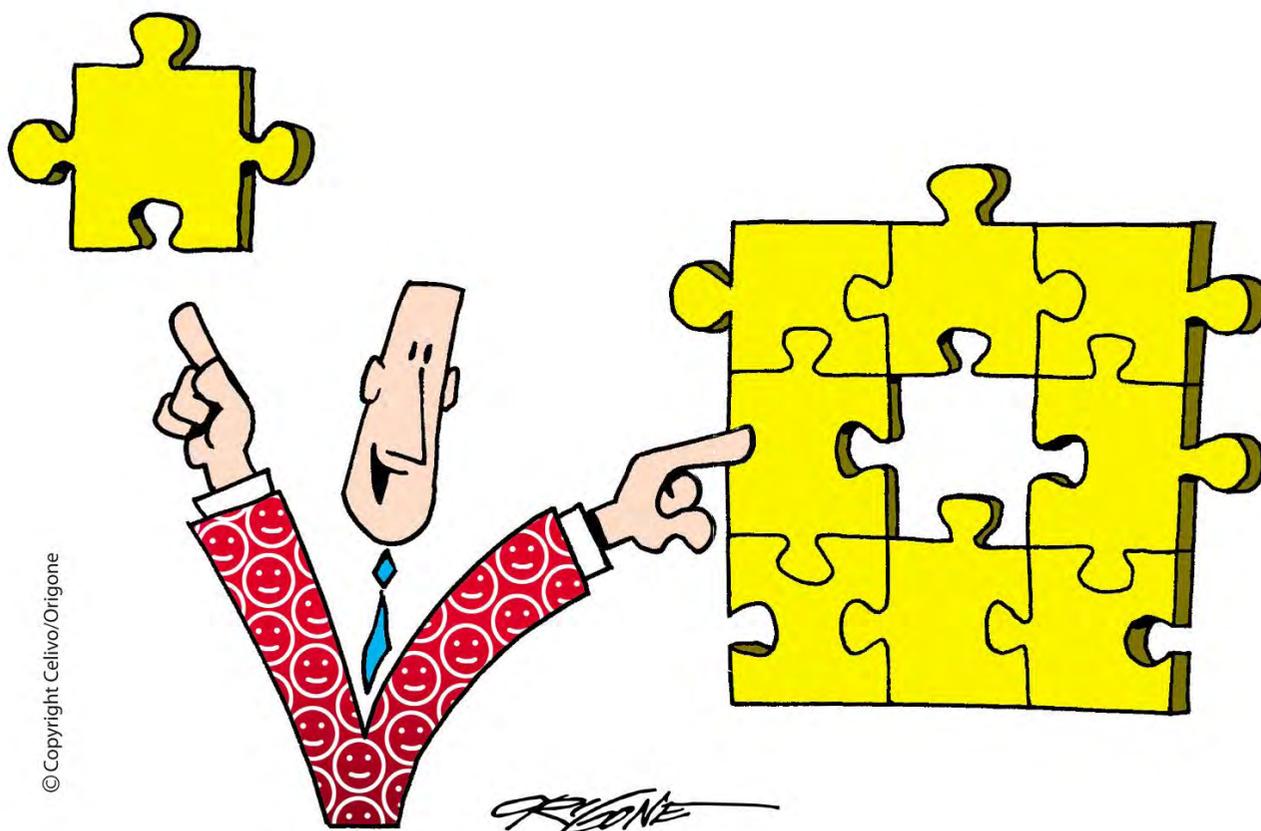


# Bilancio Sociale 2013

12° Bilancio Sociale



© Copyright Celivo/Origone



CELIVO Centro Servizi al Volontariato della provincia di Genova

La progettazione, la redazione e la grafica del Bilancio Sociale 2013 del Celivo è stata eseguita internamente dal personale dipendente e dagli Organi sociali del Celivo.

---

**Progettazione, redazione e realizzazione grafica:**

Simona Tartarini

(Direttore)

Chiara Gerondio

(Elaborazione dati)

Maria Giulia Pastorino

(Realizzazione grafica)

Tutti i dipendenti del Celivo hanno contribuito all'elaborazione dei dati e alla redazione del documento



Stampato ad Aprile 2014

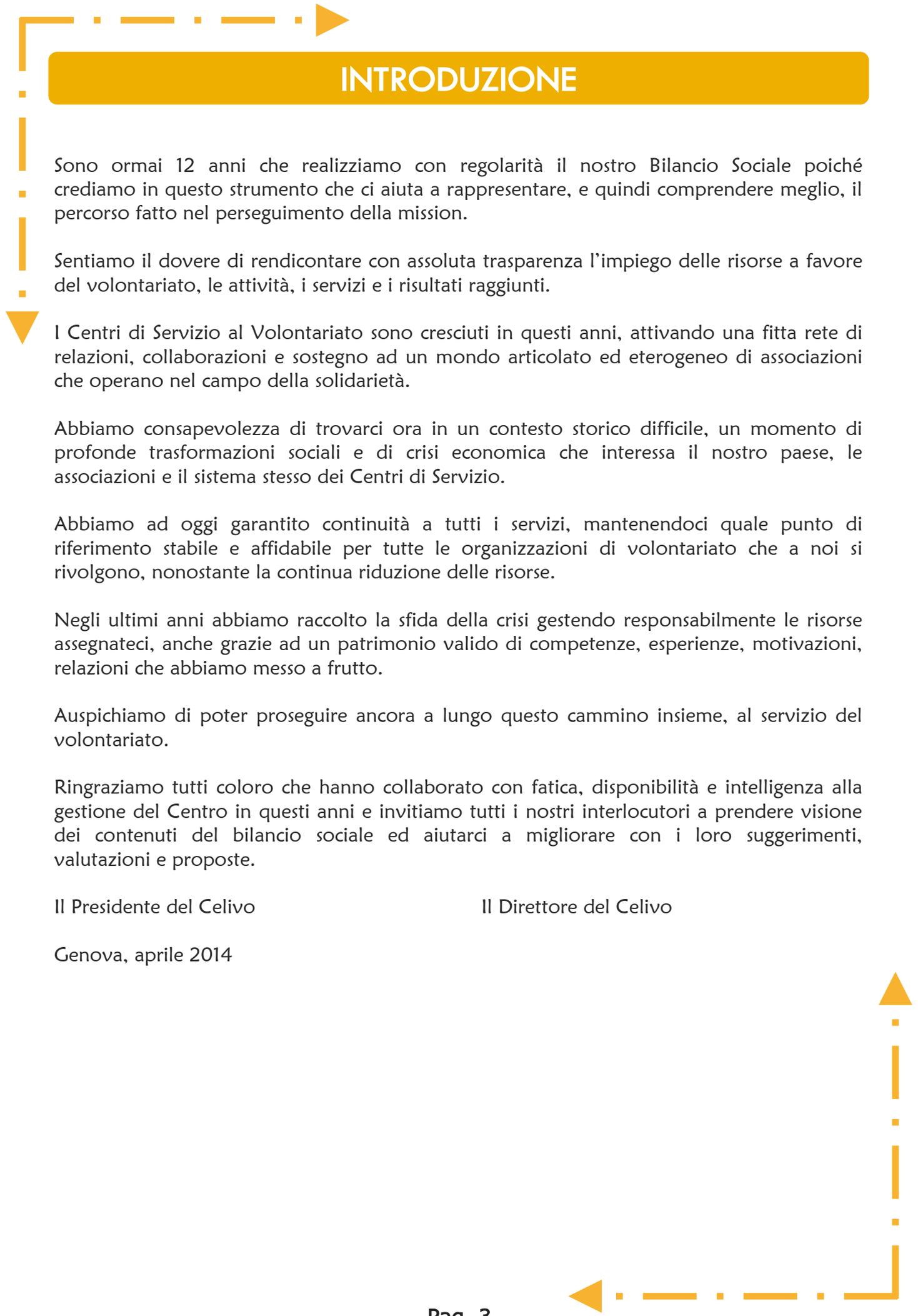


Piazza Borgo Pila 4, 16129 Genova • Tel. 010 5956 815, 010 5955 344 • Fax 010 5450 130  
E-mail [celivo@celivo.it](mailto:celivo@celivo.it) • Sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it)

# INDICE

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>Note metodologiche</b>	<b>4</b>
<b>Capitolo 1 - Identità</b>	<b>5</b>
Storia, evoluzione	5
Assetto organizzativo	6
Articolazione base associativa	7
Organi Sociali e loro funzioni	7
Prospetto incontri organi sociali	9
Personale	9
I Valori	10
La Missione	10
Tavola degli obiettivi e delle strategie per ogni tipologia di stakeholder	10
<b>Capitolo 2 - Dimensione economica</b>	<b>12</b>
Oneri e proventi - Raffronto con i valori del periodo precedente	13
<b>Capitolo 3 - Relazione sociale</b>	<b>15</b>
I destinatari dei servizi	15
Monitoraggio dei bisogni	17
<b>Consulenze</b>	<b>18</b>
Sportello di 1° livello	18
Sportello di consulenza fiscale, amministrativa, statutaria e del lavoro	18
Sportello di consulenza legale	18
Servizio di accompagnamento su gestione interna, formazione, analisi organizzativa e dei bisogni, progettazione	18
Quadro generale sportelli di consulenza	19
Consulenze specifiche su richiesta delle Odv	20
<b>Strumenti a disposizione delle Odv</b>	<b>22</b>
Sala riunioni	22
Attrezzature	23
Materiali	23
Schede fotocopie	23
Spazio del volontariato	23
Servizio trasporto	24
Progetto Sportelli Decentrati	24

<b>Formazione</b>	<b>26</b>
Formazione diretta	26
Formazione in collaborazione	28
<b>Promozione e Comunicazione</b>	<b>30</b>
<b>Comunicazione</b>	<b>30</b>
Comunicazione iniziative e servizi del Centro verso Odv	30
Progetto Comunica(in)azione	31
<b>Promozione</b>	<b>32</b>
Convegni/eventi in collaborazione con Odv o riguardanti le Odv	32
Progetto Cittadino Volontario	34
Gruppi Reti Tematiche (carcere, migranti, disabilità, responsabili volontari)	36
Progetto Scuola	37
Progetto Volontariato ed Europa	39
Progetto Responsabilità Sociale	40
<b>Attività raccolta dati e ricerca</b>	<b>41</b>
Progetto Il Volontariato per Immagini	41
Progetto Licurgo	41
Banca Dati	42
Manuali e pubblicazioni	43
Biblioteca & emeroteca	43
<b>Obiettivi di miglioramento</b>	<b>43</b>
<b>Questionario finale volto ad ottenere un feed-back dagli stakeholder</b>	<b>44</b>



## INTRODUZIONE

Sono ormai 12 anni che realizziamo con regolarità il nostro Bilancio Sociale poiché crediamo in questo strumento che ci aiuta a rappresentare, e quindi comprendere meglio, il percorso fatto nel perseguimento della mission.

Sentiamo il dovere di rendicontare con assoluta trasparenza l'impiego delle risorse a favore del volontariato, le attività, i servizi e i risultati raggiunti.

I Centri di Servizio al Volontariato sono cresciuti in questi anni, attivando una fitta rete di relazioni, collaborazioni e sostegno ad un mondo articolato ed eterogeneo di associazioni che operano nel campo della solidarietà.

Abbiamo consapevolezza di trovarci ora in un contesto storico difficile, un momento di profonde trasformazioni sociali e di crisi economica che interessa il nostro paese, le associazioni e il sistema stesso dei Centri di Servizio.

Abbiamo ad oggi garantito continuità a tutti i servizi, mantenendoci quale punto di riferimento stabile e affidabile per tutte le organizzazioni di volontariato che a noi si rivolgono, nonostante la continua riduzione delle risorse.

Negli ultimi anni abbiamo raccolto la sfida della crisi gestendo responsabilmente le risorse assegnateci, anche grazie ad un patrimonio valido di competenze, esperienze, motivazioni, relazioni che abbiamo messo a frutto.

Auspichiamo di poter proseguire ancora a lungo questo cammino insieme, al servizio del volontariato.

Ringraziamo tutti coloro che hanno collaborato con fatica, disponibilità e intelligenza alla gestione del Centro in questi anni e invitiamo tutti i nostri interlocutori a prendere visione dei contenuti del bilancio sociale ed aiutarci a migliorare con i loro suggerimenti, valutazioni e proposte.

Il Presidente del Celivo

Il Direttore del Celivo

Genova, aprile 2014

## NOTE METODOLOGICHE

Questo documento costituisce il dodicesimo bilancio sociale consecutivo realizzato da Celivo (il primo è stato realizzato relativamente all'esercizio 2002). Tutti i bilanci sociali del Centro sono stati realizzati e resi pubblici entro il mese di aprile dell'anno successivo, in modo da rendicontare tempestivamente le attività svolte e fornire informazioni utili alla gestione e alla programmazione successiva. Il nostro bilancio sociale accompagna il bilancio d'esercizio e ne segue le tempistiche di presentazione.

Il periodo di riferimento della rendicontazione di questo documento è l'anno 2013, ma come d'abitudine, si è scelto di presentare tabelle e grafici comparativi contenenti anche alcuni dati degli esercizi precedenti, al fine di avere un quadro dinamico ed evolutivo delle attività svolte. L'obiettivo è rendere conto di tutta l'attività complessiva svolta dal Centro di Servizi, sia fotografando l'anno di riferimento, sia raccontando l'andamento e lo sviluppo, anno dopo anno, dei servizi.

Celivo realizza il proprio bilancio sociale seguendo il principio della massima trasparenza, allo scopo di comunicare e rendicontare puntualmente a tutti gli interlocutori le attività svolte e i risultati ottenuti. Il bilancio sociale, alla sua dodicesima edizione consecutiva, è divenuto a pieno titolo il prodotto (e lo strumento) di una gestione attenta alla misurazione, analisi e valutazione sulle attività svolte e sul raggiungimento degli obiettivi. Tutti i dati contenuti in questo documento sono frutto di un lavoro quotidiano e capillare di rendicontazione delle attività.

In questi anni, si è consolidato un sistema di misurazione e valutazione del lavoro svolto, che rende possibile una rappresentazione dettagliata dei risultati ottenuti e del numero e delle caratteristiche dei beneficiari.

Da anni Celivo ha adottato uno strumento informatico attraverso il quale gestire sia la Banca dati delle associazioni, sia l'erogazione di tutti i servizi. Ciò ci consente di analizzare nello specifico il dettaglio dei servizi anche in rapporto alle caratteristiche delle odv che li hanno richiesti. Siamo quindi in grado di rappresentare i servizi erogati connettendoli al settore, alle dimensioni, al territorio di appartenenza delle associazioni che ne hanno beneficiato.

Tutti i dati qui rappresentati sono "verificabili" dai vari stakeholder poiché raccolti grazie a strumenti consultabili e precisi in dettaglio (per ogni servizio siamo in grado di fornire l'elenco di dettaglio degli utenti che ne hanno usufruito).

L'ideazione, elaborazione e redazione di tutti i bilanci sociali del Celivo è, sin dall'inizio, opera del personale interno al Centro. Celivo non ha mai usufruito di consulenze in materia.

Il bilancio sociale 2013 del Celivo viene presentato innanzitutto all'Assemblea dei soci di aprile, contestualmente al bilancio consuntivo. E' inoltre interamente consultabile online e scaricabile dal sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it) (insieme a tutte le edizioni passate dei Bilanci sociali del Celivo).

E' in distribuzione presso gli uffici del Celivo e presso gli 11 Sportelli Volontariato dislocati nella provincia di Genova. Viene altresì distribuito durante gli eventi pubblici del CSV.

Viene anche spedito ai principali stakeholder "istituzionali" (Comitato di Gestione, Fondazioni, Pubblica Amministrazione).

Il documento è strutturato in tre capitoli principali (Identità, Dimensione Economica, Relazione Sociale) e si ispira al "*Modello per il Bilancio Sociale dei Centri di Servizio al Volontariato*".

Gli obiettivi di miglioramento del Bilancio Sociale riguardano l'opportunità di rendere il documento sempre più chiaro e fruibile ai lettori, coinvolgendo attivamente i soci, il volontariato e gli organi di controllo.

# Capitolo 1 - Identità

## Storia, evoluzione

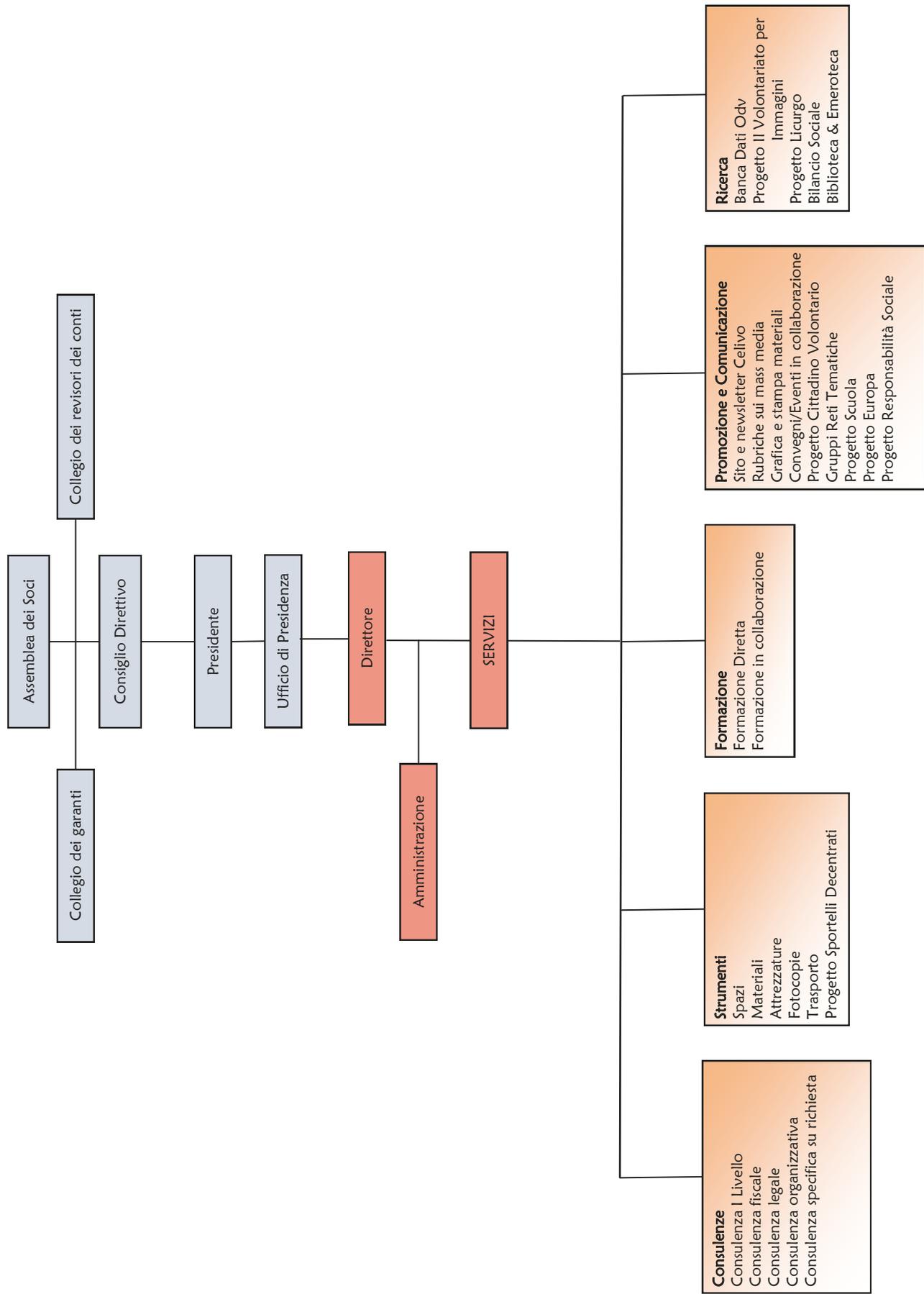
- 1992** Il mondo del volontariato genovese da vita ad un primo coordinamento, per raccogliere gli stimoli dell'art. 15 della Legge 266/91 (Legge Quadro sul Volontariato), che prevedeva la creazione sul territorio nazionale di **centri di servizio al volontariato che fossero “a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività”**.
- 1993** Si decide di iniziare un cammino comune e di provare, con mezzi propri e a ritmo forzatamente ridotto, a gestire un piccolo centro di servizio autofinanziato, con sede presso un ente associato e aperto due pomeriggi alla settimana.
- 1995** Celivo si costituisce formalmente con atto pubblico quale organizzazione di volontariato. Ai soci viene chiesto di utilizzare le proprie risorse, capacità e specificità per far crescere l'associazione sulla base di valori condivisi, focalizzando l'attenzione sempre e soltanto sugli interessi di tutti e mai su quelli di un gruppo particolare.
- 1997** Celivo presenta il proprio progetto in risposta al Bando regionale per l'istituzione dei centri di servizio in Liguria.
- 1998** Il Comitato di Gestione delibera l'istituzione del Centro di servizio per la provincia di Genova, approvando all'unanimità il progetto presentato dal Celivo.
- 1999** Celivo ottiene l'iscrizione al registro regionale del volontariato ligure.
- 2000** Gli uffici del Centro vengono trasferiti nell'attuale sede situata in pieno centro cittadino, al piano stradale e accessibile a tutti. Nello stesso anno, Celivo aderisce al Collegamento Regionale dei CSV liguri.
- 2003** Celivo ottiene la personalità giuridica. Nello stesso anno aderisce a CSVnet (Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato).
- 2004** Celivo partecipa attivamente alle celebrazioni del “2004 Genova città Europea della cultura”, pubblicando due ricerche sul volontariato del territorio ed esponendo al Museo Sant'Agostino la Mostra “Il Volontariato per immagini”.
- 2005** E' l'anno del decennale della costituzione formale di Celivo ed è l'occasione per guardare in maniera più complessiva i risultati ottenuti nel tempo e ragionare rispetto ai miglioramenti apportabili in futuro.
- 2006** Celivo apre 11 Sportelli Volontariato territoriali a Rapallo, Chiavari, Sestri Levante, Busalla e nei Municipi di Genova: I Centro Est, II Centro Ovest, III Bassa Valbisagno, IV Media Valbisagno, V Valpolcevera, VII Ponente, IX Levante.
- 2009** Sottoscrive il protocollo d'intesa che istituisce il Coordinamento regionale dei CSV liguri, il quale, nello stesso anno, ottiene il riconoscimento da parte di Csvnet.
- 2011** Partecipa attivamente alle celebrazioni del “2011 Anno Europeo del Volontariato” organizzando un'articolata serie di eventi.

Nel corso degli anni i servizi, i progetti e le attività del Celivo sono cresciuti e si sono moltiplicati, mantenendo sempre la caratteristica della gratuità e della pari accessibilità a tutte le organizzazioni di volontariato.

N.B. Il Centro è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, mattina e pomeriggio in orario continuato, per un totale di 41 ore settimanali.

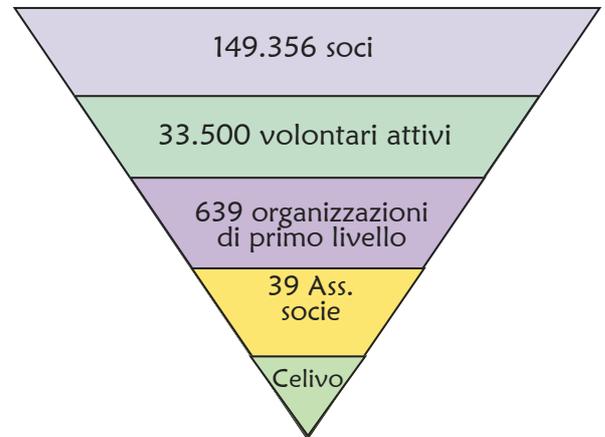
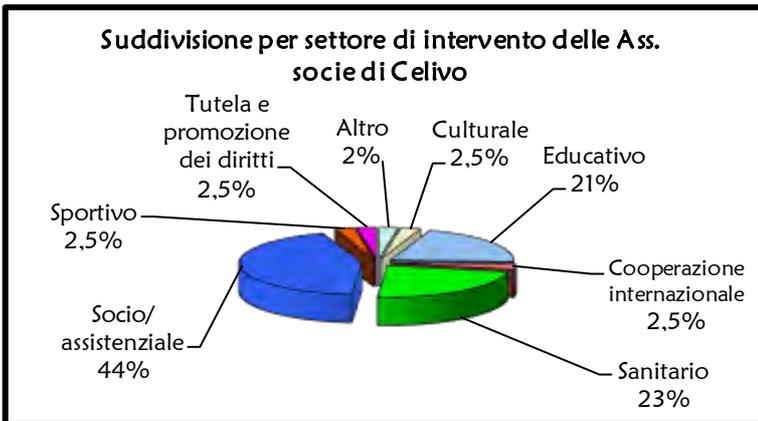


**Assetto organizzativo**



## Articolazione base associativa

Celivo è un'organizzazione di "terzo livello", composta a sua volta da organizzazioni complesse e articolate. La piramide successiva fornisce una rappresentazione della nostra base associativa. Molte delle organizzazioni socie sono di II livello e garantiscono un'ampiezza rilevante alla base associativa del Centro.



## Organi Sociali e loro funzioni

### Assemblea dei Soci

Tutte le cariche sociali sono svolte a titolo gratuito.

#### Soci ordinari:

A.F.E.T. ass. famiglie per la lotta contro l'emarginazione giovanile e per la solidarietà ai tossicodipendenti, A.GE. ass. Genova genitori, A.G.E.S.C.I. associazione guide e scout cattolici italiani della Liguria, A.I.D.O. Provinciale Genova ass. italiana per la donazione di organi, tessuti e cellule, A.L.Fa.P.P ass. ligure famiglie pazienti psichiatrici, A.N.P.A.S. REGIONALE ass. nazionale pubbliche assistenze, A.R.C.A.T. ass. regionale club alcolisti in trattamento, ARCIRAGAZZI comitato provinciale Genova, ASS. CILLA, ASS. COMUNITA' SAN BENEDETTO AL PORTO, ASS. FAMIGLIE PER L'ACCOGLIENZA, ASS. LAURA PANARELLO, ASS. SAN MARCELLINO, A.U.SER. PROVINCIALE ass. per l'autogestione dei servizi e della solidarietà, AVIS LIGURIA ass. volontari italiani sangue regionale Liguria, A.V.O. REGIONALE ass. volontari ospedalieri, BANCO ALIMENTARE della LIGURIA, CENTRO DI SOLIDARIETA' DELLA COMPAGNIA DELLE OPERE, C.I.F. centro italiano femminile, C.L.M.C. comunità laici missionari cattolici, C.S.G. centro di solidarietà Genova, E.V.A.L. ente volontariato Anspi Liguria, FEDERAZIONE LIGURE CONSULTORI FAMILIARI DI ISPIRAZIONE CRISTIANA, FRSL federazione regionale solidarietà e lavoro, F.I.D.A.S. GENOVA federazione italiana ass. donatori di sangue, G.A.U. ass. giovani amici uniti, GRUPPI DI VOLONTARIATO VINCENZIANO consiglio regionale, M.P.U. movimento promozione umana, MOVIMENTO SPORTIVO POPOLARE ITALIANO comitato regionale, SENIORES ITALIA sede di Genova, SOCIETA' SAN VINCENZO DE' PAOLI consiglio regionale, U.I.L.D.M. unione italiana lotta alla distrofia muscolare sez. Genova, VENERANDA COMPAGNIA DELLA MISERICORDIA, VOLONTARI PER L'AUXILIUM.

#### Soci sostenitori:

A.C.L.I. REGIONALE LIGURIA ass. cristiane lavoratori italiani, A.R.C.I. NUOVA ASSOCIAZIONE comitato provinciale Genova, A.I.M.C. ass. italiana maestri cattolici, AZIONE CATTOLICA DIOCESANA GENOVA, CARITAS DIOCESANA DI GENOVA.

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano del CELIVO e ha tra i suoi compiti principali: deliberare sugli indirizzi generali e sul programma annuale del CELIVO, discutere e deliberare sul bilancio preventivo e sul bilancio consuntivo predisposto dal Consiglio Direttivo, eleggere i membri degli organi sociali (Consiglio Direttivo, Ufficio di Presidenza, Collegio dei Revisori dei Conti, Collegio dei Garanti). Per maggiori dettagli consultare il sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it) e lo Statuto del Celivo scaricabile da sito stesso.

L'Assemblea è convocata dal Presidente, almeno due volte all'anno e ogni qual volta lo ritenga necessario o ne faccia richiesta motivata almeno un decimo degli associati.

L'Assemblea è presieduta da un Presidente eletto tra i presenti aventi diritto.

## **Consiglio Direttivo, Ufficio di Presidenza, Presidente**

<i>Luca Cosso</i>	- presidente	<i>Stefano Tabò</i>	- consigliere socio ordinario
<i>Graziella Avanzino</i>	- vice presidente	<i>Stefano Dossi</i>	- consigliere socio ordinario
<i>Enrico Costa</i>	- consigliere socio ordinario	<i>Luisa Porrini</i>	- consigliere socio ordinario
<i>Umberto Marciasini</i>	- consigliere socio ordinario	<i>Maurizio Bozzano</i>	- consigliere socio ordinario
		<i>Francesco Avanzini</i>	- consigliere socio ordinario
		<i>Olindo Repetto</i>	- consigliere socio sostenitore
		<i>Claudio Basso</i>	- consigliere socio sostenitore
		<i>Filippo Guiglia</i>	- membro nominato dal Comitato di Gestione

Il **Consiglio Direttivo** dura in carica tre anni e viene eletto dall'Assemblea. Nessuna organizzazione può esprimere più di un rappresentante tra i membri del Consiglio Direttivo. Ai componenti eletti, si aggiunge un membro nominato dal Comitato di Gestione.

Il Consiglio Direttivo è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, e ha il compito, tra gli altri, di eleggere al suo interno il Presidente ed il Vicepresidente, di eleggere su proposta del Presidente i componenti dell'Ufficio di Presidenza, di predisporre e deliberare, su proposta del Direttore, il bilancio preventivo ed il bilancio consuntivo nonché le eventuali variazioni e assestamenti di bilancio (Per maggiori dettagli consultare il sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it) e lo Statuto del Celivo scaricabile da sito stesso).

Il Consiglio Direttivo si riunisce almeno sei volte l'anno ed è convocato dal Presidente.

L'**Ufficio di Presidenza** attua le scelte di programma del Consiglio Direttivo e coordina la realizzazione delle iniziative ad esso connesse. L'Ufficio di Presidenza viene eletto dal Consiglio Direttivo.

Il **Presidente** è il rappresentante legale del CELIVO. Viene eletto dal Consiglio Direttivo. Resta in carica tre anni e non può essere eletto consecutivamente per più di due volte; il suo mandato coincide con quello del Consiglio Direttivo. Convoca e presiede le riunioni del Consiglio Direttivo e dell'Ufficio di Presidenza. Il Presidente può prendere provvedimenti d'urgenza sottoponendoli entro 15 giorni alla ratifica del Consiglio Direttivo.

## **Collegio dei garanti**

<i>Giulio Bonati</i>	- garante effettivo
<i>Andrea Daddi</i>	- garante effettivo
<i>Franco Catani</i>	- garante effettivo

Il **Collegio dei Garanti** è organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna: interpreta le norme statutarie e regolamentari, dà pareri sulla loro corretta applicazione e vigila sul loro rispetto, dirime le controversie tra i soci, tra questi e gli organismi dirigenti, fra gli organi sociali.

## **Collegio dei revisori**

<i>Giorgio Medicina</i>	- presidente
<i>Giovanni Beniscelli</i>	- revisore effettivo
<i>Raffaella Lombardo</i>	- revisore effettivo nominato dal Comitato di Gestione

Il **Collegio dei Revisori** dei Conti è organo di controllo amministrativo e contabile e ha il compito di presentare ogni anno all'Assemblea, e analogamente al Consiglio Direttivo, una relazione scritta allegata al bilancio consuntivo.

Tra i suoi componenti effettivi è compreso il membro nominato dal Comitato di Gestione.

## Prospetto incontri organi sociali

Riunioni degli Organi Sociali Anno 2013 e partecipazione			
Organi sociali	N° incontri	N° Ore attività Volontaria*	Partecipazione media
Assemblee Soci	2	105	73%
Consigli Direttivi	9	132	75%
Uffici di presidenza	39	450	90%
Collegio Revisori dei Conti	5	25	86%

\* Sono state calcolate le ore svolte da ogni singolo partecipante alle riunioni degli Organi Sociali

## Personale

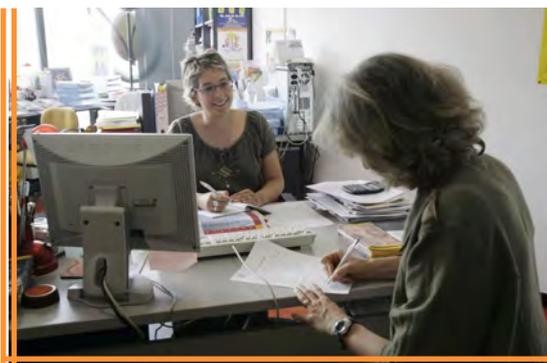
### Composizione dell'organico

Nel 2013 Celivo aveva a libro matricola 9 dipendenti.

Sotto il profilo operativo, l'annualità è stata interessata dal rientro di alcune dipendenti dalla maternità (con conseguente orario ridotto fino al compimento dell'anno di età del figlio); da periodi di assenza per maternità facoltativa; da periodi di assenza per congedo parentale (L. 104).

Il personale dipendente è assunto con il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Percentuale di laureati e diplomati sul totale dei dipendenti		Anzianità lavorativa ed età anagrafica medie dei dipendenti	
Laureati	67%	Anzianità lavorativa media (anni)	7,44
Diplomati	33%	Età anagrafica media (anni)	36



## I Valori

Il CELIVO è una associazione di volontariato, apartitica e senza fini di lucro, che:

- a. si ispira ai principi di carattere solidaristico e democratico;
- b. riconosce e rispetta l'identità e l'autonomia di ciascun socio e di ogni singola organizzazione utente;
- c. favorisce al suo interno la più ampia rappresentatività del mondo del volontariato ed è attenta a coinvolgere e valorizzare equamente le grandi e complesse organizzazioni così come quelle piccole e non formalizzate;
- d. garantisce pari condizioni di accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione;
- e. persegue le proprie finalità avendo cura di non trascurare singoli settori di attività in cui opera il volontariato o di favorire indebitamente particolari aree culturali;
- f. ricerca il confronto e promuove lo scambio di esperienze e la collaborazione tra le organizzazioni di volontariato.

Per il suo funzionamento il CELIVO si avvale, innanzi tutto, del servizio gratuito dei suoi soci e di quello di singoli volontari ai sensi degli articoli 1, 2 e 3 della legge 266/91 "Legge quadro sul Volontariato".

Celivo aderisce ai principi espressi nella "Carta dei Valori del Volontariato".

Oltre ai principi sopra espressi, Celivo impronta tutte le proprie azioni al principio dell'assoluta **gratuità** delle prestazioni.

## La Missione

Il CELIVO, al fine di promuovere la cultura della solidarietà, la piena dignità ed il rispetto dei diritti della persona umana, la qualità della vita e dell'ambiente, il pluralismo sociale e culturale:

- a. appronta strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti, stimolando forme di partecipazione e di cittadinanza attiva da parte delle organizzazioni e dei singoli;
- b. offre consulenza ed assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività; può inoltre offrire sostegno diretto ai progetti delle organizzazioni di volontariato, singole o in rete tra loro, secondo criteri e modalità stabiliti dal Celivo;
- c. assume iniziative di formazione e qualificazione;
- d. raccoglie, elabora e offre informazioni, notizie, documentazioni e dati inerenti alle attività di volontariato e del non profit locali, nazionali e internazionali;
- e. realizza studi e ricerche;
- f. svolge ogni altra attività che possa rendersi necessaria od opportuna per la realizzazione dei fini statutari.

## Tavola degli obiettivi e delle strategie per ogni tipologia di stakeholder

Il Centro opera primariamente a sostegno delle **organizzazioni di volontariato** e delle attività di volontariato così come definite dalla Legge 266/91 e dal D.M. 8/10/97. Tanto le organizzazioni iscritte quanto quelle non iscritte al Registro Regionale possono fruire gratuitamente dei servizi offerti.

Nel perseguimento dei propri scopi, il Celivo ricerca costantemente la collaborazione e la complementarietà con **altri organismi aventi analoghe finalità**, con gli **enti locali**, con le **università**, con le **imprese** e con le stesse **organizzazioni del privato sociale**, siano esse associazioni, cooperative, fondazioni, federazioni, gruppi di volontariato, movimenti.

I dati riferiti alle organizzazioni di volontariato destinatarie dei servizi sono illustrati nel capitolo 3 (Relazione Sociale).

## Obiettivi e strategie in ragione degli stakeholder

### Soggetti beneficiari dei servizi

<i>Stakeholder</i>	<i>Obiettivi</i>
<b>Organizzazioni di Volontariato</b>	Offrire consulenza e assistenza qualificata
	Organizzare attività di formazione e qualificazione e promuovere e supportare la progettazione di iniziative specifiche da parte delle Odv
	Promuovere e supportare le reti sul territorio
	Aumentare la visibilità sul territorio delle associazioni e la loro capacità di comunicare
	Favorire l'ingresso di nuovi volontari e fornire strumenti per una migliore gestione delle risorse umane
	Promuovere l'avvio di iniziative specifiche rivolte ai giovani
	Organizzare convegni, seminari, dibattiti e iniziative pubbliche per promuovere il volontariato
	Comunicare in modo efficace le iniziative del Centro
	Mettere a disposizione spazi, strumenti, attrezzature e materiali per la realizzazione di specifiche attività facilitandone l'accesso attraverso Sportelli Volontariato
	Censire e monitorare le attività delle Odv ed aggiornare la Banca Dati
	Mettere a disposizione libri, riviste, documentazione e promuovere ricerche specifiche
<b>Soci</b>	Favorire la partecipazione democratica alle scelte di indirizzo e di gestione del Centro
	Stimolare il coinvolgimento nella progettazione dei servizi
	Rendicontare in modo puntuale e dettagliato l'utilizzo delle risorse
<b>Collettività</b>	Promuovere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva
	Offrire orientamento al volontariato
	Fornire informazioni, notizie, dati sulle Odv
<b>Altri soggetti</b>	
<i>Stakeholder</i>	<i>Obiettivi</i>
<b>Risorse umane</b>	Favorire la crescita dei dipendenti e valorizzare il loro apporto all'interno della struttura
	Realizzare un "buon lavoro di squadra"
	Garantire la sicurezza e la tutela dei diritti dei lavoratori
<b>Altri CSV</b>	Scambiare esperienze, ricerche, informazioni
	Favorire condizioni che permettano ai CSV di funzionare al massimo delle loro potenzialità
	Organizzare iniziative comuni
<b>Comitato di Gestione/ Fondazioni Bancarie</b>	Costruire rapporti di trasparenza e fiducia
	Rendicontare puntualmente l'utilizzo delle risorse
	Creare occasioni di incontro e dialogo
<b>Altri enti di Terzo Settore, Forum</b>	Instaurare collaborazioni e avviare lavoro di rete
	Creare occasioni di incontro e dibattito sulle questioni riguardanti il privato sociale
<b>Scuola/Università</b>	Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti
	Promuovere il volontariato giovanile
	Creare occasioni di incontro e scambio tra la scuola e il mondo del volontariato
	Collaborare per la formazione e la qualificazione del volontariato
<b>Pubblica Amministrazione</b>	Lavorare in sinergia per lo sviluppo di reti e collaborazioni tra istituzioni e volontariato
	Creare occasioni di confronto e approfondimento sulle tematiche riguardanti il volontariato
	Contribuire allo sviluppo della sussidiarietà e della partecipazione
<b>Imprese (Confindustria Genova)</b>	Favorire sinergie tra volontariato e impresa e realizzare iniziative comuni

## Capitolo 2 - Dimensione Economica

Il bilancio sociale del Celivo accompagna, senza sostituirlo, il bilancio consuntivo 2013 del Centro e ne rappresenta il naturale complemento. Celivo cura con impegno e attenzione l'elaborazione del proprio bilancio d'esercizio (che è costituito da stato patrimoniale, conto economico e nota integrativa), allo scopo di renderlo uno strumento chiaro, facilmente leggibile e trasparente, sia per i propri soci che per i finanziatori.

I bilanci del Celivo sono redatti in applicazione del "Modello unificato di rendicontazione delle attività dei CSV e dei COGE" approvato a livello nazionale dalla Consulta dei Coge e da CSVnet.

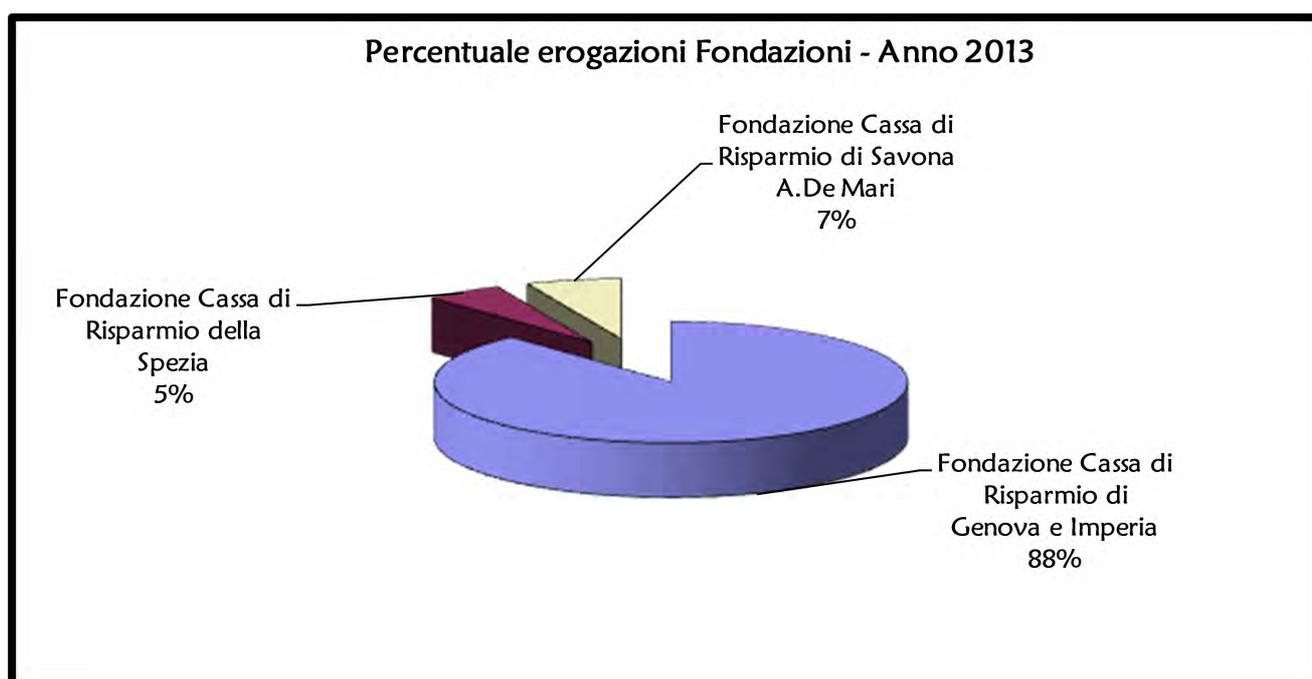
Questo capitolo contiene un'analisi della dimensione economica del Centro e della sua evoluzione negli anni, mettendo in rilievo l'andamento dei proventi e degli oneri, il dettaglio sull'impiego delle risorse sui vari centri di attività.

### Il Comitato di Gestione del fondo speciale per il volontariato

La Legge 266/91 (legge quadro sul volontariato) prevede che una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi delle fondazioni di origine bancaria sia destinata alla costituzione di fondi speciali presso le Regioni.

Ogni fondo speciale regionale viene amministrato da un **Comitato di Gestione** che ripartisce annualmente tra i CSV le somme a disposizione e verifica la regolarità delle rendicontazioni. La composizione del Comitato è la seguente: 1 rappresentante della Regione competente, 4 rappresentanti delle Odv maggiormente presenti sul territorio regionale, 7 membri nominati dalle fondazioni, 1 membro nominato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 1 membro nominato dall'Ass. fra le Casse di Risparmio, 1 rappresentante degli Enti Locali.

Le Fondazioni che hanno finanziato le attività del Celivo nel 2013 sono: **Fondazione Cassa di Risparmio di Savona A. De Mari**, **Fondazione Cassa di Risparmio di Genova e Imperia**, **Fondazione Cassa di Risparmio della Spezia**.

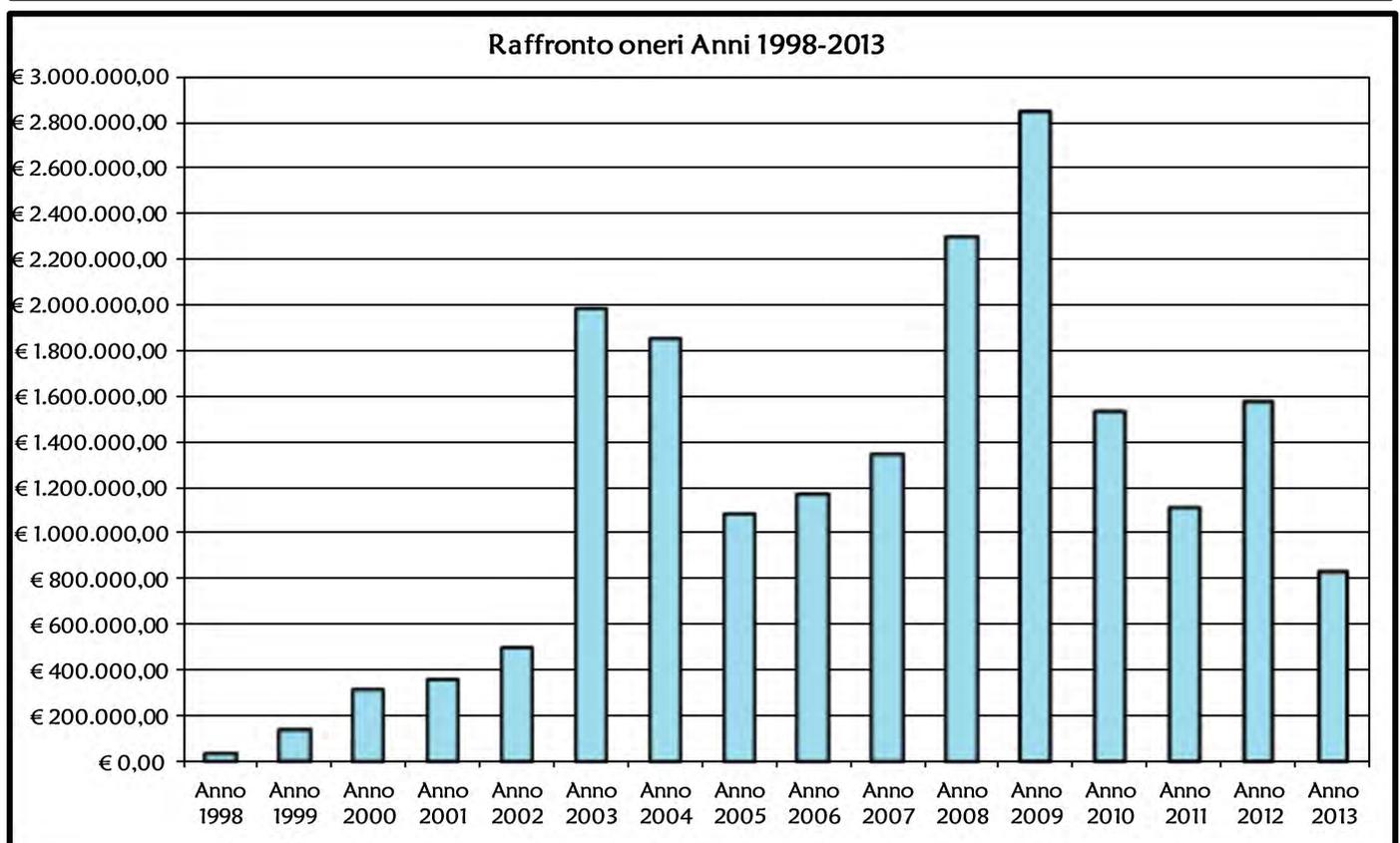
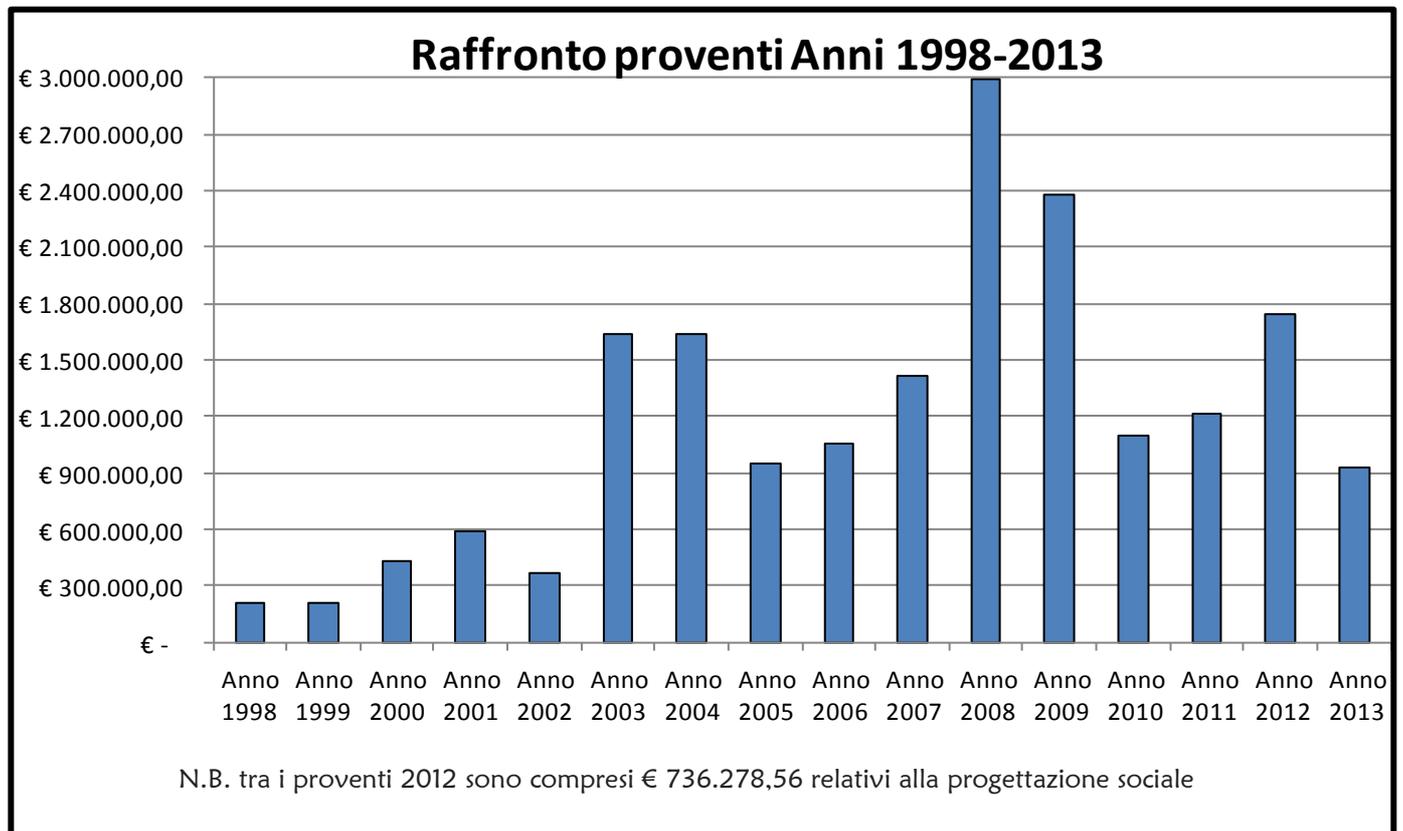


## Oneri e proventi

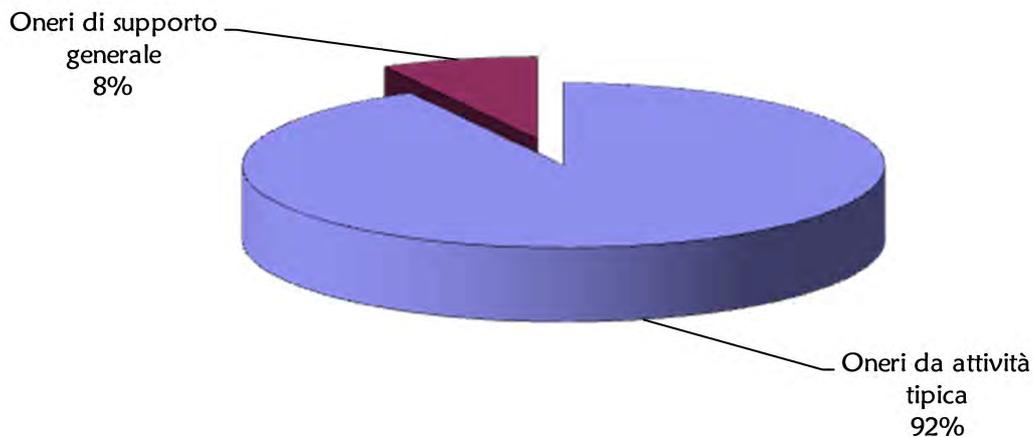
### Raffronto con i valori del periodo precedente

**NOTA BENE:** I grafici relativi alla dimensione economica del Celivo rilevano solo la gestione ordinaria 2013 per consentire il confronto con gli anni precedenti.

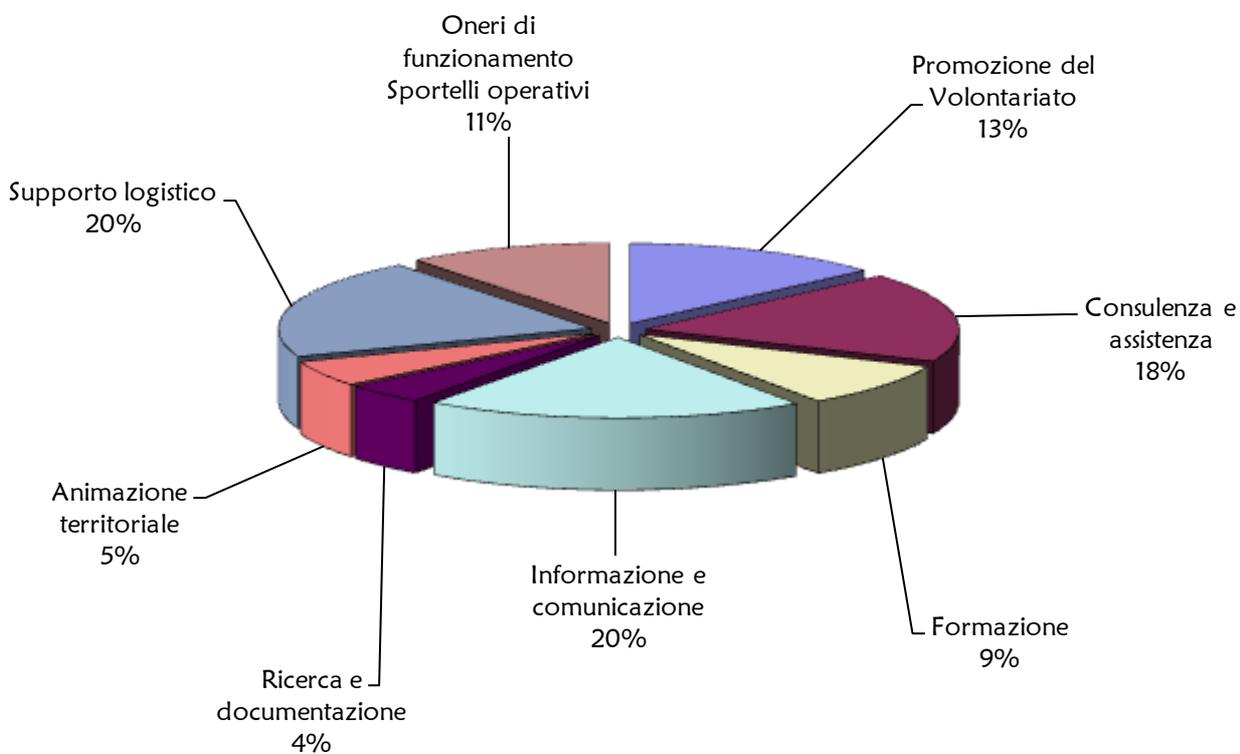
Si è scelto di non rilevare le poste relative alle conseguenze dell'accordo acri-volontariato del 16/10/2013, che prevede la sottrazione del 25% delle riserve a disposizione dei CSV al 31/12/2012 (rappresentata nel bilancio consuntivo 2013 da una sopravvenienza passiva di €378.501,59).



### Suddivisione oneri di supporto generale e oneri da attività tipica Anno 2013



### Oneri ripartiti da attività tipica - Anno 2013



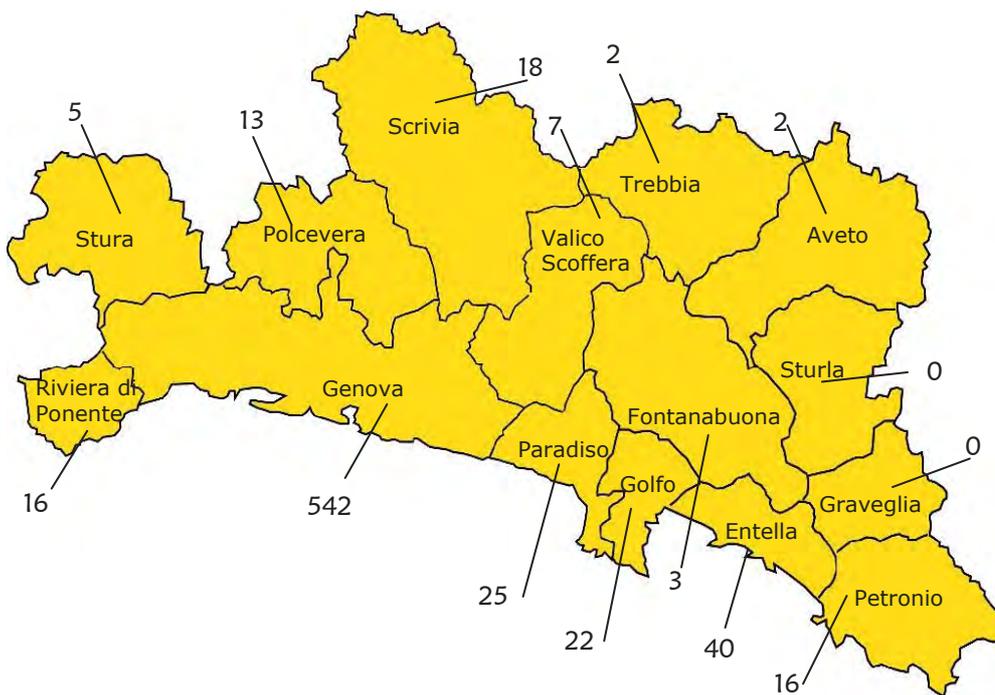
# Capitolo 3 - Relazione Sociale

## I destinatari dei servizi

In base a quanto previsto dalla normativa in materia di Centri di Servizio al Volontariato, Celivo eroga i propri servizi in modo gratuito a tutte le organizzazioni di volontariato della provincia di Genova.

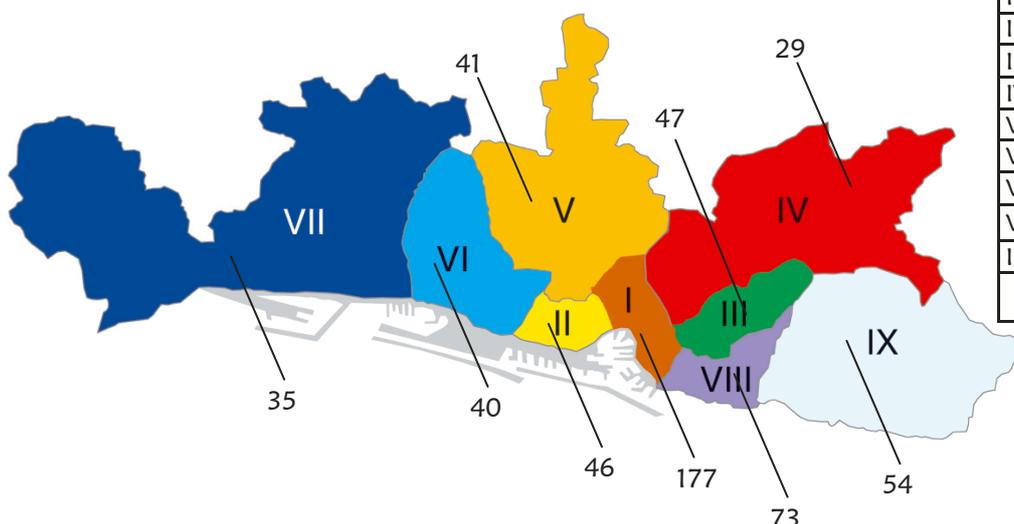
Presentiamo qui una fotografia delle organizzazioni di volontariato con diritto ai servizi del Celivo a dicembre 2013.

### Numero di Odv ubicate negli ambiti territoriali della provincia di Genova



Ambiti territoriali	N° Odv
Genova	542
Stura	5
Riviera di Ponente	16
Polcevera	13
Scrivia	18
Valico	7
Trebbia	2
Paradiso	25
Golfo	22
Entella	40
Petronio	16
Fontanabuona	3
Graveglia	0
Sturla	0
Aveto	2
<b>Totale</b>	<b>711</b>

### Numero di Odv ubicate nei Municipi del Comune di Genova

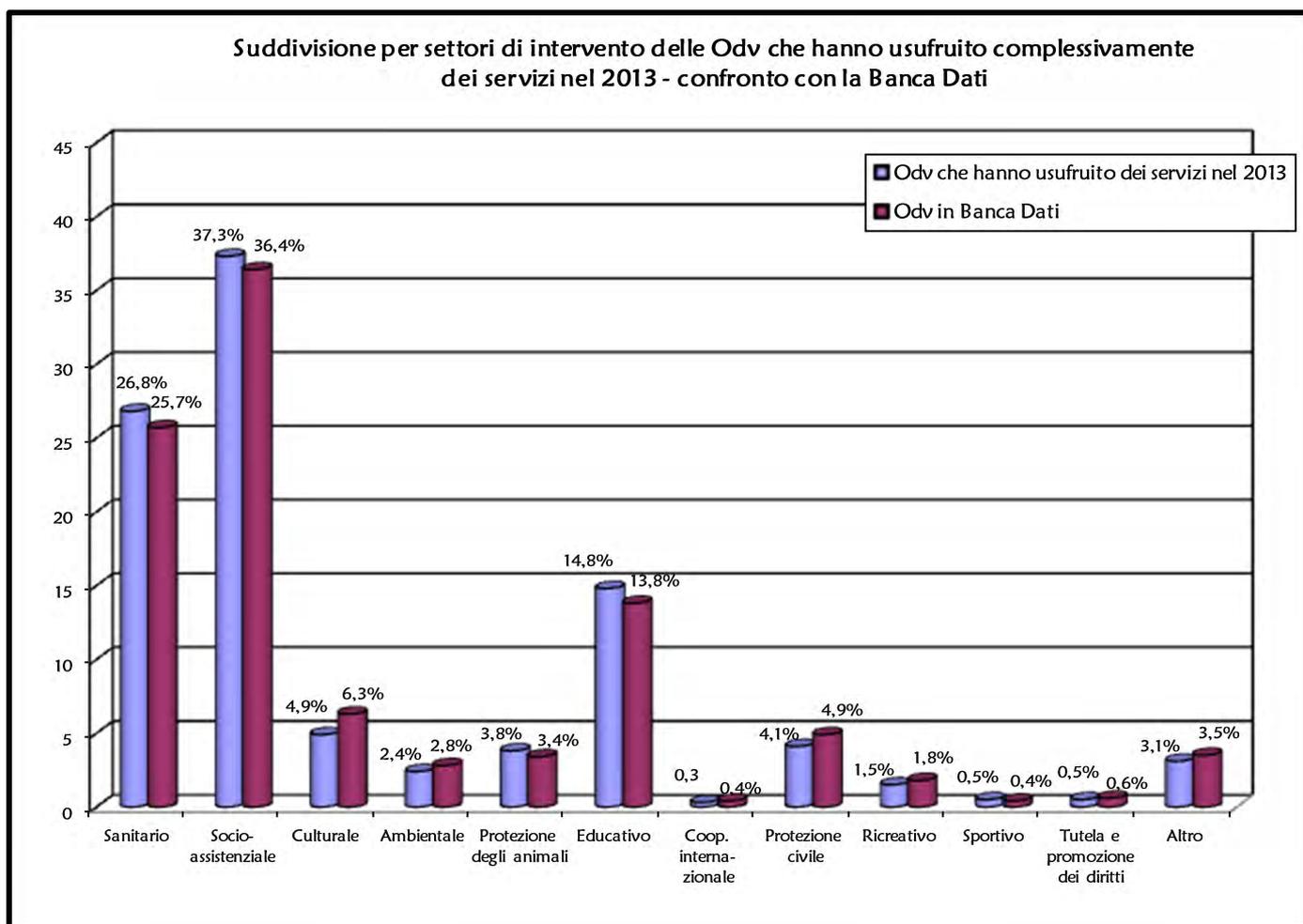
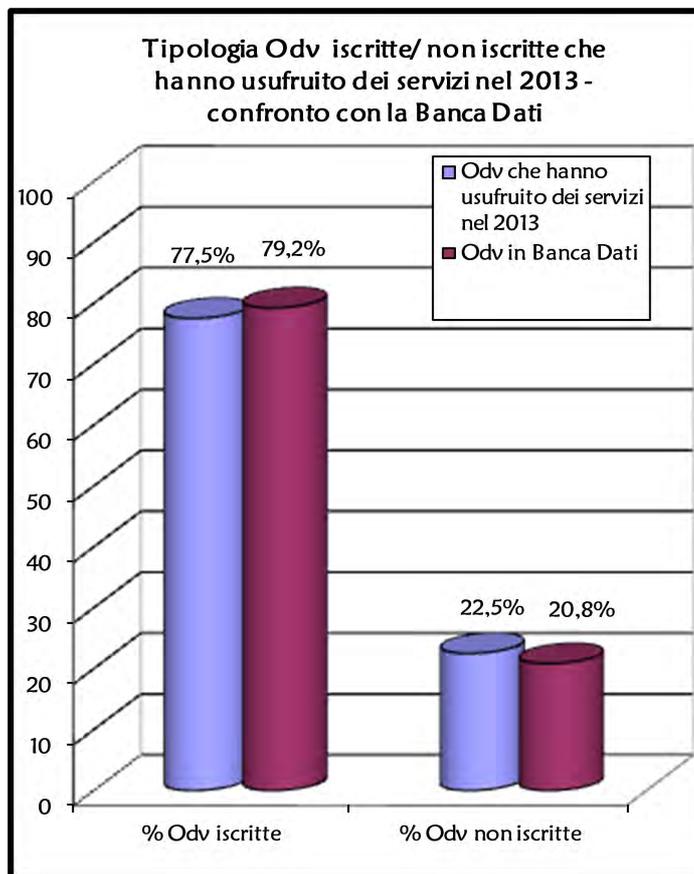


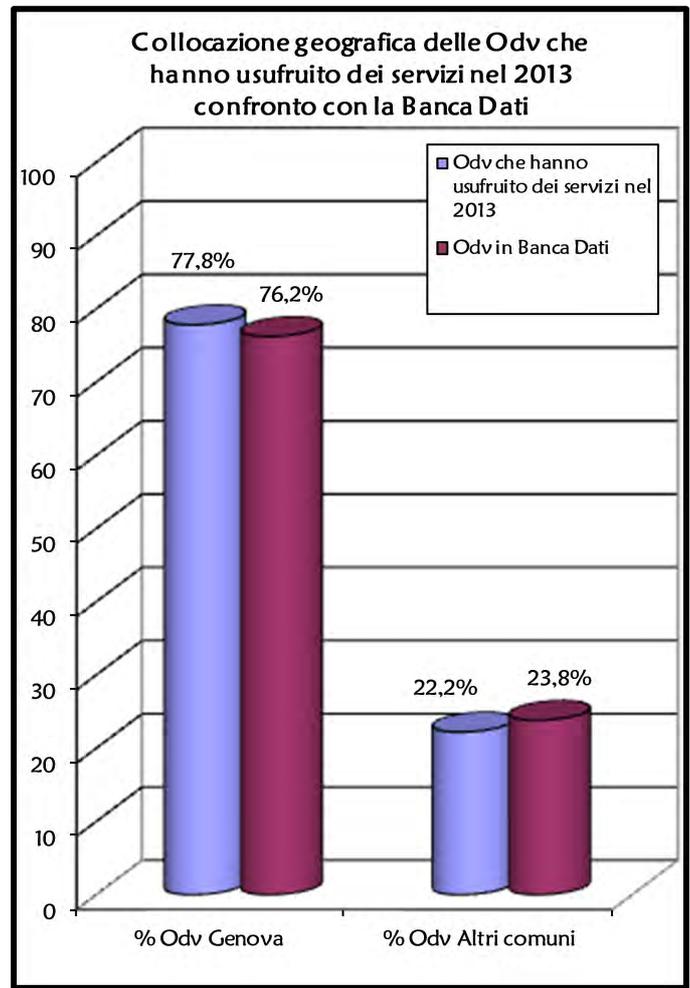
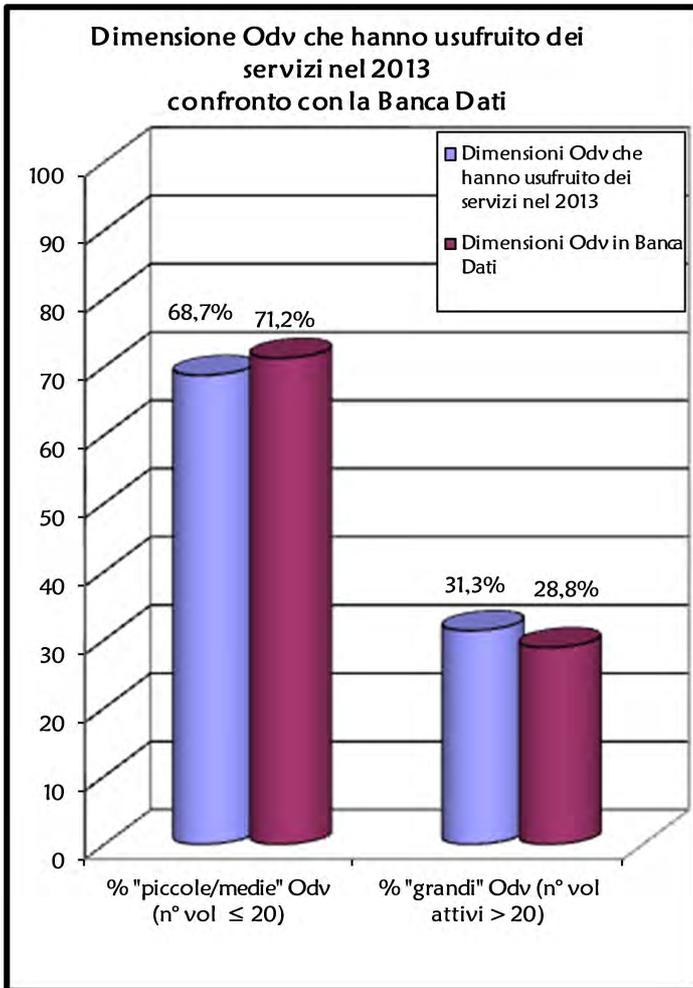
Municipi	N° Odv
I Centro Est	177
II Centro Ovest	46
III Bassa Valbisagno	47
IV Media Valbisagno	29
V Valpolcevera	41
VI Medio Ponente	40
VII Ponente	35
VIII Medio Levante	73
IX Levante	54
<b>Totale</b>	<b>542</b>

I servizi 2013 del Celivo, per varietà ed articolazione, hanno raggiunto tutte le tipologie di utenza:

- Odv iscritte e non iscritte al Registro;
- Odv operanti nei vari settori;
- Odv grandi e piccole;
- Odv con sede in Genova o negli altri Comuni della provincia.

A riprova di ciò, i grafici successivi, presentano il confronto tra i dati estrapolati dalla Banca Dati del Celivo e riferiti al totale delle Odv presenti sul territorio e i dati relativi alla tipologia delle Odv che hanno effettivamente usufruito dei servizi nel corso del 2013.





## Monitoraggio dei bisogni

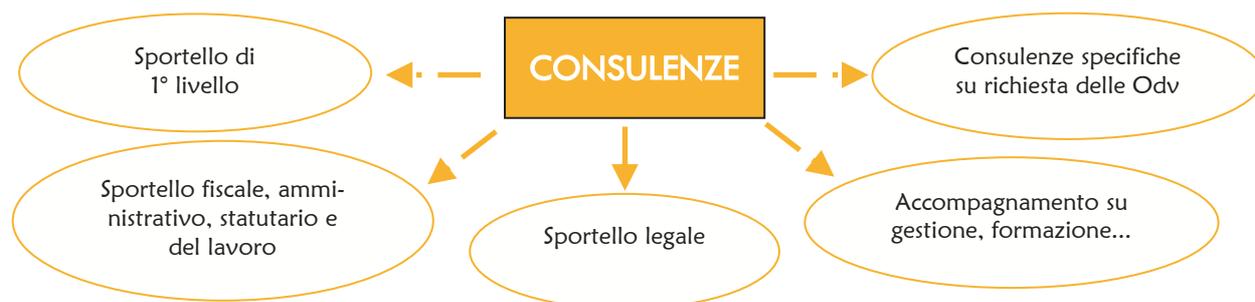
Per poter elaborare il programma annuale delle attività, Celivo analizza le necessità e i bisogni espressi dalle organizzazioni di volontariato del suo territorio di competenza. I bisogni vengono rilevati durante tutto l'anno attraverso:

- l'incontro diretto con le associazioni, sia attraverso lo sportello di primo livello che accoglie e ascolta le istanze delle associazioni che entrano in relazione con il Centro (presso la sede centrale e nei vari sportelli territoriali distribuiti sul territorio comunale e provinciale), sia attraverso la rilevazione diretta degli operatori che lavorano con le odv e le accompagnano nell'utilizzo dei servizi;
- l'analisi del bilancio sociale (redatto annualmente dal 2002) e dei risultati delle attività e dei servizi erogati nell'anno precedente (in particolare il numero delle istanze, il numero dei partecipanti ai corsi e alle iniziative, i risultati dei questionari di valutazione delle consulenze e della formazione);
- le iniziative di confronto e partecipazione, in cui le associazioni hanno la possibilità di esprimere i propri bisogni (vedi in particolare il lavoro delle reti tematiche);
- l'analisi dei risultati del questionario di monitoraggio dei bisogni disponibile sul sito del Celivo;
- l'analisi del contesto giuridico e normativo e la valutazione (condotta anche insieme alle istituzioni) della necessità di aggiornare le organizzazioni di volontariato in merito agli adempimenti che le riguardano;
- l'analisi di indagini e ricerche sociali condotte a livello nazionale, che mettono in evidenza le principali necessità del mondo del volontariato in relazione alle prospettive di sviluppo, agli interventi di altri attori sociali, al contesto sociale e territoriale.

Basandosi sulla verifica degli elementi di cui sopra e delle condizioni in cui opera il volontariato e delle opportunità per il suo sviluppo, la programmazione permette di organizzare le informazioni raccolte, individuare i bisogni più rilevanti a cui rispondere, definire gli ordini di priorità e i vari interventi da attuare.

Le attività realizzate nel 2013, che andremo di seguito a dettagliare, rispondono ai bisogni principali emersi dalle odv, nel rispetto delle azioni previste dalla normativa per i Centri di Servizio al Volontariato.

## Consulenze



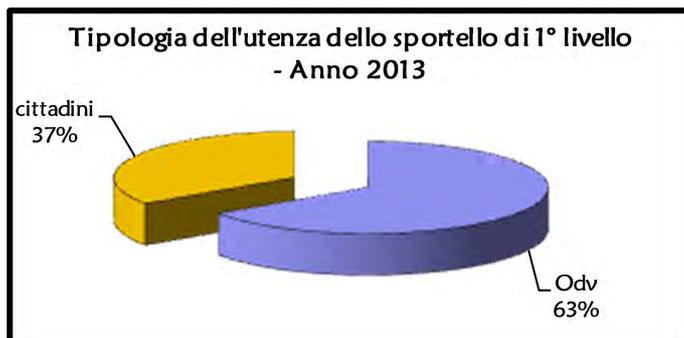
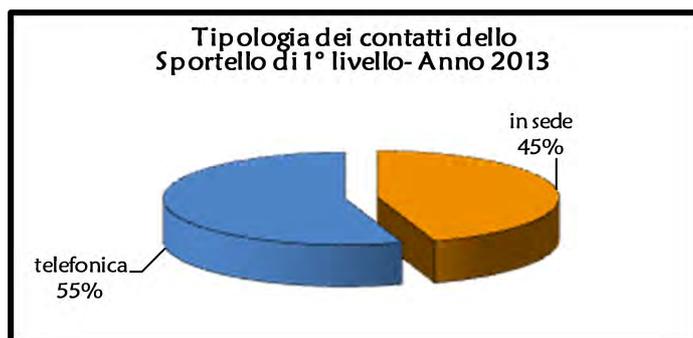
Celivo nel 2013 aveva 4 sportelli attivi di consulenza rivolti alle Odv:

- sportello di 1° livello;
- sportello fiscale, amministrativo, statutario e del lavoro;
- sportello legale;
- sportello di accompagnamento (anche a domicilio) sulla gestione interna, sulla formazione, sull'analisi organizzativa e dei bisogni, sulla progettazione;

Era inoltre attivo il servizio "Consulenze specifiche su richiesta delle Odv".

### Sportello di 1° livello

Lo sportello di 1° livello è aperto per complessive 41 ore settimanali: lunedì, martedì, mercoledì h. 9-17; giovedì h.9-19; venerdì h.9-16 (tutti i giorni in orario continuato). Gli operatori forniscono orientamento e informazioni sia ai cittadini che alle organizzazioni di volontariato. Questo sportello è propedeutico a tutti gli altri. È gestito direttamente dal personale dipendente del Centro.



### Sportello di consulenza fiscale, amministrativa, statutaria e del lavoro

Lo sportello, avviato nel 2000, è attivo tutto l'anno il martedì h. 13.00 - 17.00 e il giovedì h. 13.00 - 19.00. La consulenza è accessibile su appuntamento. E' anche possibile chiedere e ricevere risposte telefonicamente e tramite posta elettronica. E' gestito da un consulente che riceve presso la sede del Celivo. Lo sportello è rivolto alle organizzazioni di volontariato già esistenti e fornisce anche assistenza e supporto per la nascita e la costituzione di nuove Odv. **Nel 2013 ha fornito 787 consulenze totali. In questo calcolo è compresa l'assistenza a 247 associazioni per l'invio telematico della documentazione relativa al 5 per mille.**

### Sportello di consulenza legale

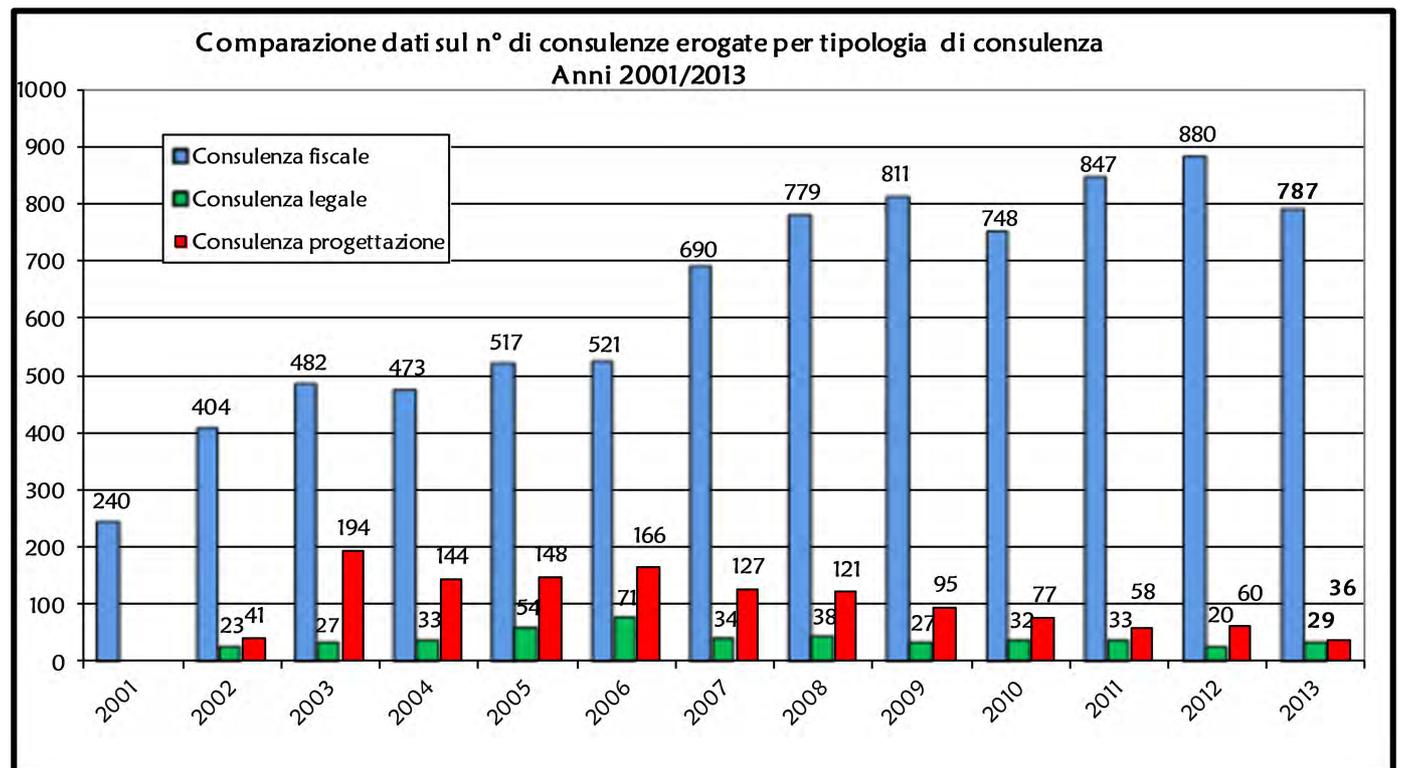
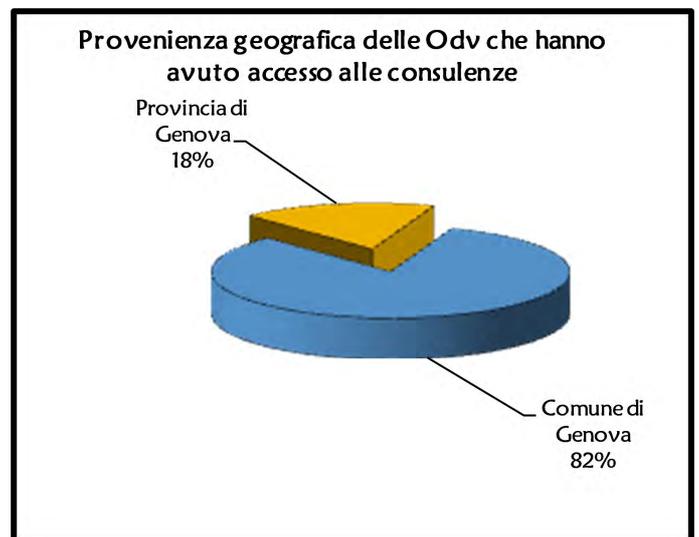
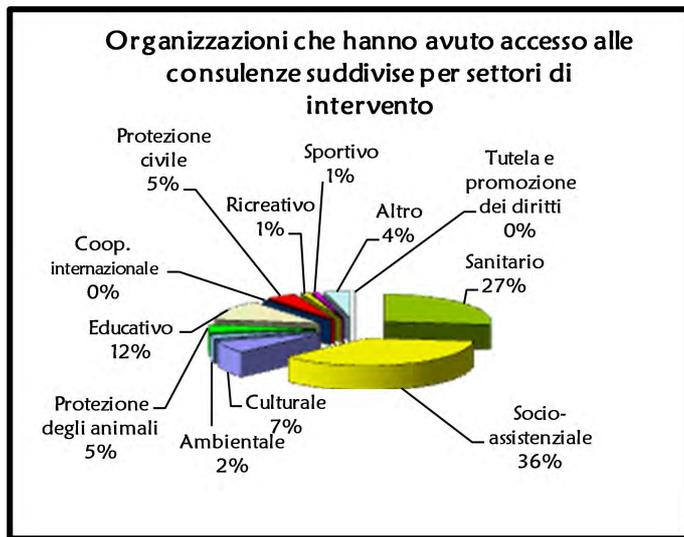
Lo sportello legale, avviato nel 2002 è attivo tutti i mercoledì h. 13.00 - 17.00. La consulenza è accessibile su appuntamento. Un avvocato fornisce assistenza per tutte le problematiche legali delle organizzazioni di volontariato. **Nel 2013 ha erogato 29 consulenze.**

### Servizio di accompagnamento (anche a domicilio) su gestione interna, formazione, analisi organizzativa e dei bisogni, progettazione

Il servizio di accompagnamento (anche a domicilio) sulla gestione interna, sulla formazione, sull'analisi organizzativa e dei bisogni, sulla progettazione, avviato nel 2002, è attivo tutti i mercoledì h. 13.00 - 17.00 su appuntamento. Il consulente è a disposizione delle Odv anche per lo svolgimento di incontri specifici "a domicilio", da svolgersi presso la sede delle Odv e rivolti alle cariche sociali e alle risorse umane. **Nel 2013, sono state erogate 36 consulenze totali di cui 4 consulenze sono state svolte a domicilio presso la sede delle Odv.**

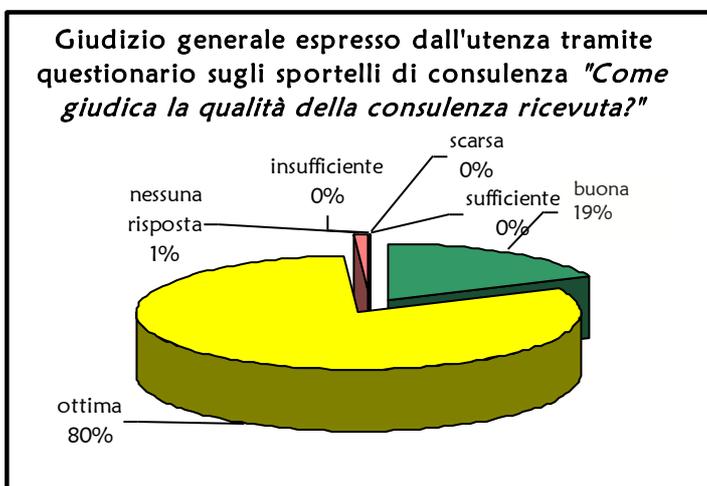
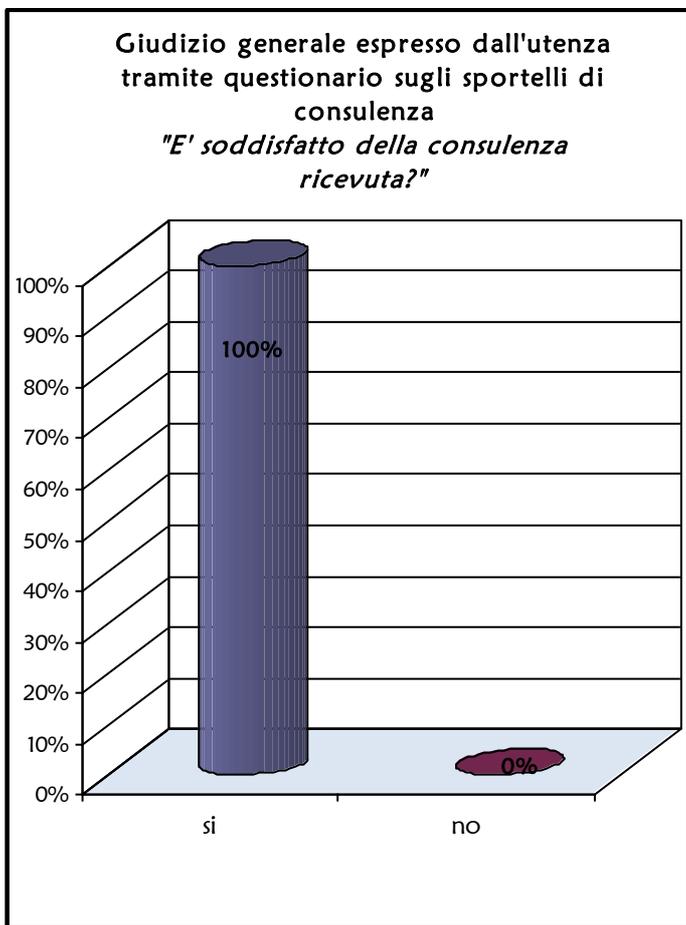
## Quadro generale sportelli di consulenza

Quadro generale consulenze erogate nell'anno 2013	
Sportelli di consulenza	Numero di accessi
sportello fiscale, amministrativo, statutario e del lavoro	787
sportello legale	29
servizio di accompagnamento (anche a domicilio) sulla gestione interna, sulla formazione, sull'analisi organizzativa e dei bisogni, sulla progettazione	36
<b>Totale</b>	<b>852</b>



**Indicatori qualitativi delle consulenze erogate (quadro generale)**

Tutti gli utenti che ricevono consulenza diretta presso la sede del Celivo sono invitati a compilare il questionario di valutazione sulla qualità della consulenza erogata. La compilazione del questionario è facoltativa. Per questo motivo il numero dei questionari compilati non corrisponde al totale delle consulenze erogate. I dati riportati corrispondono a 90 questionari.



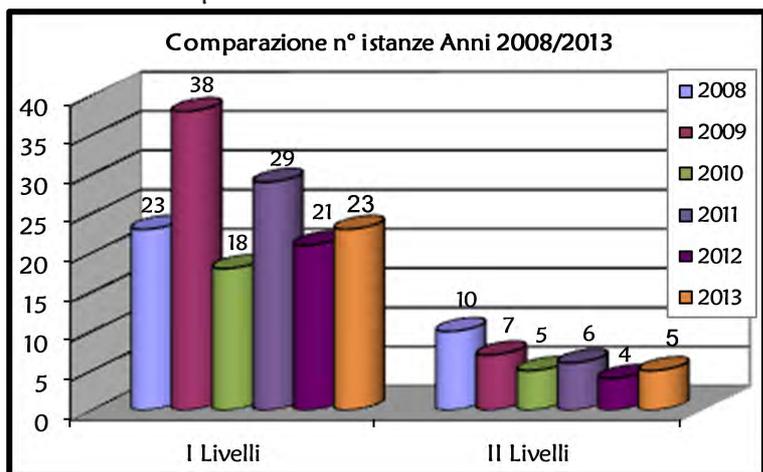
**Consulenze specifiche su richiesta delle Odv**

Il servizio "Consulenze specifiche su richiesta delle Odv" è attivo dal 2008 con la finalità di rispondere al bisogno delle associazioni di usufruire di consulenze specifiche, relative ai vari settori e cicli della propria vita associativa, che non sono coperte dalle consulenze a sportello del Celivo.

La scelta del consulente spetta all'associazione che, nella presentazione dell'istanza, deve illustrare in dettaglio i bisogni rilevati, l'oggetto e i tempi della prestazione, i titoli del consulente. Se l'istanza riceve l'approvazione del Celivo, questi assume direttamente i costi della consulenza, entro limiti di budget annuali prefissati dal Regolamento del servizio. Gli operatori del Celivo hanno garantito supporto alla progettazione ed assistenza e accompagnamento durante tutta la fase del percorso.

Nel 2013 sono state erogate:

- 5 consulenze specifiche alle Odv di secondo livello (presentate da 5 Odv di II livello per un totale di 61 articolazioni territoriali);
- 23 consulenze specifiche alle Odv di primo livello (presentate da 23 Odv di I livello).

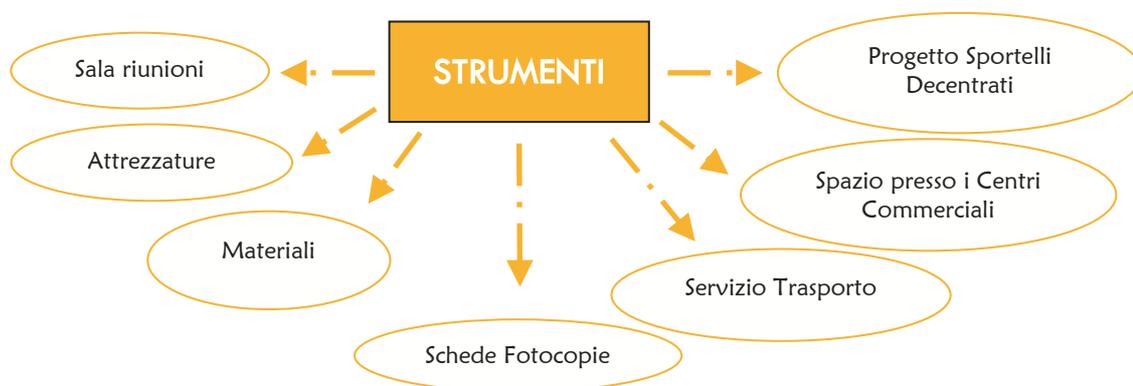


<b>Consulenze specifiche su richiesta delle Organizzazioni di Volontariato di "Il livello"</b>	
<b>Organizzazione Il livello</b>	<b>Tipologia consulenza</b>
EVAl – Ente Volontariato Anspi Liguria	Consulenza commercialistica/ contabile/ fiscale e del lavoro
Volontari per l'Auxilium	Supervisione metodologica per volontari
Arci Solidarietà Genova	Consulenza psicopedagogica per volontari
ANPAS Comitato Regionale Liguria	Consulenza giuridico-amministrativa
Arciragazzi Liguria	Consulenza contabile/ amministrativa/ fiscale

<b>Consulenze specifiche su richiesta delle Organizzazioni di Volontariato di "I livello"</b>	
<b>Organizzazione I livello</b>	<b>Tipologia consulenza</b>
Consorzio SPeRA	Consulenza del lavoro
ALFAPP - Associazione Ligure Famiglie Pazienti Psichiatrici	Supervisione psicologica per volontari
Progetto Sviluppo Liguria	Consulenza contabile / amministrativa / tributaria
ANGSA Liguria Onlus - Ass. Nazionale Genitori Soggetti Autistici	Consulenza sulla sicurezza sul lavoro
Associazione Arké Onlus	Consulenza contabile e del lavoro
Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere della Liguria	Consulenza contabile / amministrativa
Arciragazzi Tigullio	Consulenza fiscale / amministrativa / contabile
UILDM - Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare	Consulenza del lavoro
Associazione Volontari Ospedalieri Monte Portofino	Supervisione psicologica per volontari
Progetto 80 Sampierdarena	Progettazione e realizzazione nuovo sito internet
Associazione Aiuto Famiglia Onlus	Supervisione psicologica per volontari
L'Uliveto Onlus	Consulenza sulla sicurezza sul lavoro
Associazione Fontana Vivace	Consulenza fiscale / amministrativa / contabile
Associazione Il Cesto	Consulenza contabile e del lavoro
Associazione Liguria Mare Onlus	Supervisione psicologica per volontari
Circolo Arciragazzi Prometeo	Consulenza contabile / amministrativa / fiscale
Centro Studi e Documentazione Scout Mario Mazza	Consulenza tecnico - informatica
Associazione Italia - Russia	Progettazione e realizzazione nuovo sito internet

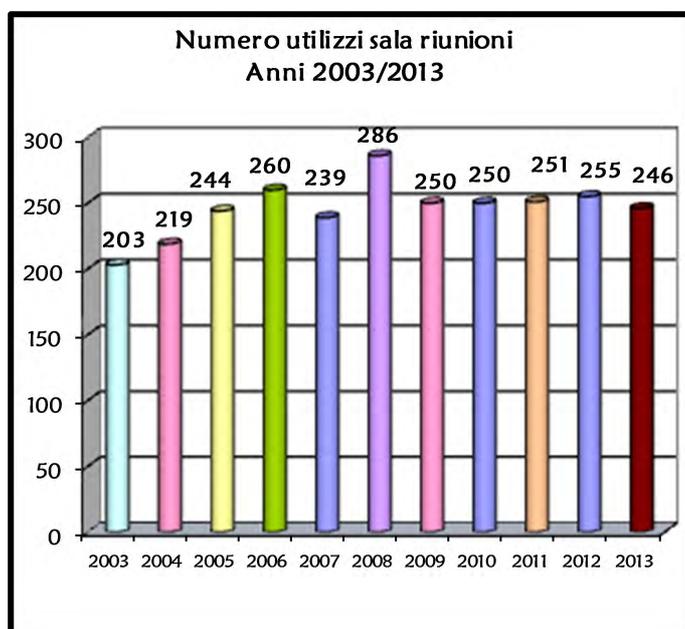
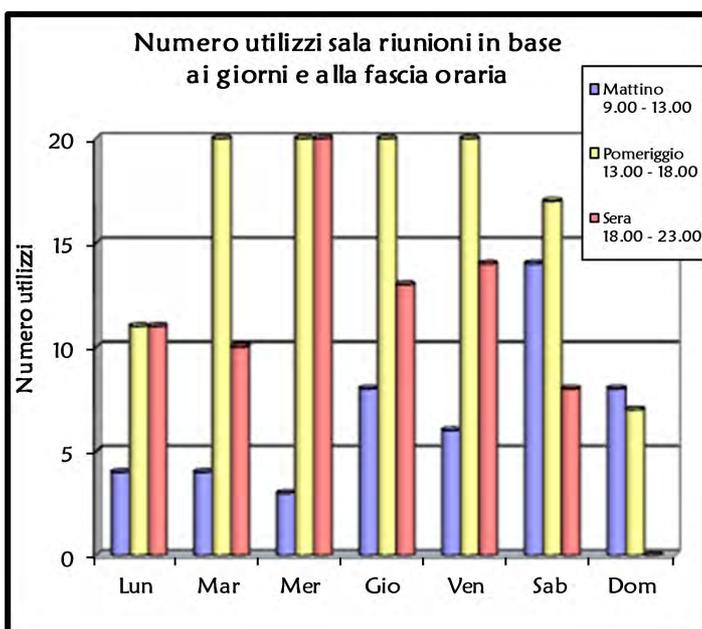
Organizzazione I livello	Tipologia consulenza
Consulta Diocesana per le attività a favore dei minori e delle famiglie	Aggiornamento Sito Internet
P. A. Croce Verde Pontedecimo	Aggiornamento Sito Internet
Centro di Solidarietà di Genova	Supervisione psicologica per volontari
Associazione La Rinascita	Aggiornamento Sito Internet
Associazione San Marcellino	Consulenza sulla sicurezza sul lavoro

## Strumenti a disposizione delle Odv



## Sala riunioni

Presso lo Starhotels President è a disposizione delle Odv una sala utilizzabile per convegni, seminari, assemblee, corsi di formazione, etc., della capienza di 50/70 posti, utilizzabile 7 giorni su 7, dalle h. 9.00 alle h. 23.00. La sala viene utilizzata anche per gli incontri del Celivo con le Odv (corsi di formazione, gruppi tematici, assemblee dei soci). Ad Agosto il servizio è sospeso. Nel 2013 ci sono stati 246 utilizzi.

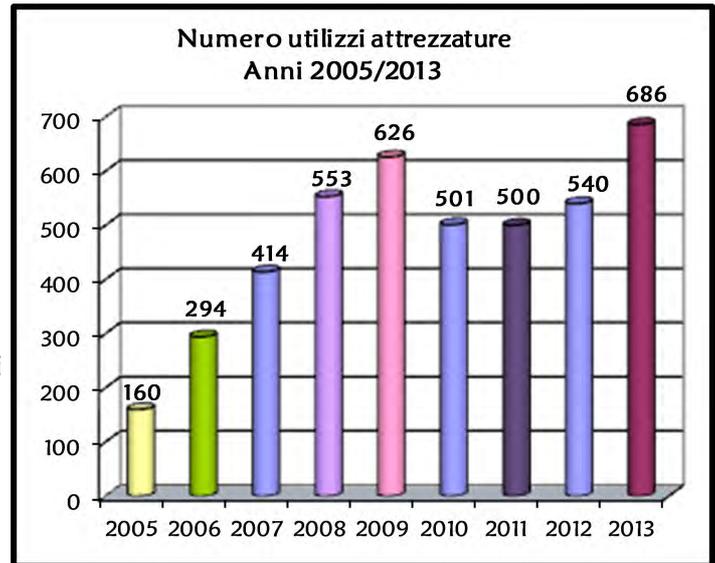


## Attrezzature

Sono a disposizione delle Odv, sia presso la sede centrale, che presso gli Sportelli Decentrati:

- n. 4 lavagne luminose portatili
- n. 10 videoproiettori
- n. 6 schermi portatili
- n. 3 lavagne a fogli mobili
- n. 11 impianti di amplificazione
- n. 1 megafono
- n. 4 videocamere
- n. 7 macchine fotografiche digitali
- n. 3 registratori digitali audio
- n. 2 videoregistratori-lettore dvd/dvx
- n. 17 gazebo per manifestazioni di diverse dimensioni
- n. 10 pc portatili
- n. 4 rilegatrici
- n. 1 tavolo + 4 sedie
- n. 1 microfono Jack

**Nel 2013 ci sono stati 686 utilizzi.**

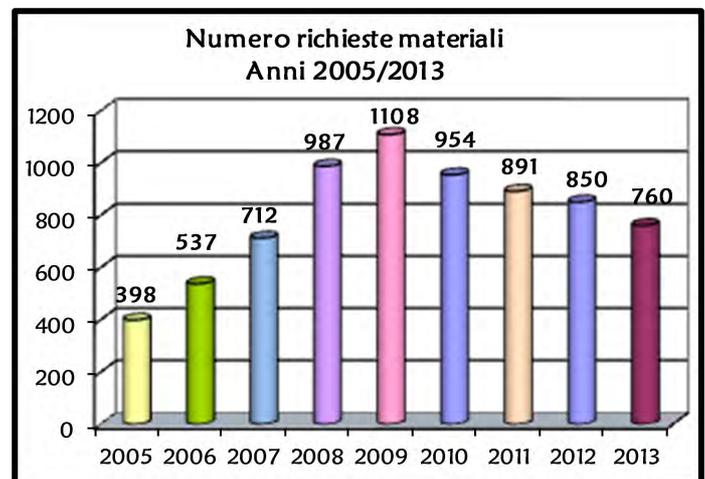


## Materiali

Sono a disposizione delle Odv:

- penne
- cartelline
- blocchi
- libretti ricevute
- Carta dei Valori del Volontariato
- Carta della Rappresentanza

**Nel 2013 ci sono state 760 richieste di materiali.**



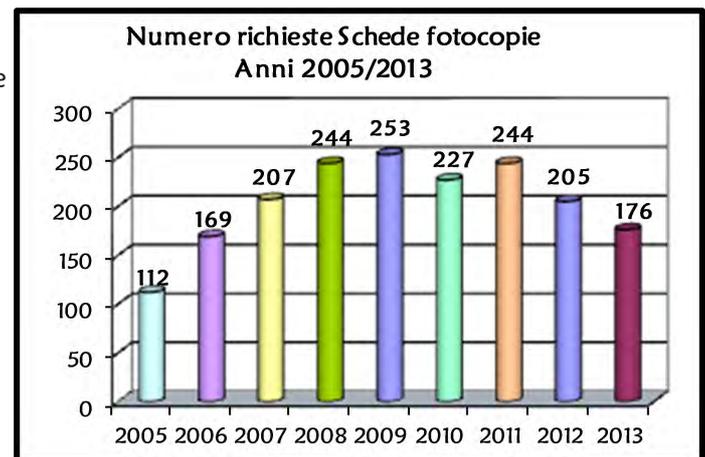
## Schede fotocopie

Sono a disposizione delle Odv delle schede fotocopie da utilizzare presso centri convenzionati con Celivo.

Il servizio è attivo a:

- Busalla
- Chiavari
- Cogoleto
- Genova
- Recco
- Rapallo
- Sestri Levante

**Nel 2013 ci sono state 176 richieste schede fotocopie.**



## Spazio del volontariato

In accordo con i Centri Commerciali "I Leudi" a Carasco (Chiavari) e "L'Aquilone" a Bolzaneto (Genova), Celivo concede uno spazio a disposizione delle Odv per promuovere la loro attività. Lo spazio è usufruibile solo in determinati fine settimana nell'anno.

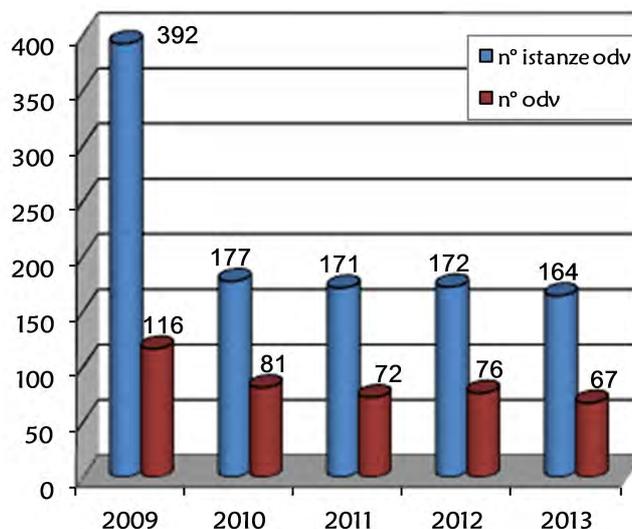
Spazio del volontariato nei Centri Commerciali Anno 2013	
Numero istanze presentate	27
Numero giorni di utilizzo "I Leudi"	57
Numero giorni di utilizzo "L'Aquilone"	88
Numero Odv che ne hanno usufruito	25

## Servizio trasporto

Il Servizio Trasporto (noleggio veicoli), avviato nel 2008, permette alle organizzazioni di richiedere i mezzi (auto fino a 7 posti, furgoni per trasporto merci di varie dimensioni, pulmini da 9 posti) utili allo svolgimento delle proprie attività solidaristiche. I punti di ritiro e consegna dei mezzi sono molteplici sia a Genova che nel Tigullio. Un'altra possibilità è quella del Servizio Trasloco, ovvero trasporto merci con autista e addetto alla movimentazione. Quest'ultimo servizio riguarda grandi movimentazioni, traslochi, trasporto di beni pesanti ed ingombranti (2 utilizzi nel 2013).

Servizio trasporto (noleggio veicoli) Anno 2013	
Numero Odv che ne hanno usufruito	67
Numero istanze presentate	164
Numero giorni di utilizzo	288

Comparazione n° istanze e n° Odv che ne hanno usufruito - Anni 2009/2013



## Progetto Sportelli Decentrati

### Premessa

Sono **11 gli Sportelli Volontariato decentrati** del Celivo: 4 nella provincia di Genova (Rapallo, Chiavari, Sestri Levante e Busalla) e 7 nei Municipi del Comune di Genova (I Centro Est, II Centro Ovest, III Bassa Valbisagno, IV Media Valbisagno, V Valpolcevera, VII Ponente, IX Levante).

Il progetto è attivo dal 2006. Gli "sportelli decentrati" sono collocati presso le sedi delle organizzazioni socie del Celivo (e/o loro affiliate) e sono localizzati in diversi punti strategici sul territorio per favorire una migliore accessibilità ai servizi, sia alle associazioni che ai cittadini.

Il cuore del progetto è rappresentato dal lavoro di rete con le organizzazioni di volontariato che, mettendo a disposizione le loro sedi e i loro operatori, consentono una significativa ottimizzazione dei costi e delle risorse. Le attrezzature informatiche localizzate presso gli Sportelli (PC, stampanti, etc.) sono state concesse in comodato d'uso gratuito alle organizzazioni ospitanti e sono a disposizione degli utenti.

Nel 2013 gli 11 sportelli hanno proseguito le proprie attività e servizi, soprattutto del Tigullio, dove sono decentrati da anni numerosi servizi. In tale territorio sono stati anche realizzati, nel 2013, 2 corsi di formazione decentrata.

### Azioni



#### Attività degli Sportelli Volontariato

Gli Sportelli Volontariato offrono i seguenti servizi:

**Promozione del volontariato:** operatori a disposizione dei cittadini e delle organizzazioni di volontariato (orientamento, informazioni, consultazioni Banca Dati, documentazione e materiali).

**Strumenti (negli Sportelli fuori Genova):** sono a disposizione delle organizzazioni di volontariato le schede fotocopie, le attrezzature (ogni sportello è dotato di diverse attrezzature), i materiali e il servizio trasporto. **Nel 2013 sono stati 322 i servizi logistici erogati, di cui 301 nel Tigullio.**

**Postazione di lavoro:** presso tutti gli Sportelli è a disposizione delle organizzazioni di volontariato una postazione di lavoro informatica (scrivania, computer, stampante, scanner, taglierina, plastificatrice, rilegatrice). Per utilizzarla, basta prenotarla presso gli stessi sportelli.

**Formazione:** anche nel 2013, Celivo ha decentrato nei territori la realizzazione di alcuni corsi.

Nello specifico, i corsi decentrati realizzati sono stati **2** (vedere paragrafo *Formazione - "Formazione Diretta"*).

Si riporta di seguito l'elenco degli Sportelli Volontariato attivi nel 2013:

### Sportelli Volontariato fuori Genova

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (*Rapallo*)

c/o P.A. Croce Bianca Rapallese • Piazza Cile, 5 • Tel. 0185/50434 • **Orario** lunedì - sabato h. 10.00-14.00

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (*Chiavari*)

c/o Ass. Benedetto Acquarone • Via San Pio X, 26 • Tel. 0185/5906266

**Orario** lunedì - venerdì h. 8.30-12.30/14.00-17.00

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (*Sestri Levante*)

c/o Auser Tigullio - Golfo Paradiso • Via XX Settembre, 33 • Tel. 0185/471344 • **Orario** lunedì, mercoledì, venerdì h. 9.00-12.00/h. 15.00-18.00; martedì h. 9.00-12.00; giovedì h. 15.00-18.00

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (*Busalla*)

c/o P.A. Croce Verde Busallese • Via G. Suardi 106 • Tel. 010/9643689

**Orario** lunedì, mercoledì, venerdì h. 10.00-12.00

### Sportelli Volontariato a Genova

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (Municipio *I Centro Est*)

c/o Caritas Diocesana di Genova • Via Canneto il Lungo, 21/1A • Centro storico

Tel. 010/2477015/018 • **Orario** lunedì - venerdì h. 9.00-13.00

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (Municipio *II Centro Ovest*)

c/o Centro di solidarietà della Compagnia delle Opere • Via Nino Ronco 31 • Sampierdarena

Tel. 010/3624440 • **Orario** lunedì - venerdì h. 9.00-13.00/h.14.30-18.30 (chiuso mercoledì mattina)

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (Municipio *III Bassa Valbisagno*)

c/o Volontari per l'Auxilium • Via Bozzano, 12 • San Fruttuoso

Tel. 010/5299528/544 • **Orario** lunedì - venerdì h. 9.30-13.00

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (Municipio *IV Media Valbisagno*)

c/o Ass. GAU (Giovani Amici Uniti) • Piazza Suppini, 4 • Struppa

Tel. 010/802344 • **Orario** lunedì - venerdì h. 8.30-12.30/h. 14.30-18.30

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (Municipio *V Valpolcevera*)

c/o P.A. Croce Verde Pontedecimo • Via Croce Verde, 5 • Pontedecimo

Tel. 010/7856360 • **Orario** lunedì - venerdì h. 9.00-12.00/h. 14.30-17.00; sabato h. 9.00-12.00

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (Municipio *VII Ponente*)

c/o Ente Volontariato ANSPI Liguria • Via Mulinetti, 12 • Pegli

Tel. 010/6981015 • **Orario** lunedì - venerdì h. 9.00-13.00/h. 15.00-18.00

#### **SPORTELO VOLONTARIATO** (Municipio *IX Levante*)

c/o Centro Polivalente (P.A. Croce Bianca S. Desiderio) • Via Nasche, 45 • San Desiderio

Tel. 010/3450777 • **Orario** lunedì - venerdì h. 14.00-18.00; sabato pomeriggio su appuntamento



## Formazione

La formazione e la qualificazione dei volontari sono uno degli obiettivi principali di un Centro di Servizio. Celivo mette a disposizione due tipologie di intervento:

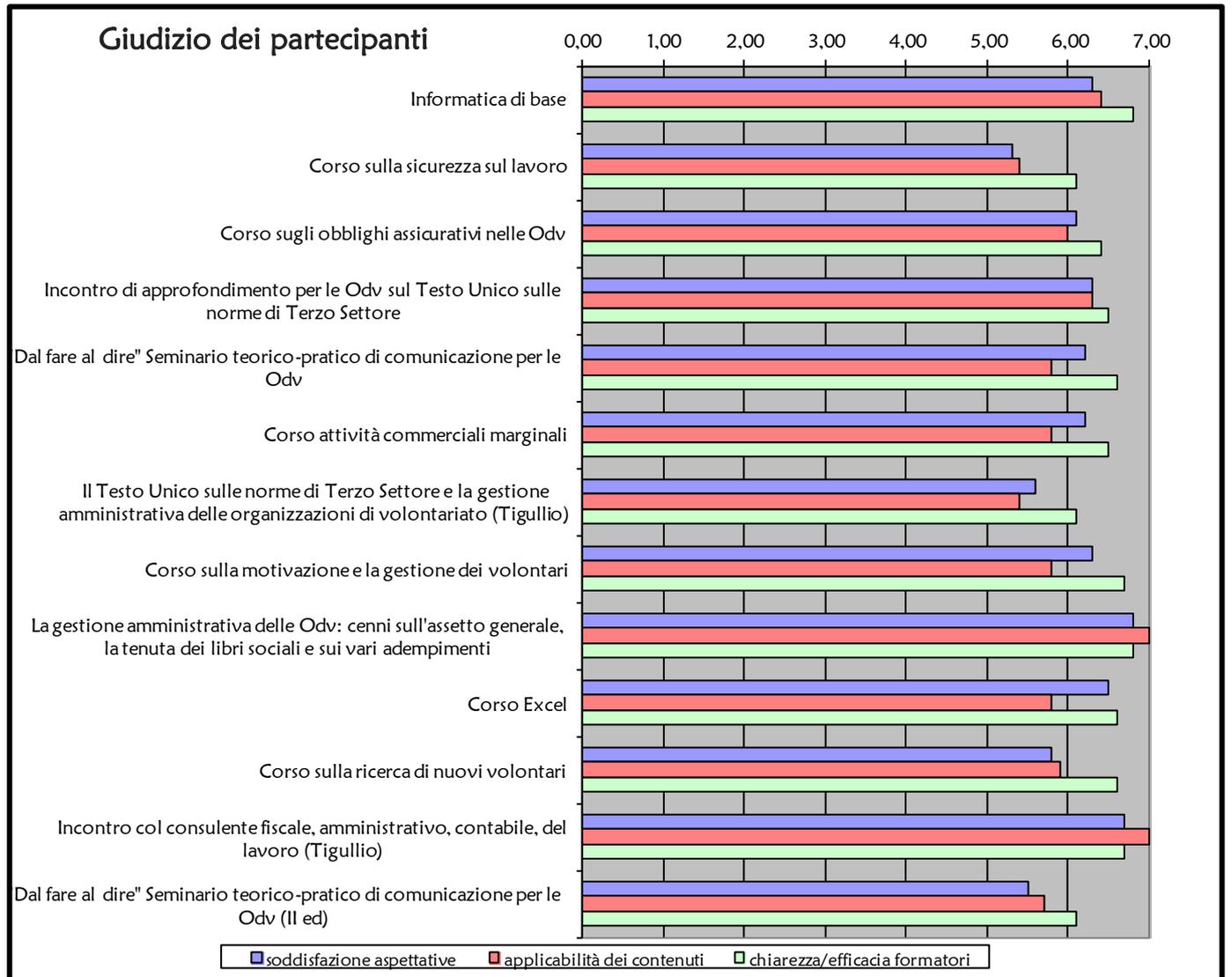
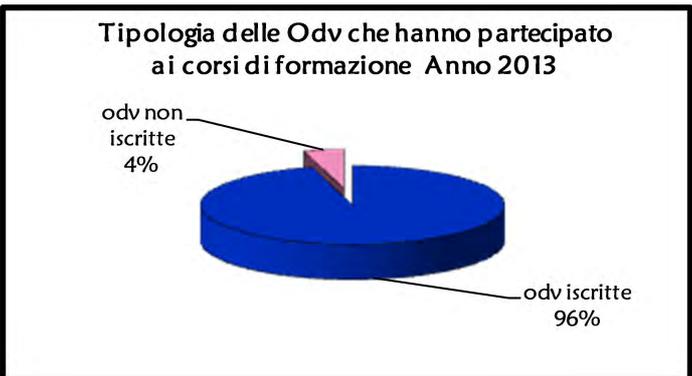
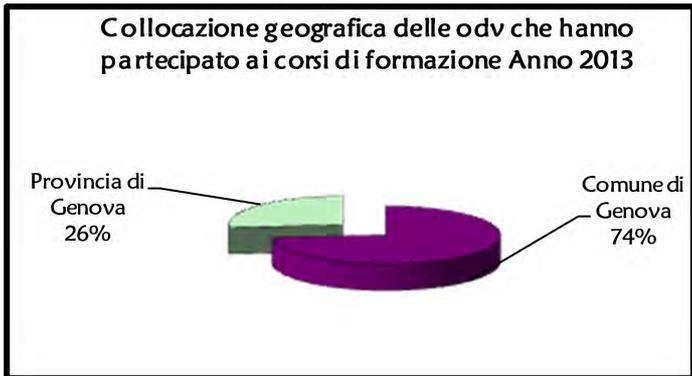
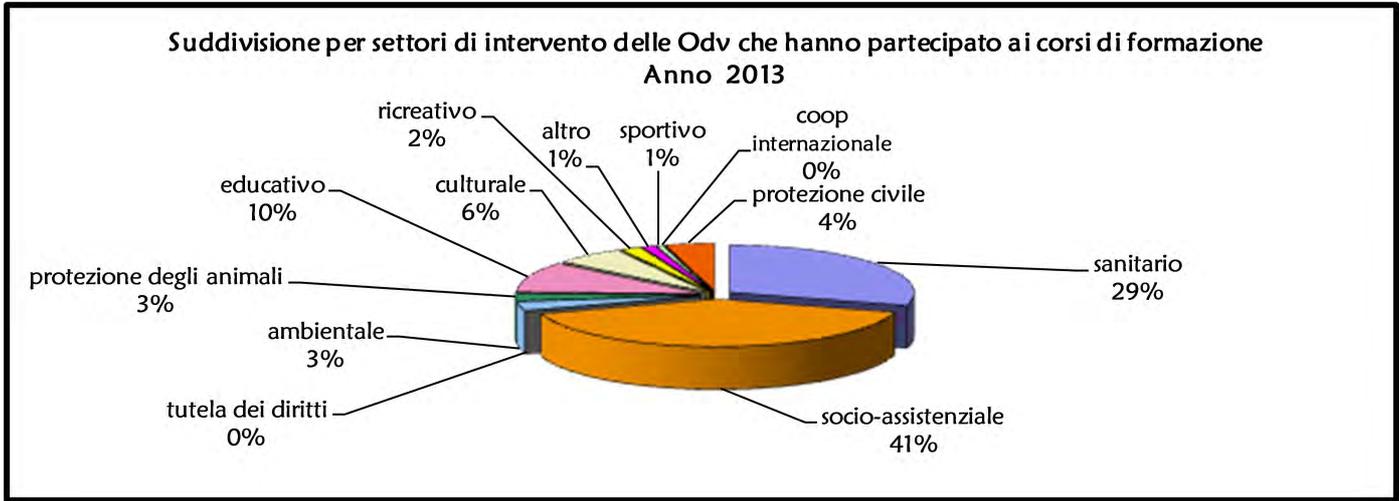
- 1) la **“Formazione diretta”** (organizzata direttamente da Celivo), composta dai corsi che riguardano argomenti di interesse comune e trasversali ai diversi settori;
- 2) la **“Formazione in collaborazione”** (organizzata direttamente dalle organizzazioni di volontariato) composta dai corsi di formazione specifici rivolti ai volontari attivi (o aspiranti tali) e proposti direttamente dalle Odv sulla base dei loro bisogni.

Formazione 2013	N° corsi	N° ore	N° volontari formati
Formazione diretta	16	76	600
Formazione in collaborazione	26	419	712
<b>TOTALE</b>	<b>42</b>	<b>495</b>	<b>1.312</b>

### Formazione diretta

Nel 2013 il Celivo ha progettato, programmato e realizzato direttamente diverse attività formative rivolte alle organizzazioni di volontariato, su argomenti tecnici di interesse comune, come illustrato nella tabella seguente. I corsi si sono svolti sia a Genova che nel Tigullio (sfondo giallo).

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
Informatica di base	19,21,26,28 febbraio 5,7 marzo	12	18	12
Incontro di presentazione del Testo Unico delle norme sul Terzo Settore	4 marzo	108	4	236
Corso sulla sicurezza sul lavoro	22 marzo	25	3	31
Corso sugli obblighi assicurativi nelle Odv	5 aprile	19	3	22
Incontro di approfondimento per le Odv sul Testo Unico sulle norme di Terzo Settore	15 aprile	69	2	98
"Dal fare al dire" Seminario teorico-pratico di comunicazione per le Odv	19 aprile	22	4	22
Il Testo Unico sulle norme di Terzo Settore e la gestione amministrativa delle Odv	10 maggio	20	3	28
Corso attività commerciali marginali	24 maggio	12	3	17
Corso d'aggiornamento per volontari attivi	28, 30 maggio	8	3	13
Corso sulla motivazione e la gestione dei volontari	4 ottobre	15	8	18
Corso d'aggiornamento per volontari attivi	15, 16 ottobre	8	3	15
La gestione amministrativa delle Odv: cenni sull'assetto generale, la tenuta dei libri sociali e sui vari adempimenti	25 ottobre	23	3	34
Corso Excel	5, 7 novembre	12	8	12
Corso sulla ricerca di nuovi volontari	8 novembre	10	4	12
Incontro col consulente fiscale, amministrativo, contabile, del lavoro	15 novembre	9	3	13
"Dal fare al dire" Seminario teorico-pratico di comunicazione per le Odv	22 novembre	14	4	17
<b>TOTALE</b>			<b>76</b>	<b>600</b>



## Formazione in collaborazione

Il servizio “Formazione in collaborazione” è attivo dal 2008 con la finalità di rispondere alle specifiche esigenze formative delle Odv. Il servizio consiste nel sostegno ai corsi di formazione proposti direttamente dalle organizzazioni e realizzati in collaborazione con Celivo secondo i dettami del Regolamento del servizio. Per ogni istanza approvata, Celivo ha assunto direttamente i costi di docenza e sala, nel rispetto del tetto massimo del budget fissato dal regolamento per ogni Odv.

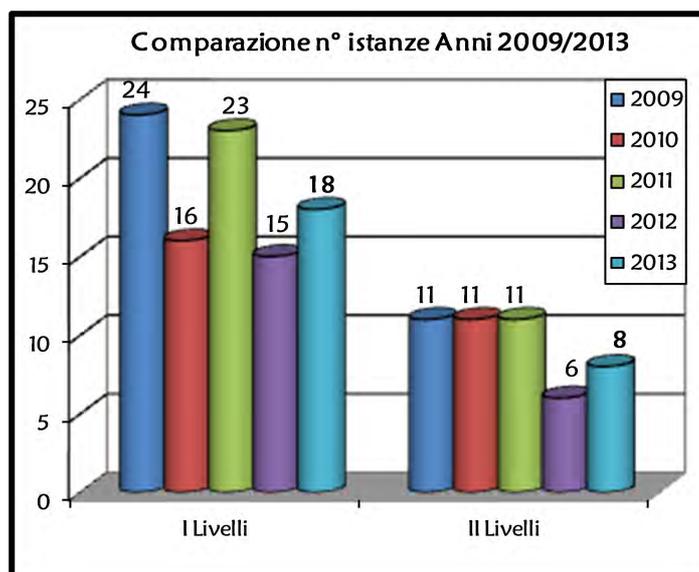
Gli operatori del Celivo hanno garantito supporto alla progettazione ed assistenza e accompagnamento durante tutte le fasi del percorso. Per la pubblicizzazione dei corsi, sono stati forniti alle associazioni tutti gli strumenti di promozione e comunicazione offerti dal Celivo, quali newsletter, sito internet e rubriche sui mass-media.

Nel 2013 sono stati realizzati:

- **8 corsi dalle Odv di secondo livello** (presentati da 4 Odv di II livello per un totale di 60 articolazioni territoriali);

- **18 corsi dalle Odv di primo livello** (presentati da 17 Odv di I livello)

per un totale complessivo di **712 volontari formati**.



### Formazione in collaborazione 2013 Organizzazioni di “II livello”

Organizzazione II livello	Titolo	Date svolgimento	Ore corso	N° partecipanti
AUSER Provinciale - Ass. per l'autogestione dei servizi e la solidarietà	Il volontariato verso nuove gener-azioni. Modulo finale: leggere i nuovi bisogni sociali dell'età e delle culture per una progettazione condivisa con le Istituzioni	25/01/2013	7	21
Volontari per l'Auxilium	Conoscere per servire	dal 13/03/13 al 17/04/13	8	15
Eval - Ente Volontariato Anspi Liguria	Si può fare!!!!	dal 09/07/13 al 01/08/13	40	15
Eval - Ente Volontariato Anspi Liguria	Animia..mo..li!!	dal 10/09/13 al 03/10/13	40	12
AUSER Provinciale - Ass. per l'autogestione dei servizi e la solidarietà	Le nuove povertà: il volontariato verso una responsabilità comune	25/06/2013	6	28
Volontari per l'Auxilium	Cittadini e testimoni: fare volontariato insieme a chi è sottoposto a provvedimenti giudiziari	dal 04/11/13 al 02/12/13	10	12
Volontari per l'Auxilium	Conoscere per servire	dal 20/11/13 al 04/12/13	6	16
ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze Comitato Regionale Liguria	Corso di formazione esperienziale rivolto ai volontari soccorritori Anpas per la figura del “referente psico-sociale”	dal 08/11/13 al 09/11/13	16	22
<b>TOTALE</b>			<b>133</b>	<b>141</b>

Formazione in collaborazione 2013 Organizzazioni di "I livello"				
Organizzazione I livello	Titolo	Date svolgimento	Ore corso	N° partecipanti
Ass. La Bottega Solidale	Open Day Solidale - Giornata di formazione per i volontari	25/02/2013	6	37
Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere Liguria	Volontariato: un bene per tutti!	dal 04/03/13 al 25/03/13	19	20
Associazione Arké Onlus	Lezioni di anatomia orale di base e gestione particolare del piccolo paziente a disagio sociale e portatore di handicap	dal 09/04/13 al 07/05/13	16	13
Associazione Ligure Famiglie Pazienti Psichiatrici sez. Tigullio	Così lontani, così vicini - Il disturbo mentale tra timore e realtà	dal 06/05/13 al 17/06/13	14	61
Centro per non subire violenza ONLUS (da U.D.I.)	La riparazione del trauma da violenza assistita	dal 09/05/13 al 27/06/13	14	15
Ass. Meglio Insieme Onlus	L'autobiografia, il reciproco raccontarsi e rappresentarsi come strumento del volontario che si occupa di disagio psichico	dal 06/09/13 al 29/11/13	18	13
ADOV - Associazione donatori di voce Genova	Corso di formazione alla lettura espressiva per volontari dell'ADOV allo scopo di elevare la qualità del loro lavoro di lettura ad alta voce, svolto per gli scopi sociali	dal 24/09/13 al 22/10/13	15	15
Batya - Associazione per l'accoglienza, l'affidamento e l'adozione	Corso di approfondimento per volontari di Batya sulla tematica adolescenti adottati nell'ambito della scuola	dal 16/10/13 al 29/11/13	12	12
CAV - Centro di Aiuto alla Vita di Genova	SERVIRE LA VITA - Corso per volontari del CAV	dal 25/09/13 al 27/11/13	22	23
Associazione Ligure Famiglie Pazienti Psichiatrici - Onlus	Voglio essere volontario in psichiatria!	dal 02/10/13 al 29/11/13	20	24
Associazione Laura Panarello per la formazione al volontariato	Formazione ai giovani volontari in psichiatria	dal 02/10/13 al 29/11/13	20	85
AGE - Associazione Genitori Genova Onlus	Lavorare con le famiglie fragili: dalle rappresentazioni all'intervento	dal 21/10/13 al 25/11/13	11,5	19
Seniores Liguria Onlus	Corso base per la creazione e gestione di siti internet delle organizzazioni di volontariato	dal 05/11/13 al 03/12/13	20	12
Veneranda Compagnia di Misericordia Onlus	Per aiutare meglio: l'incontro con le persone sottoposte a misura penale	dal 25/10/13 al 06/12/13	20	24
ADOV - Associazione donatori di voce Genova	Corso di formazione alla lettura espressiva per volontari dell'ADOV allo scopo di elevare la qualità del loro lavoro di lettura ad alta voce, svolto per gli scopi sociali - II ed	dal 06/11/13 al 04/12/13	15	15
Consulta Diocesana per le Attività a favore dei Minori e delle Famiglie	Corso di formazione per volontari "Trascuratezza, maltrattamento e abuso: come tutelare il minore"	dal 20/11/13 al 29/11/13	13,5	125
AMRI - Associazione per le Malattie Reumatiche Infantili Onlus	Il ruolo dei volontari in ospedale. Giocare con i bambini ricoverati e aiutare le famiglie in difficoltà	dal 30/10/13 al 24/11/13	16	42
Associazione Il Cesto	Formare il volontario all'incontro con minori in situazione di difficoltà	dal 25/11/13 al 27/11/13	14	16
<b>TOTALE</b>			<b>286</b>	<b>571</b>

## Promozione e Comunicazione



## COMUNICAZIONE

### Comunicazione iniziative e servizi del Centro verso Odv

Celivo cura, con estrema attenzione, la comunicazione verso i propri utenti, considerandola elemento portante della trasparenza di un Centro di Servizi e garanzia di parità d'accesso per tutte le organizzazioni di volontariato del territorio.

Gli strumenti utilizzati nel 2013 sono stati i seguenti:

**Carta dei Servizi:** la Carta dei Servizi illustra nel dettaglio tutte le regole d'accesso ai servizi. Contiene inoltre tutti i regolamenti e i moduli di richiesta utili alle associazioni. La Carta è consultabile e scaricabile dalla home page del sito ed è ritirabile presso la sede del Centro e le sedi degli 11 Sportelli Volontariato.

**Depliant semestrali:** ogni semestre viene realizzato un depliant riassuntivo di tutti i servizi offerti dal Centro. I due Calendari semestrali sono scaricabili dall'home page del sito e sono promossi a tutti gli stakeholder tramite la Newsletter settimanale e la divulgazione in sede e presso gli 11 Sportelli Volontariato.

**Sito internet e newsletter settimanale** (per il dettaglio, vedere paragrafo *Comunicazione - "Progetto Comunica(in)azione"*): il sito viene aggiornato quotidianamente dal personale di Celivo, che provvede anche all'invio della Newsletter settimanale.

**Pagina Facebook:** la pagina su Facebook "Celivo Promozione Volontariato" viene aggiornata quotidianamente con le principali notizie.

**Ufficio Stampa:** nel 2013 è stata intensa l'attività dell'ufficio stampa del Celivo. Le principali iniziative del Centro hanno avuto risalto sui principali quotidiani e portali del territorio; nel corso del 2013 sono usciti sui mass media 484 articoli sulle attività del Celivo e delle Odv della provincia.

**Bilancio sociale:** attraverso il bilancio sociale, pubblicato ogni anno, da 12 anni, le Odv possono conoscere i servizi erogati dal Centro e valutarne l'attività complessiva. Tutti i bilanci sociali del Celivo, dal 2002 in poi, sono visionabili (e scaricabili) per intero sul sito del Celivo.



## Progetto Comunica(in)Azione

### Premessa

Le organizzazioni di volontariato hanno un forte bisogno di strumenti di comunicazione e promozione verso l'esterno. Da più di 10 anni, Celivo si è messo al servizio delle Associazioni per sostenere le loro campagne promozionali e favorire la visibilità delle loro iniziative, aiutandole a progettare e assumendo direttamente i costi della realizzazione del loro materiale promozionale (depliant, manifesti, brochure, etc). Inoltre, sul nostro sito internet ([www.celivo.it](http://www.celivo.it)) le Odv hanno una vetrina "virtuale" in home page per farsi conoscere ("Notizie dal volontariato"). E' anche attiva una newsletter settimanale divulgata via posta elettronica che offre notizie da e per il volontariato e una pagina Facebook "*Celivo Promozione del Volontariato*".

Oltre a questo Celivo gestisce da molti anni tre rubriche settimanali su altrettanti mass-media:

- sul portale Mentelocale ([www.mentelocale.it](http://www.mentelocale.it)), principale portale regionale di eventi e notizie;
- su Radio Nostalgia;
- su Primocanale

Le rubriche sono a disposizione delle Associazioni con l'obiettivo di dare la massima visibilità alle attività di volontariato svolte sul territorio provinciale, incoraggiare l'adesione di nuovi volontari e promuovere i temi della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Negli ultimi due anni, inoltre, è stata svolta un'intensa attività di ufficio stampa, che ha fruttato fattive collaborazioni con i media locali e preziose rubriche settimanali dedicate al volontariato.

### Azioni

#### Sostegno alla produzione dei materiali promozionali delle Odv (depliant, manifesti, brochure, etc.)

Nel 2013, il Celivo ha sostenuto **69 Odv (60 di I livello e 9 di II livello in rappresentanza di 151 articolazioni territoriali)**, supportandole nell'impostazione grafica dei loro materiali istituzionali e nella produzione degli stessi e assumendosi l'onere dei relativi costi grafici e tipografici.

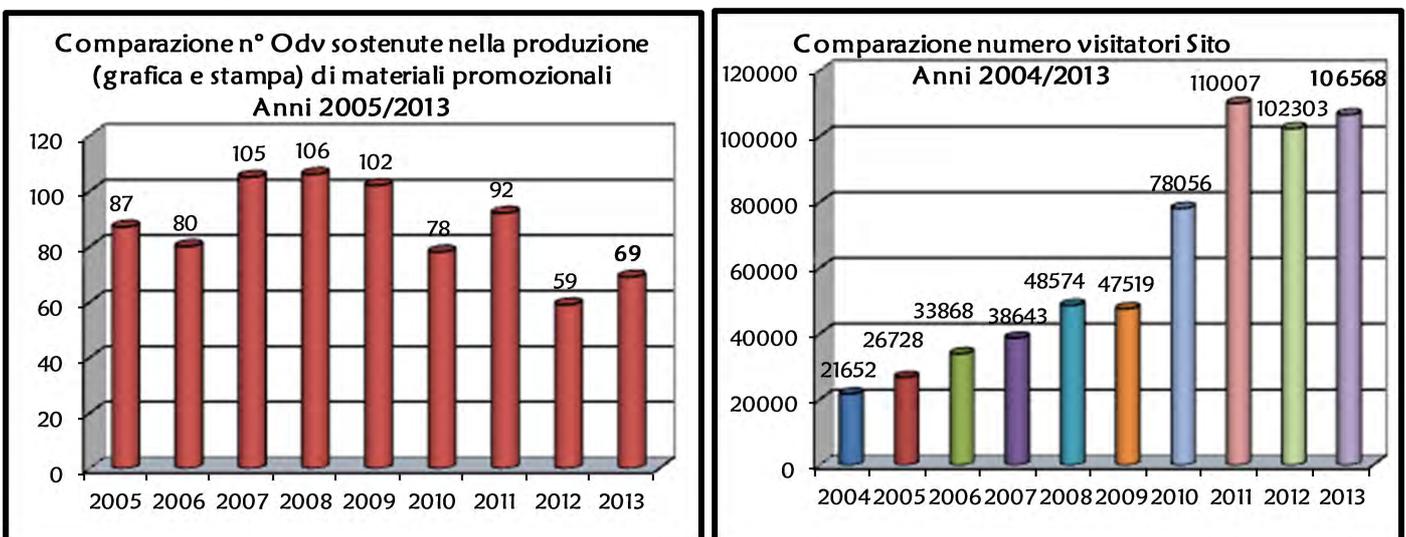
#### Rubriche sui mass-media

**Storie di Volontariato:** rubrica settimanale sul portale di Mentelocale [www.mentelocale.it](http://www.mentelocale.it) nella sezione Volontariato/Società. **Nel 2013 hanno usufruito della rubrica 51 Odv.**

**Voci dal Volontariato:** rubrica radiofonica settimanale su Radio Nostalgia. La rubrica radiofonica va in onda tutti i lunedì mattina alle 9.40 ed è replicata nel corso della settimana in diverse fasce orarie.

**Nel 2013 hanno usufruito della rubrica 50 Odv.**

**Incontri con il Volontariato:** trasmissione televisiva su Primocanale. Nel 2013 la trasmissione ha cambiato format, non viene più trasmessa in diretta dagli studi dell'emittente, ma viene realizzata presso la sede delle associazioni. Ogni puntata settimanale, della durata di circa 3'.00", va in onda su Primocanale, Primocanale Sport e Primocanale TG 24 e rimane visibile nella pagina dedicata a Celivo sul sito [www.primocanale.it](http://www.primocanale.it). Ogni puntata ospita i volontari di un'Odv e trasmette tutti i riferimenti utili per mettersi in contatto con l'associazione. **Nel 2013 sono andate in onda 41 puntate, di cui hanno usufruito 107 Odv (tra primi e secondi livelli).**



## Il sito Celivo e la Newsletter settimanale, la pagina Facebook

Il sito internet del Celivo, attivo dal 2000, si è affermato come uno strumento agile ed efficace di promozione e diffusione delle notizie, iniziative e servizi del Centro e delle Odv. Viene aggiornato quotidianamente dal personale del Centro. Il sito, nel 2013, è stato parzialmente rinnovato migliorandone la fruibilità e la connessione con i Social Network. **Nel 2013 il sito ha avuto 106.568 visitatori**

La Newsletter settimanale, attiva dal 2007, è divisa in tre sezioni: la prima dedicata alle notizie generali da parte del CSV; la seconda dedicata agli eventi delle Odv; la terza dedicata alla ricerca specifica di volontari. **Nel 2013, sono state inviate 53 newsletter** (di cui 6 newsletter straordinarie); tra tutte le notizie pubblicate, si segnala che **450 ci sono state inviate dalle Odv** della provincia di Genova.

La pagina su Facebook, attivata nel 2011, posta le notizie delle Odv di interesse per i cittadini, soprattutto le iniziative, gli eventi e la ricerca di volontari. A fine 2013, ha raggiunto i **4.200 "amici"**.

## L'ufficio stampa

L'intensa attività di ufficio stampa ha permesso di avviare collaborazioni preziose con i mass media locali, che hanno comportato la pubblicazione di un elevato numero di articoli sul volontariato del territorio. Hanno ricevuto copertura non solo le iniziative singole delle odv, ma anche e soprattutto la loro ricerca specifica di volontari. Particolarmente fattiva è stata la collaborazione con il Secolo XIX - che ha attivato una pagina settimanale, "*Il cuore di Genova*", interamente dedicata alla promozione del volontariato - e con il Corriere Mercantile (La Stampa) che ha inserito nella propria cronaca settimanale una rubrica, "*Cronaca del bene*", che raccoglie le notizie delle organizzazioni di volontariato. Fruttuosi sono anche stati gli scambi con Rai Tre Liguria finalizzati ad alcune trasmissioni di approfondimento sul volontariato locale.

## PROMOZIONE

Quest'area prevede i seguenti progetti di intervento:

- Convegni/eventi in collaborazione con Odv o riguardanti le Odv
- Progetto Cittadino Volontario
- Reti Tematiche
- Progetto Scuola
- Progetto Volontariato ed Europa
- Progetto Responsabilità Sociale

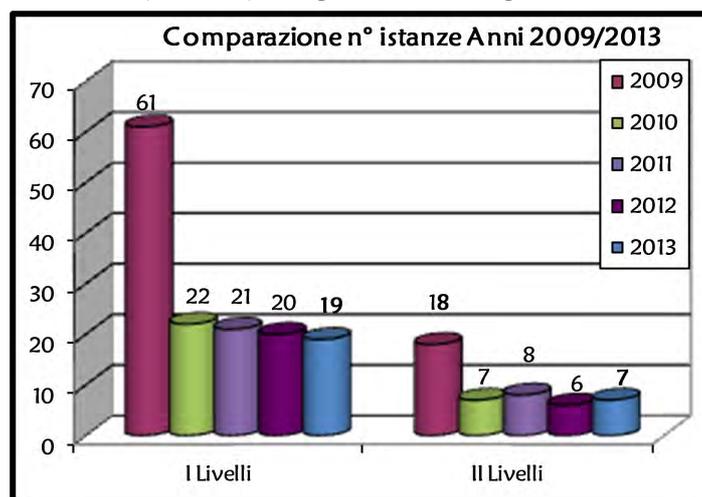
## Convegni/eventi in collaborazione con Odv o riguardanti le Odv

Il servizio "**Convegni/eventi in collaborazione**" è attivo dal 2008 con la finalità di rispondere al bisogno delle Odv di promuovere la cultura del volontariato sul territorio.

Attraverso questo servizio Celivo ha assunto la co-titolarità di diversi eventi, organizzati in partnership con le Odv. Per ogni istanza approvata, Celivo ha assunto direttamente i costi relativi a sale, noleggio attrezzature, relatori, catering, comunicazione, nel rispetto dei massimali previsti per ogni Odv dal regolamento.

Nel 2013 sono stati organizzati e realizzati, in collaborazione con Celivo:

- **7 eventi dalle Odv di secondo livello** (presentati da 5 Odv di II livello per un totale di 109 articolazioni territoriali);
- **19 eventi dalle Odv di primo livello** (presentati da 19 Odv di I livello).



<b>Convegni/eventi in collaborazione con le Organizzazioni di volontariato di "II livello"</b>		
<b>Organizzazione II livello</b>	<b>Titolo evento</b>	<b>Date svolgimento</b>
Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia Regione Liguria	Vivere nella fede per servire nella carità	18/04/2013
Volontari per l'Auxilium	Festa della Cittadinanza	11/05/2013 e 12/05/2013
Società San Vincenzo de Paoli Consiglio Centrale di Genova	II° torneo delle nazioni - la solidarietà sa capire le differenze	11/05/2013
Società San Vincenzo de Paoli Consiglio Centrale di Genova	Convegno "Visita a Domicilio e nuove prospettive sociali"	27/09/2013 e 28/09/2013
Associazione Volontari Ospedalieri Regionale Liguria Onlus	Giornata Nazionale Avo - Prevenzione a gonfie Vele	19/10/2013 e 20/10/2013
Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia Regione Liguria	Alla scuola di San Vincenzo: incontro con il suo successore	25/11/2013
AGESCI Liguria - Associazione Guide e Scout Cattolici Italiani	"Chi vuol essere il primo, sia il servo di tutti": la leadership tra i giovani e il coraggio di essere testimoni dei valori cristiani	23/11/2013 e 24/11/2013

<b>Convegni/eventi in collaborazione con le Organizzazioni di volontariato di "I livello" e Organizzazioni socie del Celivo</b>		
<b>Organizzazione I livello</b>	<b>Titolo e tipologia evento</b>	<b>Date svolgimento</b>
Genova con l'Africa	"Genova con l'Africa" racconta... Progetti e solidarietà	09/03/2013
Associazione Cilla Liguria	"Misurare il desiderio infinito? La qualità della vita" (il volontariato migliora la qualità della vita)	dall'11/04/2013 al 18/04/2013
Consorzio SPeRA	Solidarietà italiana in Africa: volontariato e imprese	dal 14/11/2013 al 16/11/2013
P. A. Croce Azzurra Bavari	35° anniversario di fondazione del Gruppo Donatori Sangue P.A. Croce Azzurra Bavari	08/06/2013
Associazione Pagiassi ViP Genova Onlus	9° giornata nazionale del Naso Rosso – Giornata di sensibilizzazione al volontariato di clown-terapia	18/05/2013 e 19/05/2013
Centro Sociale Cardinale Giuseppe Siri	Genetica e natura umana nello sguardo di Jerome Lejeune: i volontari davanti al bisogno delle persone	dal 07/06/2013 al 13/06/2013
Associaz. Club Alcolisti in Trattamento - Genova, San Fruttuoso, Valbisagno	I CAT come Cittadinanza Attiva e in Salute	18/05/2013
Associvile - Organizzazione Volontari Protezione Civile Onlus	Insieme ai volontari della Protezione Civile - Open Day by Associvile	18/05/2013
Consorzio Arenzano per Voi	Festa del Volontariato 2013	21/06/2013 e 22/06/2013
Ass. Famiglie per l'Accoglienza	Cos'è l'uomo perché te ne ricordi? - il volontariato mette a tema l'uomo e il suo destino	06/06/2013
Mosaico Video Tv @ Molto di più	16° Festa del volontariato	dal 12/06/2013 al 16/06/2013
ADMO Regione Liguria - Associazione Donatori Midollo Osseo	Ehi tu! Hai Midollo?	28/09/2013
Società San Vincenzo de Paoli Conferenza Diecimila Martiri Crocifissi	1813-2013 BUON ANNIVERSARIO GRAZIE FEDERICO I volontari della Società San Vincenzo de Paoli celebrano il bicentenario della nascita del suo fondatore A.F.Ozanam	28/09/2013 e 29/09/2013
Ass. La Bottega Solidale	UN'ALTRA FESTA - Festa equa e solidale per scoprire il volontariato nel commercio equo	29/09/2013
Conferenza Regionale Volontariato e Giustizia Liguria	Volontariato e carcere: quale risorsa?	18/09/2013

Arciragazzi Tigullio	Accendi i tuoi diritti	23/11/2013
Caritas di Genova	Mondo in Pace 2013: la Fiera dell'educazione alla pace - IX ed. "Ad-agio con le regole. Cosa serve davvero per vivere insieme"	dal 20/11/2013 al 23/11/2013
Comitato Umanità Nuova	IN PROFONDITA' - Viaggio tra memoria e migrazione	21/12/2013
P.A. Croce d'Oro Sampierdarena	Festa di Natale della Croce d'Oro Sampierdarena - Incontro con la cittadinanza, concerto e consegna delle medaglie della solidarietà	23/12/2013

## Progetto Cittadino Volontario

### Premessa

Celivo ha avviato questo progetto nel 2000 per *promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà* presso la cittadinanza del proprio territorio.

Il progetto prevede una serie di azioni con un filo conduttore comune rivolte sia alle organizzazioni di volontariato, sia ai cittadini/aspiranti volontari.

Ai cittadini viene offerta la possibilità di: conoscere e comprendere il mondo del volontariato attraverso le cinque edizioni annuali del *“Corso di introduzione al volontariato”*; ricercare le organizzazioni di volontariato della provincia di Genova attraverso le *“Bacheche del Volontariato”* e la *Banca Dati*; orientarsi e inserirsi nell'associazione più adatta al proprio progetto di solidarietà attraverso i *“colloqui di orientamento”*.

Nel 2013 i colloqui di orientamento sono stati un punto forte del progetto e, sulla base di un lavoro condiviso con le associazioni, ci si è dedicati alla promozione del volontariato giovanile creando l'azione You-up! Con le organizzazioni di volontariato vengono aggiornati e gestiti tutti gli strumenti utilizzati per la ricerca di volontari (Bacheche del volontariato, Banca Dati, Sito, Newsletter, Facebook, aggiornamenti in tempo reale sulle richieste di volontari, etc). Il Celivo fa da ponte tra la richiesta delle associazioni e l'orientamento degli aspiranti volontari. Questa attività comporta una collaborazione stretta e fattiva con i responsabili dei volontari delle organizzazioni della provincia di Genova. Nel 2013 è stato avviato il “Gruppo Responsabili dei volontari” con l'obiettivo di favorire una maggiore sinergia e lavoro di rete tra il Csv e le Odv in tema di ricerca, gestione e motivazione dei volontari.

## Tutte le facce del volontariato



### Azioni

#### Orientamento e formazione alla cittadinanza e alle Odv

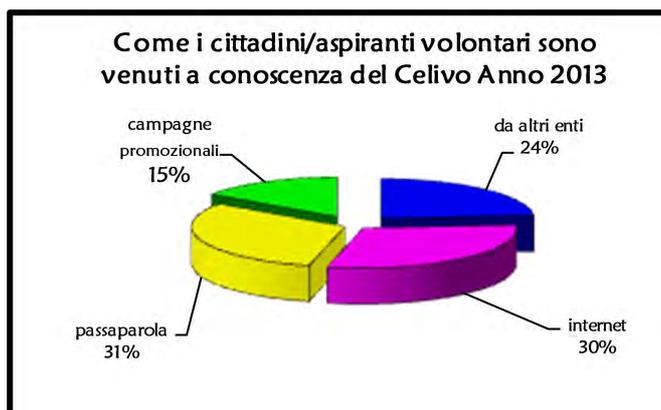
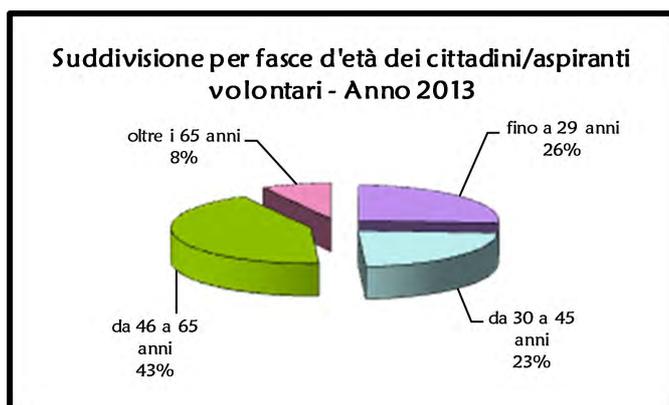
Nel 2013 Celivo ha svolto le seguenti azioni:

**Offerto informazioni** sul volontariato presso i propri sportelli (il front-office presso la sede centrale e gli 11 Sportelli decentrati).

**Realizzato 5 edizioni del “Corso di introduzione al volontariato”** rivolto ai cittadini/ aspiranti volontari (116 partecipanti).

**Realizzato 272 colloqui di orientamento** individuali (di cui 166 i volontari inseriti in organizzazioni di volontariato).

**Realizzato i corsi “Corso sulla motivazione e la gestione dei volontari” e “Corso sulla ricerca di nuovi volontari”** (vedi paragrafo Formazione - “Formazione Diretta”), rivolto ai responsabili dei volontari delle organizzazioni di volontariato.



### Strumenti di promozione della ricerca di volontari

**Ufficio stampa:** l'intensa e fattiva attività di ufficio stampa ha permesso di avviare collaborazioni preziose con i mass media locali che hanno comportato la pubblicazione di un elevato numero di articoli sul volontariato del territorio. Maggiori dettagli si trovano nella sezione Comunicazione "Progetto Comunica in azione".

**Bacheche del Volontariato:** sono un importante strumento per aiutare le associazioni a trovare nuovi volontari e sono suddivise per territorio "**Bacheca del volontariato di Genova**" e "**Bacheca del volontariato del Tigullio e Golfo Paradiso**". Si tratta di due documenti, aggiornati costantemente, contenenti le richieste pratiche di volontari nelle attività delle odv (impegno tempo richiesto, mansioni svolte, luoghi di attività, etc). Le Bacheche (distribuite dal Celivo, dagli Sportelli Volontariato e scaricabili dal sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it)) sono frutto di un lavoro condiviso tra Celivo e le Organizzazioni di volontariato.

**Sito Internet e Newsletter:** sul sito del Celivo e sulla Newsletter settimanale è stata attivata una sezione "Ricerca Volontari" dove vengono aggiornate le richieste delle associazioni.

**Banca Dati :** uno strumento agile ed aggiornato, consultabile anche online sul sito, che contiene tutte le informazioni di dettaglio sulle Odv della provincia (vedi sezione Ricerca "Banca Dati")

**Pagina facebook:** dal 2011 Celivo ha aperto una pagina facebook dedicata quasi esclusivamente alla ricerca di nuovi volontari (nel 2013 abbiamo raggiunto i 4.200 "amici").

**Rubriche fisse sui mass media gestite direttamente dal CSV:** nel 2013 Celivo ha realizzato 142 rubriche sui mass media (vedi paragrafo "Progetto Comunica(in)azione) per promuovere le attività delle Odv.

### Gruppo Responsabili dei volontari

Dall'incontro con le Odv per l'analisi dei loro bisogni, in tema di ricerca volontari, sono emerse numerose criticità comuni che le associazioni riscontrano nella loro attività di ricerca, gestione e motivazione dei volontari. Ad aprile 2013 è stata avviata una rete tematica a cui hanno aderito 18 associazioni. Il gruppo ha portato alla realizzazione di nuovi percorsi col Centro di Servizi:

**Realizzazione di 2 edizioni del "Corso d'aggiornamento per volontari attivi"** dedicato ai volontari delle diverse associazioni e centrato sulla riscoperta dei valori, motivazioni e senso d'appartenenza degli stessi (30 partecipanti).

**Realizzazione del "Re-incontriamoci: confronto d'esperienze"** aperto ai cittadini che hanno frequentato i corsi di introduzione al volontariato nel 2013 o hanno effettuato un colloquio di orientamento individuale al Celivo. L'obiettivo è stato quello di permettere ai partecipanti di fare una verifica comune, a partire dalle esperienze che sono state fatte (o non fatte): accoglienza nelle organizzazioni, attività svolte, rapporti con l'associazione e/o i volontari, difficoltà di inserimento, etc; da questo incontro sono emersi spunti utili alla riflessione sul funzionamento delle stesse Organizzazioni di volontariato.

**Realizzazione di un percorso dedicato alla Valorizzazione delle competenze** ed alla opportunità che le Odv danno ai giovani come pratica di cittadinanza attiva. Da questo percorso è nata l'azione You-up!

### You-up! Promozione del volontariato giovanile

I percorsi You-up! sono aperti ai giovani tra i 18 e i 30 anni che, attraverso l'esperienza concreta di volontariato presso associazioni locali, possono accrescere il loro bagaglio di esperienze e sperimentare forme nuove di partecipazione attiva. L'azione, attivata in via sperimentale, prevede la possibilità per i giovani di fare un'esperienza formativa e pratica al termine della quale verrà rilasciato un "**Attestato di Volontariato**".

You-up! è stato presentato ai giovani ufficialmente durante il **Salone Orientamenti** (13-14-15 novembre) presso la Fiera di Genova.



## Gruppi Reti Tematiche (Carcere, Migranti, Disabilità, Responsabili Volontari)

### Premessa

Per favorire il lavoro di rete con e tra le associazioni nel 2010 sono nati il Gruppo Carcere e il Gruppo Disabilità; seguiti nel 2011 dall'attivazione del Gruppo Migranti e nel 2013 del Gruppo Responsabili Volontari.

I Gruppi tematici hanno l'obiettivo di far incontrare le associazioni e sostenerle nel lavoro di rete, nello scambio di buone prassi e nella creazione di percorsi comuni. Il ruolo del Celivo è quello di convocare, ospitare e verbalizzare le riunioni, offrire la facilitazione al lavoro dei gruppi, sostenere e co-progettare iniziative di interesse comune insieme alle organizzazioni di volontariato, nei limiti delle sue competenze e della sua mission normativa.

Nel corso degli anni tutti i Gruppi hanno realizzato attività ed eventi molto interessanti e partecipati. A seguito del lavoro svolto assieme, sono nate inoltre forme di collaborazione attive fra diverse associazioni, sfociate poi in iniziative che hanno concretamente coinvolto i rispettivi utenti.

Tutte le attività dei Gruppi sono visionabili sul sito del Celivo alla voce "*Reti tematiche*", sotto la quale vengono pubblicati tutti i report dei lavori dei gruppi e le schede sulle azioni prodotte.

Nel 2013 si sono realizzate le azioni specifiche sotto descritte.

### Azioni

#### Gruppo Carcere

Nel primo semestre del 2013 il Gruppo Carcere ha messo al centro della propria azione di rete il tema del lavoro per detenuti ed ex-detenuti, sfruttando il riscontro e le riflessioni emerse dal convegno che ha realizzato a fine novembre 2012 ("AAA... DETENUTO CERCA LAVORO - Esperienze del volontariato e dell'impresa sociale"). Dopo una prima condivisione interna, il Gruppo ha avviato un dialogo con esponenti della Pubblica Amministrazione, per testimoniare la difficile situazione riscontrata nelle carceri liguri e sensibilizzare alla creazione di tavoli di confronto fra Pubblico e Terzo Settore. A tal proposito, gli aderenti alla Rete hanno ottenuto un'audizione in Commissione Welfare del Comune di Genova, svoltasi ad aprile.

Sullo stesso tema, il Gruppo ha anche avuto modo di invitare ai propri incontri esponenti della cooperazione sociale ligure, per confrontarsi sulle prospettive di realizzazione di occasioni lavorative all'interno delle carceri. Nella seconda parte dell'anno si è riflettuto invece sulle possibilità di realizzare strumenti informativi utili sia ai volontari delle associazioni operanti in carcere, sia agli stessi detenuti e ai loro familiari. Tale percorso di riflessione verrà portato avanti nel 2014.

Nel corso del 2013 il Gruppo ha svolto complessivamente **9 incontri**.

#### Gruppo Disabilità

Il Gruppo Disabilità ha incentrato la prima parte del 2013 sulla condivisione delle problematiche riscontrate dalle singole associazioni partecipanti circa la propria opera di volontariato sul territorio, allo scopo di individuare un obiettivo comune su cui lavorare. Una volta definito come bisogno condiviso la costante necessità delle associazioni di reperire nuovi volontari, la Rete ha approfondito l'argomento focalizzandosi sull'accoglienza e la gestione dei volontari. Dopo la pausa estiva il Gruppo si è rinforzato con la presenza di nuove associazioni e ha avviato un ulteriore momento di confronto e di scambio buone prassi, per delineare nuove ipotesi di progettualità comune. L'attenzione degli aderenti si incentra in particolare sugli strumenti promozionali utilizzati dalle varie associazioni per diffondere la cultura dell'integrazione e della solidarietà.

Il Gruppo ha altresì continuato a essere spazio di confronto e resoconto su azioni specifiche quali, ad esempio, il progetto "Utrophia – Coloriamo la città", giunto alla sua seconda sperimentazione.

Nel corso del 2013 il Gruppo ha svolto complessivamente **10 incontri**.

#### Gruppo Migranti

Nei primi mesi del 2013 il Gruppo Migranti ha continuato a dedicarsi alla realizzazione della pubblicazione denominata "Guida per il Migrante – Un primo aiuto al tuo arrivo a Genova", uno strumento informativo e gratuito, in forma di opuscolo multilingue, destinato ad aiutare i migranti nella prima accoglienza. La guida, realizzata in 25.000 copie cartacee (e scaricabile in formato elettronico dal sito del Celivo), è stata stampata ad aprile 2013 e diffusa capillarmente presso le associazioni di volontariato, le parrocchie, gli

sportelli dedicati agli stranieri.

Forti dell'affiatamento nato attraverso questa esperienza, gli aderenti al Gruppo hanno impostato la successiva parte dell'anno secondo un'ottica di scambio di conoscenze specifiche: da settembre a dicembre sono stati realizzati 4 seminari formativi:

- 1) **La Rete Regionale del “Centro Regionale di prevenzione e contrasto delle discriminazioni” della Regione Liguria** (01/10/2013 – a cura di Anolf Genova, Arci Solidarietà e Baia del Re);
- 2) **Il percorso di aiuto alla persona in stato di disagio – metodi di intervento** (29/10/2013 – a cura del Centro di Aiuto alla Vita di Genova e dei Gruppi di Volontariato Vincenziano);
- 3) **Accoglienza e attività di intervento e sostegno verso detenuti ed ex detenuti** (12/11/2013 – a cura della Veneranda Compagnia di Misericordia);
- 4) **La dispersione scolastica nei giovani immigrati di seconda generazione – uno sguardo alla situazione in Liguria** (17/12/2013 – a cura di Anolf Genova).

L'esposizione dei temi trattati è stata affidata di volta in volta alle associazioni della rete, che si sono alternate nella conduzione degli incontri, a seconda della loro competenza sull'argomento.

Nel corso del 2013 il Gruppo ha svolto complessivamente **11 incontri**.

### Gruppo Responsabili Volontari

Questa rete tematica è nata nel 2013 ed è coordinata direttamente dal responsabile dell'Area Promozione del Volontariato del Celivo. Per tutti i dettagli sulle azioni di questo Gruppo, si rimanda al capitolo del Bilancio Sociale: “Progetto Cittadino Volontario”.

## Progetto Scuola

Con il Patrocinio del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca Centro Servizi Amministrativi di Genova (Prot. n.967/A38 del 28/01/2003)

### Premessa

Il Progetto Scuola del Celivo ha preso avvio nel 2002 con lo scopo di sensibilizzare i giovani, in particolare gli studenti, sui temi del *volontariato*, della *solidarietà* e della *cittadinanza attiva*. Nel 2003 il Progetto ha ottenuto il patrocinio del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Centro Servizi Amministrativi di Genova (oggi Ufficio Scolastico Provinciale) che ne ha riconosciuto le finalità educative e formative.

Le riforme scolastiche che in questi anni si sono susseguite hanno posto una crescente attenzione al tema della cittadinanza attiva e alla necessità di formare cittadini consapevoli, autonomi, in grado di impegnarsi personalmente all'interno della propria società. Collaborare con le scuole per la progettazione di specifiche iniziative in grado di accompagnare gli studenti in percorsi di riflessione su questi temi, ha rappresentato per il Celivo un'azione strategica di promozione del volontariato. Il Progetto risponde al problema del ricambio generazionale espresso con forte e continua preoccupazione dalle organizzazioni di volontariato del nostro territorio, che vedono un'età media dei volontari tra le più alte d'Italia.

Le attività proposte dal Progetto Scuola in questi anni, hanno costituito, per la maggior parte degli studenti, una delle poche occasioni di confronto sul tema del volontariato e della solidarietà durante il loro percorso di studi.

Le attività del Progetto nascono da una progettazione condivisa fra tutti i protagonisti: gli *insegnanti*, gli *studenti* e le *organizzazioni di volontariato*. Per gli insegnanti il Progetto Giovani e Scuola diventa un ulteriore strumento didattico che sfrutta l'interdisciplinarietà, il dialogo con il territorio e gli spunti di attualità, per affiancare e arricchire il programma di studio dei ragazzi. Per gli studenti è un'occasione per conoscere se stessi e le proprie potenzialità, ma anche per avvicinarsi ai temi sociali, scoprendo una dimensione del *tempo libero* come *tempo solidale*. Per le organizzazioni di volontariato è un'opportunità di parlare ai giovani, trasmettendo loro un'idea di solidarietà intesa come forza viva, in grado di trasformare e migliorare la società attraverso il contributo di tutti.

Nel corso degli anni gli obiettivi del Progetto non sono mutati, ma si è cercato, da un lato di implementare gli interventi di formazione e sensibilizzazione nelle scuole, e dall'altro di diversificare le attività proposte al fine di integrarle con i percorsi didattici curricolari.

Nel 2006 è stato realizzato il Kit didattico ad uso di insegnanti e studenti sulla Carta dei Valori del Volontariato, che è stato diffuso tra gli istituti scolastici della nostra provincia e che continua ad essere un valido strumento per approfondire temi e valori del volontariato. Nel 2007 è stata avviata una più stretta

collaborazione con alcuni istituti volta a coinvolgere direttamente le classi quinte in progetti ed attività specifiche.

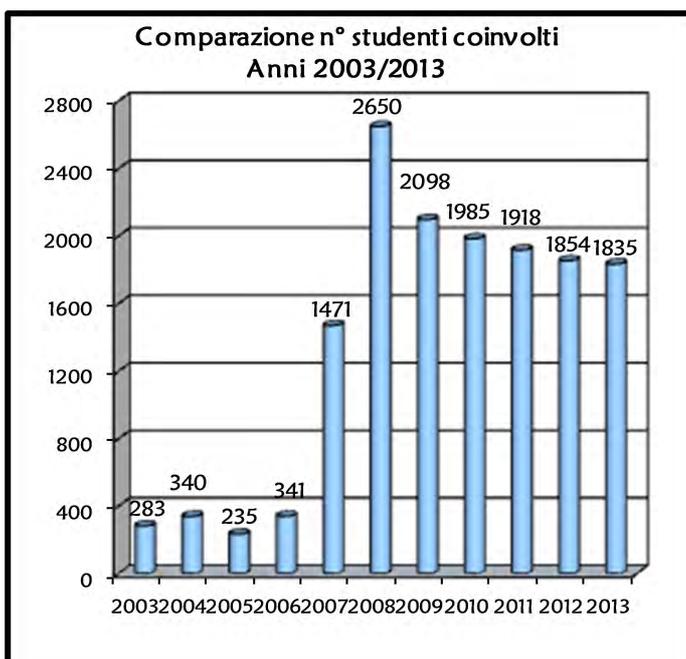
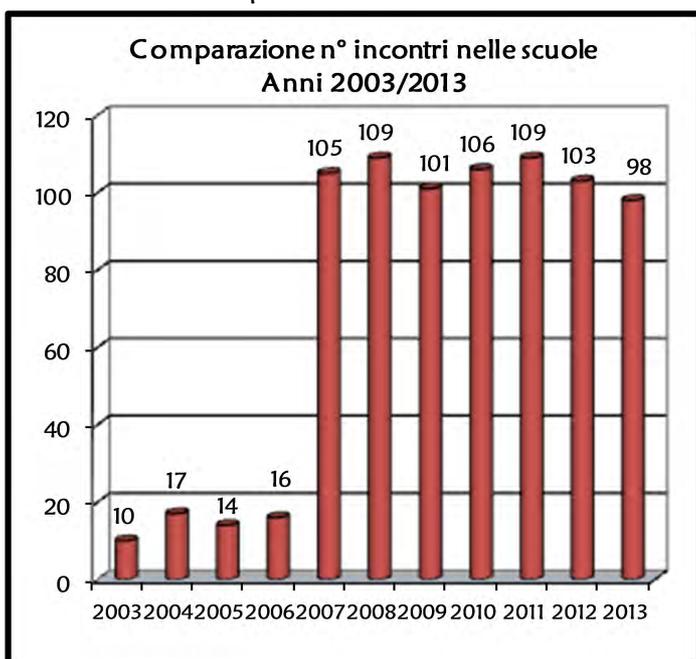
Nel 2011, per celebrare l' "Anno europeo delle attività di volontariato che promuovono la cittadinanza attiva, Celivo ha coinvolto tutte le scuole di ogni ordine e grado, invitandole a partecipare all' *OPEN DAY – Porte aperte del volontariato*, dove le associazioni sono state le principali protagoniste e gli studenti, insieme ai cittadini, i primi destinatari.

Nel 2012 e nel 2013 sono proseguiti gli incontri di sensibilizzazione sui temi del volontariato nelle classi e nelle assemblee di istituto a cui Celivo, su invito dei rappresentanti di classe, è stato chiamato a partecipare.

## Azioni

### Iniziative "nelle" scuole

Nella provincia di Genova sono attive **34** Scuole Secondarie Superiori. **Celivo nel 2013 ha realizzato 98 incontri** intervenendo in più della metà degli istituti scolastici (licei, istituti tecnici, scuole professionali, percorsi triennali). I grafici indicano il numero di studenti coinvolti nelle attività e il numero di incontri di sensibilizzazione e promozione.



### Iniziative "con" le scuole

Nel 2013 sono stati realizzati due progetti **specifici** annuali di rete tra Celivo, Scuole (Istituto per le Scienze Sociali P. Gobetti; Istituto Tecnico Casaregis - Einaudi) e organizzazioni di volontariato. Le due iniziative hanno complessivamente coinvolto **175 studenti** e **sei organizzazioni di volontariato del territorio**.

Più nel dettaglio:

#### Progetto "Istituto Casaregis - Einaudi" - "Pensare al volontariato in una logica futura"

La collaborazione con questo istituto ha coinvolto 155 studenti (8 classi del triennio) a cui è stata proposta una riflessione condivisa avente oggetto specifico l'inserimento di una scelta di volontariato attivo nel proprio percorso di studenti e cittadini. Nel corso degli incontri sono stati analizzati i settori di attività delle associazioni di volontariato e le competenze richieste al volontario per agire con consapevolezza. L'obiettivo dell' Istituto, era quello di offrire a studenti, non attivi nel volontariato, informazioni e stimoli utili per inserire nel proprio percorso futuro l'esperienza di essere volontari intesa come un modo per sentirsi protagonisti e responsabili nel contesto sociale in cui si vive.

#### "Progetto P. Gobetti" - "Il Volontariato e la cultura della solidarietà"

La collaborazione con questo istituto, attiva ormai da sei anni, ha coinvolto una classe IV. E' stato co-progettato un percorso di formazione e ricerca che ha coinvolto 20 studenti. Il progetto era articolato in due fasi: nella prima fase sono stati effettuati due incontri (per un totale di 8 ore di formazione) dove si è lavorato con le parole chiave del Volontariato e con le tematiche che caratterizzano questo fenomeno. La

seconda fase ha visto la classe partecipare nel concreto (per un totale di 15 ore) alle attività di una odv che opera nel sociale. Al termine del percorso la classe ha elaborato un “ipertesto” sul volontariato.

### Partecipazione a manifestazioni/eventi

#### Salone “Orientamenti”

Celivo ha partecipato, per il dodicesimo anno consecutivo, con uno stand, al Salone “Orientamenti” organizzato da Regione Liguria, Provincia e Università di Genova in collaborazione con le altre istituzioni territoriali. Il Salone rappresenta il luogo deputato a offrire ai giovani gli strumenti e le informazioni per operare scelte motivate e motivanti nel mondo della scuola, tra cui il volontariato e la cittadinanza attiva. L’iniziativa è strategica per il progetto Scuola in quanto vede coinvolti, in un unico “spazio”, tutti i soggetti interessati: scuole, studenti, organizzazioni di volontariato. Per favorire il contatto con un pubblico giovanile, Celivo anche quest’anno ha promosso la partecipazione delle organizzazioni di volontariato mettendo a disposizione gli spazi in cui è stato possibile esporre il materiale associativo ed essere presenti con i propri volontari.

I giovani in visita al Salone hanno avuto modo di esprimere il proprio pensiero sul volontariato partecipando all’ iniziativa “*Il volontariato che vorrei*”, che ha permesso di raccogliere oltre duecento contributi scritti, alcuni dei quali sono stati pubblicati sulla pagina Facebook del Celivo.

Orientamenti ha rappresentato, infine, la prima occasione per proporre YOU-UP!, progetto in sperimentazione focalizzato ad avvicinare le nuove generazioni al mondo del volontariato e della cittadinanza attiva.

## Progetto Volontariato ed Europa

Celivo, sin dal 2000, ha programmato attività ed iniziative di carattere europeo al fine di favorire l’aumento della consapevolezza del ruolo del volontariato a livello europeo, il confronto tra il volontariato genovese e analoghe realtà di volontariato in altri paesi, lo scambio di buone pratiche.

Il Centro partecipa ai **tavoli locali** sui temi europei mentre, **a livello nazionale**, è dal 2006 membro del gruppo di lavoro sull’Europa di CSVnet e, **a livello internazionale**, è membro del CEV - Centro europeo di volontariato, con sede a Bruxelles.

In occasione del “*2011 - Anno Europeo del Volontariato che promuove la Cittadinanza attiva*” il Celivo ha realizzato molteplici iniziative locali insieme alle organizzazioni di volontariato e, a gennaio 2012, ha organizzato con il Ministero il convegno nazionale ufficiale di chiusura dell’Anno Europeo del Volontariato, tenutosi a Genova.

Per promuovere il volontariato tra i giovani anche fuori dai confini nazionali il Celivo ha svolto il ruolo di ente di invio del progetto di Servizio Volontario Europeo (Az. 2 Programma Gioventù in Azione) dal 2000 al 2012 (anno in cui l’attività è terminata), con uno sportello di orientamento rivolto ai ragazzi residenti in tutta la regione o nelle regioni limitrofe.

Se pur con l’impegno di poche risorse, nel 2013 è stato mantenuto uno sportello informativo per i giovani interessati allo SVE, che ha fornito un orientamento generale sul progetto e i riferimenti di altri Enti di invio che avrebbero potuto supportare il giovane nel suo percorso.

Nel 2013 il Celivo ha partecipato al **progetto MESV** “Misurazione del valore economico e sociale del lavoro volontario” secondo le linee guida contenute nel “**Manuale sulla misurazione del lavoro volontario**” pubblicato dall’**ILO** (Organizzazione Internazionale del Lavoro) predisposto dal Center for Civil Society Studies della **Johns Hopkins University**. In tal senso, Celivo ha stipulato un Accordo di collaborazione con CSVnet, nell’ambito della Convenzione CSVnet – ISTAT – Fondazione Volontariato e Partecipazione, volto all’implementazione del Modulo Volontariato secondo lo standard OIL nell’indagine ISTAT “Aspetti di vita quotidiana – 2013”. Il Celivo aderendo all’accordo ha svolto le seguenti attività:

- Partecipazione alle Giornate di istruzione sull’indagine “Aspetti della Vita Quotidiana” (AVQ 2013) tenutasi a Roma il 12 – 13 Febbraio 2013;
- Formazione a distanza attraverso la FAD MESV di CSVnet;
- Supporto alla formazione dei rilevatori territoriali sul Modulo Volontariato, curata dall’ Ufficio regionale Istat della Liguria.

L’Italia, grazie a Mesv, è stato il quarto paese, dopo la Polonia, l’Ungheria e la Norvegia, ad adottare il “Manuale sulla misurazione del lavoro volontario” pubblicato dall’ILO.

Nell'ottica di mantenere un costante aggiornamento sulle opportunità offerte dalla politica di coesione europea e cogliere eventuali opportunità per le Odv del territorio, il Celivo ha preso parte nel corso del 2013 a due corsi di formazione sulla Programmazione dei Fondi Comunitari 2014 - 2020:

- "Seminario di apprendimento sulla programmazione, la gestione e l'utilizzo dei fondi europei 2014-2020: la specificità dell'approccio partenariale" tenutosi a Bruxelles il 23 e 24 aprile 2013 e organizzato da REVES Réseau Européen des Villes & Régions de l'Economie Sociale.
- "Master in EUROPROGETTAZIONE +Europa 2020" tenutosi a Genova dal 10 al 14 dicembre 2013 e organizzato da Europa Cube Innovation Business School.

## Progetto Responsabilità Sociale

### Premessa

Il progetto ha come obiettivo prioritario quello di creare le condizioni per favorire e far emergere nuovi percorsi di incontro e sinergia tra imprese e organizzazioni di volontariato. Con questo intento, nel 2003, Confindustria Genova e Celivo hanno siglato un primo specifico protocollo d'intesa che ha istituito un Comitato paritetico, al quale sono demandati i compiti di svolgere il programma annuale di attività.

Nel marzo 2010, considerata l'esperienza pregressa e l'evoluzione culturale sui temi della responsabilità sociale, della solidarietà, dello sviluppo delle reti sul territorio e delle partnership sociali, Celivo e Confindustria Genova hanno sottoscritto un nuovo protocollo d'intesa, per rinnovare gli impegni e darsi nuovi obiettivi di sviluppo del progetto, consolidando così la loro collaborazione.

Due sono le principali azioni del progetto:

1. il **Premio per esperienze innovative di partnership sociali**
2. la **Bacheca delle donazioni**.

### Azioni

#### Premio per esperienze innovative di partnership sociali 2013

Il **Premio**, giunto alla nona edizione nel 2013, è stato ideato per promuovere, individuare e valorizzare le innovazioni prodotte sul nostro territorio e le buone prassi sviluppate con progetti nell'ambito della responsabilità sociale che favoriscono il partenariato tra imprese e organizzazioni di volontariato.

La nona edizione del Premio è stata bandita nel mese di luglio 2013, con una promozione capillare agli enti interessati, a cui è stata offerta consulenza e supporto. La novità di questa edizione è rappresentata dall'introduzione di un premio in denaro per l'organizzazione di volontariato vincitrice, messo a disposizione da Confindustria.

La data di scadenza del Premio era fissata al 31 ottobre 2013. Sono stati presentati **19 progetti** ammissibili, per un totale di 19 organizzazioni di volontariato coinvolte, 22 imprese, altri partner di Terzo Settore e istituzioni.

**E' risultato vincitore il Progetto: "Trasformare le eccedenze delle mense in risorse"**, realizzato dal partenariato tra l'**Associazione Banco Alimentare della Liguria** e **Ansaldo Energia S.p.A** (il progetto prevede il recupero delle eccedenze alimentari delle mense di Ansaldo Energia e la redistribuzione gratuita delle stesse presso strutture caritative che aiutano le persone in stato di bisogno).

La premiazione si è svolta il 12 dicembre 2013, durante una conferenza stampa presso la sede di Confindustria Genova. Si è provveduto a dare ampia visibilità a tutti i progetti partecipanti, anche attraverso una specifica pubblicazione che li illustra tutti in dettaglio. Tale pubblicazione è stata consegnata alla stampa ed è consultabile sul sito del Celivo.

#### Bacheca delle donazioni

La **Bacheca delle donazioni**, avviata nel 2006, vuole essere strumento di moltiplicazione della sensibilità e della generosità pubblica e consiste in una selezione di progetti proposti dalle Odv alle imprese genovesi.

I progetti vengono selezionati da Celivo e Confindustria Genova in base ad alcuni criteri formali ed in base alle caratteristiche di rilevanza sociale, trasparenza e possibilità di attivare collaborazioni positive con le imprese. A tal fine, è stato ideato un formulario con il duplice scopo di fornire uno strumento utile all'impresa per orientarsi tra i vari progetti proposti dalle Odv e per valutarne la qualità e l'efficacia, e all'Odv per formulare una proposta chiara e immediatamente comprensibile. Una volta compilato il formulario, con il sostegno dello sportello Celivo sulla progettazione, il progetto viene inserito nella "Bacheca delle donazioni" sul sito di Confindustria Genova e diffuso tramite la newsletter di Confindustria

Genova.

Complessivamente, nell'arco del 2013, nella Bacheca sono stati inseriti **16 progetti delle organizzazioni di volontariato**.

## Attività raccolta dati e ricerca

### Progetto Il Volontariato per Immagini

A partire dal 2003, Celivo ha creato e successivamente implementato una banca dati fotografica, ritenendo che fosse uno strumento atto a integrare i servizi offerti alle organizzazioni di volontariato.

L'obiettivo è stato quello di creare una galleria fotografica costituita da immagini di qualità (di cui Celivo detiene il copyright e le liberatorie dei soggetti ritratti) commissionate a fotografi professionisti e scattate direttamente presso le associazioni di volontariato.

La galleria è visionabile sul sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it). Celivo concede gratuitamente l'utilizzo delle immagini agli enti che ne facciano richiesta, al fine di promuovere l'immagine del volontariato. Tutte le fotografie sono prive di loghi o sigle di appartenenza e sono quindi utilizzabili da tutte le organizzazioni di volontariato.

Nel 2004 venne inoltre creata una Mostra Fotografica itinerante, che, seguendo i principi della "Carta dei Valori del Volontariato", racconta l'azione dei volontari sul territorio provinciale e dimostra come sia possibile restituirne un'immagine ricca e finalmente prospettica. La Mostra è stata allestita in diverse location negli anni, tra cui il Museo di Sant'Agostino (2004), il chiostro del Palazzo Tursi (2008), la Biblioteca Civica Berio (2008), il Palazzo Ducale (2009), la Fiera di Genova (2011). I pannelli e i materiali della Mostra sono anche a disposizione delle Odv.

Nel 2011, è stata realizzata inoltre una versione ridimensionata della Mostra per agevolare l'allestimento anche in mancanza di grandi spazi.

Nel 2013 la Mostra è stata esposta durante il **Salone Orientamenti** (13-14-15 novembre) alla Fiera del mare nello Stand Celivo di promozione del volontariato.



### Progetto Licurgo

Il progetto Licurgo, avviato nel 2004, è nato con lo scopo di sviluppare, tra tutti gli attori sociali interessati, una cultura condivisa delle nuove complesse e dinamiche relazioni tra il Volontariato - e più in generale il Terzo Settore - e la Pubblica Amministrazione. Con l'approvazione della legge 328/00 si è precisato, in relazione al sistema di welfare, quanto espresso chiaramente dall'art. 118 della Costituzione Italiana: "Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà". Tra i molti e rilevanti aspetti di novità che questa legge ha introdotto nell'ordinamento italiano, vi è la definitiva acquisizione della logica della sussidiarietà orizzontale tra i principi del sistema integrato dei servizi alla persona; da questo discende con grande evidenza che il Volontariato esercita, attraverso le attività prestate e l'apporto di risorse e specificità proprie, una vera e propria funzione pubblica, che lo colloca, nel perseguimento degli obiettivi di benessere sociale, rispetto alla Pubblica Amministrazione, su un piano di co-responsabilità progettuale e non di mera collaborazione funzionale ed integrativa.

Dal 2006, il progetto si è concentrato sul tema della "rappresentanza" delle organizzazioni, reti, network di volontariato e terzo settore, le quali costituiscono sempre più uno degli ambiti di interlocuzione delle Pubbliche Amministrazioni nei processi di pianificazione e programmazione dei sistemi di welfare.

Tale processo ha portato alla nascita nel corso del 2006 della prima bozza della "Carta della rappresentanza" redatta dal Celivo e all'attivazione di un ampio e articolato processo di riflessione intorno ad essa che, da subito, ha incontrato l'interesse delle Odv del territorio, del Forum ligure e genovese del Terzo Settore e quindi progressivamente del Coordinamento Nazionale dei CSV (CSVnet), della ConVol (Conferenza

Permanente dei Presidenti delle Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato), fino a maturare la collaborazione con il Forum Nazionale del Terzo Settore attraverso la Consulta Nazionale del Volontariato. Nel 2009 gli strumenti di diffusione della Carta sono stati implementati grazie alla creazione di un sito dedicato ([www.cartadellarappresentanza.it](http://www.cartadellarappresentanza.it)) e della versione cartacea testuale e a fumetti della Carta. Il 2009 è stato anche l'anno della diffusione a "largo raggio" della versione finale della Carta, quindi della sua presentazione in diversi contesti, sia liguri che nazionali e l'anno dell'avvio del processo di adesione alla Carta, nonché della sperimentazione del lavoro congiunto all'interno dei Promotori della Carta (Celivo, Forum del Terzo Settore di Genova e Liguria, CSVnet e ConVol). Nel 2010, sono stati ultimati altri prodotti relativi alla Carta della Rappresentanza (il video "La Rappresentanza condivisa" e il video "Backstage"). Nel corso del 2010, gli strumenti della Carta della Rappresentanza sono stati proposti a livello europeo, nell'ambito dell'incontro annuale del CEV- Centro Europeo del Volontariato a Valencia. Negli anni successivi è proseguita la diffusione dei materiali presso i vari stakeholder locali e nazionali. Nel 2010 è stato anche avviato l'aggiornamento, ai fini della sua pubblicazione, della ricerca condotta nella prima fase del progetto Licurgo in ordine ai rapporti tra Pubblica Amministrazione, Volontariato e Terzo Settore a Genova (la stampa, da parte della Franco Angeli è avvenuta nel 2012). Nel 2011 Celivo ha partecipato al Tavolo Volontariato istituito dalla Regione Liguria per approfondire i temi della sussidiarietà e della governance, in vista dell'adozione di nuovi strumenti normativi che migliorino i rapporti tra il volontariato e la P.A., portando ad una reale co-progettazione degli interventi. A dicembre 2012 è stato emanato dalla Regione Liguria il Testo Unico sulle norme di Terzo Settore e nel 2013 Celivo ha contribuito alla sua divulgazione sul territorio tramite seminari, incontri e consulenze specifiche (vedere il capitolo "Formazione diretta").

## Banca Dati

Celivo eroga i propri servizi in modo gratuito a tutte le organizzazioni di volontariato ex legge 266/91 (Legge Quadro sul Volontariato) della provincia di Genova.

Premesso che per "Organizzazione di Volontariato" si intende ogni realtà associativa formalmente costituita e dotata di autonomia giuridica e amministrativa, possono accedere ai servizi le organizzazioni di volontariato sia iscritte (in base alla L. 266/91 e alla L.R. 42/12) al registro regionale del volontariato sia non iscritte (ma che dimostrino di possedere i requisiti di cui alla Legge 266/91 e alla L.R. 42/12 per le organizzazioni di volontariato).

Celivo gestisce la Banca Dati delle organizzazioni di volontariato della provincia di Genova, tramite cui vengono censiti gli utenti del Centro.

La Banca Dati delle organizzazioni di volontariato della provincia di Genova, gestita dal Celivo dal 1997, è uno strumento efficace e completo che fotografa la realtà del volontariato sul nostro territorio.

La Banca Dati contiene sia i dati anagrafici delle Odv della provincia di Genova, sia tutte le informazioni sulle loro attività, destinatari, n° dei soci e dei volontari attivi, etc. Offre quindi uno strumento in grado di effettuare molteplici ricerche incrociate e costituisce senz'altro un patrimonio ineguagliabile di dati e informazioni sempre aggiornate sul volontariato del territorio.

Il Celivo mette a disposizione questi dati: ai cittadini, per un primo approccio al mondo del volontariato, alle Odv, per facilitare il lavoro di rete tra le stesse e alle istituzioni/enti. Questo strumento viene utilizzato quotidianamente dagli operatori del Centro per la gestione dei servizi alle Odv, per la rilevazione di dati utili alla redazione del Bilancio Sociale e alla verifica dei diversi progetti e servizi offerti. La Banca Dati è consultabile presso gli uffici del Celivo e online, direttamente sul sito del Centro.

Nel 2013, è stato elaborato "**I numeri del volontariato della provincia di Genova**", un depliant che fotografa le caratteristiche principali delle organizzazioni di volontariato (iscrizione al registro regionale del volontariato, suddivisione per settori di intervento, collocazione geografica, destinatari, anno di fondazione, n° dei soci e dei volontari attivi, etc.).

Dal 2010 la Banca Dati è gestita con un nuovo strumento informatico su piattaforma intranet e viene continuamente aggiornata dal personale interno. Questo strumento consente di incrociare il numero e la tipologia dei servizi offerti con la scheda informativa dell'organizzazione di volontariato, garantendo l'aggiornamento immediato dello "stato" delle singole realtà aventi diritto ai servizi del Centro. Inoltre è possibile una reportistica puntuale e aggiornata utile alla realizzazione del Bilancio Sociale e di tutti i documenti di presentazione dei dati del Centro di Servizi, che nel corso dell'anno vengono presentati ai vari Stakeholder.

## Manuali e pubblicazioni

Nel 2013 Celivo ha stampato in 700 copie il Bilancio Sociale 2012.

Inoltre ha curato la divulgazione delle proprie pubblicazioni che sono:

- Il gruppo di volontariato: istruzioni per l'uso. Manuale per la conduzione di gruppo.
- La responsabilità civile nell'attività di volontariato e il problema assicurativo.
- Caro Volontario... Suggerimenti per un'efficace gestione delle risorse umane nelle Organizzazioni di volontariato.
- "L'organizzazione" dell'Organizzazione di volontariato - Logiche e strumenti organizzativi per il volontariato.
- Non più soli. La legge sull'amministrazione di sostegno e le sue applicazioni a Genova.
- I CARE! - Guida metodologica per insegnanti.
- I CARE! - Quaderno didattico per studenti.
- Il volontariato senza confini! Testimonianze ed esperienze di Servizio Volontario Europeo.
- Guida per il Migrante - un primo aiuto al tuo arrivo a Genova.
- I numeri del volontariato della provincia di Genova.

## Biblioteca & emeroteca

Presso il Celivo sono a disposizione degli utenti più di 1000 volumi e diverse riviste inerenti argomenti di vario interesse relativi al mondo del volontariato. Il programma di archiviazione automatica utilizzato permette di effettuare agevolmente delle ricerche per autore, titolo ed argomento. La consultazione è libera e gratuita. In questi ultimi anni la biblioteca e l'emeroteca sono state consultate soprattutto da studenti universitari per la preparazione di tesi di laurea e dai volontari delle associazioni per documentarsi sui propri ambiti di interesse.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La crisi economica e la conseguente drastica riduzione di risorse che hanno interessato i CSV negli ultimi anni sono state affrontate, in passato, senza intaccare l'impianto dei servizi alle Odv.

Sicuramente le incertezze sul futuro prossimo dei CSV creano legittime e oggettive preoccupazioni, soprattutto in relazione ai ritardi nell'accreditamento delle risorse.

La sfida sul futuro si gioca sulla capacità di tenuta del sistema, sia a livello locale, sia a livello nazionale, e coinvolge tutti gli attori in campo, non solo i singoli Centri di Servizio.

L'auspicio è di poter contare su risorse certe, sebbene diminuite rispetto al passato, per riuscire a portare avanti una programmazione sostenibile e continuativa, a favore delle Odv.

In questi anni, abbiamo affrontato la crisi come occasione di mutamento, razionalizzazione, miglioramento e adozione di nuove metodologie e dovremo continuare ad apportare dei correttivi per adattarci ai nuovi contesti.

La lettura dei dati del bilancio sociale (che Celivo produce ormai da 12 anni) ci dice che il volontariato del nostro territorio ha nel Centro di servizio un forte punto di riferimento. La scommessa è quella di mantenere questo ruolo qualificato, continuando a implementare le aree strategiche sviluppate in questi anni:

- l'accompagnamento e il sostegno consulenziale (soprattutto in un frangente particolare come questo, che ha visto la Liguria adottare una nuova legislazione di Terzo Settore, che introduce novità importanti per il volontariato, che richiedono uno sforzo di accompagnamento e sostegno particolare);
- la promozione del volontariato e l'ingresso di nuove risorse umane nelle Odv (quest'area viene continuamente implementata da anni, grazie all'esperienza acquisita dagli operatori, al ruolo ormai riconosciuto del Celivo e all'intenso lavoro di coordinamento svolto con le associazioni);
- lo sviluppo delle reti (soprattutto in un contesto di crisi, la comunicazione, lo scambio e la messa in rete tra le associazioni si rivelano strategiche per favorire l'incidenza delle azioni sul nostro territorio).

# Questionario finale volto ad ottenere un feed-back dagli stakeholder

Il Bilancio Sociale è un importante strumento di comunicazione con tutte le parti interessate al lavoro di Celivo. Per questo, al termine della lettura del nostro Bilancio Sociale, Le chiediamo alcune valutazioni e suggerimenti che terremo in grande considerazione al fine di un miglioramento progressivo di questo documento. La ringraziamo per la gentile collaborazione.

1) A quale di queste categorie di interlocutori Lei appartiene?

- Organi sociali Celivo
- Altro CSV
- Co.Ge/Fondazione
- Organizzazione di Volontariato
- Ente Pubblico
- Università
- Mass media
- Organizzazione di Terzo Settore
- Cittadino
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

2) In che misura la lettura di questo documento l'ha aiutata a conoscere in maniera più approfondita Celivo e i suoi valori?

Poco	1	2	3	4	5	6	7	Molto
------	---	---	---	---	---	---	---	-------

3) Rispetto alla rendicontazione delle attività svolte da Celivo, in quale misura Le pare siano stati raggiunti i risultati indicati nella "missione"?

Minimo	1	2	3	4	5	6	7	Massimo
--------	---	---	---	---	---	---	---	---------

4) Ha trovato il Bilancio Sociale:

Poco interessante	1	2	3	4	5	6	7	Molto interessante
Poco comprensibile	1	2	3	4	5	6	7	Molto comprensibile
Povero di informaz.	1	2	3	4	5	6	7	Ricco di informaz.

5) Rispetto alla completezza del Bilancio Sociale, ha cercato qualche dato/ informazione senza trovarlo?

- No       Sì, in particolare: \_\_\_\_\_

6) Il Bilancio Sociale Le ha fatto scoprire qualcosa che prima non conosceva?

- No       Sì, in particolare: \_\_\_\_\_

7) Ha altri commenti e/o segnalazioni da fare?

Il questionario compilato può essere fatto cortesemente pervenire via posta o via fax a:

**Celivo – Centro Servizi al Volontariato**  
**Piazza Borgo Pila 4 – 16129 Genova**  
**Fax 010 5450130**  
**Tel. 010 5956815**  
**E-mail: celivo@celivo.it**

Le immagini che corredano il Bilancio Sociale 2013 appartengono alla Galleria del Progetto *“Il Volontariato per Immagini”* del Celivo (vedi paragrafo Attività raccolta dati e ricerca). L'intera galleria è visionabile sul sito del Celivo ed è a disposizione di quanti la richiedono per la promozione del volontariato e della cultura della solidarietà.

Questa pubblicazione è stata stampata su carta di pura cellulosa ecologica ECF (Elemental Chlorine Free)

Pubblicazione realizzata a cura di:  
CELIVO - Centro Servizi al Volontariato della provincia di Genova  
Aprile 2014  
Progetto grafico: Maria Giulia Pastorino  
Stampa: Tipografia Giuseppe Lang



Centro Servizi al Volontariato

Piazza Borgo Pila, 4 - Genova  
Tel. 010 5956815, 010 5955344  
Fax 010 5450130  
E-mail [celivo@celivo.it](mailto:celivo@celivo.it)  
Sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it)