

Bilancio Sociale



18°
BILANCIO
SOCIALE

La progettazione, la redazione e la grafica del Bilancio Sociale 2019 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.

Publicato a luglio 2020



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	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	7
	3.4 Le attività statutarie	8
	3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	9
	3.6 Il contesto di riferimento	9
4	Struttura, governo e amministrazione	10
	4.1 La compagine sociale	10
	4.2 Il sistema di governo e controllo	11
	4.3 I portatori di interesse	16
5	Persone che operano per l'ente	19
	5.1 L'articolazione organizzativa	19
	5.2 Le risorse umane	20
6	Obiettivi e attività del csv	22
	6.1 Gli obiettivi	22
	6.2 Le modalità di erogazione dei servizi	24
	6.3 Le attività	26
	6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	61
7	Situazione economico-finanziaria	63
8	Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	67
	Questionario	68

1.1 INTRODUZIONE

Introduciamo la diciottesima edizione del bilancio sociale realizzato dal Celivo.

È un compleanno importante che segna il raggiungimento di una metaforica “maggiore età” dei nostri processi di rendicontazione.

Quando realizzammo il primo bilancio sociale, riferito all'annualità 2002, non esistevano modelli, linee guida o esempi a cui fare riferimento. Molto è cambiato da allora ed oggi, il bilancio sociale del Celivo aderisce alle linee guida del Decreto Ministeriale ex art. 14 del D.lgs.117/17 e alle linee guida di CSV-net per gli enti accreditati quali CSV.

Abbiamo percorso questa lunga strada animati dalla convinzione che una rendicontazione puntuale e trasparente dell'attività istituzionale rappresenti un valore imprescindibile per un'organizzazione di volontariato e, ancor di più, per un Centro di Servizio.

Il 2019 è stato un anno molto intenso per il nostro CSV. Abbiamo modificato lo statuto del Celivo, per recepire i contenuti obbligatori dettati dal Codice del Terzo Settore. Abbiamo accompagnato centinaia di associazioni nei loro adempimenti statutari, lavorando proficuamente insieme alla Regione Liguria. Abbiamo rinnovato le cariche sociali del Celivo, che hanno davanti a sé un mandato delicato di transizione verso il nuovo accreditamento del CSV richiesto dalla Riforma.

Sicuramente è più facile guardare al futuro, quando il passato ha solide basi, rappresentate attraverso un sistema chiaro di rendicontazione.

Auguriamo a tutti una proficua lettura del bilancio sociale e vi invitiamo a farci pervenire suggerimenti, idee, proposte.

Il Presidente del Celivo
Luca Cosso

Il direttore del Celivo
Simona Tartarini

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 2019, (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 8 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; Monitoraggio svolto dall'organo di controllo).

Questo documento costituisce il **diciottesimo 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 (D.M. del 4 luglio 2019) 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. 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 del Celivo è sempre stato **approvato dall'assemblea** dei soci, **congiuntamente al bilancio di esercizio**. Viene comunicato capillarmente tramite i canali del CSV (newsletter, pagina facebook, rubriche sui media) e 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.

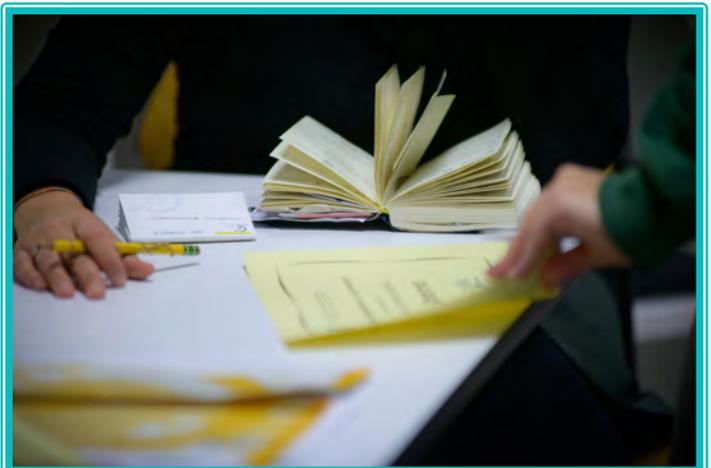
Rispetto alla precedente edizione il documento non ha subito particolari cambiamenti nella struttura dei capitoli e paragrafi, poiché era già stato adeguato alle Linee guida ministeriali.

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.



3.1 IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE

Celivo - Centro di Servizio per il Volontariato - ODV (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).

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 (Associazione 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 social*” 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 Csvn.
- 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. Riesce ad ottenere dal Comune di Genova l’intitolazione di uno spazio cittadino al Volontariato e inaugura insieme al Sindaco “*I Giardini del Volontariato*”.
- 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 scolastici 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.
- 2019** Rinnova il proprio statuto adeguandolo al D. Lgs. 177/17. Presenta la manifestazione di interesse per il rinnovo dell'accreditamento quale CSV. Collabora con la Regione Liguria per la realizzazione e diffusione di schemi di statuto per le ODV e APS.

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 (ad eccezione dell'Organo di Controllo) 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 ATTIVITA' STATUTARIE

Celivo esercita, in via esclusiva o principale, le seguenti attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1, D. Lgs. 117/2017:

- servizi strumentali ad enti del Terzo settore, di cui all'art. 5, comma 1, lettera m) D. Lgs. 117/2017;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche Editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale, di cui all'art. 5, comma 1, lettera i) D. Lgs. 117/2017;
- attività culturali di interesse sociale con finalità educativa, di cui all'art. 5, comma 1, lettera D. Lgs. 117/2017 d
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale di cui all'art. 5, comma 1, lettera h) D. Lgs. 117/2017;

Nel dettaglio, in qualità di Centro di Servizio per il Volontariato ai sensi dell'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.

Nel 2019 tutte le attività statutarie sono state realizzate, come illustrato nel capitolo 6 del bilancio sociale. Non sono invece state svolte attività commerciali, secondarie e strumentali, ai sensi dell'art. 6 del Codice del Terzo Settore. Nello svolgimento dell'attività di Centro di servizio per il volontariato, Celivo osserva il divieto – posto dall'art. 61 D. Lgs. 117/2017 - di erogare direttamente in denaro le risorse ad esso provenienti dal FUN, nonché di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili acquisiti mediante le medesime risorse. Le attività di interesse generale di cui all'art. 5 D. Lgs. 117/2017 sono svolte prevalentemente in favore di terzi.

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:

- Associazione centri di servizio per il volontariato (CSVnet)
- Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio della Liguria
- Forum Genovese del Terzo Settore
- Alleanza contro la Povertà Ligure e Genovese
- Liguria 2030 (ASVIS)

Ha sottoscritto protocolli di intesa e accordi di rete con:

- Confindustria Genova con la finalità di migliorare le partnership sociali e territoriali tra imprese profit e volontariato (dal 2003).
- l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova per collaborare sulla Riforma del Terzo Settore (dal 2018)
- il Tribunale di Genova e l'Uepe per l'istituzione di un Osservatorio sulle misure di giustizia riparativa (dal 2019).
- l'ANPAL servizi per collaborare sui percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (dal 2019).
- l'Ordine dei giornalisti per collaborare sulla formazione degli iscritti sui temi del volontariato (dal 2019).

Fa parte del Tavolo di Coordinamento istituito dalla Regione Liguria sulla Riforma del Terzo Settore. Fa parte del Tavolo di Coordinamento regionale sulla donazione e distribuzione di prodotti alimentari ai fini di solidarietà sociale.

Collabora con la Consulta per la tutela dei diritti delle persone con disabilità del Comune e della Città Metropolitana di Genova. Ha avviato da anni 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 (253,3 anziani ultrasessantacinquenni ogni 100 giovani, con un'età media della popolazione di 48,4 anni).

Nel territorio sono presenti 563 ODV e 493APS oltre a diverse migliaia di altri enti non profit.

4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

4.1

1 Consistenza e composizione della compagine sociale

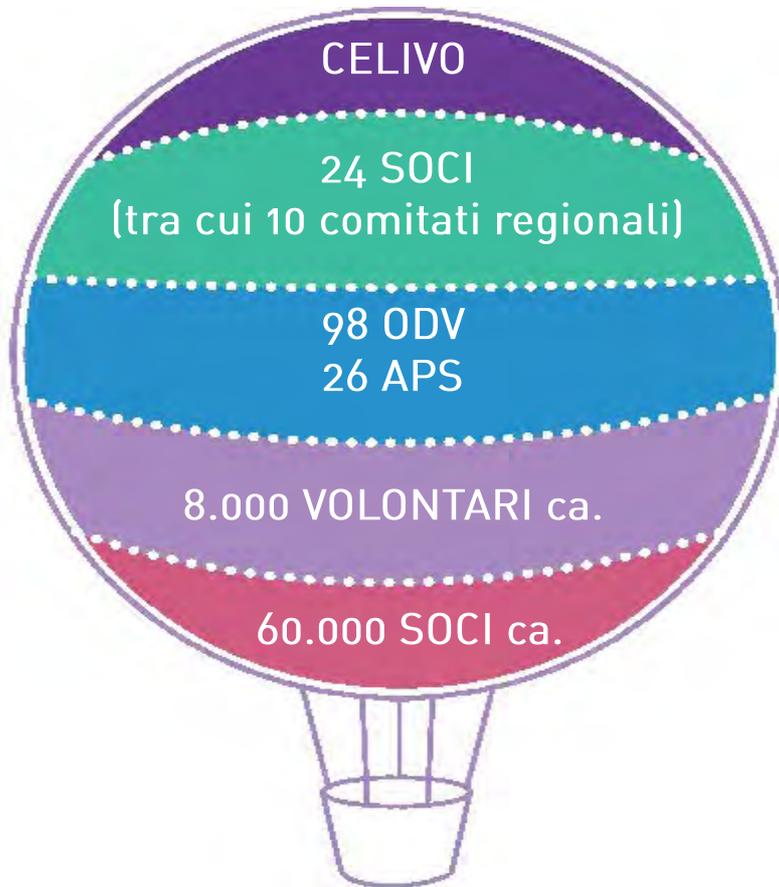
Celivo è una ODV iscritta al registro regionale del volontariato dal 1999. Lo Statuto del Celivo, con il dettaglio dei criteri e delle modalità di ammissione alla compagine sociale è consultabile sul sito.

Soci del CSV: le organizzazioni di volontariato di rilevanza almeno provinciale, aventi sede nella città metropolitana di Genova. Per favorire la partecipazione delle organizzazioni a rilevanza locale alla vita del Celivo, sono ammessi tra i soci anche i Comitati Locali. Gli altri Enti del Terzo Settore di rilevanza almeno provinciale - esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile – che non sono ODV, possono aderire a condizione che il loro numero non sia superiore al cinquanta per cento del numero delle organizzazioni di volontariato associate, nel rispetto dell'art. 32 D. Lgs. 117/2017.

Elenco Soci:

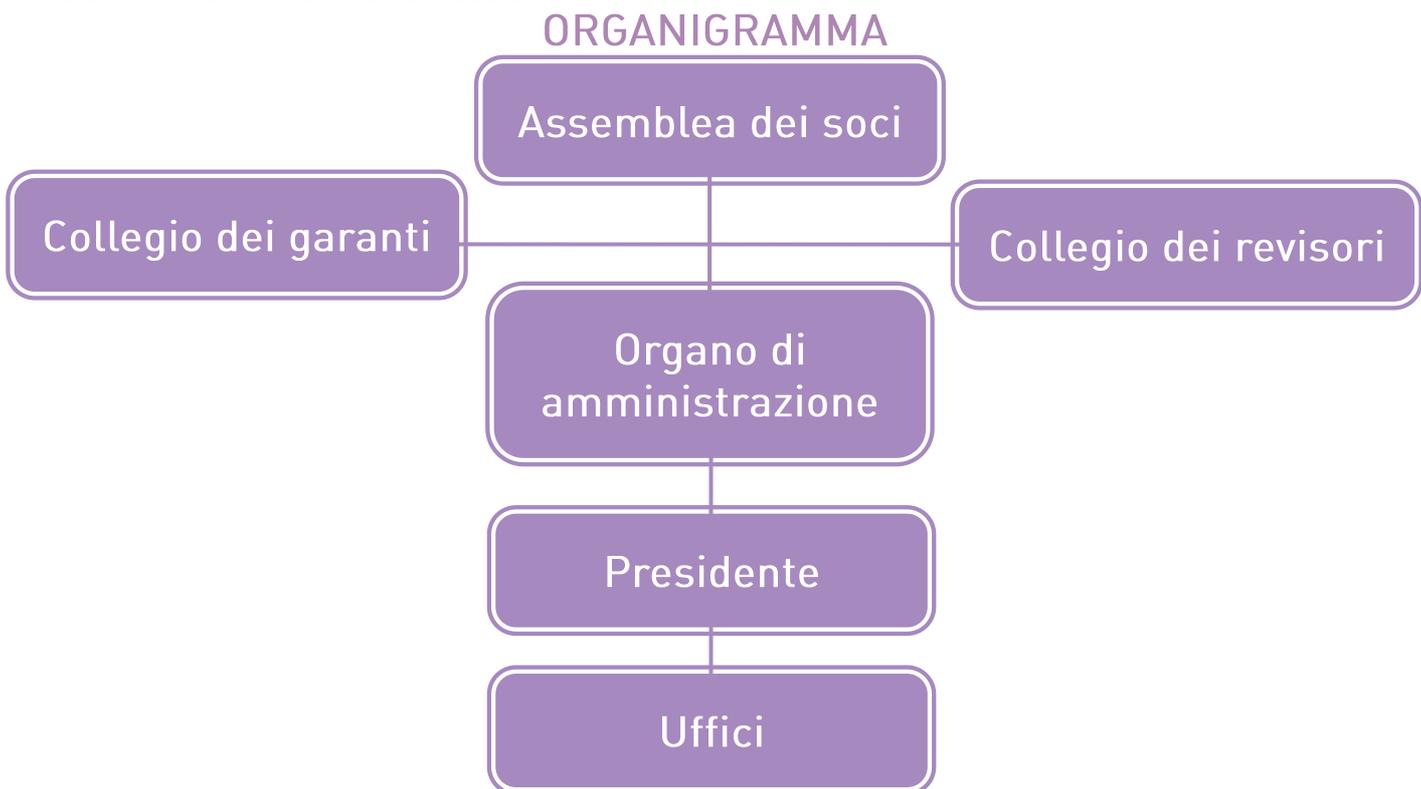
A.V.O. Regionale Liguria, A.I.D.O. Provinciale Genova, A.U.SER. Liguria, Banco alimentare della Liguria, A.L.fa.P.P. Liguria, A.N.P.A.S. Comitato Regionale Liguria, A.R.C.A.T. Liguria, F.I.D.A.S. Genova, Federazione Ligure Consulteri Familiari di Ispirazione Cristiana, FRSL - Federazione regionale solidarietà 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.





4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Celivo è un'associazione democratica e le sue cariche sono elettive e ricoperte a titolo gratuito. È sottoposto al controllo sia di un organo statutario interno, composto da Revisori iscritti all'albo, sia al controllo dei due organismi esterni previsti dal D. Lgs. 117/17 (articoli 64, 65, 66) per i Centri di Servizio al Volontariato: l'Organismo Territoriale di Controllo ligure e l'Organismo Nazionale di Controllo sull'attività dei CSV, nominati attraverso decreto del Ministero delle Politiche Sociali.



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	3	74%	144	Si
Organo di amministrazione	6	83%	124	Si
Presidente	45	100%	180	Si
Collegio dei Revisori	4	92%	29	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 2019, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Il 16 dicembre 2019 l'assemblea ha rinnovato tutte le cariche associative del Celivo, in applicazione del nuovo statuto approvato a maggio.

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. I suoi membri ricoprono la loro carica a titolo gratuito. Le riunioni svolte nel 2019, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 1/1/2019 al 16/12/2019

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 - Ass. Naz. 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
Umberto Marciasini	Componente Ufficio di Presidenza	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)	AUSER LIGURIA – Ass. 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 Fed. It. Ass. Donatori di Sangue - ODV
Luisa Porrini	Consigliere	30/9/04	4 anni (scadenza nel 2019)	GVV REGIONALE – Gruppi di Vol. Vincenzia- no AIC Italia – ODV
Giorgio Colombo	Consigliere	18/3/15	4 anni (scadenza nel 2019)	AVO REGIONALE - Ass. Volontari Ospedalieri Regionale – ODV
Francesco Avanzini	Consigliere	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2019)	AIDO PROVINCIALE – Ass. It. per la donazione di organi, Tessuti, Cellule – ODV
Angelo Sottanis	Consigliere	28/10/16	2 anni (in prorogatio in attesa nomina OTC)	Membro designato dal Coge

Composizione dal 16/12/2019 al 31/12/2019

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 2023)	A.N.P.A.S. REGIONALE - Ass. Naz. Pubbliche Assistenze ODV
Maurizio Bozzano	Consigliere	28/2/08	4 anni (scadenza nel 2023)	F.I.D.A.S GENOVA Fed. It. Ass. Donatori di Sangue - ODV
Alessandro Censi Buffarini	Consigliere	16/12/19	4 anni (scadenza nel 2023)	CEIS GENOVA – Centro di Solidarietà di Genova ODV
Giuliano Barbieri	Consigliere	16/12/19	4 anni (scadenza nel 2023)	AUSER LIGURIA – Ass. per l'autogestione dei servizi e solidarietà regionale ligure ODV
Stefano Dossi	Consigliere	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2023)	EVAL Ente Volontariato Anspi Liguria - ODV
Marco Castagnola	Consigliere	16/12/19	4 anni (scadenza nel 2023)	Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere Liguria - ODV
Luisa Porrini	Consigliere	30/9/04	4 anni (scadenza nel 2023)	GVV REGIONALE – Gruppi di Vol. Vincenzia- no AIC Italia – ODV
Giorgio Colombo	Consigliere	18/3/15	4 anni (scadenza nel 2023)	AVO REGIONALE - Ass. Volontari Ospedalieri Regionale – ODV
Francesco Avanzini	Consigliere	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2023)	AIDO PROVINCIALE – Ass. It. per la donazione di organi, Tessuti, Cellule – ODV
Rosa Anna Girani	Consigliere	16/12/19	4 anni (scadenza nel 2023)	Volontari per l'Auxilium - ODV

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/l'organo di controllo

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 2019, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Il 16/12/19 sono state rinnovate le cariche associative e, in applicazione del nuovo statuto, il Collegio dei Revisori è stato sostituito dall'Organo di Controllo, ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 117/17 .

Composizione dal 1/1/19 al 16/12/19

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	4 anni (scadenza nel 2019)

Composizione dal 16/12/19 al 31/12/19

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)

Nota Bene: ai sensi dell'art. 61 del D. Lgs. 117/17 l'organismo territoriale di controllo sui CSV ha il diritto di nominare un componente dell'organo di controllo interno del CSV con funzioni di presidente. Tale nomina non è avvenuta nel corso del 2019.

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 2019 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

4.3.1 Analisi dei 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'.

Stakeholder coinvolti nel governo, controllo, gestione e finanziamento del CSV

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Soci	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire la partecipazione democratica e il coinvolgimento alla gestione del Celivo - Rendicontare in modo trasparente e dettagliato l'utilizzo delle risorse
Personale	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborare nel garantire il controllo sul buon andamento amministrativo e contabile della struttura

Stakeholder coinvolti nel governo, controllo, gestione e finanziamento del CSV

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
OTC, ONC ed enti finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> - 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

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Volontari ODV/ETS	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere il volontariato e la cittadinanza attiva - Offrire orientamento, informazioni, notizie, dati sul volontariato

Altri Stakeholder

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Altri CSV	<ul style="list-style-type: none"> - Fare lavoro di rete scambiando buone prassi e coordinando strategicamente le azioni
Altri Enti di Terzo Settore, Forum	<ul style="list-style-type: none"> - Operare in sinergia e fare lavoro di rete - Creare occasioni di incontro e dibattito sulle questioni riguardanti il privato sociale
Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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)	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire sinergie tra volontariato e impresa e realizzare iniziative comuni per il benessere del territorio
Ordini professionali	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborare per promuovere iniziative di informazione e formazione su tematiche di interesse comune

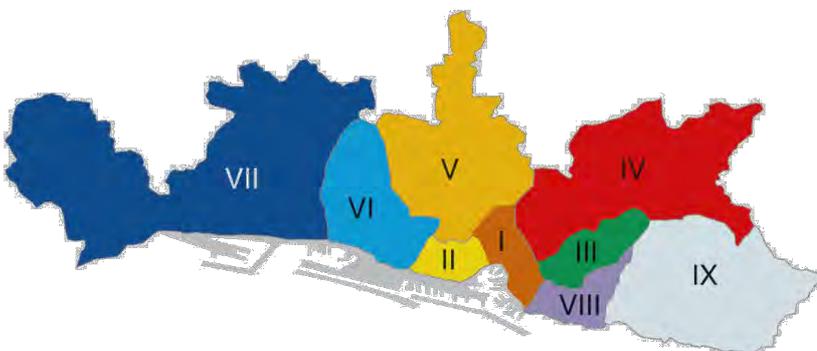
Numero di Odv e Aps ubicate negli ambiti territoriali della città metropolitana di Genova

Ambiti territoriali	N° Odv	N° Aps
Genova	398	355
Stura	8	6
Riviera di Ponente	10	9
Polcevera	13	22
Scrivia	18	23
Valico	7	5
Trebbia	3	3
Paradiso	16	19
Golfo	25	13
Entella	40	15
Petronio	17	15
Fontanabuona	5	5
Graveglia	0	1
Sturla	0	1
Aveto	3	1
Totale	563	493



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

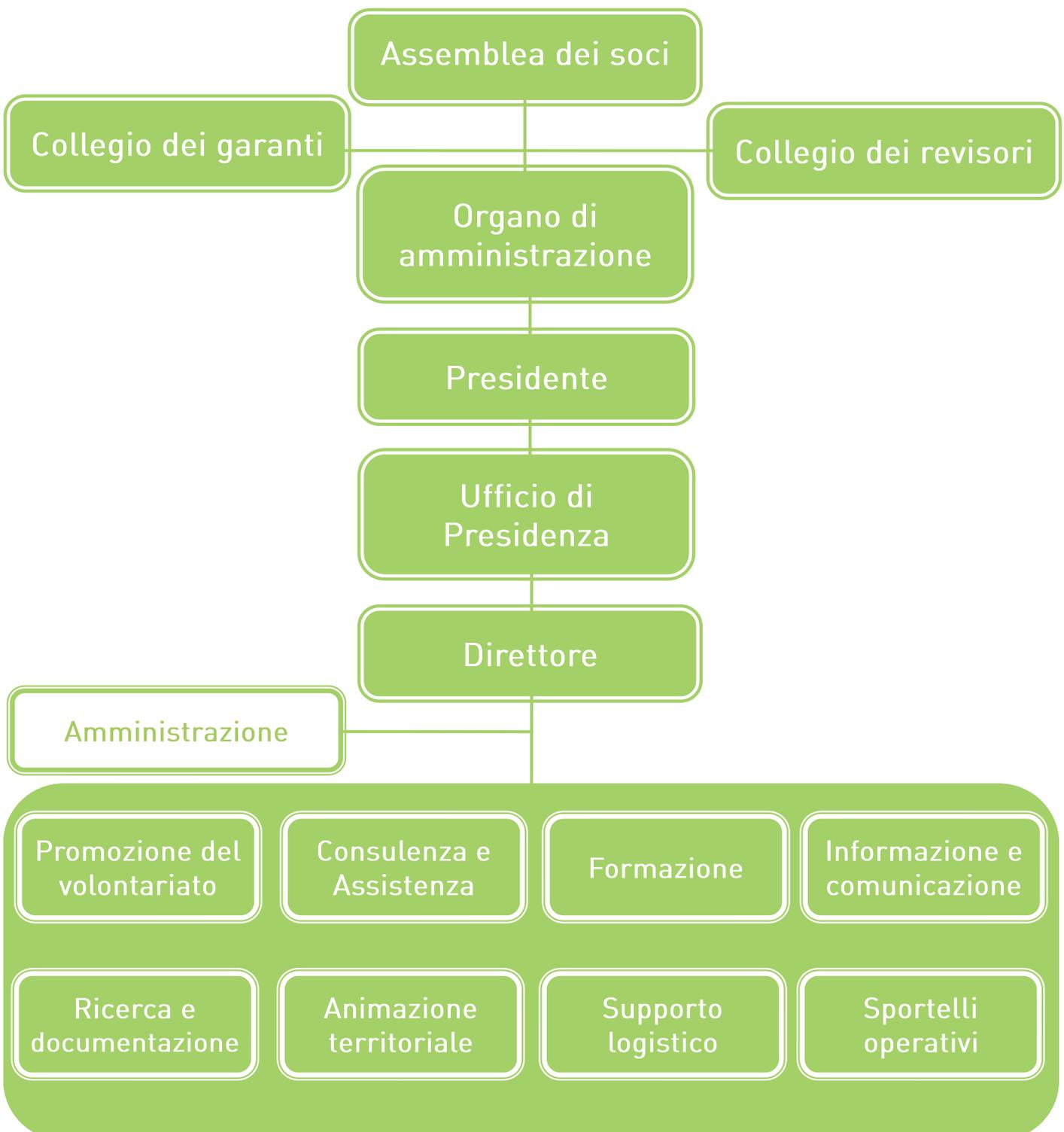
Municipi	N° Odv	N° Aps
I Centro Est	135	105
II Centro Ovest	34	44
III Bassa Valbisagno	31	18
IV Media Valbisagno	24	23
V Valpolcevera	26	34
VI Medio Ponente	32	32
VII Ponente	19	36
VIII Medio Levante	60	34
IX Levante	37	29
Totale	398	355



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 2019, in continuità con gli anni precedenti, Celivo aveva a libro matricola 9 dipendenti. L'annualità è stata interessata da alcune assenze per maternità.

Percentuale di laureati e diplomati sul totale dei dipendenti

Laureati	78%
Diplomati	22%

Anzianità lavorativa ed età anagrafica medie dei dipendenti

Anzianità lavorativa media (anni)	13,56
Età anagrafica media (anni)	42,4%

Celivo impiega otto persone di genere femminile e una di genere maschile.

Oltre ai dipendenti, Celivo si serve della prestazione continuativa di 6 professionisti (con un contratto di consulenza esterna), a cui si aggiungono, nel corso dell'anno, altri consulenti saltuari (soprattutto docenti dei corsi di formazione).

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 2019 le esigenze formative hanno riguardato principalmente la Riforma del Terzo Settore e il gestionale informativo nazionale di CSVnet. Tutti i dipendenti sono stati coinvolti nella formazione.

Nel 2019 il personale del Celivo ha svolto:

- 6 incontri collegiali di equipe (per un totale di 15 ore),
- 12 incontri formativi su nuovo gestionale e area riservata (36 ore)
- 18 corsi di formazione (per un totale di 105 ore),
- 23 webinar di CSVnet (per un totale di 70 ore).

Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane

Ai dipendenti viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali con il seguente inquadramento:

Livello di inquadramento	Numero dipendenti
F Quadro	1
D 2	1
D 1	7

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

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 2019 era 1 a 2).

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

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 2019 le ore dedicate allo svolgimento delle riunioni degli organi sociali ammontano a 478. A queste, si devono aggiungere altre 800 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 ammontano a 58 per un totale di 3.480 ore di lavoro svolto nel 2019.

Ai volontari vengono rimborsate solo le spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata, entro limiti massimi e alle condizioni preventivamente stabilite tramite regolamento approvato dal Consiglio Direttivo. Nel 2019 i rimborsi ai volontari ammontavano ad euro 244,40. Celivo non effettua rimborsi di tipo forfetario, né a fronte di autocertificazione.

Nessun emolumento, compenso o corrispettivo è stato attribuito nel 2019 ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti o agli associati.

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 2019 aveva come obiettivo l'erogazione dei seguenti servizi e azioni:

- 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 del bisogno

Celivo realizza attività e servizi relativi a tutte le aree di intervento previste dall'art. 63 del D.Lgs. 117/17. Le aree di bisogno sono monitorate attraverso molteplici azioni, di seguito illustrate.

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.

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.

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.

6.1 .2 La programmazione

6.1.2 .1 Il processo di programmazione

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.

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.

La validazione del Coge al bilancio 2019 è pervenuta ad annualità già avviata (il 28 gennaio).

Rileviamo che negli ultimi anni, purtroppo, l'approvazione della programmazione annuale dei CSV da parte degli organi di controllo non avviene più entro il mese di dicembre dell'anno precedente, come avveniva in passato, ma solo ad annualità già avviata. Ciò mette gli organi sociali dei Centri nella difficile posizione di essere costretti a garantire continuità alle attività e ai servizi nel nuovo anno, senza che sia ancora pervenuta l'ammissione a finanziamento degli organi di controllo preposti dalla normativa. Questo elemento crea legittime preoccupazioni sotto il profilo della responsabilità degli organi sociali dei CSV e comporta difficoltà nell'avvio sereno della programmazione nel nuovo anno.

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 2019 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 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

A differenza di altri Centri di Servizio italiani, **Celivo eroga servizi completamente gratuiti**, sin dal suo avvio.

Destinatari dei servizi del Celivo sono innanzitutto:

- A)** i VOLONTARI delle ODV - ORGANIZZAZIONI di VOLONTARIATO (iscritte nell'attuale registro regionale in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore);
- B)** i VOLONTARI degli ETS - ENTI del TERZO SETTORE, come attualmente individuati dal D. Lgs. 117/17, quali ad es. le APS iscritte nell'attuale registro regionale in attesa dell'entrata in vigore del RUNTS;
- C)** gli ASPIRANTI VOLONTARI e i CITTADINI interessati al volontariato.

Il CSV, inoltre, nell'ambito del perseguimento delle sue finalità istituzionali, offre e ricerca costantemente la collaborazione, la sinergia e lo scambio con enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, enti profit, fondazioni, ordini professionali, enti non profit, finalizzati al lavoro di rete a favore della comunità territoriale.

Celivo eroga i propri servizi in favore di enti che hanno sede legale ed operatività principale nel suo ambito territoriale di competenza (la città metropolitana di Genova) o in favore di cittadini che risiedono o operano sul quel territorio.

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.

Gli utenti possono chiedere i servizi tramite l'area riservata sul sito del Celivo.

Nel pieno rispetto del **principio di pubblicità e trasparenza** tutti i servizi e le azioni del CSV vengono pubblicizzati 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. 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, 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.

Celivo eroga i propri servizi in modo da assicurare la migliore **qualità** possibile, tenendo conto delle risorse a disposizione. Tutti i servizi sono sottoposti ad un sistema di rilevazione della qualità e dei bisogni tramite questionari somministrati agli utenti. I risultati della rilevazione qualitativa sono pubblicati nel bilancio sociale al capitolo 6, servizio per servizio.

Celivo rispetta inoltre il **principio di economicità**, organizzando ed erogando i propri servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità. Adotta un Regolamento Amministrativo che disciplina l'assunzione degli

impegni e il controllo di gestione. Ai dipendenti viene applicato il C. N. cooperative sociali (la differenza retributiva rispetta il dettato del comma 1 dell'art. 16 del CTS). Il personale è stato formato per gestire direttamente, senza sprechi di tempi e risorse, la maggioranza delle azioni, in modo da ridurre il più possibile il ricorso a servizi esterni e garantire continuità, autonomia, flessibilità, efficienza. Gli spazi della sede sono utilizzati per i corsi di formazione, lo stoccaggio attrezzature, le riunioni delle Reti, etc. Celivo opera un controllo costante dei costi in relazione al conseguimento degli obiettivi stabiliti dal CTS, salvaguardando la loro efficacia sociale.

Il CSV, secondo il **principio di integrazione** collabora con gli altri CSV della regione (dal 2000 esiste il Coord. Reg. CSV liguri) e con altri CSV in Italia ed è socio di CSVnet (dal 2003). Con CSVnet e i CSV liguri vengono perseguite virtuose sinergie (ad es. convegni in streaming, creazione dei modelli di statuto, indicazioni da dare alle associazioni per gli adeguamenti normativi, etc.) e scambio di buone prassi.

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. Adotta inoltre sistemi atti a ridurre le distanze con l'utenza (sito, area riservata, newsletter, video-consulenze, streaming convegni, pubblicazione moduli e dispense, etc). I servizi sono erogati prevalentemente in favore dei volontari degli ETS aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento.

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, nonché 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 prende in esame ogni reclamo in ottica di un miglioramento continuo della propria organizzazione.

Sul sito del CSV 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 è a disposizione e compilabile online 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 dei servizi erogati.

6.3 LE ATTIVITA'

6.3

Il quadro generale delle attività



Nel 2019 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 2019 sono stati i seguenti:

- Sito internet, newsletter, pagina facebook, Canale Youtube: questi quattro strumenti sono gestiti ed aggiornati quotidianamente dal personale Celivo e raggiungono decine di migliaia di soggetti.
- Carta dei Servizi pubblicata sul sito: illustra nel dettaglio tutti i servizi erogati e le modalità d'accesso.
- 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 formazione: a gennaio e a settembre viene realizzato e diffuso il calendario semestrale dei corsi organizzati da Celivo (consultabile e scaricabile dal sito e inviato tramite newsletter settimanale).
- Ufficio Stampa: le principali iniziative del Celivo rivolte all'utenza hanno avuto risalto sui mass media con 65 articoli pubblicati nel 2019.
- Bilancio sociale: Celivo pubblica annualmente da 18 anni il proprio bilancio sociale con la rendicontazione puntuale di tutti i servizi. Tutti i bilanci sociali del Celivo sono consultabili 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 a quella 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 promozionale della cultura e dei valori della solidarietà verso la comunità, 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, attraverso un accompagnamento mirato e individuale. 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

Promozione, orientamento e supporto

Composizione dei cittadini aspiranti volontari colloquiati per l'orientamento al volontariato in sede Celivo

RISULTATI

- **Corsi di introduzione al volontariato:** sono state realizzate **4 edizioni del corso** (3 incontri di 2 ora ciascuno ad edizione) rivolto ai cittadini/aspiranti volontari per un totale di **79 partecipanti**.

- **Colloqui di orientamento al volontariato individuali:** sono stati realizzati **682 colloqui individuali** con cittadini aspiranti volontari. Dopo il colloquio Celivo ha organizzato il primo appuntamento con i responsabili dell'Odv prescelta e ha verificato ex post il buon andamento dell'inserimento.

- **Informazioni sul volontariato:** nel 2019 Celivo ha offerto **247** informazioni ai cittadini tramite i propri sportelli attraverso l'accesso diretto, i contatti telefonici ed e-mail.

- **Rete tematica "Responsabili dei Volontari"** avviata nel 2013 e coordinata da Celivo (vedere paragrafo Animazione territoriale).

- **Corsi di formazione** sulla gestione dei volontari rivolti ai responsabili degli enti: **"Collaborazione e conflitto nel gruppo di volontariato"**; **"Come gestire il colloquio dei nuovi volontari"**; **"La relazione d'aiuto: conflitto e trauma, quale il ruolo di vicinanza del volontario tra paure e risorse"**; **"Parlare, motivare, coinvolgere i giovani nelle azioni di volontariato"** (vedi paragrafo "Formazione").

- **Alternanza scuola lavoro/cittadinanza attiva:** supporto alle associazioni nell'accoglienza dei tirocinanti, formazione e abbinamenti agli studenti nelle scuole (vedi paragrafo Progetto Scuola).

- **Partecipazione ad eventi e iniziative pubbliche** o di coordinamento con gli ETS, la P.A. o altri enti pubblici o privati. La partecipazione alle iniziative del territorio ha consentito al Celivo di potersi mettere in relazione e collaborazione con diversi soggetti al fine di promuovere maggiormente il volontariato e la cultura della solidarietà. Nel 2019 sono state **28 le partecipazioni** ad eventi esterni.

Sesso: 68% femmine, 32% maschi;

Titolo di studio: 48% diplomati, 30% laureati, 19% licenza media; 2% licenza elementare; 1% post laurea;

Classi di età: fino a 18 anni 4%; 19-29 anni 22%, 30-54 anni 31%, 55-64 anni 26%, oltre i 65 anni 17%;

Condizione professionale: in cerca di occupazione 25%, studenti 23%, occupati 23%, pensionati 20%, casalinghe 7%, altro 2%.

AZIONI

RISULTATI

**Campagna:
METTITI IN
GIOCO
DIVENTA
VOLONTARIO**

Nel 2019 la **campagna promozionale** “*Mettiti in gioco: diventa volontario*” è stata divulgata continuamente attraverso diversi mezzi e strumenti (dépliant, locandine, social media, istituzioni, etc.).
Il messaggio della campagna è trasmettere il potenziale impatto positivo che può avere l'attività di volontariato sulla persona, cercando però di evitare messaggi ed immagini stereotipate e retoriche. La campagna intende sensibilizzare un target ampio e in particolare vuole coinvolgere quella fetta di cittadinanza che non ha conoscenza alcuna del mondo del volontariato o che comunque ha un'idea circoscritta al suo vissuto.

**Strumenti di
promozione
della cultura
della solidarietà
e della ricerca
specifici di
volontari**

- **Ufficio stampa:** Nell'ambito della collaborazione con il SECOLO XIX, che dal 2012 dedica un'intera pagina alla settimana alle notizie del volontariato, sono state realizzate **28 interviste** che riportano la storia e l'esperienza personale di altrettanti volontari in diversi ambiti di attività. **Nel 2019, in tutto, sono stati pubblicati dai media locali e nazionali 403 articoli sul volontariato del territorio, di cui 65 articoli relativi alle attività del Celivo.**
- **Bacheca del Volontariato:** è una pubblicazione contenente le richieste dettagliate di volontari da parte degli ETS, aggiornate costantemente e suddivise per territorio. Sono state distribuite in migliaia di copie presso i nostri Sportelli e sono altresì disponibili e scaricabili dal sito. In estate ed in inverno si sono realizzate due pubblicazioni speciali dove erano evidenziate le ricerche di volontari per il periodo particolare di riferimento: **“Speciale estate volontariato”** e **“Speciale inverno volontariato”**. Alla Bacheca le associazioni accedono in particolare attraverso lo sportello di consulenza su “ricerca, inserimento e gestione volontari” (vedi paragrafo “Consulenze”). Annualmente viene organizzato una consulenza collettiva nel Tigullio proprio sul tema della ricerca e accoglienza dei nuovi volontari degli Ets.
- **Sito Internet e Newsletter:** in home page 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 2019 abbiamo diffuso 169 appelli di ricerca 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 2019 abbiamo superato i 5400 follower e prodotto 269 post di promozione delle iniziative degli ETS.
- **Canale Youtube:** su cui sono pubblicati i video del Celivo sulla promozione del volontariato e i video delle associazioni.
- **Celivo news:** video, pubblicati sui canali youtube e facebook, dove vengono riportate le notizie delle associazioni ed in particolare le ricerche volontari pubblicate in newsletter. I video sono realizzati internamente da Celivo, sia come regia, riprese e montaggio che come presentazione delle notizie.

**Consulenza sulla
ricerca,
inserimento e
gestione dei
volontari**

Il servizio di consulenza alle associazioni sulla ricerca, inserimento e gestione dei volontari ha supportato molte associazioni, anche con consulenze “a domicilio” presso la sede dell'ente (i risultati sono nel paragrafo Consulenze).

AZIONI

RISULTATI

**Campagna:
IO SONO
VOLONTARIO**

Da anni Celivo diffonde la **campagna “lo sono volontario”**. 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 in 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. Nel 2019 due operatori hanno partecipato alla formazione proposta da Csvnet sul progetto “Lever Up” ricevendo l'attestazione nazionale certificante i ruoli di “assessor” e “trainer”.

**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. Nel 2019 Celivo ha collaborato ad un percorso formativo coordinato da Uniauser Genova e Ass. Oltre il giardino della durata di 5 incontri sull'applicazione del regolamento del Comune di Genova. (vedi paragrafo “Formazione”).

**Le imprese
promuovono il
volontariato**

Nel 2019 è proseguito il progetto col quale 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 (per i dettagli vedi “Progetto Responsabilità sociale). Inoltre il Celivo incontra le aziende per favorire il raccordo tra progetti di Responsabilità sociale di impresa ed Ets del territorio potenzialmente collegabili ad essi.

Nel 2019, per promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà, Celivo ha partecipato all'evento “Agende rosse” organizzato dal Teatro Carlo Felice e rivolto ai giovani delle scuole superiori.

**Tavolo recupero
e riduzione
eccedenze
alimentari –
Regione Liguria**

Nel 2019 Celivo ha partecipato al tavolo del recupero e riduzione eccedenze alimentari organizzato da Regione Liguria a cui hanno partecipato molte associazioni, imprese ed altri enti.

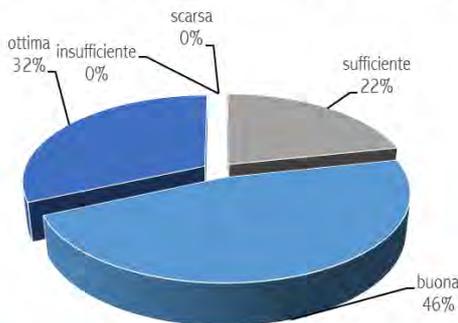
In particolare ha seguito il sottogruppo 3: individuazione dei bisogni e sistemi di collegamento tra diversi soggetti della rete (donatori e beneficiari).

**Volontariato e
Immigrazione**

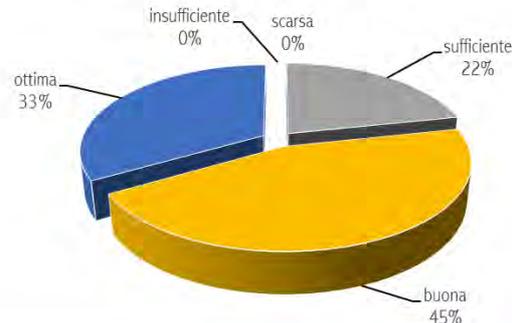
Celivo ha partecipato alla ricerca nazionale promossa da Csvnet dal tema “immigrazione e volontariato in Italia”. In particolare ha offerto supporto e dati al Centro Medi per la fase iniziale e durante la ricerca

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

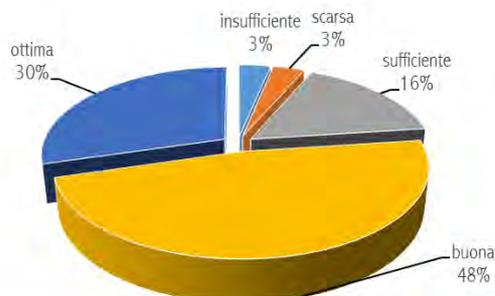
Livello di soddisfazione relativo alle azioni di promozione del volontariato presso la cittadinanza svolte attraverso i corsi di introduzione al volontariato e i colloqui di orientamento



Livello di soddisfazione relativo alle azioni di promozione del volontariato svolte attraverso i diversi canali di comunicazione del Celivo: Facebook, sito, newsletter



Livello di soddisfazione relativo alla Bacheca del volontariato e alla sezione "ricerca volontari" sul sito del Celivo



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. Per il Celivo è un'azione strategica importante promuovere il volontariato giovanile attraverso la collaborazione con le scuole, per la progettazione di specifiche iniziative in grado di coinvolgere gli studenti in percorsi di riflessione. Le attività proposte dal Progetto costituiscono, per la maggior parte degli studenti, una delle poche occasioni, durante il loro percorso di studi, per confrontarsi sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva.

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.

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 curricolari. 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 sé stessi e le proprie potenzialità e competenze e 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 si è attivato anche sul versante dell'alternanza scuola/lavoro prevista dalla nuova norma 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. L'Alternanza scuola/lavoro, che con la Legge di Bilancio 2019 è stata rinominata "percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento", conferma una modalità didattica, che attraverso l'esperienza pratica aiuta a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e testare sul campo le attitudini degli studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio. 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").

Nel 2019 Celivo, ha sottoscritto il protocollo di intesa con Anpal (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro) per le attività inerenti la promozione dei "percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" nelle realtà del terzo settore. È invece in via di definizione la sottoscrizione di un protocollo di intesa con l'Ufficio Scolastico Regionale.

Infine, da diciotto anni, in collaborazione con Regione Liguria che lo organizza, Celivo partecipa con un proprio stand al Salone Orientamenti, il più importante evento di formazione e orientamento del nordovest e tra i primi a livello nazionale (l'edizione 2019 ha superato le 100.000 presenze).

Celivo si interfaccia inoltre con diverse istituzioni pubbliche e private (Università, Informagiovani, etc.) per portare avanti strategie e iniziative di promozione del volontariato ai giovani.

AZIONI	RISULTATI
<p>Incontri sul volontariato nelle scuole</p>	<p>Celivo nel 2019 ha realizzato 50 incontri sul volontariato intervenendo negli istituti scolastici superiori della città metropolitana (licei, istituti tecnici, scuole professionali, percorsi triennali).</p> <p>In queste occasioni sono stati formati 1.512 studenti per complessive 101 ore di formazione.</p> <p>Gli interventi del Celivo nelle scuole sono stati di diversa natura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incontri formativi nelle singole classi (questa è stata la tipologia più frequente); - incontri informativi con più classi accorpate (meno frequente).
<p>Progetti specifici con Istituti Scolastici</p>	<p>Progetto con l'Istituto scolastico Firpo/Buonarroti: le attività hanno coinvolto 3 classi per complessivi 9 incontri e 18 ore di formazione.</p> <p>Durante gli incontri i 75 studenti coinvolti hanno approfondito, sotto forma di unità didattica di apprendimento, il volontariato da diversi punti di vista: valori, storia, numeri, settori, immagini, obiettivi e parole chiave. Il percorso si è concluso con l'elaborazione di una tesina in grado di rendicontare gli apprendimenti sul volontariato e i loro collegamenti con materie, discipline argomenti presenti nel percorso scolastico.</p>

AZIONI

RISULTATI

Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex alternanza scuola e lavoro)

La legge 107/2015 (e successive modificazioni) prevede la possibilità, anche per gli enti del terzo settore, di accogliere gli studenti. 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 una proposta di percorso che prevede per gli studenti:

- **2 ore di formazione tecnico/giuridica** su legislazione del Terzo Settore e contesto di riferimento, 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** settimanali presso un'associazione del territorio.

Nel 2019 Celivo ha svolto direttamente presso gli Istituti Scolastici **36 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 2019 Celivo ha collaborato su questo tema con **12 istituti scolastici**.

Hanno partecipato ai progetti di alternanza scuola/volontariato **65 studenti** presso **12 associazioni** (che hanno realizzato **10 progetti diversi**) per un totale di **2.600 ore di tirocinio**.

Partecipazione a manifestazioni/ eventi:
Salone Orientamenti

Per il diciottesimo anno consecutivo, **dal 12 al 14 novembre 2019**, Celivo ha partecipato con un ampio stand al Salone "Orientamenti", organizzato da Regione Liguria in collaborazione con le altre istituzioni territoriali.

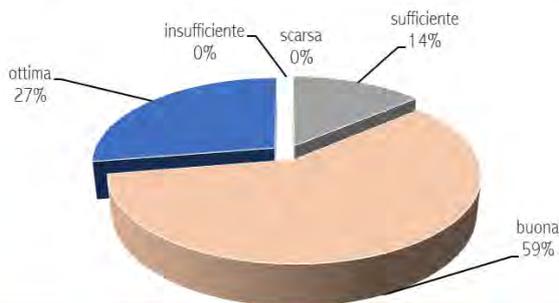
L'iniziativa è strategica per il progetto Giovani/Scuola, in quanto vede coinvolti, in un unico "spazio", tutti i soggetti interessati: scuole, università, studenti, associazioni, enti del terzo settore. All'interno del proprio stand Celivo ha offerto uno spazio per l'orientamento al volontariato ed alla cittadinanza attiva attraverso informazioni agli insegnanti sul Progetto Giovani/Scuola, nonché colloqui di orientamento individuali agli studenti. Durante il Salone gli operatori del Celivo hanno svolto **478 colloqui di orientamento** al volontariato.

Lo stand era dotato anche di un'aula formazione in cui Celivo ha organizzato diversi **incontri rivolti a docenti e studenti:**

- **1 corso** rivolto ai docenti "**Certificazione delle competenze di cittadinanza e sui percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento nel mondo del volontariato**" (30 partecipanti);
- **3 corsi** rivolti agli studenti sul tema "**Cittadinanza attiva e Costituzione**" (89 partecipanti).

Infine, tutti i partecipanti hanno avuto modo di mettersi in gioco, lasciando una traccia" scrivendo in un post-it "chi sono i volontari per me" i cui contenuti sono stati pubblicati sulla pagina facebook di Celivo.

Livello di soddisfazione relativo alle azioni di promozione del volontariato svolte attraverso il Progetto Scuola (azioni di formazione e sensibilizzazione nelle scuole, accompagnamento all'alternanza scuola/lavoro)



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 l'animazione territoriale, Celivo ha dato vita anni fa a diverse reti Tematiche con l'obiettivo di far incontrare le associazioni e sostenerle nel lavoro di rete, 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

Rete carcere

RISULTATI

Nel corso del primo semestre del 2019 la Rete Carcere si è dedicata ad approfondire il **tema del lavoro e della formazione professionale dentro e fuori dal carcere**, in particolare sul territorio genovese, interfacciandosi con soggetti quali lo Spin (Sportello Informativo area penale di Genova) e la Città Metropolitana di Genova - Settore Istruzione, pari opportunità e sviluppo sociale. Tali approfondimenti sono sfociati in azioni di contatto con soggetti in grado di incidere sulle dinamiche di inserimento lavorativo e formazione per detenuti: la Regione Liguria (Settore sistema regionale della formazione e dell'orientamento), alcuni enti professionali accreditati, associazioni di categoria e istituti scolastici.

Rete carcere

Altre collaborazioni significative durante il primo semestre si sono avute con: - Il team del **progetto Erasmus+ “3D Jail”**, finalizzato a sviluppare una sorta di vademecum per l'avvio di un laboratorio di stampa 3D all'interno delle carceri, puntando sullo sviluppo di competenze altamente professionalizzanti; - **L'ordine dei Giornalisti della Liguria**, con cui si era già collaborato in passato per la realizzazione di eventi formativi. La Rete ha supportato e partecipato al seminario per giornalisti del 04/06/2019, intitolato “*Il Carcere – Parole che liberano*”. Dopo tale occasione sono nati ulteriori momenti di confronto con l'Ordine, per riflettere sul tema della comunicazione legata alla giustizia penale.

Nel secondo semestre l'attività si è concentrata prevalentemente sul tema del **Garante Regionale dei diritti dei detenuti e delle persone private della libertà personale**, figura presente in tutte le regioni italiane tranne che in Liguria e in Basilicata. La Rete, che aveva già organizzato in passato azioni per richiedere la formulazione di una legge regionale a riguardo, ha portato all'attenzione dei media e della cittadinanza questa problematica anche attraverso una conferenza stampa a novembre 2019, richiedendo un intervento tempestivo per colmare una lacuna a discapito dei diritti delle persone ristrette.

Il 20 settembre 2019 Celivo ha sottoscritto un **Accordo di rete per la messa alla prova con il Tribunale**, l'Udepe, la Camera Penale, l'ANCI, la Regione, l'Inail, il Forum, finalizzato a collaborare e istituire uno sportello sulle MAP ed un Osservatorio per monitorare le prassi e promuovere le migliori.

Oltre alle iniziative esterne, nel 2019 sono stati realizzati **10 incontri della Rete presso il Celivo**.

Rete disabilità

Il 2019 ha visto una forte interazione tra la Rete Disabilità e la *Consulta Comunale e Provinciale per la tutela delle persone disabili*, già incontrata l'anno precedente, per approfondire ulteriormente aspetti tecnici e normativi legati al concetto di accessibilità, alla situazione a Genova e le relative problematiche. Ne è derivata **un'azione di supporto alla Consulta nelle iniziative di lotta alle barriere**, in primis nel sollecitare il Comune all'attuazione del P.E.B.A – Piano di Eliminazione Barriere Architettoniche, previsto da anni, ma mai realizzato. L'azione corale ha presto avuto un primo riscontro positivo: a maggio è ripartito il Gruppo di lavoro PEBA del Comune. La Rete ha altresì contribuito durante una fase di indagine volta a evidenziare le barriere e le problematiche quotidiane che i cittadini incontrano nel vivere la città e i servizi: ciò è avvenuto tramite un questionario inviato al gruppo PEBA. Altre azioni significative nel corso dell'anno sono state: - **Approfondimento del tema della sensibilizzazione alla disabilità rivolta agli studenti**: sebbene nel 2019 le associazioni della rete non abbiano realizzato direttamente interventi negli istituti scolastici secondo il collaudato progetto “*Incontriamo la disabilità*”, si è comunque riflettuto insieme sul perfezionamento del modello di intervento, confrontandosi con altre realtà con esperienza pluriennale nell'azione di sensibilizzazione in tale ambito; - **Partecipazione alla Festa del Volontariato di Sestri Ponente**: a giugno 2019 la Rete ha contribuito all'iniziativa con un proprio stand, per raccontare ai presenti il proprio operato, distribuire materiali e facendo un intervento al dibattito pubblico intitolato “*Oltre le barriere della disabilità*”.

Nella parte finale dell'anno i volontari hanno richiesto un momento di confronto più approfondito per **riflettere sul senso e sulle modalità del fare rete fra gli enti della disabilità**. Sono stati dunque svolti due incontri che hanno coinvolto sia i presidenti e i coordinatori delle associazioni aderenti, sia i referenti di quelle che hanno partecipato in passato: questo per “fare il punto” e capire insieme a loro possibili oggetti di lavoro utili e stimolanti per tutti, così da progettare per il futuro un piano di azione sempre più partecipato. Fra le proposte, emergono il tema della sensibilizzazione e quello dell'Abitare, che verranno quindi sviluppati nel 2020. Nel 2019, oltre alle attività esterne, sono state organizzate **11 riunioni della Rete presso Celivo**.

Rete migranti

Nel 2019 la Rete Migranti ha portato avanti **un'azione di presa di contatto con altre realtà associative e gruppi di lavoro attivi sui temi dell'immigrazione**, sia per raccogliere informazioni utili ai propri utenti, sia per rafforzare la Rete stessa invitando nuovi soggetti ad aderirvi. Ci si è orientati in primis sulle comunità etniche e sulle associazioni informali di migranti, per contrastare dinamiche di isolamento e creare sinergia fra tali realtà e gli enti più strutturati. Questo ha avviato una collaborazione con alcuni esponenti della comunità nigeriana, interessati a realizzare un'associazione a supporto dei connazionali. In secondo luogo, si è monitorata la presenza di altre reti simili sul territorio genovese: ne è derivato uno scambio con il Summit delle Diaspore, realtà che promuove il ruolo attivo delle diaspore nello scambio economico, culturale e sociale tra l'Italia e i paesi di provenienza dei migranti residenti. Il confronto avvenuto in queste occasioni ha avviato una più attenta riflessione sul senso del fare rete in tali contesti, sulle resistenze delle persone da coinvolgere, sulla necessità di far esprimere loro in prima persona circa i bisogni e le azioni necessarie. Forte di tali ragionamenti, la Rete ha deciso di chiudere l'anno con un **incontro aperto a tutte le comunità etniche e le realtà associative più o meno formali di migranti stanziate a Genova**: ciò allo scopo di presentare la Rete e le sue opportunità a potenziali nuovi aderenti, verificare la presenza di esigenze comuni e proporre di farsene carico insieme. L'iniziativa ha avuto luogo il 13/12/2019 presso il Centro Bancchi e ha visto una buona partecipazione di diverse nuove realtà, dichiarano interessate a valutare collaborazioni da intraprendere con la Rete per il 2020.

Altre azioni significative nel corso dell'anno sono state: - Momenti interni di aggiornamento sulla situazione del sistema di Accoglienza richiedenti asilo a Genova, a seguito dell'attuazione del **"Decreto sicurezza"** e dei nuovi bandi della prefettura; - Ideazione di possibili azioni di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza, circa i temi emergenti dell'immigrazione e gli effetti delle suddette novità normative; - Collaborazione con **l'Istituto Psicanalitico per le Ricerche Sociali di Roma**, che ha svolto per il Ministero dell'Interno un momento di coinvolgimento dell'associazionismo immigrato nella governance del processo d'integrazione territoriale (l'incontro si è svolto il 25/07/19 in sede Celivo); - Collaborazione con il **Ministero dell'Interno** per la presentazione del Progetto RE.V.ITA, che promuove la conoscenza e l'accesso alla misura del Ritorno Volontario Assistito e Reintegrazione di cittadini di Paesi Terzi presenti in Italia (tale incontro si è svolto il 01/10/19 in sede Celivo).

Nel 2019, oltre alle attività esterne, si sono svolte **11 riunioni della Rete presso Celivo**.

Rete responsabili dei volontari

Avviata nel 2013, la Rete si occupa principalmente dell'individuazione e dello scambio di buone prassi legate al tema della ricerca, gestione e motivazione dei volontari. La Rete è innanzitutto uno strumento di dialogo e confronto tra gli enti e il Celivo per la raccolta dei bisogni e pianificazione delle azioni sinergiche di promozione e orientamento dei cittadini al volontariato. Nel 2019 in particolare la Rete si è dedicata alla riflessione su diversi temi: come gestire i nuovi volontari, la figura del referente dei volontari, volontariato e immigrazione: partecipazione alla ricerca nazionale di CSVnet e presentazione dei risultati, il ricambio generazionale.

Nel 2019 Celivo ha messo a disposizione della rete, oltre alla coordinatrice, una **psicologa/formatrice** esperta di gestione delle risorse volontarie, che ha offerto un supporto di gruppo alle associazioni presenti alle riunioni sui temi proposti.

Inoltre sono stati espressi dalla Rete dei bisogni formativi, in risposta dei quali Celivo ha organizzato diversi corsi di formazione nel 2019 (vedere paragrafo "Formazione"):

- **"Come gestire il colloquio dei nuovi volontari"**
- **"La relazione di aiuto: conflitto e trauma, quale il ruolo di vicinanza del volontario tra paure e risorse"**
- **"Parlare, motivare, coinvolgere i giovani nelle azioni di volontariato"**.

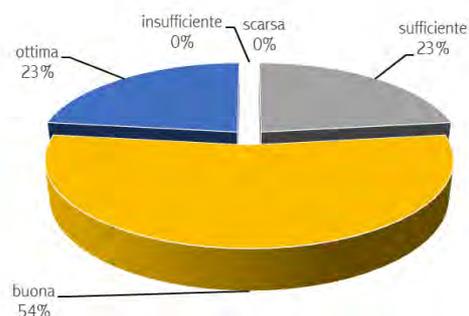
Nel 2019 si sono svolti **7 incontri della Rete presso Celivo**.

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

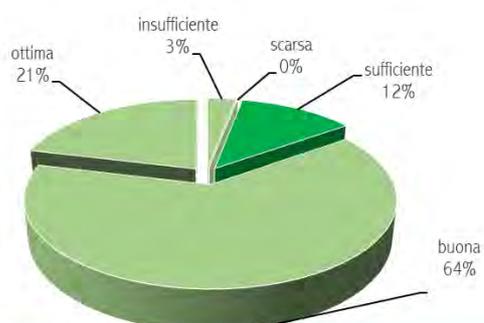
Valutazione della qualità dei servizi volti a supportare il lavoro della rete disabilità



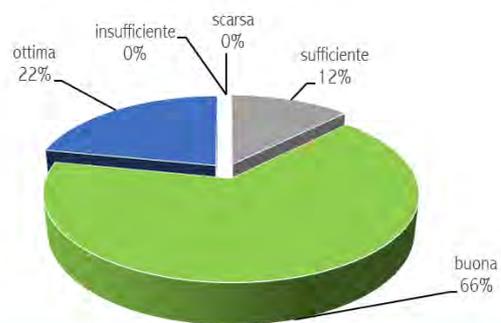
Valutazione della qualità dei servizi volti a supportare il lavoro della rete migranti



Valutazione della qualità dei servizi volti a supportare il lavoro della rete carcere



Livello di soddisfazione relativo alla rete Responsabili Volontari



PROGETTO RESPONSABILITA' 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 primo 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 2019 è giunto alla sua 15° edizione consecutiva il "*Premio per esperienze innovative di partnership sociali*" finalizzato a dare un riconoscimento alle iniziative di collaborazione tra imprese e organizzazioni di volontariato e/o Enti del Terzo Settore (ETS). Inoltre, per il secondo anno, è stata sviluppata l'azione "*Le imprese promuovono il volontariato*" nata dalla collaborazione integrata tra le aree comunicazione e promozione del Celivo. L'azione ha la finalità di coinvolgere direttamente le imprese profit nella promozione del volontariato e dei suoi valori, nella donazione di beni, nel volontariato di impresa.

Premio per esperienze innovative di partnership sociali 2019 XV Edizione

- **Quindicesima 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 febbraio con scadenza venerdì 19 luglio 2019**, prevedeva un contributo in denaro (1.000 €) messo a disposizione da Confindustria Genova per l'ODV o l'ETS vincitore.

- **6 progetti** presentati e ammissibili,

- **Il progetto vincitore "Aiutare il volontariato nel contrasto alla povertà energetica: la prima impresa sociale italiana E.S.C.O."** presentato da Fratello Sole Energie Solidali Impresa Sociale e Iren Energia S.p.A.

E' stata data inoltre una Menzione Speciale al progetto realizzato da realizzato da **ANGSA Liguria Onlus e COSME S.p.A.**

La premiazione si è svolta nell'ambito del Consiglio Generale di Confindustria Genova.

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 diffusa sul sito del Celivo.

Sono stati diffusi a mezzo stampa i risultati del Premio e di tutti i progetti partecipanti.

Le imprese promuovono il Volontariato

Il Celivo propone alle imprese del territorio di "adottare" la promozione del volontariato nell'ambito della loro azione di Responsabilità sociale d'impresa. Un'azione sinergica con il CSV, 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 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 2019 abbiamo collaborato con le seguenti imprese per la diffusione della campagna METTITI IN GIOCO: FAI VOLONTARIATO:-

- **Teatro CARLO FELICE** – Il teatro dell'opera di Genova ha aderito alla campagna di promozione del volontariato attraverso l'esposizione di un rool-up informativo presso il foyer e la distribuzione di 20.000 cartoline dedicate alla campagna.

- **Il Baluardo SYNLAB** - Centro Diagnostico Polispecialistico privato che ha 9 sedi attive a Genova - ha aderito per il secondo anno al progetto promuovendo le seguenti azioni: pagina dedicata al volontariato sul proprio sito internet www.ilbaluardo.it; rool up e pannelli informativi sul volontariato affissi in tutte le 9 sedi.

- **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 2019 tramite Celivo, ha offerto ai volontari delle associazioni e ai loro utenti **300 biglietti gratuiti** per diversi spettacoli in cartellone, oltre a **3.400 social card**, valide come tessere sconto ai volontari per tutti gli spettacoli della stagione teatrale 2019/2020.

- **Costa Edutainment Spa (Acquario Genova)** – Sensibilizzazione al tema del volontariato verso i dipendenti attraverso l'esposizione di un rool-up e di un pannello fisso della campagna negli uffici di Genova.

- **A.L.C.E., Associazione Ligure Commercio Estero**, ha aderito alla campagna di promozione del volontariato attraverso l'esposizione presso la sua sede di un Rool-up informativo e la diffusione presso i soci di una scheda di presentazione della campagna e delle azioni che il Celivo propone alle imprese. Tale scheda è stata distribuita in cartellina nel corso della 74° assemblea Generale dell'associazione.

Le imprese promuovono il Volontariato

Nell'ambito del volontariato di impresa e dello sviluppo di azioni in partenariato con le associazioni del territorio, Celivo ha collaborato con **Costa Crociere e Cosme spa.**

E' stata svolta inoltre, insieme a Confindustria Genova, un'opera di sensibilizzazione delle imprese verso la donazione al volontariato di beni ancora utilizzabili, attraverso il progetto "Ti serve? Mi serve!" (vedere area Supporto logistico)

Partecipazione ad eventi

- 11 aprile -Partecipazione al workshop "Infosfera di Cristallo" presso Confindustria Ge.
- 18 giugno – Assemblea pubblica di ALCE Ass. Ligure Commercio Estero.
- 1- 4 maggio – Convegno "Imprese e società: il bene condiviso" Iniziativa organizzata da AICE e promosso da ASVIS.
- 24 maggio – Incontro "I territori della sostenibilità" 12° tappa Giro d'Italia della CSR.

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



PARTECIPAZIONE AD ALTRE RETI

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

- CSVnet Associazione centri di servizio per il volontariato
- Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio della Liguria
- Forum Genovese del Terzo Settore
- Alleanza contro la Povertà Ligure e Genovese
- Liguria 2030

Ha in essere protocolli di intesa e collaborazioni con:

- Confindustria Genova,
- Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova,
- Ordine dei Giornalisti ligure,
- Tribunale di Genova e UEPE,
- ANPAL,
- Ufficio Scolastico Regionale.

Collabora con gli enti locali, l'Università, le imprese e tutti i soggetti che, sul territorio, sono interessati a promuovere il volontariato.

Partecipa a diversi tavoli istituzionali e, in particolare, al Tavolo istituito dalla Regione Liguria per accompagnare ODV e ETS relativamente agli sviluppi della Riforma del Terzo Settore.

Nel 2019 è entrato a far parte del Tavolo di coordinamento regionale sulla donazione e distribuzione di prodotti alimentari ai fini di solidarietà sociale istituito dalla Regione Liguria. Collabora con la Consulta per la tutela dei diritti delle persone con disabilità del Comune e della Città Metropolitana di Genova

6.3.3.2 Consulenza e assistenza

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 delle consulenze erogate nel 2019

Sportelli di consulenza	Numero di accessi
Consulenza fiscale, amministrativa, statutaria e del lavoro	823
Consulenza legale	10
Consulenza gestione privacy GDPR	18
Consulenza supporto tecnico su area riservata	128
Sportello ricerca, inserimento e gestione volontari	164
Sportello progettazione in risposta a bandi	25
Sportello organizzazione eventi	11
Sportello accompagnamento siti	47
Sportello comunicazione	35
Sportello Scuola/volontariato	136
Sportello di I livello	1333
TOTALE	2730

Consulenza fiscale, amministrativa statutaria e del lavoro

Il servizio, avviato nel 1998, è attivo su appuntamento, telefonicamente o tramite mail, il martedì e giovedì pomeriggio presso la sede del Celivo e fornisce informazioni sugli adempimenti amministrativi, statuari, contabili, fiscali e del lavoro. 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 di Genova. Nel 2019, insieme al Tavolo Istituito dalla Regione, Celivo ha elaborato i modelli di statuto per Odv e Apas che sono stati scaricati dal sito 1.933 volte.

Nel 2019 sono state erogate in totale 823 consulenze di cui: 275 consulenze a sportello a Odv e 80 ad Aps, 99 consulenze a sportello a nuove associazioni costituenti, 362 consulenze telefoniche e tramite e-mail, 7 invii telematici della documentazione relativa al 5 per mille.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- A)** Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? buona 10%, ottima 90%.
- B)** Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Buona 25, ottima 75%.
- C)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Buona 11%, ottima 89%.
- D)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Sufficiente 1%, buona 29%, ottima 70%.

Consulenza legale

Il servizio, avviato nel 2002, è attivo su appuntamento il mercoledì pomeriggio e fornisce informazioni su: responsabilità civile e penale e orientamento in situazioni di contenzioso. È affidato a un consulente esterno (un Avvocato). **Nel 2019 ha erogato 10 consulenze.**

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- A)** Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Buona 20%, ottima 80%.
- B)** Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Buona 20%, ottima 80%.
- C)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Buona 20%, ottima 80%.
- D)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 20%, ottima 80%.

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 2019 ha erogato 1333 consulenze.**

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Sufficiente 5%, buona 43%, ottima 52%.

Consulenza gestione privacy

Il servizio, avviato nel 2019, è nato per agevolare i volontari nella scelta dei documenti utili all'adeguamento del proprio ente al Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (GDPR). Accedendo all'area riservata del Celivo è possibile trovare un apposito questionario grazie alla compilazione del quale è possibile scaricare i modelli più idonei e la normativa di riferimento.

Nel 2019 sono state erogate 18 consulenze (a cui si aggiungono 2 incontri di consulenza collettiva - vedi area "Formazione")

Consulenza supporto tecnico su area riservata

Il servizio, avviato nel 2019, nasce per supportare le associazioni nell'utilizzo delle varie funzionalità dell'Area riservata del Celivo. Attraverso l'area riservata gli utenti del Celivo possono: - richiedere i servizi on line (strumenti, attrezzature, logistica, ecc.); - richiedere informazioni o porre quesiti specifici ai nostri operatori; - iscrivere direttamente i propri volontari ai corsi di formazione del Celivo (i volontari dovranno accreditarsi nell'area riservata ed essere collegati al proprio ente); - tenere aggiornati i propri dati istituzionali, che sono visibili nella Banca Dati on line consultabile pubblicamente sul nostro sito.

Nel 2019 sono state erogate 128 consulenze.

Sportello di consulenza su ricerca, inserimento e gestione volontari (svolto anche presso le Odv)

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 2019 ha erogato 164 consulenze.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- A)** Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Ottima 100%.
- B)** Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Ottima 100%.
- C)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Ottima 100%.
- D)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 20%, ottima 80%.

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 2019 ha erogato 25 consulenze.**

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- A)** Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Ottima 100%.
- B)** Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Ottima 100%.
- C)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Ottima 100%.
- D)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 67%, ottima 33%.

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 2019 ha erogato 11 consulenze.**

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- A)** Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Ottima 100%.
- B)** Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Ottima 100%.
- C)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Ottima 100%.
- D)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 14%, ottima 86%.

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 2019 ha erogato 35 consulenze.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- A)** Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Ottima 100%.
- B)** Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? Ottima 100%.
- C)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Ottima 100%.
- D)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 25%, ottima 75%.

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 2019 ha erogato 136 consulenze.**

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- A)** Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla collaborazione attivata con Celivo? Scarso 1%, sufficiente 15%, buono 22%, ottimo 62%.

Sportello di accompagnamento alla creazione e aggiornamento del sito internet

Il servizio è attivo dal 2015 e accompagna e supporta gli enti nella creazione e a successivo aggiornamento del proprio sito internet, attraverso l'utilizzo di una piattaforma semplificata e gratuita che non richiede la conoscenza di linguaggi di programmazione o software specifici. Grazie al servizio, i volontari possono creare e aggiornare autonomamente il sito del proprio ente senza costi.

Anche dopo la realizzazione del sito, Celivo rimane a disposizione per accompagnare le associazioni negli aggiornamenti successivi.

Nel 2019 Celivo ha effettuato 47 erogazioni.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? Sufficiente 11%, ottima 89%.

B) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla metodologia utilizzata (piattaforma)? Sufficiente 11%, buona 22%, ottima 67%.

C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con l'operatore Celivo? Sufficiente 11%, ottima 89%.

D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? Buona 11%, ottima 89%.

6.3.3 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 ha erogato servizi di formazione e qualificazione dei volontari, attraverso due tipologie di intervento:

A) Iniziative di formazione/qualificazione organizzate direttamente dal Celivo.

Si tratta di corsi che di norma trattano argomenti di interesse comune e trasversali a più settori. Molti corsi sono a numero chiuso per garantire la qualità della formazione e la partecipazione attiva dei corsisti. La maggior parte si svolge presso l'aula formazione della sede del Celivo. Il calendario formativo semestrale viene pubblicato sul sito del Celivo e diffuso tramite un'apposita newsletter settimanale dedicata. I bisogni vengono continuamente rilevati tramite diversi questionari rivolti agli utenti. **Nel 2019 sono stati realizzati 41 corsi/seminari.** Molti di essi riguardavano gli adempimenti previsti dalla Riforma del Terzo Settore. I dettagli nelle tabelle seguenti.

B) Supporto alle iniziative di formazione del volontariato.

Il servizio, attivo dal 2008, ha offerto agli utenti la possibilità di presentare e realizzare iniziative specifiche di formazione per i volontari. Celivo ha assunto direttamente in carico i costi dei relatori/formatori e delle sale, nel rispetto dei termini fissati dal regolamento pubblicato in Carta dei servizi. 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 del Celivo. **Nel 2019 sono stati realizzati 22 corsi da 17 Odv e 3 APS.** I dettagli nelle tabelle seguenti.

Quadro generale formazione 2019

Formazione 2019	N° corsi	N° ore	N° volontari formati
Formazione diretta	41	180,5	1.163
Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato	22	191,5	527
TOTALE	63	372	1.690

Quadro generale formazione 2019

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
Gli obblighi di pubblicazione online	30 gennaio	30	4	30
La retribuzione dei collaboratori e i rimborsi spese per i volontari	13 febbraio	30	4	30
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	19 febbraio	12	3	13
La tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori	20 febbraio	25	4	31
Corso di introduzione al volontariato	21, 26, 28 febbraio	/	6	18
Come si fa a collaborare tra cittadini e istituzioni? Partecipazione alla gestione dei beni comuni attraverso l'amministrazione condivisa (in collaborazione con UNIAUSER)	26 febbraio 5, 12, 19, 26 marzo	/	10	30
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	26 febbraio	16	3	16
La tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori— II Edizione	27 febbraio	30	4	32
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	5 marzo	25	3	25
Libri sociali e assicurazioni alla luce del codice del terzo settore	6 marzo	29	4	34

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
Collaborazione e conflitto nel gruppo di volontariato	7 marzo	9	4	16
CHIAVARI—Gli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto, la tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori	11 marzo	26	4	45
Consulenze collettive per le APS iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	12 marzo	25	3	25
La responsabilità civile dell'ETS e degli organi sociali	13 marzo	23	3	25
Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	18 marzo	21	3	24
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	19 marzo	21	3	25
Come gestire il colloquio dei nuovi volontari	21 marzo	11	4	15
La Riforma del Terzo Settore: facciamo il punto	25 marzo	125	8	160
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	29 marzo	22	3	25
Consulenze collettive per le APS iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	11 aprile	15	3	22
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	18 aprile	21	3	28
Consulenze collettive statutarie per Associazioni non iscritte nel registro regionale o non ancora costituite	7 maggio	27	3	30
L'ABC per la progettazione in risposta a bandi	8, 15 maggio	15	8	18
SAFETY E SECURITY - Sicurezza pubblici eventi	9 maggio	12	2	19
Fare fundraising: processi, strumenti e azioni per conseguire la sostenibilità economica attraverso la creazione di valore sociale	16, 30 maggio	13	8	17
Corso di introduzione al volontariato	21, 23, 28 maggio	/	6	16
L'utilizzo dei social network: creare e pianificare contenuti	6 giugno	15	4	21
Adempimenti dei sostituti d'imposta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari	7 ottobre	21	4	27

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
Tutele assicurative - Polizza Unica Volontariato	9 ottobre	22	4	30
Corso di introduzione al volontariato	10, 15, 17 ottobre	/	6	17
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione/preparazione) - 5H	18 ottobre	10	5	25
La relazione d'aiuto: conflitto e trauma, quale il ruolo di vicinanza del volontario tra paure e risorse	24 ottobre	15	4	25
Come organizzare e gestire un'associazione - Incontro col consulente fiscale, amministrativo, contabile, del lavoro nel Tigullio	30 ottobre	22	4	30
Privacy: facciamo il punto sugli obblighi previsti dalla normativa europea	31 ottobre	20	3	28
La tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori	6 novembre	22	4	29
La trasparenza come leva di comunicazione	7 novembre	6	3,5	10
Corso di introduzione al volontariato	19, 21, 26 novembre	/	6	30
Parlare, motivare, coinvolgere i giovani nelle azioni di volontariato	20 novembre	8	4	16
Gli obblighi di rendicontazione e pubblicazione online	25 novembre	23	4	28
L'ABC per la progettazione finanziata (parte II): saper gestire budget e rendicontazione	28 novembre	13	4	17
AL CENTRO DEL VOLONTARIATO - La riforma del terzo settore e le opportunità offerte dai Centri di servizio	3 dicembre	45	8	61
TOTALE			180,5	1.163

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
Gli obblighi di pubblicazione online	33% buona 67% ottima	23% buona 77% ottima	37% buona 63% ottima	4% sufficiente 32% buona 64% ottima
La retribuzione dei collaboratori e i rimborsi spese per i volontari	40% buona 60% ottima	24% buona 76% ottima	48% buona 52% ottima	12% buona 88% ottima
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	36% buona 64% ottima	9% buona 91% ottima	45% buona 55% ottima	9% buona 91% ottima
La tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori	3% scarsa 4% sufficiente 41% buona 52% ottima	15% buona 85% ottima	4% scarsa 11% sufficiente 37% buona 48% ottima	7% buona 93% ottima
Corso di introduzione al volontariato	50% buona 50% ottima	12% buona 88% ottima	50% buona 50% ottima	25% buona 75% ottima
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	36% buona 64% ottima	27% buona 73% ottima	6% sufficiente 47% buona 47% ottima	33% buona 67% ottima
La tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori— II Edizione	34% buona 66% ottima	17% buona 83% ottima	6% sufficiente 47% buona 47% ottima	23% buona 77% ottima
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	7% sufficiente 21% buona 72% ottima	21% buona 79% ottima	7% scarsa 50% buona 43% ottima	29% buona 71% ottima
Libri sociali e assicurazioni alla luce del codice del terzo settore	7% sufficiente 37% buona 56% ottima	27% buona 73% ottima	7% sufficiente 44% buona 49% ottima	4% sufficiente 22% buona 74% ottima
Collaborazione e conflitto nel gruppo di volontariato	36% buona 64% ottima	36% buona 64% ottima	9% sufficiente 64% buona 27% ottima	45% buona 55% ottima
CHIAVARI—Gli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto, la tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori	3% sufficiente 29% buona 68% ottima	3% sufficiente 15% buona 82% ottima	8% sufficiente 32% buona 60% ottima	3% sufficiente 42% buona 55% ottima
Consulenze collettive per le APS iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	33% buona 67% ottima	11% buona 89% ottima	44% buona 56% ottima	5% sufficiente 28% buona 67% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
La responsabilità civile dell'ETS e degli organi sociali	9% sufficiente 67% buona 24% ottima	10% sufficiente 52% buona 38% ottima	33% sufficiente 62% buona 5% ottima	38% buona 62% ottima
Privacy: cosa fare per adeguarsi al Regolamento Europeo	60% buona 40% ottima	35% buona 65% ottima	74% buona 26% ottima	55% buona 45% ottima
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statuari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	50% buona 50% ottima	6% sufficiente 41% buona 53% ottima	53% buona 47% ottima	47% buona 53% ottima
Come gestire il colloquio dei nuovi volontari	50% buona 50% ottima	50% buona 50% ottima	10% sufficiente 40% buona 50% ottima	50% buona 50% ottima
La Riforma del Terzo Settore: facciamo il punto	14% sufficiente 43% buona 43% ottima	14% buona 86% ottima	14% sufficiente 43% buona 43% ottima	29% buona 71% ottima
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statuari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	6% sufficiente 41% buona 53% ottima	35% buona 65% ottima	6% sufficiente 47% buona 47% ottima	35% buona 65% ottima
Consulenze collettive per le APS iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statuari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	38% buona 62% ottima	5% buona 95% ottima	45% buona 55% ottima	38% buona 62% ottima
Consulenze collettive per le ODV iscritte nel registro regionale sugli adeguamenti statuari da effettuarsi entro il 2 agosto 2019 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	4% sufficiente 43% buona 53% ottima	25% buona 75% ottima	4% sufficiente 38% buona 58% ottima	8% sufficiente 33% buona 59% ottima
Consulenze collettive statuarie per Associazioni non iscritte nel registro regionale o non ancora costituite	15% sufficiente 55% buona 30% ottima	5% sufficiente 40% buona 55% ottima	5% scarso 15% sufficiente 70% buona 10% ottima	65% buona 35% ottima
L'ABC per la progettazione in risposta a bandi	43% buona 57% ottima	21% buona 79% ottima	54% buona 46% ottima	8% buona 92% ottima
SAFETY E SECURITY - Sicurezza pubblici eventi	35% buona 65% ottima	41% buona 59% ottima	12% sufficiente 47% buona 41% ottima	41% buona 59% ottima
Fare fundraising: processi, strumenti e azioni per conseguire la sostenibilità economica attraverso la creazione di valore sociale	11% sufficiente 44% buona 45% ottima	11% buona 89% ottima	11% sufficiente 44% buona 45% ottima	11% sufficiente 33% buona 56% ottima
Corso di introduzione al volontariato	7% sufficiente 93% buona	64% buona 36% ottima	7% scarsa 7% sufficiente 71% buona 15% ottima	25% buona 75% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
L'utilizzo dei social network: creare e pianificare contenuti	5% scarsa 5% sufficiente 42% buona 48% ottima	10% sufficiente 16% buona 74% ottima	5% scarsa 16% sufficiente 42% buona 37% ottima	43% buona 57% ottima
Adempimenti dei sostituti d'imposta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari	43% buona 57% ottima	29% buona 71% ottima	57% buona 43% ottima	43% buona 57% ottima
Tutele assicurative - Polizza Unica Volontariato	28% buona 72% ottima	11% buona 89% ottima	11% sufficiente 39% buona 50% ottima	17% buona 83% ottima
Corso di introduzione al volontariato	6% sufficiente 47% buona 47% ottima	47% buona 53% ottima	6% scarso 7% sufficiente 60% buona 27% ottima	47% buona 53% ottima
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione/preparazione) - 5H	33% buona 67% ottima	13% buona 87% ottima	33% buona 67% ottima	7% buona 93% ottima
La relazione d'aiuto: conflitto e trauma, quale il ruolo di vicinanza del volontario tra paure e risorse	21% buona 79% ottima	7% buona 93% ottima	71% buona 29% ottima	36% buona 64% ottima
Come organizzare e gestire un'associazione - Incontro col consulente fiscale, amministrativo, contabile, del lavoro nel Tigullio	44% buona 56% ottima	11% buona 89% ottima	67% buona 33% ottima	44% buona 56% ottima
Privacy: facciamo il punto sugli obblighi previsti dalla normativa europea	28% buona 72% ottima	17% buona 83% ottima	6% sufficiente 50% buona 44% ottima	17% buona 83% ottima
La tenuta della contabilità per cassa e il rendiconto annuale negli ETS minori	43% buona 57% ottima	21% buona 79% ottima	57% buona 43% ottima	29% buona 71% ottima
La trasparenza come leva di comunicazione	25% buona 75% ottima	100% ottima	100% ottima	25% buona 75% ottima
Corso di introduzione al volontariato	7% sufficiente 73% buona 20% ottima	60% buona 40% ottima	20% sufficiente 53% buona 27% ottima	80% buona 20% ottima
Parlare, motivare, coinvolgere i giovani nelle azioni di volontariato	50% buona 50% ottima	40% buona 60% ottima	20% sufficiente 50% buona 30% ottima	20% buona 80% ottima
Gli obblighi di rendicontazione e pubblicazione online	31% buona 69% ottima	8% sufficiente 15% buona 77% ottima	8% sufficiente 38% buona 54% ottima	31% buona 69% ottima
L'ABC per la progettazione finanziata (parte II): saper gestire budget e rendicontazione	57% buona 43% ottima	14% buona 86% ottima	14% sufficiente 57% buona 29% ottima	29% buona 71% ottima
AL CENTRO DEL VOLONTARIATO - La riforma del terzo settore e le opportunità offerte dai Centri di servizio	39% buona 61% ottima	46% buona 54% ottima	61% buona 39% ottima	14% buona 86% ottima

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato 2019

Organizzazione	Titolo	Date svolgimento	Ore corso	N° Partecipanti
Volontari per l'Auxilium	Conoscere per Servire	dal 01/04/19 al 17/04/19	6	14
Ass. Donatori di Voce Genova - ADOV	Corso di formazione alla lettura espressiva a voce alta per volontari	dal 06/05/19 al 27/05/19	12	14
Ass. La Tenda	Il volontario di fronte ai cambiamenti del disagio sociale	dal 09/05/19 al 10/06/19	12	15
Ass. La Bottega Solidale	Commercio equo e solidale al femminile	dal 23/05/19 al 06/06/19	4	13
Ass. Pas à Pas	L'inserimento lavorativo per i richiedenti asilo	15/05/19	2	24
Ass. Arké	Arké: integrazione, team work e miglioramento delle performance	dal 04/06/19 al 18/06/19	12	15
Ass. Nazionale Genitori Soggetti Autistici - ANGSA Liguria	Formazione per volontari per l'autismo	dal 06/07/19 al 16/07/19	8	30
Ass. Ligure Famiglie Pazienti Psichiatrici	Accetti la sfida di essere volontariato nella salute mentale?	dal 02/10/19 al 23/10/19	10,5	12
Ass. Laura Panarello per la formazione al volontariato	Si può accettare la sfida di essere volontariato nella salute mentale?	dal 02/10/19 al 23/10/19	10,5	33
Nucleo Cinofilo da Soccorso Agata	Metodiche di addestramento per l'unità cinofila in protezione civile	12/09/19	8	21
Unione Donne in Italia - UDI	Voce del verbo COMUNICARE: rinnoviamo la nostra voce	11/10/19	4	16
Ass. Gigi Ghirotti	Corso di formazione nuovi volontari 2019	dal 03/10/19 al 22/11/19	30	59
Braccialetti Bianchi Associazione di Volontariato	Formazione di base per aspiranti nuovi volontari	dal 07/10/19 al 16/12/19	8	12
Consorzio SPeRA	X° Convegno SPeRA – Solidarietà, progetti, risorse per l'Africa	22/11/19	8	100
S.O.S. Voce Amica	LA RELAZIONE TELEFONICA per nuovi volontari di SOS VOCE AMICA	dal 28/10/19 al 23/12/19	18	12
Ass. per le Malattie Reumatiche Infantili - AMRI	Vieni a giocare con noi! Corso di prima formazione per volontari in un reparto di ospedale pediatrico	dal 22/10/19 al 05/11/19	10	13
Ass. Pas à Pas	Formazione per Volontari - Insegnare Italiano L2 a stranieri	30/10/19	1,5	42

Organizzazione	Titolo	Date svolgimento	Ore corso	N° Partecipanti
Circolo Oasis Santa Maria di Castello	Essere volontari in un asilo nido montessoriano	dal 15/11/19 al 06/12/19	6	22
Federazione Italiana Escursionismo Comitato Regionale Ligure - F.I.E.	Riforma Terzo Settore, normative e statuto	11/11/19	4	20
Alfa Group	Corso di formazione BLSD con abilitazione al DAE per volontari di protezione civile	15/12/19	6	12
Ass. La Bottega Solidale	Ogni abito racconta una storia: la sostenibilità, le filiere eque e la pratica artistica	05/12/19	3	14
Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere della Liguria	Volontari 2.0	13/12/19	8	14
TOTALE			191,5	527



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

Nel 2019 Celivo ha adottato due tipologie di intervento su quest'area:

A) Progetto Comunica(in)azione

B) Servizio di accompagnamento alla creazione e aggiornamento del sito internet (vedi paragrafo Consulenza)

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 2019 Celivo ha implementato le azioni contemplate nel progetto potenziando la comunicazione attraverso video-consulenze specifiche su temi rilevanti e più in generale valorizzando il canale Youtube. Le azioni del progetto sono integrate con diverse altre aree di intervento (Consulenza, Promozione e Formazione).

AZIONI	RISULTATI
Sportello sulla Comunicazione	Il servizio supporta i volontari nell'utilizzo efficace degli strumenti di comunicazione e nel rapporto con i mezzi di informazione e facilita anche l'interfaccia con gli strumenti messi a disposizione da Celivo. Durante il 2019 sono state fornite 35 consulenze (ved. paragrafo "Consulenze").
Collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti Liguri	<p>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 momenti formativi (anche deontologici) dedicati ai professionisti dell'informazione rispetto alle tematiche più attuali e significative inerenti il volontariato e il terzo settore. A settembre 2019, proprio nell'ottica di rinsaldare questa collaborazione, Celivo e l'Ordine hanno siglato un protocollo di collaborazione. Nel 2019 sono state realizzate le seguenti attività formative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18 aprile – La Tratta di persone – la realtà raccontata attraverso esperienze e progetti. La deontologia nel rispetto delle persone. Hanno partecipato 33 giornalisti. - 21 novembre – Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile. L'attività di ASVIS a livello nazionale e di Liguria 2030 sul territorio. Hanno partecipato 18 giornalisti e responsabili comunicazione. <p>Celivo ha inoltre fornito supporto alla promozione del seminario deontologico "Il carcere 'PAROLE CHE LIBERANO" organizzato il 4 giugno direttamente dall'Ordine dei Giornalisti Liguri. Queste iniziative sono state realizzate coinvolgendo direttamente le associazioni e rendendole protagoniste, contribuendo ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.</p>
Ufficio stampa	<p>Nel 2019 l'attività dell'ufficio stampa del Celivo è stata efficace. Sono stati curati costantemente i rapporti ormai consolidati con i media locali e la collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti (vedi corsi sopra). L'obiettivo dell'attività è stato la promozione di articoli, news, interviste, focalizzati sulle iniziative delle ODV e degli altri ETS, per dare loro visibilità presso il pubblico. Citiamo in questa sede le principali collaborazioni con le testate giornalistiche che hanno dedicato spazi al volontariato: IL SECOLO XIX Ed. Genova - IL SECOLO XIX Ed. Levante - IL CITTADINO - TeleGenova –Teleradiopace – Mentelocale - Radio Babboleo e Radio Babboleo News – RAI 3 Regione Liguria - La Voce di Genova – Liguria Business Journal – Il Giornale della Liguria. Nel 2019, in generale, sono stati pubblicati dai media locali e nazionali 403 articoli sul volontariato del territorio di cui 65 articoli relativi alle attività del Celivo. In particolare, nell'ambito della collaborazione con IL SECOLO XIX – che dal 2012 dedica ogni martedì un'intera pagina alle notizie del volontariato – sono state realizzate 28 interviste che riportano la storia e l'esperienza personale di altrettanti volontari in diversi ambiti di attività.</p>
Gruppo Responsabili Comunicazione	Celivo in questi anni ha svolto un importante ruolo culturale, sia fornendo ai volontari degli Ets 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.

AZIONI

RISULTATI

Gruppo Responsabili Comunicazione

Il Gruppo Responsabili Comunicazione degli ETS ha lo scopo di mantenere aperto un confronto con gli enti del territorio dotati di un ufficio comunicazione, che hanno quindi basi e risorse per poter riflettere in modo strategico su un avanzamento della comunicazione nel terzo settore. Scopo del gruppo è quello di condividere buone prassi e sinergie e avviare progetti comuni sul tema della promozione del volontariato e della cultura della solidarietà.

Sito, newsletter, facebook, youtube

- **96.356 utenti hanno visitato il sito del Celivo con 149.708 visualizzazioni.** 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

- **77 Newsletter del Celivo inviate** (di cui 46 ordinarie e 31 dedicate ai corsi di formazione). Tra tutte le notizie pubblicate nel 2019, si segnala che **524 notizie** ci sono state **inviate dagli ETS** della provincia di Genova.

- **269 post su facebook con una media di 5400 follower** nel 2019. 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. Nel corso del 2019 con il titolo “FAI LUCE SU... Video consulenze sul volontariato” sono stati realizzati, dal personale Celivo con la collaborazione di consulenti esterni, **20 nuovi video di approfondimento** sui principali adempimenti della Riforma del Terzo Settore o altri contenuti rilevanti per le associazioni per un totale di 1600 visualizzazioni.

Sempre nel 2019, sono state realizzate le prime puntate del “**Celivo News**”: video, pubblicati sui canali youtube e facebook, dove vengono riportate le notizie delle associazioni ed in particolare le ricerche volontari pubblicate in newsletter. I video sono realizzati internamente da Celivo, sia come regia, riprese e montaggio che come

Contatti istituzionali

Sempre nell'ottica di promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva e dare visibilità ai valori del volontariato, nel corso del 2019 il Celivo ha aderito e promosso gli eventi locali del **Festival dello Sviluppo Sostenibile**, ideato da **ASVIS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile** - che si è svolto dal 21 maggio al 6 giugno per rinforzare il partenariato sui temi dello sviluppo; il 24 maggio Celivo ha siglato il **protocollo di adesione a Liguria2030**, tavolo di lavoro multi stakeholder volto a promuovere e diffondere l'Agenda ONU 2030 sul territorio ligure in stretto raccordo con gli obiettivi e le azioni di ASviS. Il Centro ha partecipato attivamente a gruppi di lavoro e incontri sul l'Agenda ONU 2030 sia a livello locale sia nazionale. Nel corso del 2019 abbiamo avuto l'occasione di rinsaldare la conoscenza e la collaborazione con l'IID **Istituto Italiano Donazione** ospitando l'ultima tappa del progetto “Il giorno del Dono 2018” tale collaborazione è sfociata in un incontro di approfondimento aperto agli ETS sul tema del dono.

AZIONI

RISULTATI

Contatti istituzionali

Celivo ha preso parte al percorso **“Comunicazione sociale e media digitali”** proposto da **CSVnet** ai comunicatori, un percorso di formazione e gruppi di lavoro che ha contribuito alla definizione della nuova strategia triennale di comunicazione sul volontariato.

Valutazione della qualità dei servizi volti a supportare la comunicazione degli enti: sezioni dedicate alle notizie del volontariato sul sito del Celivo, sulla newsletter, sulla pagina facebook, sui media



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

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

Celivo mette a disposizione ricerche, video-consulenze, materiali formativi, documenti, normativa, modelli, manuali e pubblicazioni sul mondo del volontariato. Tale materiale è consultabile sul sito nell'area Cosa facciamo/ Documentazione.

In home page sul sito, inoltre, è stata creata dal 2017 la sezione Riforma T S che riporta in maniera aggiornata tutti gli atti relativi alla nuova legislazione, i decreti attuativi, le circolari, i materiali e i video dei seminari formativi, le video consulenze, gli instant book.

Nel 2019, in particolare, Celivo ha:

A) elaborato, insieme alla Regione Liguria e all'ordine dei Commercialisti i **modelli di statuto** per le ODV e le APS e li ha messi a disposizione sul sito (scaricabili in word).

B) realizzato e pubblicato **18 video- consulenze** sui vari adempimenti delle associazioni.

Nel 2019 queste pagine sono state visitate **6.458 volte**.

Nella newsletter settimanale, inoltre, è sempre presente la sezione “Bandi”. Sul sito 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... Suggestimenti 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)
- Convegno La Riforma del Terzo Settore: facciamo il punto (25 marzo 2019)

Nel 2019 ha inoltre realizzato diverse video consulenze "*Fai Luce su...*" a disposizione:

- Video consulenza "Obblighi di pubblicazione online - Legge spazzacorrotti"
- Video consulenza "Obblighi di pubblicazione online"
- Video consulenza "Obblighi di pubblicazione online"
- Video consulenza "Obblighi di pubblicazione online - La rendicontazione del 5x1.000"
- Video consulenza "Obblighi di pubblicazione online - La pubblicazione dei compensi"
- Video consulenza "Obblighi di pubblicazione online - Obblighi di trasparenza"
- Video consulenza "Donazioni o donatori? L'importanza del database"
- Video consulenza "Fundraising: una strategia serve"
- Video consulenza "Fundraising: poche e semplici regole per iniziare"
- Video consulenza "Variazione del codice fiscale"
- Video consulenza "La contabilità di cassa"
- Video consulenza "La responsabilità civile degli ETS e degli organi sociali"
- Video consulenza "Illustrazione dello schema di statuto per le ODV"
- Video consulenza "Illustrazione dello schema di statuto per le APS"
- Video consulenza "I libri sociali obbligatori secondo la normativa"
- Video consulenza "Coperture assicurative"
- Video consulenza "La retribuzione dei collaboratori"
- Video consulenza "Rimborsi spese per i volontari"

Galleria Fotografica - Progetto Il Volontariato per Immagini

Il progetto "Il Volontariato per Immagini" è nato nel 2003 con l'obiettivo di realizzare e mettere a disposizione 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.

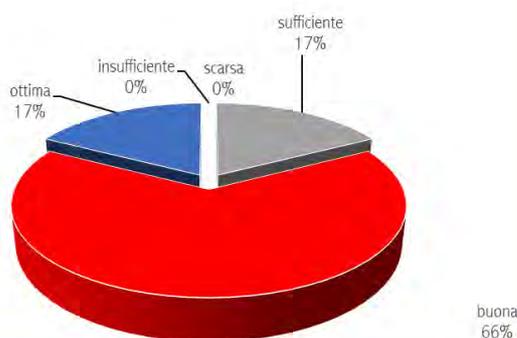
Le immagini sono tutte prive di riferimenti associativi specifici, in modo da poter essere utilizzate universalmente da tutto il volontariato.

Celivo detiene il copyright e le liberatorie dei soggetti ritratti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

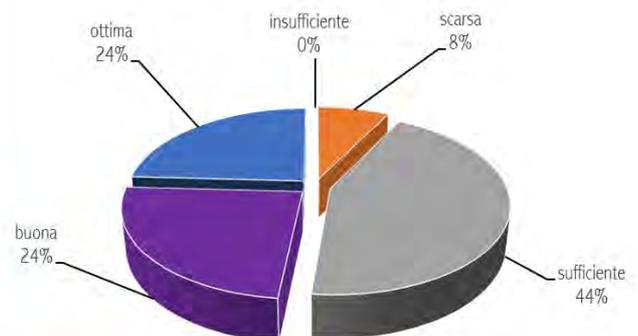
Le immagini sono tutte consultabili sul sito del Celivo.

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

Valutazione della qualità della galleria fotografica "volontariato per immagini" a disposizione sul sito del Celivo



Valutazione della qualità delle pagine documentazione e Riforma T.S. sul sito del Celivo



6.3.3.5 .2 Ricerca

Banca Dati e Sistema Informativo Integrato

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. Dal 2016, i dati sono stati trasferiti sulla stessa piattaforma del **Sistema Informativo Integrato di CSVnet**, che adotta i campi del censimento Istat.

La Banca dati viene aggiornata quotidianamente dal personale del Celivo e contiene l'anagrafica aggiornata delle ODV, APS e degli altri ETS iscritti attualmente 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. Dal 2017 tali dati vengono raccolti anche in relazione alle APS. 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 uguali 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.

Banca Dati e Sistema Informativo Integrato

La Banca Dati è liberamente consultabile presso gli uffici del Celivo e online, tramite accesso all'Area Riservata oppure direttamente sul sito del Centro, che ha una sezione appositamente dedicata.

Nel 2019 la Banca Dati è stata consultata dagli utenti 2.038 volte.

Il Sistema informativo Integrato su piattaforma CSVnet 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.

Dal 2019 il sistema si è evoluto in un gestionale avanzato, con l'attivazione di un'**Area Riservata**, accessibile on-line ad ETS, volontari, altri enti e cittadini tramite una procedura veloce e snella.

Attraverso l'area riservata gli utenti del Celivo possono:

- richiedere i servizi on line;
- richiedere informazioni o porre quesiti specifici agli operatori;
- iscriversi direttamente i propri volontari ai corsi di formazione del Celivo;
- aggiornare direttamente i propri dati istituzionali, che sono visibili nella Banca Dati on line consultabile pubblicamente sul sito del Celivo.

Grazie a questo nuovo strumento, gli utenti possono ora rapportarsi col Celivo più rapidamente e facilmente, evitando di compilare istanze cartacee. Oltre agli ETS, anche tutti i cittadini, gli enti privati non ETS e le istituzioni, possono iscriversi nell'area riservata e consultare i contenuti a loro dedicati.

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:

- A)** Attrezzature/strumenti a disposizione
- B)** Materiali
- C)** Spazio del Volontariato presso i centri commerciali
- D)** 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. 1 registratore digitale audio	n. 3 videocamere
n. 7 schermi portatili	n. 15 gazebo per manifestazioni	n. 1 microfono Jack
n. 1 lavagna a fogli mobili	n. 6 pc portatili	n. 1 megafono
n. 10 impianti di amplificazione	n. 1 mixer con cavi	n. 1 tavolo + 4 sedie

Nel 2019 sono stati 171 gli utilizzi di attrezzature.

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- 1) Come giudichi la qualità generale del servizio? Sufficiente 11%, buona 46%, ottima 43%.
- 2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? Sufficiente 11%, buona 32%, ottima 57%.
- 3) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla qualità, allo stato e alla facilità di utilizzo delle attrezzature utilizzate? Sufficiente 7%, buona 54%, ottima 39%.
- 4) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo nelle varie fasi del servizio? Sufficiente 4%, buona 39%, ottima 57%.
- 5) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica del servizio (orario, raggiungibilità della sede)? Sufficiente 11%, buona 43%, ottima 46%.

Materiali

Tramite questo servizio, attivato nel 2002, Celivo mette a disposizione degli utenti alcuni materiali. 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 2019 erano a disposizione:

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

Nel 2019 le richieste di materiali sono state 234.

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

- 1) Come giudichi la qualità generale del servizio? Sufficiente 18%, buona 38%, ottima 44%.
- 2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? Sufficiente 13%, buona 36%, ottima 51%.
- 3) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo nelle varie fasi del servizio? Sufficiente 10%, buona 28%, ottima 62%.
- 4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica del servizio (orario, raggiungibilità della sede)? Sufficiente 10%, buona 49%, ottima 38%.

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 2019 sono:

- n. erogazioni: 35 per 21 enti
- n. giorni "I Leudi": 15
- n. giorni "L'Aquilone": 20

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti 2019:

- 1) Come giudichi la qualità generale del servizio? Insufficiente 17%, sufficiente 33%, buona 50%.
- 2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? Sufficiente 50%, buona 33%, ottima 17%.
- 3) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo nelle varie fasi del servizio? Buona 50%, ottima 50%.

PROGETTO DONAZIONI – TI SERVE? MI SERVE!

Questo servizio è attivo dal 2014 e ha l'obiettivo di:

- A)** Promuovere la cultura della donazione dei beni ancora funzionali, del riciclo e della lotta allo spreco presso i cittadini e le imprese
- B)** Supportare la ricerca di beni e strumenti da parte degli ETS, facilitando la connessione tra domanda e offerta.

Celivo svolge il ruolo di facilitatore delle donazioni di beni da parte di privati, enti, imprese, alle Organizzazioni di volontariato e agli Enti di Terzo Settore della città metropolitana 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. Oggetto delle donazioni sono sia i beni usati (ma ancora in buone condizioni), sia quelli nuovi. Celivo raccoglie e pubblicizza le varie opportunità su una newsletter (creata ad hoc sulle donazioni), che viene spedita a tutti gli utenti. Si occupa poi di incrociare la domanda e l'offerta, gestendo il contatto tra donatore e ricevente. Il progetto è gestito tramite il personale interno al CSV.

AZIONI	RISULTATI
<p>Attività di promozione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 2019 sono state inviate 49 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 comunicazione alla cittadinanza e la continua relazione con enti, imprese, e associazioni di categoria, Celivo ha fatto opera di sensibilizzazione sul territorio.
<p>Donazioni: risultati</p>	<p>Nel 2019 sono state 76 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, di cui ha quasi sempre beneficiato più di una associazione. Nel 2019 sono andate a buon fine le donazioni di 6.429 beni a 69 ODV/ETS.</p> <p>Nell'ambito del progetto, segnaliamo anche la collaborazione avviata da alcuni anni con il Teatro Nazionale di Genova che nel 2019, tramite Celivo, ha offerto ai volontari delle associazioni e ai loro utenti 300 biglietti gratuiti per diversi spettacoli in cartellone, oltre a 3.400 social card, valide come tessere sconto, ai volontari, per tutti gli spettacoli della stagione teatrale 2019/2020.</p> <p>Nel 2019 è nata anche la collaborazione con il Festival dell'eccellenza al femminile, che ha donato 300 social card per l'intera rassegna.</p>



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 continuamente 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 i risultati vengono riportati in bilancio sociale.
- La costante **relazione diretta** con gli utenti attraverso il front office costituisce 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 diciotto 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. Nel bilancio sociale vengono pubblicati, servizio per servizio, i risultati dei questionari sulla qualità sottoposti agli utenti.

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 continuamente 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. Viene aggiornata ogni anno ed è parte integrante della programmazione annuale del CSV.

6.4.2 Gli obiettivi di miglioramento

Purtroppo la Riforma del Terzo Settore procede a rilento e mancano ancora molti 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 scenario in divenire sarà fondamentale continuare ad accompagnare le associazioni relativamente ai nuovi adempimenti, formando adeguatamente i volontari e supportandoli nelle criticità gestionali.

Diverrà sempre più necessario sviluppare 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 materiali, documenti utili e video a supporto dell'attività di formazione e consulenza.

Occorrerà implementare l'area riservata avviata nel 2019, tramite la quale facilitare le modalità di richiesta e accesso ai servizi dell'utenza oltre che migliorare ulteriormente la rendicontazione delle azioni. Anche la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, andrà gestita più efficacemente attraverso le nuove tecnologie.

Avvieremo inoltre una riorganizzazione dei contenuti del sito e della documentazione messa a disposizione delle associazioni, per facilitare gli utenti nella ricerca dei contenuti suddivisi per macro argomenti.

Non appena sarà istituito il RUNTS, inoltre, occorrerà adeguare il database gestionale, censire tutti i nuovi enti del terzo Settore (oltre alle ODV e APS) e offrire nuovi strumenti gestionali.

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 2019 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 è attenuto, 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, sin 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 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 2019, 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 2019 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).

Gli amministratori non hanno segnalato criticità nella gestione. Il bilancio consuntivo (così come il preventivo) viene approvato entro i termini statutari dal Consiglio Direttivo e dall’Assemblea dei Soci e successivamente inviato all’Organismo Territoriale di Controllo dell’attività dei CSV ai sensi del D. lgs. 117/17.

7.1 .1 Proventi ed oneri

Celivo nel 2019 ha realizzato le proprie attività utilizzando i contributi del Fondo Unico Nazionale costituito dalle erogazioni delle Fondazioni di origine bancaria, ai sensi del D. Lgs.117/2017.

La spettanza 2019 corrispondeva, come da prassi ventennale consolidata, al 50% del fondo regionale ligure ed è stata interamente erogata da Acri in diverse tranches nel corso del 2019.

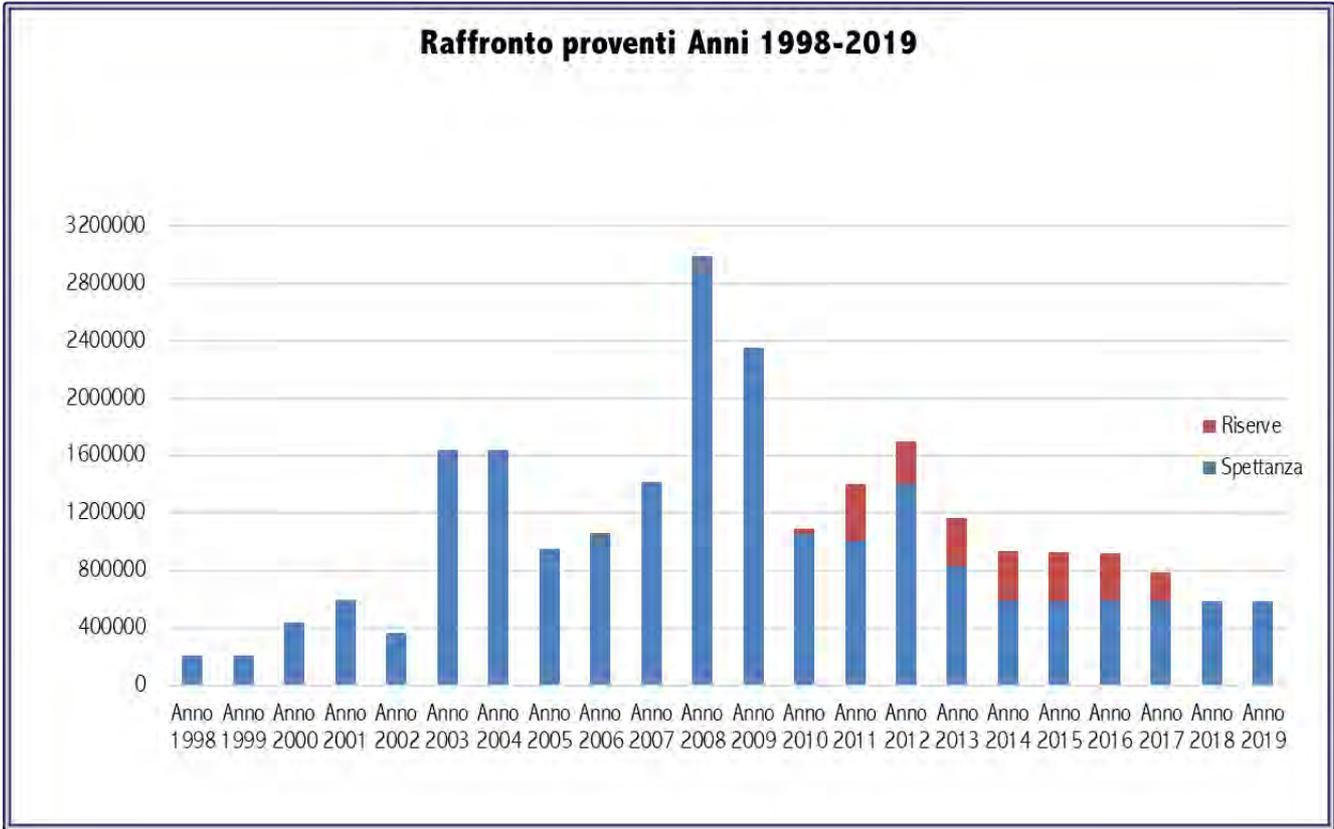
Oltre alle entrate del FUN, Celivo ha ricevuto 137,99 euro di 5x1000 e 5.000 euro di erogazione liberale da parte di un soggetto privato. Gli oneri di competenza registrati nel corso dell’esercizio si riferiscono alla gestione tipica del CSV Celivo. Le attività tipiche svolte nel 2019 sono interamente riferibili alle funzioni di CSV, non avendo Celivo svolto durante l’esercizio attività istituzionali diverse. Celivo, nel 2019, ha svolto in via esclusiva attività di interesse generale ai sensi dell’art.5 del D.lgs. 177/17 (lettere m, i, d, h). Non ha svolto attività 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”.

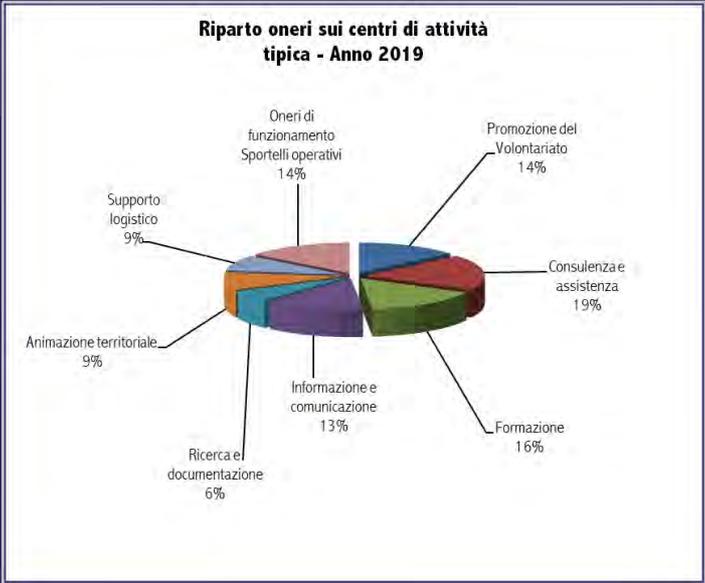
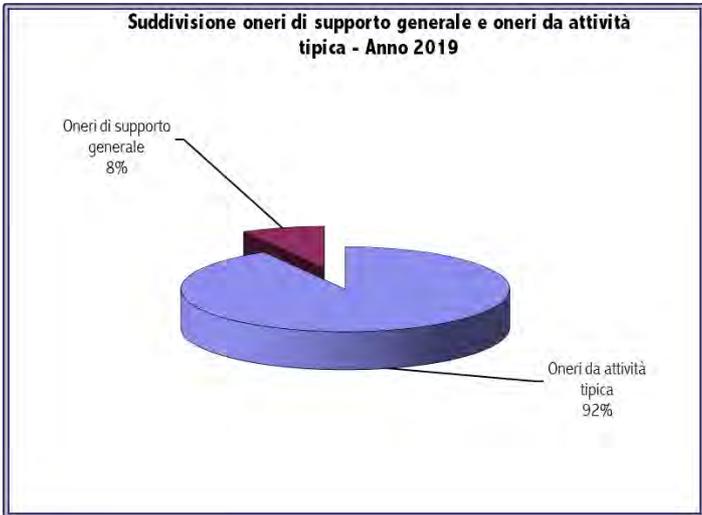
Le attività previste dal programma sono state realizzate tutte in continuità nel 2019.

ONERI	esercizio 2019	esercizio 2018
1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICA		
1.1) Oneri da Gestione CSV		
1) Promozione del volontariato	€ 65.267,06	€ 64.987,15
2) Consulenza e assistenza	€ 89.308,87	€ 84.472,14
3) Formazione	€ 74.476,03	€ 68.579,71
4) Informazione e comunicazione	€ 62.623,63	€ 65.264,93
5) Ricerca e Documentazione	€ 28.390,36	€ 37.404,68
6) Progettazione Sociale	€ 0,00	€ 0,00
7) Animazione Territoriale	€ 43.913,40	€ 42.555,06
8) Supporto logistico	€ 39.780,63	€ 42.257,43
9) Oneri di funzionamento sportelli operativi	€ 67.552,63	€ 65.686,76
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	€ 705,30	€ 659,69
5) ONERI STRAORDINARI	€ 76.183,12	€ 63.941,54
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	€ 41.968,88	€ 52.277,15
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	€ 0,00	€ 0,00

PROVENTI E RICAVI	esercizio 2019	esercizio 2018
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICA		
1.1) Da Contributi FUN	€ 582.500	€ 583.302,50
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	€ 5.000,00	€ 0,00
1.6) Altri proventi e ricavi	€ 2.620,27	€ 4.710,38
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	€ 49,64	€ 73,36
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.



Lo Stato Patrimoniale riporta in dettaglio il complesso delle attività e delle passività di Celivo al 31 dicembre 2019 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 2019	Esercizio 2018
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	€ 198.061,57	€ 177.632,68
III - Attività finanziarie non immobilizzate	€ 0,00	€ 0,00
IV - Disponibilità liquide	€ 1.215.409,97	€ 1.139.397,66
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	€ 1.413.471,54	€ 1.317.030,34
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 4.450,48	€ 3.629,01
TOTALE ATTIVO	€ 1.417.922,02	€ 1.320.659,35
PASSIVO	Esercizio 2019	Esercizio 2018
A) PATRIMONIO NETTO		
I-Fondo di dotazione dell'ente	€ 0,00	€ 0,00
II -Patrimonio Vincolato	€ 5.000,00	€ 0,00
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	€ 5.000,00	€ 0,00
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI		
I-Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	€ 1.135.995,84	€ 1.064.812,72
II -Altri Fondi	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	€ 1.135.995,84	€ 1.064.812,72
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 195.859,45	€ 176.755,73
D) DEBITI	€ 81.066,73	€ 79.090,90
TOTALE DEBITI (D)	€ 81.066,73	€ 79.090,90
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE PASSIVO	€ 1.417.922,02	€ 1.320.659,35

In osservanza delle *Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore* ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n.117/2017, l'organo di controllo del Celivo ha esaminato il bilancio sociale del Celivo, prima dell'approvazione dell'organo statutariamente competente, e lo ha integrato con le informazioni sul monitoraggio e l'attestazione di conformità alle linee guida.

In particolare, l'Organo di Controllo ha monitorato l'osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 art. 5, 6, 7 e 8.

Celivo ha esercitato nel 2019 in via esclusiva le attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme che ne disciplinano l'esercizio previste dallo statuto.

Non ha esercitato attività commerciali di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore, né ha effettuato attività di raccolta fondi.

Celivo ha perseguito l'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; ha osservato il divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, ai sensi dell'art. 8 del D.lgs. 117/17.

Si attesta infine che il bilancio sociale è stato redatto in conformità con le *Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore* ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n.117/2017.

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.

A) Quale di queste categorie di interlocutori Lei appartiene?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Componente del Consiglio Direttivo del CSV | <input type="checkbox"/> Componente di un ETS |
| <input type="checkbox"/> Componente di un ente socio del CSV | <input type="checkbox"/> Cittadino |
| <input type="checkbox"/> Personale del CSV | <input type="checkbox"/> Componente di un Ente Pubblico |
| <input type="checkbox"/> Componente dell'Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di controllo | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> Componente di una Fondazione di Origine Bancaria | |

B) Come giudica la qualità generale del Bilancio Sociale del Celivo?

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

C) Quanto giudica funzionale il Bilancio Sociale per conoscere Celivo e i suoi risultati?

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

D) Come giudica la qualità delle informazioni contenute nel Bilancio Sociale?

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

E) Cosa ne pensa della leggibilità del testo del Bilancio Sociale?

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

F) Cosa ne pensa della veste grafica del Bilancio Sociale?

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

F) Ha qualche suggerimento libero da darci?

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

Celivo – Centro di Servizio per il Volontariato Odv

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 di Servizio per il Volontariato Odv
luglio 2020
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