTV.

Destinatari: volontari operanti sul territorio, pubbliche amministrazioni locali e regionali, cittadini.

Criteri di accesso: il report dell'indagine sarà diffuso pubblicamente sia a livello regionale che localmente tramite centro di documentazione digitale e con invii specifici.

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

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.centroterritorialevolontariato.org.

Area 6
Servizi di supporto tecnico-logistico

Servizi logistici

Obiettivo: EQUIPAGGIARE
Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico

Per supportare l'attività dei volontari degli ETS accreditati, CTV attiva un complesso di servizi di logistica e supporto tecnico.

Servizi:

- 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;
- **recapito** per domiciliazione postale per ricevere la posta cartacea dell'ETS presso le sedi di Biella, Vercelli e presso lo sportello di Varallo;
- 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 di tutti gli ETS del territorio 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, sede legale e domiciliazione postale); tutti gli ETS del territorio (per il servizio di messa a disposizione dei contratti di sistema e di convenzioni a tariffe agevolate con fornitori locali).

Limiti
In caso di utilizzo di **spazi** presso le sedi di CTV è previsto un limite massimo di utilizzo pari a **48 ore consecutive** per ogni accesso. fatta salva la possibilità di proroga fino ad un massimo di 7 giorni consecutivi in caso di assenza di ulteriori richieste.

In caso di richiesta di utilizzo degli spazi di CTV al di fuori degli orari di apertura al pubblico degli uffici, il servizio sarà erogato previa sottoscrizione di una convenzione volta a certificare la sussistenza delle condizioni di sicurezza.

In caso di utilizzo di **attrezzature** di proprietà di CTV è previsto un limite massimo di utilizzo di **15 giorni consecutivi** per ogni accesso, fatta salva la possibilità di proroga fino ad un massimo di 30 giorni consecutivi in caso di assenza di ulteriori richieste.

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 e della domiciliazione postale 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.

Per l'accesso ai contratti di sistema e alle convenzioni con fornitori locali non sono previsti limiti di accesso.

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: 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. 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:

- supporto gestionale nell'attivazione della **casella PEC** dell'ETS;
- supporto gestionale ai legali rappresentanti degli enti richiedenti nell'attivazione di **SPID e firma digitale**;
- accompagnamento nell'accreditamento presso **Techsoup** (https://www.techsoup.it/);
- promozione e pubblicizzazione del progetto ***Verif!co - Gli strumenti digitali del Terzo Settore***;
- **supporto ed assistenza** agli ETS del territorio che aderiscono alla proposta *Verif!co - Gli strumenti digitali del Terzo Settore*;
- messa a disposizione di **sale riunioni virtuali** su piattaforma Zoom e Google Meet

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.

Inoltre CTV promuove e realizza il progetto **"RiLed, Progetto di Economia Circolare per PC – Dono, Inclusione e Sostenibilità"**. che prevede il reperimento di dispositivi informatici (pc) attraverso le donazioni da parte di enti privati, il loro ricondizionamento e la distribuzione gratuita a ETS, scuole e persone in difficoltà. Il progetto vede il coinvolgimento di diversi soggetti partner, ognuno coinvolto per le proprie competenze e specifiche attività, con un coordinamento centralizzato da parte di CTV.

Destinatari:

- ETS accreditati;
- Enti che presentano istanza di iscrizione al RUNTS;
- Enti in trasformazione verso forme di ETS a base volontaria;

- ETS del territorio (relativamente alle assegnazioni gestite direttamente da CTV all'interno del progetto "RiLed, Progetto di Economia Circolare per PC – Dono, Inclusione e Sostenibilità");
- scuole e cittadini in difficoltà (relativamente alle assegnazioni gestite dagli ETS partner del progetto all'interno del progetto "RiLed, Progetto di Economia Circolare per PC – Dono, Inclusione e Sostenibilità").

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.
- **distribuzione dei PC rigenerati**: le richieste verranno di volta in volta raccolte su specifici form online in funzione delle tranche di donazione da parte delle aziende partner; le assegnazioni ad ETS (da parte di CTV) e agli altri soggetti individuati (da parte degli ETS partner) saranno gestite nell'ambito della cabina di regia del progetto secondo criteri condivisi.

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.

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

SEZIONE 2

I Progetti e le attività di CTV

Sono qui riportati i progetti e le attività già programmati. Si darà conto di eventuali ulteriori progettualità attivate in corso d'anno attraverso il sito web di CTV.

Ufficio progetti

CTV avvia un ufficio progetti con l'obiettivo di individuare opportunità di finanziamento e partecipare a bandi per la ricerca di fondi da destinare alla realizzazione di attività. Ove possibile, CTV coinvolgerà gli ETS del territorio in tali attività e ne darà comunicazione attraverso i propri canali di comunicazione.
Si specifica che l'attività dell'Ufficio Progetti si differenzia da quella di consulenza progettuale rivolta agli ETS accreditati.

Per informazioni
Simone Rosso
simone.rosso@centroterritorialevolontariato.org

Rete Antidiscriminazioni

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

Per informazioni
Emanuela Surbone
emanuela.surbone@centroterritorialevolontariato.org

ATTIVITÀ DIVERSE

Affitto sale riunioni

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. 11). Tale servizio sarà erogato a fronte di corrispettivo, secondo il tariffario reperibile presso le segreterie.
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 - 15 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. 11).
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 2026.

La qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento degli utenti, associati e non, con l'adozione di **questionari** relativi a specifici servizi o attività; 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.

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

LO STAFF 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. Inoltre potete contattarci ai numeri di telefono qui indicati.

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

Segreteria di Vercelli
Silvia Pasciullo – tel. 0161.503298, cell. 346.4905696

Segreteria Biella
Caterina Pidello – tel. 015.8497377, cell. 340.7632143

Simone Rosso – **Direttore CTV –** simone.rosso@centroterritorialevolontariato.org cell. 340.1001422

Silvia Amaturo – silvia.amaturo@centroterritorialevolontariato.org cell. 340.2299002

Luca Bertolini – luca.bertolini@centroterritorialevolontariato.org cell. 393.9096947

Barbara Brundo – barbara.brundo@centroterritorialevolontariato.org cell.393.9494089

Silvia Pasciullo – silvia.pasciullo@centroterritorialevolontariato.org cell. 346.4905696

Caterina Pidello - caterina.pidello@centroterritorialevolontariato.org cell. 340.7632143

Simona Riccini - simona.riccini@centroterritorialevolontariato.org cell. 342.8723051

Emanuela Surbone – emanuela.surbone@centroterritorialevolontariato.org cell.345.6864834

Simona Zola – simona.zola@centroterritorialevolontariato.org cell. 349.5922774

SEDI, ORARI E CONTATTI

SEDE DI BIELLA - sede legale
Via Orfanotrofio, 16 - 13900 Biella
Tel. 015.8497377 - Fax. 015.8470383 - Numero verde (gratis da rete fissa) 800.945.292
Cell. 340.7632143 - e-mail: segreteria.biella@centroterritorialevolontariato.org
Orari di apertura senza appuntamento*
Lunedì 8.30 - 12.30
Martedì 8.30 - 12.30 e 14.00 - 19.00
Mercoledì 8.30 - 12.30
Giovedì 14.00 - 18.00
Venerdì 8.30 - 12.30

SEDE DI VERCELLI
Corso Libertà, 72 - 13100 Vercelli
Tel. 0161.503298 - Fax. 0161.219964 - Numero verde (gratis da rete fissa) 800.947.177
Cell. 346.4905696 - e-mail: segreteria.vercelli@centroterritorialevolontariato.org
Orari di apertura senza appuntamento*
Lunedì 14.00 - 18.00
Martedì 9.00 - 12.30 e 14.00 - 18.00
Mercoledì 9.00 - 12.30
Giovedì 14.00 - 18.00
Venerdì 9.00 - 13.00

SPORTELLO DI VARALLO
Via Mario Tancredi Rossi 1 - Varallo
Tel. 0161.503298 e-mail sportello.varallo@centroterritorialevolontariato.org
Martedì 14.00 - 18.00
Venerdì 9.00 - 13.00

* E' possibile concordare appuntamenti e prendere contatti con i singoli operatori di CTV in orari diversi da quelli di apertura al pubblico utilizzando i recapiti riportati nella pagina precedente.

SITO WEB
www.centroterritorialevolontariato.org

CANALI SOCIAL
@centroterritorialevolontariato
@ctv_biellavercelli
CTV - Centro Territoriale per il Volontariato ETS

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.