



VOL.TO  
VOLONTARIATO  
TORINO

Centro Servizi per il Volontariato

# CARTA SERVIZI

duemila**venti**







## **INDICE**

<b>INTRODUZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>CHI SIAMO E COSA FACCIAMO</b>	<b>Pag. 5</b>
Aree di attività di interesse generale	Pag. 5
Attività basate su fondi diversi da FUN	Pag. 7
I principi ispiratori dei servizi erogati mediante risorse del FUN	Pag. 7
I destinatari	Pag. 8
L'accreditamento	Pag. 8
Le modalità di accesso ai servizi	Pag. 9
<b>SERVIZI EROGATI</b>	
Area 1 - Promozione, orientamento e animazione	Pag. 11
Area 2 - Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	Pag. 21
Area 3 - Formazione	Pag. 27
Area 4 - Informazione e comunicazione	Pag. 31
Area 5 - Ricerca e documentazione	Pag. 35
Area 6 - Supporto tecnico-logistico	Pag. 39
<b>RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ</b>	<b>Pag. 43</b>
<b>MODULO PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI DEL CSV</b>	<b>Pag. 44</b>



## **INTRODUZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che Vol.To realizza nel 2020.

Ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti illustrandone le modalità di accesso e sulle attività di Vol.To.

Contiene le informazioni sostanziali, mentre ulteriori dettagli possono essere reperiti sul sito web [www.volontariato.torino.it](http://www.volontariato.torino.it) o contattando la sede centrale o le sedi territoriali di Vol.To, i cui indirizzi e recapiti sono reperibili nell'apposita sezione del sito stesso.

## **CHI SIAMO E COSA FACCIAMO**

Vol.To è un'associazione composta da 158 soci. Oltre alle proprie attività statutarie, sulla base delle deliberazioni assunte dall'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), svolge la funzione di Centro di Servizio per il volontariato della provincia di Torino.

Sulla base del combinato disposto della comunicazione n° 46/19 della Fondazione ONC "Linee guida per la programmazione dei CSV relativa al 2020: indicazioni operative e tempistiche" e della comunicazione n° 2/2019 dell'OTC Piemonte Valle d'Aosta, Vol.To opera **prevalentemente per lo svolgimento, mediante l'impiego di risorse provenienti dal FUN, di attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato** (art. 63, c. 1 D. Lgs. 117/2017).

Per essere soci di Vol.To è necessario presentare domanda al Consiglio Direttivo. Per ogni dettaglio, è possibile consultare lo Statuto dell'Ente sul sito web [www.volontariato.torino.it](http://www.volontariato.torino.it) oppure chiedere informazioni presso le sedi.

Per ricevere i servizi del CSV non è necessario essere soci di Vol.To. Possono infatti ricevere servizi tutti i soggetti accreditati al CSV, secondo le modalità indicate nelle pagine seguenti.

## **Aree di attività di interesse generale**

Sulla base di quanto disposto dall'art. 63 c. 2 del D.Lgs 117/2017, Vol.To opera secondo le seguenti **6 aree di attività di interesse generale**.

**Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale**, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.

**Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento**, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

**Area 3 - Servizi di formazione**, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

**Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione**, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli Enti del Terzo Settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

**Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione**, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.

**Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico**, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Le attività e i servizi di Vol.To per il 2020 saranno suddivisi in due categorie:

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

Come previsto dal D.Lgs 117/2017, art. 63 c. 1, Vol.To garantisce un particolare riguardo nei confronti delle ODV nell'erogazione dei propri servizi. In particolare Vol.To attua tale principio esclusivamente nelle attività su richiesta degli ETS accreditati, prevedendo limiti più elevati per le ODV rispetto alle altre tipologie di ETS. Per motivi debitamente giustificati, il Consiglio Direttivo può concedere una deroga, idoneamente motivata e pubblicizzata, relativamente ai limiti quantitativi degli stessi. Vol.Tosi impegna inoltre a collaborare al raggiungimento collettivo degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda ONU 2030. Ulteriori informazioni in merito all'impegno di Vol.To in tal senso sono reperibili sul sito [www.volontariato.torino.it](http://www.volontariato.torino.it).

## **Attività basate su “Fondi diversi da FUN”**

Vol.To persegue le proprie finalità statutarie anche esercitando attività diverse rispetto a quelle proprie di Centro Servizi per il Volontariato, progettando soluzioni innovative ai bisogni delle comunità di riferimento e offrendo servizi rivolti al mercato e messi a disposizione di enti non profit, aziende private e amministrazioni pubbliche. La gestione di tali attività basate su “Fondi diversi da FUN” avviene attraverso l’adozione di una contabilità separata.

Nel concreto si tratta di:

- **Progettazione:** partecipazione a bandi e a manifestazioni di interesse emesse dall’Unione Europea, dallo Stato italiano e dalle istituzioni pubbliche e private locali, anche in partenariato con altri soggetti. Si rimanda alla specifica sezione sul sito web [www.volontariato.torino.it](http://www.volontariato.torino.it).
- Servizi rivolti ad aziende e privati, quali per esempio: ideazione grafica e realizzazione di prodotti promozionali, consulenze nel campo della comunicazione, organizzazione di eventi, consulenze sull’amministrazione Enti del Terzo Settore, implementazione di iniziative di Fund Raising & People Raising, accompagnamento alla redazione, conduzione e rendicontazione di progetti, consulenze sulla Responsabilità Sociale d’Impresa, corsi di formazione, sale e spazi per riunioni.

Si riporta di seguito la sintesi delle attività progettuali che saranno sviluppate nel 2020 (elenco che potrà essere integrato sulla base delle nuove iniziative e aggiornato nella sezione "progetti" del sito istituzionale [www.volontariato.torino.it](http://www.volontariato.torino.it)):

- TO LINK
- EvolYou
- BfR
- We.To. Welfare Torino
- Costruire legami

## **I principi ispiratori dei servizi erogati mediante risorse del FUN**

Vol.To opera nel rispetto dei principi di cui all’art. 63 c. 3 del D. Lgs. 117/2017 così come di seguito declinati:

- 1. Qualità**
- 2. Economicità**
- 3. Territorialità e prossimità**
- 4. Universalità**
- 5. Integrazione**
- 6. Pubblicità e trasparenza**

## I destinatari

In conformità alle linee guida per la redazione della carta dei servizi di CSVnet e alle prescrizioni del D. Lgs. 117/2017, l'elenco dei soggetti destinatari dei servizi e delle attività di Vol.To è il seguente:

1. le Organizzazioni di Volontariato iscritte negli appositi registri regionali (**ODV**) in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS);
2. gli **altri Enti del Terzo Settore** ai sensi del Codice del Terzo Settore che operano attraverso **volontari** iscritti negli appositi registri;
3. i **volontari**, operanti sul territorio della provincia di Torino, anche **singoli o uniti in gruppi informali**;
4. gli **aspiranti volontari** operanti sul territorio della provincia di Torino;
5. i **cittadini** della provincia di Torino

## L'accreditamento

Vol.To eroga i propri servizi agli Enti del Terzo Settore che abbiano volontari e **sede legale/operativa nella provincia di Torino**, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

Il presente paragrafo descrive l'**iter procedimentale**, consolidato negli anni attraverso la professionalità di specifiche risorse umane ad esso dedicate, concluso il quale l'ETS (ODV o altro ETS con volontari diverso da ODV) è "autorizzato" a poter richiedere i servizi del CSV.

Per poter richiedere i servizi del CSV, infatti, è necessario essere "accreditati".

Per essere accreditati al CSV della provincia di Torino occorre **presentare la seguente documentazione**:

1. domanda di accreditamento sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore;
2. nelle more della costituzione del RUNTS, dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare l'iscrizione dell'Ente stesso ad uno dei seguenti Registri:
  - registro delle Organizzazioni di Volontariato di cui alla L.R. n. 38/94;
  - registro delle Associazioni di Promozione Sociale;
  - anagrafe delle Onlus tenuto dall'Agenzia delle Entrate;
  - registro delle Imprese Sociali;
  - altro Registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore.



3. dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'ente si trova in una delle due seguenti condizioni:
  - l'Ente ha sede legale ed operatività principale nella provincia di Torino;
  - l'Ente ha sede legale al di fuori della provincia di Torino ma dispone di una sezione locale operativa sul territorio della provincia di Torino.
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. statuto dell'Ente del Terzo Settore.

A seguito dell'esame della documentazione, il Consiglio Direttivo di Vol.To assume la deliberazione relativa all'accREDITAMENTO; in caso di esito positivo l'ETS potrà richiedere i servizi del CSV.

### **Le modalità di accesso ai servizi**

Tutti i servizi e le attività di Vol.To sono diffusi attraverso la Carta dei Servizi, il sito web, la newsletter e i canali social di Vol.To.

A seguire le "Modalità di accesso ai servizi" contenenti per ciascuna attività una sintesi dei servizi previsti, i destinatari, le modalità di erogazione, i criteri ed i canali di accesso e gli standard di erogazione dei servizi.

Gli operatori di Vol.To 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.



**AREA 1**  
PROMOZIONE, ORIENTAMENTO  
E ANIMAZIONE



## ATTIVITÀ 1.1 - ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

### Servizi

- 1. Sportello di orientamento al volontariato:** sportello di orientamento rivolto a tutti i cittadini che intendono avvicinarsi al mondo del volontariato negli ETS, al fine di accompagnarli all'incontro con l'ente e nell'inserimento nello stesso come nuovi volontari. Vol.To raccoglie le necessità in merito degli ETS al fine di disporre di dati completi ed aggiornati per gestire al meglio le fasi di reclutamento, selezione, inserimento e mantenimento delle risorse volontarie reclutate attraverso lo sportello.
- 2. Punti informativi:** allestimento di punti informativi sulle opportunità di volontariato negli ETS in occasione di eventi ed iniziative organizzati sia dal CSV che da altri soggetti; tale attività ha anche finalità propedeutiche allo sportello di cui al punto 1.
- 3. Lavori di pubblica utilità:** Vol.To collabora con diversi enti ed istituzioni per l'attivazione di progetti di pubblica utilità presso gli ETS (l'Ufficio Esecuzioni Penali del Tribunale di Torino per l'attivazione di percorsi di LPU e messa alla prova e i comuni della provincia di Torino per l'attivazione dei PUC previsti dalla norma per le persone che beneficiano del Reddito di cittadinanza).
- 4. Sportello informativo su SCU e Corpo Europeo di Solidarietà:** sportello informativo su Servizio Civile Universale e Corpo Europeo di solidarietà rivolto sia ai giovani che agli ETS interessati ad avvicinarsi a queste esperienze.

### Destinatari

ODV e altri ETS con volontari.

Aspiranti volontari.

Cittadini in generale.

### Modalità di erogazione

Attività ad iniziativa del CSV.

### Criteri di accesso

Tutti gli ETS che sono interessati ad accogliere nuovi volontari possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista.

In altri casi può essere il CSV a contattare uno o più ETS in base agli interessi degli aspiranti volontari e alle situazioni contingenti delle diverse attività.

### Canali di accesso

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

Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

## Standard di erogazione

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

Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato.

Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS e ai cittadini coinvolti.

## ATTIVITÀ 1.2

### PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA SOLIDARIETÀ VERSO I GIOVANI

#### Servizi

- 1. Incontri tra giovani e volontari degli ETS:** Vol.To organizza momenti di incontro anche esperienziali tra i giovani e i volontari degli ETS; tali occasioni sono volte alla diffusione della cultura della solidarietà e del volontariato tra le nuove generazioni e non alla concreta ricerca di nuovi volontari nell'immediato (come ad esempio oratori, centri estivi e simili).
- 2. Percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari nelle scuole:** Vol.To coadiuva le scuole ad individuare gli ETS disponibili ad accogliere studenti nei cui confronti sono stati presi provvedimenti disciplinari, proponendo ai giovani di svolgere un periodo di volontariato in luogo della sospensione dalle lezioni.
- 3. Percorsi strutturati di avvicinamento dei giovani al volontariato:** si prevede di realizzare percorsi di educazione alla solidarietà rivolti a giovani su tematiche proprie dell'attività degli ETS. Tali attività differiscono dai semplici incontri di cui al punto precedente in quanto trattasi di veri e propri percorsi educativi che si svolgeranno su più incontri in cui i giovani potranno scoprire ed approfondire i valori del volontariato e l'esperienza dei volontari attivi sul loro territorio.
- 4. Tirocini e percorsi educativi presso ETS accreditati:** Vol.To promuove tra gli studenti degli istituti secondari superiori e delle Università la realizzazione di "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" (ex alternanza scuola-lavoro) o altre forme di tirocinio o simili presso ETS con volontari.
- 5. Servire con lode,** azione di promozione del volontariato negli Atenei. Grazie ad un protocollo d'intesa siglato nel 2016, accanto alla Diocesi di Torino, alla Città Metropolitana di Torino, all'Istituto Universitario Salesiano Torino Rebaudengo, al Politecnico di Torino e all'Università degli studi di Torino, il CSV è coinvolto in una collaborazione volta ad offrire ai giovani universitari la possibilità di fare volontariato a favore di persone che vivono in condizioni di fragilità, di povertà, di emarginazione.

### **Destinatari**

ODV e altri ETS con volontari.  
Cittadini, in particolare giovani.

### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

### **Criteri di accesso**

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

### **Canali di accesso**

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

Azioni comunicative mirate rivolte ai giovani cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

### **Standard di erogazione**

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

Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato.

Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS e ai cittadini coinvolti.

## **ATTIVITÀ 1.3**

### **ANIMAZIONE E COORDINAMENTO DI TAVOLI E RETI**

#### **Servizi**

Il CSV, profondamente convinto che le reti abbiano un valore altamente strategico al fine di migliorare l'azione dei volontari sul territorio, accompagna reti territoriali e tavoli tematici fornendo servizi di facilitazione, coordinamento e segreteria organizzativa, avvalendosi di risorse umane interne.

Nel 2020 si prevede di promuovere le reti attraverso i seguenti tavoli tematici:

- Tavolo cultura.
- Tavolo protezione civile.
- Tavolo povertà.
- Tavolo disabilità.
- Tavolo socio sanitario.
- Tavolo ambiente.

Nella variegata molteplicità delle tematiche oggetto delle diverse reti, la matrice comune è rappresentata dalla centralità dell'azione volontaria e dalla promozione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva.

### **Destinatari**

ODV e altri ETS con volontari.  
Gruppi informali di volontari.

### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

### **Criteri di accesso**

L'adesione ai tavoli e alle reti esistenti è aperta a tutti gli ETS e gruppi di volontari che operano sulla tematica oggetto del gruppo.

E' prevista la possibilità che gruppi di ETS propongano al CSV l'attivazione di reti o tavoli nuovi in base a specifiche esigenze; sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo.

### **Canali di accesso**

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

### **Standard di erogazione**

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

Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS e ai gruppi informali coinvolti.



## **ATTIVITÀ 1.4**

### **ATTIVITÀ DI PROMOZIONE SU INIZIATIVA DEL CSV**

#### **Servizi**

Il CSV organizzerà iniziative di promozione del volontariato e della solidarietà, in proprio o in partenariato con soggetti pubblici o privati, quali ad esempio: feste del volontariato, convegni, campagne di promozione, eventi e simili.

Vol.To organizza una campagna di promozione del volontariato e della cittadinanza attiva rivolta ad un ampio pubblico ed almeno 10 eventi/feste con la partecipazione diretta di ETS del territorio.

La scelta e la declinazione delle attività da realizzarsi è di competenza del Consiglio Direttivo e potrà avvenire su iniziativa dello stesso o dietro sollecitazione di soggetti terzi, quali enti pubblici e privati o ETS del territorio.

Si prevede che le proposte di attività possano pervenire al CSV anche da parte delle reti e dei tavoli di cui all'attività 1.3.

#### **Destinatari**

ODV e altri ETS con volontari.

Gruppi informali di volontari.

Cittadini.

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

Le attività possono prevedere un'utenza diffusa tra cittadini ed ETS, oppure la partecipazione diretta di ETS con volontari.

Nel secondo caso la partecipazione di ETS è garantita fino a esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

#### **Canali di accesso**

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



## **Standard di erogazione**

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

Nelle attività con una partecipazione diffusa dei cittadini si prevede di monitorare e analizzare l'adesione anche al fine di migliorare la programmazione di attività future.

Nelle attività con partecipazione degli ETS e dei gruppi informali si prevede la diffusione di un questionario di valutazione.

## **ATTIVITÀ 1.5**

### **ATTIVITÀ DI PROMOZIONE SU INVITO DI ALTRI ENTI**

#### **Servizi**

Il CSV potrà aderire ad iniziative di promozione del volontariato e della solidarietà organizzate da soggetti pubblici o privati, quali ad esempio: feste del volontariato, convegni, campagne di promozione, eventi e simili.

Vol.To prevede di aderire ad almeno 5 iniziative di promozione organizzate da altri soggetti. La scelta e la declinazione specifica delle attività a cui aderire è di competenza del Consiglio Direttivo e potrà avvenire su iniziativa dello stesso o dietro sollecitazione di soggetti terzi, quali enti pubblici e privati o ETS del territorio.

Si prevede che le proposte di attività possano pervenire al CSV anche da parte delle reti e dei tavoli di cui all'attività 1.3.

#### **Destinatari**

ODV e altri ETS con volontari.

Gruppi informali di volontari.

Cittadini.

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

E' prevista la possibilità che il CSV sia invitato ad aderire ad iniziative di promozione organizzate da altri enti: sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo.

Le attività possono prevedere un'utenza diffusa tra cittadini ed ETS, oppure la partecipazione diretta di ETS con volontari.

Nel secondo caso la partecipazione di ETS è garantita fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

### **Canali di accesso**

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

Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

### **Standard di erogazione**

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

Nelle attività con una partecipazione diffusa dei cittadini si prevede di monitorare e analizzare l'adesione anche al fine di migliorare la programmazione di attività future.

Nelle attività con partecipazione degli ETS e dei gruppi informali si prevede la diffusione di un questionario di valutazione.

## **ATTIVITÀ 1.6**

### **SUPPORTO ALL'ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEGLI ETS**

#### **Servizi**

Il CSV supporta l'organizzazione di attività di promozione da parte dei volontari degli ETS tramite l'erogazione dei seguenti servizi:

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

#### **Destinatari**

ETS accreditati.

#### **Modalità di erogazione**

Attività su richiesta degli ETS accreditati.

	LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
	ODV	Altri ETS accreditati	
Relatori	1.500 euro/anno	1.000 euro/anno	Consiglio Direttivo
Animatori	1.500 euro/anno	1.000 euro/anno	

### **Criteria di accesso**

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

### **Canali di accesso**

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

### **Standard di erogazione**

Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei destinatari.

Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura".

Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS richiedenti.





## AREA 2

CONSULENZA, ASSISTENZA  
QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO





## **ATTIVITÀ 2.1**

### **PERCORSI DI CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO PROPOSTI DAL CSV**

#### **Servizi**

Il CSV, per rafforzare le competenze e le tutele dei volontari in aree ritenute di particolare rilevanza strategica, mette a disposizione degli ETS percorsi di consulenza e accompagnamento.

Tali percorsi potranno avere ad oggetto i seguenti ambiti di intervento:

- giuridico;
- fiscale;
- assicurativo;
- del lavoro;
- progettuale;
- gestionale;
- organizzativo;
- della rendicontazione economico-sociale;
- della ricerca fondi;
- dell'accesso al credito;
- strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

e saranno condotti da risorse umane interne del CSV o da professionisti esterni appositamente incaricati.

#### **Destinatari**

ETS accreditati: per la totalità dei servizi previsti.

Gruppi di cittadini interessati alla costituzione di ETS con volontari: solo i percorsi per la costituzione di nuovi ETS con volontari.

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

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

#### **Canali di accesso**

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

## **Standard di erogazione**

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari.

Diffusione di un questionario di valutazione ai partecipanti.

## **ATTIVITÀ 2.2**

### **CONSULENZA E PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO RICHIESTI DAGLI ETS**

#### **Servizi**

Il CSV, per rafforzare le competenze e le tutele dei volontari, mette a disposizione degli ETS consulenti e tutor (risorse umane interne al CSV o professionisti esterni appositamente incaricati) per consulenze e percorsi di accompagnamento nei seguenti ambiti di intervento:

- giuridico;
- fiscale;
- assicurativo;
- del lavoro;
- progettuale;
- gestionale;
- organizzativo;
- della rendicontazione economico-sociale;
- della ricerca fondi;
- dell'accesso al credito;
- strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

Le consulenze ed i percorsi saranno attivati su richiesta degli ETS accreditati.

Le consulenze per la costituzione di nuovi ETS con volontari saranno attivate su richiesta di gruppi di cittadini interessati alla tematica.

#### **Destinatari**

ETS accreditati: per la totalità dei servizi previsti.

Gruppi di cittadini interessati alla costituzione di ETS con volontari: solo la consulenza per costituzione di nuovi ETS con volontari.

#### **Modalità di erogazione**

Attività su richiesta di:

ETS accreditati.

Gruppi di cittadini.

			LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
Ambito delle consulenze		ODV	Altri ETS accreditati		
<b>Giuridico</b>	Legale	2/anno	1/anno	Personale in servizio presso il CSV	
	Privacy	2/anno	1/anno		
	Sicurezza	2/anno	1/anno		
<b>Fiscale</b>	Adempimenti fiscali	5/anno	3/anno		
	5X1000	3/anno	1/anno		
<b>Assicurativo</b>	Obblighi assicurativi	3/anno	1/anno		
<b>Del lavoro</b>	Diritto del lavoro	2/anno	1/anno		
<b>Progettuale</b>	Progettazione	3/anno	1/anno		
	Servizio civile	3/anno	2/anno		
	Corpo europeo di solidarietà	2/anno	1/anno		
<b>Gestionale</b>	Gestione dell'ente	18/anno	12/anno		
	Formazione	5/anno	3/anno		
	Comunicazione	10/anno	5/anno		
	Grafica	8/anno	6/anno		
<b>Organizzativo</b>	Organizzazione eventi	4/anno	2/anno		
	Organizzazione dell'ente	8/anno	4/anno		
	People raising	2/anno	1/anno		
<b>Della rendicontazione economico-sociale</b>		2/anno	1/anno	Personale in servizio presso il CSV	
<b>Della ricerca fondi</b>		2/anno	1/anno		
<b>Dell'accesso al credito</b>		2/anno	1/anno		
<b>Strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi</b>		2/anno	1/anno		



	LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
	ODV	Altri ETS accreditati	
<b>Tutor</b>	1.500 euro/anno	1.000 euro/anno	Consiglio Direttivo

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

### **Criteri di accesso**

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

### **Canali di accesso**

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

### **Standard di erogazione**

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

Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura".

Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS richiedenti.





**AREA 3**  
FORMAZIONE





## **ATTIVITÀ 3.1**

### **CORSI ORGANIZZATI DAL CSV**

#### **Servizi**

Il CSV organizza corsi di formazione per volontari di ETS ed aspiranti tali su argomenti individuati tramite apposita indagine e sulla base delle evidenze storiche e consolidate in tale ambito, al fine di fornire maggiori competenze trasversali, progettuali ed organizzative. A livello esemplificativo e non esaustivo si può fare riferimento alle materie dei corsi organizzati negli ultimi anni dal CSV: Riforma del Terzo Settore, amministrazione e fisco, progettazione, comunicazione, gestione interna dell'associazione, relazione con i volontari e con gli utenti, sicurezza, rendicontazione sociale, people raising e fundraising.

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.

La proposta formativa è rivolta a gruppi di partecipanti la cui entità numerica è predefinita sulla base dell'argomento, della modalità didattica e dei locali individuati.

#### **Destinatari**

Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

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

#### **Canali di accesso**

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

#### **Standard di erogazione**

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari.

Diffusione di un questionario di valutazione ai partecipanti.

## ATTIVITÀ 3.2

### SUPPORTO A CORSI ORGANIZZATI DAGLI ETS E ALLA PARTECIPAZIONE DI VOLONTARI A CORSI ORGANIZZATI DA SOGGETTI TERZI

#### Servizi

Il CSV, al fine di fornire maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative ai volontari degli ETS e agli aspiranti tali, mette a disposizione i servizi di:

- **formatori:** messa a disposizione di docenti qualificati per la realizzazione di attività formative su richiesta degli ETS accreditati;
- **partecipazione di volontari a corsi organizzati da soggetti terzi:** copertura dei costi di iscrizione per volontari degli ETS accreditati.

#### Destinatari

Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

#### Modalità di erogazione

Attività su richiesta degli ETS accreditati.

	LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
	ODV	Altri ETS accreditati	
<b>Formatori</b> e copertura dei <b>costi di iscrizione</b> per la partecipazione di volontari a corsi organizzati da soggetti terzi	2.000 euro/anno	1.500 euro/anno	Consiglio Direttivo

#### Criteri di accesso

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

### **Canali di accesso**

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

### **Standard di erogazione**

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

Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura".

Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS richiedenti.





## AREA 4

### INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE





## **ATTIVITÀ 4.1**

### **STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEL CSV**

#### **Servizi**

Il CSV appronta una serie di attività di informazione e comunicazione rivolte sia agli ETS che alla cittadinanza con lo scopo di diffondere e veicolare notizie e contenuti sul mondo del volontariato e del Terzo Settore, nonché sui servizi/attività del CSV e le relative modalità di accesso.

Gli strumenti utilizzati saranno i seguenti:

- Sito internet
- Newsletter
- Canali social
- WebTV del volontariato

#### **Destinatari**

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

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

Tutti gli strumenti di comunicazione del CSV sono apertamente fruibili dai destinatari senza limitazioni e senza procedure d'accesso.

I contenuti e le informazioni veicolati con questi strumenti sono definiti dal CSV anche su proposta degli ETS.

#### **Canali di accesso**

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

#### **Standard di erogazione**

Aggiornamento continuo dei contenuti veicolati.

Azioni mirate per incrementare il numero dei contatti su sito, newsletter e canali social.

Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi.

Diffusione di un questionario di valutazione tra i destinatari.



## ATTIVITÀ 4.2

### SUPPORTO A STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEGLI ETS

#### Servizi

Il CSV fornisce supporto alla comunicazione dei volontari degli ETS tramite l'erogazione dei seguenti servizi:

- Ufficio stampa: redazione e diffusione di notizie e comunicati stampa ai media.
- Realizzazione e restyling sito web.

#### Destinatari

ETS accreditati.

#### Modalità di erogazione

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

	LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
	ODV	Altri ETS accreditati	
<b>Ufficio stampa</b>	100/anno	75/anno	Personale in servizio presso il CSV
<b>Realizzazione/ restyling sito web</b>	1/anno	1/anno	Consiglio Direttivo

#### Criteri di accesso

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

#### Canali di accesso

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

### **Standard di erogazione**

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

Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi.

Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS richiedenti.



## AREA 5

RICERCA E DOCUMENTAZIONE





## **ATTIVITÀ 5.1**

### **BIBLIOTECA ED EMEROTECA**

#### **Servizi**

Il CSV gestisce una biblioteca ed un'emeroteca di settore contenenti pubblicazioni e riviste sul mondo del volontariato e del Terzo Settore.

Nel corso del 2020 verrà assicurato l'aggiornamento del materiale di biblioteca ed emeroteca ad integrazione di quanto già nella disponibilità del CSV, sia tramite acquisti/abbonamenti, che tramite l'acquisizione gratuita di testi e materiali multimediali.

Particolare attenzione verrà prestata all'arricchimento della biblioteca con testi sulla Riforma del Terzo Settore ed i relativi aspetti applicativi.

Tutto il materiale è consultabile presso le sedi del CSV.

#### **Destinatari**

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

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

La biblioteca e l'emeroteca sono apertamente fruibili dai destinatari presso le sedi del CSV previa richiesta al personale in servizio.

Le pubblicazioni e le riviste possono essere selezionati dal CSV anche su proposta degli ETS.

#### **Canali di accesso**

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

#### **Standard di erogazione**

Aggiornamento periodico delle pubblicazioni e delle riviste.

## **ATTIVITÀ 5.2**

### **BANCHE DATI**

#### **Servizi**

Le Banche dati del CSV saranno tenute in costante aggiornamento, tramite comunicazioni mirate ai destinatari, attività di ricerca sul territorio, mappatura delle realtà di Terzo Settore.

I contenuti di tale database verranno utilizzati per l'attività di Vol.To e confluiranno nelle banche dati on-line che saranno gestite in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

#### **Destinatari**

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

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

Le banche dati sono apertamente fruibili on-line dai destinatari.

#### **Canali di accesso**

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

#### **Standard di erogazione**

Manutenzione e aggiornamento periodico delle banche dati.

## **ATTIVITÀ 5.3**

### **PUBBLICAZIONI DEL CSV**

#### **Servizi**

Il CSV prevede di realizzare una serie di pubblicazioni e guide pratiche utili al mondo del volontariato e del Terzo Settore quali ad esempio:

- guida pratica per la gestione di un ETS (prescrizioni normative e adempimenti fiscali);
- guide pratiche per l'illustrazione dei contenuti della Riforma del Terzo Settore;
- vademecum per l'organizzazione di eventi accessibili e per il rispetto delle prescrizioni in materia di sicurezza pubblica.

#### **Destinatari**

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

#### **Modalità di erogazione**

Attività ad iniziativa del CSV.

#### **Criteri di accesso**

Le pubblicazioni e le guide-pratiche sono apertamente fruibili dai destinatari presso le sedi del CSV previa richiesta al personale in servizio e consultabili on-line.

#### **Canali di accesso**

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

#### **Standard di erogazione**

Aggiornamento periodico delle informazioni contenute all'interno delle pubblicazioni e delle guide pratiche.

Diffusione di un questionario di valutazione ai destinatari.





## AREA 6

SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO





## ATTIVITÀ 6.1

### SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

#### Servizi

Il CSV, per promuovere e rafforzare il ruolo dei volontari, mette a disposizione degli ETS:

- **spazi** (sale per riunioni o incontri e postazioni ad uso ufficio presso le sedi del CSV o tramite la messa a disposizione di sale esterne);
- apposizione della **sede legale** (presso la sede di Torino del CSV)
- recapito per **domiciliazione postale** (recapito di corrispondenza presso le sedi del CSV)
- fornitura servizio **e-mail e PEC** (fornitura di casella e-mail e PEC per l'ETS)
- messa a disposizione di **attrezzature** (di proprietà del CSV o noleggiabili presso terzi)
- messa a disposizione di **mezzi di trasporto** (di proprietà del CSV o noleggiabili presso terzi)
- **materiale informativo/promozionale** (realizzato tramite fornitori esterni)

#### Destinatari

ETS accreditati.

#### Modalità di erogazione

Attività su richiesta degli ETS accreditati.



## Sezione 1 (senza distinzione tra ODV e altri ETS)

SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO		LIMITI CON INDICAZIONE DEI SOGGETTI PREPOSTI ALL'ESAME DELLA RICHIESTA	
Spazi	<b>Sale per riunioni e incontri</b> presso la sede centrale e gli sportelli.	Da 1 a 15 giorni consecutivi: personale in servizio presso il CSV.	Periodi superiori a 15 giorni consecutivi: Consiglio Direttivo.
	<b>Postazioni</b> ad uso ufficio presso la sede centrale e gli sportelli.		
<b>Sede legale</b> presso la sede di Torino del CSV		Massimo 1 per ETS. Consiglio Direttivo.	
<b>Domiciliazione postale</b> presso le sedi del CSV		Massimo 1 per ETS. Personale in servizio presso il CSV.	
<b>E-mail</b>		Massimo 1 per ETS. Personale in servizio presso il CSV.	
<b>PEC</b>		Massimo 1 per ETS. Personale in servizio presso il CSV.	
<b>Attrezzature di proprietà del CSV</b>		Da 1 a 15 giorni consecutivi: personale in servizio presso il CSV.	Periodi superiori a 15 giorni consecutivi: Consiglio Direttivo.
<b>Mezzi di trasporto di proprietà del CSV</b>		Da 1 a 15 giorni consecutivi: personale in servizio presso il CSV.	Periodi superiori a 15 giorni consecutivi: Consiglio Direttivo.

## Sezione 2 (con distinzione tra ODV e altri ETS)

	LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
	ODV	Altri ETS accreditati	
<b>Sale esterne</b> La sala esterna è concessa solo nel caso di indisponibilità delle sale presso le sedi del CSV ovvero nel caso in cui la capienza richiesta sia superiore.	1.000 euro/anno	750 euro/anno	Consiglio Direttivo
<b>Attrezzature noleggiabili dal CSV</b>	1.000 euro/anno	750 euro/anno	Consiglio Direttivo
<b>Mezzi di trasporto noleggiabili dal CSV</b>	1.000 euro/anno	750 euro/anno	Consiglio Direttivo
<b>Materiale informativo/promozionale</b>	1.000 euro/anno	750 euro/anno	Personale in servizio presso il CSV

### Criteria di accesso

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

L'erogazione dei servizi è subordinata alle reali disponibilità del CSV al momento della richiesta; qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità di spazi, attrezzature e mezzi disponibili, essi sono assegnati agli ETS richiedenti in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste; in caso di contemporaneità delle richieste, il servizio è erogato all'ETS che richiede il servizio per la prima volta nel corso dell'anno.

### Canali di accesso

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

Le tipologie di spazi, attrezzature e mezzi di trasporto di proprietà del CSV sono costantemente aggiornate e pubblicate in apposita sezione del sito internet.

### Standard di erogazione

Garantire un'adeguata manutenzione periodica a sale, mezzi di trasporto ed attrezzature di proprietà del CSV. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di un questionario di valutazione agli ETS richiedenti.

## 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 2020.

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

In particolare, si invita ogni fruitore dei servizi di Vol.To a compilare il questionario di gradimento reperibile sul sito internet istituzionale [www.volontariato.torino.it](http://www.volontariato.torino.it) per darci un riscontro immediato circa il servizio ricevuto.

Vol.To 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.

Nel caso in cui vi siano reclami o criticità da segnalare a Vol.To è possibile utilizzare l'apposito modulo disponibile sul sito internet istituzionale oppure richiedendolo presso gli sportelli di segreteria.



## MODULO PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI DEL CSV

Il/lasottoscritto/a: \_\_\_\_\_  
in qualità di legale rappresentante/delegato (come da delega del) dell'ETS \_\_\_\_\_

accreditato presso il Centro di Servizio.

contatto telefonico \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

### CHIEDE I SERVIZI SEGUENTI:

- RELATORI \_\_\_\_\_
- ANIMATORI \_\_\_\_\_
- CONSULENZE \_\_\_\_\_
- TUTOR \_\_\_\_\_
- FORMATORI \_\_\_\_\_
- ISCRIZIONE A CORSI ESTERNI \_\_\_\_\_
- UFFICIO STAMPA \_\_\_\_\_
- SITI WEB ETS \_\_\_\_\_
- SPAZI \_\_\_\_\_
- SEDE LEGALE E DOMICILIAZIONE POSTALE \_\_\_\_\_
- E-MAIL E PEC \_\_\_\_\_
- ATTREZZATURE \_\_\_\_\_
- MEZZI \_\_\_\_\_
- MATERIALE INFORMATIVO/PROMOZIONALE \_\_\_\_\_

### DESCRIZIONE FINALITÀ SERVIZI RICHIESTI

(nella descrizione deve emergere la presenza e il ruolo dei volontari dell'ETS richiedente):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### PERIODO E LUOGO DI UTILIZZO DEI SERVIZI:

Il sottoscritto dichiara di accettare tutte disposizioni che regolano le prestazioni di servizi da parte del CSV e indicate nella Carta dei Servizi.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il sottoscritto presta il suo consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Generale UE n.679/2016, per i fini istituzionali del CSV.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara che i soggetti ritratti/ripresi nel materiale cartaceo/multimediale prodotto hanno rilasciato apposita liberatoria, autorizzando la diffusione della propria immagine. Ove l'immagine si riferisca a soggetti minorenni, la liberatoria è stata sottoscritta dai tutori legali. Altresì, dichiara che è stata rispettata la normativa relativa al diritto di autore.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_





VOL.TO  
VOLONTARIATO  
TORINO

Centro Servizi per il Volontariato

via Giolitti, 21 - 10123 Torino  
tel. 011 8138711 - fax 011 8138777  
n. verde 800 590000  
[centroservizi@volontariato.torino.it](mailto:centroservizi@volontariato.torino.it)  
[www.volontariato.torino.it](http://www.volontariato.torino.it)

