

### ***Premessa***

La Carta dei Servizi presenta i servizi di supporto tecnico, formativo e informativo e le attività che l'ente CSV VDA - ODV realizza per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore della Valle d'Aosta, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

Il Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/17) affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 63), e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il Fun – Fondo unico nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria di cui al D.lgs. 153/1999.

Il documento ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti e di illustrare le modalità di accesso. Ulteriori dettagli sono disponibili sul sito web [www.csv.vda.it](http://www.csv.vda.it) o direttamente presso lo sportello di Aosta in via Xavier de Maistre 19.

### ***Chi siamo***

Nato nel 2000, l'ente CSV VDA – ODV opera sul territorio regionale svolgendo la funzione di centro di servizio della Valle d'Aosta. Il Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta è un'organizzazione di volontariato di secondo livello che riunisce 90 tra organizzazioni di volontariato (81) e associazioni di promozione sociale (9), pari a circa il 50% delle 184 realtà iscritte al Registro regionale del volontariato e dell'associazionismo di promozione sociale della Valle d'Aosta (141 ODV, 43 APS).

CSV VDA – ODV persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, avendo come obiettivo quello di promuovere la cittadinanza attiva e la crescita di una cultura della partecipazione e della solidarietà in Valle d'Aosta.

Per gestire ed erogare servizi e per svolgere attività nell'ambito della solidarietà, CSV VDA - ODV utilizza sia le risorse conferite dalle Fondazioni di origine bancaria attraverso il FUN – Fondo unico nazionale al fine di organizzare, sia fondi e finanziamenti specifici diversi dal FUN.

I servizi si dividono in due filoni principali: quelli dove occorre che l'utente, Ente o persona fisica faccia una specifica richiesta o iscrizione; le attività che il centro organizza e gestisce con un numero non definito di destinatari.

Nelle pagine che seguono è descritta l'attività relativa all'anno 2020 di CSV-VDA ODV nell'ambito della sua funzione di Centro di Servizio della Regione Valle d'Aosta, con indicazione di tutti i servizi erogati e delle modalità per accedervi.

Al fine di garantire il rispetto dei principi di universalità e pari opportunità di accesso, per cui i servizi dei CSV devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, sono previsti alcuni limiti quantitativi per ogni tipologia di servizio erogabile dal CSV.

### ***Chi può accedere ai servizi***

Per accedere ai servizi gratuiti non è necessario essere soci: possono farlo gli enti che presentano domanda di accreditamento con esito positivo.

Possono presentare domanda di accreditamento gli enti del Terzo settore che:

- abbiano la sede legale in Valle d’Aosta;
- operino in prevalenza nella regione;
- si avvalgano di volontari nello svolgimento delle proprie attività;
- abbiano predisposto l’apposito registro dei volontari con le modalità previste dal DM del Ministero industria, commercio e artigianato del 14 febbraio 1992. Il registro deve contenere le complete generalità, il luogo e la data di nascita e la residenza di ciascun volontario; deve inoltre contenere l’avvio o la cessazione dell’attività dei volontari;

e che siano iscritti in uno dei seguenti registri:

- Registro regionale delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale di cui alla l.r. 22 luglio 2005, n. 16 e successive modificazioni;
- Anagrafe unica per le Onlus tenuto presso la Direzione regionale dell’Agenzia delle Entrate della Valle d’Aosta (o altra Direzione regionale);
- Albo regionale delle cooperative sociali di cui alla l.r. 5 maggio 1998, n. 27 e successive modificazioni;
- altro registro previsto dall’attuale normativa inerente gli enti del Terzo settore;

oppure siano enti che:

- abbiano i requisiti per essere iscritti in uno dei registri di cui sopra e abbiano presentato domanda e siano in attesa di una risposta;

- siano sezioni locali emanate dall’ente nazionale e che quest’ultimo sia iscritto in uno dei registri di cui sopra.

possono inoltre accedere ai servizi:

- i volontari degli ETS operanti sul territorio regionale;
- gli aspiranti volontari operanti sul territorio regionale per quanto riguarda i servizi di orientamento servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, di informazione e comunicazione;
- i cittadini tutti sul territorio della Valle d’Aosta, per i servizi informativi, di promozione ed a utenza diffusa.

#### ***Come richiedere l’accreditamento***

Il modulo relativo alla domanda di accreditamento può essere richiesto presso gli uffici. Esso deve essere compilato e sottoscritto dal legale rappresentante dell’ente del Terzo settore; con la sottoscrizione egli conferma la presa visione dell’informativa e i consensi previsti ai sensi del D.Lgs 196/03 e del GDPR (Reg. UE) 2016/679.

Alla domanda di accreditamento deve essere allegata la seguente documentazione:

- copia dell’atto costitutivo e dello statuto sociale vigente debitamente registrati;
- copia dell’assegnazione del codice fiscale da cui risultano i dati dell’ente del Terzo settore;
- copia dell’atto di iscrizione in uno dei registri di cui sopra o dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante che autocertifichi che l’ente:
  - ha i requisiti per essere iscritto in uno dei registri di cui sopra, ha presentato domanda ed è in attesa di una risposta;
  - ha le caratteristiche formali per essere considerato ente del Terzo settore;
  - è una sezione locale emanata dall’ente nazionale e che quest’ultimo sia iscritto in uno dei registri di cui sopra.

- dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante che autocertifichi la sede legale e l'operatività prevalente in Valle d'Aosta;
- dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante che autocertifichi la presenza di volontari nello svolgimento della propria attività indicati in apposito registro tenuto dall'ente;
- dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante che autocertifichi che tutti i volontari sono assicurati contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso i terzi;
- dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante che autocertifichi fin da subito che si impegna ad accettare i principi ispiratori del CSV VDA - ODV e a osservare lo Statuto e il regolamento, la Carta dei servizi e le decisioni degli organi sociali;
- copia del Registro dei volontari numerato e bollato progressivamente in ogni pagina da un pubblico ufficiale abilitato con l'indicazione del numero di fogli che lo compongono;
- copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del legale rappresentante.

A seguito di esame della documentazione pervenuta, il CSV comunicherà – entro 15 giorni - all'ente del Terzo Settore l'esito dell'accreditamento. In caso di esito positivo, l'ente potrà accedere ai servizi del CSV. In caso di esito negativo il CSV proporrà eventuali soluzioni e variazioni affinché l'ente possa modificare la propria posizione e ricevere l'accreditamento.

### ***Come si accede ai servizi***

Negli orari di apertura della sede di Aosta è possibile richiedere al personale informazioni sui servizi offerti o porre quesiti più generali sui temi inerenti il mondo del volontariato. Durante gli orari di chiusura della sede è possibile richiedere informazioni inviando una mail.

La prima accoglienza è rivolta a tutti gli enti o soggetti che sono interessati al volontariato.

I servizi sono erogati solo se finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore. Il tempo massimo tra richiesta e la prima risposta dipende dalla complessità delle richieste e dalla disponibilità degli operatori: per materiale disponibile e per quesiti semplici, il tempo massimo è indicativamente di sette giorni; per quesiti più complessi è indicativamente di quindici giorni.

Per quanto concerne i servizi a richiesta delle aree promozione, consulenza, formazione, informazione, le richieste sono valutate in base alla rilevanza e alla trasversalità del tema trattato e l'erogazione del servizio è subordinata alle reali disponibilità del centro al momento del ricevimento. L'ETS è tenuto a compilare un modulo di richiesta in cui indicare il bisogno individuato e la descrizione dell'intervento per il quale richiede il supporto. La richiesta è soggetta a valutazione del Consiglio direttivo sulla base delle procedure previste dalla carta dei servizi e dai regolamenti del centro. Costituisce elemento premiante il cofinanziamento dell'intervento. Al termine dell'intervento l'ETS deve fornire un breve report dell'iniziativa. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato.

### ***Quali sono i servizi***

Il centro può erogare i seguenti servizi:

- servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale:
  - Orientamento al volontariato
  - Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani
  - Animazione territoriale e sportello Europa
  - Attività di promozione su iniziativa del CSV
  - Attività di promozione su invito di altri enti
  - Supporto all'organizzazione di attività di promozione organizzati da ETS
- servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento:
  - Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti da CSV
  - Consulenza e percorsi di accompagnamento Richiesti da ETS (interne ed esterne)
- servizi di formazione:
  - Corsi organizzati dal CSV
  - Supporto a corsi organizzati da ETS e partecipazione di volontari a corsi organizzati
- servizi di informazione e comunicazione:



- Strumenti di comunicazione del CSV
- Supporto a strumenti di comunicazione richiesti da ETS
- servizi di ricerca e documentazione:
  - Centro documentazione
  - Banche dati
  - Pubblicazioni del CSV
  - Ricerca sui volontari
- servizi di supporto tecnico-logistico.
  - Servizi logistici

*Per conoscere le specifiche relative a ogni servizio, attività e iniziativa, programmata per il 2020, è possibile consultare la tabella che segue oltre che la programmazione annuale e il bilancio sociale disponibili in sede o reperibili sul sito internet [www.csv.vda.it](http://www.csv.vda.it)*



## 1) Area promozione, orientamento e animazione

<b>Servizi</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Modalità di accesso</b>	<b>Attività</b>	<b>Canali di accesso</b>	<b>Standard di erogazione</b>
Informazione sulle opportunità di impegno e sulle attività di volontariato e servizio civile	Studenti, aspiranti volontari, cittadinanza in generale, ODV e ETS con Volontari	L'attività è fruibile negli orari di apertura del centro o attraverso i canali online. Tutti gli ETS 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 fruitori e alle situazioni contingenti delle diverse attività. Il servizio è erogato a titolo gratuito	1.1 Orientamento al volontariato	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari, in particolare giovani
Informazione ai giovani sulle opportunità di volontariato all'estero offerte dall'Europa	Studenti, aspiranti volontari, cittadinanza in generale, ODV e ETS con Volontari	L'attività è fruibile negli orari di apertura del centro, presso il servizio di politiche giovani Cittadella dei Giovani di Aosta o attraverso i canali online. Tutti gli ETS 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 fruitori e alle situazioni contingenti delle diverse attività. Il servizio è erogato a titolo gratuito	1.2 Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani-sportello Europa	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai giovani cittadini tramite mass media, social e altri strumenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei giovani coinvolti
Incontri scuola e volontariato	Insegnanti, docenti,	L'attività viene realizzata in orario scolastico e presso la sede delle istituzioni scolastiche	1.2 Promozione	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi

	studenti, ODV e ETS con Volontari	coinvolte. Tutti gli ETS 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 fruitori e alle situazioni contingenti delle diverse attività. Il servizio è erogato a titolo gratuito	della cultura della solidarietà verso i giovani-sportello Europa	accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei giovani coinvolti. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti
Stage di volontariato	Insegnanti, docenti, studenti, ODV e ETS con Volontari	Compilazione di apposito modulo di iscrizione. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei posti disponibili, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di iscrizione. I servizi sono erogati a titolo gratuito	1.2 Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani-sportello Europa	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei giovani coinvolti. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti
Incontri territoriali per l'approfondimento di temi di interesse per gli ETS e per lo sviluppo della rappresentanza	ODV e ETS con Volontari, gruppi informali di volontari	L'attività viene realizzata nei territori coinvolti e con l'adesione degli ETS che operano sulla tematica oggetto del tavolo. Il servizio è erogato a titolo gratuito	1.3 Animazione territoriale	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini coinvolti

Promozione del volontariato valdostano	ODV e ETS con Volontari, gruppi informali di volontari, cittadini	L'attività viene realizzata nei territori coinvolti e in particolari periodi dell'anno. Il servizio è erogato a titolo gratuito	1.4 Attività di promozione su iniziativa del CSV	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari coinvolti. Nelle attività con una partecipazione diffusa dei cittadini si prevede di monitorare e analizzare l'adesione anche al fine migliorare la programmazione di attività future. Nelle attività con partecipazione degli ETS e dei gruppi informali si prevede la diffusione di questionario di valutazione
Promozione del volontariato in collaborazione con altri Enti	ODV e ETS con Volontari, gruppi informali di volontari, cittadini	L'attività viene realizzata nei territori coinvolti e su invito ad aderire ad iniziative di promozione organizzate da altri Enti. Sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo. Il servizio è erogato a titolo gratuito	1.5 Attività di promozione su invito di altri enti	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi 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 migliorare la programmazione di attività future. Nelle attività con partecipazione degli ETS e dei gruppi informali si

					prevede la diffusione di questionario di valutazione
Promozione del volontariato realizzata sulle specifiche esigenze dell'ETS	ETS accreditati	Compilazione di apposito modulo e successiva valutazione del Consiglio direttivo. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	1.6 Supporto all'organizzazione di attività di promozione di ETS	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura". La richiesta viene evasa entro 15 gg dall'approvazione del Consiglio direttivo

## 2) Area consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

<b>Servizi</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Modalità di accesso</b>	<b>Attività</b>	<b>Canali di accesso</b>	<b>Standard di erogazione</b>
Pareri, consulenze singole e collettive, percorsi di accompagnamento in ambito giuridico, contabile, fiscale, assicurativo, organizzativo,	ETS accreditati, gruppi di cittadini interessati alla costituzione di ETS con volontari	L'attività è rivolta a tutti gli ETS accreditati. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	2.1 Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari coinvolti. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti

progettuale, gestionale					
Pareri, Consulenze singole e collettive, percorsi di accompagnamento personalizzati sulle specifiche esigenze dell'ETS	ETS accreditati, Gruppi di cittadini interessati alla costituzione di ETS con volontari	Compilazione di apposito modulo e successiva valutazione del Consiglio direttivo. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	2.2 Consulenza e percorsi di accompagnamento richiesti da ETS	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura". La richiesta viene evasa entro 15 gg dall'approvazione del Consiglio direttivo. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti

### 3) Formazione

<i>Servizi</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Modalità di accesso</i>	<i>Attività</i>	<i>Canali di accesso</i>	<i>Standard di erogazione</i>
Formazione a catalogo	Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali	L'attività è rivolta ai volontari di tutti gli ETS accreditati e agli aspiranti tali. Compilazione di apposito modulo di iscrizione. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei posti disponibili, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di iscrizione e con precedenza alle	3.1 Corsi organizzati dal CSV	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione da parte dei volontari. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti

		organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito			
Sostegno organizzativo per la realizzazione di corsi di formazione realizzati sulle specifiche esigenze dell' ETS	Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali	Compilazione di apposito modulo e successiva valutazione del Consiglio direttivo. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	3.2 Supporto a corsi organizzati da ETS	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura". La richiesta viene evasa entro 15 gg dall'approvazione del Consiglio direttivo. Diffusione di questionario di valutazione

#### 4) Informazione e comunicazione

<b>Servizi</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Modalità di accesso</b>	<b>Attività</b>	<b>Canali di accesso</b>	<b>Standard di erogazione</b>
Comunicazione on line e tradizionale	ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali,	Tutti gli strumenti di comunicazione sono apertamente fruibili 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. I servizi sono erogati a titolo gratuito	4.1 Strumenti di comunicazione del CSV	Gli strumenti di comunicazione del CSV costituiscono il canale di accesso prioritario per la diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso	Aggiornamento continuo dei contenuti veicolati. Azioni mirate per incrementare il numero dei contatti su sito e canali social. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard

	aspiranti volontari e cittadini				qualitativi
Strumenti di comunicazione online e tradizionale personalizzati sulle specifiche esigenze dell' ETS	ETS accreditati	Compilazione di apposito modulo e successiva valutazione del Consiglio direttivo. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	4.2 Supporto a strumenti di comunicazione degli ETS	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari e luoghi che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti

## 5) Ricerca e documentazione

<b>Servizi</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Modalità di accesso</b>	<b>Attività</b>	<b>Canali di accesso</b>	<b>Standard di erogazione</b>
Consultazione libera di libri, periodici, film su tematiche inerenti il Terzo settore	ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini	Il centro di documentazione è fruibile negli orari di apertura del centro. È prevista la compilazione di apposito modulo di iscrizione. Le pubblicazioni e le riviste possono essere selezionati dal CSV anche su proposta degli ETS. Il servizio è erogato a titolo gratuito	5.1 Centro di documentazione	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Aggiornamento continuo della documentazione presente. Organizzazione delle attività con calendarizzazione, orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari

Consultazione libera di anagrafiche e di banche dati di settore	ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini	Le banche dati on line sono fruibili dai destinatari senza limitazioni e senza procedure d'accesso direttamente dal sito. I servizi sono erogati a titolo gratuito	5.2 Banche dati	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Aggiornamento continuo delle banche dati.
---	--	--	-----------------	--	---

## 6) Supporto tecnico-logistico

<i>Servizi</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Modalità di accesso</i>	<i>Attività</i>	<i>Canali di accesso</i>	<i>Standard di erogazione</i>
Front-office e prima accoglienza	ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini	Lo sportello è fruibile negli orari di apertura del centro o attraverso i canali online. Il servizio è erogato a titolo gratuito	6.1 Supporto tecnico logistico	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Organizzazione dell'apertura con orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e disponibilità di reperibilità telefonica
Sede legale e domiciliazione	ETS accreditati	Compilazione di apposito modulo e successiva valutazione degli uffici. Qualora il	6.1 Supporto tecnico logistico	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di	Garanzia di un'adeguata pulizia e manutenzione periodica di sale,



postale		numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito		accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	mezzi di trasporto ed attrezzature di proprietà del centro. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi
Sale per conferenze e riunioni	ETS accreditati	Le due sale conferenze (dotate di pc e videoproiettore, impianto audio, lavagna e sedie con ribaltina da 35 e 70 posti) e la sala riunioni (attrezzata con lavagna a fogli mobili da 20 posti) sono prenotabili autonomamente con apposita applicazione e piattaforma online. Il servizio è erogato a titolo gratuito	6.1 Supporto tecnico logistico	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Garanzia di un'adeguata pulizia e manutenzione periodica. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti
Postazioni ufficio ad utilizzo temporaneo	ETS accreditati	Le due postazioni (dotate di strumentazione informatica e connessione ad internet) possono essere prenotate attraverso la compilazione di apposito modulo e successiva valutazione degli uffici. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	6.1 Supporto tecnico logistico	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Garanzia di un'adeguata pulizia e manutenzione periodica. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti

Copisteria self service	ETS accreditati	Assegnazione di un codice utente con limite massimo di copie per organizzazione. I servizi sono erogati a titolo gratuito	6.1 Supporto tecnico logistico	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Garanzia di un'adeguata e manutenzione periodica. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi
Armadietto e casellario	ETS accreditati	Compilazione di apposito modulo e successiva valutazione degli uffici. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	6.1 Supporto tecnico logistico	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Garanzia di un'adeguata e manutenzione periodica
Attrezzatura per manifestazioni	ETS accreditati	L'attrezzatura (4 gazebo, 2 kit per fiere, 1 proiettore, 1 pc portatile) è prenotabile autonomamente con apposita applicazione e piattaforma online. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato. I servizi sono erogati a titolo gratuito	6.1 Supporto tecnico logistico	Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	Garanzia di un'adeguata pulizia e manutenzione periodica. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti
Furgone 8 posti con	ETS accreditati	Il mezzo è prenotabile autonomamente con	6.1 Supporto	Diffusione della Carta dei Servizi	Garanzia di un'adeguata pulizia e

sollevatore per persone con disabilità		apposita applicazione e piattaforma online. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi sono assegnati in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste e con precedenza alle organizzazioni di volontariato	tecnico logistico	e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, canali social, materiale informativo e contatti con gli operatori referenti	manutenzione periodica. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti
--	--	---	-------------------	---	---

### ***Contatti***

La sede del centro di servizio è situata in Via Xavier de Maistre 19 ad Aosta e rispetta il seguente orario:

- ✓ Lunedì 16.00 - 18.00 – Sportello del Presidente
- ✓ Martedì 9.00 - 14.00
- ✓ Mercoledì, Giovedì 9.00 - 13.00
- ✓ Venerdì 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Il CSV è raggiungibile anche via mail all'indirizzo [info@csv.vda.it](mailto:info@csv.vda.it), via facebook e telefonicamente al numero 0165/230685.

### ***Rilevazione e controllo della qualità***

I servizi sono erogati nel rispetto dei principi di qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, integrazione, pubblicità e trasparenza. Per alcuni specifici servizi è prevista la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di questionari. È inoltre previsto un sistema di rilevazione di reclami/non conformità attraverso colloquio con il presidente o con il coordinatore, mail a [info@csv.vda.it](mailto:info@csv.vda.it), modulo di reclamo disponibile on line o presso la sede.

#### ***Allegati:***

- Modulo 1 – Accredimento servizi
- Modulo 2 - Richiesta servizi logistici
- Modulo 3 – Richiesta servizi specifici richiesti da ETS
- Modulo 4 – Gradimento servizi
- Modulo 5 – Gradimento corsi di formazione
- Modulo 6 - Reclami e suggerimenti