

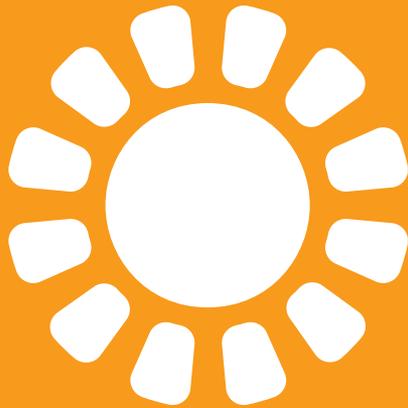
# Carta dei Servizi



Tutta l'energia del volontariato

# Carta dei Servizi





# Indice

## Chi siamo

- 11 Chi siamo
- 13 Struttura istituzionale
- 15 Struttura operativa
- 19 Opportunità di partecipazione

## Servizi

- 27 Servizi
- 29 A chi si rivolgono
- 30 Canali di accesso online

## Consulenza

- 34 Consulenza e accompagnamento
- 35 Consulenze collettive
- 36 Domande frequenti
- 37 Formulari
- 38 Agenda fiscale
- 39 Agenda bandi

## Promozione

- 42 Orientamento al volontariato
- 43 Volontari cercasi
- 44 Iniziative pubbliche
- 45 Servizio editoriale Briciole
- 46 Associazioni in radio
- 47 Patrocinio

## Formazione

- 50 Corsi di formazione e seminari
- 51 Riconoscimento competenze dei volontari
- 52 Bandi Cesvot
- 53 Young Energy. A scuola scegli il volontariato

## Comunicazione

- 56 Cesvot Informa
- 57 News ed Eventi
- 58 Radio
- 59 Video
- 60 Storie e dossier
- 61 Digital kit

## Logistica

- 74 Sale
- 75 Pubblicità e trasparenza
- 76 Verifco

## Sedi e contatti

- 80 Sede regionale
- 82 Sedi territoriali

## Documentazione

- 64 Biblioteca e prestito
- 65 Collane Cesvot
- 66 Report di ricerca e altre pubblicazioni
- 67 Archivio atti normativi
- 68 La Riforma del terzo settore
- 69 Archivio Comunicazione Sociale
- 70 Il Pnrr per il terzo settore
- 71 Trova gli enti vicino a te

## Codice etico e politica per la qualità

- 88 Codice etico
- 90 Politica per la qualità
- 92 Principi di erogazione dei servizi
- 93 Rilevazione e controllo della qualità
- 94 Segnalazione di reclami e suggerimenti



Meeting regionale Cesvot  
Hotel Marinetta, Marina di Bibbona (LI)  
Maggio 2023

# La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta i servizi e gli standard che Cesvot offre ai propri utenti, frutto dell'esperienza ultraventennale e di un costante adeguamento ai mutamenti del volontariato e del contesto socioeconomico in Toscana.

È una pubblicazione di facile consultazione ed ha lo scopo di informare il lettore sull'organizzazione e sui servizi proposti, spiegare le modalità di accesso alle diverse opportunità e dichiarare gli standard che Cesvot si impegna a mantenere.

Contiene le informazioni di base sulle numerose tipologie di servizi e indica dove e come poter ottenere maggiori dettagli per farne richiesta.

**Chi siamo**



Meeting Regionale Cesvot  
Hotel Marinetta, Marina di Bibbona (LI)  
Maggio 2024

## Chi siamo

---

Cesvot è un **ente del terzo settore**, in particolare una **organizzazione di volontariato** (art.32, D.lgs. 117/2017, Codice del Terzo settore) che svolge attività di interesse generale (art. 5) prevalentemente in favore di terzi, avvalendosi in modo principale delle prestazioni dei volontari associati.

Cesvot svolge funzioni di Centro Servizi per il volontariato per il territorio della Toscana. I **Centri di Servizio per il volontariato (Csv)**, secondo il Codice del Terzo settore (art. 63) hanno 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. A tale scopo è assicurato loro un finanziamento stabile attraverso un Fondo unico nazionale, alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

Cesvot svolge le seguenti **attività di interesse generale**:

- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di particolare interesse sociale, incluse attività editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale
- servizi strumentali a favore di enti del terzo settore
- attività culturali di interesse sociale con finalità educativa

Cesvot, insieme agli altri Csv presenti su tutto il territorio italiano, fa parte di CSVnet, l'Associazione centri di servizio per il volontariato.

### Denominazione

Cesvot - Centro Servizi Volontariato  
Toscana (Odv)

### Codice fiscale

94063330487

### Sede legale

Via de' Martelli, 8 - 50129 Firenze

### Sede operativa

Via Ricasoli 9, 50122 Firenze

### Altre sedi operative

11 Delegazioni territoriali in tutti  
i capoluoghi di provincia oltre a  
Empoli

### Sito web

[www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

### Anno di fondazione

1997

### Inquadramento giuridico

- Associazione (art. 14-35 Cc)

- Ente di terzo settore - iscritto al Registro unico degli enti di terzo settore nella sezione Organizzazioni di volontariato (d. lgs 117/2017 Codice del Terzo settore)

- Centro di Servizio per il Volontariato - accreditato nell'elenco nazionale dei Centri di servizio per il volontariato, ambito territoriale Toscana (ai sensi art. 61 e ss d. lgs 117/2017 Codice del Terzo settore)

## Struttura istituzionale

---

### **Sono organi sociali di Cesvot:**

- l'Assemblea dei soci
- il Consiglio Direttivo
- il Presidente
- l'Organo di controllo
- il Collegio dei garanti

I componenti degli organi sociali, ad eccezione di quelli dell'Organo di controllo, sono volontari. A loro non è riconosciuto alcun compenso, salvo il rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata ai fini dello svolgimento della funzione.

L'**Assemblea dei soci** è attualmente **costituita da 34 enti di rilevanza regionale** ed è l'organo sovrano di Cesvot, stabilisce la mission e gli orientamenti strategici cui devono sottostare tutti gli organi, sia politici che operativi.

Il **Consiglio Direttivo** è l'**organo di gestione** di Cesvot ed è eletto dall'Assemblea tra i suoi rappresentanti. Ne fanno parte **20 componenti**, tra questi il Presidente e il rappresentante delle Delegazioni territoriali. Vi partecipano inoltre, senza diritto di voto, l'Organo di controllo, il Collegio dei garanti e il Direttore.

L'Organo di controllo di Cesvot esercita compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale dell'ente.

## GOVERNANCE DI CESVOT

### ASSEMBLEA DEI SOCI

---

- **ELEGGE  
PRESIDENTE**
- **ELEGGE  
CONSIGLIO  
DIRETTIVO**
- **ELEGGE  
UFFICIO DI  
PRESIDENZA**
- **NOMINA  
ORGANO DI  
CONTROLLO**
- **NOMINA  
COLLEGIO DEI  
GARANTI**

### ASSEMBLEA DI DELEGAZIONE

---

- **ELEGGE  
CONSIGLIO  
DIRETTIVO**
- **ELEGGE  
PRESIDENTE**
- **ELEGGE UFFICIO DI  
PRESIDENZA DI  
DELEGAZIONE**

## Struttura operativa

---

La struttura operativa di Cescvot è organizzata in un livello centrale (1 sede regionale) e uno territoriale (11 sedi territoriali).

Il livello **centrale** è articolato nei 3 settori, coordinati dalla Direzione:

- Gestione Strategica
- Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio
- Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione

Il livello **territoriale** è suddiviso nelle 11 Delegazioni territoriali.

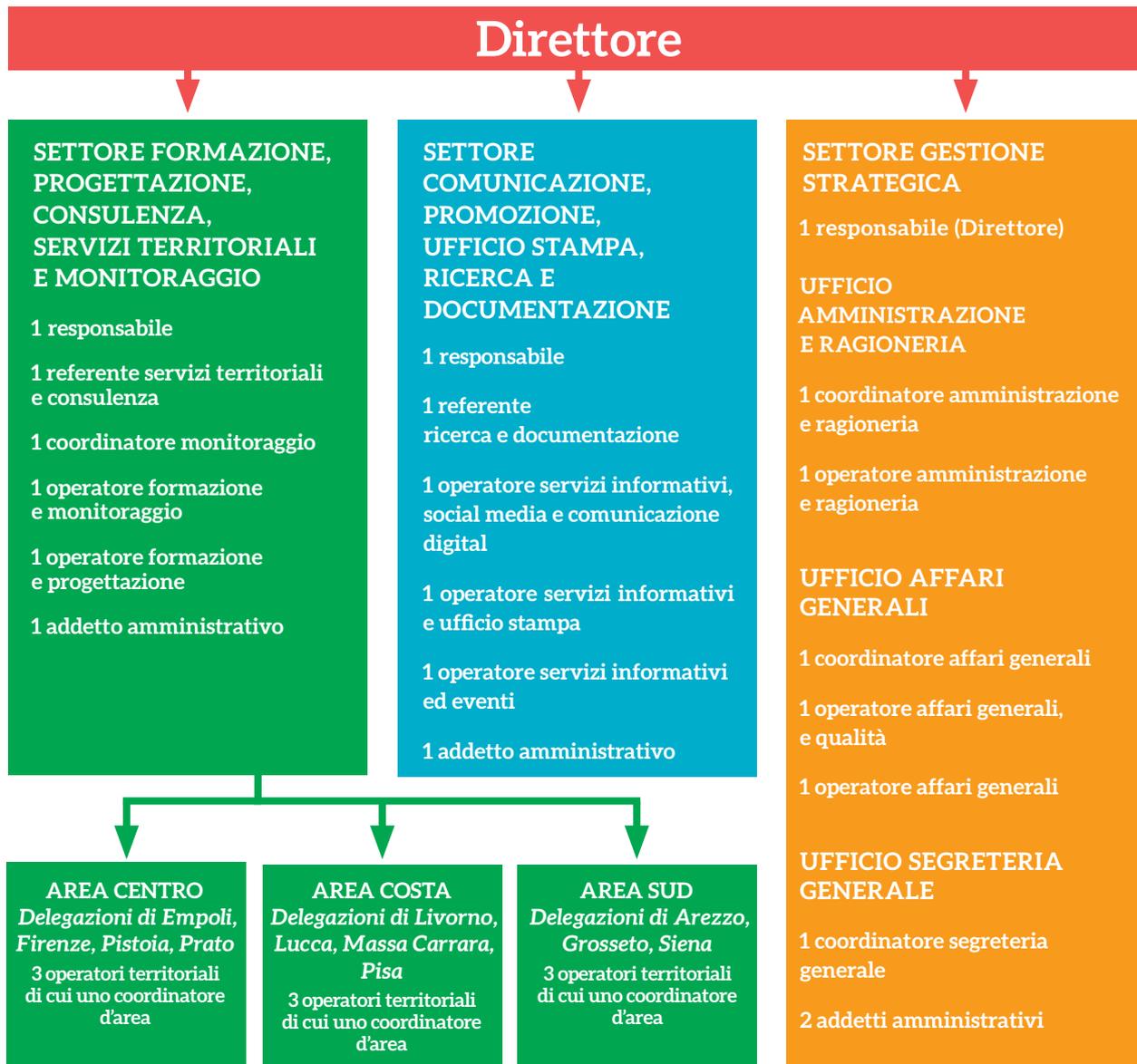
Nelle sedi locali opera un team di Operatori territoriali che offre orientamento e servizi agli enti del terzo settore ed ai cittadini interessati al volontariato.

Le Delegazioni territoriali sono organizzate in 3 aree:

- Area Centro (Empoli, Firenze, Pistoia, Prato)
- Area Costa (Massa, Livorno, Lucca, Pisa)
- Area Sud (Arezzo, Grosseto, Siena)

Oltre al personale dipendente, Cescvot si avvale di consulenti e collaboratori esterni.

# ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



## 1 SEDE REGIONALE



## 11 SEDI TERRITORIALI



## Delegazioni territoriali

Cesvot è articolato in **11 Delegazioni territoriali**, una per ogni capoluogo di provincia a cui si aggiunge quella per il Circondario di Empoli. Questa organizzazione ha l'obiettivo di facilitare un contatto più diretto con gli enti del terzo settore, conoscerne meglio i bisogni, rendere più efficace l'offerta dei servizi e favorire la partecipazione all'attività del Centro Servizi.

In ognuno degli 11 territori, si riunisce l'**Assemblea di Delegazione** (art.11 Statuto Cesvot), assemblea di utenti che concorre alla programmazione delle attività di Cesvot attraverso la rappresentazione dei bisogni e delle esigenze del loro territorio.

L'Assemblea di Delegazione elegge i componenti del **Consiglio Direttivo di Delegazione**, i quali nominano il Presidente di Delegazione al suo interno. I presidenti delle Delegazioni territoriali partecipano all'Assemblea dei soci di Cesvot, con voto consultivo.

In ogni Delegazione è attiva una **sede territoriale** Cesvot, per garantire la diffusione dei servizi su tutto il territorio regionale e favorire la partecipazione del volontariato locale alle attività di Cesvot. Gli **Operatori territoriali** forniscono assistenza di base a carattere intersettoriale agli utenti, realizzando e sostenendo le progettualità di Cesvot sul territorio, il volontariato e le reti nella comunità locale.

## Opportunità di partecipazione

---

### Come partecipare alla Delegazione territoriale

Sono componenti delle Assemblee di Delegazione tutti gli enti del terzo settore, con l'esclusione di quelli in forma societaria (ai sensi del Libro V del Codice civile) fatta eccezione per le cooperative sociali, che si avvalgano di volontari (ai sensi dell'art.17 Cts), che hanno sede legale nel territorio della Delegazione.

L'Assemblea di Delegazione è convocata, dal Presidente di Delegazione, almeno una volta l'anno e ogni qualvolta lo ritenga necessario la maggioranza del Consiglio Direttivo di Delegazione.

Ogni quattro anni l'Assemblea di Delegazione elegge i componenti del Consiglio Direttivo di Delegazione. Il Consiglio Direttivo di Delegazione è composto da 18 consiglieri che al loro interno eleggono il Presidente di Delegazione e i Vicepresidenti.

## Come diventare socio

Cesvot è una associazione i cui **soci** sono **enti di terzo settore di rilevanza regionale**. Possono associarsi a Cesvot le organizzazioni di volontariato - a cui è garantita la maggioranza dei voti nell'Assemblea dei soci - e gli altri enti del terzo settore.

Lo statuto all'art. 3 prevede che possano **diventare soci Cesvot**:

- le organizzazioni di volontariato di rilevanza regionale
- gli altri enti del terzo settore di rilevanza regionale - esclusi quelli costituiti in forma societaria (ai sensi del Libro V del Codice civile) - a condizione che il loro numero non sia superiore al 50% del numero delle organizzazioni di volontariato.

Sono considerati di rilevanza regionale gli enti del terzo settore aventi sede legale in Toscana, a struttura federale, che siano costituiti da enti del terzo settore con sede legale **in almeno 5 province della regione**. Sono altresì considerati di rilevanza regionale gli enti del terzo settore aventi sede legale in Toscana a struttura unitaria, dotati di articolazioni organizzative in almeno 5 province della regione Toscana.

La domanda di ammissione, contenente le informazioni e gli allegati previsti dall'art.3 del Regolamento Cesvot, dovrà essere presentata per iscritto dal rappresentante legale dell'aspirante socio e spedita alla Segreteria generale di Cesvot, via Ricasoli, 9 - 50122 Firenze.

Il Consiglio Direttivo di Cesvot la sottopone con proprio parere all'Assemblea dei soci, la quale si esprime in via definitiva entro 90 giorni dal ricevimento.

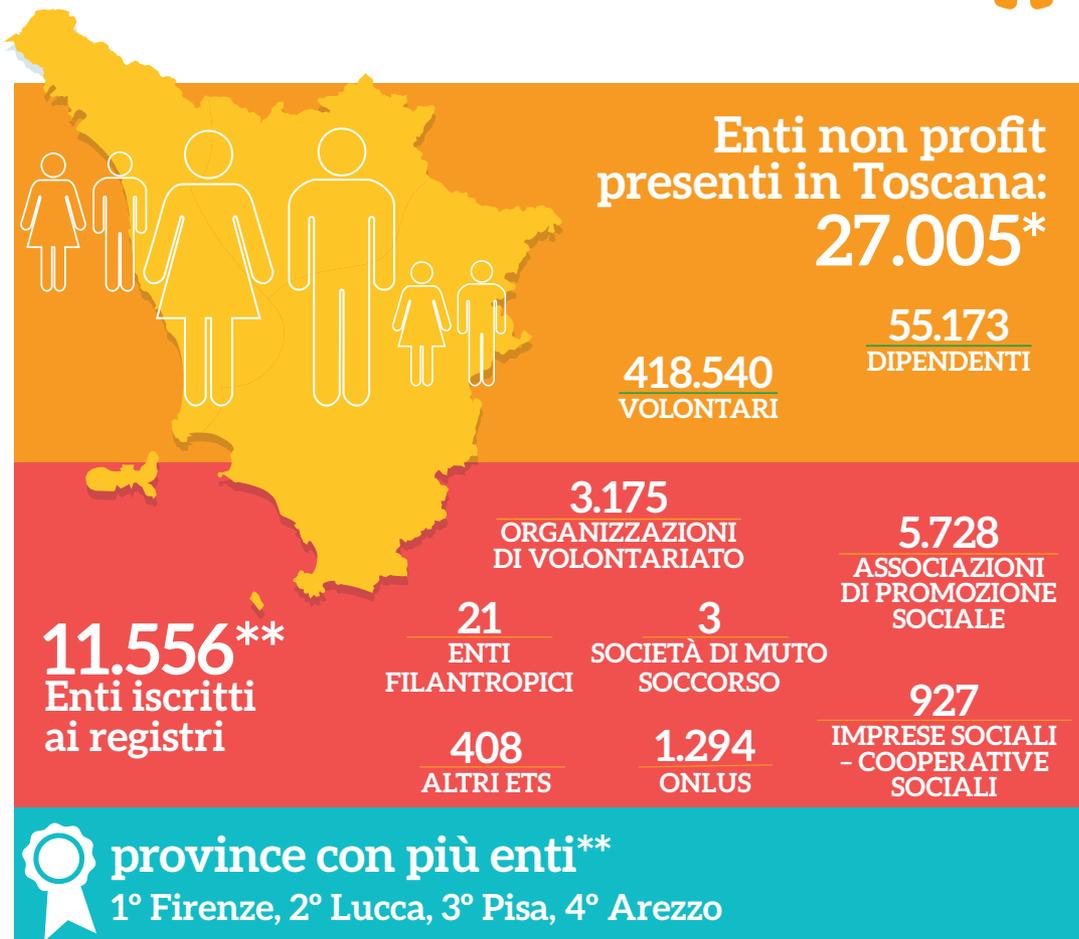
# I CSV IN ITALIA

I Centri di Servizi per il Volontariato sono articolati in 49 ambiti territoriali, attivi in tutte le regioni italiane



Vedi la mappa interattiva  
sul sito di CSVnet alla pagina:  
[csvnet.it/i-csv-in-italia](http://csvnet.it/i-csv-in-italia)

# IL TERZO SETTORE IN TOSCANA



Tutta l'energia del volontariato

\*fonte: Istat, *Censimento permanente delle istituzioni non profit*, 18 aprile 2024 (dati riferiti al 31 dicembre 2021).

\*\*fonte: Banca dati Cesvot (dati riferiti al 31 dicembre 2023).

La fotografia degli ETS nelle Delegazioni -  
nti ogni 10.000 abitanti (sopra 18 anni)- Fonti Cesvot/Istat 2022

	ETS	Popolazione	ETS/10000
Arezzo	1080	291370	37,1
Firenze - Empoli	3760	856536	43,9
Grosseto	721	191200	37,7
Livorno	793	286878	27,6
Lucca	1236	331137	37,3
Massa-Carrara	615	168335	36,5
Pisa	1137	354071	32,1
Pistoia	893	248220	36,0
Prato	598	213994	27,9
Siena	861	227356	37,9



Convegno "Lo stato di salute del terzo settore  
nella provincia di Prato"  
Museo Pecci, Prato  
Aprile 2024

**Servizi**



Conferenza stampa bando "Siete presente"  
Palazzo Vecchio, Firenze  
Aprile 2024

## Servizi

---

I Centri di Servizio per il Volontariato possono svolgere attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a. 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 e università, facilitando l'incontro degli enti del 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;
- b. 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;
- c. 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, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- d. 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;
- e. 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;
- f. servizi di **supporto tecnico-logistico**, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.



CONVEGNO

# LEGGERE IL CAMBIAMENTO

La cultura organizzativa e la sostenibilità  
 come driver del cambiamento  
 e dell'innovazione






Convegno "Leggere il cambiamento"  
 Innovation Center di Fondazione CR Firenze  
 Aprile 2024

## A chi si rivolgono

---

Cesvot eroga i propri servizi agli enti del terzo settore e ai soggetti che intendono diventarlo. Si rivolge inoltre ai loro volontari che operano negli enti di terzo settore e a coloro che aspirano ad esserlo.

Alcuni servizi offerti da Cesvot sono fruibili anche dalla cittadinanza.

### **Enti del terzo settore - ets**

Enti iscritti nel Registro unico degli enti del terzo settore (Runts), che abbiano volontari e sede legale in Toscana

### **Organizzazioni non lucrative di utilità sociale - onlus**

Enti iscritti all'anagrafe delle onlus presso l'Agenzia delle entrate, che abbiano volontari e sede legale in Toscana

### **Aspiranti enti del terzo settore**

Soggetti che desiderano costituire o diventare un ets

### **Organizzazioni non profit**

Organizzazioni che realizzano beni e/o servizi, che non intendono e o non possono distribuire, anche indirettamente, gli eventuali profitti delle loro attività

### **Volontari**

Volontari che operano in un ets toscano

### **Aspiranti volontari**

Persone che intendono intraprendere attività di volontariato

### **Cittadini**

Cittadini toscani che operano o si interessano di terzo settore e volontariato

### **Enti pubblici e privati**

Istituti scolastici, pubbliche amministrazioni ed enti profit che si interessano di terzo settore e volontariato

## Canali di accesso online

---

### Sito web

Il sito **cesvot.it** è uno degli strumenti fondamentali per conoscere e **utilizzare i servizi di Cesvot**, le opportunità messe a disposizione degli utenti, l'articolazione territoriale e il profilo istituzionale dell'ente. Dalla homepage si accede, infatti, alle aree tematiche in cui sono raggruppati i servizi:

- **Promozione**
- **Consulenza**
- **Formazione**
- **Comunicazione**
- **Documentazione**
- **Logistica**

Le numerose iniziative in programma sono inoltre evidenziate nella sezione News&Eventi.

### Area riservata MyCesvot

MyCesvot è l'**area riservata del sito Cesvot** che permette di usufruire dei servizi e delle opportunità che Cesvot offre: richiedere una consulenza, iscriversi a un corso o a un seminario, richiedere una pubblicazione o un servizio editoriale, iscriversi alla newsletter, ecc.

MyCesvot è raggiungibile dalla homepage del sito **cesvot.it** oppure direttamente all'indirizzo **my.cesvot.it**. La registrazione è semplice e gratuita e fornisce all'utente le credenziali di accesso. È attiva sia **per enti** sia **per persone fisiche**. Una volta effettuato l'accesso, l'utente potrà usufruire dei diversi contenuti disponibili in base alle caratteristiche del proprio profilo.

Per ricevere assistenza è possibile scrivere a: [assistenza@cesvot.it](mailto:assistenza@cesvot.it) o rivolgersi direttamente ad una delle 11 Delegazioni territoriali.



**Caccia al tesoro "Grosseto solidale.  
Alla ricerca del tesoro nascosto"**  
Piazza San Francesco, Grosseto  
Giugno 2024



**Convegno "Lo stato di salute del terzo settore  
nella provincia di Pisa"**  
Officine Garibaldi, Pisa  
Maggio 2024

# Consulenza

Grazie all'esperienza maturata dai propri operatori e al contributo di esperti professionisti, Cesvot offre consulenze e strumenti utili alla creazione e alla gestione di un ente del terzo settore e al coinvolgimento dei volontari. Le consulenze, attivabili su richiesta, sono erogate in presenza o a distanza e possono prevedere contatti singoli, percorsi di accompagnamento o incontri di consulenza collettiva.

Sul sito web [cesvot.it](http://cesvot.it) sono inoltre disponibili un elenco di risposte alle domande più frequenti, una sezione dedicata alla modulistica, un'agenda delle scadenze fiscali e un'agenda con le principali opportunità di finanziamento.

## Consulenza e accompagnamento

Con il servizio gratuito di consulenza Cesvot mette in campo un'offerta di assistenza agli ets in tutte le fasi più importanti della loro vita, dalla ideazione alla costituzione fino all'operatività, sia ordinaria che straordinaria. Due gli ambiti delle 14 aree di consulenza: il primo, più legato all'area giuridico-fiscale, prevede fino a 4 ore con l'esperto suddivisibili in massimo due incontri; il secondo, dedicato a chi vuole affrontare questioni di sviluppo associativo, strategiche e organizzative, prevede fino a 15 ore di accompagnamento. Il servizio è aperto anche ai singoli cittadini nel caso vogliano costituire un ente del terzo settore.

<b>Per chi</b>	Cittadini Ets Onlus Aspiranti enti del terzo settore <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/consulenza/consulenza-e-accompagnamento">cesvot.it/consulenza/consulenza-e-accompagnamento</a> <i>con accesso all'area riservata MyCesvot</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno (con sospensione nel mese di agosto)
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

### STANDARD DI QUALITÀ

Consulenti con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico

Risposta via e-mail alle richieste di consulenza entro 5 giorni lavorativi oppure proposta di un appuntamento con uno degli esperti Cesvot

## Consulenze collettive

Cesvot offre agli enti del terzo settore incontri di consulenza collettiva: si tratta di incontri gratuiti di una giornata con esperti e studiosi che affrontano tutti i temi previsti nelle aree di consulenza, dagli aspetti normativi alla comunicazione. Al termine degli incontri è previsto uno spazio di consulenza dove i partecipanti possono sottoporre ai consulenti questioni specifiche inerenti alle materie trattate.

<b>Per chi</b>	Ets Onlus <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/consulenza/consulenze-collettive">cesvot.it/consulenza/consulenze-collettive</a> <i>con accesso all'area riservata MyCesvot</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno <i>Secondo il calendario disponibile alla pagine web dedicata</i>
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

### STANDARD DI QUALITÀ

Publicazione del calendario sul sito web almeno 14 giorni prima della scadenza delle iscrizioni

Comunicazione via e-mail dell'attivazione del servizio agli enti del terzo settore in possesso dei requisiti almeno 14 giorni prima della scadenza delle iscrizioni

Comunicazione dell'attivazione del servizio tramite la newsletter Cesvot Informa

Consulenti con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico

## Domande frequenti

Cesvot raccoglie e pubblica le risposte ad alcune delle domande più frequenti, raccolte secondo i seguenti ambiti: costituire un'associazione, gestire e amministrare un'associazione, estinguere un'associazione, stipulare contratti e polizze, gestire attività ed eventi pubblici e organizzare raccolte fondi, ed ambiti relativi a Runts, Educazione civica e Pcto.

L'archivio è navigabile grazie a un motore di ricerca per parole e per categoria.

<b>Per chi</b>	Tutti
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/consulenza/domande-frequenti">cesvot.it/consulenza/domande-frequenti</a>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente

## Formulari

Cesvot mette a disposizione formulari, moduli, modelli e fac-simile utili (es. atto costitutivo e statuto di associazione o ente di terzo settore, schemi di bilancio, ecc.) per costituire o gestire un ente e assolvere ai vari adempimenti normativi e fiscali.

L'archivio è navigabile grazie a un motore di ricerca per parole e per categoria.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/consulenza/formulari](http://cesvot.it/consulenza/formulari)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio  
[formazione.territorio@cesvot.it](mailto:formazione.territorio@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente

## Agenda fiscale

Cesvot pubblica mensilmente le scadenze e gli adempimenti fiscali di interesse per il mondo del volontariato e del terzo settore. Le informazioni sono aggiornate in modo continuativo e suddivise per tipologia di soggetto interessato dall'adempimento.

<b>Per chi</b>	Tutti
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/consulenza/agenda-fiscale">cesvot.it/consulenza/agenda-fiscale</a>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente

Visibilità delle informazioni tramite la newsletter Cesvot Informa

## Agenda bandi

Cesvot seleziona bandi e opportunità di finanziamento per il terzo settore offerte da enti e istituzioni pubbliche e private a livello locale, nazionale ed europeo. Ogni bando viene descritto con il titolo, la scadenza, l'ente erogatore e la tipologia di opportunità.

<b>Per chi</b>	Tutti
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/consulenza/agenda-bandi">cesvot.it/consulenza/agenda-bandi</a>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a> Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente

Visibilità delle informazioni tramite la newsletter Cesvot Informa



Iniziativa Delegazione Cesvot Pisa  
"Pomeriggio per grandi e piccini"  
Officine Garibaldi, Pisa  
Maggio 2024

# Promozione

Cesvot opera per facilitare l'incontro degli enti di terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.

Propone iniziative e servizi finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità toscana, in particolare tramite l'organizzazione, anche in collaborazione con gli stessi ets, di eventi pubblici. Sostiene gli ets nelle loro attività di promozione del volontariato.

## Orientamento al volontariato

“Diventa volontario” è il servizio di accompagnamento personalizzato che Cesvot offre a chi vuole svolgere attività di volontariato presso un ente del terzo settore.

Il servizio offre inoltre la possibilità di consultare la bacheca annunci “Volontari cercasi”.

<b>Per chi</b>	Aspiranti volontari Ets
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/promozione/orientamento-al-volontariato">cesvot.it/promozione/orientamento-al-volontariato</a> con accesso all'area riservata MyCesvot
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Risposta via e-mail alle richieste entro 5 giorni lavorativi oppure proposta di un appuntamento con un operatore Cesvot

## Volontari cercasi

Cesvot facilita l'incontro degli enti del terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, supportando la ricerca dei volontari attraverso la bacheca annunci online "Volontari cercasi". Ogni annuncio dovrà contenere le informazioni sull'attività da svolgere, il nome di un referente, i recapiti e l'eventuale sito web dell'ente.

<b>Per chi</b>	Ets Onlus
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/promozione/volontari-cercasi">cesvot.it/promozione/volontari-cercasi</a> con accesso all'area riservata MyCesvot
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Pubblicazione degli annunci sul sito web nella bacheca Volontari cercasi entro 7 giorni dalla ricezione

Visibilità degli annunci tramite la rubrica #VolontariCercasi nella newsletter Cesvot Informa

## Iniziative pubbliche

Cesvot promuovere la solidarietà, l'azione volontaria e i temi di interesse per il terzo settore, attraverso l'organizzazione di iniziative pubbliche a carattere regionale o locale, che hanno lo scopo di dare visibilità agli ets locali, rafforzando le collaborazioni con gli enti pubblici e privati. Si tratta di incontri, convegni, anche online, eventi di piazza organizzati dalle Delegazioni a cui possono partecipare tutti i volontari, gli operatori del terzo settore e i cittadini interessati.

<b>Per chi</b>	Cittadini Ets Onlus <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/promozione/iniziative-pubbliche">cesvot.it/promozione/iniziative-pubbliche</a> Per alcune iniziative è richiesta l'iscrizione tramite <i>con accesso all'area riservata MyCesvot</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno <i>Secondo il calendario disponibile alla pagina web dedicata</i>
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a> Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Publicazione del calendario sul sito web almeno 14 giorni prima della data di svolgimento dell'iniziativa

Comunicazione dell'attivazione del servizio tramite la newsletter Cesvot Informa

## Servizio editoriale “Briciole”

“Briciole” è una collana ed un servizio editoriale gratuito che Cesvot mette a disposizione per diffondere le migliori esperienze progettuali e formative del volontariato toscano. Gli enti di terzo settore hanno la possibilità di pubblicare gratuitamente nella collana “Briciole” gli atti di progetti e corsi di formazione realizzati in collaborazione con Cesvot. Sono garantiti un servizio di consulenza e accompagnamento per la definizione e realizzazione del progetto editoriale, l’editing e la stampa del volume.

**Per chi** Ets  
Onlus  
*Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata*

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/promozione/servizio-editoriale-briciole](http://cesvot.it/promozione/servizio-editoriale-briciole)  
*con accesso all’area riservata MyCesvot*

**Quando** Tutto l’anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Risposta via e-mail alle richieste entro 10 giorni lavorativi

## Associazioni in radio

“Associazioni in radio” è il servizio di comunicazione e promozione radiofonica che Cesvot ha pensato per gli enti del terzo settore della Toscana. Il servizio offre a 80 ets uno spazio radiofonico gratuito di 4 minuti, attraverso cui promuovere iniziative, progetti, attività o anche solo presentare il proprio ente. Si tratta di una intervista telefonica da parte di un giornalista radiofonico, la cui registrazione è trasmessa nella rubrica “Associazioni in radio” in onda ogni settimana su Radio Toscana, Controradio, Novaradio, Punto Radio Cascina e Contatto Radio.

### Per chi

Ets

Onlus

*Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata*

### Come

Alla pagina web

[cesvot.it/promozione/associazioni-radio](http://cesvot.it/promozione/associazioni-radio)

*con accesso all'area riservata MyCesvot*

### Quando

Secondo la scadenza indicata alla pagina web dedicata

### Per

Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione

### informazioni

[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

## STANDARD DI QUALITÀ

Comunicazione dell'apertura della chiamata tramite e-mail e newsletter Cesvot Informa

Almeno 75 enti selezionati ogni anno

Criteri di selezione trasparenti

Comunicazione via e-mail dell'esito della selezione a tutte le richieste pervenute entro 15 giorni lavorativi dalla data di scadenza

## Patrocinio

Con la concessione del patrocinio gratuito e dell'uso del logo, Cesvot offre la propria adesione ad eventi sociali e culturali che si svolgono sul territorio regionale e che promuovono la solidarietà, i diritti, il volontariato attraverso iniziative pubbliche rivolte a tutti i cittadini. Il patrocinio viene concesso di volta in volta per la singola iniziativa.

<b>Per chi</b>	Ets Onlus Organizzazioni non profit Enti pubblici e privati
<b>Come</b>	Istituzioni pubbliche <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>  Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/promozione/patrocinio">cesvot.it/promozione/patrocinio</a> <i>con accesso all'area riservata MyCesvot</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Comunicazione dell'esito a tutte le richieste pervenute entro 10 giorni lavorativi



**"Grosseto solidale. Open day della  
Delegazione Cescvot di Grosseto"**  
Via de' Ginori, Grosseto  
Giugno 2024

# Formazione

Cesvot propone iniziative formative per qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, promuovere una maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario, sviluppare e far emergere competenze trasversali, progettuali e organizzative rispetto ai bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

L'attività è svolta anche in collaborazione con enti del terzo settore, enti locali, università e scuole.

## Corsi di formazione e seminari

Cesvot organizza corsi di formazione e seminari gratuiti per i volontari degli enti del terzo settore della Toscana. La formazione è erogata in aula e/o online. I corsi sono a numero chiuso. Alla fine di ogni corso viene rilasciato un attestato di frequenza.

<b>Per chi</b>	Ets Onlus <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/formazione/corsi-di-formazione-e-seminari">cesvot.it/formazione/corsi-di-formazione-e-seminari</a> <i>con iscrizione tramite l'area riservata MyCesvot da parte dell'ets di appartenenza</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno <i>Secondo il calendario disponibile alla pagina web dedicata</i>
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Docenti con almeno 3 anni di esperienza di formazione o nel settore specifico

Comunicazione dell'attivazione del servizio tramite la newsletter Cesvot Informa

Comunicazione via e-mail dell'attivazione del servizio agli enti del terzo settore in possesso dei requisiti almeno 14 giorni prima della scadenza delle iscrizioni

Pubblicazione del calendario sul sito web almeno 14 giorni prima della scadenza delle iscrizioni

## Riconoscimento competenze dei volontari

Il servizio si rivolge ai volontari che svolgono attività di volontariato nel terzo settore, con significative ricadute anche per gli enti che possono così valorizzare il capitale umano e le risorse interne. Oggetto del riconoscimento sono le “competenze tipiche del volontario”, cioè le “competenze trasversali” che la persona sviluppa facendo attività di volontariato organizzato o partecipando a specifici corsi di formazione o aggiornamento organizzati dagli enti.

<b>Per chi</b>	Volontari <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="https://cesvot.it/formazione/riconoscimento-competenze-dei-volontari">cesvot.it/formazione/riconoscimento-competenze-dei-volontari</a> <i>con richiesta tramite l'area riservata MyCesvot da parte dell'ets di appartenenza</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contatto per fissare la data del colloquio entro 7 giorni

Accesso al servizio per almeno 24 volontari toscani l'anno

# Bandi Cesvot

Cesvot seleziona e sostiene le idee progettuali e le iniziative pubbliche da realizzare con la collaborazione degli enti del terzo settore della Toscana.

<b>Per chi</b>	Ets Onlus <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/formazione/bandi-cesvot">cesvot.it/formazione/bandi-cesvot</a> <i>con accesso all'area riservata MyCesvot</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno <i>Secondo il calendario disponibile alla pagina web dedicata</i>
<b>Per informazioni</b>	Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a> Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio <a href="mailto:formazione.territorio@cesvot.it">formazione.territorio@cesvot.it</a>

---

## STANDARD DI QUALITÀ

Publicazione del bando almeno 30 giorni prima della scadenza

Comunicazione della scadenza tramite la newsletter Cesvot Informa

Criteri di selezione trasparenti

## Young Energy. A scuola scegli il volontariato

Cesvot, in collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale della Toscana e con CSVnet, l'Associazione centri di servizio per il volontariato in Italia, promuove il progetto "Young Energy. A scuola scegli il volontariato" offrendo gratuitamente a scuole ed enti del terzo settore servizi di consulenza e formazione per favorire l'attivazione di Pcto (Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento) e progetti di Educazione civica. Per favorire l'incontro tra scuole e enti Cesvot mette a disposizione la bacheca Young Energy in cui sono raccolti i progetti per le scuole promossi dagli enti toscani e le scuole interessate a svolgere percorsi nel terzo settore. È inoltre disponibile la piattaforma [scuola.csvnet.it](http://scuola.csvnet.it) che accoglie le proposte di percorsi di Educazione civica degli ets di tutto il territorio nazionale.

**Per chi**

Ets  
Onlus  
Istituti scolastici

**Come**

Alla pagina web  
[cesvot.it/formazione/young-energy-a-scuola-scegli-il-volontariato](http://cesvot.it/formazione/young-energy-a-scuola-scegli-il-volontariato)

**Quando**

Tutto l'anno

**Per  
informazioni**

Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio  
[formazione.territorio@cesvot.it](mailto:formazione.territorio@cesvot.it)

---

**STANDARD DI QUALITÀ**

Publicazione dei progetti sul sito web nella bacheca Young Energy entro 7 giorni dalla ricezione

CONVEGNO

# LEGGERE IL CAMBIAMENTO

Cultura organizzativa, attrattività,  
ruolo pubblico  
e politico del terzo settore

Innovation Center  
di Fondazione CR Firenze



Regione Toscana

CESV

DIPARTIMENTO  
DEI POLITICHE  
CITTÀ DI FIRENZE

FORUM



Convegno "Leggere il cambiamento"  
Innovation Center di Fondazione CR Firenze, Firenze  
Aprile 2024

# Comunicazione

Cesvot si occupa di creare e divulgare notizie e approfondimenti di interesse per chi opera o chi si occupa di volontariato e di terzo settore.

Tramite i propri canali di comunicazione – sito web, newsletter e social media – e attraverso le rubriche radiofoniche, diffonde news, comunicati stampa, eventi, video, storie e dossier tematici, per promuovere le iniziative degli ets toscani ed informare i volontari delle opportunità che Cesvot mette in campo. Cesvot offre, inoltre, strumenti di supporto alla comunicazione digitale degli enti del terzo settore della Toscana.

## Cesvot Informa

Cesvot Informa è una newsletter quindicinale che viene inviata via e-mail a tutti gli iscritti. La newsletter è articolata in 4 sezioni: News & Eventi, Bandi e scadenze, Rassegna stampa, #VolontariCercasi.

<b>Per chi</b>	Tutti
<b>Come</b>	Iscrizioni dall' homepage del sito <a href="http://cesvot.it">cesvot.it</a> <i>con accesso all'area riservata MyCesvot</i>
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Invio ogni 15 giorni

Segnalazione di almeno 3 bandi (locali, nazionali o europei), 3 news/eventi, 3 notizie da rassegna stampa, 3 annunci bacheca Volontari cercasi

## News ed Eventi

L'ufficio stampa diffonde notizie sui servizi e le attività istituzionali di Cesvot a livello regionale e territoriale presso i media locali, regionali e nazionali.

Sul sito è possibile consultare tutte le news, gli eventi e i comunicati stampa pubblicati ed effettuare ricerche per anno o per parola chiave.

**Per chi** Tutti

**Come** Alle pagine web  
[cesvot.it/news](http://cesvot.it/news)  
[cesvot.it/eventi](http://cesvot.it/eventi)  
[cesvot.it/comunicazione/news-e-comunicati-stampa](http://cesvot.it/comunicazione/news-e-comunicati-stampa)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati quotidianamente

Visibilità delle informazioni tramite i canali social e la newsletter Cesvot Informa

# Radio

Cesvot, in collaborazione con un network radiofonico, realizza tre rubriche dedicate al volontariato, al terzo settore e ai temi sociali. Le trasmissioni vengono trasmesse da Radio Toscana, Controradio, Novaradio, Contatto Radio, Radio Lady, Punto Radio Cascina e dalle web radio Radio Robinson e Radio95.

## **Agenda Cesvot**

Pillole settimanali di 1 minuto su eventi, ricerca volontari e iniziative pubbliche promosse dal terzo settore toscano.

## **Associazioni in radio**

Rubrica settimanale che offre agli enti del terzo settore toscani uno spazio di 4 minuti per raccontarsi e presentare servizi, appelli e iniziative.

## **Volontariato in onda**

Rubrica mensile di approfondimento, della durata di 4 minuti, dedicata a temi sociali e di attualità con interviste a volontari, operatori del terzo settore ed esperti.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/comunicazione/radio](http://cesvot.it/comunicazione/radio)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Contenuti aggiornati settimanalmente

## Video

Cesvot è su YouTube con il canale @CesvotToscana dedicato alla raccolta di video realizzati da Cesvot: campagne di comunicazione, storie di volontari e registrazioni degli incontri di formazione online realizzati.

Sul canale sono inoltre pubblicati servizi e trasmissioni televisive che hanno ospitato Cesvot.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/comunicazione/video](http://cesvot.it/comunicazione/video)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente

## Storie e dossier

In questa sezione del sito, Cesvot raccoglie storie, dati ed esperienze del volontariato e del terzo settore toscano, con interviste e approfondimenti tematici.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/comunicazione/dossier](http://cesvot.it/comunicazione/dossier)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Publicazione di almeno 10 dossier l'anno

## Digital kit

Cesvot sostiene i processi di digitalizzazione negli enti del terzo settore della Toscana attraverso l'ausilio delle nuove tecnologie, per ottimizzare e rendere più efficiente l'organizzazione interna e la comunicazione esterna delle loro attività. Il servizio, offerto a 40 ets, si articola in 3 fasi: dopo un primo incontro introduttivo, la seconda fase prevede un check up per analizzare lo status digitale dell'ente; il percorso si conclude con l'assistenza all'attivazione o al potenziamento di strumenti digitali su uno dei profili scelti tra i seguenti ambiti: strumenti Google, strumenti social network, applicazioni CRM e donor care, applicazioni per la collaborazione del team, applicazioni per le donazioni online, applicazioni per grafica e video, e-mail personalizzata e pec, assistenza sito web.

<b>Per chi</b>	Ets Onlus <i>Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata</i>
<b>Come</b>	Alla pagina web <a href="http://cesvot.it/comunicazione/digital-kit">cesvot.it/comunicazione/digital-kit</a> <i>con accesso all'area riservata MyCesvot</i>
<b>Quando</b>	Secondo la scadenza indicata alla pagina web dedicata
<b>Per informazioni</b>	Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a>

### STANDARD DI QUALITÀ

Comunicazione dell'apertura della chiamata tramite e-mail e newsletter Cesvot Informa

Almeno 35 enti selezionati ogni anno

Criteri di selezione trasparenti

Comunicazione via e-mail dell'esito della selezione a tutte le richieste pervenute entro 15 giorni lavorativi dalla data di scadenza



"Grosseto solidale. Open day  
della Delegazione Cesvot di Grosseto"  
Via de' Ginori, Grosseto  
Giugno 2024

Volontariato

# Documentazione

Cesvot opera per creare e diffondere conoscenza sul volontariato e sul terzo settore. Dispone di una biblioteca con servizio di prestito. Realizza report di ricerca e pubblicazioni, tra cui tre collane editoriali. Gestisce e promuove l'Archivio di Comunicazione sociale che raccoglie pubblicità sociali da tutto il mondo. Sul sito web è disponibile, inoltre, un ampio archivio normativo e una sezione interamente dedicata alla Riforma del terzo settore e alle opportunità del Pnrr per il terzo settore.

## Biblioteca e prestito

La biblioteca di Cesvot è inserita nel “Sistema documentario integrato dell’area fiorentina” (Sdiap), con lo scopo di rendere possibile l’accesso a tutti i cittadini della documentazione e del patrimonio bibliografico conservato attraverso un servizio di documentazione e prestito, valorizzando così le radici storico-politico-sociali del territorio e dell’associazionismo. La documentazione bibliografica raccolta nella biblioteca di Cesvot (monografie, periodici, film e videoregistrazioni) è attinente al terzo settore, in particolare al sociale e al volontariato.

<b>Per chi</b>	Tutti
<b>Come</b>	<a href="#">Per consultare il catalogo della biblioteca Cesvot e accedere al servizio di prestito documentazione/biblioteca-e-prestito</a>
<b>Quando</b>	Tutto l’anno
<b>Per informazioni</b>	Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <a href="mailto:comunicazione@cesvot.it">comunicazione@cesvot.it</a>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Risposta alle richieste entro 5 giorni lavorativi

## Collane Cesvot

Il catalogo editoriale Cesvot si compone di tre collane: “I Quaderni”, “Briciole”, “eBook”.

La collana “I Quaderni” tratta temi monografici di interesse per chi opera nel volontariato, nel terzo settore, nella pubblica amministrazione e nella ricerca sociale.

La collana “Briciole” raccoglie e valorizza le buone pratiche, le iniziative, le esperienze progettuali e formative promosse dagli enti del terzo settore della Toscana.

La collana “eBook” raccoglie testi agili e di facile consultazione, oltre a guide e vademecum, su temi di attualità e di interesse per il mondo del volontariato e del terzo settore.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/documentazione/collane-cesvot](http://cesvot.it/documentazione/collane-cesvot)  
 con accesso all'area riservata MyCesvot

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Comunicazione dell'uscita delle nuove pubblicazioni tramite la newsletter Cesvot Informa

I volumi sono disponibili gratuitamente in formato pdf, secondo i principi della Free Documentation License e della Creative Common e in formato cartaceo

I volumi sono ottimizzati per la lettura su smartphone e tablet

La collana “I Quaderni” dispone dei codici Isbn e Issn, la collana “Briciole” dispone del codice Issn; la collana “eBook” del codice Isbn.

## Report di ricerca e altre pubblicazioni

Cesvot realizza ricerche scientifiche su temi di attualità o sull'evolversi del mondo del volontariato, grazie anche alla collaborazione di enti di ricerca pubblici e privati. Per facilitare la consultazione è disponibile un motore di ricerca per parola e per anno.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/documentazione/report-di-ricerca-e-altre-pubblicazioni](http://cesvot.it/documentazione/report-di-ricerca-e-altre-pubblicazioni)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Disponibili gratuitamente in formato pdf

## Archivio atti normativi

Cesvot raccoglie e pubblica la normativa di interesse per il mondo del volontariato e del terzo settore dal 1989 ad oggi. L'archivio è navigabile grazie a un motore di ricerca per parole e per tipologia di atto normativo.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/documentazione/archivio-atti-normativi](http://cesvot.it/documentazione/archivio-atti-normativi)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio  
[formazione.territorio@cesvot.it](mailto:formazione.territorio@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente

## La Riforma del terzo settore

Per comprendere appieno il nuovo diritto del terzo settore e rimanere aggiornati sulle ultime novità, CSVnet, l'Associazione centri di servizio per il volontariato e Forum del Terzo Settore hanno realizzato Cantiere terzo settore, un portale gratuito di divulgazione che vuole rendere accessibile a un pubblico più vasto possibile la normativa e facilitarne l'applicazione. È uno spazio al servizio delle migliaia di realtà non profit italiane in cui trovare strumenti utili per capire la legislazione a partire dalla Riforma del terzo settore, seguire le nuove regole e non perdere le opportunità di sostegno previste.

**Per chi** Tutti

**Come** [Alla pagina web  
cesvot.it/documentazione/riforma-del-terzo-settore](http://cesvot.it/documentazione/riforma-del-terzo-settore)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio  
[formazione.territorio@cesvot.it](mailto:formazione.territorio@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente

## Archivio Comunicazione Sociale

Cesvot promuove la comunicazione sociale nel terzo settore. In collaborazione con l'associazione Adee ha realizzato l'Archivio di Comunicazione Sociale che raccoglie 3.698 campagne di pubblicità sociali di 68 paesi. L'Archivio è uno spazio gratuito e online per lo studio, l'approfondimento, la consultazione e la ricerca che viene agevolata da oltre 600 tag tematici.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/documentazione/archivio-comunicazione-sociale](http://cesvot.it/documentazione/archivio-comunicazione-sociale)  
con accesso all'area riservata MyCesvot

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati annualmente

## Il Pnrr per il terzo settore

Cesvot favorisce la conoscenza e la partecipazione al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, evidenziando le opportunità per gli enti del terzo settore in Toscana, in particolare nell'attuazione della Missione 5: Coesione e inclusione e Missione 6: Salute.

In collaborazione con l'Istituto Dirpolis della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, realizza e pubblica un report periodico, nel quale si ricostruiscono e si analizzano gli strumenti attuativi del Pnrr di interesse per il territorio regionale toscano, tra cui i Piani Operativi per la realizzazione degli investimenti.

**Per chi** Tutti

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/documentazione/le-opportunita-del-pnrr-il-terzo-settore-toscano](https://cesvot.it/documentazione/le-opportunita-del-pnrr-il-terzo-settore-toscano)

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Delegazioni territoriali  
[area.centro@cesvot.it](mailto:area.centro@cesvot.it), [area.costa@cesvot.it](mailto:area.costa@cesvot.it), [area.sud@cesvot.it](mailto:area.sud@cesvot.it)  
Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione  
[comunicazione@cesvot.it](mailto:comunicazione@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati trimestralmente

## Trova gli enti vicino a te

Cesvot promuove la collaborazione tra enti, favorisce il lavoro in rete come opportunità di scambio di informazioni o buone prassi, come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni. A questo scopo, offre la possibilità di consultare l'anagrafica degli oltre 10.000 enti del terzo settore presenti nella propria banca dati, tramite le Delegazioni territoriali o direttamente nell'area riservata MyCesvot.

<b>Per chi</b>	Ets Onlus
<b>Come</b>	Presso le Delegazioni territoriali oppure con accesso all'area riservata MyCesvot
<b>Quando</b>	Tutto l'anno
<b>Per informazioni</b>	Delegazioni territoriali <i>area.centro@cesvot.it, area.costa@cesvot.it, area.sud@cesvot.it</i> Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione <i>comunicazione@cesvot.it</i>

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Contenuti aggiornati mensilmente



**Convegno "Lo stato di salute del terzo settore nella provincia di Arezzo"**  
Sala Eden, Arezzo  
Maggio 2024

# Logistica

Cesvot facilita e promuove l'operatività dei volontari attraverso la messa a disposizione di spazi attrezzati sul territorio toscano per le diverse iniziative degli enti del terzo settore.

Favorisce l'utilizzo di soluzioni tecniche digitali per la gestione organizzativa e amministrativa degli enti.

# Sale

Cesvot offre agli enti del terzo settore la possibilità di utilizzare gratuitamente le sale riunioni e le sale conferenze presenti all'interno della sede regionale e delle sedi di Delegazione.

La sede regionale e le 10 sedi territoriali dispongono di una sala utilizzabile gratuitamente per convegni e conferenze; presentazioni di pubblicazioni, studi e ricerche; corsi di formazione; assemblee. Le sale sono attrezzate con computer, videoproiettore e rete wireless e hanno un numero variabile di posti dettagliato nel modulo di richiesta.

Per verificare il livello di accessibilità degli spazi contattare direttamente la sede di interesse.

**Per chi**

Ets

Onlus

*Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata***Come**

Alla pagina web

[cesvot.it/logistica/sale-per-le-associazioni](http://cesvot.it/logistica/sale-per-le-associazioni)*con accesso all'area riservata MyCesvot*

Le richieste devono pervenire almeno 10 giorni prima della data dell'iniziativa

**Quando**

Tutto l'anno

**Per**

Ufficio Segreteria generale e gestione attività istituzionali

**informazioni**[segreteria.generale@cesvot.it](mailto:segreteria.generale@cesvot.it)

Delegazioni territoriali

[area.centro@cesvot.it](mailto:area.centro@cesvot.it), [area.costa@cesvot.it](mailto:area.costa@cesvot.it), [area.sud@cesvot.it](mailto:area.sud@cesvot.it)

---

**STANDARD DI QUALITÀ**

Risposta alle richieste di utilizzo entro 5 giorni lavorativi

## Publicità e trasparenza

La L. 124/2017 prevede che gli enti che ricevono sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti o vantaggi economici di qualunque genere, provenienti da soggetti pubblici superiori a 10.000 euro, debbano pubblicare sul web tali informazioni.

Per gli enti sprovvisti di un proprio spazio web, è possibile richiedere la pubblicazione nello spazio dedicato sul sito web di Cesvot.

**Per chi** Ets  
Onlus  
*Secondo i requisiti indicati alla pagina web dedicata*

**Come** Alla pagina web  
[cesvot.it/logistica/publicita-e-trasparenza](http://cesvot.it/logistica/publicita-e-trasparenza)  
*con accesso all'area riservata MyCesvot*

**Quando** Tutto l'anno

**Per informazioni** Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio  
[formazione.territorio@cesvot.it](mailto:formazione.territorio@cesvot.it)

---

### STANDARD DI QUALITÀ

Publicazione della documentazione entro 5 giorni lavorativi

# VERIF!CO

VERIF!CO è uno strumento digitale ideato da CSVnet per la gestione completa di un ente di terzo settore, un gestionale globale per gestire e velocizzare ogni operazione. Cesvot collabora alla sua promozione ed uso tra gli ets toscani.

**La licenza annuale è disponibile in tre versioni:**

**Mini** per la gestione della contabilità, con la prima nota di cassa e l'elaborazione del rendiconto finanziario. La licenza d'uso è acquistabile con un canone annuo di €99. Per gli ets toscani è previsto uno sconto pari 12% sul canone annuo di € 99.

**Premium** che aggiunge la gestione delle anagrafiche, delle quote associative, degli organi sociali, dell'invio di e-mail e la gestione dei progetti. La licenza d'uso è acquistabile con un canone annuo di €299. Per gli ets toscani è previsto uno sconto pari al 12% sul canone annuo di €299.

**Maxi** per la gestione della contabilità secondo il principio di competenza e l'elaborazione del bilancio consuntivo. Per gli ets toscani è previsto uno sconto pari al 4% sul canone annuo di €499.

**Per chi**            Ets  
                      Onlus  
                      Organizzazioni non profit

**Come**            Alla pagina web  
                      [www.verifico.org](http://www.verifico.org)

**Quando**        Tutto l'anno

**Per informazioni**    [assistenza@cesvot.it](mailto:assistenza@cesvot.it)

---

## STANDARD DI QUALITÀ

Risposta via e-mail alle richieste di assistenza entro 5 giorni lavorativi

# I bisogni emergenti nella popolazione dell'area fiorentina

Giovedì 14 marzo 2024 ore 15.30

FIRENZE, Sala Musica Fondazione Franco Zeffirelli

Piazza San Firenze 5



Conferenza "I bisogni emergenti  
nella popolazione dell'area fiorentina"  
Fondazione Zeffirelli, Firenze  
Marzo 2024

## Sedi e contatti

## Sede regionale

---

Cesvot - Centro Servizi Volontariato Toscana

Via Ricasoli, 9 - 50122 Firenze

Tel. 055.271731 - Numero verde 800 005363

[www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

[info@cesvot.it](mailto:info@cesvot.it) - [cesvot@pec.it](mailto:cesvot@pec.it)

### Settore Gestione strategica

Responsabile: Paolo Balli

#### Ufficio Affari generali

Coordinatore Affari generali: Andrea Faggi

Operatrice Affari generali e qualità: Federica Cianchi

Operatore Affari generali: Gianluca Giannini

[gestione.strategica@cesvot.it](mailto:gestione.strategica@cesvot.it)

#### Ufficio Segreteria generale e gestione attività istituzionali

Coordinatrice segreteria generale: Daniela Tringali

Addetti amministrativi: Monica Casotti, Marco Galli

[segreteria.generale@cesvot.it](mailto:segreteria.generale@cesvot.it)

#### Ufficio Amministrazione e ragioneria

Coordinatrice amministrazione e ragioneria: Monica Pisapia

Operatrice amministrazione e ragioneria: Benedetta Fusi

[ragioneria@cesvot.it](mailto:ragioneria@cesvot.it)

### **Settore Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio**

Responsabile: Riccardo Andreini

Referente servizi territoriali e consulenza: Rita Migliarini

Coordinatrice monitoraggio: Elisabetta Parretti

Operatrice formazione e monitoraggio: Vanna Profeti

Operatore formazione e progettazione: Pablo Salazar Del Risco

Addetta amministrazione e segreteria: Eva Ciaranfi

*formazione.territorio@cesvot.it*

### **Settore Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione**

Responsabile: Cristiana Guccinelli

Referente ricerca e documentazione: Sandra Gallerini

Operatrice servizi informativi, social media e comunicazione digital: Greta Pieracci

Operatrice servizi informativi e ufficio stampa: Silvia Trovato

Operatrice servizi informativi e eventi: Laura Giannoni

Addetta amministrazione e segreteria: Maria Lo Re

*comunicazione@cesvot.it*

### **Organismo di Vigilanza**

Edoardo Marroni

*odv@cesvot.it*

*Il titolare del trattamento dei dati personali è Cesvot Via de' Martelli, 8 - 50129 Firenze, numero di telefono 055271731, indirizzo e-mail [info@cesvot.it](mailto:info@cesvot.it).*

*Il responsabile del trattamento dei dati personali è reperibile allo stesso indirizzo ed è possibile contattarlo tramite e-mail all'indirizzo [info@cesvot.it](mailto:info@cesvot.it)*

## Sedi territoriali

---

### Area Centro

**Delegazioni di Empoli, Firenze, Pistoia, Prato**

*Gli orari di apertura sono disponibili sul sito di Cesvot alla pagina "Cesvot sul territorio"*

Operatori territoriali:

Elisa Giannini, Federico Gori, Michela Lombardi

#### **EMPOLI**

Via Salvagnoli, 34  
50053 Empoli  
Tel. 0571 530165  
[area.centro@cesvot.it](mailto:area.centro@cesvot.it)  
**Presidente:**

#### **PRATO**

Via Buozzi, 78/80  
59100 Prato  
Tel. 0574 442015  
[area.centro@cesvot.it](mailto:area.centro@cesvot.it)  
**Presidente:** Luisa Peris

#### **FIRENZE**

Via Ricasoli, 9  
50122 Firenze  
Tel. 055 2654558  
[area.centro@cesvot.it](mailto:area.centro@cesvot.it)  
**Presidente:** Marco Esposito

#### **PISTOIA**

Via S. Bartolomeo, 13/15  
51100 Pistoia  
Tel. 0573 977542  
[area.centro@cesvot.it](mailto:area.centro@cesvot.it)  
**Presidente:** Silvia Bini

## Area Costa

**Delegazioni di Livorno, Lucca, Massa Carrara, Pisa**

*Gli orari di apertura sono disponibili sul sito di Cesvot alla pagina "Cesvot sul territorio"*

Operatori territoriali:

Francesco Binelli, Emanuela Di Falco, Lorella Zanini Ciambotti

### LIVORNO

Via Fagioli, 3  
57125 Livorno  
Tel. 0586 219632  
[area.costa@cesvot.it](mailto:area.costa@cesvot.it)  
**Presidente:** Fiorella Cateni

### MASSA CARRARA

Via Solferino, 2/a bis  
54033 Carrara (MS)  
Tel. 0585 779509  
[area.costa@cesvot.it](mailto:area.costa@cesvot.it)  
**Presidente:** Cristiano Corsini

### LUCCA

Via Mazzini, 70  
55100 Lucca  
Tel. 0583 316914  
[area.costa@cesvot.it](mailto:area.costa@cesvot.it)  
**Presidente:** Pierfranco Severi

### PISA

Via Sancasciani, 35/37  
56125 Pisa  
Tel. 050 503861  
[area.costa@cesvot.it](mailto:area.costa@cesvot.it)  
**Presidente:** Daniele Vannozzi

## Area Sud

**Delegazioni di Arezzo, Grosseto, Siena**

*Gli orari di apertura sono disponibili sul sito di Cesvot alla pagina "Cesvot sul territorio"*

Operatori territoriali:

Michela Cerbai, Giuseppe Famiglietti, Marco Giuliani

### **AREZZO**

Via Petrarca, 9

52100 Arezzo

Tel. 0575 299547

[area.sud@cesvot.it](mailto:area.sud@cesvot.it)

**Presidente:** Leonardo Rossi

### **SIENA**

Strada Massetana Romana, 50/A

53100 Siena

Tel. 0577 247781

[area.sud@cesvot.it](mailto:area.sud@cesvot.it)

**Presidente:** Benedetto Parisi

### **GROSSETO**

Via Ginori, 17/19

58100 Grosseto

Tel. 0564 418447

[area.sud@cesvot.it](mailto:area.sud@cesvot.it)

**Presidente:** Silvia Sordini



Caccia al tesoro "Grosseto solidale.  
Alla ricerca del tesoro nascosto"  
Centro storico, Grosseto  
Giugno 2024

# Codice etico e politica per la qualità

## Codice etico

---

Cesvot ispira la propria azione ai principi dichiarati nel proprio statuto e ha adottato un Codice etico. Di seguito, un estratto delle parti più significative del Codice etico. La versione integrale è pubblicata su [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it).

### **Legalità**

Cesvot, nello svolgimento delle proprie attività, agisce nel rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti nei territori nei quali si trova ad operare nonché del Codice etico, applicandole con rettitudine ed equità.

### **Riservatezza**

Cesvot assicura la riservatezza delle informazioni e dei dati personali oggetto di trattamento e la protezione delle informazioni acquisite in relazione all'attività lavorativa prestata.

### **Trasparenza**

Cesvot s'impegna a informare, in modo chiaro e trasparente, tutti gli stakeholders in relazione alla propria situazione e al proprio andamento, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo.

### **Dignità della persona**

Cesvot s'impegna a promuovere il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri. Garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri, tutela e promuove il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

### **Onestà e correttezza**

I rapporti con gli stakeholders di Cesvot sono improntati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto. I rapporti con l'esterno, le relazioni con i propri collaboratori devono essere improntati alla massima lealtà che consiste nell'agire con senso di responsabilità.

### **Qualità**

Il Cesvot s'impegna a migliorare costantemente la qualità dei propri servizi.

### **Tutela dell'ambiente**

Cesvot contribuisce in maniera costruttiva alla sostenibilità ecologica in tutte le proprie attività. L'impegno a salvaguardare l'ambiente si concretizza attraverso una programmazione delle attività deputate a perseguire un equilibrio tra iniziative economiche ed imprescindibili esigenze ambientali in conformità delle direttive nazionali e internazionali in materia.

### **Responsabilità verso la collettività**

Cesvot opera tenendo conto delle esigenze della comunità nel cui ambito svolge la propria attività contribuendo alla promozione della qualità della vita, allo sviluppo economico, sociale, culturale e civile.

## Politica per la qualità

---

Cesvot persegue le seguenti politiche e obiettivi generali derivanti dalla normativa nazionale, diffuse e sostenute a tutti i livelli dell'organizzazione:

- **Centralità dell'utente-fruitori:** Cesvot si impegna costantemente nell'innovazione della propria offerta, erogando nuovi e diversificati servizi in relazione ai bisogni e alle esigenze dell'utente rilevati sia tramite indagini, rapporti, analisi e ricerche, sia per mezzo dei canali di partecipazione e ascolto che garantiscono l'individuazione da parte degli enti del terzo settore di nuovi campi di intervento. A questa finalità contribuisce un processo di monitoraggio costante e la rilevazione della soddisfazione sui servizi erogati.
- **Promozione del volontariato:** Cesvot appronta strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti. Opera fattivamente per promuovere la consapevolezza sulle potenzialità del volontariato del terzo settore nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'azione volontaria e la cittadinanza attiva.
- **Offerta di consulenza qualificata:** Cesvot si pone l'obiettivo di svolgere attività di consulenza su questioni specifiche e di sviluppare la progettazione, la costituzione, le capacità organizzative e di intervento delle associazioni, nonché la loro autonomia.
- **Attivazione di iniziative di formazione:** Cesvot si pone l'obiettivo di innalzare il livello qualitativo e l'efficacia degli interventi formativi rivolti al volontariato toscano al fine di migliorare le competenze tecniche e relazionali dei volontari. Le attività formative del Cesvot privilegiano percorsi formativi integrati con azioni di consulenza e accompagnamento finalizzate all'immediata applicazione delle conoscenze e competenze acquisite.
- **Offerta di informazioni e approfondimenti sul volontariato e il terzo settore:** Cesvot attraverso la progettazione, la realizzazione e la diffusione dei suoi prodotti editoriali, nonché attraverso il suo ufficio stampa e le attività di comunicazione online, garantisce un'informazione costante ed aggiornata al volontariato del terzo settore toscano e ai cittadini.

- **Integrazione con il territorio:** Cesvot mantiene e favorisce rapporti di collaborazione e scambio con una pluralità di soggetti del territorio quali gli enti pubblici locali e regionali, enti privati e altri soggetti del terzo settore.
- **Sviluppo dell'assetto associativo:** Cesvot intende promuovere il massimo coinvolgimento degli enti del terzo settore nella gestione delle attività del Centro Servizi nella convinzione che gli stessi, oltre a essere i destinatari dell'intervento, sono quelli che meglio conoscono le proprie esigenze al fine di garantire servizi più efficaci e puntuali.
- **Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** Cesvot pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa. A tal fine mette in atto iniziative di formazione e aggiornamento mirate e di qualità finalizzate al miglioramento delle prestazioni.
- Cesvot adotta il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della responsabilità amministrativa dell'ente**, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, quale strumento per sensibilizzare e indurre gli amministratori, i dipendenti, collaboratori e partners nella conduzione delle proprie attività, ad assumere comportamenti leciti, corretti, trasparenti e in linea con i valori etico-sociali cui la società si ispira nel perseguimento del proprio oggetto sociale.
- **Sviluppo sostenibile:** Cesvot adotta modelli organizzativi, produttivi e di consumo capaci di coniugare la crescita con obiettivi di sviluppo sostenibile. Si impegna a rendere la sostenibilità dimensione qualificante dei servizi offerti e del modello organizzativo per contribuire a costruire un mondo più attento ai bisogni individuali e collettivi, più ecologico e inclusivo e che metta al centro il rispetto delle persone, dell'ambiente e dei beni comuni. Cesvot prosegue il suo impegno facendo riferimento costante ai 17 Obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile approvata dall'Assemblea Generale ONU, definendo piani di miglioramento e monitorando nel tempo la loro attuazione.

Il Codice Etico è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della responsabilità amministrativa dell'ente.

## Principi di erogazione dei servizi

---

Ai sensi dell'art. 63 del Codice del Terzo settore, i servizi organizzati dai Centri di Servizio per il Volontariato, mediante le risorse del Fun, sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **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;
- **economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- **territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun Csv prevalentemente in favore di enti aventi sede legale e 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;
- **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;
- **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;
- **pubblicità e trasparenza:** i Csv rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari anche attraverso strumenti digitali allo scopo di assicurare 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 e di eventuale selezione dei beneficiari.

## Rilevazione e controllo della qualità

---

Cesvot applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, predispone a tal fine strumenti di monitoraggio e verifica delle proprie attività.

Il controllo circa il rispetto del Codice Etico è affidato all'Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D.lgs. 231/2001. Tutti i destinatari possono segnalare violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione. L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Cesvot predispone e mantiene attivo dal 2004 un Sistema di Gestione Qualità (SGQ) certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di attività di formazione rivolta al terzo settore.

Cesvot elabora l'Analisi dei rischi e delle opportunità" ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015, contenente la descrizione dei rischi possibili per l'organizzazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati. I rischi sono classificati in base alla gravità delle loro conseguenze insieme alle azioni pianificate per prevenirli e il controllo della loro efficacia, in un'ottica di miglioramento continuo per l'organizzazione.

## Segnalazione di reclami e suggerimenti

---

I reclami e i suggerimenti segnalati dai destinatari dei servizi rappresentano validi indicatori della percezione della qualità del lavoro. Ogni reclamo o segnalazione è attentamente presa in esame per ricercarne le cause in vista di un miglioramento continuo sia dell'organizzazione sia dei servizi.

Suggerimenti, eventuali segnalazioni, disfunzioni o disservizi possono essere segnalati:

- compilando il modulo online "Suggerimenti e reclami", raggiungibile dalla homepage del sito oppure direttamente alla pagina [www.cesvot.it/chi-siamo/suggerimenti-e-reclami](http://www.cesvot.it/chi-siamo/suggerimenti-e-reclami)
- inviando una e-mail a [gestione.strategica@cesvot.it](mailto:gestione.strategica@cesvot.it) con i dati di seguito specificati
- inviando una comunicazione a Cesvot, Via Ricasoli, 9 - 50122 Firenze, con i dati di seguito specificati

- Nome e Cognome
- Telefono
- Cellulare
- E-mail
- Ente di appartenenza
- Tipo di segnalazione: suggerimento o reclamo
- Oggetto della segnalazione
- Dichiarazione di aver ricevuto e letto l'informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati (Reg. Ue 679/2016) e di averne compreso il contenuto, e di essere informato sulle tipologie di destinatari a cui potrebbero essere comunicati i dati personali (art. 4)
- Consenso al trattamento dei medesimi

CSVnet

CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA



Convegno "Leggere il cambiamento"  
Innovation Center di Fondazione CR Firenze  
Aprile 2024





Centro Servizi Volontariato Toscana  
Organizzazione di volontariato (Odv)  
Via Ricasoli, 9 - 50122 Firenze  
Telefono: +39 055 27 17 31  
Numero Verde: 800 005 363  
[www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

Per informazioni  
[info@cesvot.it](mailto:info@cesvot.it)

