



CARTA DEI SERVIZI 2022



Deliberata dal Consiglio Direttivo in data 2 febbraio 2022

La Carta dei Servizi torna a proporsi come strumento comunicativo in cui trovare tutte le informazioni in merito alla mission del CSV, così come alle strategie operative adottate e ai destinatari dell'attività del Centro Servizi per l'anno 2022.

In un periodo di profondi cambiamenti (e penso all'istituzione del RUNTS e alle grandi difficoltà portate dalla pandemia) ai CSV viene chiesto di proporsi come punto di riferimento, di orientamento e come partner progettuale per gli ETS del proprio territorio, con l'obiettivo di attuare un'azione condivisa e compartecipata.

I "servizi" erogati dal CSV agli ETS devono essere uno strumento - e non un fine - per permettere al no profit di svolgere al meglio il proprio ruolo e rispondere nel modo più efficace alle richieste sia degli utenti finali, sia del territorio.

Essere non "distributore" di servizi, ma partner operativo capace di attivare un processo di accompagnamento e co-progettazione in stretta sinergia con i propri utenti/ETS: questa è la sfida alla quale il CSVAA è chiamato. Noi l'abbiamo colta e, come potrete vedere sfogliando la Carta dei Servizi, abbiamo deciso di proporre, in risposta ai bisogni manifestati dagli ETS, "sportelli", cioè luoghi virtuali di confronto, in grado di attivare l'erogazione di servizi tra loro integrati. Perché, come ha dimostrato anche il lungo periodo di pandemia, solo attraverso un lavoro condiviso, fatto prima di ascolto, poi di co-progettazione e solo dopo d'azione, si riescono a proporre azioni efficaci e realmente "utili".

Un'analogia strategia operativa sarà adottata anche per le azioni e i progetti che il CSVAA promuove con l'obiettivo di far crescere la cultura del Volontariato e della solidarietà sociale: ancora più che negli anni passati si impegnerà nel 2022 per attivare collaborazioni e partnership con gli attori del territorio al fine di realizzare efficaci progetti di rete capaci di fornire risposte calibrate sulle reali esigenze/ricieste della società.

E se qualcosa dunque cambia, sono certa che anche quest'anno daremo il meglio di noi, tutti, perché come Volontari siamo abituati ad "ascoltare", "pensare", "rielaborare" ed agire di conseguenza e i percorsi nuovi non ci spaventano ma, piuttosto, ci stimolano a fare sempre meglio.

E allora auguro a tutti "buon lavoro" e buona lettura.

*Il Presidente del CSVAA
Rosanna Viotto*

Premessa: la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il CSVAA – Centro Servizi Volontariato Asti Alessandria realizza nel 2022.

Ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti, illustrandone le modalità di accesso, e sulle attività del CSVAA. Contiene le informazioni sostanziali, mentre ulteriori dettagli possono essere reperiti sul sito web www.csvastialessandria.it o contattando le sedi del CSVAA ai recapiti riportati al termine della presente Carta dei Servizi.

Chi siamo

Nome dell'Ente: Centro Servizi Volontariato Asti Alessandria

Codice Fiscale: 92023830067

Partita Iva: 02523140065

Forma giuridica: Associazione riconosciuta

Qualifica ai sensi del CTS: con l'istituzione de RUNTS sarà richiesta l'iscrizione
alla sezione "altri enti del Terzo Settore"

Aree di operatività: province di Asti e Alessandria

Sede Legale e operativa: via Verona 1 – 15121 Alessandria

Sede operativa Asti: via Brofferio 110 – 14100 Asti

Il CSVAA è un'associazione riconosciuta costituita, ad oggi, da 132 associazioni socie; per la maggior parte, si tratta di Enti di Volontariato, che operano nei territori di Asti e Alessandria. È attivo dal 2015, anno in cui si è realizzato l'accorpamento di funzioni tra i CSV operanti fino al 2014 separatamente sulle province di Asti e Alessandria.

Il Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017) affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 63), e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo Unico Nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria di cui al D. lgs. 153/1999.

MISSION

CSVAA come Ente gestore del Centro Servizi Volontariato ha lo scopo di promuovere, sostenere e qualificare l'attività dei Volontari degli Enti del Terzo Settore attraverso i propri servizi di promozione, comunicazione, consulenza/assistenza e formazione. Compito di CSVAA è altresì quello di promuovere e diffondere una moderna cultura del volontariato e di solidarietà sociale attraverso iniziative specifiche, rivolte alla popolazione, realizzate in autonomia e/o in collaborazione con altri Enti. Opera inoltre per incoraggiare lo sviluppo di collaborazioni strutturate e partenariati strategici sul territorio, incentivare gli scambi e le relazioni tra le organizzazioni e supportare le associazioni nel "fare rete" in ambito territoriale, promuovere scambi, relazioni e condividere buone pratiche. Per fare tutto ciò si ispira ai valori espressi dalla Carta del Volontariato.

VISION

Gli strumenti in campo dal CSVAA e le attività poste in essere concorrono a realizzare la "vision" del CSVAA: una società che rispecchi ed incarni sempre più l'inclusività, la solidarietà e la creatività dei volontari. Una società in cui il CSV si ponga quale ente promotore e facilitatore di questo processo, dando da una parte piena visibilità ai cittadini dell'eccezionale impegno quotidiano dei Volontari nel progresso civile, dall'altra parte camminando insieme ai Volontari di oggi e di domani fornendo loro strumenti, competenze, occasioni di crescita e apprendimento necessari per questa fondamentale attività.

Il CSVAA aderisce al Coordinamento Nazionale dei Centri Servizi **CSV Net** e al Coordinamento dei CSV Piemontesi **CSVNET Piemonte**. Per maggiori informazioni sulla storia, i servizi erogati e i progetti realizzati dal CSVAA si rimanda al **Bilancio Sociale 2020**, reperibile sul sito internet e presso le sedi del CSVAA.

Il CSVAA si impegna inoltre a collaborare al raggiungimento collettivo degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda ONU 2030.

Le attività realizzate dal CSVAA come Centro di Servizio per il Volontariato tramite l'utilizzo di risorse del FUN sono riportate nella **sezione 1: "L'attività di Centro di Servizio per il Volontariato"**.

Inoltre, il CSV Asti Alessandria gestisce attività e progetti diversi dall'esercizio della funzione di CSV tramite l'utilizzo di fondi e finanziamenti specifici diversi dal FUN; tali attività sono riportate nella **sezione 2: "I progetti e le attività di CSVAA"**.

Sezione 1 - L'attività come Centro di Servizio per il Volontariato

I destinatari

Il CSVAA eroga i propri servizi agli Enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale/operativa nelle province di Asti e Alessandria, senza distinzione tra Enti associati ed Enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato.

Ogni servizio e attività si rivolge sia a destinatari immediati, sia a soggetti attivatori, come specificato di seguito.

Destinatari immediati dei servizi del CSVAA:

1. Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale ed altri Enti del Terzo Settore purché si avvalgano di volontari
2. Gruppi di cittadini intenzionati a costituire un ETS o a iscrivere un Ente al RUNTS
3. Enti del Terzo Settore senza volontari
4. Volontari, operanti sul territorio delle province di Asti e Alessandria, anche singoli o uniti in gruppi informali
5. Aspiranti volontari operanti sul territorio delle province di Asti e Alessandria
6. Cittadini in generale delle province di Asti e Alessandria

Soggetti attivatori dei servizi del CSVAA:

1. CSVAA
2. Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale ed altri Enti del Terzo Settore
3. Gruppi di cittadini intenzionati a costituire un ETS o a iscrivere un Ente al RUNTS

ETS accreditati

La fruizione dei servizi da parte degli **ETS accreditati** (vedi sezione "Accreditamento" per maggiori dettagli) avviene **a titolo gratuito** all'interno dei **limiti** indicati nella Carta dei Servizi. Nel 2022, inoltre, per gli **ETS accreditati** sarà nuovamente attivata una erogazione di **servizi integrativi, a fronte di corrispettivo**, in aggiunta a quelli fruibili gratuitamente. Questo nell'ottica di favorire tutti gli Enti di Terzo Settore del territorio (con priorità a quelli accreditati e con particolare riguardo per le ODV), senza penalizzare quelli non accreditati o quelli che, raggiunti i limiti previsti dalla Carta dei Servizi, pur essendo accreditati non potrebbero più ricevere servizi dal CSV.

ETS non accreditati

Grazie all'esperienza maturata in quasi vent'anni di attività, con erogazione di servizi e periodiche analisi dei bisogni delle associazioni del territorio, ma anche a fronte delle sollecitazioni verso la "professionalizzazione" del Terzo Settore provenienti dalla Riforma nonché dalle richieste di supporto provenienti da Associazioni di diversa tipologia, nel 2022 il CSVAA erogherà servizi anche agli **Enti di Terzo Settore non accreditati al CSV**. Questi Enti potranno quindi accedere ad alcuni servizi del CSV ma a fronte del pagamento di un **corrispettivo economico**, come già nell'ultimo triennio.

Per maggiori dettagli sui servizi erogati a fronte di corrispettivo, si rimanda alla sezione **"L'attività e i progetti di CSVAA"**.

Il CSVAA, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere della collaborazione di Enti pubblici, scuole, Università, Enti ed Istituti di Ricerca, soggetti profit, Enti erogativi e professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, i propri soci, altri ETS, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

La procedura di accreditamento

Alcune Attività in servizi del CSVAA sono definite nella Carta dei Servizi come "Attività su richiesta degli ETS accreditati". Il **processo di accreditamento** permette agli ETS che operano anche tramite volontari di essere "autorizzati" a fruire dei servizi riservati agli ETS.

Per essere accreditati al CSV Asti Alessandria occorre presentare la seguente documentazione:

1. domanda di accreditamento sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore;
2. nelle more della piena operatività del RUNTS, dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare la qualifica di ETS ai sensi della normativa vigente (vedi modulistica);
3. dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente:
 - ha sede legale ed operatività principale nella provincia di Asti o Alessandria;
 - ha sede legale al di fuori delle province di Asti o Alessandria ma dispone di una sezione locale operativa sul territorio della provincia di Asti o di Alessandria;
4. dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente si avvale di volontari nello svolgimento della propria attività e che i nominativi di tali volontari sono indicati in apposito registro tenuto dall'Ente stesso e allegato alla domanda di accreditamento al CSV;
5. atto costitutivo e statuto dell'Ente del Terzo Settore.

La modulistica con l'elenco della documentazione necessaria all'accREDITAMENTO è disponibile sul sito del CSVAA.

Servizi ed Attività

L'erogazione dei servizi del CSV deve necessariamente confrontarsi con la cosiddetta "trasformazione digitale": questa rappresenta un punto di svolta soprattutto per qualificare l'attività del CSV ma anche degli ETS stessi, in conformità a quanto previsto anche dal Codice del Terzo Settore che richiede esplicitamente agli ETS stessi modalità di lavoro e di comunicazione on line.

La pandemia da Covid19 ha reso evidente la necessità di una maggiore digitalizzazione dei processi di tutti: CSV e, soprattutto, ETS. Questa emergenza ha imposto un'accelerazione ad un processo che, comunque, il CSVAA aveva già iniziato autonomamente in un'ottica non solo di modernizzazione dell'erogazione dei servizi, ma anche di sostenibilità.

Dal 2020, quindi, il CSVAA, grazie anche al supporto di CSV Net in termini di formazione, consulenza e logistica, ha proseguito e ottimizzato l'erogazione di diversi servizi in modalità online, quali ad esempio incontri di formazione, consulenze, supporto nella gestione di riunioni e assemblee.

Nel 2022, anche alla luce del perdurare della situazione sanitaria emergenziale, continuerà ad avvalersi e intensificherà, ove possibile, l'utilizzo di strumenti digitali per relazionarsi con gli utenti e per realizzare le proprie iniziative di sostegno al Volontariato: ad esempio incontri di formazione del CSV, consulenze, supporto da parte del CSV nella gestione di riunioni e assemblee.

Promuoverà e continuerà ad offrire, inoltre, agli ETS un supporto qualificato per favorire un autonomo processo di digitalizzazione, anche per lo svolgimento di attività eterogenee (corsi di formazione, convegni, iniziative artistiche o culturali, spettacoli per raccolte fondi, attività associative) attraverso l'utilizzo di piattaforme che sono alla portata di tutti (Zoom, Meet, GoToMeeting, Skype, ecc)

Arete di Attività e Servizi

Sulla base di quanto disposto al comma 2 dell'art. 63, il CSVAA declina la propria programmazione previsionale secondo le seguenti **6 aree di attività**:

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, e con il supporto logistico e tecnico alla digitalizzazione (PEC, SPID, piattaforme digitali).

Le attività e i servizi del CSVAA per il 2022 saranno suddivisi nelle seguenti categorie:

- a) attività che **contemplano l'attivazione di servizi a seguito di richiesta formulata dagli ETS accreditati**;
- b) attività la cui attivazione è **prerogativa del CSV**.

Nell'erogazione dei servizi il CSV osserva il principio del "**particolare riguardo alle ODV**", di cui all'art. 63 c. 1 del D. Lgs. 117/2017: in particolare, relativamente alle attività del punto 1. vengono previsti limiti più elevati per le ODV rispetto agli altri tipi di ETS.

Altresì, nell'erogazione dei servizi e nell'organizzazione di attività gestite tramite il FUN, il CSVAA 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**

Accesso ai servizi del CSVAA

I servizi e le attività del CSVAA sono diffusi attraverso la Carta dei Servizi, il sito web, la newsletter e i canali social del CSV.

Il CSVAA utilizza, dal 2020, uno strumento informatico di **Gestione interna dei servizi promosso da CSVnet** a livello nazionale. Nel corso del 2022, il CSVAA intende implementare il Gestionale CSV con **un'area riservata per gli utenti**, nell'ambito della trasformazione digitale ed ottimizzazione dell'erogazione dei propri servizi.

Questa funzionalità è in via di definizione e sarà accessibile on-line, in qualsiasi momento, previa registrazione. L'intento perseguito è quello di adottare soluzioni volte a garantire maggiore sostenibilità, fruibilità e universalità dei servizi erogati, grazie all'accesso da remoto per le richieste di servizi e alla digitalizzazione delle erogazioni. Il CSV darà apposite comunicazioni in merito all'attivazione di tale modalità, attraverso il proprio sito internet e i canali comunicativi principali (newsletter, canali social).

Per i servizi e le attività del CSV ad oggi completamente definiti, si provvede a dettagliare nei paragrafi seguenti le tipologie previste, i destinatari, le modalità di erogazione, criteri e canali di accesso, standard di erogazione, oltre agli eventuali limiti di fruizione.

Gli operatori del CSVAA sono disponibili, per tutti gli eventuali chiarimenti che dovessero rendersi necessari, ai recapiti riportati in coda alla presente Carta dei Servizi.

Controllo qualità

I servizi sono erogati in modo da assicurare la migliore qualità possibile, tenendo conto delle risorse attribuite per l'anno 2022; la qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento di utenti e soci con l'adozione di strumenti di raccolta suggerimenti e criticità.

Tra queste, citiamo: questionari di gradimento servizi, focus groups con ETS individuati sulla base di specifiche caratteristiche (es.: stesso territorio di operatività, stesso settore di attività), feedback quotidiano con i fruitori dei servizi del CSV.

Sarà quindi possibile segnalare al CSVAA eventuali criticità, necessità specifiche o difficoltà nell'accesso ai servizi.

Più in generale, tutte le attività poste in essere dal CSVAA saranno sottoposte ad un monitoraggio costante, in modo da avere un quadro chiaro dello stato di attuazione del programma, dell'andamento del budget, dell'aderenza dei risultati con quanto atteso in sede di Programmazione.

Le risultanze di tale processo saranno pubblicate nel Bilancio Sociale 2022.

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DEGLI ETS

Nel 2022 il CSVAA, in risposta ai bisogni manifestati dagli ETS, propone sportelli in grado di attivare l'erogazione di servizi, tra loro integrati, avvalendosi di risorse sia interne che esterne, attraverso un processo di accompagnamento e coprogettazione in stretta sinergia con gli ETS richiedenti.

Sulla base della Richiesta/bisogno degli ETS/utenti il CSVAA potrà attivare più sportelli in maniera integrata.

Gli sportelli offerti dal CSVAA nell'anno 2022 sono:

- 1. Sportello di promozione**
- 2. Sportello di consulenza**
- 3. Sportello di formazione**
- 4. Sportello servizi di comunicazione**
- 5. Sportello servizi di logistica**
- 6. Sportello digitalizzazione**

All'interno dello sportello si configurano diversi iter erogativi che possono prevedere o meno l'attivazione di risorse esterne per rispondere al bisogno portato, secondo le regole ed i limiti previsti dalla Carta dei Servizi.

AREA 1 - PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

SPORTELLO PROMOZIONE

Ogni accesso allo sportello prevede l'attivazione degli operatori del CSVAA che definiscono l'iter di erogazione dei servizi per soddisfare il bisogno.

Servizi erogati dagli operatori del CSVAA:

- **supporto nell'organizzazione di eventi ed iniziative di promozione.**

Servizi erogati con risorse umane/risorse strumentali esterne:

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

Destinatari immediati: ETS accreditati

Soggetti attivatori: ETS accreditati

Modalità di attivazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Nell'erogazione dei servizi, in caso di ricorso a professionisti o fornitori esterni, vengono osservati i seguenti limiti di budget:

- per le ODV: limite **€ 1.000,00 annuali**
- per le APS: limite **€ 700,00 annuali**
- per gli altri ETS con volontari*: limite **€ 500,00 annuali**

* *Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS (art. 63 CTS).*

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali, tramite richiesta presentata su apposito modulo CSV.

I tempi di erogazione del servizio vanno dai 10 ai 45 giorni lavorativi.

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e pianificazione oraria al fine di facilitare la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura".

AREA 2 - CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

SPORTELLO DI CONSULENZA

Al fine di rafforzare e qualificare l'attività degli ETS ed incrementare le competenze dei volontari, il CSVAA attiva uno sportello di erogazione di servizi di consulenza, tramite consulenti e tutor, nei seguenti ambiti: 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.

Si svolgerà inoltre consulenza per costituzione e iscrizione al RUNTS di ETS con volontari.

Ogni accesso allo sportello prevede l'attivazione degli operatori del CSVAA che definiscono l'iter di erogazione dei servizi per soddisfare il bisogno.

| Destinatari | Modalità di fruizione |
|---------------------|--|
| ETS accreditati | Gratuiti, sino al raggiungimento dei limiti previsti |
| | A fronte di corrispettivo economico: <ul style="list-style-type: none"> ✓ per servizi aggiuntivi rispetto ai limiti previsti ✓ per consulenza/percorsi specialistici |
| ETS non accreditati | A fronte di corrispettivo economico |
| Gruppi di cittadini | Consulenza gratuita per la costituzione di nuovi ETS con volontari |

Destinatari immediati: ETS accreditati e gruppi di cittadini intenzionati a costituire o iscriverne al RUNTS un ETS

Soggetti attivatori: ETS accreditati e gruppi di cittadini intenzionati a costituire o iscriverne al RUNTS un ETS

Modalità di erogazione: Attività su istanza degli ETS accreditati.

In caso di consulenze svolte da risorse interne del CSV non sono previsti limiti specifici; per le consulenze che richiedono il ricorso a professionisti esterni si osservano i seguenti limiti di budget:

- per le ODV: limite **€ 900,00 annuali**
- per le APS: limite **€ 700,00 annuali**
- per gli altri ETS con volontari: limite **€ 500,00 annuali**

Criteria di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali, tramite richiesta presentata su apposito modulo CSV.

I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 ai 45 giorni lavorativi.

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: organizzazione delle attività con calendarizzazione e pianificazione degli orari funzionali a facilitare la partecipazione dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura". Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

AREA 3 - FORMAZIONE

SPORTELLO DI FORMAZIONE

Il CSVAA, sulla base dei bisogni “trasversali” manifestati dagli ETS del territorio e, anche, sulla base dell’esperienza maturata negli anni passati attiva uno sportello di erogazione di servizi di formazione.

In un’ottica di “trasformazione digitale”, il CSV intende prestare particolare attenzione alle richieste di formazione volontari nell’utilizzo di strumenti e piattaforme di comunicazione digitale, oltre che nei processi interni di digitalizzazione. Si prevede, inoltre, la possibilità di mettere a disposizione la piattaforma del CSVAA per iniziative di formazione degli ETS.

Destinatari immediati: Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali

Soggetti attivatori: ETS accreditati

Modalità di erogazione: Attività su istanza degli ETS accreditati.

In caso di attivazione di risorse interne del CSV non sono previsti limiti specifici. Nel caso in cui sia necessario l’intervento di docenti esterni o in caso di copertura di costi per la partecipazione di volontari ad iniziative formative organizzate da soggetti terzi, si osservano i seguenti limiti:

- per le ODV: limite € 1.000,00 annuali
- per le APS: limite € 800,00 annuali
- per gli altri ETS con volontari*: limite € 600,00 annuali

* Le richieste presentate da “Altri ETS” diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all’interno degli ETS (art. 63 CTS).

Criteri di accesso: l’attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali, tramite richiesta presentata su apposito modulo CSV. Le richieste saranno accolte secondo l’ordine cronologico di ricezione.

I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 ai 45 giorni lavorativi.

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

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 “personalizzato”. Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l’andamento dell’attività.

AREA 4 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

SPORTELLO DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Il CSVAA attiva uno sportello di erogazione di servizi di comunicazione funzionale a supportare i volontari nello svolgimento delle proprie attività di informazione e comunicazione.

Servizi erogati dagli operatori del CSVAA:

- **Supporto e consulenza** nella strutturazione, pianificazione e gestione di **attività di comunicazione**
- **Ufficio Stampa:** redazione e diffusione di comunicati stampa strutturati ad hoc per le diverse tipologie di media coinvolti; stesura di testi per spot radiofonici
- **Organizzazione e gestione di conferenze stampa** in presenza o online
- Relazioni e contatti con i **media locali**
- Pianificazione, calendarizzazione e gestione di **campagne informative e di promozione** con relativa individuazione strategia di azioni e strumenti
- **Consulenza** grafica con relativa attività di **ideazione e realizzazione grafica** per:
 - immagine istituzionale degli ETS (logo e linea coordinata)
 - specifiche campagne a supporto di progetti: ideazione e declinazione grafica
- **Spazio informativo** nell'ambito di **trasmissioni radiofoniche** settimanale "": strutturazione calendario e gestione giornalistica

Per questi servizi non sono previsti limiti per gli ETS accreditati

- **CENTRO STAMPA: stampa di materiale cartaceo e copisteria**

Per **ODV e APS:**

- 4.000 copie a colori
- 6.000 copie B/N,
- 150 manifesti 70x100,
- 100 plastificazioni

Per gli **altri ETS con volontari:**

- 2.000 copie a colori
- 3.000 copie B/N,
- 75 manifesti 70x100,
- 50 plastificazioni

Servizi erogati con risorse umane/strumentali esterne:

- Realizzazione e restyling **sito web**
- **Acquisto spazi** su media cartacei, digitali, radiofonici, televisivi e simili.
- Realizzazione di **video promozionali o informativi** sulle attività dei volontari.
- Realizzazione **campagne promozionali su canali social** degli ETS
- **REALIZZAZIONE E STAMPA** di materiale promozionale ed informativo degli ETS.

| Destinatari | Modalità di fruizione |
|---------------------|--|
| ETS accreditati | Gratuiti, sino al raggiungimento dei limiti previsti |
| | A fronte di corrispettivo economico, se raggiunti i limiti previsti: ✓ CENTRO STAMPA |
| ETS non accreditati | A fronte di corrispettivo economico per servizi di: ✓ Ufficio Stampa (risorse interne al CSVAA) ✓ Ideazione e Realizzazione grafica (risorse interne al CSVAA) ✓ Stampa materiale cartaceo (risorse e strumentazione interne al CSVAA) |

Destinatari immediati: ETS accreditati

Soggetti attivatori: ETS accreditati

Modalità di erogazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Limiti di budget annui a disposizione degli ETS accreditati:

- per le ODV: limite **€ 2.500,00 annuali** (tetto massimo per calendari: € 1.200)
- per le APS: limite **€ 1.500,00 annuali** (tetto massimo per calendari: € 800)
- per gli altri ETS con volontari: limite **€ 1.000,00 annuali**
(tetto massimo per calendari: € 800)

N.B. Tutti i prodotti stampati relativi a eventi/progetti/iniziative che hanno beneficiato dei servizi del CSVAA (Centro Stampa, stampa esterna, noleggio strumentazione e sale, ecc) devono riportare il logo del CSVAA: i prodotti stampati grazie al supporto del CSVAA devono, inoltre, riportare la seguente dicitura **“Questo prodotto è un servizio gratuito del CSVAA”**

Criteri di accesso: l'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali, tramite richiesta presentata su apposito modulo CSV. I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 gg. per i servizi più semplici o erogati da risorse interne, ai 45 gg. Lavorativi per quelli che necessitano di fornitori esterni.

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e pianificazione degli orari con l'intento di facilitare la fruizione da parte dei volontari. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi.

AREA 6 - SUPPORTO TECNICO - LOGISTICO

A. SPORTELLO SERVIZI DI LOGISTICA

Per il supporto alle attività degli ETS, il CSVAA attiva uno sportello di servizi di logistica

Servizi erogati con risorse strumentali del CSVAA:

- **Spazi** (sede/postazione informatica / sala Formazione Alessandria e salone Asti del CSVAA / spazi sportelli)
- **Prestito di strumentazione logistica** per eventi degli ETS (es: gazebo, pc con videoproiettore e telo, tavolini e sedie, impianto di amplificazione)
- **Recapito per domiciliazione postale** (recapito di corrispondenza presso le sedi di Alessandria e Asti)

Servizi erogati con risorse strumentali esterne:

- **Affitto spazi** esterni per iniziative delle associazioni;
- **Noleggio strumentazione audio-video** per eventi organizzati dagli ETS;
- **Noleggio automezzi** necessari per iniziative degli ETS.

| Destinatari | Modalità di fruizione |
|---------------------|--|
| ETS accreditati | Gratuiti, sino al raggiungimento dei limiti previsti |
| ETS non accreditati | A fronte di corrispettivo economico per servizi di: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Spazi (risorse strumentali del CSVAA) ✓ Prestito strumentazione logistica (risorse strumentali del CSVAA) |

Destinatari immediati: ETS accreditati

Soggetti attivatori: ETS accreditati

Modalità di erogazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Limiti di budget annui a disposizione degli ETS accreditati:

- per le ODV: limite € 1.000,00 annuali
- per le APS con volontari: limite € 800,00 annuali
- per gli altri ETS con volontari: limite € 500,00 annuali

Criteri di accesso: l'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali, tramite richiesta presentata su apposito modulo CSV. 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: si darà priorità alle Richieste degli ETS accreditati.

I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 ai 45 gg. lavorativi.

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: garantire un'adeguata manutenzione periodica a sale, mezzi di trasporto ed attrezzature di proprietà del CSV.

In particolare, le sale e gli sportelli del CSVAA saranno adeguatamente sanificati dopo ogni utilizzo e saranno dotati di tutti i dispositivi previsti dalla normativa anti Covid (gel igienizzante, termoscanner). Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

B. SPORTELLO DI DIGITALIZZAZIONE

La recente attivazione del RUNTS rende sempre più stringente la necessità, per gli ETS, di adeguarsi agli standard di digitalizzazione da questo previsti: il supporto alla dotazione di strumenti quali PEC, SPID e Carta di identità digitale, già attivato in vario grado negli anni precedenti, avrà nel 2022 un ruolo ancora più centrale. Alla luce di ciò, sulla base dei bisogni manifestati dagli ETS del territorio e, anche, sulla base dell'esperienza maturata negli anni passati, il CSVAA attiva uno **sportello di erogazione di servizi volti alla digitalizzazione delle attività degli ETS**.

Servizi erogati con risorse umane e strumentali del CSVAA:

- Messa a disposizione della **piattaforma GoToMeeting** per **riunioni online degli ETS**
- Messa a disposizione di uno **spazio Cloud** fornito dal CSV, per lo stoccaggio di files, documenti, immagini e altre risorse digitali dell'archivio degli ETS
- **accompagnamento all'attivazione pacchetto SPID e Identità digitale: la dotazione di questi strumenti sarà a carico dell'ETS**

Servizi erogati con risorse strumentali esterne:

- **Fornitura PEC per ODV e APS: pacchetto a convenzione**

| Destinatari | Modalità di fruizione |
|---------------------------|---|
| ODV e APS accreditati | PEC: pacchetto a convenzione |
| ODV e APS non accreditati | PEC: pacchetto a convenzione, solo se il servizio è finalizzato all'iscrizione al RUNTS |
| Altri ETS | Le richieste dei servizi possono essere accolte solo se è documentato che sono volti a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS |

Destinatari immediati: ETS accreditati (per l'attivazione di PEC solo OdV e APS)

Soggetti attivatori: ETS accreditati

Modalità di erogazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Criteri di accesso: l'erogazione dei servizi è subordinata alle reali disponibilità del CSV al momento della richiesta; qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità residua, essi saranno assegnati agli ETS richiedenti in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste. I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 ai 45 gg. lavorativi.

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: garantire una selezione, grazie ad accordi di sistema, di fornitori che garantiscano adeguati standard qualitativi.

ATTIVITÀ AD INIZIATIVA DEL CSV

Vengono elencate in questo paragrafo le Attività finalizzate a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore messe in atto su iniziativa diretta del CSVAA, anche in collaborazione con altri Enti del territorio.

AREA 1 - PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

Orientamento al volontariato

Il CSVAA mette a disposizione della cittadinanza uno Sportello di orientamento al volontariato; organizza inoltre l'allestimento di Punti informativi sulle opportunità di volontariato negli ETS; collabora, inoltre, con Enti del territorio per l'attivazione di percorsi nell'ambito dei Lavori di pubblica utilità; gestisce, infine un'attività di Sportello informativo sulle opportunità di Servizio Civile Universale e Servizio di Volontariato previsti dai Programmi dell'UE.

Destinatari immediati: ETS accreditati, aspiranti volontari; cittadini in generale.

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su 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.

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS (art. 63 CTS).

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: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: organizzazione delle attività con la calendarizzazione e la pianificazione di orari che possano facilitare la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani

Con l'obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà presso la popolazione giovanile (compatibilmente con gli sviluppi che si avranno sulla base dei possibili provvedimenti per il contenimento della pandemia da Covid19), il CSVAA mette in atto le seguenti iniziative, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche: incontri tra giovani e volontari degli ETS; percorsi strutturati di avvicinamento dei giovani al volontariato; tirocini e percorsi educativi; percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari nelle scuole.

Destinatari immediati: ODV e altri ETS con volontari; cittadini, in particolare giovani.

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: tutti gli ETS che sono interessati possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista. Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS (art. 63 CTS).

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: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso 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 (principalmente digitali).

Standard di erogazione: organizzazione delle attività con calendarizzazione e pianificazione degli orari al fine di agevolare la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

Animazione e coordinamento di tavoli e reti

Il CSVAA partecipa con ruolo di facilitazione, coordinamento e segreteria organizzativa a tavoli tematici e reti territoriali. Il CSV metterà, inoltre, a disposizione le proprie competenze e risorse per la creazione, su impulso degli ETS, di nuovi Tavoli tematici in grado di aggregare diverse realtà intorno a temi specifici.

Destinatari immediati: ODV e altri ETS con volontari; Gruppi informali di volontari.

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: l'adesione ai tavoli e alle reti esistenti è aperta a tutti gli ETS 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. Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono

essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS (art. 63 CTS).

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

Standard di erogazione: organizzazione delle attività con calendarizzazione e pianificazione degli orari funzionali a facilitare la partecipazione dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

Attività di promozione, orientamento e animazione su iniziativa del CSV e su invito/collaborazione di/con altri Enti

Il CSV - salvo situazioni di impedimento come stato sanitario emergenziale manifestatosi nel 2020 e 2021, organizza iniziative di promozione del volontariato e della solidarietà (e partecipa all'organizzazione con altri Enti), quali ad esempio: convegni su tematiche specifiche del Terzo Settore, Campagne promozionali rispetto al tema del Volontariato, Eventi di piazza e Feste del Volontariato.

Destinatari immediati: ODV e altri ETS con volontari; Gruppi informali di volontari; Cittadini.
Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: le attività sono proposte dal CSV ma 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.

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS (art. 63 CTS).

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso 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 strumenti di valutazione.

AREA 2 - CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV

Il CSVAA attiva percorsi laboratoriali e consulenze collettive sui seguenti ambiti: 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.

Destinatari immediati: ETS accreditati e volontari degli stessi; aspiranti volontari.

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: l'attività è proposta a tutti i destinatari di volta in volta individuati (ETS accreditati, volontari degli ETS ed aspiranti volontari) fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS (art. 63 CTS).

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso 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. Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

AREA 3 - FORMAZIONE

Corsi organizzati dal CSV

Il CSVAA organizza attività formative su argomenti di interesse dei volontari degli ETS, in forma di corsi strutturati, seminari formativi, convegni o laboratori.

Destinatari immediati: Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su iniziativa del CSV. Tutti i servizi potranno essere erogati in diverse modalità, ossia online, in presenza fisica o in modalità mista, a seconda dei provvedimenti di contenimento dei contagi da Covid-19 in vigore.

Criteri di accesso: l'attività è proposta ai volontari di tutti gli ETS accreditati e agli aspiranti tali (per i corsi di avvicinamento al volontariato) fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione. Possono partecipare appartenenti ad altri Enti del Terzo Settore non accreditati, qualora vi siano posti disponibili e dietro corrispettivo economico.

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

Standard di erogazione: organizzazione delle attività con calendarizzazione e pianificazione degli orari al fine di facilitare la partecipazione dei volontari. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti e, in generale, raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

AREA 4 – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Strumenti di comunicazione del CSV

Il CSV, per diffondere notizie di interesse per gli ETS nonché notizie sulle attività del CSV e degli ETS stessi, utilizza diversi strumenti di comunicazione, tra i quali: sito internet, newsletter, canali social, trasmissioni radiofoniche sul Volontariato; Ufficio Stampa CSV e rubriche dedicate sui media locali (cartacei e on line); bacheca sui ricerca dei volontari da parte degli ETS; motore di ricerca degli ETS.

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

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su 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.

Per le rubriche a tema, le trasmissioni radio, le video interviste, l'attività è prevista per gli ETS accreditati.

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. Raccolta dati sui servizi erogati per monitorare l'andamento dell'attività.

AREA 5 – RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Biblioteca ed emeroteca

Il CSVAA mette a disposizione degli ETS e dei cittadini interessanti al non profit pubblicazioni e riviste sul mondo del volontariato e del Terzo Settore, cartacei e, ove possibile, in formato on line.

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

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su 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: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e anche distribuzione presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica, oltre alla divulgazione grazie agli operatori referenti.

Standard di erogazione: aggiornamento periodico delle pubblicazioni e delle riviste.

Banche dati

Il CSV, anche in collaborazione con Università, Centri di Ricerca ed esperti nel campo della ricerca, offre un servizio di messa a disposizione ed aggiornamento di banche dati sul volontariato e sul Terzo Settore.

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

Soggetti attivatori: CSV

Modalità di erogazione: Attività su iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: le banche dati sono apertamente fruibili on-line dai destinatari.

Canali di accesso: veicolazione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica, oltre alla divulgazione grazie agli operatori referenti; accesso tramite il sito internet del CSV alle banche dati.

Standard di erogazione: manutenzione e aggiornamento periodico delle banche dati.

Sezione 2 - L'attività e i progetti di CSVAA

L'associazione CSVAA, ente gestore del Centro Servizi Volontariato per le province di Asti e Alessandria, mette in atto, sulla base del suo Statuto, diverse attività ed iniziative di sviluppo della solidarietà e supporto al no profit.

Queste attività sono svolte in base a Protocolli e Progetti di Collaborazione con realtà strategiche del territorio: Regione Piemonte, Comuni delle province di Asti e Alessandria, Enti profit, altri CSV piemontesi e di altre regioni.

Servizi ad Associazioni non accreditate e servizi integrativi a quelli presenti in Carta dei Servizi per ETS accreditati

L'Associazione CSVAA mette a disposizione le proprie competenze e l'esperienza di quasi 20 anni di attività a favore di tutte le realtà che operano nel campo del non profit e che non siano accreditabili, quali ad esempio APS e ODV non iscritte ai registri, ASD, Circoli ecc.

A differenza di quanto succede per gli ETS accreditati al CSV, per gli Enti non accreditati saranno disponibili solo alcuni servizi; l'accesso a tali servizi prevede sempre un corrispettivo economico. Questi servizi sono:

- consulenza in alcuni campi specifici (per citarne alcuni: consulenza fiscale, giuridica, comunicazione)
- servizi di Ufficio Stampa
- accesso a corsi di formazione
- supporto grafico e stampa materiale cartaceo
- utilizzo dei locali e di strumentazione di CSVAA per riunioni, incontri, gruppi di lavoro

Come lo scorso anno, nel 2022 anche per gli ETS accreditati è previsto l'accesso ai servizi a fronte di un corrispettivo; questo solo **in particolari casi**, ossia:

- qualora siano già stati raggiunti i limiti previsti dalla Carta dei Servizi (si intende qui servizi di Centro Stampa del CSVAA e servizi di consulenza)
- in caso di servizi particolarmente specialistici relativi al Terzo Settore ma non compresi ordinariamente nella Carta dei Servizi (supporto nella scrittura e gestione di un progetto per un Bando che vada oltre la consulenza alla progettazione; il supporto nella tenuta della contabilità che vada oltre la consulenza fiscale prevista dalla Carta dei Servizi).

Relativamente a questi servizi erogabili a fronte di corrispettivo, si invitano gli ETS interessati a contattare CSVAA per avere un preventivo personalizzato sulla base dei servizi richiesti. Per ulteriori informazioni, contattare le sedi di Asti e Alessandria tramite i recapiti indicati nella parte finale della Carta dei Servizi, oppure presenti sul sito www.csvastialessandria.it.

Volontariato d'Impresa

A partire dal 2018 il CSVAA ha partecipato all'attuazione, sul territorio alessandrino, del progetto "Cedacri4Social", gestito da CSV Parma con il coinvolgimento dei dipendenti della sede "Cedacri" di Alessandria in progetti di volontariato aziendale. Tale progetto ha rappresentato per alcune associazioni locali un'occasione per avvicinare alle proprie attività gruppi di dipendenti della suddetta azienda, impegno che ha avuto come output l'inserimento di nuovi volontari stabili. Le attività sono state interrotte nel 2020 causa Covid e, sempre per lo stesso motivo, virate su una serie di iniziative di promozione online. Nel 2022 ci si propone di riprendere le attività, eventualmente diffondendole ad altre realtà aziendali interessate: il Volontariato aziendale, infatti, è un'attività che può contribuire ad allargare il bacino di promozione delle associazioni, coinvolgendo in un percorso virtuoso le realtà profit del territorio.

Accompagnamento all'utilizzo del software gestionale "VeryFico"

Nel 2021 il CSV ha accompagnato gli ETS locali nella sperimentazione e prima adozione del software gestionale "VeryFico", proposto dal CSV Net. Il software, prodotto in una versione base e una potenziata, permette di gestire aspetti cardine per la vita dell'ETS quali anagrafiche, organi sociali, mailing, contabilità, gestione budget e rendicontazione di progetti / 5xmille e altro ancora. La realizzazione del software VeryFico nasce per rispondere alle richieste degli ETS di strumenti in grado di guidarne efficacemente le attività gestionali, per accrescere la loro capacità di rispondere agli adempimenti previsti dalla normativa e alle procedure legate alla riforma del Terzo Settore. Si pone, inoltre, come strumento innovativo per supportare e accompagnare la trasformazione digitale degli ETS. Nell'anno 2022, sulla scorta del gradimento crescente manifestato dagli ETS del territorio e in virtù della completa adozione dei nuovi schemi di bilancio, si propone di continuare e potenziare questa attività che prevede: promozione dello strumento presso gli ETS, organizzazione di momenti illustrativi e promozionali anche in presenza degli sviluppatori, accompagnamento all'adozione del software, consulenza personalizzata e risoluzione di problemi che gli ETS possono sperimentare nell'utilizzo del programma.

Accompagnamento sugli obblighi assicurativi - promozione "Polizza Unica del Volontariato"

La "Polizza Unica del Volontariato", nata da una convenzione nazionale di Cattolica - Cavarretta Assicurazioni con CSV Net, rappresenta da diversi anni un importante strumento nato specificamente per andare incontro alle esigenze dei Volontari degli ETS. Da sempre il CSV dedica specifiche aree di consulenza e formazione volte a qualificare l'attività degli ETS sulla base di una conoscenza puntuale della normativa e degli obblighi che la 266/91 prima e il Dlgs 117/17 oggi prevedono per gli ETS, a tutela del Volontario. Per il terzo anno, quindi, il CSVAA prevede nel 2022 di svolgere attività di promozione con gli ETS del territorio della Polizza Unica del Volontariato, con realizzazione periodica di incontri divulgativi e pianificazione di percorsi di accompagnamento con consulenze di gruppo o individuali agli ETS.

MODULO DI RICHIESTA AL CSV PER:
COLLABORAZIONE - COPROGETTAZIONE - EROGAZIONE DI SERVIZI 2022

Il/la sottoscritto/a: _____ tel. _____ Mail _____

rappresentante dell'ETS/ENTE _____ sede: _____

Tel., e-mail, pec (se ente non accreditato) _____

PRESENTA la seguente iniziativa – progetto:

obiettivi dell'iniziativa / proposta / idea:

.....
.....

Descrizione dell'iniziativa / proposta / idea:

.....
.....

Periodo e luogo del programma – iniziativa prevista

.....

Ruolo che potrebbe svolgere il CSVAA (in termini di collaborazione, competenze, condivisione di contatti, dati e informazioni, servizi, etc.):

.....

Risultato atteso in termini di output (risultati quantificabili, a breve termine, misurabili, etc.)

.....

Risultato atteso in termini di outcome (risultati non quantificabili, attesi a medio lungo termine, con ricaduta più ampia, ossia sul territorio/ comunità di riferimento, etc.) – *indicare solo se congruenti e realistici rispetto alla proposta.*

.....

Ove vengano richiesti specifici servizi previsti dalla Carta dei Servizi del CSV, specificarne l'ambito:

__ (1) Promozione, orientamento animazione territoriale; __ (2) Consulenza, assistenza, accompagnamento; __ (3) Formazione proposto dall'Ets; __ (3) Formazione partecipazione a corsi organizzati da altri enti; __ (4) Informazione, comunicazione; __ (5) Ricerca documentazione; __ (6) Supporto tecnico-logistico.

Se previsto, indicare tipologia servizio:

- RELATORI: numero e tipologia _____
- ANIMATORI: numero e tipologia _____
- NOLEGGIO FILM – ALTRI PRODOTTI MULTIMEDIALI: numero e tipologia _____

- NOLEGGIO MOSTRE: tipologia _____
- CONSULENZE - ACCOMPAGNAMENTO: tipologia _____
- FORMATORI: numero e tipologia _____
- ISCRIZIONE VOLONTARI A CORSI ORG. DA ALTRO ENTE:
spec. tipologia, n. volontari _____
- UFFICIO STAMPA: numero e tipologia _____
- REALIZZAZIONE / RESTYLING SITO INTERNET: _____
- REALIZZAZIONE VIDEO, CAMPAGNE INFORMATIVE: tipologia _____
- ACQUISTO SPAZI SUI MEDIA: numero e tipologia _____
- CONSULTAZIONE DOCUMENTAZIONE CSV: _____
- CENTRO STAMPA CSV: numero e tipologia _____
- STAMPA c/o fornitori esterni: numero e tipologia _____
- CASELLA PEC ETS: _____
- SPAZIO CLOUD "NAS" DEL CSV
- AFFITTO SPAZI, SALE: numero e tipologia _____
- DOMICILIAZIONE POSTALE c/o CSV: specificare tipologia _____
- PRESTITO ATTREZZATURE CSV: numero e tipologia _____
- USO PIATTAFORMA ONLINE "GO TO MEETING"
- NOLEGGIO ATTREZZATURE: numero e tipologia _____
- NOLEGGIO MEZZI DI TRASPORTO: numero e tipologia _____

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 e 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 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 _____

-----Spazio a cura del CSV-----

| Soggetto attivatore | Beneficiario immediato | Beneficiario finale |
|---------------------|------------------------|---------------------|
| | | |

| | |
|----------|---|
| Attività | Utente (se non accreditato): privato cittadino Ente non accreditato |
| | Operatore: Durata del servizio: Esito incontri..... Partner attivati coinvolti: Esito previsto dell'iniziativa Prodotto: es. parere scritto su xxx – corso di formazione di 8 ore etc. |

ENTE DOTATO DI PERSONALITA' GIURIDICA

SEDE DI ALESSANDRIA

Via Verona, 1 ang. Via Vochieri - 15121 Alessandria;
tel. 0131 250389; mail: al@csvastialessandria.it

SEDE DI ASTI

Via Brofferio, 110 - 14100 Asti
tel. 0141 321897 mail: at@csvastialessandria.it

Sportello di Casale Monferrato

Via Martiri di Nassiriya, 8 - 15033 Casale Monferrato
apertura quindicinale, il venerdì, dalle 9:45 alle 12

Sportello di Novi Ligure

Piazzale Leoni di Liguria (presso Banco Alimentare) - 15067 Novi Ligure
apertura mensile, il lunedì, dalle 9:45 alle 12

Sportello di Tortona

Via Perosi, 3 (presso Caritas) - 15057 Tortona
apertura mensile, il mercoledì, dalle 14:30 alle 16

Per i giorni di apertura degli Sportelli: www.csvastialessandria.it

Numero Verde: 800 158081

info@pec.csvastialessandria.it

Sito web: www.csvastialessandria.it

Facebook: @CSVAstiAlessandria

Twitter: @CSVAA

Instagram: csvaa_centroservizi

YouTube: CSV Asti Alessandria

