Bilancio Sociale 2018

17° Bilancio Sociale

CELIVO Centro di servizio per il volontariato

20 ANNI AL SERVIZIO DEL VOLONTARIATO

La progettazione, la redazione e la grafica del Bilancio Sociale 2018 del Celivo sono state eseguite internamente dal personale dipendente e dagli Organi sociali del Celivo.

Progettazione, redazione e realizzazione grafica:

Simona Tartarini	(Direttore)
Maria Giulia Pastorino	(Realizzazione grafica)

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

Pubblicato ad aprile 2019

CELIVO Centro di servizio per il volontariato

20 ANNI AL SERVIZIO DEL VOLONTARIATO

Via di Sottoripa 1A interno 16, 16124 Genova • Tel. 010 5956 815, 010 5955 344 • Fax 010 5450 130
E-mail celivo@celivo.it • Sito www.celivo.it

ODV iscritta al Registro Regionale Volontariato con D.R. 1042 del 07/06/1999

INDICE

1 PREMESSE 2
1.1 Introduzione del Presidente 2

2 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE 3
2.1 Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva 4

3 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE 5
3.1 L'identità dell'organizzazione 5
3.2 La storia 5
3.3 La missione: valori e finalità perseguite 6
3.4 Le attività statutarie 7
3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti 8
3.6 Il contesto di riferimento 8

4 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE 9
4.1 La compagine sociale 9
4.2 Il sistema di governo e controllo 10
4.3 I portatori di interesse 13

5 PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE 16
5.1 L'articolazione organizzativa 16
5.2 Le risorse umane 17

6 OBIETTIVI E ATTIVITA' DEL CSV 19
6.1 Gli obiettivi 19
6.2 Le modalità di erogazione dei servizi 21
6.3 Le attività 23
6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione 52

7 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA 54

QUESTIONARIO 59

Capitolo 1 - Premesse

1.1 Introduzione del Presidente

Siamo lieti di presentare a tutti i nostri interlocutori la diciassettesima edizione del bilancio sociale del Celivo relativa al 2018, l'anno in cui abbiamo compiuto vent'anni quale centro di servizio per il Volontariato.

L'obbligo di redazione del bilancio sociale per i Centri di servizio per il Volontariato, introdotto dal Codice del Terzo Settore nel 2017, non ci ha certo trovato impreparati. A partire dal 2002, il bilancio sociale è per noi parte integrante del processo di rendicontazione sociale del Celivo, ed è sempre stato approvato dall'Assemblea dei Soci nel mese di aprile, insieme al bilancio d'esercizio.

Questa edizione si presenta con una novità rispetto agli anni passati: i contenuti sono stati riorganizzati per adeguare il bilancio sociale del Celivo alle *Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore* ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 (approvate dal Consiglio nazionale del Terzo Settore il 16 aprile 2018) e alle *Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come Csv* (predisposte da CSVnet).
Preghiamo tutti i nostri lettori di farci pervenire i loro suggerimenti e le proposte di miglioramento, compilando e restituendoci il questionario di valutazione che si trova in fondo al documento.

I Centri di Servizio per il Volontariato si trovano in un momento di transizione e grande trasformazione. Il 2019 sarà l'anno dell'adeguamento statutario del Celivo al Codice del Terzo Settore e del rinnovo dell'accreditamento quale Centro di Servizio per il Volontariato. Importanti sfide e processi di rinnovamento ci aspettano nell'immediato futuro e noi siamo pronti ad affrontarle insieme ai Soci, agli Organi sociali, al personale, agli utenti e a tutti i soggetti interessati.

Il Presidente del Celivo
Luca Cosso

Capitolo 2 - Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Il Bilancio Sociale rendiconta tutta l'attività del Celivo. In particolare, al capitolo 6 vengono rendicontate tutte le attività svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore per i Centri di servizio per il Volontariato.
Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2018, (dal 1 gennaio al 31 dicembre), che coincide con quello del bilancio d'esercizio. Obiettivo del bilancio sociale è la rendicontazione sociale puntuale e trasparente delle azioni svolte, rivolta a tutti i soggetti interessati. Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il bilancio economico del Celivo.
Il documento è strutturato in 7 capitoli principali (Premesse; Metodologia; Informazioni generali sull'ente; Struttura, governo e amministrazione; Persone che operano per l'ente; Obiettivi ed attività del Csv; Situazione economico-finanziaria).
Questo documento costituisce il **diciassettesimo bilancio sociale consecutivo** realizzato annualmente da Celivo (il primo è stato realizzato relativamente all'esercizio 2002).
Tutti i dati contenuti in esso sono frutto di un lavoro quotidiano e capillare di rendicontazione delle attività, svolto dagli operatori del CSV. L'ideazione, la redazione e la grafica di tutti i bilanci sociali del Celivo è, sin dall'inizio, opera delle forze interne al Centro. Non ci si è mai avvalsi di apporti consulenziali. Gli stakeholder interni ed esterni sono coinvolti tramite questionario, nell'ottica del continuo miglioramento della leggibilità, fruibilità e chiarezza del documento. Celivo rileva i dati tramite un database, conforme alla piattaforma del sistema informativo creato da CSVnet, attraverso il quale gestisce sia l'erogazione di tutti i servizi, sia l'anagrafica delle associazioni e degli ETS. Ciò gli consente di produrre una reportistica puntuale e dettagliata delle attività svolte e degli utenti serviti.
Il bilancio sociale è redatto secondo le **Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore** ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 (approvate dal Consiglio nazionale del Terzo Settore il 16 aprile 2018) e secondo le **Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come Csv** (predisposte da CSVnet). Rispetto a queste ultime è stato omesso il capitolo "Altre attività dell'Ente", poiché Celivo non svolge attività non riconducibili alla funzione di Csv ed il capitolo "Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo" poiché tale organo non è ancora stato istituito (lo sarà con le future modifiche statutarie). Il documento si conforma ai principi di redazione del bilancio sociale indicati nelle Linee Guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti.
Il bilancio sociale viene sempre **approvato dall'assemblea** dei soci entro il mese di aprile, **congiuntamente al bilancio di esercizio**. Viene comunicato capillarmente tramite i canali del CSV (newsletter, pagina facebook, rubriche sui media), viene **pubblicato sul sito** del CSV https://www.celivo.it/bilanci_sociali_ed_economici.php, dove è possibile visionarlo e scaricarlo insieme ai bilanci sociali (e di esercizio) degli anni passati. Viene inviato ai soci, alla stampa e ai principali stakeholder. Viene successivamente pubblicato anche sul sito web di CSVnet – associazione nazionale dei centri di servizio per il volontariato, dove sono visionabili i bilanci di tutti i CSV soci. Sarà in futuro depositato presso il Registro unico nazionale del terzo settore, quando esso sarà istituito ed operativo.
Il bilancio sociale è in stretta relazione con gli altri strumenti e processi di gestione organizzativa, come la programmazione, la valutazione, la rendicontazione economica. Esso contribuisce al miglioramento della missione, alla progettazione strategica delle azioni, alla verifica e valutazione dei risultati raggiunti, all'orientamento delle scelte gestionali, alla partecipazione degli stakeholder interni ed esterni, ad una efficace comunicazione sociale.
Rispetto alla precedente edizione il documento ha subito cambiamenti soprattutto nella struttura dei capitoli e paragrafi, allo scopo di adeguarsi alle Linee guida nazionali.

2.1 Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

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.
Il questionario di gradimento del Bilancio Sociale, situato in fondo alla pubblicazione, è a disposizione di ogni stakeholder che lo può compilare e inviare al Celivo.
Celivo tiene conto dei commenti e dei suggerimenti ricevuti dagli stakeholder al fine di aumentare la completezza, la trasparenza e la proattività del Bilancio Sociale stesso.
Nelle edizioni successive tenteremo di conformare sempre più il documento alle Linee Guida e al Modello Nazionale predisposto da Csvnet, che da quest'anno, per la prima volta, hanno rappresentato il riferimento per la nuova struttura del bilancio sociale.

Capitolo 3 - Informazioni generali sull'ente

3.1 Identità dell'organizzazione

Celivo (c.f. 95039260104) è un'associazione riconosciuta del Terzo Settore, accreditata quale Centro di Servizio per il Volontariato dal 1998.
È un'organizzazione di volontariato (ODV) iscritta al registro regionale dal 1999 (D. R. n. 1042 del 7/6/99) e costituita da organizzazioni di volontariato. Ha sede a Genova in Via di Sottoripa 1a int.16 ed opera nel territorio della città metropolitana di Genova. Per favorire una maggiore accessibilità ai propri servizi, il Celivo ha quattro sportelli decentrati a Busalla, Rapallo, Chiavari e Sestri Levante (orari e indirizzi sono sul sito https://www.celivo.it/sportelli_decentrati.php).

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore che nacquero per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.
In base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016 i CSV hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.
I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.
I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

3.2 La storia

1992 Il mondo del volontariato genovese dà vita ad un primo coordinamento, per raccogliere gli stimoli dell'art. 15 della Legge 266/91 (Legge Quadro sul Volontariato).

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 dai soci, 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. Celivo implementa i propri servizi e acquisisce dal Comune di Genova la "Banca Dati delle Associazioni" e ne cura da allora l'aggiornamento e la gestione.

1999 Celivo ottiene l'iscrizione al registro regionale del volontariato ligure (D. R. n. 1042 del 7/6/99).

2000 I servizi si moltiplicano e gli uffici del Centro vengono trasferiti in Piazza Borgo Pila. Celivo realizza il primo sito internet. Nello stesso anno, Celivo aderisce al Collegamento Regionale dei CSV liguri. Prende il via il "Progetto Cittadino Volontario".

2002 Celivo realizza il suo primo Bilancio Sociale, seguendo un'ottica strategica di trasparenza nella rendicontazione sociale. Per coinvolgere i giovani nel mondo del volontariato avvia il Progetto Scuola.

2003 Celivo ottiene la personalità giuridica (D.G.R. n. 1477 del 28/11/2003). Nello stesso anno aderisce a CSVnet (Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato) e sottoscrive un protocollo di intesa con Confindustria Genova per promuovere la collaborazione tra volontariato e imprese.

2004 Celivo partecipa attivamente alle celebrazioni del "*2004 Genova città Europea della cultura*": realizza e pubblica due ricerche sul volontariato del territorio: "*Storie di Volontariato a Genova*" e "*Il*

volontariato della provincia di Genova – Fotografia in cifre"; avvia il progetto "*Il Volontariato per immagini*" e avvia "*Il progetto Comunica(in)azione*".

2005 È l'anno del convegno del decennale dalla costituzione del Celivo ed è l'occasione per guardare in maniera più complessiva ai risultati ottenuti nel tempo e ragionare rispetto ai miglioramenti apportabili in futuro. Celivo realizza la prima edizione del "*Premio per esperienze innovative di partnership sociali*" insieme a Confindustria Genova.

2006 Celivo apre diversi Sportelli Volontariato territoriali in provincia di Genova presso le sedi di varie associazioni. Inizia l'iter della stesura e condivisione della "*Carta della rappresentanza*", cui aderiranno successivamente CSVnet, Convol, Forum del Terzo Settore.

2007 Celivo avvia la newsletter settimanale del Centro, che raggiunge in breve tempo migliaia di soggetti.

2008 Espone a Palazzo Tursi - sede del Comune di Genova – la mostra "*Il Volontariato per Immagini*".

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.

2010 Sviluppa una strategia sul lavoro di rete tra le associazioni e avvia e coordina le prime due Reti tematiche: Rete Carcere e Rete Disabilità, a cui seguono negli anni successivi la Rete Migranti e la Rete Responsabili Volontari.

2011 Partecipa attivamente alle celebrazioni del "*2011 Anno Europeo del Volontariato*" organizzando un'articolata serie di eventi, tra cui *l'Open Day del Volontariato*. Apre la pagina facebook del Celivo che, da allora, viene aggiornata quotidianamente.

2012 A gennaio, insieme al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, realizza a Genova il convegno nazionale di chiusura dell'Anno Europeo del Volontariato a Palazzo Ducale. Riesce ad ottenere dal Comune di Genova l'intitolazione di uno spazio cittadino al Volontariato e inaugura insieme al Sindaco "*I Giardini del Volontariato*".

2013 Realizza la Guida per il Migrante in 5 lingue, grazie agli sforzi della propria Rete Migranti.

2014 La sede viene trasferita nei nuovi uffici di Via di Sottoripa, in spazi più consoni all'attività.

2015 Realizza, insieme alle associazioni, il video "*Fai volontariato, fai la differenza*" (visionabile sul suo canale Youtube). Avvia una proficua collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti con cui organizza il primo (di tanti) corsi sul Volontariato rivolto ai giornalisti. Aderisce al Forum Genovese del Terzo Settore.

2016 Rinnova completamente il sito, rendendolo più moderno e interattivo. Cura e diffonde la "*Guida per orientarsi alla vita in carcere e oltre*" realizzata dalla Rete Carcere. Inizia a lavorare insieme alle associazioni, agli studenti e agli istituti scolatici sui percorsi di Alternanza Scuola-lavoro introdotti dalla nuova legislazione. Collabora con Istat per la "*Rilevazione campionaria sulle istituzioni non profit*". Ospita a Genova la Conferenza Nazionale dei CSV.

2017 Pubblica il suo 15° bilancio sociale consecutivo. Avvia il proprio percorso riorganizzativo sulla base della Riforma del Terzo Settore, in particolare ai sensi del D. Lgs. 117/17 (articoli dal 61 al 66).

2018 Compie venti anni di accreditamento quale Centro di Servizio al Volontariato. Realizza diverse azioni di accompagnamento alla Riforma del Terzo Settore.

3.3 La missione: valori e finalità perseguite

CELIVO aderisce ai principi e ai valori espressi nella Carta dei Valori del Volontariato ed opera per la crescita della cultura della solidarietà e a sostegno di tutto il volontariato, rispettando l'identità e l'autonomia di ogni singola organizzazione e garantendo pari condizioni d'accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione.
Le associazioni che lo costituiscono si sono unite, sulla base dei comuni valori condivisi, con la volontà di superare gli orizzonti tradizionali del proprio settore o organizzazione di appartenenza, al fine di contribuire alle finalità generali e allo sviluppo del volontariato nel suo insieme.
Celivo osserva il principio della gratuità delle cariche e delle prestazioni erogate.

Sul sito del Celivo sono visionabili lo Statuto, il Regolamento, la Carta dei Servizi e la Carta dei Valori del Volontariato.

Nella realizzazione delle attività e dei servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dall'art. 63. c.3 del CTS:
a) *principio di qualità*: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
b) *principio di economicità*: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
c) *principio di territorialità e di prossimità*: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
d) *principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso*: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
e) *principio di integrazione*: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
f) *principio di pubblicità e trasparenza*: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

3.4 Le attività statutarie

Come previsto dall'art. 63 del Codice del terzo settore, Celivo utilizza le risorse conferite per legge al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.
A questo fine, Celivo eroga i seguenti servizi organizzati per tipologia:

- servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato;
- servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo;
- servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti;
- servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore;
- servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore;
- servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

Tra i progetti più sviluppati e longevi del CSV, segnaliamo il *Progetto Cittadino Volontario*, il *Progetto Giovani/Scuola*, il *Progetto Responsabilità Sociale*, il *Progetto Comunica(in)azione*, il *Progetto il Volontariato per immagini*, il *Progetto Ti serve? Mi serve!* (tutti consultabili sul sito nella sezione *Cosa facciamo*).

Tutti i servizi del Celivo sono gratuiti.

3.5 Collegamento con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

L'azione del Celivo si sviluppa all'interno di un fitto sistema di relazioni e collaborazioni con soggetti del settore pubblico, del privato e del terzo settore.
In particolare Celivo aderisce in qualità di socio a:

- Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio (CSVnet)
- Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio della Liguria
- Forum Genovese del Terzo Settore
- Alleanza contro la Povertà Ligure e Genovese
- CEV – Centro Europeo Volontariato

Dal 2003 ha sottoscritto un protocollo di intesa con Confindustria Genova con la finalità di migliorare le partnership sociali e territoriali tra imprese profit e volontariato.
Collabora con la Regione Liguria – Ufficio Terzo Settore, con il Comune di Genova, con l'Università, con l'Ordine dei Giornalisti, con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova (con cui ha sottoscritto un protocollo di intesa nel 2018).
Ha avviato e coordina le seguenti Reti Tematiche: Carcere, Migranti, Disabilità, Responsabili Volontari, Comunicatori.

3.6 Il contesto di riferimento

Il territorio di riferimento del Celivo è la Città Metropolitana di Genova che ha un'estensione di 1.833,79 chilometri quadrati ed è popolata da circa 850.000 abitanti, poco oltre la metà della popolazione regionale ligure. E' composta da 67 comuni, così distribuiti sul territorio: 17 Comuni costieri con n.141.488 abitanti; 14 Comuni montani (altezza da 500 m slm) con 9.661 abitanti; i restanti Comuni occupano le principali valli e la mezza costa. I Comuni con numero di abitanti superiore a 10.000, oltre al capoluogo (con 586.655 abitanti, pari al 68,7% del totale), sono 5, tutti ricompresi nella fascia costiera: Arenzano, Rapallo, Chiavari, Lavagna, Sestri Levante.
La popolazione è caratterizzata da un basso indice di natalità e un alto indice di vecchiaia (nel 2018 c'erano 253,3 anziani ultrasessantacinquenni ogni 100 giovani, con un'età media della popolazione di 48,4 anni).
Nel territorio sono presenti 564 ODV e 478 APS, oltre a diverse migliaia di altri enti del Terzo Settore e non profit (l'approfondimento sul mondo del volontariato locale è nel capitolo 4).

4.1 La compagine sociale

4.1.1 Consistenza a composizione della compagine sociale

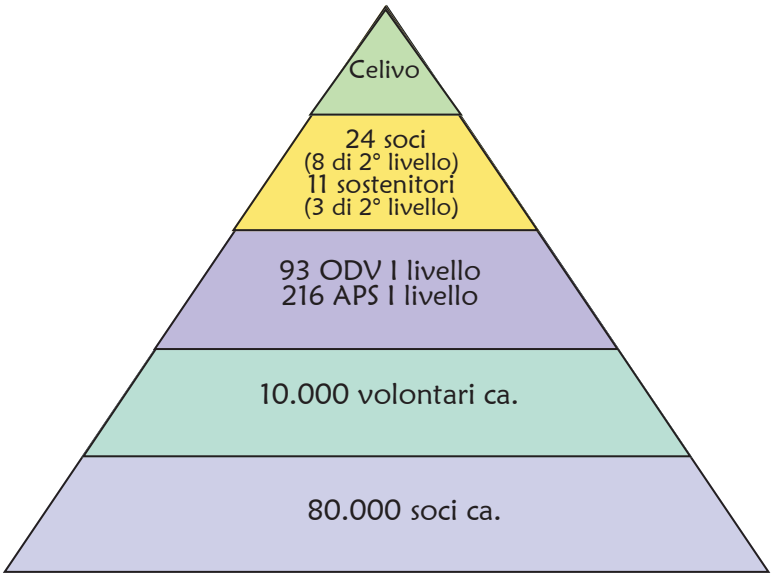
Celivo è una ODV iscritta al registro regionale del volontariato dal 1999, la cui compagine sociale nel 2018 rispettava i dettami della L.266/91, in attesa di adeguare lo statuto al D.Lgs. 117/17 (Codice del Terzo Settore). Lo Statuto del Celivo, con il dettaglio dei criteri e delle modalità di ammissione alla compagine sociale è consultabile sul sito: https://www.celivo.it/statuto.php.

Soci del CSV: le organizzazioni di volontariato ex L.266/91 di rilevanza almeno provinciale, aventi sede nella provincia di Genova. Per favorire la partecipazione delle organizzazioni di volontariato a rilevanza locale alla vita del Celivo, sono ammessi tra i soci anche i Comitati Locali e le Reti Tematiche formati dalle organizzazioni di volontariato ex L.266/91.

Elenco Soci:
A.V.O. Regionale Liguria, A.I.D.O. Provinciale Genova, A.U.SER. Liguria, Banco alimentare della Liguria, A.L.fa.P.P. Liguria, A.N.P.A.S. Comitato Regionale Liguria, A.R.C.A.T. Liguria , F.I.D.A.S. Genova, Federazione Ligure Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana, FRSL - Federazione regionale solidarietà e lavoro, Gruppi di Volontariato Vincenziano Consiglio regionale della Liguria, E.V.A.L. Ente Volontariato Anspi Liguria, C.I.F. Genova, U.I.L.D.M. sez. Genova, Ass. Cilla, Ass. Famiglie per l'accoglienza, Ass. Laura Panarello, Ass. San Marcellino, CEIS - Centro di Solidarietà di Genova, Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere, M.P.U. Movimento Promozione Umana, Società San Vincenzo De Paoli Consiglio Regionale, Veneranda Compagnia di Misericordia, Volontari per l'Auxilium

Sostenitori del CSV: Gli enti senza scopo di lucro, quali le associazioni di promozione sociale e gli enti facenti capo alle confessioni religiose della provincia di Genova che, pur non possedendo i requisiti della L.266/91, operano per fini di solidarietà sociale e pongono al centro della propria azione la promozione della cittadinanza attiva, della coesione sociale, della sussidiarietà e che riconoscono nel volontariato un valore fondamentale di riferimento.

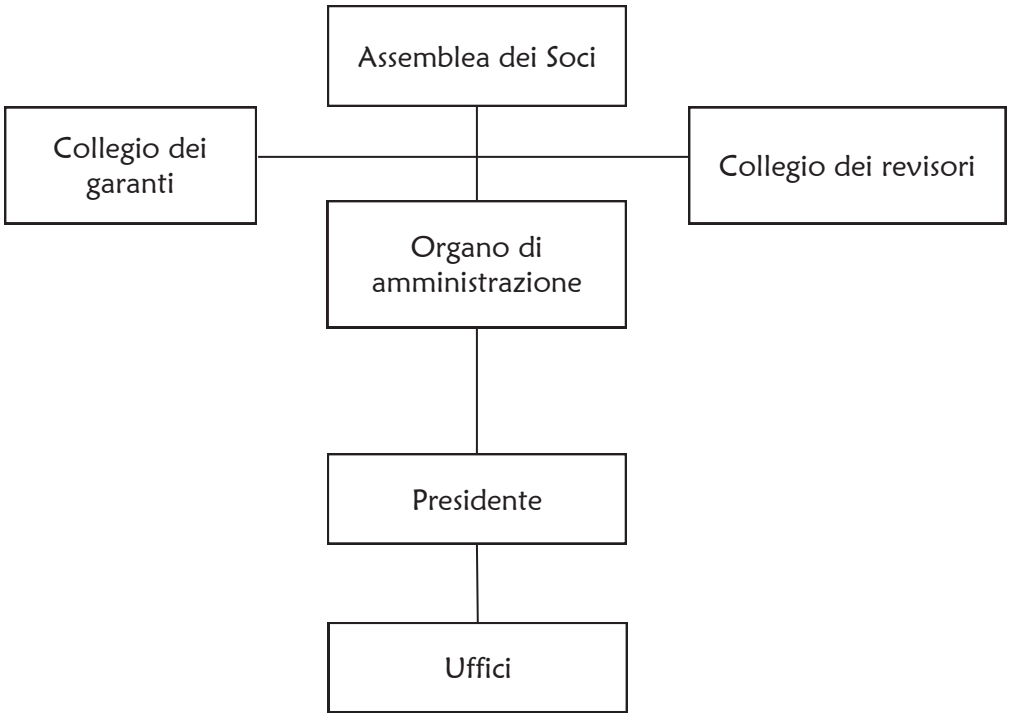
Elenco Sostenitori:
Caritas Diocesana di Genova, A.C.L.I. Regionale Liguria, A.R.C.I. Nuova Associazione Comitato provinciale Genova, A.G.E.S.C.I. Liguria, Azione Cattolica Diocesana, Movimento Sportivo Popolare Italiano - Comitato Regionale Liguria, A.F.E.T. Ass. famiglie per la lotta contro l'emarginazione giovanile e per la solidarietà ai tossicodipendenti, A.GE - Ass. Genova genitori, A.I.M.C. - Ass. italiana Maestri Cattolici, Ass. Comunità San Benedetto al Porto, C.L.M.C. Comunità Laici Missionari Cattolici



4.2 Il sistema di governo e controllo

Celivo è un'associazione democratica e le sue cariche sono elettive.
Nella sua qualità di Centro di Servizio per il Volontariato, nel 2018, era sottoposto sia al controllo dei propri organi statutari interni, sia al Controllo esterno del Comitato per la Gestione del fondo speciale volontariato in Liguria, che verificava i bilanci preventivi e consuntivi del CSV e aveva il diritto di nominare un membro del Consiglio Direttivo e un membro del Collegio dei Revisori dei Conti.

Organigramma



Riunioni annuali degli Organi Sociali, partecipazione, ore lavoro, gratuità				
Organi sociali	N° riunioni svolte	Percentuale di partecipazione media dei componenti	N° Ore*	Gratuità del ruolo
Assemblea Celivo	4	65%	195	Si
Organo di amministrazione	5	77,5%	116	Si
Presidente	35	100%	105	Si
Collegio dei Revisori	5	90%	40	Si
Collegio dei Garanti	0	0	0	Si
* Sono state complessivamente calcolate le ore svolte da ogni singolo partecipante alle riunioni degli organi sociali.				

4.2.1 L'assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è l'organo sovrano del Celivo. Approva il bilancio preventivo e consuntivo ed elegge gli organi sociali. Delibera sulle modifiche statutarie e sull'eventuale scioglimento e liquidazione del Celivo. Tutti i Soci hanno diritto di voto attivo e passivo e hanno il dovere di concorrere alla realizzazione dei fini del Celivo. I suoi membri operano a titolo gratuito. Le riunioni svolte nel 2018, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

4.2.2 Il Consiglio Direttivo (organo di amministrazione)

Il Consiglio Direttivo è l'organo di amministrazione del Celivo ed è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. E' democraticamente eletto dall'Assemblea, con l'eccezione di un membro nominato dal Comitato di gestione, ai sensi della norma. I suoi membri ricoprono la loro carica a titolo gratuito. Le riunioni svolte nel 2018, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione				
Nome e cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica	Ente socio che lo ha indicato e sua qualifica ai sensi del CTS
Luca Cosso	Presidente	Consigliere: 28/5/01 Presidente: 22/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)	A.N.P.A.S. REGIONALE - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze - ODV
Graziella Avanzino	Vicepresidente	28/2/08	4 anni (scadenza nel 2019)	Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere Liguria - ODV
Enrico Costa	Componente Ufficio di Presidenza	28/2/08	4 anni (scadenza nel 2019)	CEIS GENOVA – Centro di Solidarietà di Genova - ODV

Composizione				
Nome e cognome	**Ruolo**	**Data di prima nomina**	**Periodo per il quale rimane in carica**	**Ente socio che lo ha indicato e sua qualifica ai sensi del CTS**
Umberto Marciasini	Componente Ufficio di Presidenza	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)	AUSER LIGURIA – Associazione per l'autogestione dei servizi e solidarietà regionale ligure - ODV
Stefano Dossi	Consigliere	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)	EVAL Ente Volontariato Anspi Liguria - ODV
Maurizio Bozzano	Consigliere	28/2/08	4 anni (scadenza nel 2019)	F.I.D.A.S GENOVA Federazione Italiana Associazione Donatori di Sangue - ODV
Luisa Porrini	Consigliere	30/9/04	4 anni (scadenza nel 2019)	GVV REGIONALE – Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia Regione Liguria – ODV
Giorgio Colombo	Consigliere	18/3/15	4 anni (scadenza nel 2019)	AVO REGIONALE - Associazione Volontari Ospedalieri Regionale – ODV
Francesco Avanzini	Consigliere	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)	AIDO PROVINCIALE – Associazione Italiana per la donazione di organi, Tessuti, Cellule – Sezione Provinciale di Genova - ODV
Angelo Sottanis	Consigliere	28/10/16	2 anni (in prorogatio in attesa nomina OTC)	Membro designato dal Coge

4.2.3 Il Presidente

Il Presidente è il rappresentante legale del CELIVO e ricopre la carica a titolo gratuito. Viene eletto dal Consiglio Direttivo, tra i suoi membri. Convoca le riunioni del Consiglio e dell'Assemblea. I dati relativi al Presidente sono nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

4.2.4 Il Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti è organo di controllo amministrativo e contabile. È eletto dall'Assemblea, con l'eccezione di un membro nominato dal Comitato di gestione, ai sensi della norma. I suoi membri sono iscritti nel Registro dei Revisori contabili e ricoprono la loro carica a titolo gratuito. Le riunioni svolte nel 2018, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione			
Nome e cognome	**Ruolo**	**Data di prima nomina**	**Periodo per il quale rimane in carica**
Giorgio Medicina	Presidente	28/2/08	4 anni (scadenza nel 2019)
Giovanni Beniscelli	Membro effettivo	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)
Fabrizio Moscatelli	Membro effettivo	19/12/16	2 anni (prorogatio in attesa di nomina OTC) Membro designato dal Coge

4.2.5 Il Collegio dei Garanti

Il Collegio dei Garanti è organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Dirime le controversie tra i soci, tra questi e gli organismi dirigenti, fra gli organi sociali. È eletto dall'Assemblea. I suoi membri ricoprono la loro carica a titolo gratuito. Nel 2018 non si è riunito, non essendosi verificate controversie che ne richiedessero l'intervento.

Composizione			
Nome e cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Franco Catani	Membro effettivo	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)
Emo Sanguineti	Membro effettivo	18/3/15	4 anni (scadenza nel 2019)
Giulio Bonati	Membro effettivo	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)

4.3 I portatori di interesse

La mappa degli interlocutori coinvolti a vario titolo nell'azione dei CSV è articolata. L'identificazione dei principali stakeholder del Celivo è strettamente correlata alla disciplina dettata dalla normativa in relazione alla missione, al governo, al finanziamento e al controllo dei Centri di Servizio per il Volontariato.
Si ricorda che il tema del coinvolgimento degli stakeholder nel processo relativo al bilancio sociale trova spazio nel capitolo 'Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale'.

4.3.1 Analisi dei portatori di interesse

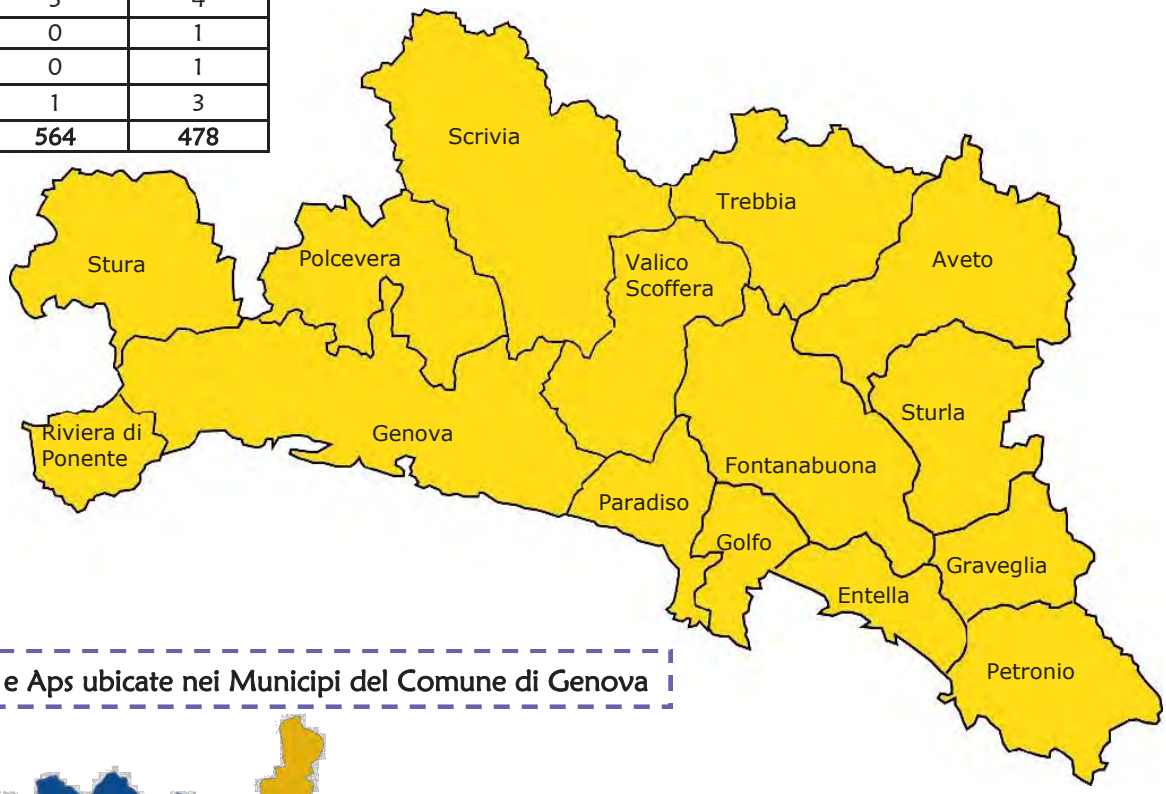
Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Stakeholder coinvolti nel governo, controllo, gestione e finanziamento del CSV	
Soci	- Favorire la partecipazione democratica e il coinvolgimento alla gestione del Celivo - Rendicontare in modo trasparente e dettagliato l'utilizzo delle risorse
Personale	- 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
Collegio dei Revisori	- Collaborare nel garantire il controllo sul buon andamento amministrativo e contabile della struttura
Comitato di Gestione ed enti finanziatori	- Rendicontare puntualmente e con trasparenza le azioni svolte e l'utilizzo delle risorse - Creare occasioni di incontro, dialogo e conoscenza reciproca

Stakeholder verso cui è rivolta direttamente la missione del CSV	
Volontari ODV/ETS	- Garantire trasparenza e pari accessibilità ai servizi - Offrire consulenza e assistenza qualificata - Organizzare attività di formazione - Promuovere e supportare il volontariato, l'animazione territoriale ed il lavoro di rete - Aumentare la visibilità sul territorio delle associazioni e la loro capacità di comunicare - Favorire l'ingresso di nuovi volontari e fornire strumenti per la gestione delle risorse umane - Mettere a disposizione strumenti per la realizzazione di specifiche attività - Mettere a disposizione informazioni e documentazione sul volontariato
Collettività	- Promuovere il volontariato e la cittadinanza attiva - Offrire orientamento, informazioni, notizie, dati sul volontariato
Altri Stakeholder	
Altri CSV	- Fare lavoro di rete scambiando buone prassi e coordinando strategicamente le azioni
Altri Enti di Terzo Settore, Forum	- Operare in sinergia e fare lavoro di rete - Creare occasioni di incontro e dibattito sulle questioni riguardanti il privato sociale
Pubblica Amministrazione	- Lavorare in sinergia per lo sviluppo di reti e collaborazioni tra istituzioni e volontariato in un'ottica di sussidiarietà - Creare occasioni di confronto e approfondimento sulle tematiche riguardanti il volontariato
Scuole e Università	- Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti - Creare occasioni di incontro e scambio tra la scuola e il mondo del volontariato - Collaborare per la promozione del volontariato
Imprese (Confindustria)	- Favorire sinergie tra volontariato e impresa e realizzare iniziative comuni per il benessere del territorio

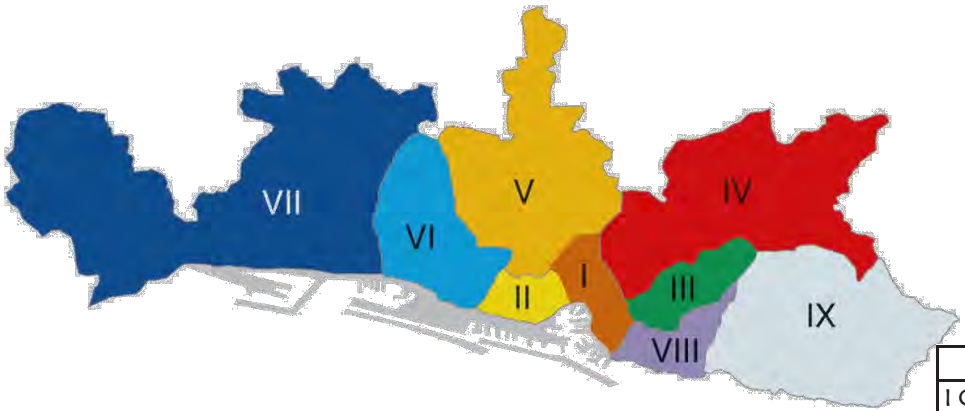
4.3.2 Approfondimento sul mondo del volontariato locale

Numero di Odv e Aps ubicate negli ambiti territoriali della città metropolitana di Genova

Ambiti territoriali	N° Odv	N° Aps
Genova	419	331
Stura	4	9
Riviera di Ponente	10	6
Polcevera	10	23
Scrivia	17	21
Valico	4	7
Trebbia	3	2
Paradiso	16	22
Golfo	24	13
Entella	36	18
Petronio	17	17
Fontanabuona	3	4
Graveglia	0	1
Sturla	0	1
Aveto	1	3
Totale	**564**	**478**



Numero di Odv e Aps ubicate nei Municipi del Comune di Genova

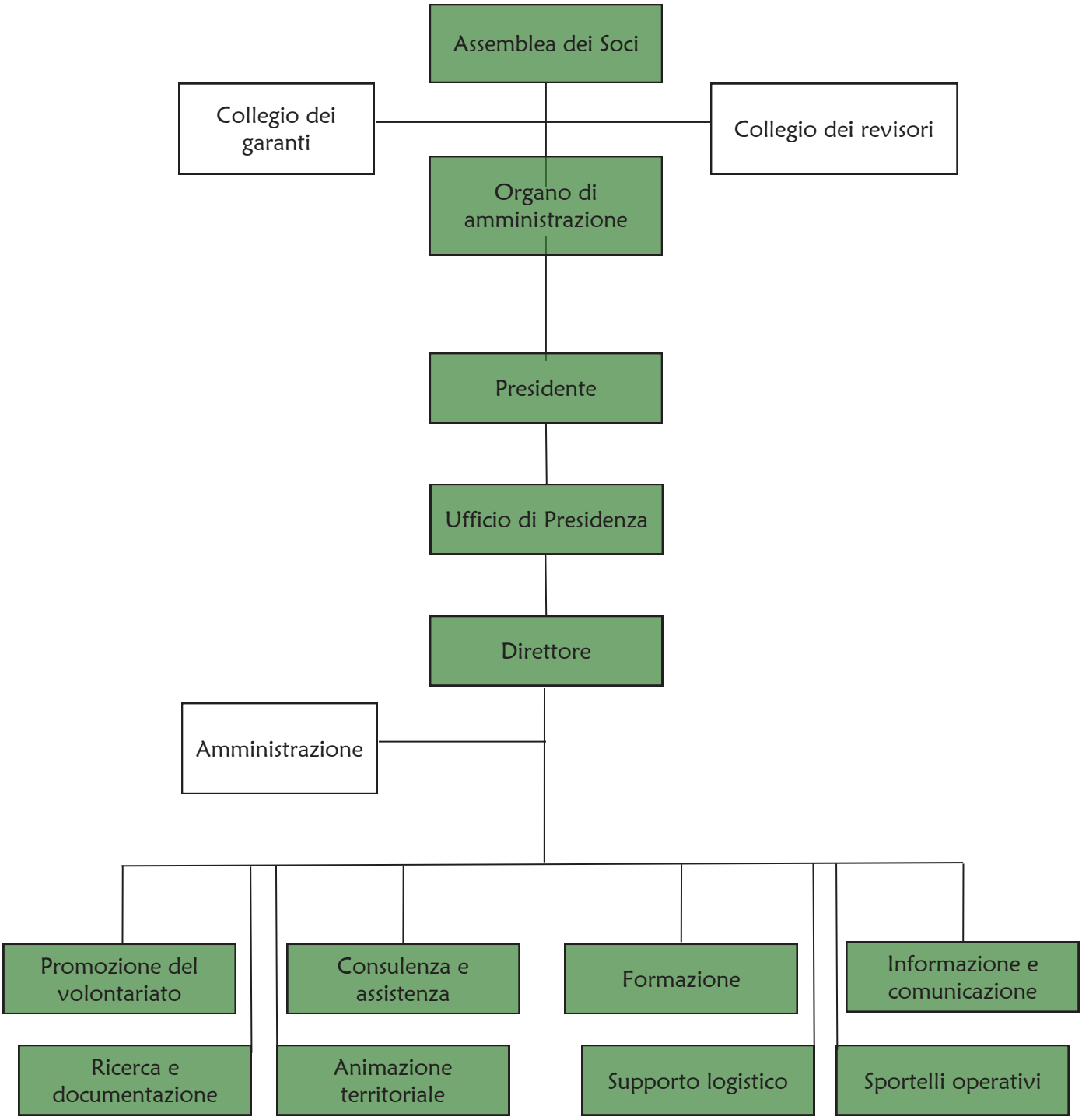


Municipi	N° Odv	N° Aps
I Centro Est	144	101
II Centro Ovest	38	33
III Bassa Valbisagno	33	15
IV Media Valbisagno	25	22
V Valpolcevera	25	33
VI Medio Ponente	35	31
VII Ponente	22	32
VIII Medio Levante	60	36
IX Levante	37	28
Totale	**419**	**331**

Capitolo 5 - Persone che operano per l'ente

5.1 L'articolazione organizzativa

5.1.1 Descrizione generale della struttura organizzativa



5.2 Le risorse umane

5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Nel 2018, in continuità con gli anni precedenti, Celivo aveva a libro matricola 9 dipendenti.

L'annualità è stata interessata da alcune assenze per maternità (senza sostituzione).

Percentuale di laureati e diplomati sul totale dei dipendenti	
Laureati	67%
Diplomati	33%

Anzianità lavorativa ed età anagrafica medie dei dipendenti	
Anzianità lavorativa media (anni)	12,56
Età anagrafica media (anni)	41,4

Oltre ai dipendenti, Celivo si serve della prestazione continuativa di 6 professionisti (con un contratto di consulenza esterna).

5.2.2 Formazione delle risorse umane retribuite

Per garantire un adeguato livello di competenza e qualità dei servizi erogati, Celivo cura la formazione dei propri dipendenti, sia direttamente, sia tramite l'offerta formativa messa a disposizione da CSVnet.

Nel 2018 le esigenze formative hanno riguardato principalmente la Riforma del Terzo Settore e l'adesione al gestionale informativo nazionale di CVSnet.

Tutti i dipendenti sono stati coinvolti nella formazione durante l'anno.

Nel 2018 il personale del Celivo ha svolto:

- 8 incontri collegiali di equipe (per un totale di 24 ore),
- 24 corsi di formazione (per un totale di 190 ore),
- 17 webinar di CSVnet (per un totale di 34 ore).

5.2.3 Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane

Contratto di lavoro applicato ai dipendenti: Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

I 9 dipendenti hanno un contratto a tempo pieno e indeterminato.

La retribuzione lorda (comprensiva di salari e stipendi, Contributi sociali e previdenziali, Accantonamento TFR) media annuale del personale dipendente, nel 2018 ammontava a euro 23.851,24.

La differenza retributiva tra lavoratori dipendenti, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda, rispettava il dettato del comma 1 dell'art. 16 del Codice del Terzo Settore e non era superiore al rapporto uno a otto (il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei dipendenti nel 2018 era 1 a 2).

Benefit previsti per i dipendenti: 1 buono pasto da euro 5,29 per ogni giorno effettivamente lavorato.

5.2.4 Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

Celivo si avvale dell'apporto e del contributo delle prestazioni dei volontari.

Tutti i soci e i componenti degli Organi Sociali operano a titolo volontario e ammontano a 51 persone. Nel 2018 le ore dedicate allo svolgimento delle riunioni degli organi sociali ammontano a 456. A queste, si devono aggiungere altre 720 ore extra, dedicate agli incontri, ai rapporti istituzionali, alla partecipazione ad iniziative ed eventi, all'animazione territoriale.

Oltre ai componenti degli organi sociali, i volontari operano al Celivo all'interno delle Reti Tematiche e ammontavano a 52 nel 2018.

I rimborsi spese ai volontari nel 2018 ammontavano a euro 6,60 (dietro presentazione di giustificativo) e osservavano il regolamento sui rimborsi spese approvato da Celivo.

Nessun emolumento, compenso o corrispettivo è stato attribuito nel 2018 ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti o agli associati.

Capitolo 6 - Obiettivi e attività del Csv

6.1 Gli obiettivi

La missione dei Centri di Servizio per il Volontariato è stabilita dal D.Lgs.117/17 (Codice del Terzo Settore). Come previsto dall'art. 63 del Codice, Celivo utilizza le risorse conferitegli al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

A questo fine, Celivo nel 2018 aveva come obiettivo l'erogazione dei seguenti servizi:

a) servizi di promozione e orientamento, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché' con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;

b) servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;

c) servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti;

d) servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato;

e) servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore;

f) servizi di animazione territoriale finalizzati a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale;

g) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

Nota Bene: i CSV hanno il divieto di erogare direttamente in denaro le risorse ad essi conferite, nonché di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili.

6.1.1 Le aree di bisogno

Celivo realizza attività e servizi relativi a tutte le aree di intervento previste dal D.Lgs. 117/17.

Ogni anno, prima di procedere alla programmazione, Celivo invia il questionario di raccolta dei bisogni agli utenti e ne sollecita la risposta. I risultati contribuiscono alla redazione del programma dell'anno successivo.

Nel corso dell'anno, inoltre, il Centro svolge una continuativa attività di **verifica della qualità dei servizi e di monitoraggio dei bisogni degli utenti**, permettendo un'opportuna condivisione di obiettivi, metodi e strategie. Sul sito del Celivo sono permanentemente attivi e compilabili dagli utenti due dettagliati questionari di rilevazione on line: il **"Questionario di verifica della qualità dei servizi offerti da Celivo e raccolta dei bisogni"** (relativo a tutti i servizi e le azioni del Celivo) e il **"Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari"** (specifico sui bisogni formativi).

Inoltre, Celivo sottopone agli utenti, dopo l'erogazione dei servizi, un questionario di rilevazione della qualità e di raccolta dei suggerimenti, dei bisogni o di eventuali reclami.

In particolare, a tutti gli utenti degli sportelli di consulenza e a tutti i partecipanti ai corsi di formazione viene sottoposto, al termine di ogni incontro, un questionario cartaceo di verifica della qualità e raccolta dei suggerimenti. Gli altri servizi, invece, vengono verificati tramite l'invio periodico di un questionario on-line da compilare.

Anche gli sportelli operativi del Centro, tramite il front office curano molto la relazione con gli utenti e costituiscono un'interfaccia diretta e permanente con i bisogni da loro espressi.

Le diverse Reti tematiche, coordinate dal personale del Celivo, forniscono numerose occasioni di incontro durante l'anno, in cui raccogliere informazioni, elementi e suggerimenti utili ad apportare continue migliorie al programma.

Il **Database gestionale** del Celivo (su piattaforma di CSVnet) fornisce in tempo reale durante l'anno dati di dettaglio sui servizi resi e sul numero e tipologia di utenza servita. Facilita quindi la gestione e il controllo della programmazione, oltre che la rendicontazione delle nostre attività.

Il **Bilancio Sociale** stesso, che Celivo realizza annualmente (sin dal 2002), costituisce non solo un utile strumento di rendicontazione esterna, ma si rivela un importante dispositivo di verifica e di orientamento per la programmazione futura e fornisce un riscontro oggettivo per la verifica della coerenza e congruità delle azioni riproposte.

Rileviamo infine che i Centri di Servizio, proprio sulla base della normativa vigente, sono governati dal volontariato stesso, proprio per garantire la coerenza necessaria tra bisogni e azioni.

6.1.2 La programmazione

6.1.2.1 Il processo di programmazione

Il programma del Celivo è di norma annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre) e viene costruito sulla base delle spettanze comunicate ogni anno dagli organi preposti. Il programma è dapprima approvato dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea del Celivo e quindi inviato al Comitato di Gestione del fondo speciale volontariato che lo deve validare e ammettere a finanziamento. Nel 2018 la programmazione dei CSV italiani è stata particolarmente travagliata. A causa della fase transitoria di attuazione della nuova norma, le comunicazioni relative alle spettanze sono avvenute con ritardo e, su richiesta degli organi nazionali, nel 2018 i CSV hanno dovuto presentare due distinte programmazioni (una per ogni semestre dell'anno).

La validazione del Coge al bilancio del primo semestre è pervenuta ad annualità già avviata (il 5 febbraio 2018) e quella del secondo semestre è pervenuta in data 18 luglio 2018.

Celivo costruisce il proprio programma nel rispetto delle disposizioni di legge, coinvolgendo gli utenti e raccogliendone i bisogni, e tenendo conto dei diversi elementi illustrati al paragrafo precedente.

6.1.2.2 Gli obiettivi di gestione individuati

Il Codice del Terzo Settore, entrato in vigore ad agosto 2017, ha profondamente riformato i Centri di Servizio al Volontariato. Ha previsto un forte allargamento della platea degli utenti senza però prevedere alcun incremento delle risorse a disposizione.

Nella costruzione del programma, Celivo ha perseguito l'obiettivo di garantire la continuità dei servizi fondamentali nelle aree della consulenza, formazione, promozione e animazione sociale, supporto logistico, comunicazione, ricerca e documentazione, per assicurare ai propri utenti un punto di riferimento costante ed affidabile e un supporto permanente sulle aree di bisogno prioritarie.

Nel 2018 Celivo ha individuato una particolare area di bisogno relativa alla Riforma del Terzo Settore ed ha curato particolarmente le azioni di supporto e accompagnamento agli utenti nella conoscenza della nuova norma e negli adempimenti relativi, soprattutto tramite servizi di consulenza, formazione e comunicazione.

6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

Tutti i servizi erogati da Celivo sono gratuiti.

Celivo eroga i propri servizi ai soggetti indicati dall'art. 63 del D.Lgs.117/2017. Nel pieno rispetto del **principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso**, tutti i servizi sono accessibili equamente agli aventi diritto, senza alcuna distinzione tra soci e non soci.
Celivo opera nell'ambito territoriale della città metropolitana di Genova.

I servizi richiesti a Celivo devono riguardare esclusivamente la promozione e il rafforzamento della presenza e del ruolo dei volontari negli enti di Terzo Settore richiedenti, come previsto dalla norma.
La richiesta di servizio deve essere presentata dal rappresentante legale dell'ente, utilizzando le modalità indicate nella Carta dei servizi pubblicata sul sito.
Possono inoltre rivolgersi a Celivo tutti i cittadini aspiranti volontari che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato, per ricevere informazioni, formazione e orientamento.

Nel pieno rispetto del **principio di pubblicità e trasparenza** tutti i servizi e le azioni del CSV vengono pubblicizzati con assoluta trasparenza tramite il sito internet, la pagina facebook e la newsletter settimanale (vedere anche più avanti la sezione dedicata alla Comunicazione Istituzionale). L'offerta completa dei servizi e le modalità di accesso sono pubblicizzate nella Carta dei Servizi del Celivo consultabile sul sito (https://www.celivo.it/carta_e_depliant_dei_servizi.php) e ritirabile presso gli uffici. Nella Carta sono riportati in un unico documento tutti i regolamenti di dettaglio e i moduli di istanza che sono altresì consultabili e scaricabili singolarmente sul sito nella stessa pagina. Per facilitare agli utenti la visione di insieme, Celivo pubblica anche il "Depliant dei Servizi" annuale: una locandina in cui è sintetizzata tutta l'offerta. Oltre alla pagina dedicata alla Carta dei Servizi, al Depliant e ai singoli regolamenti e moduli di istanza, la sezione del sito "Cosa facciamo" è ripartita in sottosezioni, una per ogni centro di attività, in cui è possibile consultare progetti e documenti di dettaglio sulle azioni svolte e sui servizi disponibili.
Oltre che sul sito, Celivo pubblicizza la propria offerta anche tramite la newsletter inviata all'utenza: ogni martedì viene inviata la newsletter generale con le notizie e i servizi e ogni giovedì viene inviata la newsletter specifica relativa all'offerta formativa del CSV.

Nel rispetto del principio di territorialità e prossimità, Celivo ha 5 sportelli sul territorio della città metropolitana di Genova: uno nel Comune di Genova dove è la sede principale, a cui si aggiungono quattro sportelli decentrati a Busalla, Rapallo, Chiavari e Sestri Levante.

Sede centrale del Celivo

Via di Sottoripa 1 A int. 16 - Piano 1 - 16124 Genova; Telefono: 010 59 56 815 – 010 59 55 344 Fax: 010 54 50 130 - E-mail: celivo@celivo.it - Sito: www.celivo.it - Facebook: Celivo Promozione Volontariato - Youtube: Celivo CSV Genova.
L'ubicazione della sede è in pieno centro cittadino ed è completamente accessibile ai disabili.
ORARIO: lunedì e mercoledì dalle 9 alle 17, martedì dalle 13 alle 17, giovedì dalle 13 alle 19, venerdì dalle 9 alle 16
Per esigenze particolari, gli utenti possono comunque concordare preventivamente un appuntamento anche in orario di chiusura.

Oltre alla sede centrale di Genova, ci sono quattro sportelli decentrati sul territorio metropolitano genovese:

Sportello Volontariato Rapallo
c/o P.A. Croce Bianca Rapallese, Piazza Cile 5, 16035 Rapallo Tel 0185 50434
ORARIO: dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 14.00

Sportello Volontariato Chiavari
c/o Ass. Benedetto Acquarone, Via S. Pio X 26, 16043 Chiavari Tel 0185 5906266
ORARIO: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00

Sportello Volontariato Sestri Levante
c/o Auser Tigullio - Golfo Paradiso, Via XX Settembre 33, Sestri Levante Tel 392 9443335
ORARIO: lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00; martedì dalle 9.00 alle 12.00; giovedì dalle 15.00 alle 18.00

Sportello Volontariato Busalla
c/o P.A. Croce Verde Busallese, via G. Suardi 106, 16012 Busalla Tel 010 9643689
ORARIO: lunedì, mercoledì, venerdì dalle 10.00 alle 12.00

La prossimità con l'utenza è anche garantita dalla dislocazione dei corsi di formazione sul territorio e dall'utilizzo delle tecnologie per evitare gli spostamenti (consulenze telefoniche e via mail, diretta streaming per convegni, video consulenze pubblicate sul sito e sul canale youtube, consulenze telefoniche e via e-mail, documentazione e fac simili scaricabili, etc).

Celivo cura l'accoglienza e l'ascolto degli utenti tramite un front office composto da due operatori che prendono in carico ed elaborano le domande e provvedono, laddove necessario, a fornire una risposta integrata ai bisogni complessi espressi, così come provvede a prendersi carico ed elaborare le domande implicite o non chiare, accompagnando l'utente nella definizione del problema.
Gli utenti possono presentare i loro reclami e le segnalazioni di disservizi inviando una e-mail a celivo@celivo.it, indicando anche nome e cognome, ruolo ed eventuale ente di appartenenza. Celivo prenderà in esame ogni reclamo in ottica di un miglioramento continuo della propria organizzazione.
Sul sito del CSV (nella sezione "Cosa facciamo/Carta dei servizi e depliant" – in fondo alla pagina) è sempre a disposizione e compilabile on line il Questionario di verifica della qualità dei servizi offerti da Celivo e raccolta dei bisogni, attraverso cui è possibile valutare i servizi e indicare i propri bisogni e i suggerimenti.
Sempre sul sito (nella sezione "Cosa facciamo/Formazione" – in fondo alla pagina) è a disposizione e compilabile on line il Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari, che ha lo scopo di raccogliere suggerimenti specifici sui futuri corsi.
Celivo, inoltre, verifica i propri servizi invitando tutti gli utenti a compilare uno specifico questionario di verifica dopo l'accesso ad ogni sportello di consulenza e dopo la partecipazione ad ogni corso di formazione.
Anche gli altri servizi vengono verificati tramite l'invio periodico di questionari specifici agli utenti che ne hanno usufruito.

6.3 Le attività

6.3.1 Il quadro generale delle attività

Nel 2018 tutti i servizi erogati da Celivo erano **gratuiti**. Destinatari erano i volontari delle ODV e degli ETS della città metropolitana di Genova, nonché la cittadinanza interessata ad avere informazioni, orientamento e formazione sul volontariato.

6.3.2 La comunicazione istituzionale

Celivo cura con estrema attenzione la comunicazione verso i propri utenti, considerandola elemento chiave della trasparenza di un Centro di Servizi per il Volontariato e garanzia di parità d'accesso per tutte le associazioni del territorio.
Gli strumenti utilizzati nel 2018 sono stati i seguenti:

- Sito internet, newsletter, pagina facebook: questi tre strumenti sono gestiti ed aggiornati quotidianamente dal personale Celivo e raggiungono decine di migliaia di soggetti (per i dettagli, vedere nel paragrafo Informazione e Comunicazione il "Progetto Comunica-in-azione").
- Carta dei Servizi: illustra nel dettaglio tutti i servizi erogati e le modalità d'accesso. Contiene inoltre tutti i regolamenti e i moduli di richiesta utili alle associazioni. La Carta è consultabile e scaricabile dal sito, così come tutti i singoli moduli e regolamenti.
- Depliant servizi: ogni anno viene realizzato un depliant riassuntivo di tutti i servizi offerti dal Centro. È scaricabile dal sito e viene pubblicizzato a tutti gli stakeholder.
- Calendario della formazione: ogni semestre viene realizzato e diffuso il calendario dei corsi organizzati da Celivo (consultabile e scaricabile dal sito e inviato tramite newsletter).
- Ufficio Stampa: le principali iniziative del Centro hanno avuto risalto sui mass media con 58 articoli pubblicati nel 2018.
- Bilancio sociale: Celivo pubblica annualmente da 17 anni il proprio bilancio sociale con la rendicontazione puntuale di tutti i servizi. Tutti i bilanci sociali del Celivo sono consultabili per intero sul sito insieme ai bilanci di esercizio.

6.3.3 I servizi del CSV

6.3.3.1 Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale

Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato. [Dall'art. 63 comma 2 lettera a) del Codice del Terzo Settore]

6.3.3.1.1 Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva

Introduzione

Da quasi vent'anni, l'attività di promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva è realizzata da Celivo attraverso due progetti specifici:

- **Progetto Cittadino Volontario**
- **Progetto Giovani /Scuola.**

Entrambi hanno lo scopo di avvicinare i cittadini al mondo del volontariato, promuovendone la conoscenza e i valori e creando occasioni di matching tra domanda e offerta di volontariato.
Le strategie di intervento puntano sulla relazione diretta e il tutoraggio e accompagnamento individuale dei soggetti coinvolti. Avendo verificato la necessità di realizzare azioni integrate verso le ODV e gli ETS sul tema della promozione, Celivo eroga da anni servizi anche nei campi della Consulenza e della Formazione e della Comunicazione.

Progetto Cittadino Volontario

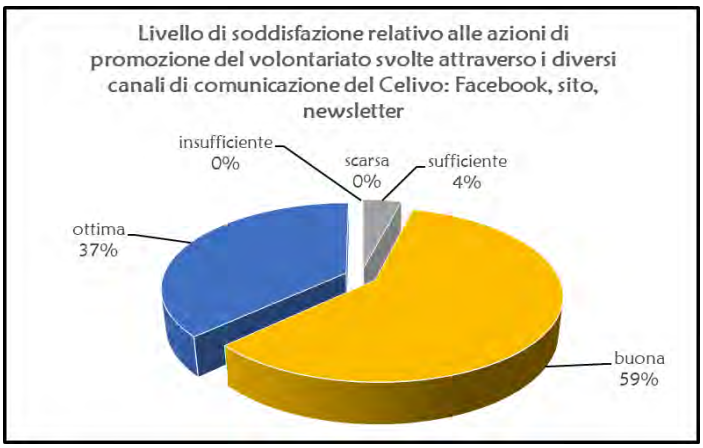
Il Progetto è attivo dal 2000 e vuole dare impulso al volontariato e alla cittadinanza attiva sul territorio. Oltre ad un'intensa attività di promozione della cultura della solidarietà, Celivo favorisce l'incontro tra le ODV e gli ETS che hanno bisogno di nuovi volontari e i cittadini che desiderano avvicinarsi a questo mondo. Tutte le azioni si svolgono privilegiando la relazione diretta e costante con tutti i soggetti coinvolti, soprattutto gli enti con cui si co-progettano le azioni di ricerca e inserimento volontari e a cui si rivolge una formazione specifica sulla gestione delle risorse umane.

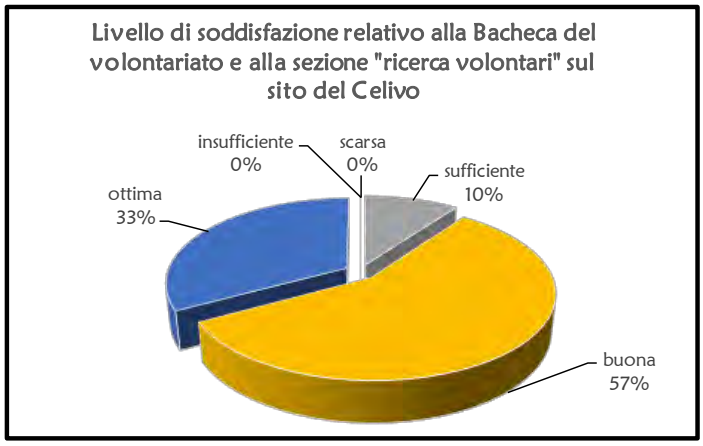
AZIONI	RISULTATI
Orientamento e formazione	**- Informazioni sul volontariato:** nel 2018 Celivo ha offerto 389 informazioni di base ai cittadini tramite i propri sportelli attraverso l'accesso diretto, i contatti telefonici ed e-mail. **- Corso di introduzione al volontariato**: sono state realizzate durante l'anno **5 edizioni del corso** (3 incontri ad edizione) rivolto ai cittadini/aspiranti volontari per un totale di **108 partecipanti**. **- Colloqui di orientamento al volontariato individuali:** sono stati realizzati **422** colloqui di cui 189 con **cittadini aspiranti volontari**, 89 con giovani al salone orientamenti e 144 studenti. Dopo il colloquio Celivo ha organizzato il primo appuntamento con i responsabili dell'Odv/Ets prescelto e ha verificato ex post il buon andamento dell'inserimento. **- Rete tematica "Responsabili dei Volontari"** avviata nel 2013 e coordinata da Celivo (vedere paragrafo Animazione territoriale).

Orientamento e formazione	- **Corsi di formazione** realizzati per i responsabili volontari delle Associazioni: **"Senso di appartenenza e motivazione - corso d'aggiornamento per volontari già attivi ed inseriti nelle associazioni"; "Il volontario animatore con il bambino e con l'adulto"; "La relazione di aiuto: coinvolgimento personale tra strumenti operativi ed emozioni"; "Conoscenza e accoglienza del nuovo volontario: come gestire i primi colloqui"; "La relazione di aiuto: ascolto attivo, comprensione, facilitazione"** (vedi paragrafo "Formazione"). - **Alternanza scuola lavoro/cittadinanza attiva**: supporto alle associazioni nell'accoglienza dei tirocinanti, formazione e abbinamenti nelle scuole (vedi paragrafo Progetto Giovani/Scuola).
Composizione dei cittadini aspiranti volontari colloquiati per l'orientamento al volontariato	**Sesso**: 60% femmine, 40% maschi; **Titolo di studio**: 41% licenzia media, 37% diplomati, 22% laureati; **Condizione professionale**: in cerca di occupazione 32%, studenti 28%, occupati 17%, pensionati 14%, casalinghe 8%, altro 1%.
METTITI IN GIOCO: DIVENTA VOLONTARIO	Nel 2018 è stata realizzata, con il supporto di esperti del settore, una nuova campagna di promozione del volontariato. L'idea era quella di trasmettere il potenziale impatto positivo che può avere l'attività di volontariato sulla persona, cercando però di evitare messaggi ed immagini stereotipate e retoriche. Si è voluta creare una campagna di sensibilizzazione rivolta ad un target ampio e in particolare che potesse coinvolgere quella fetta di cittadinanza che non ha conoscenza alcuna del mondo del volontariato o che comunque ha un'idea circoscritta al suo vissuto. La nuova campagna è stata lanciata a marzo con il claim **METTITI IN GIOCO: DIVENTA VOLONTARIO.** Sono stati prodotti diversi materiali cartacei (locandine, pieghevoli, roll-up, pannelli) distribuiti su tutto il territorio della città metropolitana di Genova e la campagna è stata promossa sui siti dei partner del centro.
Strumenti di promozione della cultura della solidarietà e della ricerca specifica di volontari	- **Ufficio stampa:** l'intensa attività svolta ha permesso di proseguire la fattiva collaborazione con i media locali. Nel 2018 sono stati pubblicati **446 articoli sul volontariato del territorio**. In particolare, ricordiamo qui la pagina settimanale "Il Cuore di Genova" sul Secolo XIX, arricchita nel 2018 da una rubrica "Noi per gli Altri" che racconta settimanalmente l'esperienza diretta dei volontari in diversi ambiti di attività. - **Bacheche del Volontariato**: due pubblicazioni realizzate da Celivo, contenenti le richieste dettagliate di volontari da parte degli Enti di Terzo Settore, aggiornate costantemente e suddivise per territorio: **"Bacheca del volontariato di Genova"** e **"Bacheca del volontariato del Tigullio e Golfo Paradiso"**. Sono state distribuite in migliaia di copie presso i nostri Sportelli ed erano altresì disponibili e scaricabili dal sito.
Strumenti di promozione della cultura della solidarietà e della ricerca specifica di volontari	**Sito Internet e Newsletter:** sul sito del Celivo e sulla Newsletter settimanale è sempre presente una specifica sezione "**Ricerca Volontari**" dove vengono pubblicate ed aggiornate quotidianamente le richieste delle associazioni. Nel 2018 abbiamo diffuso **239 ricerche di volontari**.

Strumenti di promozione della cultura della solidarietà e della ricerca specifica di volontari	- **Banca Dati delle Associazioni:** uno strumento agile ed aggiornato, consultabile anche online sul sito, che contiene tutte le informazioni di dettaglio sulle associazioni della provincia (vedi paragrafo "Ricerca e documentazione"). - **Pagina facebook:** uno strumento dedicato alla promozione delle iniziative delle associazioni ed alla ricerca di nuovi volontari (nel 2018 abbiamo superato i **5200 follower**). - **Canale Youtube**: su cui sono pubblicati i video del Celivo sulla promozione del volontariato e i video delle associazioni.
Consulenza sulla ricerca, inserimento e gestione dei volontari	Dal 2016 è stato avviato il servizio di consulenza alle associazioni sulla ricerca, inserimento e gestione dei volontari che ha supportato molte associazioni (i risultati sono nel paragrafo Consulenze).
Campagna "Io sono volontario"	Da fine 2017 è stata lanciata la **campagna "Io sono volontario",** proseguita nel 2018. La campagna ha coinvolto le associazioni ed i loro volontari. Celivo ha realizzato migliaia di adesivi e li ha distribuiti tramite le associazioni ai volontari che li hanno affissi ad auto, moto, caschi, etc ovvero a luoghi visibili. Obiettivo della campagna era quello di attirare l'attenzione di nuovi aspiranti volontari grazie alla testimonianza dei volontari attivi.
Riconoscimento competenze nel volontariato	Dal 2016 Celivo partecipa al Tavolo di lavoro organizzato da Alfa (Regione Liguria) sul tema delle competenze chiave di cittadinanza, della loro identificazione e validazione.
Amministrazione condivisa – beni comuni	Dal 2017 Celivo ha iniziato un percorso, in relazione con il Comune di Genova – Amministrazione condivisa, sulla collaborazione tra amministrazione e cittadini ed in particolare sul tema della cura dei beni comuni. A dicembre Celivo ha partecipato ad una formazione organizzata dal Comune in collaborazione con i Municipi sul tema della cura dei beni comuni a cui erano invitati cittadini ed associazioni.
Le imprese promuovono il volontariato	Nel 2018 Celivo ha attivato un progetto col quale propone alle aziende del territorio di "adottare" la promozione del volontariato nell'ambito della loro azione di Responsabilità sociale d'impresa. Un'azione sinergica a favore di un obiettivo comune: promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva. Le imprese che aderiscono diventano volano di promozione del volontariato verso i loro dipendenti, clienti, aziende partner, fornitori e tutti i loro stakeholder in generale. Il Celivo diventa il punto di riferimento per quanti, interessati, decidono di attivarsi in una azione volontaria (per i dettagli vedi "Progetto Responsabilità sociale).
Ufficio coordinamento volontariato Comune di Genova	Nel 2018 si è avviato un percorso di incontro e scambio col nuovo Ufficio Coordinamento Volontariato del Comune di Genova, che ha gestito in particolare le iniziative di solidarietà legate al tragico crollo del Ponte Morandi. Celivo si è messo a disposizione per divulgare i messaggi dell'Ufficio tramite la propria newsletter, e convogliare nei propri servizi di orientamento al volontariato tutti i volontari resisi disponibili.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti





Progetto Giovani/Scuola

Il Progetto è attivo dal 2002 (dal 2003 ha il Patrocinio del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Centro Servizi Amministrativi, oggi Ufficio Scolastico Provinciale) e ha l'obiettivo di sensibilizzare i giovani, in particolare gli studenti, sui temi del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva.
Collaborare con le scuole per la progettazione di specifiche iniziative in grado di accompagnare gli studenti in percorsi di riflessione su questi temi, è per il Celivo un'azione strategica importante per la promozione del volontariato giovanile.
Le attività proposte dal Progetto costituiscono, per la maggior parte degli studenti, una delle poche occasioni per confrontarsi sul tema del volontariato e della solidarietà durante il loro percorso di studi.
Il Progetto inoltre risponde al problema del ricambio generazionale espresso con forte e continua preoccupazione dalle organizzazioni di volontariato e dagli enti del terzo settore del nostro territorio, che vedono l'età media dei volontari tra le più alte d'Italia.
Nel corso degli anni gli obiettivi del Progetto non sono mutati, ma si è cercato di diversificare le attività proposte al fine di integrarle con i percorsi didattici curriculari.
Le attività del Progetto nascono da una progettazione condivisa fra tutti i protagonisti: gli insegnanti, gli studenti, le organizzazioni di volontariato e gli Enti del Terzo Settore. Per gli insegnanti il Progetto 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 e competenze, ma anche per avvicinarsi ai temi sociali e al volontariato. Per le ODV e gli ETS è un'opportunità di incontrare i giovani, trasmettendo loro un'idea di solidarietà intesa come forza viva, in grado di trasformare e migliorare la società attraverso il contributo di tutti.
Dal 2016, il Celivo ha lavorato attivamente sulla novità dell'alternanza scuola/lavoro prevista dalla L.107/2015 che prevede l'obbligo per gli studenti del triennio di svolgere un significativo numero di ore in attività extrascolastiche, anche presso enti del terzo Settore. Celivo collabora intensamente sia con le scuole che con le associazioni e gli ETS per favorire questi percorsi.

Per supportare al meglio queste azioni, Celivo dal 2017 ha anche attivato uno sportello di accompagnamento e supporto rivolto agli ETS e alle Scuole (vedere "Consulenze").
Inoltre, da diciassette anni, in collaborazione con Regione Liguria che lo organizza, Celivo partecipa con un proprio stand al Salone Orientamenti, il più importante evento di orientamento del nordovest e tra i primi a livello nazionale (con circa 90.000 presenze). Celivo si interfaccia inoltre con diverse istituzioni pubbliche e private (Università, Informagiovani, etc.) per portare avanti strategie di promozione del volontariato ai giovani.

AZIONI	RISULTATI
Incontri sul volontariato nelle scuole	Celivo nel 2018 ha realizzato **56 incontri sul volontariato intervenendo** negli istituti scolastici superiori della provincia (licei, istituti tecnici, scuole professionali, percorsi triennali). In queste occasioni **sono stati formati 1.648 studenti per complessive 125 ore di formazione.** Gli interventi del Celivo nelle scuole sono stati di diversa natura: incontri formativi nelle singole classi (questa è stata la tipologia più frequente) e incontri informativi con più classi accorpate (meno frequente).
Progetti specifici con Istituti Scolastici	**Progetto con l'Istituto scolastico Firpo**: le attività hanno coinvolto **15 classi del biennio**. Durante gli incontri gli studenti hanno lavorato con le parole chiave del Volontariato (solidarietà, gratuità, altruismo, cittadinanza attiva, capitale sociale) e con le tematiche che caratterizzano questo fenomeno. **Ai 250 studenti coinvolti** è stata inoltre 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 e le competenze richieste al volontario per agire con consapevolezza.
Percorsi alternanza scuola e lavoro	La legge 107/2015 prevede la possibilità di accogliere gli studenti anche per gli enti del terzo settore. Per questo mondo si è aperta quindi la prospettiva di incontro e accoglienza di giovani per lo stage, durante il quale non solo far sviluppare nuove competenze, ma trasmettere un importante bagaglio valoriale e motivazionale e favorire il ricambio generazionale. Celivo, dopo essersi confrontato con i referenti dell'ufficio scolastico regionale e tenuto conto delle collaborazioni già in atto con i diversi istituti scolastici del territorio, ha strutturato un percorso che ha previsto per ogni classe: **2 ore di formazione tecnico/giuridica** su legislazione del Terzo Settore, identikit di un'associazione e sue caratteristiche principali, concetto di mission associativa; - **2 ore di formazione su motivazione al volontariato**: chi sono i volontari, che caratteristiche hanno, le realtà e le voci dei volontari nel nostro territorio, cosa significa fare un'esperienza di tirocinio in un ente del terzo settore; **un colloquio individuale di orientamento** per gli studenti, alla scelta della proposta di alternanza più adatta per lo stage; **25/30 ore di tirocinio** presso un'associazione del territorio. Nel 2018 Celivo ha svolto direttamente presso gli Istituti Scolastici **86 ore di attività formativa,** adottando modalità di coinvolgimento attivo dei ragazzi. Parallelamente Celivo ha supportato, attraverso i propri operatori, le associazioni per la creazione di progetti di accoglienza degli studenti. Nel corso del 2018 Celivo ha collaborato su questo tema con **12 istituti scolastici**. Hanno partecipato ai progetti di alternanza scuola/volontariato **144 studenti** presso **12 associazioni** (che hanno realizzato **18 progetti diversi**) per un totale di **3600 ore di tirocinio**.

Partecipazione a manifestazioni/eventi	Per il diciassettesimo anno consecutivo, **dal 13 al 15 novembre 2018**, Celivo ha partecipato con uno stand al **Salone "Orientamenti",** organizzato da Regione Liguria in collaborazione con le altre istituzioni territoriali. L'iniziativa è strategica per il progetto Giovani/Scuola, in quanto vede coinvolti, in un unico "spazio", tutti i soggetti interessati: scuole, università, studenti, associazioni, enti del terzo settore. I giovani in visita al Salone hanno avuto modo di esprimere il proprio pensiero sul volontariato partecipando **all'iniziativa "*Per me il Volontariato è*"**, che ha permesso di raccogliere centinaia di contributi scritti. Inoltre, i ragazzi maggiorenni, hanno potuto posare per una foto con il proprio viso all'interno di una cornice intitolata "Sono Volontario" oppure "Sarò Volontario". Un gioco coinvolgente per pensare di avviare un proprio progetto di solidarietà. I contributi scritti e le foto scattate durante l'iniziativa sono stati pubblicati sulla pagina Facebook del Celivo. Durante il Salone, infine, gli operatori del Celivo hanno svolto **89 colloqui di orientamento al volontariato ai giovani**.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

6.3.3.1.2 Animazione sociale territoriale

Introduzione

In questa sezione è rendicontata l'azione del Celivo volta a sostenere il lavoro di rete degli ETS tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale e facilitare l'incontro degli ETS con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.

Reti Tematiche

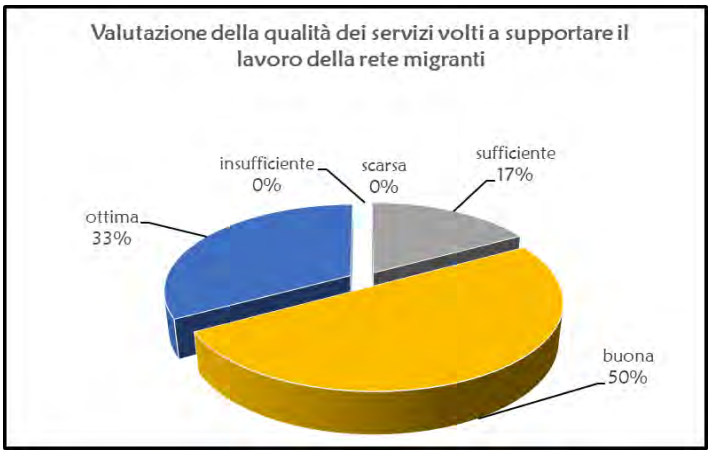
Per favorire il lavoro di rete con e tra le associazioni, Celivo ha dato vita anni fa a diverse reti Tematiche con l'obiettivo di far incontrare le associazioni e sostenerle nel lavoro di rete tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale, favorirle nello scambio di buone prassi e nella creazione di percorsi comuni.
Nel 2010 sono nate la Rete Carcere e la Rete Disabilità; seguite nel 2011 dalla Rete Migranti e nel 2013 dalla Rete Responsabili Volontari.
Il ruolo del Celivo è quello di coordinare, convocare, ospitare e verbalizzare le riunioni, offrire la facilitazione al lavoro dei gruppi, sostenere e co-progettare iniziative di interesse comune, nei limiti delle sue competenze e della sua mission normativa. Nel corso degli ultimi anni le Reti Tematiche 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. Le attività realizzate dalle Reti negli anni sono visionabili sul sito del Celivo alla voce "*Reti tematiche*", sotto la quale vengono pubblicati anche i report dei lavori e le schede di dettaglio sulle azioni prodotte.

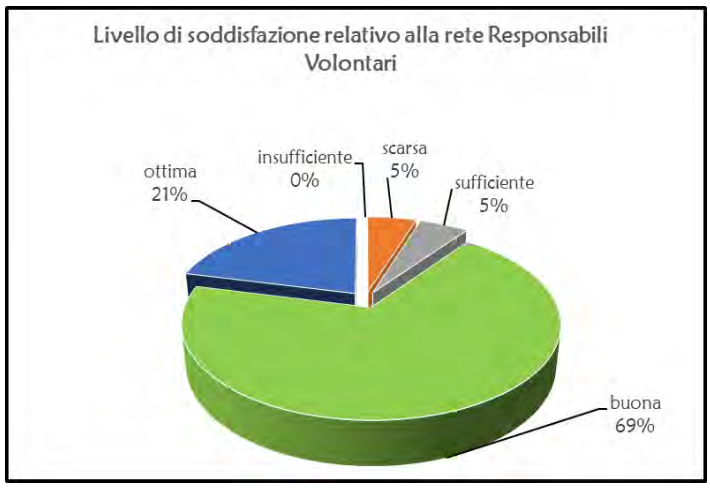
AZIONI	RISULTATI
Rete Carcere	La Rete Carcere ha avviato i lavori del 2018 interrogandosi sulla possibilità di proseguire l'azione di ricerca di soggetti locali - quali imprenditori e associazioni di categoria - disposti a dialogare sul tema lavoro e carcere. Obiettivo ultimo di questa indagine, iniziata nel secondo semestre del 2017, era quello di proporre collaborazioni alle aziende e avviare nuove partnership per costruire percorsi lavorativi per i detenuti. Dopo un primo momento di verifica dei bisogni e di confronto, si è deciso di delegare il contatto con gli imprenditori alle sole associazioni della Rete che realizzano direttamente le azioni di reinserimento lavorativo come mission, per concentrare invece l'azione collettiva su altri temi maggiormente condivisi da tutti. Fra le prime azioni comuni individuate, la Rete Carcere ha investito sulla necessità di fornire ai detenuti maggiori possibilità per preservare il rapporto e i contatti con la famiglia di origine, in particolare per quei detenuti stranieri i cui parenti vivono lontano, spesso inconsapevoli del fatto che la persona sia in carcere. Lo strumento del **colloquio inframurario tramite videochiamata**, incoraggiato anche da circolari ministeriali e dalla riforma dell'ordinamento penitenziario, ha già visto diverse sperimentazioni in altre regioni d'Italia, con cui i volontari della Rete hanno preso contatto per raccogliere feedback e suggerimenti. La Rete ha elaborato e sottoscritto una formale richiesta alle amministrazioni penitenziarie locali di prevedere la possibilità di istituire i colloqui in carcere tramite videochiamata. L'istanza ha ricevuto una risposta incoraggiante da parte dell'amministrazione penitenziaria che, in linea con la tendenza a livello nazionale, potrebbe provvedere ad adottare lo strumento nel 2019. Successivamente è stata messa al centro del lavoro di rete **il tema della formazione dei volontari**, argomento indubbiamente trasversale ma spesso trattato individualmente dai singoli enti. Si conviene sulla possibilità e sull'opportunità di strutturare un percorso formativo comune, per offrire ai volontari un momento di crescita anche personale: non tanto un passaggio di nozioni tecniche, quanto piuttosto un rafforzamento della consapevolezza del proprio ruolo di volontario in un contesto delicato come il carcere, attraverso un focus su di esso, con un'attenzione particolare al tema dei diritti (lavoro, affettività, salute, reinserimento/rieducazione) e della loro tutela. Dopo mesi di lavoro di progettazione e organizzazione, si realizza così il seminario formativo del 16/11/2018 a Genova "**Diritti e Responsabilità nell'esecuzione penale oggi**", con il prezioso contributo di autorevoli attori locali e nazionali quali: la Direzione generale per l'esecuzione penale esterna e di messa alla prova, il Garante Nazionale dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale, la magistratura di sorveglianza di Genova, la Conferenza Nazionale Volontariato Giustizia, l'amministrazione penitenziaria del carcere di Marassi, l'associazione Antigone, l'Ordine dei Giornalisti della Liguria. L'evento vede la partecipazione di più di 100 persone fra volontari, operatori, giornalisti, referenti della Pubblica Amministrazione locale. Oltre a fornire importanti spunti formativi e di crescita per i volontari, l'incontro si rivela un'occasione per ribadire l'importanza della tutela dei diritti umani in ambito di esecuzione penale, nonché un forte stimolo a concretizzare azioni per la salvaguardia di tali diritti. Nella parte conclusiva dell'anno, rielaborate le suggestioni raccolte dal seminario, la Rete Carcere delinea alcune linee di intervento possibili per l'anno a venire: riprendere i contatti con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna locale; sollecitare la P.A. all'istituzione della figura del Garante Regionale dei diritti; invitare le grandi associazioni di categoria e gli istituti tecnico-professionali a valutare azioni sul tema lavoro e formazione professionale a favore dei detenuti. Nel 2018 **la Rete Carcere si è riunita 11 volte** presso Celivo.

Rete Disabilità	È proseguito anche nel 2018 il lavoro della Rete Disabilità per promuovere e qualificare il progetto denominato "**Incontriamo la disabilità - Interventi di sensibilizzazione con gli studenti delle scuole superiori**". Il progetto in questione, che si realizza attraverso incontri della durata di 1-2 ore fra volontari della Rete e studenti, è incentrato sulla sensibilizzazione al tema della disabilità ed ha l'obiettivo di attivare risorse di accoglienza e solidarietà e di contrastare sentimenti di paura e diffidenza verso chi viene percepito come "diverso". I volontari coinvolti, coordinandosi e alternandosi in maniera autonoma, hanno così testimoniato ai ragazzi come la disabilità stessa, se accolta senza pregiudizi, possa essere affrontata nelle sue difficoltà, fino a diventare risorsa. Nel 2018 la Rete ha incontrato **12 classi** di scuole superiori, **per un totale di circa 250 studenti coinvolti**. Tra gli incontri svolti, resta degna di nota la partecipazione per il secondo anno consecutivo al "*Festival delle 5 P: Passione, Protagonismo, Prospettive, Progetti, Partecipazione*", organizzato dall'istituto Firpo-Buonarroti di Genova in occasione della settimana dedicata all'alternanza scuola-lavoro. L'iniziativa coinvolge 150 studenti. Le riunioni della Rete Disabilità sono poi occasioni per confrontarsi su tematiche di interesse comune alle associazioni aderenti. Nei primi mesi dell'anno è stato ripreso il tema del "co-housing", già al centro di due incontri fra la Rete e l'assessorato alle Politiche Educative e dell'Istruzione, alle Politiche Socio-Sanitarie e alla Casa del Comune di Genova. Il dialogo con la P.A. su tale argomento è proseguito, fino a portare la Rete all'**elaborazione di un documento che raccoglie spunti, idee e osservazioni condivise sul tema della coabitazione sociale**. Trattasi di un "decalogo" di attenzioni e prerogative che tracciano un modello di progettazione generico ma ideale, perché inclusivo, basato su di una cultura condivisa e testimoniata dalla Rete Disabilità negli anni: una cultura fatta di protagonismo del disabile, di creatività, di coscienza delle difficoltà che un disabile incontra ogni giorno (coscienza nata dall'ascolto diretto e immediato degli interessati), di attenzioni raccolte nelle esperienze pregresse delle singole associazioni sul tema dell'Abitare. Nella seconda parte dell'anno la Rete ha deciso di lavorare sul tema delle barriere, intese in senso lato, ossia come difficoltà e impedimenti fisici, architettonici, mentali, culturali. La trasversalità dell'argomento, che in qualche modo riguarda tutti gli attori della disabilità a prescindere da quale essa sia, ha portato la Rete a delineare un percorso di approfondimento, che vede prima un dibattito interno al gruppo di lavoro e successivamente una presa di contatto con soggetti esterni. Sono stati organizzati vari **incontri con esperti del settore e con testimoni autorevoli di esperienze vincenti di superamento delle barriere**. Entro la fine del 2018 la Rete ha incontrato: i referenti dell'area "barriere architettoniche" della Consulta Comunale e Provinciale per la tutela delle persone disabili, con cui ci si èconfrontati su argomenti quali il concetto di accessibilità, gli aspetti tecnici e normativi, la situazione a Genova e le relative problematiche, il ruolo della P.A. e le interlocuzioni con essa, le lacune dei percorsi accademici connessi al tema; la coordinatrice di "Turisti per Kaos" progetto di accoglienza turistica e accessibile, per approfondire alcune tematiche quali il concetto stesso di "turismo accessibile", il coinvolgimento della comunità locale a sostegno delle fragilità di altri, il processo inclusivo che abbatte la concezione limitante di diversità. Il percorso sul tema barriere proseguirà nel 2019 con ulteriori incontri con soggetti esterni, tenendo aperta la possibilità di realizzare interventi di promozione e divulgazione della causa sul territorio genovese. Nel 2018 sono stati organizzati **12 incontri della Rete presso Celivo**.

Rete Migranti	Nel 2018 la Rete Migranti è ripartita dalla verifica delle pregresse esperienze di organizzazione di eventi pubblici ai fini di incontro fra migranti e cittadinanza. La prima parte dell'anno è stata così dedicata all'organizzazione di un nuovo evento di piazza, strutturato con diversi contributi da parte degli enti che aderiscono alla Rete, per favorire occasioni e processi di inclusione e di incontro fra migranti, volontariato e cittadinanza genovese. L'iniziativa, denominata "***Play it Right! vol. 2 – La piazza in festa***", si è tenuta **a Genova il 6 maggio 2018** presso gli spazi offerti dall'associazione Giardini Luzzati: un pomeriggio di laboratori ludici, concerti, danze e performance sul palco, gestiti dai volontari di 12 diversi enti di terzo settore, che vanno a coinvolgere un centinaio di partecipanti fra migranti e cittadini. A giugno si ripropone, come per i due anni precedenti, la partecipazione della Rete Migranti **al SUQ Festival,** con un intervento di presentazione e promozione della Rete Migranti sul palco centrale, il 20 giugno 2018: tale momento ha dato l'occasione ad alcuni giovani volontari coinvolti nella partecipazione all'evento di rete "Play it Right vol. II" di testimoniare l'esperienza. Negli altri giorni della rassegna, lo staff del festival ha coinvolto gli enti aderenti alla Rete nella partecipazione agli spettacoli e alle performance, sia come spettatori sia talvolta come "attori" principali. Dopo la pausa estiva, i volontari della Rete hanno espresso la volontà di proseguire con l'organizzazione di iniziative di inclusione sul territorio. Si è ritenuta però necessaria una preliminare **raccolta dei bisogni fra i destinatari delle attività degli enti** della Rete, a distanza di quasi 2 anni dalla precedente, per meglio orientare la ridefinizione degli obiettivi e le attività future. L'indagine va a delineare una situazione molto diversa da quella osservata in passato, con un aumento delle criticità riguardanti soprattutto i richiedenti asilo giunti con le recenti migrazioni: di fronte ad un inasprimento delle politiche migratorie, si riscontra in loro sia una progressiva perdita di speranza circa la possibilità di sentirsi integrati, sia una perdita di fiducia nei confronti di operatori e volontari delle strutture di accoglienza, generando una conseguente fatica ulteriore nel lavoro volto all'inclusione sociale. Preso atto di questo scenario, la Rete ha deciso di ripartire dal sostegno a volontari e operatori, creando momenti di ulteriore approfondimento. Si è svolto così a novembre un **momento di confronto con un mediatore culturale** con duplice esperienza nel sistema di accoglienza (prima come ospite e poi come operatore), che aiuta a fare luce sugli aspetti principali che hanno portato alla situazione attuale. Nell'ultima parte dell'anno, si è deciso di avviare **un'azione di presa di contatto con le comunità etniche sul territorio**, per contrastare dinamiche di isolamento e promuovere un dialogo volto a creare conoscenza, scambio informazioni e sinergia – fra comunità ed enti di terzo settore – nel supporto a chi arriva nel circuito dell'accoglienza. Oltre alle iniziative esterne, nel 2018 sono stati organizzati **10 incontri della Rete** presso il Celivo.
Rete Responsabili dei Volontari	Avviata nel 2013, la Rete si è occupata principalmente dello scambio di buone prassi legate al tema della ricerca e gestione dei volontari. Nel 2018 in particolare la Rete si è dedicata alla promozione del volontariato congiunta tra Celivo e associazioni adottando, nelle proprie sedi, la campagna "Mettiti in gioco: diventa volontario!" e confermando così il ruolo del Centro di servizi come catalizzatore per i cittadini aspiranti volontari. Alla Rete sono invitate tutte le 99 associazioni presenti nelle "Bacheche del volontariato" con le quali, durante tutto l'anno, Celivo ha relazione in merito proprio alla ricerca, gestione e motivazione dei volontari. Inoltre sono stati definiti dei temi per i quali Celivo ha organizzato diversi corsi di formazione: - "Senso di appartenenza e motivazione: Corso d'aggiornamento per volontari già attivi ed inseriti nelle associazioni" - "Il volontario animatore con il bambino e con l'adulto" - "La relazione di aiuto: coinvolgimento personale tra strumenti operativi ed emozioni" - "Conoscenza e accoglienza del nuovo volontario. Come gestire i primi colloqui" - "La relazione di aiuto: ascolto attivo, comprensione, facilitazione" Nel 2018 sono stati organizzati **4 incontri della Rete** presso Celivo.

Risultati questionari di verifica della qualità dei servizi e soddisfazione degli utenti





Progetto Responsabilità Sociale

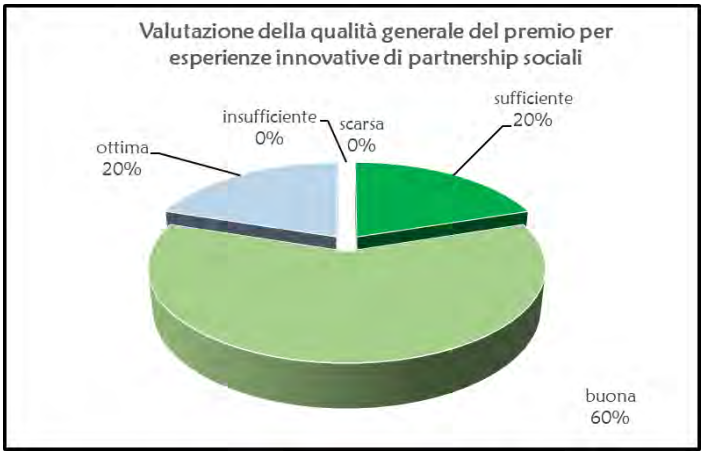
Il Progetto è attivo dal 2003 ed ha come obiettivo prioritario quello di creare le condizioni per favorire e far emergere nuovi percorsi di incontro e sinergia tra imprese e organizzazioni di volontariato e altri enti del terzo settore. Con questo intento, Confindustria Genova e Celivo hanno sottoscritto in quell'anno un protocollo d'intesa che ha istituito un Comitato Paritetico, al quale sono demandati i compiti di svolgere il programma annuale di attività che favorisca l'evoluzione culturale sui temi della responsabilità sociale, della solidarietà, dello sviluppo delle reti sul territorio e delle partnership sociali. In particolare, nel 2018 è giunto alla sua **14° edizione consecutiva il "Premio per esperienze innovative di partnership sociali"** finalizzato a dare un riconoscimento alle iniziative di collaborazione sul territorio della città metropolitana di Genova, tra imprese profit e il mondo non profit.

Inoltre, nel 2018, è stata sviluppata l'azione "**Le imprese promuovono il volontariato**" nata dalla collaborazione integrata tra le aree comunicazione e promozione del Celivo. La finalità era coinvolgere direttamente le imprese profit aderenti a Confindustria nella promozione del volontariato dei suoi valori.

AZIONI	RISULTATI
Premio per esperienze innovative di partnership sociali 2018 **XIV Edizione**	- **Quattordicesima edizione del Premio:** ideato per promuovere, individuare e valorizzare le innovazioni prodotte sul nostro territorio e le buone prassi sviluppate con progetti che favoriscono il partenariato tra imprese e organizzazioni di volontariato e/o Enti di Terzo Settore. Il bando del Premio, **emanato a marzo con scadenza 20 luglio 2018**, prevedeva un contributo in denaro (1.000 €) messo a disposizione da Confindustria Genova per l'ODV o l'ETS vincitore. - **8 progetti** presentati e ammissibili, per un totale di **13 Odv** coinvolte e **8 altri Enti del terzo Settore**, oltre a **19 imprese**. - **La premiazione è avvenuta nell'ambito** dell'Assemblea pubblica di Confindustria Genova "Alleati. Imprese e Istituzioni per il benessere del nostro territorio" che si è svolta il 28 novembre 2018.

Premio per esperienze innovative di partnership sociali 2018 **XIV Edizione**	**- Vincitore:** progetto **"Orti-culture; parlare attraverso l'orto ed i suoi prodotti dell'incontro tra culture del cibo, dei paesi, di zone diverse della città".** Realizzato dal partenariato tra Consorzio Agorà – Società Cooperativa Sociale – e la ditta Francesco Panarello Biscotti e Panettoni S.p.A.. **-** Per dare visibilità a tutti i progetti partecipanti, come ogni anno Celivo ha realizzato la **Pubblicazione contenente il dettaglio di tutti i progetti** che è stata pubblicata sul sito del Celivo. **- Sono stati diffusi** a mezzo stampa i risultati del Premio e di tutti i progetti partecipanti.
Partecipazione ad eventi	Celivo ha portato la propria relazione sul progetto all'incontro "Profit – no profit le possibilità attuali di collaborazione" svoltosi nell'ambito de IX Congresso Nazionale SPeRA 17 novembre 2018 Genova. Celivo ha portato la propria relazione sul progetto al Gruppo di lavoro "Volontariato e economia" nella Conferenza Nazionale di CSVnet 13 ottobre 2018 Matera
Volontariato e impresa	Il Celivo propone alle aziende del territorio di "adottare" la promozione del volontariato nell'ambito della loro azione di Responsabilità sociale d'impresa. Un'azione sinergica con il Centro di servizio a favore di un obiettivo comune: promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva. Le imprese che aderiscono diventano volano di promozione del volontariato verso i loro dipendenti, clienti, aziende partner, fornitori e tutti i loro stakeholder in generale. Il Celivo diventa il punto di riferimento per quanti, interessati, decidono di attivarsi in una azione volontaria. Nel corso del 2018 abbiamo collaborato con le seguenti imprese per la diffusione della campagna METTITI IN GIOCO: FAI VOLONTARAITO: **Il Baluardo SYNLAB** - Centro Diagnostico Polispecialistico privato che ha 9 sedi attive a Genova - ha aderito al progetto promuovendo le seguenti azioni: pagina dedicata al volontariato sul proprio sito internet www.ilbaluardo.it; Rool up informativo nella sede principale nella stanza delle accettazioni; 12 pannelli in forex della campagna affissi in sede e nelle sedi distaccate; informazione ai propri dipendenti; ospitalità nello stand dell'azienda in occasione di una manifestazione sportiva per la promozione congiunta del volontariato. **Teatro Nazionale di Genova** - uno dei principali teatri pubblici italiani che raggruppa diversi teatri genovesi – ha aderito alla campagna di promozione del volontariato attraverso l'esposizione di Rool up informativi nelle biglietterie dei teatri (Lambruschini, Duse, Modena). Inoltre, in un'ottica di sensibilizzazione alla cultura del teatro e di valorizzazione del volontario e del suo impatto a livello locale, il teatro, nel corso del 2018, ha donato e veicolato attraverso il Celivo: 8.000 social card per i volontari, che davano diritto ad uno sconto del 30% su tutti gli spettacoli della stagione. Sono stati altresì donati 900 biglietti gratuiti per singoli spettacoli a volontari e utenti delle associazioni in occasione della manifestazione nazionale dei Teatri aperti. **Confindustria Genova** ha dedicato al progetto due pagine del bimestrale "Genova Impresa" promuovendolo ai propri associati.

Risultati questionari di verifica della qualità dei servizi e soddisfazione degli utenti



Forum del terzo settore

Dopo lunghi anni di positiva collaborazione, dal 2015 Celivo è diventato socio del Forum Genovese del terzo Settore.
Il Forum è stato riconosciuto quale Organismo unitario di rappresentanza degli enti di Terzo Settore, sulla base del Testo Unico delle Norme di Terzo Settore approvato dalla Regione Liguria nel 2012.
La collaborazione con il Forum è utile e strategica, per favorire e facilitare il lavoro di rete e la partecipazione del volontariato ai processi di interlocuzione e co-progettazione con la Pubblica Amministrazione in atto sul nostro territorio. Celivo è invitato permanentemente a tutte le riunioni del Coordinamento. Nel 2018 Celivo e Forum hanno organizzato insieme incontri e Seminari sulla Riforma del Terzo Settore (vedere Formazione).

Regione Liguria

Celivo da anni partecipa ad un Tavolo di Coordinamento con la Regione Liguria, insieme al Forum del Terzo Settore e gli altri CSV liguri. Nel 2018 il tavolo si è dedicato in particolare ad approfondire i temi della Riforma del Terzo Settore, a realizzare Seminari formativi e a lavorare a modelli di statuto per supportare le ODV e gli ETS negli adempimenti previsti dalla nuova norma.

6.3.3.2 Consulenza

Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari. [Dall'art. 63 comma 2 lettera c) del Codice del Terzo Settore]

Introduzione

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera c) del Codice del Terzo Settore, Celivo persegue la finalità di erogare "servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari" in diverse aree di interesse.
I servizi consulenziali del Celivo rappresentano un'area dell'attività istituzionale consolidata (lo sportello di consulenza fiscale e statutaria è stato il primo servizio ad essere attivato dal Centro al suo avvio più di vent'anni fa), che negli ultimi anni è stata implementata e rafforzata.
Gli sportelli sulle consulenze fiscali, statutarie, del lavoro e legali sono affidate a professionisti esterni, mentre gli altri sportelli sono gestiti direttamente dal personale dipendente del CSV.

Quadro generale consulenze erogate nell'anno 2018	
Sportelli di consulenza	**N°**
Sportello I livello	949
Consulenza legale	7
Sportello progettazione in risposta a Bandi	27
Sportello ricerca, inserimento e gestione volontari	129
Sportello organizzazione eventi	15
Sportello comunicazione	50
Sportello scuola/volontariato	98
Consulenza fiscale, amministrativo, statutario e del lavoro	453
Totale	**1728**

Sportello di primo livello

Il servizio, attivo sin dall'avvio del CSV, è in funzione dal lunedì al venerdì nell'orario di apertura del Celivo, senza necessità di appuntamento. Lo sportello è gestito direttamente dal personale del Celivo ed è accessibile sia telefonicamente, sia tramite mail, sia direttamente presso la nostra sede. Offre informazioni, consulenza e assistenza di base, nonché ascolto e riformulazione dei bisogni e orientamento ai servizi del CSV (o ad altri servizi nel caso la domanda non sia di pertinenza). Elabora le domande e risponde in maniera integrata ai bisogni espressi dall'utenza, accompagnando gli utenti nella definizione del problema, anche nel caso di domande implicite o non chiare.
Nel 2018 **ha erogato 949 consulenze.**

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:
Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Sufficiente 2%, buona 48%, ottima 50%.

Sportello di consulenza fiscale, amministrativa, statutaria e del lavoro

Il servizio, avviato nel 1998, è il più longevo erogato da Celivo. È attivo su appuntamento o telefonicamente il martedì e giovedì pomeriggio presso la sede del Celivo e fornisce informazioni sugli adempimenti amministrativi, statutari, contabili, fiscali e del lavoro; su agevolazioni e donazioni, 5 per 1000 e sull'assicurazione dei volontari. È affidato a due Commercialisti di uno studio esterno al CSV, che hanno una vasta esperienza in materia e garantiscono un costante contatto e scambio di informazioni e buone prassi con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova, con il quale è stato sottoscritto nel 2018 a livello locale un protocollo d'intesa, sulla scorta di quello sottoscritto a livello nazionale tra CSVnet e il CNDCEC.

Nel 2018 sono state erogate in totale 453 consulenze di cui: 149 consulenze a sportello a Odv e 16 ad Aps, 62 consulenze a sportello a nuove associazioni costituende, 220 consulenze telefoniche e tramite e-mail, 6 invii telematici della documentazione relativa al 5 per mille.

Tutti gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione sulla qualità della consulenza erogata.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:

1) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? buona 17%, ottima 83%.
2) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Buona 15%, ottima 85%.
3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Buona 17%, ottima 83%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 22%, ottima 78%.

Sportello di consulenza legale

Il servizio, avviato nel 2002, è attivo su appuntamento il mercoledì pomeriggio e fornisce informazioni su: responsabilità civile e penale orientamento in situazioni di contenzioso. È affidato a un consulente esterno (un Avvocato). **Nel 2018 ha erogato 7 consulenze.**

Tutti gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione sulla qualità della consulenza erogata.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:

1) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Ottima 100%.
2) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Ottima 100%.
3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Ottima 100%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Ottima 100%.

Sportello di consulenza su progettazione in risposta ai Bandi

Lo sportello di consulenza su progettazione in risposta a Bandi è attivo, su appuntamento, nell'orario di apertura del Celivo. Supporta i volontari nella redazione dei progetti in risposta a Bandi di finanziamento. Oltre al supporto in fase iniziale di progettazione, lo sportello offre assistenza anche durante la rendicontazione dei costi. Lo sportello è gestito dal personale dipendente del CSV. **Nel 2018 ha erogato 27 consulenze.**

Tutti gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione sulla qualità della consulenza erogata.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:

1) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Ottima 100%.
2) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Ottima 100%.
3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Ottima 100%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 18%, ottima 82%.

Sportello di consulenza su ricerca, inserimento e gestione volontari

Lo sportello di consulenza su ricerca, inserimento e gestione volontari è attivo, su appuntamento, nell'orario di apertura del Celivo. E' gestito da un operatore ed accompagna le associazioni nella ricerca di nuovi volontari (connettendosi con gli strumenti dell'area promozione/comunicazione), nel loro inserimento (insegnando le metodologie di accoglienza) e nel loro "mantenimento" (facendo un'analisi delle metodologie gestionali). **Nel 2018 ha erogato 129 consulenze.**

Tutti gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione sulla qualità della consulenza erogata.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:

1) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Buona 11%, ottima 89%.
2) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Buona 11%, ottima 89%.
3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Buona 11%, ottima 89%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Sufficiente 11%, buona 11%, ottima 78%.

Sportello di consulenza su organizzazione eventi

Il servizio è attivo su appuntamento, nell'orario di apertura del Celivo. E' gestito da un operatore e guida e consiglia i volontari nelle varie fasi previste per l'organizzazione di un evento: dalla progettazione, alla realizzazione, fino all'analisi dei risultati. Facilita anche l'interfaccia con gli strumenti messi a disposizione da Celivo, in particolar modo quelli relativi alla logistica e alla comunicazione. Lo sportello fornisce anche informazioni ai volontari relativamente agli adempimenti sulla safety and security relativi alle manifestazioni pubbliche all'aperto. **Nel 2018 ha erogato 15 consulenze.**

Tutti gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione sulla qualità della consulenza erogata.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:

1) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Ottima 100%.
2) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Ottima 100%.
3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Ottima 100%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Ottima 100%.

Sportello di consulenza sulla Comunicazione

Il servizio è attivo su appuntamento. Supporta i volontari nell'uso delle tecniche e dei mezzi (sito, newsletter, social media, comunicati stampa, etc.) per comunicare efficacemente, al fine di amplificare la promozione delle iniziative di volontariato e rafforzare le competenze dei volontari stessi. Facilita anche l'interfaccia con gli altri strumenti di comunicazione messi a disposizione da Celivo. Lo sportello è gestito dal personale dipendente del CSV affiancato dal consulente esterno che cura l'ufficio stampa.

Nel 2018 ha erogato 50 consulenze.

Tutti gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione sulla qualità della consulenza erogata.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:

1) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Buona 38%, ottima 62%.
2) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Buona 25%, ottima 75%.
3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Buona 13%, ottima 87%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 38%, ottima 62%.

Sportello di consulenza su Scuola/volontariato

Il servizio è attivo, su appuntamento, nell'orario di apertura del Celivo. Lo sportello si è specializzato, negli ultimi due anni, soprattutto nel dare consulenza sui progetti di alternanza scuola/lavoro, finalizzati a proporre un'esperienza di volontariato agli studenti. La consulenza è rivolta sia alle ODV/ETS (per aiutarle a progettare i percorsi di alternanza ed accogliere gli studenti) sia agli insegnanti e studenti (per proporre loro un'esperienza di volontariato e di formazione sul tema della solidarietà e della cittadinanza attiva). Lo sportello è gestito dal personale dipendente del CSV. **Nel 2018 ha erogato 98 consulenze.**

6.3.3.3 Formazione

Servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

[Dall'art. 63 comma 2 lettera b) del Codice del Terzo Settore]

Introduzione
Ai sensi dell'art. 63 del Codice del Terzo Settore, Celivo eroga servizi di supporto formativo finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore.
Celivo ha messo a disposizione degli utenti due tipologie di intervento nel 2018:

1) **Iniziative di formazione/qualificazione organizzate direttamente dal Celivo** e aperte agli utenti su argomenti di interesse comune e trasversali a più settori. **Nel 2018 sono stati realizzati 28 corsi/ seminari.**
2) **Servizio di supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato** che ha offerto agli utenti la possibilità di presentare e realizzare iniziative specifiche di formazione per i volontari, secondo i bisogni rilevati dalle ODV/ETS. Celivo ha assunto direttamente in carico i costi dei relatori/ formatori nel rispetto del tetto massimo del budget fissato dal regolamento per ogni Odv e APS. 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 2018 sono stati realizzati 12 corsi da 10 Odv e 1 APS.**

Quadro generale formazione 2018

Formazione 2018	N° corsi	N° ore	N° volontari formati
Formazione diretta	28	118	1162
Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato	12	125	284
TOTALE	**40**	**243**	**1446**

Corsi organizzati direttamente da Celivo 2018

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Iscritti
SAFETY E SECURITY Sicurezza pubblici eventi	1 febbraio	33	2	47
SENSO DI APPARTENENZA E MOTIVAZIONE Corso d'aggiornamento per volontari già attivi ed inseriti nelle associazioni	7 e 8 febbraio	9	4	20
Servizio di accompagnamento alla creazione del sito internet. Comunicazione sociale e cenni sui nuovi adempimenti imposti dalla Riforma del Terzo Settore	15 febbraio	17	3	22
Corso introduzione al volontariato	20, 22, 27 febbraio	-	6	26
Il volontario animatore con il bambino e con l'adulto	6 e 8 marzo	15	5	30
Volontariato e comunicazione: quello che c'è da sapere	22 marzo	12	8	17
IL NON PROFIT DIGITALE TechSoup: tecnologia in donazione per il Non Profit	5 aprile	29	2,5	65
Corso introduzione al volontariato	10, 12, 17 aprile	-	6	26
La relazione di aiuto: coinvolgimento personale tra strumenti operativi ed emozioni	19 aprile	19	4	33
Conoscenza e accoglienza del nuovo volontario. Come gestire i primi colloqui	3 maggio	10	4	20
La nuova disciplina sulla privacy: dal 25 maggio entrano in vigore le nuove regole a cui occorre adeguarsi	4 maggio	121	4	177
Corso introduzione al volontariato	8, 10, 15 maggio	-	6	17
Incontro col consulente fiscale, amministrativo, contabile, del lavoro nel Tigullio	22 giugno	14	3	22
Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	20 settembre	20	3	30
Programmare è meglio che rincorrere *Comunicare di più e meglio con la pianificazione*	10 ottobre	13	4	18
Corso introduzione al volontariato	9,11,16 ottobre	-	6	22

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Iscritti
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	17 ottobre	20	3	25
TIGULLIO - Comunicare il volontariato è importante. Come farlo al meglio con gli strumenti del Celivo.	18 ottobre	9	3	9
Strumenti online per lavorare meglio e migliorare la propria organizzazione	23 ottobre	25	3	36
Codice del Terzo Settore: orientarsi nel cambiamento	25 ottobre	125	4,5	197
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	30 ottobre	20	3	27
Diritti e Responsabilità nell'esecuzione penale oggi	16 novembre	33	6	117
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	19 novembre	20	3	28
Corso introduzione al volontariato	20, 22, 27 novembre	-	6	17
La relazione di aiuto: ascolto attivo, comprensione, facilitazione	21 e 29 novembre	15	8	20
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	26 novembre	21	3	24
Libri sociali e assicurazioni alla luce del Codice del Terzo Settore	28 novembre	41	2	49
TIGULLIO - Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	3 dicembre	17	3	21
TOTALE			118	1162

Sistema di monitoraggio e valutazione

Al termine di ogni corso il Celivo somministra un questionario ad ogni partecipante per valutare la qualità del corso e monitorare i bisogni futuri.
Si riportano di seguito le valutazioni espresse nei questionari.

Risultati questionari di verifica della qualità dei corsi e soddisfazione degli utenti

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
SAFETY E SECURITY Sicurezza pubblici eventi	6% sufficiente 50% buona 44% ottima	50% buona 50% ottima	12% sufficiente 38% buona 50% ottima	31% buona 69% ottima
SENSO DI APPARTENENZA E MOTIVAZIONE	71% buona 29% ottima	47% buona 53% ottima	18% sufficiente 53% buona 29% ottima	41% buona 59% ottima
Servizio di accompagnamento alla creazione del sito internet	10% sufficiente 58% buona 32% ottima	5% sufficiente 47% buona 48% ottima	11% sufficiente 54% buona 35% ottima	37% buona 63% ottima
Corso introduzione al volontariato	58% buona 42% ottima	37% buona 63% ottima	5% sufficiente 58% buona 37% ottima	16% buona 84% ottima
Il volontario animatore con il bambino e con l'adulto	4% insufficiente 4% sufficiente 42% buona 50% ottima	4% insufficiente 11% buona 85% ottima	60% buona 40% ottima	4% sufficiente 41% buona 55% ottima
Volontariato e comunicazione: quello che c'è da sapere	31% buona 69% ottima	100% ottima	50% buona 50% ottima	19% buona 81% ottima
IL NON PROFIT DIGITALE TechSoup: tecnologia in donazione per il Non Profit	11% sufficiente 63% buona 26% ottima	63% buona 37% ottima	16% sufficiente 58% buona 26% ottima	10% sufficiente 37% buona 53% ottima
Corso introduzione al volontariato	6% sufficiente 44% buona 50% ottima	56% buona 44% ottima	5% sufficiente 67% buona 28% ottima	50% buona 50% ottima
La relazione di aiuto: coinvolgimento personale tra strumenti operativi ed emozioni	4% sufficiente 50% buona 46% ottima	29% buona 71% ottima	4% scarsa 16% sufficiente 52% buona 28% ottima	54% buona 46% ottima
Conoscenza e accoglienza del nuovo volontario. Come gestire i primi colloqui	59% buona 41% ottima	35% buona 65% ottima	71% buona 29% ottima	29% buona 71% ottima
La nuova disciplina sulla privacy: dal 25 maggio entrano in vigore le nuove regole a cui occorre adeguarsi	5% scarsa 11% sufficiente 56% buona 28% ottima	2% scarsa 6% sufficiente 28% buona 64% ottima	3% insufficiente 17% scarsa 8% sufficiente 47% buona 25% ottima	25% buona 75% ottima
Corso introduzione al volontariato	55% buona 45% ottima	45% buona 55% ottima	27% sufficiente 27% buona 46% ottima	36% buona 64% ottima
Incontro col consulente fiscale, amministrativo, contabile, del lavoro nel Tigullio	15% sufficiente 55% buona 30% ottima	40% buona 60% ottima	35% sufficiente 40% buona 25% ottima	10% sufficiente 55% buona 35% ottima
Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	4% sufficiente 64% buona 32% ottima	14% buona 86% ottima	13% sufficiente 55% buona 32% ottima	5% scarsa 18% buona 77% ottima
Programmare è meglio che rincorrere	35% buona 65% ottima	18% buona 82% ottima	41% buona 59% ottima	24% buona 76% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
Corso introduzione al volontariato	56% buona 44% ottima	33% buona 67% ottima	11% sufficiente 61% buona 28% ottima	39% buona 61% ottima
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	4% scarsa 4% sufficiente 29% buona 63% ottima	4% scarsa 17% buona 79% ottima	9% sufficiente 32% buona 59% ottima	4% sufficiente 23% buona 73% ottima
TIGULLIO - Comunicare il volontariato è importante. Come farlo al meglio con gli strumenti del Celivo.	57% buona 43% ottima	57% buona 43% ottima	57% buona 43% ottima	43% buona 57% ottima
Strumenti online per lavorare meglio e migliorare la propria organizzazione	3% scarsa 14% sufficiente 28% buona 55% ottima	3% scarsa 7% sufficiente 66% buona 24% ottima	3% insufficiente 3% scarsa 28% sufficiente 41% buona 25% ottima	52% buona 48% ottima
Codice del Terzo Settore: orientarsi nel cambiamento	6% sufficiente 44% buona 50% ottima	42% buona 58% ottima	5% sufficiente 67% buona 28% ottima	22% buona 78% ottima
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	56% buona 44% ottima	28% buona 72% ottima	5% sufficiente 67% buona 28% ottima	39% buona 61% ottima
Diritti e Responsabilità nell'esecuzione penale oggi	44% buona 56% ottima	48% buona 52% ottima	3% sufficiente 41% buona 56% ottima	37% buona 63% ottima
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	4% sufficiente 10% buona 86% ottima	4% sufficiente 10% buona 86% ottima	10% sufficiente 33% buona 57% ottima	29% buona 71% ottima
Corso introduzione al volontariato	55% buona 45% ottima	18% buona 82% ottima	9% sufficiente 82% buona 9% ottima	64% buona 36% ottima
La relazione di aiuto: ascolto attivo, comprensione, facilitazione	50% buona 50% ottima	22% buona 78% ottima	44% buona 56% ottima	41% buona 59% ottima
Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	60% buona 40% ottima	30% buona 70% ottima	60% buona 40% ottima	20% buona 80% ottima
Libri sociali e assicurazioni alla luce del Codice del Terzo Settore	9% sufficiente 27% buona 64% ottima	21% buona 79% ottima	3% insufficiente 6% scarsa 3% sufficiente 52% buona 36% ottima	30% buona 70% ottima
TIGULLIO - Consulenza collettiva Privacy: cosa fare per adeguarsi al Rego-lamento Europeo	33% buona 67% ottima	33% buona 67% ottima	42% buona 58% ottima	8% sufficiente 33% buona 59% ottima
TOTALE	**1% insufficiente 2% scarso 4% sufficiente 45% buono 48% ottimo**	**1% insufficiente 2% scarso 2% sufficiente 30% buono 65% ottimo**	**1% insufficiente 2% scarso 3% sufficiente 54% buono 40% ottimo**	**1% scarso 2% sufficiente 34% buono 63% ottimo**

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato 2018				
Organizzazione	**Titolo**	**Date svolgimento**	**Ore corso**	**N° partecipanti**
Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere della Liguria	Progettare attività di Fundraising per il Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere Liguria	dal 31/08/2018 al 14/09/2018	10	13
Braccialetti Bianchi Associazione di Volontariato	Corso di formazione dei nuovi volontari	dal 08/10/2018 al 17/12/2018	22	20
Ass. Ligure Famiglie Pazienti Psichiatrici	Che grande sfida il volontariato nella salute mentale!	dal 03/10/2018 al 24/10/2018	7	12
Ass. Laura Panarello per la formazione al volontariato	Che sfida i giovani volontari nella salute mentale!	dal 03/10/2018 al 24/10/2018	7	12
Ass. Gigi Ghirotti Onlus Genova	Corso di Formazione volontari 2018	dal 10/09/2018 al 05/11/2018	28	30
Ass. Borgo Solidale	Senso di appartenenza e motivazione	27/09/2018	3	12
Ass. per le Malattie Reumatiche Infantili	Vuoi giocare con me? Corso per aspiranti volontari in un reparto dell'ospedale pediatrico	dal 16/10/2018 al 13/11/2018	10	12
Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale - sez. locale di Genova	La violenza assistita: forme e manifestazioni dei traumi nei minori vittime di violenza domestica	dal 29/10/2018 al 26/11/2018	12	15
Consorzio SPeRA	IX Convegno SPeRA - Solidarietà, Progetti e Risorse per l'Africa: "Solidarietà italiana in Africa"	dal 16/11/2018 al 17/11/2018	12	50
Nucleo Cinofilo da Soccorso Agata	L'uso del GPS applicato alle emergenze per i volontari di protezione civile	24/11/2018	8	28
Ass. Pas à Pas	Richiedenti asilo e Decreto Salvini	dal 24/10/2018 al 28/11/2018	4	60
Ass. Pas à Pas	Formazione per volontari: come motivare gli studenti nei corsi di lingue	22/12/2018	2	20
TOTALE			**125**	**284**

6.3.3.4 Informazione e comunicazione

Servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato

[Dall'art. 63 comma 2 lettera d) del Codice del Terzo Settore]

Introduzione

Celivo ha messo a disposizione degli utenti due tipologie di intervento nel 2018 per favorire e sostenere l'attività comunicativa del volontariato:

1)Progetto Comunica(in)azione
2)Servizio di accompagnamento alla creazione e aggiornamento del sito internet

Le azioni sono state svolte dal personale interno al Centro, a cui si è affiancato un consulente esterno per l'ufficio stampa.

Progetto Comunica(in)Azione

Il Progetto, attivo dal 2004, ha l'obiettivo di sostenere la comunicazione delle Odv attraverso molteplici strumenti. Nel 2018 Celivo ha implementato le azioni già previste sul progetto affiancandogli uno sportello di consulenza e accompagnamento alla comunicazione.

AZIONI	RISULTATI
NEW Sportello sulla Comunicazione	Il servizio supporta i volontari nell'utilizzo efficace degli strumenti di comunicazione e nel rapporto coi media, al fine di amplificare la promozione delle iniziative di volontariato e rafforzare le competenze dei volontari stessi. Sono state fornite nel 2018 **50 consulenze** (vedere paragrafo "Consulenze").
Collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti Liguri	Dal 2015 Celivo ha avviato una proficua collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti Liguri, che ha permesso la co-progettazione e la realizzazione presso la sede del Celivo di diversi corsi deontologici per gli iscritti all'Ordine ligure per avvicinarli ai temi e ai valori del volontariato. Nel 2018 sono state realizzate le seguenti attività formative: **- 28 giugno - Povertà ed esclusione sociale: come informare sul fenomeno** (hanno partecipato **7 giornalisti)**. **- 7 novembre - INFORMARE NON È "BUONISMO" - Povertà ed esclusione sociale: le situazioni locali, migrazioni e nuovo report della carta di Roma**" (hanno partecipato **30 giornalisti)**. **- 16 novembre - Seminario 'Diritti e responsabilità nell'esecuzione penale oggi'** (hanno partecipato **29 giornalisti)**. Queste iniziative sono state realizzate coinvolgendo le associazioni del territorio ed hanno contribuito ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.
Ufficio stampa	Nel 2018 l'attività dell'ufficio stampa del Celivo è stata proficua. Sono proseguiti fittamente i rapporti ormai consolidati con i media locali e la collaborazione con l'ordine dei Giornalisti (vedi corsi sopra). L'obiettivo del lavoro è stato la promozione di spazi, articoli, news dedicati miratamente alle attività delle odv sul territorio, per dare loro visibilità. Citiamo qui le principali collaborazioni con le testate che hanno dedicato spazi al volontariato: IL SECOLO XIX Genova (con la pagina del martedì "Il cuore di Genova"); IL SECOLO XIX Levante; IL CITTADINO; Tele Genova (che spesso ospita nella sua rubrica La Buona Notizia associazioni del territorio) –Teleradiopace – Radio Babboleo e Radio Babboleo News.

AZIONI	RISULTATI
Ufficio stampa	Nell'ambito della collaborazione con il SECOLO XIX – che dal 2012 dedica un'intera pagina alla settimana alle notizie del volontariato - è stata avviata nel 2018 anche la rubrica "Noi per gli Altri", che riporta settimanalmente la storia e l'esperienza personale di un volontario. Nel corso dell'anno, sono stati **34 i volontari intervistati**. Nel corso del 2018, grazie ad un sempre migliore collegamento con l'area comunicazione del CSVnet diverse notizie sono state rilanciate anche su testate nazionali quali Vita e Redattore Sociale. Nel 2018, in tutto, sono stati pubblicati dai media locali e nazionali **446 articoli sul volontariato** del territorio e 58 articoli relativi alle attività del Celivo rivolte alle Odv.
Sito, newsletter, facebook, youtube	**Hanno visitato il sito del celivo nel 2018 73.554 utenti.** Il sito è un'importante strumento di promozione e diffusione delle notizie sul volontariato e viene aggiornato quotidianamente dal personale del Celivo. - Il sito (home page) e la newsletter del Celivo sono divisi in **quattro sezioni**: 1. la sezione "*Notizie dal Celivo*" che comunica alle ODV ed ETS sia i servizi e le attività del Celivo, sia tutte le notizie nazionali, le novità normative, etc; 2. la sezione "*Notizie dal volontariato*" che è una vetrina virtuale dedicata alle notizie delle iniziative del volontariato e redatta dal Celivo in stretta collaborazione con le ODV e gli ETS del territorio; 3. la sezione "*Ricerca Volontari*" che riporta gli annunci delle ODV e degli ETS per i cittadini. 4. la sezione "*Bandi*" che informa gli enti sui bandi in corso - **85 Newsletter del Celivo inviate nel 2018** (di cui 48 ordinarie e 37 dedicate ai corsi di formazione). Tra tutte le notizie pubblicate nel 2018, si segnala che **505 notizie** ci sono state **inviate dalle Odv** della provincia di Genova. **- 345 post su facebook con una media di 5200 follower** nel 2018. La **pagina Facebook** "Celivo Promozione del Volontariato" è uno strumento curato dal personale del Celivo e completamente dedicato alla promozione delle iniziative delle Odv e agli annunci di ricerca di nuovi volontari. **- Canale Youtube**: il canale trasmette sia i video sulla promozione del volontariato di Celivo sia quelli delle associazioni. E' stato inoltre utilizzato nel 2018 anche per la diretta streaming (e il successivo video) del Convegno di approfondimento del Codice del Terzo Settore.
NEW Gruppo Responsabili della Comunicazione	Celivo in questi anni ha svolto un'importante ruolo culturale, sia fornendo ai volontari delle associazioni una serie di competenze legate alla comunicazione (formazione e consulenze), sia stimolando i media locali ad approfondire il tema del volontariato e accreditandosi con i giornalisti (formazione giornalisti) come un interlocutore informato e trasparente. Nel corso del 2018 ci si è resi conto che sarebbe stato importante approfondire il tema della comunicazione sociale con i diversi media digitali. Iniziare ad immaginare scenari di comunicazione più avanzati ci ha fatto riflettere sull'opportunità di un confronto con quelle associazioni del territorio che si erano dotate di un ufficio comunicazione e che quindi avevano messo le basi per poter riflettere in modo strategico su un avanzamento verso il digital marketing per il terzo settore. Si è così avviata la Rete dei Comunicatori per condividere buone prassi e sinergie ed avviare progetti comuni sul tema comune della promozione del volontariato e della cultura della solidarietà.

AZIONI	RISULTATI
Contatti istituzionali	Sempre nell'ottica di promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva e dare visibilità ai valori del volontariato anche nel 2018 abbiamo mantenuti i contatti con **l'Università di Genova** che promuove la nostra campagna. Inoltre, si è tenuto un incontro sui temi dei Tirocini e delle competenze con il referente centrale e docente del Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova. Anche nel 2018 è proseguita la collaborazione con **ISTAT** che il 22 febbraio presso la nostra sede ha presentato i risultati nazionali e locali del "Censimento permanente delle istituzioni non profit - 2016". All'incontro dal titolo **Il non profit in Liguria: primi risultati del censimento permanente** ha partecipato tra i relatori la Regione Liguria e il portavoce del Forum del III Settore di Genova.

Risultati questionari di verifica della qualità dei servizi e soddisfazione degli utenti

Servizio di accompagnamento alla creazione e aggiornamento del sito

Celivo ha fornito ai volontari un servizio di accompagnamento alla creazione e aggiornamento del sito internet.
Essere presenti sul web è divenuta ormai un'esigenza imprescindibile, ma sono ancora moltissime le associazioni che non hanno questo requisito, per mancanza di risorse economiche e umane.
Questo servizio, ha l'obiettivo di aiutare gli enti (ancora privi di sito internet o impossibilitati ad aggiornare i contenuti di quello già esistente) a creare, senza costi, il proprio sito attraverso una piattaforma semplificata e gratuita.
Celivo accompagna e forma i volontari all'utilizzo della piattaforma, in modo tale che possano facilmente costruire e mantenere aggiornato il proprio sito autonomamente, senza la necessità di conoscere linguaggi di programmazione e software specifici. Questo processo si compone di circa quattro appuntamenti di 2 o 3 ore circa per associazione, utili alla formazione e all'accompagnamento alla creazione del nuovo sito.
Inoltre, dopo la realizzazione del sito, Celivo rimane a disposizione per accompagnare le associazioni negli aggiornamenti successivi.
Nel 2018 Celivo ha effettuato 87 erogazioni (46 incontri vis a vis di accompagnamento e 41 interventi ai siti da remoto).

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:
1) Come giudichi la qualità generale del servizio? Ottima 100%.
2) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla metodologia utilizzata (piattaforma Jimdo)? Sufficiente 14%, buona 14%, ottima 72%
3) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo nelle varie fasi del servizio? Ottima 100%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica del servizio (orario, tempi di attesa, sede)? Ottima 100%

6.3.3.5 Ricerca e documentazione

Servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.

[Dall'art. 63 comma 2 lettera e) del Codice del Terzo Settore]

6.3.3.5.1 Documentazione

Introduzione
Celivo mette a disposizione numerosa documentazione di supporto ai propri utenti: manuali, pubblicazioni, archivi cartacei ed informatici, gallerie fotografiche, video. Nei seguenti paragrafi illustriamo le attività realizzate.

Archivio digitale su normativa, Riforma Terzo Settore, materiali formativi

Sul sito del Celivo, nella sezione Riforma TS, è presente un archivio digitale completo, direttamente fruibile da parte dell'utenza, relativo alla normativa sul terzo Settore.
Oltre alle norme divise per tematiche, sono pubblicati tutti i decreti attuativi, le circolari e le note ministeriali, gli instant book di CSvnet, i materiali utili all'utenza.
Vi sono inoltre pubblicati e scaricabili i modelli di statuto adeguati al CTS, i materiali e le slide dei corsi di formazione realizzati da Celivo sulla Riforma nonché diverse video-consulenze realizzate da Celivo.
Nel 2018 la pagina è stata visitata 1.284 volte.
Nella sezione del sito Cosa facciamo/Documentazione è inoltre disponibile altra documentazione utile all'utenza (moduli e fac simili sulla privacy, sulla safety and security, etc). Nel 2018 la pagina è stata visitata 473 volte.

In home page inoltre è presente il link a Infobandi, portale creato da CSvnet per informare i volontari sulle opportunità di finanziamento.

Manuali, pubblicazioni e video del Celivo

Celivo, negli anni, ha prodotto diverse pubblicazioni, disponibili sia in forma cartacea sia scaricabili dal sito:

- *Storie di volontariato a Genova*
- *Il Volontariato della provincia di Genova*
- *Il gruppo di volontariato: istruzioni per l'uso. Manuale per la conduzione di gruppo.*
- *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.*
- *I CARE! - Guida metodologica per insegnanti.*
- *Carta della Rappresentanza*
- *I CARE! - Quaderno didattico per studenti.*
- *Il* volontariato *senza confini! Testimonianze ed esperienze di Servizio Volontario Europeo.*
- *Guida per orientarsi alla vita in carcere ed oltre*
- *I numeri del volontariato della provincia di Genova.*
- *La versione grafica della Carta dei Valori del Volontariato.*

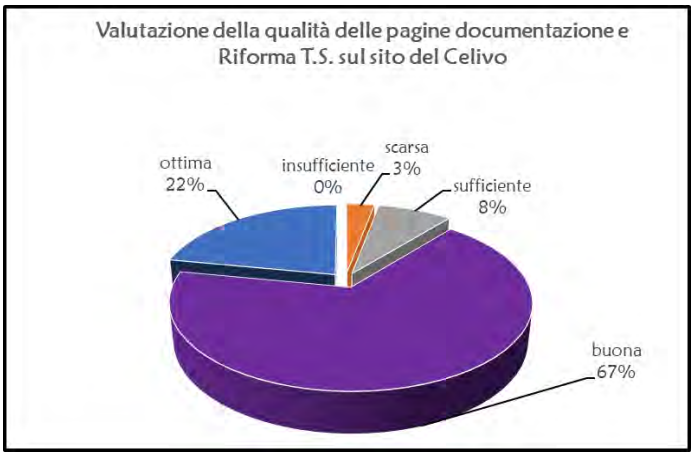
Celivo ha prodotto inoltre e mette a disposizione tramite il sito e il canale youtube diversi video:

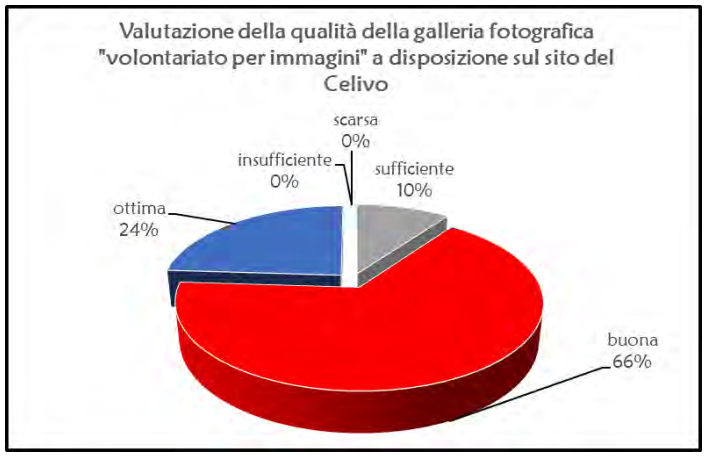
- *Fai volontariato! Fai la differenza!*
- *Fai volontariato! A dirlo sono proprio loro…i Volontari*
- *Carta dei Valori del Volontariato*
- *Convegno sul Codice del Terzo Settore (25 ottobre 2018)*
- *Fai Luce su… Video Consulenze sul Volontariato*

Galleria Fotografica - Progetto Il Volontariato per Immagini

Il progetto "Il Volontariato per Immagini" è nato nel 2003 con l'obiettivo di realizzare ed offrire una galleria di immagini di qualità sul volontariato, affinché le associazioni potessero migliorare la capacità espressiva delle proprie pubblicazioni e affinché gli operatori dell'informazione potessero attingere ad un repertorio fotografico più completo, duttile, coerente.
Le **288 immagini,** tutte opera di fotografi professionisti genovesi selezionati da Celivo, sono state realizzate negli anni presso diverse associazioni di volontariato della provincia di Genova.
Le immagini sono tutte prive di riferimenti associativi specifici, in modo da poter essere utilizzate universalmente da tutto il volontariato.
Celivo detiene il copyright e le liberatorie dei soggetti ritratti, nel pieno rispetto della normativa vigente.
Le immagini sono tutte consultabili sul sito del Celivo.

Risultati questionari di verifica della qualità dei servizi e soddisfazione degli utenti



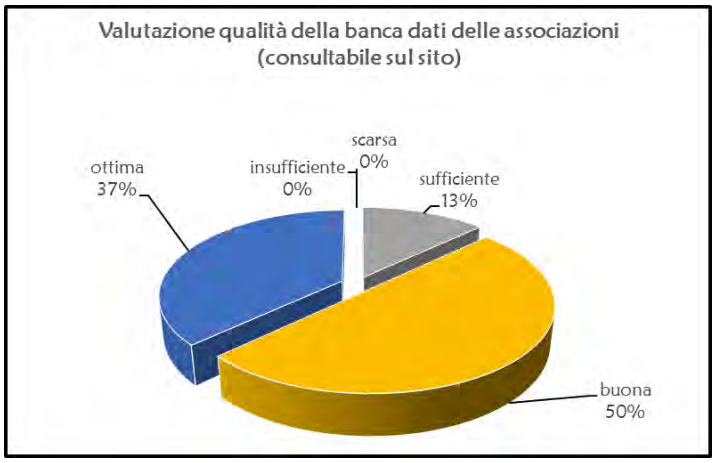


6.3.3.5.2 Ricerca

Banca Dati delle Odv ed ETS

La Banca Dati del Celivo è nata nel 1997 ed è uno strumento efficace e completo che fotografa la realtà del volontariato sul nostro territorio. Essa contiene l'anagrafica aggiornata delle ODV, delle APS e degli altri ETS della provincia di Genova iscritte al registro regionale. Relativamente alle ODV, contiene anche tutte le informazioni sulle loro attività specifiche, sulla tipologia dei destinatari, sul n° dei soci e dei volontari attivi, sull'anno di costituzione, e moltissimi altri dati. È quindi uno strumento in grado di effettuare molteplici ricerche incrociate e fornire un quadro sempre aggiornato del fenomeno del volontariato sul territorio. Grazie alla continua attività di ricerca e aggiornamento dei dati, la Banca Dati contiene un patrimonio di informazioni sul mondo del volontariato che non ha eguali sul nostro territorio.
Celivo mette a disposizione questi dati: ai cittadini, per un primo approccio al mondo del volontariato; alle associazioni e agli ETS, per facilitare il lavoro di rete; alle istituzioni/enti pubblici; ai giornalisti e alla stampa, interessata al mondo del volontariato e della solidarietà.
La Banca Dati è consultabile presso gli uffici del Celivo e online, direttamente sul sito del Centro, che ha una sezione appositamente dedicata.
Questo strumento viene inoltre utilizzato dagli operatori del Centro per la gestione diretta dei servizi e quindi per la rilevazione dei dati necessari alla redazione del Bilancio Sociale e per la verifica puntuale dei diversi progetti e servizi offerti.
Nel corso del 2018 si è avviato il processo di adeguamento al gestionale nazionale proposto da CSVnet ai Centri di Servizio.
Nel 2018 la Banca Dati è stata consultata dagli utenti **1.366** volte.

Risultati questionari di verifica della qualità dei servizi e soddisfazione degli utenti



6.3.3.6 Supporto logistico

Servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

[Dall'art. 63 comma 2 lettera f) del Codice del Terzo Settore]

Introduzione

Celivo, da anni, mette a disposizione gratuitamente diversi strumenti a supporto delle iniziative del volontariato, tra cui:

1) Attrezzature/strumenti a disposizione
2) Materiali
3) Spazio del Volontariato presso i centri commerciali Ipercoop l'Aquilone di Bolzaneto (Genova) e I leudi di Carasco (Chiavari)
4) Ti serve? Mi serve! – Progetto Donazioni

Attrezzature

Dal 2002 Celivo offre in prestito gratuito ai propri utenti diverse attrezzature per la realizzazione di attività e iniziative. Il prestito è temporaneo e la durata di solito non è superiore ai 7 giorni, per garantire universalità d'accesso.
Nel 2018 erano complessivamente a disposizione degli utenti, sia presso la sede centrale, che presso gli Sportelli Decentrati:

n. 9 videoproiettori
n. 7 schermi portatili
n. 1 lavagna a fogli mobili
n. 10 impianti di amplificazione
n. 1 megafono
n. 3 videocamere
n. 1 registratore digitale audio
n. 14 gazebo per manifestazioni
n. 6 pc portatili
n. 1 mixer con cavi
n. 1 tavolo + 4 sedie
n. 1 microfono Jack

Nel 2018 le attrezzature sono state prestate 223 volte.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:
1) Come giudichi la qualità generale del servizio? Sufficiente 6%, buona 53%, ottima 41%.
2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? Sufficiente 6%, buona 53%, ottima 41%.
3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla qualità, allo stato e alla facilità di utilizzo delle attrezzature utilizzate? Sufficiente 12%, buona 59%, ottima 29%.
4) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo nelle varie fasi del servizio? Sufficiente 6%, buona 29%, ottima 65%.
5) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica del servizio (orario, raggiungibilità della sede)? Scarso 6%, sufficiente 24%, buona 46%, ottima 24%.

Materiali

Tramite questo servizio, attivato nel 2002, Celivo mette a disposizione degli utenti alcuni materiali (vedere Carta dei Servizi). Le penne e le cartelline hanno sovraimpresso il logo e il numero di telefono del Centro e sono utilizzabili per i convegni e le iniziative degli enti. Sul retro delle cartelline è stampata la Carta dei Valori del Volontariato per promuovere i valori della solidarietà e della cittadinanza attiva. Celivo ha stabilito un tetto massimo ai materiali richiedibili ogni anno.
Nel 2018 erano a disposizione:

- penne
- cartelline
- blocchi
- libretti ricevute
- Carta dei Valori del Volontariato
- Libri sociali e registro volontari

Nel 2018 sono stati forniti materiali agli utenti 76 volte.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:
1) Come giudichi la qualità generale del servizio? Sufficiente 10%, buona 50%, ottima 40%.
2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? Buona 55%, ottima 45%.
3) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo nelle varie fasi del servizio? Buona 35%, ottima 65%.
4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica del servizio (orario, raggiungibilità della sede)? Sufficiente 20%, buona 65%, ottima 15%.

Spazio del volontariato c/o Ipercoop

In accordo con i Centri Commerciali "I Leudi" a Carasco (Chiavari) e "L'Aquilone" a Bolzaneto (Genova), Celivo concede uno spazio a disposizione delle associazioni per promuovere la loro attività. Lo spazio è usufruibile solo in determinati fine settimana nell'anno. I dati del 2018 sono:

- n. istanze accolte: 30
- n. giorni "I Leudi": 20
- n. giorni "L'Aquilone": 25

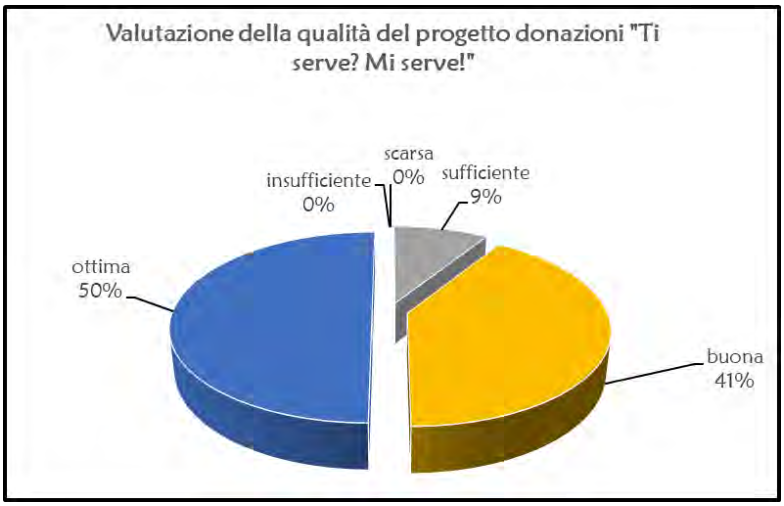
Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2018:
1) Come giudichi la qualità generale del servizio? Sufficiente 11%, buona 89%.
2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? Insufficiente 11%, Buona 78%, ottima 11%.
3) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo nelle varie fasi del servizio? Buona 78%, ottima 22%.

Progetto Donazioni – Ti serve? Mi serve!

Da diversi anni, Celivo è divenuto il facilitatore delle donazioni di beni da parte di privati, enti, imprese, alle Organizzazioni di volontariato e agli Enti di Terzo Settore della provincia di Genova. Si tratta spesso di privati cittadini che donano mobilio, elettrodomestici, libri, oppure di aziende commerciali che donano attrezzature, mobili da ufficio e spesso rimanenze, a volte in seguito alla chiusura di una attività.
Oggetto delle donazioni sono sia materiali usati (ma ancora in buone condizioni), sia materiali nuovi (rimanenze). Celivo si occupa di incrociare la domanda e l'offerta, raccogliendo e pubblicizzando le varie opportunità su una newsletter creata ad hoc sulle donazioni, che viene spedita a tutti gli utenti. Il progetto è gestito tramite il personale interno al CSV.

AZIONI	RISULTATI
Attività di Promozione	**- Newsletter donazioni:** creata appositamente per questo servizio, porta a conoscenza delle associazioni le diverse offerte che provengono da privati o imprese e che riguardano esclusivamente donazioni di beni materiali. Nel 2018 sono state inviate **42 newsletter donazioni**, ognuna delle quali conteneva l'offerta di molteplici beni. - **Contatto diretto** con gli Enti di terzo settore: l'intensa attività di incontro e relazione che si sviluppa soprattutto nell'area promozione del volontariato consente di conoscere bene le realtà associative ed i loro bisogni materiali. Questo ci consente di facilitare e orientare al meglio le donazioni. - **Promozione della cultura della donazione dei beni ancora funzionali, del riciclo e della lotta allo spreco**: attraverso i propri canali di comunicazioni e la continua mappatura di enti, imprese, e associazioni di categoria, Celivo ha fatto opera di sensibilizzazione del territorio.
Donazioni: risultati	Nel 2018 sono state **60** le offerte complessive di donazioni di beni materiali (mobilio, elettrodomestici, attrezzature ufficio, giocattoli, libri, etc) prese in carico. Ogni offerta di donazione era composta da diversi beni (mobili vari, elettrodomestici, attrezzature ufficio, giocattoli, libri, etc) ed ha quindi quasi sempre beneficiato più di una associazione. **Nel 2018 sono andate a buon fine le donazioni di 6.371 beni a 108 ODV/ETS.** Nell'ambito del progetto, segnaliamo anche la collaborazione avviata da alcuni anni con il **Teatro Nazionale di Genova** che nel 2018, tramite Celivo, ha offerto ai volontari delle associazioni e ai loro utenti **532 biglietti gratuiti** per diversi spettacoli di cartellone, oltre a **4.600 social card** consegnate, valide come tessere sconto per tutti gli spettacoli della stagione teatrale 2018/2019 (distribuite a 71 ODV). Dal 2018 è nata la collaborazione con il Teatro dell'Arca del Carcere di Marassi, che ha donato **50 biglietti** per uno spettacolo in cartellone.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti



6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Celivo mette in atto una sistematica azione di monitoraggio, verifica e valutazione per garantire e migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza della propria attività, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti:

- Il **database gestionale** in uso (su piattaforma CSVnet) registra quotidianamente e gestisce tutta l'attività e i servizi del CSV e consente sia una visione d'insieme, sia l'aggregazione di tutti i servizi resi per tipologia e per ogni singolo utente. Consente l'analisi in corso d'anno sull'adempimento delle azioni programmate, oltre che la rendicontazione puntuale degli output nel bilancio sociale.
- il "***Questionario di verifica della qualità dei servizi offerti da Celivo e raccolta dei bisogni***" (relativo a tutti i servizi e le azioni del Celivo) e il "***Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei***

volontari" (specifico sui bisogni formativi), perennemente compilabili direttamente online sul nostro sito forniscono continuativamente indicazioni preziose per lo svolgimento e il miglioramento continuo dell'attività.

- I **questionari** specifici di rilevazione della **qualità** e raccolta dei suggerimenti sottoposti agli utenti dei singoli servizi, al termine di ogni erogazione, consentono una valutazione sistematica e diretta dei servizi resi e vengono riportati in bilancio sociale.
- La costante **relazione diretta** con gli utenti attraverso il front office della sede centrale e gli sportelli decentrati sul territorio costituiscono un'interfaccia diretta e permanente con i bisogni e le criticità da loro espressi. Così come le diverse Reti tematiche, coordinate dal Celivo, forniscono numerose occasioni di incontro durante l'anno, in cui raccogliere informazioni, elementi e suggerimenti utili ad apportare continue migliorie al programma.
- Gli stessi **organi sociali** del Centro (Direttivo e Assemblea), espressione delle associazioni del territorio, governano il Celivo garantendo la necessaria coerenza tra bisogni e azioni.
- Il **bilancio sociale** stesso (realizzato da diciassette anni) rappresenta una forma di controllo della gestione sociale permettendo la verifica della coerenza tra le attività istituzionali concretamente svolte e gli obiettivi di fondo oltre che rappresentare uno strumento di supporto al governo dell'ente.

6.4.1 Strumenti per la qualità

Il Codice del terzo settore indica i principi a cui il CSV si deve ispirare nell'organizzazione dei propri servizi (comma 3 dell'art. 63), tra cui: il principio di qualità"- "*i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità*" e il "principio di pubblicità e trasparenza" – *i CSV "adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari*". Tutti i servizi del Celivo sono sottoposti ad un sistema di rilevazione della qualità tramite diversi questionari somministrati agli utenti, sia al termine dell'erogazione del servizio, sia attraverso invii periodici, sia attraverso questionari on-line sempre disponibili sul sito (tutti citati al paragrafo precedente).
I risultati della rilevazione qualitativa sono pubblicati nel presente bilancio sociale nei vari capitoli dedicati ai singoli servizi subito sotto gli output. Ovviamente, oltre che nella rendicontazione sociale, i risultati qualitativi sono utilizzati per verificare e monitorare continuativamente durante l'anno l'attività svolta ed intervenire, laddove necessario, per migliorarla o correggere eventuali criticità. Il sistema di rilevazione qualitativa dei servizi è stato sviluppato internamente dal Celivo in modo unitario e sistematico, utilizzando criteri uniformi e comparabili per i vari servizi. Per quanto riguarda la Carta dei Servizi, essa viene pubblicata annualmente dal 2008 sul sito del Celivo, insieme ai singoli regolamenti e moduli di istanza.
Viene aggiornata ogni anno ed è parte integrante della programmazione annuale del CSV: è l'Assemblea dei Soci ad approvarla insieme al bilancio preventivo.

6.4.2 Gli obiettivi di miglioramento

Il 3 agosto 2017 è entrato in vigore il Codice del Terzo Settore che riforma profondamente i Centri di Servizio per il Volontariato e tutti gli Enti del Terzo Settore.
Purtroppo il cantiere della Riforma procede a rilento e sono ancora moltissimi i passaggi necessari al sistema, tra cui l'accreditamento dei Centri di Servizio al Volontariato e l'istituzione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.
In questo quadro di grandi trasformazioni in divenire, interne ed esterne a Celivo, dovremo sempre più adeguare i servizi del CSV sia alle nuove tipologie di utenza introdotte dal Codice, sia ai nuovi bisogni dettati dai nuovi adempimenti previsti dalla Riforma.
Celivo dovrà adeguare altresì la propria organizzazione, modificando lo statuto, la mission e la governance.
Visto il grande ampliamento della platea degli utenti, a fronte di risorse non implementate, sarà necessario studiare nuove metodologie e strumenti, anche grazie all'utilizzo delle tecnologie, che ci consentano di garantire l'universalità e la pari accessibilità all'utenza, quali le dirette streaming e la realizzazione di video a supporto dell'attività di formazione e consulenza.
Sarà inoltre opportuno progettare e creare l'area riservata sul sito del CSV tramite la quale snellire le modalità di richiesta e accesso ai servizi. Occorrerà inoltre implementare la documentazione messa a disposizione delle associazioni, i fac-simili, e i modelli utilizzabili per gli adempimenti da parte degli utenti.
Non appena sarà istituito il RUNTS, inoltre, occorrerà ampliare l'anagrafica del database gestionale, includendo e censendo tutti gli Enti del terzo Settore, oltre alle ODV e APS (che sono già censiti).

Capitolo 7 - Situazione economico-finanziaria

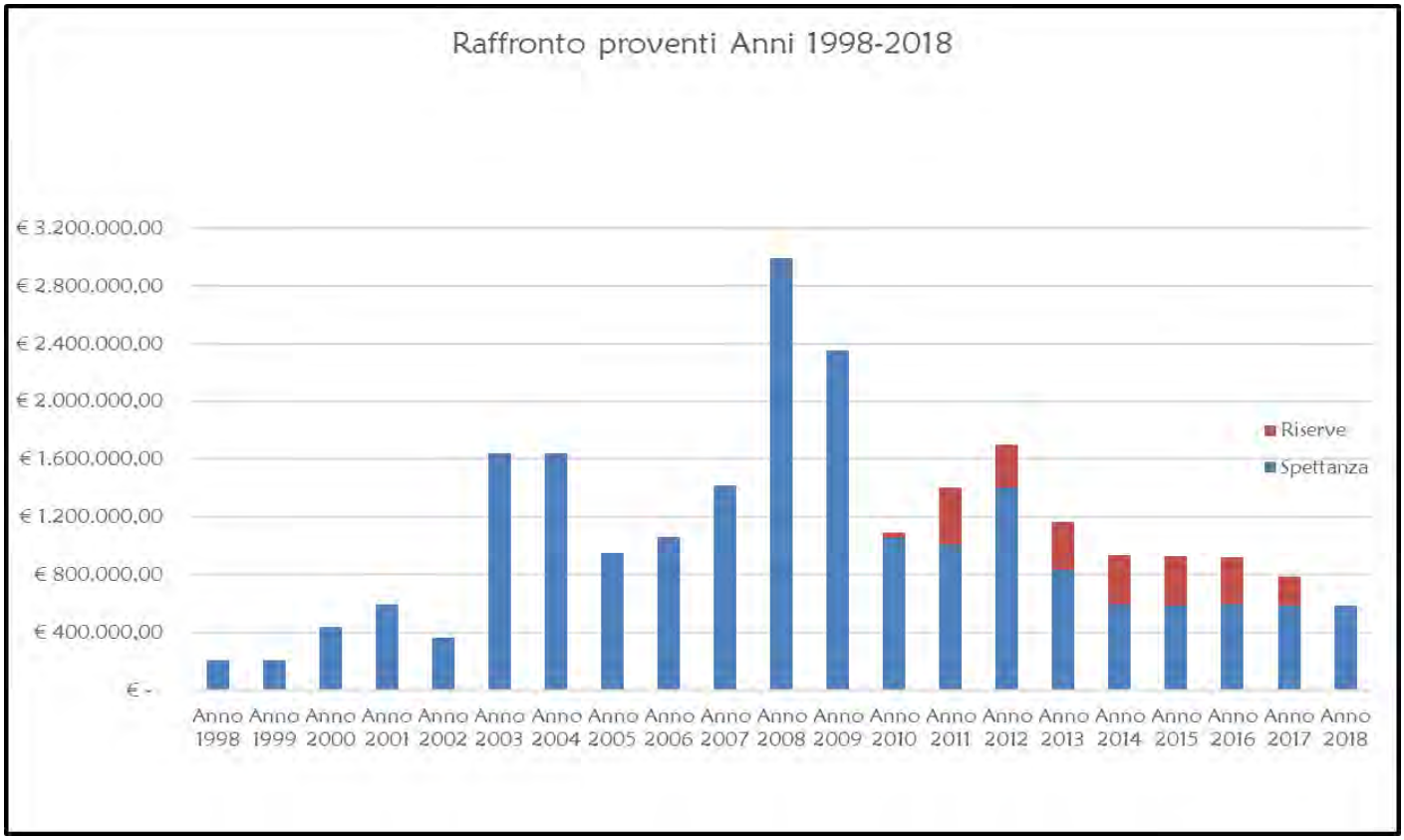
Le informazioni di carattere economico, patrimoniale e finanziario del Celivo sono contenute nel bilancio di esercizio, alla cui lettura si rimanda.
Questa sezione del bilancio sociale non vuole chiaramente assolvere alle medesime funzioni del bilancio di esercizio, ma solo orientare il lettore limitandosi a fornire un quadro generale di riferimento.
Il bilancio consuntivo 2018 del Celivo si compone dello Stato Patrimoniale, del Rendiconto Gestionale e della Nota Integrativa.
Per una scelta di trasparenza, tutti i bilanci economici e sociali del Celivo sono pubblicati sul sito, nella sezione "*Chi siamo/bilanci sociali ed economici*".
Celivo si attiene, nella redazione dei propri documenti di bilancio, al "*Modello unificato di rendicontazione delle attività dei CSV e dei Co.Ge.*" approvato il 24 marzo 2011 dai firmatari dell'Accordo ACRI-Volontariato e alla "*Guida per la compilazione della nota integrativa degli enti gestori i CSV*" approvata a dicembre 2012.
Inoltre, dal 2013, ha adottato il programma gestionale per la tenuta della contabilità "*Sic et Simpliciter*", proposto e strutturato congiuntamente da Consulta Co.Ge. e CSVnet, per meglio adeguarsi alle disposizioni nazionali.
Nella compilazione del bilancio consuntivo 2018 si sono osservati i postulati generali della chiarezza, della rappresentazione veritiera e corretta, della comprensibilità (distinta indicazione dei singoli componenti del reddito e del patrimonio, classificati in voci omogenee e senza effettuazione di compensazione), della competenza (l'effetto delle operazioni e degli altri eventi è stato rilevato contabilmente ed attribuito all'esercizio al quale tali operazioni ed eventi si riferiscono e non a quello in cui si concretizzano i relativi movimenti finanziari) e della prudenza (contabilizzazione delle sole entrate certe e di tutte le uscite anche se non definitivamente realizzate).
I criteri di valutazione, applicati per la registrazione delle singole poste e nella redazione del bilancio al 31 dicembre 2018, sono invariati rispetto ai precedenti esercizi in cui è stato seguito il principio base del costo storico.
Il Collegio dei Revisori dei Conti del Celivo nel 2018 ha effettuato incontri di Revisione ogni 90 giorni ed è sempre stato invitato alle riunioni del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea (in occasione della quale presenta la propria relazione al bilancio).

7.1.1 Proventi ed Oneri

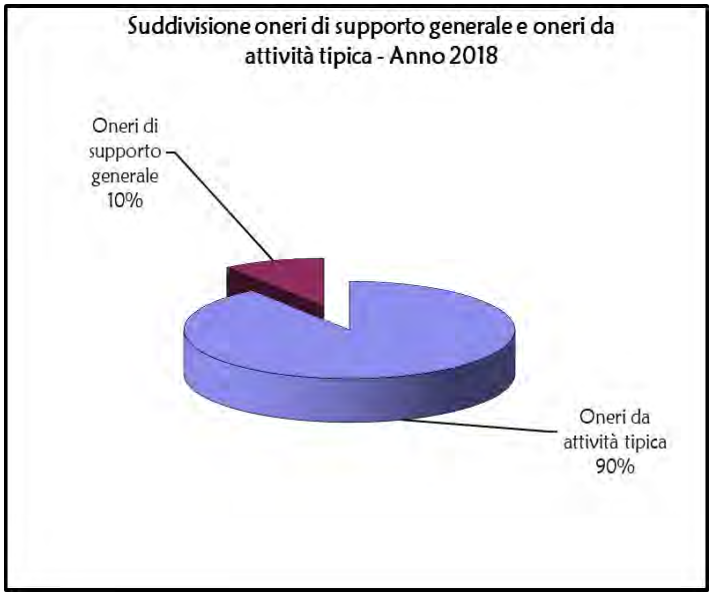
Celivo nel 2018 ha realizzato le proprie attività (descritte nel presente bilancio sociale) utilizzando i contributi del Fondo Unico Nazionale ai sensi del D. Lgs.117/2017. La spettanza 2018 corrispondeva, come da prassi ventennale consolidata, al 50% del fondo regionale ligure ed è stata erogata in diverse tranche nel corso del 2018.
Gli oneri di competenza registrati nel corso dell'esercizio 2018 si riferiscono alla gestione tipica del CSV Celivo. Le attività tipiche svolte durante l'esercizio 2018 sono interamente riferibili alle funzioni di CSV, non avendo svolto durante l'esercizio attività istituzionali diverse.
Gli oneri riportati nel Rendiconto Gestionale sono esposti secondo il criterio della "destinazione", cioè sono stati aggregati a seconda della tipologia dell'attività svolta secondo lo schema proposto dal "Modello Unificato di Rendicontazione delle attività dei CSV e dei CoGe".
Le attività previste dal programma sono state tutte realizzate in continuità nel 2018.

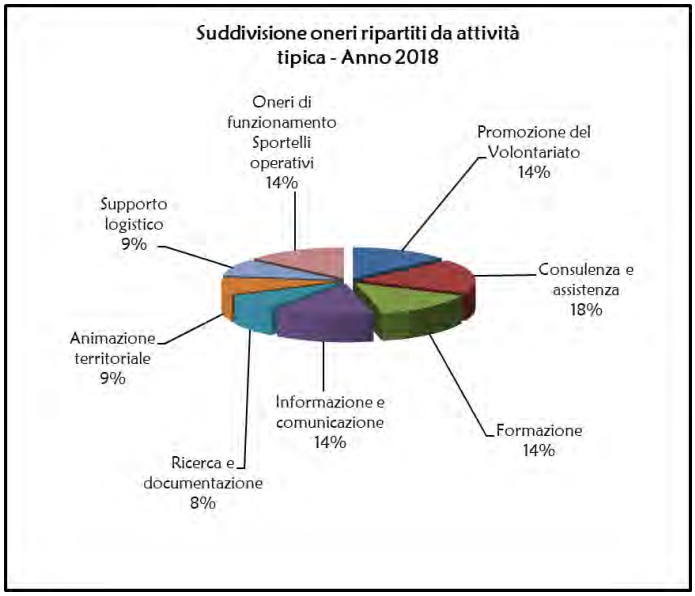
ONERI	esercizio 2018	esercizio 2017
1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICA		
1.1) Oneri da Gestione CSV		
1) Promozione del volontariato	€ 64.987,15	€ 93.056,00
2) Consulenza e assistenza	€ 84.472,14	€ 82.143,16
3) Formazione	€ 68.579,71	€ 61.855,64
4) Informazione e comunicazione	€ 65.264,93	€ 88.314,27
5) Ricerca e Documentazione	€ 37.404,68	€ 30.818,98
6) Progettazione Sociale	€ 0,00	€ 0,00
7) Animazione Territoriale	€ 42.555,06	€ 50.722,84
8) Supporto logistico	€ 42.257,43	€ 53.281,92
9) Oneri di funzionamento sportelli operativi	€ 65.686,76	€ 70.750,07
1.2) Oneri Altre attività Tipiche dell'Ente Gestore	€ 0,00	€ 0,00
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI	€ 0,00	€ 0,00
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	€ 0,00	€ 0,00
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	€ 659,69	€ 723,84
5) ONERI STRAORDINARI	€ 63.941,54	€ 199.524,51
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	€ 52.277,15	€ 54.735,61
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	**€ 0,00**	**€ 0,00**

PROVENTI E RICAVI	esercizio 2018	esercizio 2017
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICA		
1.1) Da Contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91	€ 583.302,50	€ 784.768,72
1.2) Da contributi su progetti	€ 0,00	€ 0,00
1.3) Da contratti con Enti pubblici	€ 0,00	€ 0,00
1.4) da soci ed associati	€ 0,00	€ 0,00
1.5) Da non soci	€ 0,00	€ 0,00
1.6) Altri proventi e ricavi	€ 4.710,38	€ 1.135,28
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI	€ 0,00	€ 0,00
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	€ 0,00	€ 0,00
4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	€ 73,36	€ 22,84
5) PROVENTI STRAORDINARI	€ 0,00	€ 0,00
RISULTATO GESTIONALE NEGATIVO	**€ 0,00**	**€ 0,00**



N.B. Tra i proventi annuali sono indicate sia le spettanze annuali, sia la quota dei fondi di riserva impegnata. Tra i proventi 2012 sono compresi € 736.278,56 relativi alla progettazione sociale.





7.1.2 Informazioni patrimoniali

Lo Stato Patrimoniale riporta in dettaglio il complesso delle attività e delle passività di Celivo al 31 dicembre 2018 con l'esplicitazione del valore delle componenti patrimoniali e finanziarie in ordine di liquidità (sezione dell'attivo) e di esigibilità (sezione del passivo).
Evidenzia una situazione di equilibrio patrimoniale del Csv e una buona situazione finanziaria. I debiti iscritti sono tutti esigibili entro l'esercizio successivo.

STATO PATRIMONIALE			
ATTIVO		**Esercizio 2018**	**Esercizio 2017**
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE			
B) IMMOBILIZZAZIONI			
	I-Immobilizzazioni immateriali	€ 0,00	€ 0,00
	II - Immobilizzazioni Materiali	€ 0,00	€ 0,00
	III - Immobilizzazioni finanziarie	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)		€ 0,00	€ 0,00
C) ATTIVO CIRCOLANTE			
	I - Rimanenze	€ 0,00	€ 0,00
	II - Crediti	€ 177.632,68	€ 160.037,92
	III - Attività finanziarie non immobilizzate	€ 0,00	€ 0,00
	IV - Disponibilità liquide	€ 1.139.397,66	€ 1.064.736,21
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)		€ 1.317.030,34	€ 1.224.774,13
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI		€ 3.629,01	€ 3.491,01
TOTALE ATTIVO		**€ 1.320.659,35**	**€ 1.228.265,14**
PASSIVO		**Esercizio 2018**	**Esercizio 2017**
A) PATRIMONIO NETTO			
	I-Fondo di dotazione dell'ente	€ 0,00	€ 0,00
	II -Patrimomio Vincolato	€ 0,00	€ 0,00
	III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)		€ 0,00	€ 0,00
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI			
	I-Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	€ 1.064.812,72	€ 1.000.871,18
	II -Altri Fondi	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)		€ 1.064.812,72	€ 1.000.871,18
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO		€ 176.755,73	€ 158.510,24
D) DEBITI		€ 79.090,90	€ 68.883,72
TOTALE DEBITI (D)		€ 79.090,90	€ 68.883,72
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI		€ 0,00	€ 0,00
TOTALE PASSIVO		**€ 1.320.659,35**	**€ 1.228.265,14**

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?

- ☐ Componente del Consiglio Direttivo del CSV
- ☐ Componente di un ente socio del CSV
- ☐ Personale del CSV
- ☐ Componente dell'Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di controllo
- ☐ Componente di una Fondazione di Origine Bancaria
- ☐ Componente di un ETS
- ☐ Volontario in un ETS
- ☐ Cittadino
- ☐ Componente di un Ente Pubblico
- ☐ Altro (specificare)_____

2) Attraverso quale modalità ha potuto leggere il bilancio sociale del CSV?_____

3)Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale?

☐ Una lettura approfondita e attenta ☐ Una lettura rapida, ma completa ☐ Una scorsa veloce

4) Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

☐ Si legge facilmente ☐ Lettura faticosa ☐ Altro (specificare)_____

5) Cosa ne pensa della veste grafica?

☐ Accattivante ☐ Sobria e decorosa ☐ Pesante

6) Sui contenuti: in che modo illustrano l'azione sociale del Csv?

☐ Ottimamente ☐ Parzialmente ☐ Per niente

7) Sulla completezza: ha cercato qualche dato/informazione senza trovarlo?

☐ Si ☐ No ☐ Se si, cosa?_____

8) Ha qualche suggerimento libero da darci?

Il questionario compilato può essere fatto cortesemente pervenire via posta o via fax a:
Celivo – Centro Servizi per il Volontariato
Via di Sottoripa 1 A interno 16 – 16124 Genova
Fax 010 5450130
Tel. 010 5956815
E-mail: celivo@celivo.it

Pubblicazione realizzata a cura di:
CELIVO - Centro Servizi per il Volontariato
Aprile 2019
Progetto grafico: Maria Giulia Pastorino

Via di Sottoripa 1a int. 16 - Genova
Tel. 010 5956815, 010 5955344
Fax 010 5450130
E-mail celivo@celivo.it
Sito www.celivo.it