



VOL.TO
VOLONTARIATO
TORINO

Centro Servizi per il Volontariato

CARTA SERVIZI

duemila**ventuno**





INDICE

INTRODUZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 5
CHI SIAMO E COSA FACCIAMO	Pag. 5
Aree di attività di interesse generale	Pag. 5
I destinatari	Pag. 5
L'accreditamento	Pag. 6
I principi ispiratori dei servizi erogati mediante risorse del FUN	Pag. 7
Le modalità di accesso ai servizi	Pag. 7
SERVIZI EROGATI	
Area 1 - Promozione, orientamento e animazione	Pag. 11
Area 2 - Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	Pag. 21
Area 3 - Formazione	Pag. 29
Area 4 - Informazione e comunicazione	Pag. 33
Area 5 - Ricerca e documentazione	Pag. 37
Area 6 - Supporto tecnico-logistico	Pag. 41
RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ	Pag. 45
MODULO PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI DEL CSV	Pag. 46



INTRODUZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che Vol.To realizza nel 2021.

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 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 riconosciuta composta, ad oggi, da **122 soci diretti**, di cui n. 115 di primo livello e n. 7 di secondo livello che persegue le proprie finalità statutarie ponendo in essere attività a ciò ordinate e, 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**.

A seguito della deliberazione adottata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione ONC in data 6 febbraio 2019, Vol.To ha aderito alla "Procedura di valutazione e accreditamento ai sensi dell'art. 101, comma 6 del D. Lgs. 117/17 - Codice del Terzo settore" presentando la propria manifestazione d'interesse allo svolgimento della funzione di CSV; con successiva comunicazione prot. 63/2020, l'ONC ha dichiarato ammissibile tale manifestazione e Vol.To, entro il 30.11.2020, ha trasmesso la documentazione obbligatoria per la continuazione dell'iter procedimentale, ad oggi, in corso.

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:
4. l'Ente ha sede legale ed operatività principale nella provincia di Torino;
5. 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.
6. 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;
7. 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.

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:

- Qualità
- Economicità
- Territorialità e prossimità
- Universalità
- Integrazione
- Pubblicità e trasparenza

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.

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 2021 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 2021.
- 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, CTV 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 dei servizi.

Al fine di collaborare al raggiungimento collettivo degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda ONU 2030, Vol.To si impegna per il 2021 a contribuire al raggiungimento di 7 dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) 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.

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. L'elenco aggiornato e la descrizione specifica delle attività progettuali che saranno sviluppate nel 2021 è consultabile nella sezione progetti del sito istituzionale www.volontariato.torino.it.
- **Servizi rivolti a enti non profit, aziende e privati,** quali per esempio: ideazione grafica e realizzazione di prodotti promozionali, consulenze nel campo della comunicazione, organizzazione di eventi, consulenze sull'amministrazione di 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 rimanda alla specifica sezione sul sito web www.volontariato.torino.it.





AREA 1

PROMOZIONE, ORIENTAMENTO
E ANIMAZIONE





ATTIVITÀ 1.1 - ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Servizi

Il CSV prevede la realizzazione delle seguenti azioni:

- 1. Sportello di orientamento al volontariato:** uno sportello 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. Parimenti vengono raccolte le necessità di nuovi volontari degli ETS al fine di disporre di dati completi ed aggiornati per gestire al meglio le fasi di reclutamento e selezione, ma anche inserimento e mantenimento delle risorse volontarie reclutate attraverso lo Sportello.
- 2. Bacheca del Volontariato:** principale canale di accesso allo Sportello di cui al punto 1, favorisce l'incontro online tra domanda e offerta di volontariato, attraverso uno spazio web sul sito di Vol.To che permette:
 - all'ETS che cerca volontari, di rivolgersi a Vol.To per essere accompagnato nelle fasi di ricerca e reclutamento, pubblicando sulla Bacheca il proprio annuncio contenente le informazioni essenziali sul profilo ricercato;
 - al cittadino, di visionare gli annunci di ricerca volontari delle associazioni e candidarsi per uno specifico ruolo, così come di proporsi come volontario anche senza aver individuato l'annuncio di interesse per essere orientato.
- 3. Punti informativi:** si prevede di allestire punti informativi sulle opportunità di volontariato negli ETS in occasione di eventi ed iniziative organizzati sia dal CSV che da altri soggetti; qualora questi non possano essere organizzati in presenza, le attività potranno essere organizzate a distanza; tale attività ha anche finalità propedeutiche allo sportello di cui al punto 1.
- 4. Lavori di pubblica utilità:** si prevede di collaborare con diversi enti ed istituzioni per l'attivazione di progetti di pubblica utilità presso ETS, così come presso lo stesso CSV.

L'attività del CSV consiste anche nella definizione di modi e forme di coinvolgimento dei nuovi volontari compatibili e sostenibili nel contesto attuale, fornendo agli ETS le informazioni e la documentazione necessaria per gestire gli inserimenti in sicurezza (ad esempio attraverso specifica consulenza in tale ambito (attività 2.2 – Consulenza e percorsi di accompagnamento richiesti dagli ETS).

Destinatari

- ODV e altri ETS con volontari.
- Aspiranti volontari.
- Cittadini.

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, Front-end del sistema gestionale, bacheca del volontariato online con modulo dedicato agli ETS / agli aspiranti volontari, 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 (vd. Punti Informativi).

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

Nell'ambito della presente attività - compatibilmente con gli eventuali provvedimenti di contenimento del virus nelle scuole e negli altri contesti - si prevede la realizzazione delle seguenti azioni:

- 1. Incontri tra studenti e volontari degli ETS:** Vol.To prevede di organizzare momenti di incontro anche esperienziali tra i giovani e i volontari degli ETS nelle scuole di ogni ordine e grado, nelle Università e nei centri di aggregazione giovanili; 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.

2. **Percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari:** Vol.To prevede di coadiuvare le scuole ad individuare 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. **Tirocini e stage presso ETS accreditati:** si prevede di promuovere tra gli studenti degli istituti secondari superiori e - anche attraverso l'iniziativa *Servire con Lode*, delle Università - la realizzazione di stage e percorsi esperienziali presso le ODV e gli altri ETS con volontari, nonché di facilitare la realizzazione di "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" (ex alternanza scuola-lavoro) e di tirocini curriculari presso ETS con volontari. Si prevede inoltre di individuare gli ETS interessati ed accompagnarli nell'inserimento.
4. **Sportello informativo su SCU e CES:** si prevede di fornire informazioni utili su Servizio Civile Universale e Corpo Europeo di Solidarietà sia ai giovani che agli ETS interessati ad avvicinarsi a queste esperienze.

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, Front-end del sistema gestionale, 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 e incrementare la visibilità dei valori del volontariato e dell'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, si occuperà di accompagnare reti territoriali e tavoli tematici fornendo servizi di facilitazione, coordinamento e segreteria organizzativa, avvalendosi di risorse umane interne.

Nel 2021 si prevede di promuovere le reti attraverso i seguenti tavoli tematici:

- Tavolo cultura
- Tavolo protezione civile
- Tavolo valutazione dell'impatto sociale
- Tavolo socio sanitario
- Tavolo ambiente
- Tavolo disabilità

Il CSV, alla luce dei processi di digitalizzazione delle attività avvenuti nel 2020, integra le modalità tradizionali di attuazione delle attività con quelle digitalizzate. Per le attività dei tavoli, le modalità di conduzione a distanza delle riunioni rappresentano sia una possibilità di superamento delle problematiche determinate dall'emergenza sanitaria, sia un potenziamento della forma "in presenza" ai fini di un coinvolgimento ampio dei destinatari. La digitalizzazione sarà quindi un supporto ed un ausilio fondamentale per la realizzazione delle attività del CSV richiamate nella presente scheda.

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.

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

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, Front-end del sistema gestionale, 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.

In fase previsionale si intende organizzare una campagna di promozione del volontariato, attività convegnistica su tematiche proprie del volontariato e della solidarietà, eventi/feste del volontariato con la partecipazione diretta di ETS.

Al momento in cui viene redatta la programmazione non si può prevedere se la situazione della pandemia Covid-19 permetterà di realizzare queste attività in presenza fisica, da remoto o con forme miste. La natura degli oneri che verranno sostenuti per questa attività dipenderà quindi dal fatto che le iniziative possano svolgersi in presenza o da remoto.

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 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, Front-end del sistema gestionale, 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. In fase previsionale si prevede di aderire ad almeno 5 iniziative di promozione organizzate da altri soggetti.

Al momento in cui viene redatta la programmazione non si può prevedere se la situazione della pandemia Covid-19 permetterà di realizzare queste attività in presenza fisica, da remoto o con forme miste. La natura degli oneri che verranno sostenuti per questa attività dipenderà quindi dal fatto che le iniziative possano svolgersi in presenza o da remoto.

Ulteriori attività potranno essere definite nel corso dell'anno. 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

È 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, Front-end del sistema gestionale, 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, sportivi) a iniziative di promozione.

La possibilità di richiedere relatori ed animatori viene riproposta per il 2021 a fronte della duttilità di tali servizi di adattarsi alle diverse situazioni (incontri in presenza oppure online) determinate dall'emergenza Covid-19.

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	

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, Front-end del sistema gestionale, 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".





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:

1. giuridico;
2. fiscale;
3. assicurativo;
4. del lavoro;
5. progettuale;
6. gestionale;
7. organizzativo;
8. della rendicontazione economico-sociale;
9. della ricerca fondi;
10. dell'accesso al credito;
11. strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

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

I percorsi saranno attivati su iniziativa del CSV in base ai bisogni rilevati e verranno proposti agli ETS accreditati in forma di attività laboratoriali o consulenze collettive per gruppi omogenei di associazioni o di istanze.

In fase di programmazione previsionale si intende proporre, innanzitutto, la prosecuzione delle attività laboratoriali di accompagnamento denominate "Statuto su misura" volte all'adeguamento degli statuti degli enti alle disposizioni del Codice del Terzo Settore e un accompagnamento per l'adozione dei nuovi schemi di bilancio da parte degli ETS. Ulteriori percorsi potranno essere definiti in itinere in riferimento all'attuazione del DM 106/2020 concernente l'attivazione del RUNTS e ai relativi adempimenti.

I percorsi di consulenza e accompagnamento per la costituzione di nuovi ETS con volontari saranno attivati 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 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, front-end del sistema gestionale, 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 consulenze e percorsi di accompagnamento nei seguenti ambiti di intervento:

1. giuridico;
2. fiscale;
3. assicurativo;
4. del lavoro;
5. progettuale;
6. gestionale;
7. organizzativo;
8. della rendicontazione economico-sociale;
9. della ricerca fondi;
10. dell'accesso al credito;
11. strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari.

Si prevedono specifiche attività di consulenza e accompagnamento in merito all'attuazione del DM 106/2020 concernente l'attivazione del RUNTS e ai relativi adempimenti.

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.

Il CSV risponde alle esigenze espresse dagli ETS connesse all'emergenza Covid-19 (riorganizzazione attività, tutela dei volontari responsabilità, rispetto delle specifiche normative) attraverso l'impiego di risorse umane interne con specifiche competenze in materia e con l'ausilio di professionisti esterni.

Destinatari

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

Modalità di erogazione

Attività su richiesta di:

- ETS accreditati
- Gruppi di cittadini



			LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
Ambito delle consulenze		ODV	Altri ETS accreditati		
Giuridico	Legale	2/anno	1/anno	Personale in servizio presso il CSV	
	Privacy	2/anno	1/anno		
	Sicurezza	2/anno	1/anno		
Fiscale	Adempimenti fiscali	2/anno	1/anno		
	5X1000	2/anno	1/anno		
Assicurativo	Obblighi assicurativi	2/anno	1/anno		
Del lavoro	Diritto del lavoro	2/anno	1/anno		
Progettuale	Progettazione	2/anno	1/anno		
	Servizio civile	2/anno	1/anno		
	Corpo europeo di solidarietà	2/anno	1/anno		
Gestionale	Gestione dell'ente	9/anno	6/anno		
	Formazione	2/anno	1/anno		
	Comunicazione	10/anno	5/anno		
	Grafica	8/anno	6/anno		
Organizzativo	Organizzazione eventi	4/anno	2/anno		
	Organizzazione dell'ente	4/anno	2/anno		
	People raising	2/anno	1/anno		
Della rendicontazione economico-sociale		2/anno	1/anno	Personale in servizio presso il CSV	
Della ricerca fondi		2/anno	1/anno		
Dell'accesso al credito		2/anno	1/anno		
Strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi		2/anno	1/anno		

	LIMITI ANNUALI		SOGGETTO CHE ESAMINA LA RICHIESTA
	ODV	Altri ETS accreditati	
Tutor	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.

In riferimento al servizio di consulenza, in caso di raggiungimento da parte degli ETS dei limiti previsti, i servizi stessi, qualora ulteriormente richiesti al CSV, saranno erogati a pagamento con la formulazione di un preventivo di spesa personalizzato sulla base dell'analisi del bisogno espresso dal richiedente.

Canali di accesso

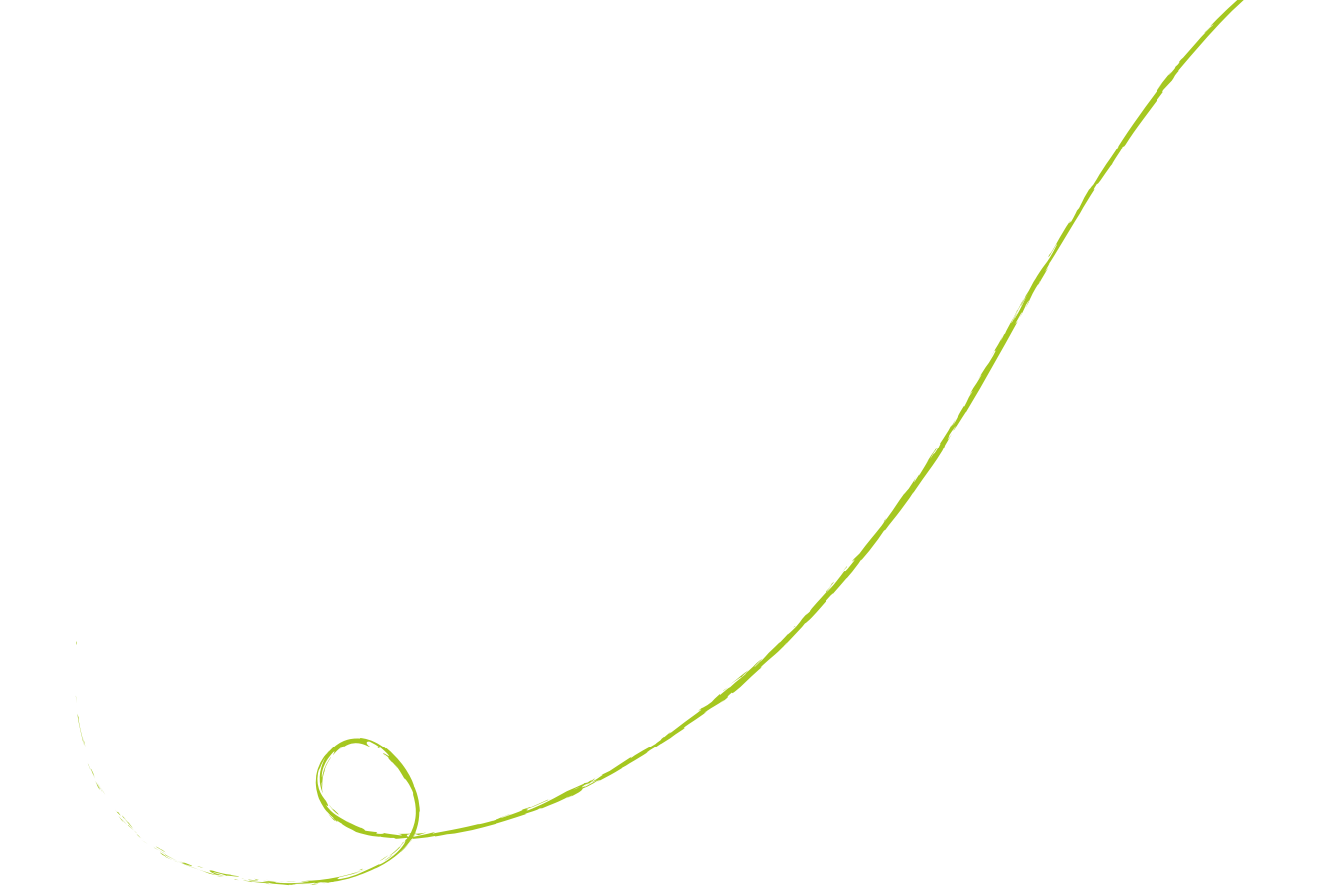
Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, front-end del sistema gestionale, newsletter, canali social e presso le sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

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".







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 (sia contesto generale che elementi di applicazione pratica), 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, articolato secondo il format della "palestra della formazione", si potrà declinare 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.

L'area formazione ha un ruolo primario nel dare risposte concrete ai nuovi bisogni dei volontari che affrontano il Covid-19; si prevede, nel 2021, di continuare ad organizzare corsi in materia di alfabetizzazione digitale, utilizzo di piattaforme online e corsi sulle corrette modalità per gestire in sicurezza le attività ai sensi dei protocolli Covid-19.

Destinatari

- Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

Modalità di erogazione

Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso

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.

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. In base ai numeri minimi (e massimi) previsti per i partecipanti, il CSV si riserva la facoltà di non attivare il corso o di promuovere ulteriori edizioni.

In sede di definizione di dettaglio della formazione secondo le diverse aree in cui è organizzata la palestra della formazione, per la partecipazione ai corsi aventi ad oggetto argomenti specialistici o ai corsi di approfondimento è previsto il pagamento di una quota di iscrizione.

Canali di accesso

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, Front-end del sistema gestionale, 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 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.

La possibilità di richiedere formatori e la copertura dei costi di iscrizione a corsi organizzati da soggetti terzi viene riproposta per il 2021 a fronte della duttilità di tali servizi di adattarsi alle diverse situazioni (formazione in presenza oppure online) determinate dall'emergenza Covid-19.

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	
Formatori e copertura dei costi di iscrizione 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, Front-end del sistema gestionale, 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 e le attività del CSV e le relative modalità di accesso. Gli strumenti utilizzati saranno:

- Sito internet istituzionale (www.volontariato.torino.it e “*voltolive*”)
- Newsletter
- Canali social
- WebTV del volontariato

Si prevede di diffondere informazioni inerenti il DM 106/2020 in merito all’attivazione del RUNTS.

Attraverso il proprio sito web, Vol.To assolve agli obblighi di pubblicità e trasparenza richiesti alla totalità degli ETS ed agli enti gestori della funzione di CSV in particolare.

Al fine di favorire la percezione in modo chiaro ed immediato dei contenuti e degli argomenti veicolati attraverso gli strumenti di comunicazione, particolare attenzione verrà dedicata all’organizzazione, alla distribuzione ed alla definizione grafica delle notizie e dei testi.

Gli strumenti di comunicazione consentiranno di assicurare un’informazione continua in merito alle notizie ed ai provvedimenti che riguardano il Terzo Settore e alle iniziative di contrasto all’emergenza sanitaria poste in essere dagli ETS e dai diversi soggetti operanti sul territorio di riferimento.

Il CSV, da molti anni, ha adottato il sito, la newsletter ed i canali social quali strumenti di comunicazione prioritari con i destinatari della propria attività e si propone, per il 2021, di continuare a sviluppare il presente progetto in connessione con quanto previsto alla scheda attività 4.2.

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 e monitoraggio 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.

Il servizio di realizzazione/restyling sito web assume particolare rilevanza nel contesto di adeguamento degli ETS agli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti dal Codice del Terzo Settore ed a quelli derivanti dalla pubblicazione del DM 106/2020 relativo all'attuazione del RUNTS; tale servizio, inoltre, permette agli ETS di dare evidenza pubblica alle attività di contrasto all'emergenza sanitaria realizzate dai volontari e si inserisce nel più ampio contesto di digitalizzazione posto in essere dal CSV.

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	
Ufficio stampa	100/anno	75/anno	Personale in servizio presso il CSV
Realizzazione/ restyling sito web	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, Front-end del sistema gestionale, 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 gradimento 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 2021 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, nonché alla diffusione di informazioni sui bandi e le altre opportunità di interesse per gli ETS.

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, Front-end del sistema gestionale, 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 e saranno supportate dal sistema gestionale in configurazione Front-end.

L'attività di mappatura e aggiornamento sarà svolta da personale interno del CSV, con eventuale ricorso (si ipotizza, in particolare, per attività specifiche di raccolta e analisi dei dati) a collaboratori esterni.

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, Front-end del sistema gestionale, 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 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.

La realizzazione delle pubblicazioni sarà principalmente svolta tramite risorse interne; si prevede il ricorso a risorse esterne unicamente per la eventuale realizzazione grafica e la stampa tipografica.

Le pubblicazioni saranno realizzate in formato snello, anche elettronico per una diffusione tramite mailing e sito internet, favorendo così il processo di trasformazione digitale della presente attività.

Per le pubblicazioni aventi valenza nazionale, il CSV è chiamato ad attuarle d'intesa e con il coinvolgimento di CSVnet, per l'inquadramento delle stesse anche nell'ambito della progettualità nazionale, in conformità alle Linee guida ONC.

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, Front-end del sistema gestionale, 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.
- **Spazi virtuali:** spazi virtuali per riunioni attraverso l'utilizzo di piattaforme per riunioni a distanza (es. Zoom, Meet, etc.).
- **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.

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

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto di specifiche procedure volte ad assicurare la sanificazione dei beni.

In continuità con il 2020, il CSV continuerà ad erogare agli ETS accreditati i servizi di noleggio di pc portatili e simili, nonché la fornitura di PEC anche al fine di adempiere ad uno degli obblighi previsti dal DM 106/2020 in merito all'attivazione del RUNTS.

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	Sale per riunioni e incontri presso la sede centrale e gli sportelli.	Da 1 a 2 giorni consecutivi : personale in servizio presso il CSV.
	Postazioni ad uso ufficio presso la sede centrale e gli sportelli.	Da 1 a 5 giorni consecutivi : personale in servizio presso il CSV.
	Spazi virtuali per riunioni e incontri.	1 giorno : personale in servizio presso il CSV.
Sede legale presso la sede di Torino del CSV		Massimo 1 per ETS. Consiglio Direttivo.
Domiciliazione postale presso le sedi del CSV		Massimo 1 per ETS. Personale in servizio presso il CSV.
E-mail		Massimo 1 per ETS. Personale in servizio presso il CSV.
PEC		Massimo 1 per ETS. Personale in servizio presso il CSV.
Attrezzature di proprietà del CSV		Da 1 a 15 giorni consecutivi : personale in servizio presso il CSV. Periodi superiori a 15 giorni consecutivi : Consiglio Direttivo.
Mezzi di trasporto di proprietà del CSV		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	
Sale esterne 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
Attrezzature noleggiabili dal CSV	1.000 euro/anno	750 euro/anno	Consiglio Direttivo
Mezzi di trasporto noleggiabili dal CSV	1.000 euro/anno	750 euro/anno	Consiglio Direttivo
Materiale informativo/promozionale	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.

In riferimento al servizio di spazi richiamato nella tabella della sezione 1 (sale per riunioni e incontri, postazioni ad uso ufficio, spazi virtuali) in caso di raggiungimento da parte degli ETS dei limiti previsti, i servizi stessi, qualora ulteriormente richiesti al CSV, saranno erogati a pagamento con la formulazione di un preventivo di spesa personalizzato sulla base dell'analisi del bisogno espresso dal richiedente.

Canali di accesso

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, Front-end del sistema gestionale, 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 2021.

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 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 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 DI TRASPORTO _____
- 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
www.volontariato.torino.it

