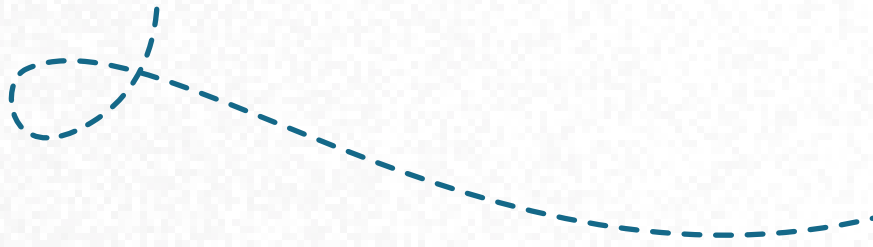




**CSV TRENINO**  
NON PROFIT NETWORK



# CARTA DEI SERVIZI 2021



<b>La carta dei servizi</b>	p. 3
<b>Chi siamo</b>	p. 4
<b>Chi sono i centri di servizio per il volontariato</b>	p. 5
<b>Destinatari</b>	p. 6
<b>I principi di erogazione dei servizi</b>	p. 8
<b>Servizi e attività</b>	p. 9
<b>Promozione, orientamento e animazione territoriale</b>	p. 11
<b>Consulenza, assistenza e accompagnamento</b>	p. 19
<b>Formazione</b>	p. 27
<b>Informazione e comunicazione</b>	p. 31
<b>Ricerca e documentazione</b>	p. 36
<b>Supporto tecnico-logistico</b>	p. 39
<b>Canali di accesso</b>	p. 41
<b>Rilevazione e controllo della qualità</b>	p. 42

# INDICE



La Carta dei Servizi  
presenta i servizi e le  
attività che il CSV Trentino  
realizza, illustrandone le  
Modalità di accesso.

Le attività e i servizi erogati sono suddivisi in  
aree tematiche secondo la classificazione prevista  
dal Codice del Terzo Settore (art. 63 comma 2).

Per ciascuna area vengono presentate le informazioni  
principali sui servizi offerti in modo da garantire la massima  
fruibilità a chiunque possa essere interessato ai servizi e alle  
attività del CSV Trentino.

La Carta dei Servizi infatti è uno dei principali strumenti con il  
quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal  
Codice del Terzo Settore. Con questo documento il CSV assume  
una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara  
quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard  
di qualità intende garantire.

Per maggiori informazioni sul CSV trentino, le attività svolte e i  
servizi offerti si rimanda al sito [www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it)  
ridurre l'impatto ambientale e assicurare la più ampia diffusione,  
la Carta dei servizi è disponibile sul sito del CSV Trentino, come il  
Bilancio Sociale.

CARATTERISTICHE

DESTINATARI DEI SERVIZI

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CRITERI DI ACCESSO

STANDARD PREVISTI

# LA CARTA DEI SERVIZI



CSV Trentino - Non Profit Network

C. F. 96061940225 / P.IVA 01852790227

Associazione riconosciuta

Altro Ente del Terzo Settore

Via Lunelli, 4 - 38122 Trento

Altre sedi operative Provincia di Trento



**CSV TRENTINO**  
NON PROFIT NETWORK

Nel 2019 l'associazione ha presentato la manifestazione di interesse per l'accreditamento come CSV. Ad Agosto 2020 l'ONC ha valutato positivamente la documentazione dando inizio alla prima fase della procedura di accreditamento che è attualmente in corso.

### **Natura giuridica**

CSV Trentino - Non Profit Network è un'Associazione riconosciuta che dal 2002 opera sul territorio provinciale Trentino rivolgendosi ad un bacino di circa 3.500 associazioni. Attualmente la sua base associativa è composta da 125 organizzazioni di cui 108 sono Organizzazioni di Volontariato iscritte all'Albo Provinciale.

### **Missione**

Il CSV Trentino nasce per rafforzare la cultura della solidarietà, il bene comune e la partecipazione nella risposta ai bisogni della comunità tramite lo sviluppo del volontariato in tutte le sue forme e della cittadinanza attiva. L'Associazione promuove, sostiene e qualifica i volontari negli Enti del Terzo Settore - in particolare nelle Organizzazioni di Volontariato - con servizi, progetti e azioni che contribuiscono al cambiamento sociale nell'interesse generale della comunità nel territorio della provincia di Trento.

### **Sistemi nazionali e regionali**

L'Associazione collabora con gli altri CSV anche tramite CSVnet, la rete nazionale dei CSV alla quale appartiene, e promuove il lavoro di rete tra i diversi soggetti pubblici e privati del territorio.

# CHI SIAMO



Il Codice del Terzo Settore affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il Fun – Fondo unico nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria. I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell’Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell’attività dei CSV in relazione all’uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall’ONC.

#### **Il CSV svolge le seguenti attività:**

- erogazione di servizi strumentali a favore dei volontari negli enti del terzo settore e, in particolare di organizzazioni di volontariato;
- Si pone quale attore strategico dello sviluppo della comunità, promuovendo la partecipazione degli individui, facilitando le relazioni e il lavoro di rete fra i diversi soggetti pubblici e privati che operano sul territorio, stimolando l’innovazione sociale e favorendo processi di sussidiarietà orizzontale.

# CHI SONO I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO



Il CSV Trentino eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale nella provincia di Trento senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato. Nello specifico i servizi si rivolgono a:

**Volontari**

**Aspiranti Volontari**

**Enti del Terzo Settore:**

ODV, APS, Onlus iscritte nei rispettivi registri provinciali in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico del Terzo Settore RUNTS

**Altri Enti Non Profit**

**Gruppi informali di volontari**

**Cittadini con particolare riguardo alla fascia giovane della popolazione**

**Studenti e giovani**

Il CSV Trentino nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere di: enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, imprese, ordini di professionisti, fondazioni e altre organizzazioni con l'obiettivo di favorire il lavoro di rete, di organizzare specifiche attività, eventi, progetti valorizzando il ruolo del volontariato e l'impatto della sua azione sul territorio di riferimento.

# DESTINATARI



Il CSV Trentino eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale nella provincia di Trento senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, le quali hanno accesso prioritario e un trattamento economico agevolato per i servizi a pagamento. Le attività del CSV Trentino coerentemente con le previsioni del Codice del Terzo Settore prevedono destinatari multipli, a partire dalla società civile, per la maggiore diffusione dei valori del volontariato.

## DESTINATARI

## IDENTIFICAZIONE

### Enti del Terzo Settore

In attesa dell'implementazione del RUNTS sono considerati ETS le ODV, APS e Onlus iscritte nei rispettivi registri.

### Altri enti Non Profit

Enti Non Profit diversi dagli ETS

### Volontari

Persone fisiche che svolgono attività di volontariato presso uno o più enti del terzo settore o altri enti non profit

### Aspiranti volontari

Persone fisiche che intendono attivarsi come volontari

### Gruppi informali di volontari

Persone fisiche che svolgono attività di volontariato fuori dal vincolo associativo

### Cittadini/ cittadinanza

Persone fisiche a cui si rivolgono i servizi di informazione, promozione e utenza diffusa

### Studenti e giovani

Studenti di diverso ordine e grado a cui si rivolgono specifiche attività di promozione e attivazione nell'ambito del progetto Scuola e Volontariato

### Scuole, istituti di formazione, istituti di ricerca

Le scuole di tutti gli ordini e grado, gli istituti di ricerca e gli enti di formazione sono potenzialmente partner per iniziative tese a valorizzare il ruolo del volontariato e la partecipazione attiva

### Enti Pubblici, Imprese, ordini di professionisti e altri enti privati

Gli enti pubblici, le imprese, gli ordini di professionisti e altri enti privati sono potenzialmente partner per iniziative tese a valorizzare il ruolo del volontariato e la partecipazione attiva

# DESTINATARI



Nella realizzazione di attività e servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63):

- a) **principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- b) **principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- c) **principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- d) **principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- e) **principio di integrazione:** i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
- f) **principio di pubblicità e trasparenza:** i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

# I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI





## 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.

Seminari formativi e informativi di breve durata

Corsi strutturati di media e lunga durata Scuole di alta formazione

## 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.

Progetto Scuola e Volontariato Campi di volontariato

Orientamento al volontariato Iniziative ed eventi di promozione del volontariato

Volontariato di Impresa Progetti di Animazione Territoriale/Sviluppo di Comunità

## Consulenza, assistenza e 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.

Costituire un ETS Adeguamento statuti e riforma del Terzo Settore

Gestione dell'Organizzazione Consulenza privacy

Consulenza e accompagnamento progettazione sociale

Consulenza e accompagnamento sviluppo di comunità/animazione territoriale

Alcuni servizi sono disponibili  
accedendo all'area riservata del CSV  
[www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it)

# SERVIZI E ATTIVITÀ



## 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.

Informazioni generali sulle associazioni e il volontariato locale

Informazioni sulla normativa del terzo settore nazionale e locale

Promozione iniziative delle associazioni di volontariato

## 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 interna.

Banca Dati on line Ricerche e paper di approfondimento

## Supporto tecnico-logistico

Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Uso sala riunioni

Alcuni servizi sono disponibili  
accedendo all'area riservata del CSV  
[www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it)

# SERVIZI E ATTIVITÀ





# Promozione, orientamento e animazione territoriale

obiettivi

Dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato (art. 63 comma 2<sup>a</sup> CTS)

**ATTIVITÀ**

Scuola e Volontariato

**DESTINATARI**

Scuole, studenti e insegnanti,  
ETS (ODV, APS, Onlus)  
Altri Enti Non Profit

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** interventi, laboratori, percorsi di accompagnamento da parte degli operatori del CSV Trentino, degli ETS, di altri Enti Non Profit e di professionisti con gli studenti coinvolti nei progetti.

**Modalità di accesso:** su richiesta delle scuole, degli insegnanti e degli studenti attraverso mail, telefono o eventuali moduli di iscrizione.

**Altre informazioni:** Le iniziative rivolte agli studenti vengono co-progettate con le scuole, con gli insegnanti e con gli Enti coinvolti.

I progetti rivolti alle scuole vengono promossi attraverso il Dipartimento della Conoscenza della Provincia Autonoma di Trento. L'attivazione degli studenti in specifiche attività di volontariato possono essere riconosciute come «Alternanza Scuola Lavoro». A seconda delle tematiche affrontate con il progetto vengono attivati specifici partner che hanno competenza in tali tematiche.

## Promozione, orientamento e animazione territoriale

Giulia De Paoli

scuole@volontariatotrentino.it



**ATTIVITÀ**

Campi di volontariato

**DESTINATARI**

Giovani

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** interventi frontali, laboratori percorsi di accompagnamento da parte degli operatori del CSV Trentino e dei partner dell'iniziativa.

**Modalità di accesso:** iscrizione dei giovani interessati a partecipare attraverso le modalità pubblicizzate con: sito, social e specifiche newsletter.

È previsto un numero massimo di partecipanti e quindi un eventuale selezione.

**Altre informazioni:** i campi di volontariato vengono realizzati nel periodo estivo coinvolgendo i giovani del territorio e dando loro un'opportunità di volontariato e di crescita civica. Ogni anno viene scelta una specifica tematica e i partner vengono individuati sulla base delle competenze in tale tematica.

Giulia De Paoli

scuole@volontariatotrentino.it

## Promozione, orientamento e animazione territoriale



**ATTIVITÀ**

Volontariato di Impresa

**DESTINATARI**

ETS (ODV, APS, Onlus), Altri Enti Non Profit, Volontari, Imprese, Ordini Professionali, Cittadini

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** percorsi di formazione accompagnamento da parte degli operatori del CSV.

**Modalità di accesso:** chi desidera coinvolgere il CSV può comunicarlo al referente del progetto via mail o telefono. Il coinvolgimento del CSV verrà valutato compatibilmente alle esigenze di servizio e alla programmazione strategica.

**Altre Informazioni:** le attività vengono co-progettate insieme ai destinatari coinvolti nei progetti specifici.

Sara Gherpelli

volontariatoimpresa@volontariatotrentino.it

## Promozione, orientamento e animazione territoriale



**ATTIVITÀ**

Iniziative ed eventi di promozione del volontariato

**DESTINATARI**

Volontari, Aspiranti Volontari, Cittadini, ETS, Altri Enti Non Profit, Gruppi Informali (TUTTI)

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni e altre iniziative.

**Modalità di accesso:** le Modalità di accesso vengono rese note attraverso il sito, i canali social e specifiche newsletter a seconda del tipo di evento che verrà realizzato. Inoltre chi desidera coinvolgere il CSV può comunicarlo al coordinatore via mail o telefono. Il coinvolgimento del CSV verrà valutato compatibilmente alle esigenze di servizio e alla programmazione strategica.

**Francesca Fiori**

coordinatore@volontariatotrentino.it

## Promozione, orientamento e animazione territoriale



**ATTIVITÀ**

Orientamento al Volontariato locale ed internazionale

**DESTINATARI**

Aspiranti Volontari, Giovani

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** colloqui individuali e incontri informativi.

**Modalità di accesso:** i colloqui individuali vengono fissati su appuntamento da richiedere via mail o telefono; gli incontri informativi vengono fissati sulla base di un calendario pubblicizzato tramite sito, social media e apposite newsletter; nel caso venga fissato un numero massimo di partecipanti verrà richiesta un'iscrizione; le istruzioni per iscriversi vengono rese note nel materiale promozionale relativo agli incontri.

**Altre Informazioni:** gli incontri sia individuali che diffusi possono essere svolti on line.

Giulia De Paoli

scuole@volontariatotrentino.it

## Promozione, orientamento e animazione territoriale





**ATTIVITÀ**

Orientamento al Volontariato internazionale e alle opportunità di mobilità europea

**DESTINATARI**

Aspiranti Volontari, Giovani

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** colloqui individuali e incontri informativi.

**Modalità di accesso:** i colloqui individuali vengono fissati su appuntamento da richiedere via mail o telefono; gli incontri informativi vengono fissati sulla base di un calendario pubblicizzato tramite sito, social media e apposite newsletter; nel caso venga fissato un numero massimo di partecipanti verrà richiesta un'iscrizione; le istruzioni per iscriversi vengono rese note nel materiale promozionale relativo agli incontri.

**Altre Informazioni:** il Servizio è realizzato in partnership con l'Associazione InCo - Interculturalità & Comunicazione. Gli incontri sia individuali che diffusi possono essere svolti on line.

Giulia De Paoli

scuole@volontariatotrentino.it

## Promozione, orientamento e animazione territoriale



**ATTIVITÀ**

Progetti di Animazione territoriale

**DESTINATARI**

Volontari, Aspiranti Volontari, Cittadini, ETS, Altri Enti Non Profit, Gruppi Informali, Pubbliche Amministrazioni (TUTTI)

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** accompagnamento alle reti con incontri formativi e consulenze collettive.

**Modalità di accesso:** chi desidera coinvolgere il CSV può comunicarlo ai referenti del servizio. Il coinvolgimento del CSV verrà valutato compatibilmente alle esigenze di servizio e alla programmazione strategica.

**Andreas Fernandez | Mirella Maturo**

comunicazione@volontariatotrentino.it | progetti@ufficiovolta.it

## Promozione, orientamento e animazione territoriale





# Consulenza, assistenza e accompagnamento

obiettivi

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 (art. 63 comma 2c CTS)

**ATTIVITÀ**

Creare un ETS

**DESTINATARI**

Aspiranti Volontari,  
Gruppi Informali, Cittadini

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** informazioni, documentazione e modelli fac-simile, percorso formativo, consulenza e accompagnamento individualizzato.

**Modalità di accesso:** informazioni, documentazione e modelli fac-simile sono disponibili sul sito internet- sezione **area giuridica** e sull'**area riservata**

**Altre informazioni:** i percorsi formativi sono gratuiti e riservati ad un massimo di 15 partecipanti ed è richiesta un'iscrizione attraverso l'**area riservata** del CSV.

Per accedere al servizio di consulenza e accompagnamento è necessario aver partecipato al percorso formativo.

A seconda della tipologia giuridica dell'Ente che si intende costituire è previsto un pagamento secondo il tariffario presente sul sito internet ([Area Giuridica](#))

Per la costituzione di un OdV è prevista una tariffa agevolata. Le consulenze possono essere in ufficio, on line, via mail o telefono.

## Consulenza, assistenza e accompagnamento

Giovanna Galeaz | Paolo Pompermaier | Daniele Erler



**ATTIVITÀ**

Riforma del Terzo Settore:  
adeguamento statuti

**DESTINATARI**

ETS: APS, ODV, ONLUS,  
Altri Enti Non Profit

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** incontri informativi, informazioni, documentazione e modelli fac-simile, consulenza e accompagnamento individualizzato.

**Modalità di accesso:** gli incontri informativi vengono promossi attraverso il sito, i canali social e specifiche newsletter; è richiesta iscrizione attraverso l'[area riservata](#).

Per le consulenze e l'accompagnamento individualizzato è necessario prendere appuntamento attraverso l'[area riservata](#).

Le consulenze sugli adeguamenti statutari sono gratuite per ODV, APS e ONLUS mentre per le altre tipologie è previsto un pagamento. Per maggiori informazioni consultare il piano tariffario sul sito [www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it).

Le consulenze possono essere in ufficio, on line, via mail o telefono.

**Altre informazioni:** Il servizio viene svolto oltre che da personale interno da Dottori Commercialisti collaboratori del CSV.

**Paolo Pompermaier | Daniele Erler**

paolo.pompermaier@volontariatotrentino.it | daniele.erler@volontariatotrentino.it

## Consulenza, assistenza e accompagnamento



**ATTIVITÀ**

Gestione dell'Organizzazione

**DESTINATARI**

ETS (ODV, APS , ONLUS),  
Altri Enti Non Profit

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** incontri informativi, informazioni, documentazione e modelli fac-simile, colloqui individualizzati.

**Modalità di accesso:** informazioni di carattere generale, documentazione e fac-simile sono disponibili sul sito internet nella sezione **area giuridica**.

Per le consulenze individuali è necessario prendere appuntamento attraverso l'**area riservata**.

Anche le richieste di informazioni generali avvengono attraverso specifico modulo accedendo all'**area riservata**.

Le consulenze individuali sono a pagamento, viene data priorità alle ODV riservando loro una tariffa agevolata.

Per maggiori informazioni consultare il piano tariffario [www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it).

Le consulenze possono essere in ufficio, on line, via mail o telefono.

**Altre Informazioni:** Il servizio viene svolto oltre che da personale interno da Dottori Commercialisti collaboratori del CSV.

**Paolo Pompermaier | Daniele Erler**

paolo.pompermaier@volontariatotrentino.it | daniele.erler@volontariatotrentino.it

## Consulenza, assistenza e accompagnamento



**ATTIVITÀ**

Sportelli territoriali

**DESTINATARI**

ETS (ODV, APS; ONLUS), Altri Enti Non Profit, Aspiranti Volontari, gruppi informali, Cittadini

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** consulenze di tipo generale ed orientativo, volte a fornire informazioni sulla Riforma del Terzo settore oltre che sui più importanti adempimenti civilistici e fiscali e sulla creazione di un nuovo ETS.

**Modalità di accesso:**

Per le consulenze individuali è necessario prendere appuntamento attraverso l'[area riservata](#).

Le consulenze sono gratuite.

Le consulenze possono essere in presenza, on line, via mail.

**Altre Informazioni:** per maggiori informazioni sugli sportelli attualmente attivi si rimanda al sito internet del CSV: [www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it).

Il servizio è realizzato in partnership con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Trento e Rovereto (ODCEC) e in collaborazione con gli enti pubblici territoriali.

**Daniele Erler**

[daniele.erler@volontariatotrentino.it](mailto:daniele.erler@volontariatotrentino.it)

## Consulenza, assistenza e accompagnamento



**ATTIVITÀ**

Privacy

**DESTINATARI**

ETS: ODV, APS , Onlus  
e Altri Enti Non Profit

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** incontri informativi, informazioni, documentazione e modelli fac-simile, colloqui individualizzati.

**Modalità di accesso:** Informazioni di carattere generale, documentazione e fac-simile sono disponibili sul sito internet nella sezione **area giuridica** e **area riservata**.

Per le consulenze individuali è necessario prendere appuntamento attraverso l'**area riservata**.

Le consulenze individuali sono a pagamento, viene data priorità alle ODV riservando loro una tariffa agevolata.

Per maggiori informazioni consultare il piano tariffario [www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it).

Le consulenze possono essere in ufficio, on line, via mail o telefono.

**Altre Informazioni:** il servizio è svolto in partnership con la Federazione della Cooperazione Trentina

**Paolo Pompermaier**

[paolo.pompermaier@volontariatotrentino.it](mailto:paolo.pompermaier@volontariatotrentino.it)

## Consulenza, assistenza e accompagnamento





**ATTIVITÀ**

## Progettazione Sociale

**DESTINATARI**

ETS: ODV, APS , Onlus  
e Altri Enti Non Profit

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** incontri laboratoriali, consulenze per piccoli gruppi e consulenze individuali.

**Modalità di accesso:** per prenotare una consulenza è necessario prendere un appuntamento via mail, telefonicamente o attraverso il sito: [www.ufficiosvolta.it](http://www.ufficiosvolta.it)

Le Consulenze sono gratuite. Le consulenze possono essere in ufficio, on line, via mail o telefono.

**Altre Informazioni:** le consulenze sulla progettazione sociale vengono svolte all'interno dell'ufficio Svolta. Un progetto in partnership con la Fondazione Trentina Volontariato sociale e la Fondazione Caritro che si propone di essere punto di riferimento per la progettazione sociale delle realtà non profit del territorio trentino.

Per maggiori informazioni sulle opportunità offerte da Svolta si rimanda al sito [www.ufficiosvolta.it](http://www.ufficiosvolta.it).

**Mirella Maturo | Cell. 353-4121810**

[progetti@ufficiosvolta.it](mailto:progetti@ufficiosvolta.it)

## Consulenza, assistenza e accompagnamento



**ATTIVITÀ**

Comunicazione

**DESTINATARI**

ETS, ODV, APS, Onlus  
e Altri Enti Non Profit

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** sprint formativi, incontri laboratoriali, consulenze per piccoli gruppi e consulenze individuali.

**Modalità di accesso:** per prenotare una consulenza è necessario prendere un appuntamento via mail o telefonicamente. Le Consulenze sono gratuite e possono essere effettuate in ufficio, online, via mail, via telefono o, se necessario ai fini delle consulenze stesse, nelle sedi delle organizzazioni.

**Altre Informazioni:** Le consulenze sulla comunicazione sono personalizzate e specifiche, con eventuale accompagnamento, per aiutare le organizzazioni non solo a gestire gli aspetti comunicativi legati alla propria attività: ufficio stampa, sito internet, social network, realizzazione materiali promozionali, costruzione piano di comunicazione; ma anche per sviluppare un'adeguata cultura di comunicazione legata alla governance e a strategie ben definite.

**Andreas Fernandez**

comunicazione@volontariatotrentino.it

## Consulenza, assistenza e accompagnamento





# Formazione

Finalizzata 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 (art. 63 comma 2b CTS)

**ATTIVITÀ**

Seminari informativi  
e formativi di breve durata

**DESTINATARI**

Volontari, aspiranti volontari, ETS: ODV, APS, Onlus, Altri Enti del Terzo Settore, gruppi informali di volontari, imprese, ordini di professionisti, cittadini (TUTTI)

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** formazione frontale, laboratoriale.

**Modalità di accesso:** iscrizione attraverso l'AREA RISERVATA. Le iniziative specifiche vengono promosse attraverso il sito, i social media e specifiche newsletter. I seminari informativi e formativi di breve durata sono gratuiti.

Nel caso di selezione alle ODV viene data priorità di accesso riservando loro una percentuale di posti.

I corsi possono essere svolti in presenza o a distanza.

**Altre informazioni:** per maggiori informazioni si rimanda al sito internet - [area formazione](#).

Le iniziative che trattano il tema della progettazione sociale vengono realizzate all'interno dell'Ufficio Svolta Svolta. Un progetto in partnership con la Fondazione Trentina Volontariato sociale e la Fondazione Caritro che si propone di essere punto di riferimento per la progettazione sociale delle realtà non profit del territorio trentino. Per maggiori informazioni sulle opportunità offerte da Svolta si rimanda al sito [www.ufficiosvolta.it](http://www.ufficiosvolta.it).

Giovanna Galeaz

formazione@volontariatotrentino.it

## Formazione



**ATTIVITÀ**

Corsi strutturati di media e lunga durata

**DESTINATARI**

Volontari, aspiranti volontari, ETS: ODV, APS, Onlus, Altri Enti del Terzo Settore, gruppi informali di volontari, imprese, ordini di professionisti, cittadini (TUTTI)

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** formazione frontale, laboratoriale

**Modalità di accesso:** iscrizione attraverso l'[area riservata](#).

Le iniziative specifiche vengono promosse attraverso il sito, i social media e specifiche newsletter.

I corsi di media e lunga durata possono prevedere una quota di partecipazione e un numero chiuso.

Per le ODV la partecipazione può essere gratuita o con un costo agevolato rispetto alle altre tipologie associative. Nel caso di selezione alle ODV viene data priorità di accesso riservando loro una percentuale di posti.

I corsi possono essere svolti in presenza o a distanza.

**Giovanna Galeaz**

formazione@volontariatotrentino.it

## Formazione



**ATTIVITÀ**

Scuole di alta formazione

**DESTINATARI**

Volontari, aspiranti volontari, ETS: ODV, APS, Onlus, Altri Enti del Terzo Settore, gruppi informali di volontari, imprese, ordini di professionisti, cittadini (TUTTI)

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** formazione frontale, formazione laboratoriale

**Modalità di accesso:** iscrizione attraverso l'[area riservata](#).

Le scuole di alta formazione vengono promosse attraverso il sito, i social media e specifiche newsletter.

Sono riservate ad un numero chiuso di partecipanti e richiedono dei prerequisiti di ingresso che vengono verificati in fase di selezione.

La partecipazione richiede una quota di iscrizione. Alle ODV viene data priorità (a parità di prerequisiti richiesti) riservando loro una quota di partecipazione inferiore rispetto a quella prevista per le altre tipologie associative.

I corsi possono essere svolti in presenza o a distanza.

**Giovanna Galeaz**

formazione@volontariatotrentino.it

## Formazione





# Informazione e comunicazione

obiettivi

Incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, supportare la promozione delle iniziative di volontariato, sostenere il lavoro di rete, accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente (art. 63 comma 2d CTS)

**ATTIVITÀ**

Orientamento generale sul volontariato, sull'associazionismo locale e sulla normativa vigente

**DESTINATARI**

TUTTI

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** informazioni base, documentazione, colloqui individuali, banca dati, newsletter sociale e newsletter giuridica.

**Modalità di accesso:** Le informazioni di base sul volontariato e sull'associazionismo locale sono disponibili sul sito internet. Nella sezione **associazioni** è possibile accedere alla **banca dati** delle associazioni locali [www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it).

Per ricevere la newsletter sociale e la newsletter giuridica è necessaria inviare la richiesta di iscrizione dalla home page del sito alla sezione «iscriviti».

Richieste di approfondimento o di informazioni specifiche possono essere fatte via mail, telefono o con un colloquio individuale in presenza o on line al referente del servizio.

Sara Donati

info@volontariatotrentino.it

## Informazione e comunicazione





**ATTIVITÀ**

Promozione delle iniziative di volontariato e solidarietà

**DESTINATARI**

TUTTI

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** newsletter, comunicati stampa, stampa locale, emittenti radiofoniche locali.

**Modalità di accesso:** per promuovere un'iniziativa di volontariato o rivolta al volontariato da inserire in newsletter è necessario compilare il form direttamente dalla home del sito alla sezione [segnala news](#).

Per promuovere un'iniziativa sulla stampa locale o sulle emittenti radiofoniche si può contattare via mail il referente del servizio.

Per promuovere un'iniziativa nella sezione news del sito è possibile contattare via mail il referente del servizio.

**Altre Informazioni:** Il CSV collabora con il servizio di informazione «Abitare la terra» una newsletter con le principali informazioni sui settori della cooperazione internazionale, solidarietà globale, sviluppo sostenibile, volontariato, pace, diritti umani e non violenza. Tale servizio garantisce costante visibilità alle iniziative e agli approfondimenti del Terzo settore trentino.

È possibile iscriversi direttamente dal sito:

[www.abitarelaterra.org](http://www.abitarelaterra.org).

**Andreas Fernandez**

comunicazione@volontariatotrentino.it

## Informazione e comunicazione



**ATTIVITÀ**

Promozione tematiche di cui si occupa il Terzo settore e visibilità best practice

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** programmi radiofonici, streaming online con esperti, sprint formativi, eventi di promozione, produzione video

**Modalità di accesso:** per programmare tale promozione, definire i contenuti e i mezzi di comunicazione più adatti è necessario prendere un appuntamento via mail o telefonicamente con il referente dell'area comunicazione.

**Altre Informazioni:** Il CSV realizza un programma con la principale emittente radiofonica locale per dare voce al volontariato e portare all'attenzione dell'opinione pubblica le principali tematiche di attualità di cui si occupa il volontariato e il Terzo settore, anche attraverso esperti di fama nazionale. Se le occasioni lo richiedono, si intraprendono anche produzioni audio-video con successiva diffusine sulle principali piattaforme social. Alla promozione intesa in questo modo si collega la progettazione e realizzazione di percorsi di culturali e di indagine qualitativa per promuovere la conoscenza delle realtà associative e dei loro valori sul territorio trentino.

**Andreas Fernandez**

comunicazione@volontariatotrentino.it

## Informazione e comunicazione



**ATTIVITÀ**

Approfondimenti su argomenti che interessano il mondo del volontariato e del Terzo Settore

**DESTINATARI**

ETS, ODV, APS, Onlus e Altri Enti Non Profit, cittadini, enti pubblici e privati

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** pubblicazioni, tutorial, pillole video informative, approfondimenti e ricerche

**Modalità di accesso:** le pubblicazioni e tutti i materiali editoriali possono essere scaricati dall'[area riservata](#). I tutorial e le pillole informative video sono disponibili sul canale [YouTube del CSV Trentino](#).

**Altre Informazioni:** La produzione di approfondimenti sul mondo del volontariato non avviene solo attraverso la realizzazione di materiali informativi, pubblicazioni e analisi dei dati, ma anche attraverso la realizzazione di output comunicativi multimediali ad hoc, sempre visualizzabili e consultabili. Tale modo di procedere prende forma su proposte e richieste nate da sinergie progettuali con i nostri diversi stakeholder.

## Informazione e comunicazione

Andreas Fernandez

comunicazione@volontariatotrentino.it





# 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 (art. 63 comma 2e CTS)

**ATTIVITÀ**

Banca Dati

**DESTINATARI**

TUTTI

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di accesso:** la banca dati è accessibile attraverso l'[area riservata](#).

**Altre informazioni:** la Banca dati offre informazioni sugli Enti Non Profit del Trentino.

Il sistema di geolocalizzazione permette di mirare la ricerca nelle aree di interesse.

Sara Donati

info@volontariatotrentino.it

## Ricerca e documentazione



**ATTIVITÀ**

Ricerche e paper di approfondimento

**DESTINATARI**

TUTTI

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il CSV collabora con l'Università e gli Istituti di ricerca locale e nazionale per la realizzazione di ricerche e paper di approfondimento sui temi legati al mondo del volontariato.

**Francesca Fiori**

[coordinatore@volontariatotrentino.it](mailto:coordinatore@volontariatotrentino.it)

## Ricerca e documentazione





# Supporto tecnico-logistico

obiettivi

Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

(art. 63 comma 2f CTS)

**ATTIVITÀ**

Sala riunioni di 20 posti attrezzata con video proiettore e impianto audio, lavagna LIM e lavagna a fogli mobili

**DESTINATARI**

Volontari, aspiranti volontari,  
ETS (ODV, APS; Onlus),  
Altri Enti Non Profit, gruppi informali

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Modalità di erogazione:** sala riunioni.

**Modalità di accesso:** la sala si trova presso la sede del CSV può essere prenotata gratuitamente contattando la referente del servizio via mail o telefono.

**Sara Donati**[info@volontariatotrentino.it](mailto:info@volontariatotrentino.it)

## Ricerca e documentazione





Per accedere ai servizi del CSV Trentino si può prendere contatto con lo staff attraverso diverse modalità, a seconda della tipologia del servizio, così come indicato nelle schede di presentazione dei servizi stessi.



## WEBSITE [www.volontariatotrentino.it](http://www.volontariatotrentino.it)

Il sito internet del CSV Trentino rappresenta un primo canale di accesso ai servizi, dove chiunque può trovare informazioni utili per orientarsi ma anche per richiedere informazioni e accedere alle attività istituzionali.



## RISERVATA

Dal 2019 il CSV Trentino ha attivato un'Area Riservata per garantire ai propri utenti un accesso più rapido ad alcuni servizi. Associazioni, volontari e cittadini possono iscriversi sul sito, aggiornare i propri dati e navigare in autonomia tra le attività presenti, usufruendo anche di contenuti e approfondimenti riservati esclusivamente agli iscritti.



## SOCIAL

Il CSV Trentino è presente con il proprio profilo sulle principali piattaforme social:



@CSVtrentino



@csvtrentino



Non Profit Network Csv Trento



@NpnCsv



## CONTATTI

È possibile contattare direttamente lo staff del CSV sia tramite e-mail ([info@volontariatotrentino.it](mailto:info@volontariatotrentino.it) oppure all'indirizzo e-mail di ciascuna area, disponibile sul sito) che telefonando allo **0461 916604**. Negli orari di apertura del centro indicati sul sito internet, ci sarà sempre qualcuno pronto a rispondere alle esigenze dell'utenza.

# CANALI DI ACCESSO



# PRINCIPIO DI QUALITÀ

*“I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi”.*

Il CSV Trentino organizza e progetta i propri servizi attraverso i principi e le modalità previste dal suddetto art. 63 comma 3 del D.Lgs. 117/2017. La qualità dei servizi viene rilevata attraverso diversi dispositivi rispetto al servizio (questionari, colloqui individuali, riunioni di staff, gruppi di lavoro, report, raccolta di dati...) e gli esiti di tali rilevazioni vengono trattati all'interno delle aree e negli incontri periodici del consiglio direttivo per poter riprogettare al meglio i servizi, affinché rispondano in modo efficace ai bisogni in continua evoluzione dei volontari e delle loro organizzazioni. Lo staff viene continuamente aggiornato tramite percorsi formativi organizzati internamente, dalla rete dei CSV o da altri enti. L'offerta dei servizi risponde a precise linee strategiche costruite con gli stakeholder interni e i principali attori territoriali

## IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Tutte le attività ritenute strategiche dal CSV Trentino attivano meccanismi per la raccolta di feedback da parte degli utenti dei servizi e dei partner dei progetti, sia quantitativi che qualitativi. Per il CSV Trentino è cruciale conoscere l'opinione di chi accede ai servizi, in merito alle attività e alle prestazioni a cui hanno partecipato. Per questo sono stati realizzati nel corso del 2020 due questionari e alcuni focus group con alcune semplici domande, per aiutare il centro a migliorare la qualità dei propri servizi e diventare sempre più efficace nel sostenere e qualificare il volontariato e i Terzo settore trentino. Le informazioni raccolte nelle fasi di monitoraggio e verifica (questionario di rilevazione dei bisogni formativi, questionari di valutazione dell'offerta formazione, incontri di verifica e valutazione dei progetti) vengono valutate in conformità con gli obiettivi strategici. Il CSV Trentino ha nel lavoro di rete la sua grande forza, gli altri soggetti del territori diventano così interlocutori preziosi per una continua riprogettazione delle attività e dei servizi, con l'obiettivo di renderli sempre più efficaci.

# RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

