

Bilancio Sociale



19°
BILANCIO
SOCIALE

La progettazione, la redazione e la grafica del Bilancio Sociale 2020 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 maggio 2021



Via di Sottoripa 1A interno 16, 16124 Genova • Tel. 010 5956 815, 010 5955 344 •
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	10
4	Struttura, governo e amministrazione	11
	4.1 La compagine sociale	11
	4.2 Il sistema di governo e controllo	12
	4.3 I portatori di interesse	15
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	25
	6.3 Le attività	27
	6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	73
7	Situazione economico-finanziaria	75
8	Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	78
	Questionario	79

1.1 INTRODUZIONE

Vi presentiamo la diciannovesima edizione del bilancio sociale realizzata dal Celivo.

Rendicontiamo un'annualità difficile, segnata da una pandemia mondiale, esplosa improvvisamente in modo inaspettato, che ha causato grandi difficoltà per la popolazione e per gli Enti del Terzo Settore.

Dai primi di marzo del 2020 l'emergenza sanitaria ci ha costretto in tempi rapidissimi a ripensare modalità e approcci, sia relativamente al funzionamento del Celivo, sia relativamente al sostegno offerto all'utenza.

Ad aprile abbiamo sottoposto agli ETS un questionario di monitoraggio sull'emergenza elaborato da CSvnet, per comprendere le difficoltà e i bisogni e abbiamo riformulato servizi e proposte di conseguenza.

Pur essendo a uno stadio avanzato di digitalizzazione, Celivo ha operato una ulteriore implementazione degli strumenti per adeguarsi all'emergenza e continuare a garantire anche da remoto l'erogazione dei servizi all'utenza.

Abbiamo riprogettato i servizi e attivato moltissimi corsi finalizzati a fornire nuovi strumenti e competenze agli ETS per affrontare il periodo dell'emergenza e supportarli nella trasformazione digitale.

Resta ancora molto lavoro da fare. In futuro ci aspettano anni difficili, ma vogliamo affrontarli con ottimismo e determinazione.

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 2020, (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 **diciannovesimo 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. La progettazione, 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 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 omissivo 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.

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

A partire dalla prossima edizione del bilancio sociale, intendiamo integrare nel documento le azioni di Celivo che promuovono gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) dell'Agenda ONU 2030.

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 e altri enti del Terzo Settore. 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, 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. I CSV sono stati in seguito riformati dal Codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017) ed 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'accredimento quale CSV. Collabora con la Regione Liguria per la realizzazione e diffusione di schemi di statuto per le ODV e APS.
- 2020** Adegua i propri servizi per continuare a dare risposte efficaci e continuative anche nel periodo dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid 19.

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 2020 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).
- L'Università di Genova per realizzare azioni sinergiche di promozione del volontariato e formazione (dal 2020).
- Il Teatro nazionale di Genova per collaborare sulla promozione della cultura e della solidarietà (dal 2020).
- L'Iren per diffondere i temi della cittadinanza attiva e del volontariato presso i dipendenti (dal 2020).

Celivo 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.

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 835.000 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, nettamente superiore rispetto alla media nazionale (253,3 anziani ultrasessantacinquenni ogni 100 giovani, con un'età media della popolazione di 48,4 anni).

Nel territorio sono presenti 566 ODV e 566 APS oltre a diverse migliaia di altri enti non profit.



4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

4.1

.1 Consistenza e
composizione della
compagine sociale

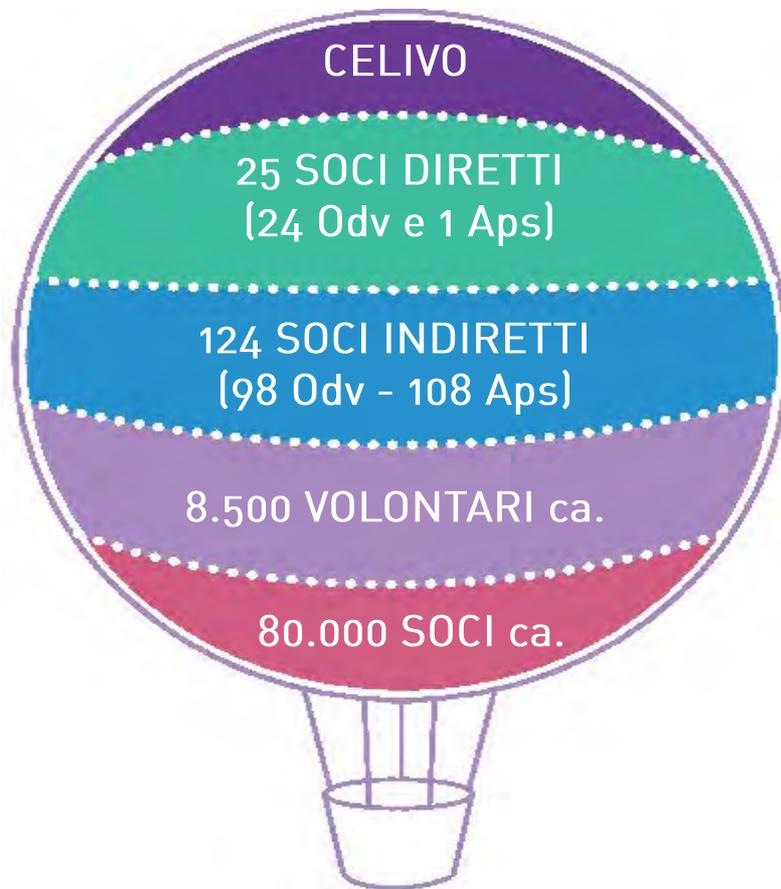
Celivo è una ODV iscritta al registro regionale del volontariato dal 1999. Lo Statuto del Celivo, con il dettaglio dei criteri e delle modalità di ammissione alla compagine sociale è consultabile sul sito.

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, A.C.L.I. Liguria.

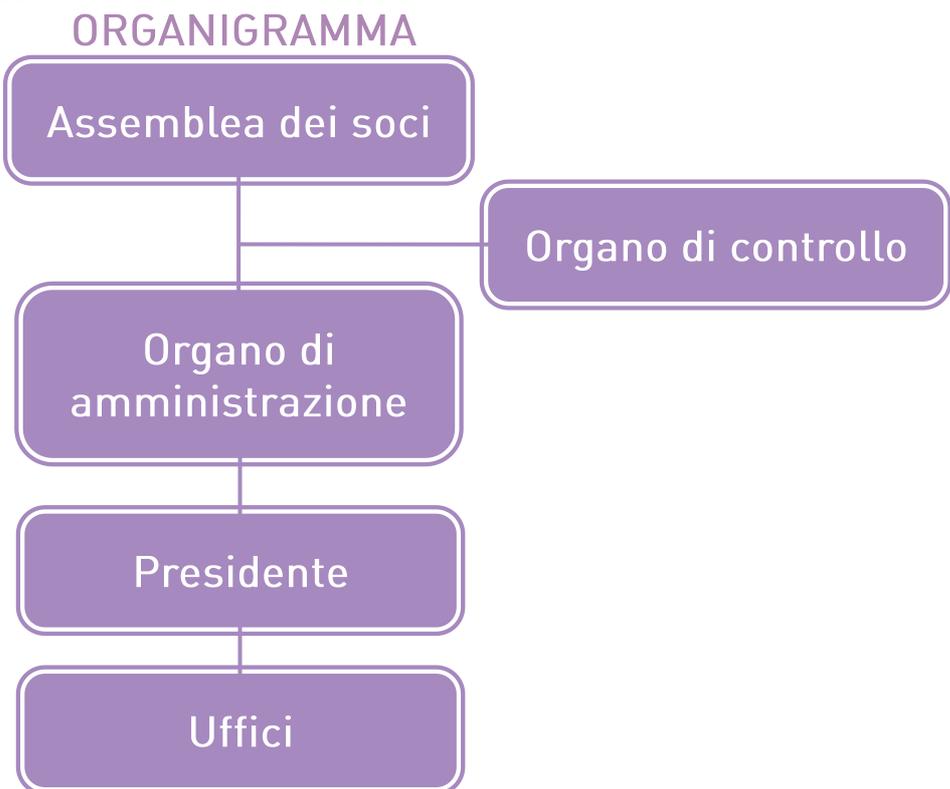




4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

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	2	67%	150	Si
Organo di amministrazione	6	91%	164	Si
Presidente	52	100%	200	Si
Organo di Controllo	5	100%	28	No

* 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 2020, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

4.2 .2 Il Consiglio Direttivo (organo di amministrazione)

Il Consiglio Direttivo è l'organo di amministrazione del Celivo ed è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. E' democraticamente eletto dall'Assemblea. I suoi membri ricoprono la loro carica a titolo gratuito. Le riunioni svolte nel 2020, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 01/01/2020 al 31/12/2020

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
Stefano Dossi	VicePresidente	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2023)	EVAl Ente Volontariato Anspi Liguria - 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
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 L'organo di controllo

L'Organo di Controllo è nominato dall'Assemblea, con l'eccezione del Presidente, che viene nominato direttamente dall'OTC Liguria. I suoi membri sono iscritti nel Registro dei Revisori contabili e ricevono un compenso per l'incarico (il Presidente è a carico dell'ONC).

I componenti dell'organo di controllo hanno il diritto di assistere alle riunioni dell'organo di amministrazione del Celivo. L'organo di controllo: a) vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, anche con riferimento alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001, qualora applicabili, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento; b) esercita compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale (avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 7 e 8 D. Lgs. 117/2017), ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'articolo 14 D. Lgs. 117/17, qualora applicabili. Il bilancio sociale dà atto degli esiti del monitoraggio svolto dall'organo di controllo.

Le riunioni svolte nel 2020, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 1/1/2020 al 31/12/2020

Nome e Cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Maurizio Astuni	Presidente	23/09/20	4 anni (scadenza nel 2023)
Giorgio Medicina	Membro effettivo	28/2/08	4 anni (scadenza nel 2023)
Giovanni Beniscelli	Membro effettivo	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2023)

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 professionale dei dipendenti e valorizzare il loro apporto all'interno della struttura - Garantire la sicurezza e la tutela dei diritti dei lavoratori
Organo di controllo	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborare e facilitare i compiti di vigilanza e monitoraggio dell'organo - Garantire l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale

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 - Facilitare l'azione di controllo, coltivando disponibilità, 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 pubblicità, trasparenza e pari accessibilità ai servizi - Offrire servizi di promozione, orientamento e animazione - Offrire servizi di formazione - Offrire servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento - Offrire servizi di informazione e comunicazione - Offrire servizi di ricerca e documentazione - Offrire servizi di supporto tecnico-logistico
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere il volontariato e la cittadinanza attiva - Offrire orientamento, informazioni, notizie, dati sul volontariato

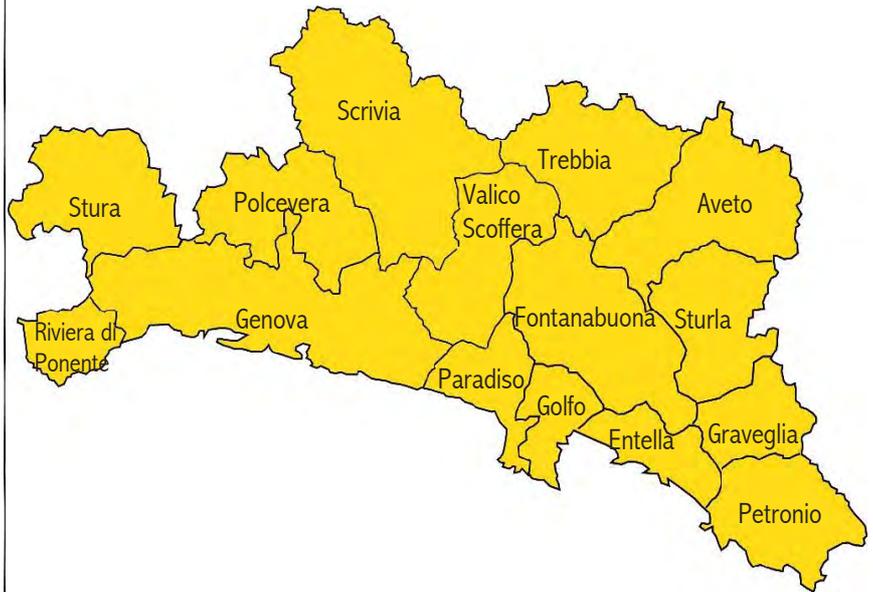
Altri Stakeholder

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Altri CSV	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborare attraverso il Coordinamento Regionale CSV liguri e CSVnet - Perseguire virtuose sinergie e scambio di buone prassi
Altri Enti di Terzo Settore, Forum	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperare per la promozione e il supporto del volontariato negli ETS - Operare in sinergia e fare lavoro di rete
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



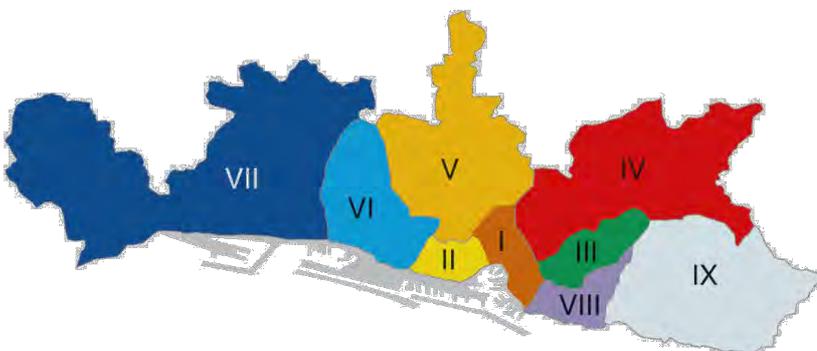
Numero di Odv e Aps ubicate negli ambiti territoriali della città metropolitana di Genova

Ambiti territoriali	N° Odv	N° Aps
Genova	400	381
Stura	8	7
Riviera di Ponente	10	11
Polcevera	13	19
Scrivia	16	22
Valico	7	8
Trebbia	3	3
Paradiso	16	19
Golfo	25	18
Entella	41	24
Petronio	17	27
Fontanabuona	6	16
Graveglia	0	2
Sturla	1	5
Aveto	3	4
Totale	566	566



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

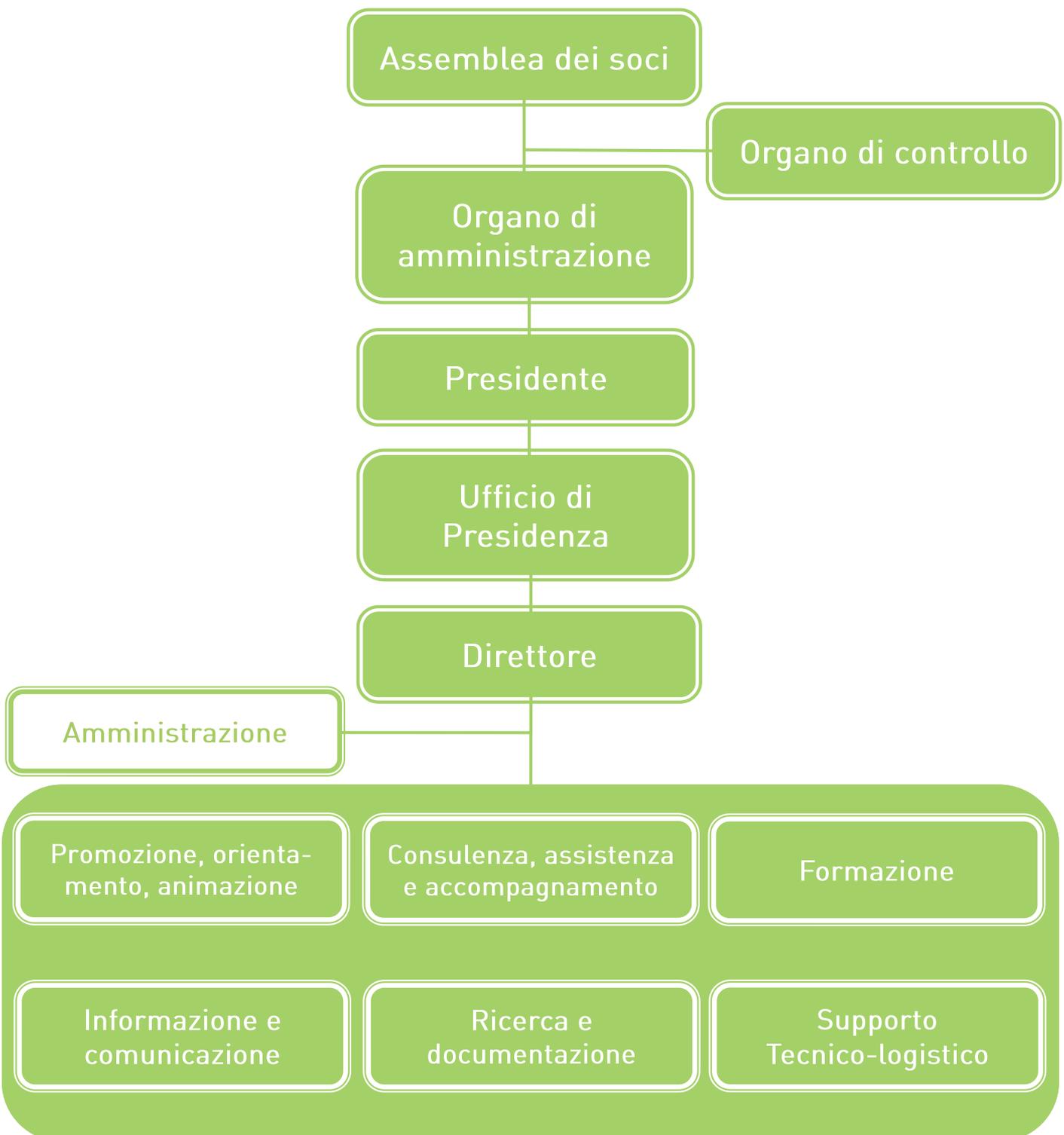
Municipi	N° Odv	N° Aps
I Centro Est	131	119
II Centro Ovest	35	34
III Bassa Valbisagno	30	28
IV Media Valbisagno	25	22
V Valpolcevera	27	41
VI Medio Ponente	32	37
VII Ponente	20	34
VIII Medio Levante	62	37
IX Levante	38	29
Totale	400	381



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 2020, in continuità con gli anni precedenti, Celivo aveva a libro matricola 9 dipendenti. Un dipendente, nel corso dell'anno, ha dato le dimissioni.

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)	14,56
Età anagrafica media (anni)	43,4

Celivo impiegava 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 2020 il personale del Celivo ha svolto:

- 11 incontri collegiali di equipe (per un totale di 22 ore),
- 37 corsi di formazione (per un totale di 78 ore),
- 28 webinar di CSVnet (per un totale di 60 ore).

5.2.3 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 2020 era 1 a 2).

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

5.2

.4

Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

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

Tutti i soci e i componenti degli Organi Sociali operano a titolo volontario e ammontano a 43 persone.

Oltre ai componenti degli organi sociali, i volontari operano al Celivo all'interno delle Reti Tematiche e ammontano a 178.

5.2

.5

Emolumenti, compensi, corrispettivi

Nessun emolumento, compenso o corrispettivo (Ex Art. 14 C.2 D.Lgs.117/2017) è stato attribuito nel 2020 ai componenti dell'organo di amministrazione o agli associati.

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 2020 i rimborsi ai volontari ammontavano ad euro 38,40 e sono stati erogati ad un componente del consiglio direttivo.

A due membri effettivi dell'Organo di controllo, istituito ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs.117/2017 è stato corrisposto nel 2020 un compenso netto pari a euro 1.500 cadauno (lordo pari a euro 1.903,20).

Il compenso del Presidente dell'Organo di Controllo, invece, è a carico della Fondazione ONC (Organismo Nazionale di Controllo dei CSV) ai sensi dell'art. 64 del D. Lgs.117/2017 ed è pari ad euro 2.500 netti all'anno.

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 2020 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:

- A)** L'analisi dei risultati del questionario di rilevazione dei bisogni sulla programmazione futura, inviato ogni anno a tutti gli utenti in autunno in fase di programmazione.
- B)** L'analisi dei risultati dei due questionari sempre disponibili agli utenti durante l'anno sul sito del Celivo (uno sul monitoraggio dei servizi complessivi e uno specifico sul monitoraggio dei bisogni formativi).
- C)** L'analisi dei risultati dei questionari di rilevazione della qualità dei singoli servizi, inviati via mail agli utenti dopo l'erogazione di ogni servizio.
- D)** il confronto e la relazione costante con gli utenti tramite gli sportelli operativi del CSV, nonché le reti tematiche e i tavoli con gli altri soggetti del territorio.
- E)** La valorizzazione delle conoscenze, competenze ed esperienze acquisite dagli amministratori e dal personale del CSV.

- F)** La verifica sul numero dei servizi richiesti nell'anno precedente e sui risultati raggiunti, rilevati attraverso il Sistema Informativo Integrato su piattaforma di CSVnet e illustrati nel bilancio sociale dell'anno precedente.
- G)** la Banca Dati degli ETS, che fornisce una lettura dettagliata su numero, dimensioni e caratteristiche (n° volontari, n° soci, tipologia di azioni, destinatari, etc.) dei nostri utenti.

I bisogni principali rilevati a fine 2019, su cui si è concentrata la programmazione del CSV presentata per il 2020, sono i seguenti:

- A)** Aggiornare i volontari, fargli acquisire nuove competenze e adeguare gli ETS alla normativa (in particolare alla Riforma T.S.);
- B)** Promuovere i valori del volontariato presso la cittadinanza e favorire l'ingresso di nuovi volontari negli ETS;
- C)** Rafforzare il lavoro di rete degli ETS tra loro e implementare la collaborazione con la Regione Liguria per accompagnare gli ETS ai cambiamenti dettati dalla Riforma.

Durante il 2020 la programmazione è stata adeguata in conseguenza dell'emergenza sanitaria Covid, scoppiata a marzo 2020. Celivo ha monitorato i nuovi bisogni degli utenti tramite questionario e ha garantito la continuità dei servizi attraverso nuove modalità di erogazione, adeguando l'offerta alle nuove esigenze, secondo gli obiettivi di gestione individuati al paragrafo 6.1.2.2.

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 annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre) e viene costruito sulla base delle spettanze e delle Linee Guida sulla programmazione, comunicate ogni anno dagli organi preposti dalla legge (ONC e OTC). Il programma è predisposto dal Direttore, approvato dal Consiglio Direttivo e successivamente dall'Assemblea del Celivo. Viene infine inviato all'OTC Liguria, che lo deve ammettere a finanziamento.

Le tappe del processo relativo al 2020 sono state le seguenti:

- A)** 21/11/2019: l'OTC Liguria trasmette a Celivo le Linee Guida sulla Programmazione e il riparto delle risorse per il 2020 deliberate dall'ONC. Esse stabiliscono che i CSV inviino la programmazione agli OTC entro il 31/12/2019 e che gli OTC inviino l'ammissione a finanziamento ai CSV entro il 31/01/20.
- B)** 05/12/2019: Il Consiglio Direttivo del Celivo approva il bilancio preventivo 2020 e la relativa programmazione
- C)** 16/12/2019: l'Assemblea dei Soci del Celivo approva il bilancio preventivo 2020 e la relativa programmazione
- D)** 17/12/2019: Celivo invia all'OTC Liguria il bilancio preventivo 2020, la programmazione di dettaglio, la Carta dei Servizi 2020
- E)** 02/01/2020: le attività del Celivo proseguono, garantendo continuità ai servizi
- F)** 18/02/2020: l'OTC Liguria comunica l'ammissione a finanziamento del programma 2020 di Celivo

Dobbiamo constatare, purtroppo, l'incongruità di queste tempistiche, rispetto alle esigenze di programmazione ed operatività del Centro di servizi. Da alcuni anni, infatti, l'approvazione della programmazione annuale dei CSV avviene 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 dell'Organo preposto dalla normativa. Questo elemento crea legittime preoccupazioni sotto il profilo della responsabilità degli organi sociali dei CSV e può comportare difficoltà e ritardi nel sereno svolgimento della programmazione. Occorre assicurare in futuro tempistiche adeguate e corrette per assicurare l'azione dei CSV a favore del volontariato, anche in considerazione del fatto che essi sono gestiti in maggioranza da ODV, che si mettono a disposizione di tutti gli ETS senza alcun tornaconto e con l'assunzione di rischi e responsabilità rilevanti.

6.1.2.2 Gli obiettivi di gestione individuati

La programmazione 2020, presentata a dicembre 2019 all'OTC Liguria, individuava le seguenti priorità e obiettivi generali che riguardavano, spesso trasversalmente, le diverse aree di azione del CSV:

- A) Sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma**, qualificandone le competenze e le capacità e favorendo il consolidamento degli ETS in ambito amministrativo e gestionale.
- B) Garantire sostenibilità alla programmazione del CSV**: l'ampliamento della platea dei destinatari e il contesto sempre più complesso in cui si trovano ad operare, cui non corrisponde un aumento delle risorse disponibili, comporta la necessità di adottare ulteriori criteri di economicità nella gestione e investire sulla crescita delle risorse umane interne e sulle alleanze con i soggetti del territorio funzionali allo svolgimento della missione.
- C) Garantire continuità ai servizi**: al di là della risposta alla singola richiesta di servizio degli utenti, la programmazione dei servizi deve porsi in un'ottica olistica di continuità e di accompagnamento nel tempo e non ridursi a risposte episodiche o a singole iniziative annuali senza futuro.
- D) Sviluppo delle tecnologie e degli strumenti on line**: il sistema informativo gestionale, già adottato da anni, deve essere sviluppato ulteriormente per consentire, tramite l'area riservata accessibile agli utenti, di erogare servizi in modo più snello, efficace, immediato e universale. Viste le sfide future (RUNTS), sarà sempre più necessario investire sull'innovazione tecnologica del volontariato.
- E) Accreditamento del CSV**: oltre ai passaggi di accreditamento formale previsti dalla nuova normativa, che dovremo affrontare e superare, è fondamentale far diventare il CSV un interlocutore sempre più riconosciuto, legittimato e propositivo, nei confronti delle istituzioni e degli ETS.
- F) Potenziamento della comunicazione**: garantire ai volontari delle ODV/ETS una comunicazione tempestiva ed efficace sulle future novità della Riforma e sugli adempimenti e le scadenze importanti.
- G) Documentazione e ricerca**: adottare e mettere a disposizione on line strumenti universalmente accessibili dall'utenza, quali video-consulenze, fac-simile, modelli, slide informative. Sviluppare la Banca dati e censire i nuovi ETS che si iscriveranno al RUNTS che sta per essere istituito.
- H) Promozione e rafforzamento degli organici**: supportare gli enti nella ricerca di nuovi volontari e nella capacità di formarli, gestirli, motivarli e mantenerli. Occorre rafforzare i legami con la P.A., alla luce dell'art. 19 del CTS, e con tutti i soggetti pubblici e privati al fine di adottare strategie comuni di promozione della cultura della solidarietà.
- I) Rafforzare il lavoro di rete**: creazione di legami, sinergie, collaborazioni tra le ODV/ETS tra loro e con la pubblica amministrazione.

A seguito dell'emergenza sanitaria Covid, Celivo ha individuato ulteriori obiettivi di gestione, da integrare ai precedenti:

- A)** Garantire la continuità dei servizi adottando nuove modalità di erogazione “a distanza” che superino i limiti del distanziamento sociale (video-consulenze, formazione online, etc)
- B)** Formazione/informazione su strumenti digitali e piattaforme utili all'azione dei volontari
- C)** Fornire informazioni e orientamento agli ETS su normativa e decreti sull'emergenza, coperture assicurative, agevolazioni e ristori, norme di sicurezza, etc
- D)** Formazione al fund raising attraverso nuove metodologie adeguate all'emergenza
- E)** Sensibilizzare la cittadinanza attiva e favorire il reperimento di nuovi volontari da parte degli ETS

6.2 LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Celivo eroga servizi GRATUITI alla propria utenza.

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 ODV e ETS 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.

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. Celivo collabora anche con la piattaforma GLUO del CSV del Friuli, mettendo a disposizione alcuni dei propri corsi ai volontari di altri territori.

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, webinar, pubblicazione on line 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.

La prossimità con l'utenza è stata garantita, in conseguenza dell'emergenza Covid, anche grazie all'utilizzo delle tecnologie per evitare gli spostamenti (video-consulenze, formazione online, video pubblicati sul sito e sul canale youtube, documentazione e fac simili scaricabili dal sito, etc).

Celivo cura l'accoglienza e l'ascolto degli utenti tramite un front office composto da 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 monitoraggio dei bisogni rispetto ai servizi offerti da Celivo e il Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari*.

Celivo, inoltre, verifica i propri servizi inviando a tutti gli utenti uno specifico questionario di verifica della qualità dopo l'erogazione.

6.3 LE ATTIVITA'

6.3.1 Il quadro generale delle attività

Il Bilancio Sociale rendiconta le attività secondo le 6 macro aree previste dal Codice del Terzo Settore (art. 63 c. 2 D.Lgs 117/2017) ed illustrate nel seguente disegno.



Nel 2020 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 2020 sono stati i seguenti:

- Sito internet, newsletter settimanale, pagina Facebook, Canale YouTube, pagina LinkedIn.
- Carta dei Servizi pubblicata sul sito: illustra nel dettaglio tutti i servizi erogati e le modalità d'accesso.
- Calendario formazione: a gennaio e a settembre è stato pubblicato sul sito e diffuso in newsletter il calendario semestrale dei corsi organizzati da Celivo.
- Ufficio Stampa: le principali iniziative del Celivo rivolte all'utenza hanno avuto risalto sui mass media.
- Bilancio sociale: Celivo pubblica annualmente da 19 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

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera a) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“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]

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettere d) del Codice del Terzo Settore Celivo organizza attività e 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 per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente”*.

6.3.3.1 .1 Progetto Cittadino Volontario

PROGETTO CITTADINO VOLONTARIO

PREMESSA

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 offre un supporto specifico sulla gestione delle risorse umane.

Le azioni sono state adeguate in corso d'anno all'emergenza covid 19, come illustrato nei risultati.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Scarsa diffusione dei valori del volontariato presso la cittadinanza e bisogno di rafforzare la visibilità delle azioni e delle ricerche volontari da parte degli ETS.
- Bisogno di supporto per facilitare l'ingresso di nuovi volontari negli ETS

OBIETTIVI

- Promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva.
- Aumentare la visibilità dei valori del volontariato e della sua azione nella comunità.
- Facilitare l'incontro delle ODV e degli ETS con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.
- Sostenere le capacità gestionali degli enti e i loro progetti di inserimento nuovi volontari.
- Attivare collaborazioni e sinergie con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.

AZIONI	RISULTATI
<p>Campagna promozionale "Mettiti in gioco: diventa volontario"</p>	<p>Nel 2020 la campagna promozionale <i>Mettiti in gioco: diventa volontario</i> è stata divulgata continuamente attraverso diversi mezzi e strumenti (banner su diversi siti, spot radiofonici, social media, etc.). In particolare, nel corso del 2020 è stata sviluppata una campagna di marketing integrata il cui target primario sono stati i cittadini di tutte le età e in particolare quelli che più difficilmente entrano in contatto con le realtà di volontariato. I contenuti della campagna e la strategia di marketing sono stati rimodulati alla luce del contesto pandemico che stavamo attraversando. È stata creata una landing page <i>Diventa volontario</i> sul sito del Celivo, che ha avuto più di 30.000 visite.</p> <p>Per dare massima visibilità alla Landing page si sono svolte le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a settembre e a novembre è stata attivata la campagna annunci sul canale Facebook del Celivo che ha generato 32.711 visualizzazioni dei post sponsorizzati e organici in quel periodo. • a settembre è stata lanciata una campagna di banner sui principali media locali che ha ottenuto più di 2.000.000 visualizzazioni. • a novembre si è svolta una campagna di 792 spot radiofonici da 15" in onda su Babboleo - Babboleo NEWS - Babboleo Suono. Ascolto medio 500.000 persone. <p>Tale attività ha portato a un aumento medio di visite sulle pagine del sito celivo, rispetto al 2019, del 28%. Il 53% di tale aumento è stato frutto della campagna annunci sulla nostra pagina Facebook.</p>

AZIONI

RISULTATI

Campagna promozionale
"Mettiti in
gioco: diventa
volontario"

Questa attività promozionale ci ha permesso di mantenere standard buoni sia per quanto riguarda i colloqui di orientamento al volontariato sia per quanto riguarda la partecipazione al Corso di introduzione al volontariato nonostante tali attività siano state tutte trasferite on-line, mitigando eventuali difficoltà che la cittadinanza avrebbe potuto incontrare, in questa fase di pandemia, nell'avvicinarsi al volontariato

La campagna è stata inoltre diffusa anche attraverso diverse istituzioni pubbliche (Comuni, Municipi, Informagiovani, Università di Genova, Teatro nazionale di Genova, etc).

Promozione delle
iniziative del
volontariato e
ufficio stampa

169 appelli diffusi nell'apposita sezione **Ricerca Volontari** sia in home page sul sito, sia nella newsletter settimanale.

229 post di ricerca di nuovi volontari da parte degli ETS pubblicati su facebook. La pagina è seguita da più di 6.000 follower.

Durante l'emergenza Covid 19, per dare ulteriore risalto alle iniziative delle associazioni, Celivo ha creato l'hashtag **#solidarietàinazione** collegato alla promozione delle iniziative delle associazioni attive nell'emergenza ed alla loro ricerca volontari.

In risposta all'emergenza sanitaria, Celivo ha attivato nella primavera del 2020 due nuovi strumenti:

- **Celivo news su Goodmorning Genova:** grazie alla collaborazione con la testata Goodmorning Genova (nata nell'emergenza e seguita da più di 30.000 follower), Celivo ha diffuso sui canali youtube e facebook della pagina, dei video per diffondere le ricerche volontari da parte degli ETS. La pagina è nata con il lockdown e da allora è rimasta attiva. **I video realizzati sono stati 33 con cadenza settimanale.** I video sono stati tutti realizzati internamente da Celivo (regia, riprese e montaggio, presentazione delle notizie). Nel gruppo facebook *Mutuo soccorso civile by Goodmorning Genova*, anch'esso nato durante l'emergenza, e seguito da oltre 1500 follower, sono stati condivisi 44 post di notizie delle associazioni.
- **Celivo live:** durante il lockdown e l'emergenza da Covid 19 è nata la rubrica video in diretta *Celivo Live*, prodotta su piattaforma streamyard e trasmessa in diretta online sulle pagine social di Celivo (Facebook, YouTube e LinkedIn). Un appuntamento settimanale in cui Celivo intervistava le associazioni o gli esperti di tematiche del Terzo Settore relative all'emergenza. Sono state realizzate **33 puntate** che hanno ricevuto **più di 15.000 visualizzazioni totali** dei video, che rimangono visibili online anche successivamente alla diretta.

L'intensa attività di ufficio stampa del Celivo ha generato:

- **46 pagine** intere de "Il Cuore di Genova" pubblicate sul Secolo XIX ed. Genova (dal 2012 il quotidiano dedica un'intera pagina alla settimana alle notizie del volontariato, in collaborazione con Celivo).
- **28 interviste** (che riportano la storia e l'esperienza personale di altrettanti volontari in diversi ambiti di attività) pubblicate nell'ambito della collaborazione col Secolo XIX ed. Genova, che
- **358** articoli sul volontariato pubblicati dai media locali e nazionali, di cui 109 relativi a Celivo.

AZIONI

RISULTATI

Corsi di introduzione al volontariato

3 edizioni del corso (3 incontri di 2 ore ciascuno ad edizione) rivolto ai cittadini/aspiranti volontari per un totale di **56 partecipanti**. Per garantire il prosieguo dell'azione durante l'emergenza Covid, due edizioni del corso sono state organizzate tramite webinar in diretta.

Celivo ha creato anche un **Video-corso registrato di introduzione al volontariato**: inizialmente nato durante il lockdown per favorire la formazione degli aspiranti volontari, e successivamente mantenuto attivo, il videocorso si segue online in modalità asincrona, così da consentire a chiunque di partecipare nell'orario che gli è più consono. Il videocorso asincrono ha avuto nel 2020 **80 partecipanti**.

Informazioni ai cittadini e Colloqui di orientamento

- **Informazioni sul volontariato**: Celivo ha offerto **249 informazioni** ai cittadini tramite i propri sportelli attraverso l'accesso diretto, i contatti telefonici ed e-mail.
- **- Colloqui individuali di orientamento al volontariato: sono stati realizzati 368 colloqui su appuntamento** con cittadini aspiranti volontari. Durante il periodo dell'emergenza Covid 19 i colloqui sono stati realizzati in videocall per rispettare le norme di distanziamento sociale. Dopo il colloquio, come d'abitudine, Celivo ha organizzato il primo appuntamento con i responsabili dell'Odv prescelta dal cittadino e successivamente ha verificato ex post il buon andamento dell'inserimento.

Caratteristiche dei cittadini aspiranti volontari colloquiati:

Sesso: 64% femmine, 36% maschi;

Titolo di studio: 0% licenza elementare; 12% licenzia media; 48% diplomati, 34% laureati, 6% post-laurea;

Classi di età: fino a 18 anni 0%; 19-29 anni 39%, 30-54 anni 36%, 55-64 anni 19%, oltre i 65 anni 6%;

Condizione professionale: in cerca di occupazione 23%, studenti 26%, occupati 29%, pensionati 10%, casalinghe 7%, altro 5%.

Bacheca del volontariato

123 annunci di ricerca volontari sulla *Bacheca del Volontariato*. La Bacheca è una pubblicazione realizzata ad hoc da Celivo a disposizione dei cittadini; contenente le richieste dettagliate di volontari da parte degli ETS. E' aggiornata costantemente dal responsabile promozione e gli annunci sono suddivisi per area di intervento. La Bacheca è scaricabile dal sito e viene distribuita/inviata a tutti i cittadini interessati al volontariato. Alla Bacheca, gli ETS accedono attraverso lo "*sportello di consulenza su ricerca, inserimento e gestione volontari*" (vedi paragrafo "Consulenze").

Riconoscimento competenze nel volontariato

Dal 2016 Celivo partecipa al Tavolo di lavoro organizzato da Alfa (Regione Liguria) sul tema delle competenze chiave di cittadinanza, della loro identificazione e validazione.

Amministrazione condivisa - beni comuni

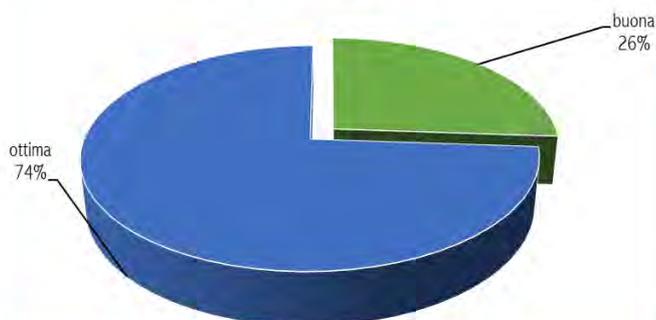
Dal 2017 Celivo porta avanti un percorso, con il Comune di Genova – Amministrazione condivisa, sulla collaborazione tra amministrazione e cittadini ed in particolare sul tema della cura dei beni comuni.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS

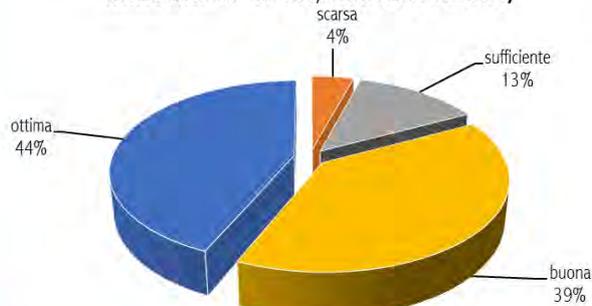
- Consulenza sulla ricerca, inserimento e gestione dei volontari (vedi capitolo Consulenza)
- Rete Tematica Responsabili Volontari (vedi capitolo Reti)
- Le imprese promuovono il volontariato (vedi capitolo Progetto Responsabilità sociale)
- Promozione e diffusione di notizie relative agli ETS (Vedi capitolo "Informazione e comunicazione")
- Azioni specifiche di promozione del volontariato giovanile (Vedi capitolo "Progetto Giovani/Scuola")
- Corsi di formazione specifici sulla gestione dei volontari e su alcuni aspetti organizzativi rivolti ai responsabili degli enti (vedi capitolo "Formazione").
- Banca dati ETS (vedi capitolo "Ricerca e documentazione").

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

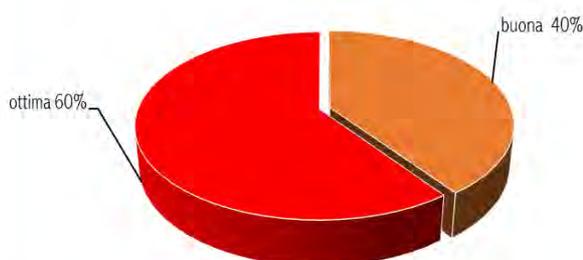
Valutazione della qualità generale dei servizi di promozione del volontariato del Celivo



Valutazione della qualità del servizio di supporto nella ricerca volontari attraverso i diversi canali di comunicazione (sezione "ricerca volontari" sul sito, newsletter e facebook)



Valutazione della qualità generale del corso e del videocorso di introduzione al volontariato per cittadini aspiranti volontari



6.3.3.1 .2 Progetto Giovani Scuola

PROGETTO GIOVANI SCUOLA

PREMESSA

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

Le attività del Progetto nascono da una progettazione condivisa fra tutti i protagonisti: istituti scolastici, insegnanti, studenti, ODV, ETS.

Dal 2016, il Celivo si è attivato sulla novità dell'alternanza scuola/lavoro, prevista inizialmente dalla L. 107/2015 e trasformata successivamente nei "percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento", che prevede l'obbligo per gli studenti del triennio di svolgere un significativo numero di ore in attività extrascolastiche, in particolare anche presso enti del terzo Settore. Celivo collabora sia con le scuole che con gli ETS per favorire questi percorsi.

Celivo si interfaccia inoltre con diverse istituzioni pubbliche e private (Università di Genova, Informagiovani, Agenzia per la Famiglia del Comune di Genova, Informagiovani, Anpal, etc) per portare avanti strategie e iniziative di promozione del volontariato ai giovani. In particolare, ad ottobre 2020 Celivo ha sottoscritto una convenzione quadro con l'Università degli Studi di Genova allo scopo di condividere azioni e sinergie per la promozione del volontariato.

Infine, da diciannove 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.

Le azioni sono state adeguate in corso d'anno all'emergenza covid 19, come illustrato nei risultati.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Aumentare la cultura della solidarietà presso i giovani e stimolarli alla partecipazione attiva.
- Favorire il ricambio generazionale negli ETS.

OBIETTIVI

- Promozione, formazione, sensibilizzazione, orientamento dei giovani/studenti al volontariato e alla cittadinanza attiva.
- Sensibilizzazione dei Dirigenti scolastici e degli insegnanti.
- Formazione, facilitazione e accompagnamento dei giovani nei percorsi di PCTO negli enti di terzo settore.
- Co-progettazione con le ODV, gli ETS, gli istituti scolastici e le istituzioni.

AZIONI

RISULTATI

Campagne e azioni di promozione del volontariato giovanile

- Celivo ha sottoscritto ad ottobre 2020 con **L'Università degli Studi di Genova** una **convenzione quadro** che di fatto ha formalizzato azioni e iniziative di promozione del volontariato rivolte agli studenti già in essere, e ne ha implementato di nuove (condivisione di modelli e strumenti formativi nell'ambito di attività di comune interesse, a partire dalla promozione del volontariato). L'Università, attraverso i propri canali, ha promosso le nostre attività di promozione e formazione.
- Celivo nel 2020 ha collaborato con l'Agenzia per la Famiglia del Comune di Genova sul Progetto Educazione Civica & Scuole.
- Da diversi anni, Celivo porta avanti una collaborazione con l'Informagiovani del Comune di Genova che diffonde sui propri canali di comunicazione, le campagne promozionali del Celivo.

Incontri di formazione e sensibilizzazione nelle scuole

40 incontri sul volontariato (in presenza o in remoto), negli istituti scolastici superiori della città metropolitana (licei, istituti tecnici, scuole professionali).
1.005 studenti formati per complessive 78 ore di formazione.
 Gli interventi del Celivo nelle scuole si sono svolti, nei primi due mesi del 2020, in presenza nelle singole classi (8 incontri).
 Successivamente, visto che l'emergenza Covid 19 ha reso irrealizzabili gli interventi in presenza, Celivo ha svolto gli incontri on line in modalità sincrona mettendo a disposizione slide e materiali didattici.
 Inoltre, sempre per adeguarsi all'emergenza, sono stati **creati ex novo due video corsi (in modalità asincrona)** per gli studenti:
 1. *"Formazione cittadinanza attiva e costituzione: la via del volontariato"*;
 2. *"Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO)"*.
 I video sono stati messi a disposizione delle scuole che li hanno utilizzati nella didattica on-line.

Sostegno attivo ai "percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" degli studenti all'interno delle ODV/ETS

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.

Va segnalato che l'emergenza Covid-19 ha comportato, per la quasi totalità dell'anno, la didattica a distanza ed ha di fatto orientato diversamente le scelte delle scuole in tema di alternanza, eliminando quasi del tutto i tirocini per motivi di sicurezza.

Sostegno attivo ai "percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" degli studenti all'interno delle ODV/ETS

Solo nei primi mesi del 2020 Celivo ha quindi potuto svolgere presso gli Istituti Scolastici **12 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. Celivo ha collaborato su questo tema con **4 istituti scolastici**.

Hanno partecipato ai progetti di alternanza scuola/volontariato **37 studenti presso 7 associazioni** (che hanno realizzato 7 progetti diversi) **per un totale di 1.450 ore di tirocinio**.

Partecipazione con stand e attività al Salone Orientamenti organizzato dalla Regione Liguria (per il 19° anno) – modalità Virtual Edition.

Per il **diciannovesimo anno consecutivo**, dal 10 al 12 novembre 2020, Celivo ha partecipato con uno stand virtuale al Salone "Orientamenti", organizzato da Regione Liguria in collaborazione con le altre istituzioni territoriali (per adeguarsi all'emergenza Covid, il Salone è stato realizzato in forma virtuale).

L'iniziativa è sempre strategica per il progetto Giovani/Scuola, in quanto vede coinvolti, in un unico "contenitore", tutti i soggetti interessati: scuole, università, studenti, associazioni, enti del terzo settore. All'interno del proprio stand Celivo ha offerto uno spazio virtuale per l'orientamento al volontariato ed alla cittadinanza attiva attraverso informazioni agli insegnanti e agli studenti.

Lo stand è stato "allestito" con tutti i nostri materiali promozionali, sono stati inseriti i contenuti multimediali predisposti appositamente per la formazione sincrona/asincrona nelle scuole da inizio pandemia.

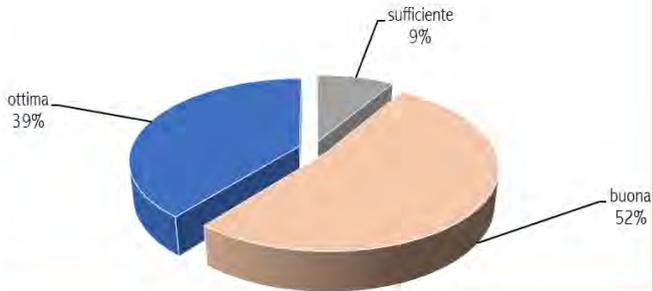
Durante il Salone, Celivo ha avuto la possibilità di organizzare il Webinar, rivolto a docenti e studenti, sul tema Educazione civica e volontariato (200 partecipanti), le tematiche proposte nel webinar sono state successivamente approfondite, in molti casi, dalle singole classi partecipanti.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS

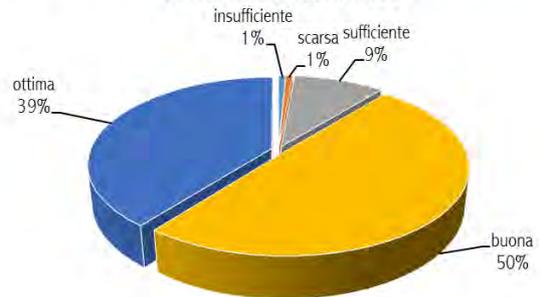
- Sportello di consulenza scuola/volontariato (vedere capitolo "Consulenze")
- Attività di comunicazione e promozione (vedere capitolo Informazione e Comunicazione e Promozione)

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

Valutazione dell'utilità degli incontri nelle scuole realizzati da Celivo per promuovere trasversalmente il volontariato



Valutazione qualità generale dell'azione del Celivo in collaborazione con la Scuola



Livello di soddisfazione rispetto alla formazione del Progetto Giovani Scuola



6.3.3.1 .3 Reti

RETI

PREMESSA

L'azione del Celivo si sviluppa all'interno di un fitto sistema di relazioni e collaborazioni con soggetti pubblici, privati e del terzo settore. Il CSV partecipa attivamente a diversi tavoli, consulte, osservatori e aderisce quale socio a CSVnet, al Coordinamento Regionale dei CSV Liguri, al Forum Genovese del T.S., all'Alleanza contro la Povertà Ligure e Genovese.

Per facilitare il lavoro di rete degli ETS in ambiti specifici, Celivo ha avviato e coordina da molti anni diverse Reti tematiche : dal 2010 la Rete Disabilità e la Rete Carcere, dal 2011 la Rete Migranti, dal 2013 la Rete Responsabili Volontari. In seguito all'emergenza covid 19, da marzo 2020, tutte le riunioni con le reti tematiche sono state organizzate da remoto su piattaforme digitali di videoconferenza. I lavori delle reti si sono focalizzati sui temi dell'emergenza e delle conseguenze per il mondo del volontariato.

Celivo ha in essere convenzioni, accordi e protocolli (tutti senza rilievo economico) con molti enti e istituzioni (Confindustria Genova, Ordine Dottori Commercialisti di Genova). Nel 2019/2020, in particolare, sono stati sottoscritti accordi e convenzioni con: l'Ordine dei Giornalisti della Liguria, L'ANPAL, l'Università di Genova, il Teatro Nazionale di Genova, il Tribunale di Genova e l'Uepe, l'IREN, Liguria 2030.

Per quanto riguarda le collaborazioni istituzionali con la P.A., spicca quella con la Regione Liguria, con la quale è stato istituito dal 2019 un Tavolo permanente di lavoro per agevolare i rapporti con gli ETS in questa difficile fase di attuazione della Riforma del Terzo Settore.

Si è inoltre avviata una proficua collaborazione con la Consulta Regionale per la Tutela dei Diritti della Persona Handicappata, la Consulta per la Tutela dei Diritti delle Persone con Disabilità del Comune e Città Metropolitana di Genova, ALFA Liguria (Regione Liguria).

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Difficoltà a lavorare in rete, ad avere occasioni di incontro e collaborazione

OBIETTIVI

- Sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale.
- Accreditarne il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

AZIONI

Coordinamento, facilitazione, sostegno Rete Disabilità (dal 2010)

RISULTATI

- Realizzazione, nell'arco dell'anno, di **8 incontri di rete** (di cui 1 in presenza e 7 in modalità on-line) ove raccontarsi e confrontarsi, in particolare circa l'impatto che le restrizioni da Covid19 hanno avuto sulle realtà della disabilità, raccogliendo i bisogni comuni e progettando strategie a sostegno di volontari e famiglie. Alle attività della rete hanno partecipato complessivamente **29 enti**.
- Per tutto l'anno, segnalazione e promozione – tramite **mailing list dedicata** agli aderenti alla Rete – di iniziative, bandi e opportunità a sostegno del mondo della disabilità.
- **Messa in connessione degli enti della Rete con altre realtà** – private e di Terzo Settore – per condividere iniziative quali: corsi di formazione per volontari, proiezione di film documentari sulla disabilità, offerte sulla partecipazione di ragazzi disabili a campus estivi.
- Nel periodo aprile-maggio 2020, supporto alle associazioni a tutela dell'autismo nel **dialogo con la Consulta Regionale Handicap**, per intervenire di fronte alle dinamiche emergenziali da Covid19 relative ai ricoveri ospedalieri per i disabili: in particolare si è lavorato per un'interlocuzione con Alisa (Azienda Sanitaria Regione Liguria) per estendere a tutta la disabilità i modelli già adottati per le malattie rare, con particolare attenzione alla rielaborazione della “scheda paziente fragile – covid19”.
- Progettazione insieme agli enti della rete e realizzazione del **percorso formativo on-line “Resilienze – modificarsi senza rompersi - Percorso formativo rivolto ai volontari che si occupano di accoglienza e sostegno alle persone con disabilità psichica , fisica , sensoriale e cognitiva”**, dal 12/06/2020 al 24/07/2020: 10 appuntamenti, suddivisi in 4 moduli tematici (Famiglie e persone, Comunicazione, Aspetti emotivi e comportamentali, Strumenti metodologici), rivolti ai volontari che si occupano di accoglienza e sostegno alle persone con disabilità psichica/fisica/sensoriale/cognitiva, per dare loro **sostegno e strumenti utili nel periodo di emergenza da Covid19**. La formazione ha coinvolto un totale di **55 partecipanti** per conto di **29 enti**.
- Organizzazione e facilitazione di un incontro in data 03/09/2020 tra ETS interessati all'**Avviso di manifestazione d'interesse per la creazione di una agenzia per la vita indipendente regionale**, deliberato dalla Giunta Regionale: l'incontro mette le basi per l'avvio di una “cordata” atta a concorrere all'opportunità illustrata.
- Da ottobre a dicembre 2020, ideazione e progettazione di una serie di **incontri on-line tra la Rete e altre realtà associative fuori territorio**, attive nel mondo della disabilità: una sorta di “viaggio virtuale” per combattere l'isolamento delle associazioni e raccogliere testimonianze di azioni virtuose su temi di interesse delle associazioni.

Coordinamento e facilitazione, sostegno Rete Carcere (dal 2010)

- Realizzazione, nell'arco dell'anno, di **9 incontri di rete** (di cui 7 in modalità on-line per adeguarsi all'emergenza sanitaria) ove raccontarsi e confrontarsi, in particolare circa le interruzioni e le limitazioni alle proprie attività negli istituti penitenziari, dovute ai provvedimenti anti-contagio da Covid-19. Alle attività della rete hanno partecipato complessivamente **29 enti**.
- Per tutto l'anno, segnalazione e promozione – tramite **mailing list dedicata** agli aderenti alla Rete – di iniziative, bandi e opportunità a sostegno del volontariato nell'ambito della giustizia penale
- Tra gennaio e maggio 2020, approfondimento del tema del **rinnovo del permesso di soggiorno per le persone ristrette e organizzazione**, in data 11/05/2020, **di un incontro formativo** interno sugli aspetti tecnico-giuridici: il report dell'incontro, curato dall' Ass. Avvocato di Strada, viene lasciato agli enti come vademecum di supporto ai volontari che incontrano detenuti migranti.

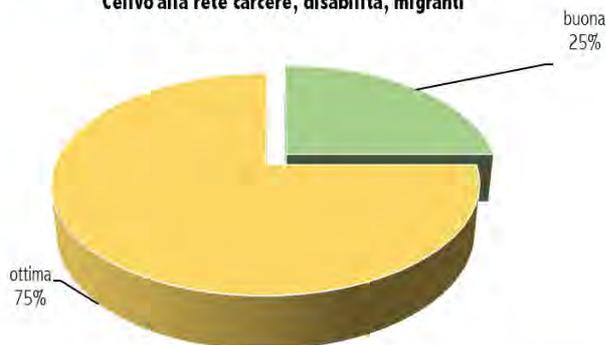
AZIONI	RISULTATI
<p>Coordinamento e facilitazione, sostegno Rete Carcere (dal 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A marzo-aprile 2020 gli osservatori dell' Ass. Antigone offrono alla Rete una panoramica di alcuni dati relativi al sistema carcerario nazionale e regionale alla luce dell'emergenza da Covid-19. Le associazioni della Rete contribuiscono a fornire all'osservatorio informazioni e aggiornamenti sulla situazione locale, per tutelare la trasparenza e riportare all'esterno una situazione realistica di quanto accade all'interno. • Tra marzo e giugno 2020, supporto della Rete alla CRVGL (Conferenza Regionale Volontariato Giustizia Liguria) nel contattare e nel coinvolgere un maggior numero di enti possibile per azioni di advocacy e di tutela dei diritti dei detenuti e dei loro familiari, in particolare nel richiedere criteri più inclusivi per l'assegnazione di alloggi popolari nel Comune di Genova e per l'istituzione del Garante Regionale dei detenuti e delle persone private della libertà personale: questa seconda azione, supportata dalla Rete da anni, raggiunge un importante traguardo il 01/06/2020 con l'emanazione della legge regionale che istituisce la suddetta figura. • Organizzazione e facilitazione di un incontro on-line in data 06/07/2020 tra associazionismo genovese e il Garante dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale per la Regione Piemonte, per un confronto su temi quali la ripresa delle attività in carcere post lockdown, l'istituzione del garante per la Liguria, la possibile visita del Garante Nazionale in Liguria. • tra ottobre e dicembre 2020, coinvolgimento degli enti aderenti al Patto di sussidiarietà per l'assistenza alle persone senza fissa dimora, allo scopo di approfondire il rapporto che intercorre tra strada e carcere: realizzazione di una mappatura dei servizi territoriali a supporto di tale utenza, raccolta di criticità e risorse evidenziate dagli enti coinvolti, ipotesi di organizzare nel 2021 un incontro di confronto con i soggetti istituzionali toccati dal tema (UEPE, Tribunale di Sorveglianza, Camere Penali, Comune, amm.ne penitenziaria) • tra ottobre e dicembre 2020, progettazione di un percorso formativo per il volontariato nell'ambito della giustizia penale, strutturato in 10 incontri on-line, che partirà a gennaio 2021.
<p>Coordinamento e facilitazione, sostegno Rete Migranti (dal 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione, nell'arco dell'anno, di 3 incontri di rete (tutti on-line) ove raccontarsi e confrontarsi, in particolare circa le interruzioni e le limitazioni alle proprie attività sul territorio, dovute ai provvedimenti anti-contagio da Covid-19. Alle attività della rete hanno partecipato complessivamente 16 enti. • Per tutto l'anno, segnalazione e promozione –tramite mailing list dedicata agli aderenti alla Rete – di iniziative, bandi e opportunità a sostegno dei migranti e delle comunità etniche sul territorio. • Collaborazione con il Ministero dell'interno per la diffusione agli ETS delle informazioni sul progetto RE.V.ITA (Rete Ritorno Volontario Italia), cofinanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione 2014-2020, per diffondere la conoscenza dei programmi di rimpatrio assistito e reintegrazione. • Nel primo semestre 2020, promozione di strumenti informativi multilingue gratuiti, utili a restare aggiornati sulle questioni inerenti all'emergenza sanitaria, in particolare con la promozione del Numero Verde per richiedenti asilo e della piattaforma Jumamap (sito web curato da UNHCR e Arci nazionale, tradotto in 15 lingue, con un'apposita sezione informativa legata al Covid-19). • Nel secondo semestre 2020, facilitazione del dialogo tra le associazioni e Alfa Liguria (Agenzia regionale per il Lavoro, la Formazione e l'Accreditamento) per la promozione dei progetti territoriali a sostegno dei cittadini stranieri, orientati alla formazione civica, al coinvolgimento nelle politiche occupazionali, all'empowerment delle comunità etniche intenzionate a costituirsi in associazione.

AZIONI	RISULTATI
<p>Coordinamento e facilitazione, sostegno Rete Migranti (dal 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tra ottobre e dicembre 2020, progettazione e realizzazione di un evento pubblico on-line animato da testimonianze sul tema migrazioni, da parte di persone provenienti da diverse nazioni, per dare uno sguardo all'impatto della pandemia in altre parti del mondo: l'iniziativa – dal titolo “Storie Migranti” – si è svolta sul network <i>Goodmorning Genova</i> il 18 dicembre 2020, in occasione della Giornata Internazionale per i Diritti dei Migranti, con l'alternarsi di contributi da Venezuela, Iran, Tanzania e Mediterraneo. Il giorno successivo vengono inoltre trasmesse video-testimonianze in differita su Kenia e Zambia, Cina, Paraguay e Haiti.
<p>Coordinamento e facilitazione Rete Responsabili Gestione Volontari (dal 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione, nell'arco dell'anno, di 5 incontri di rete (tutti on-line per adeguarsi all'emergenza sanitaria) ove raccontarsi e confrontarsi, in particolare circa le interruzioni e le limitazioni alle proprie attività, dovute ai provvedimenti anti-contagio da Covid-19. Alle attività della rete hanno partecipato complessivamente 104 enti. Per tutto l'anno, segnalazione e promozione –tramite mailing list dedicata agli aderenti alla Rete – di iniziative, bandi e opportunità a sostegno del volontariato. <p>Nel 2020 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, il ricambio generazionale.</p> <p>Nel 2020 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.</p> <p>La Rete ha collaborato durante l'anno alla creazione e diffusione di un Vademecum dedicato al tema dell'accoglienza dei nuovi volontari, utile a tutte le associazioni e a disposizione nell'area riservata del Celivo. Il vademecum insegna come imparare a conoscere il nuovo volontario, come fargli conoscere l'associazione, fino a fornire una scheda tecnica operativa sull'autovalutazione dei nuovi volontari.</p> <p>Inoltre, sono stati espressi dalla Rete dei bisogni formativi, in risposta dei quali Celivo ha organizzato diversi corsi di formazione nel 2020 (vedere paragrafo “Formazione”): <i>“Parlare in pubblico in modo efficace”, “La relazione d'aiuto: conflitto e trauma, quale il ruolo di vicinanza del volontario tra paure e risorse”, “La tecnica del parlare e leggere in pubblico”, “Volontari di fronte alla ripartenza. Lockdown e ripresa: effetti della chiusura e come ripartire più motivati”, “Volontari inattesi L'impegno sociale delle persone di origine immigrata”, “Come il gruppo si apre al cambiamento: resistenze e flessibilità tra consolidato e nuovo”, “Videocorso carta dei valori”.</i></p>
<p>Partecipazione attiva a Tavoli, Consulte, Osservatori con la P.A. e facilitazione interlocuzione con gli ETS</p>	<p>Celivo partecipa a diversi tavoli istituzionali.</p> <p>Collabora attivamente con la Regione Liguria per condividere interpretazioni e strategie e accompagnare al meglio gli ETS relativamente agli sviluppi della Riforma del Terzo Settore.</p> <p>Nel 2020 Celivo ha partecipato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 riunioni del Tavolo Regionale, che hanno prodotto due schede pubblicate sul sito della Regione e del Celivo (Scheda ODV Caratteristiche e adempimenti previsti dal Codice del Terzo Settore e Scheda APS Caratteristiche e adempimenti previsti dal Codice del Terzo Settore) e gli schemi di statuto per: Ente filantropico, Fondazione, Fondazione Ente filantropico, Altro Ente del Terzo Settore. 9 riunioni della Commissione ODV. 10 riunioni della Commissione APS. <p>Dal 2019 Celivo aderisce al Tavolo del recupero e riduzione eccedenze alimentari organizzato da Regione Liguria, a cui partecipano molte associazioni, imprese ed altri enti. Nel 2020 ha partecipato al “Corso di formazione per il personale volontario delle strutture caritative della Regione Liguria” organizzato da Regione Liguria e istituto zooprofilattico sperimentale del Piemonte Liguria e VDA.</p>

AZIONI	RISULTATI
<p>Partecipazione attiva a Tavoli, Consulte, Osservatori con la P.A. e facilitazione interlocuzione con gli ETS</p>	<p>Collabora con l'Informagiovani di Genova in uno scambio proficuo di diffusione di informazioni e notizie.</p> <p>Nel 2020 ha collaborato con l'Agenzia per la Famiglia del Comune di Genova sul <i>Progetto Educazione Civica & Scuole</i> e sulla <i>Guida all'auto mutuo aiuto a Genova</i>.</p> <p>Celivo facilita l'interlocuzione degli ETS con la P.A. (Regione Liguria, ALFA Liguria, UEPE e USSM, Consulta per la tutela dei diritti delle persone con disabilità del Comune e della Città Metropolitana di Genova e Consulta Regionale, Ministero dell'Interno, etc) come illustrato sopra nelle sezioni dedicate alle reti.</p>
<p>Collaborazione con organismi di rappresentanza e soggetti della comunità locale</p>	<p>Celivo aderisce in qualità di socio al Forum Genovese del Terzo Settore; all'Alleanza contro la Povertà Ligure e Genovese; a Liguria 2030.</p> <p>Nel 2020 ha partecipato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 riunioni del Forum T.S. Ge • 5 riunioni di Liguria 2030 <p>Celivo ha protocolli di intesa con Confindustria Genova, con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova, con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria, con il Tribunale di Genova e l'UEPE, con l'ANPAL.</p> <p>Nel 2020, ha sottoscritto nuovi accordi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 convenzione quadro con l'Università di Genova per co-programmare iniziative comuni nell'ambito della promozione del volontariato, della formazione, dei tirocini. • 1 accordo col Teatro Nazionale di Genova per promuovere congiuntamente i valori della cultura e del volontariato e offrire ai volontari la partecipazione ad eventi • 1 accordo quadro con Iren SPA per l'individuazione di azioni condivise di orientamento al volontariato dei dipendenti e della cittadinanza. <p>Celivo ha collaborato attivamente col Consorzio Spera (solidarietà, progetti e risorse per l'Africa), sostenendone il lavoro di rete finalizzato al coinvolgimento degli enti non profit italiani che operano in Africa, coinvolgendo CSVnet e gli altri CSV, per monitorare le difficoltà causate dal Covid, raccogliere i bisogni, implementare il database nazionale e progettare insieme un convegno nazionale sull'Africa che si terrà nel 2021.</p> <p>Nel 2020 ci sono state 10 riunioni.</p>
<p>Incontri e gruppi di lavoro con CSVnet e Coordinamento Regionale CSV Liguria</p>	<p>Celivo aderisce dal 2000 a CSVnet (Ass. Nazionale dei Centri di Servizio) e al Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio della Liguria.</p> <p>Nel 2020 ha svolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 incontri con CsvNet • 2 incontri col Coordinamento Regionale CSV • 2 incontri con l'OTC Liguria (organo di controllo sui CSV)
<p>NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Webinar e corsi formazione (vedere capitolo Formazione) • Attività di comunicazione e promozione (vedere capitolo Informazione e Comunicazione e Promozione) 	

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

Valutazione della qualità generale del supporto del Celivo alla rete carcere, disabilità, migranti



Valutazione della qualità generale del supporto del Celivo alla Rete responsabili volontari



6.3.3.1 .4 Sportelli decentrati

SPORTELLI DECENTRATI

PREMESSA

Oltre alla sede centrale di Genova, Celivo ha attivato dal 2006 quattro sportelli decentrati nel territorio della città metropolitana. Gli sportelli decentrati sono ubicati a Chiavari, Rapallo, Sestri Levante, Busalla, con la finalità di avvicinare i volontari e i cittadini ai nostri servizi. Perseguendo criteri di economicità, e in un'ottica di partenariato e lavoro di rete, gli sportelli decentrati sono ubicati presso le sedi di alcune associazioni. Giorni e orari di apertura per l'accesso diretto sono consultabili sul sito e nel capitolo "Canali di accesso" all'inizio della Carta dei Servizi.

Le attività, nel 2020, sono state influenzate dall'emergenza covid 19, che ha ridotto e in certe fasi impedito gli accessi e gli spostamenti.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- L'utenza esprime il bisogno della prossimità territoriale, soprattutto per l'erogazione di alcuni servizi quali materiali e attrezzature.

OBIETTIVI

- Decentrare l'azione sui territori, essere prossimi agli ETS e ai cittadini.

AZIONI	RISULTATI
<p>Sportelli operativi con accesso diretto utenza ed erogazione servizi decentrati</p>	<p>Sportelli aperti nel 2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Sede centrale del Celivo</i> - Via di Sottoripa 1 A int. 16 - Piano 1 - 16124 Genova - Orario: lunedì e mercoledì dalle 9 alle 17; martedì dalle 13 alle 17; giovedì dalle 13 alle 19; venerdì dalle 9 alle 16 2. <i>Sportello Volontariato Rapallo</i> - c/o P.A. Croce Bianca Rapallese, Piazza Cile 5, 16035 Rapallo- Orario: da lunedì al sabato dalle 10.00 alle 14.00 3. <i>Sportello Volontariato Chiavari</i> - c/o Ass. Benedetto Acquarone, Via S. Pio X 26, 16043 Chiavari - Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00 4. <i>Sportello Volontariato Sestri Levante</i> - c/o Auser Tigullio Golfo Paradiso, Via XX Settembre 33, Sestri Levante – Orari: 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 5. <i>Sportello Volontariato Busalla</i> - c/o P.A. Croce Verde Busallesi, via G. Suardi 106, 16012 Busalla – Orario: lunedì, mercoledì, venerdì dalle 10.00 alle 12.00 <p>Gli sportelli hanno garantito un punto informativo per gli ETS e cittadini ed hanno erogato servizi decentrati quali materiali ed attrezzature (vedere sotto il capitolo “Supporto Logistico”). L'emergenza Covid ha ovviamente impattato negativamente sull'attività degli sportelli, che hanno registrato chiusure e una diminuzione degli accessi a causa del lockdown e delle norme sul distanziamento sociale.</p>
<p>NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Materiali ed attrezzature (vedere capitolo <i>Supporto tecnico-logistico</i>) • Promozione del volontariato (vedere capitolo <i>Promozione</i>) 	

6.3.3.1 .5 Progetto Responsabilità sociale

PROGETTO RESPONSABILITA' SOCIALE

PREMESSA

Il progetto è attivo dal 2003, anno in cui Celivo e Confindustria Genova hanno sottoscritto un protocollo di intesa e costituito un Comitato paritetico, formato dai rappresentanti dei due enti, con il compito di programmare le attività comuni. Nel 2010, il progetto ha vinto il Premio Sodalitas per la migliore iniziativa di partenariato per la comunità.

Dal 2005 Celivo e Confindustria bandiscono ogni anno il Premio per esperienze innovative di partnership sociali. Nel 2020, tra gli elementi oggetto di valutazione, è stato inserito il criterio del "Miglioramento degli aspetti sociali e ambientali, anche in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU".

Dal 2017 è stata inoltre sviluppata l'azione "Le imprese promuovono il volontariato" che 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.

L'emergenza COVID19 ha sicuramente avuto un forte rilievo nelle relazioni fra imprese profit e non profit. Di fronte alle crescenti fragilità delle persone che questa pandemia ha evidenziato, nel 2020 è cresciuta anche la collaborazione di tante aziende profit che hanno dimostrato concretamente di voler sostenere il territorio sia con donazioni dirette di beni (vedi donazioni di alimenti al Banco Alimentare della Liguria ma anche di tante altre realtà) sia attraverso il sistema della "spesa sospesa" che ha coinvolto più direttamente la Grande Distribuzione. Per promuovere questi temi ci siamo fatti veicolo per un importante articolo apparso sul bimestrale di Confindustria Genova a giugno 2020.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di diffusione dei valori della responsabilità sociale, dello sviluppo sostenibile e delle iniziative di collaborazione multistakeholder sul territorio.
- Difficoltà a dialogare e sviluppare partenariati tra soggetti profit e non profit sul territorio.

OBIETTIVI

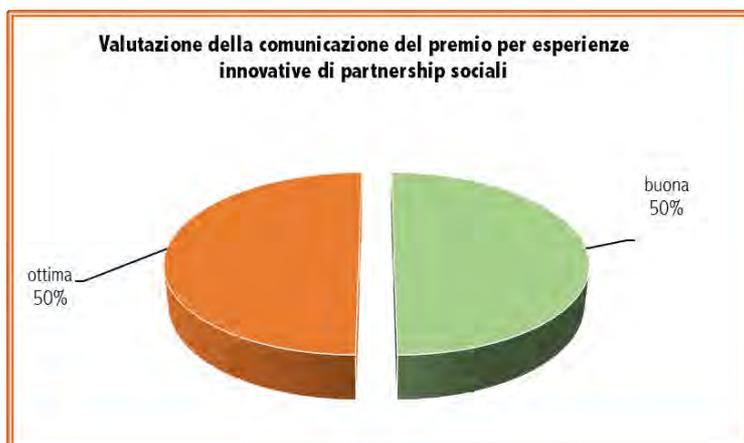
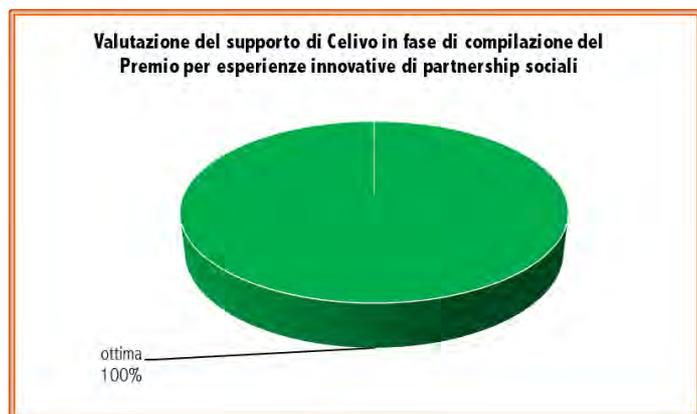
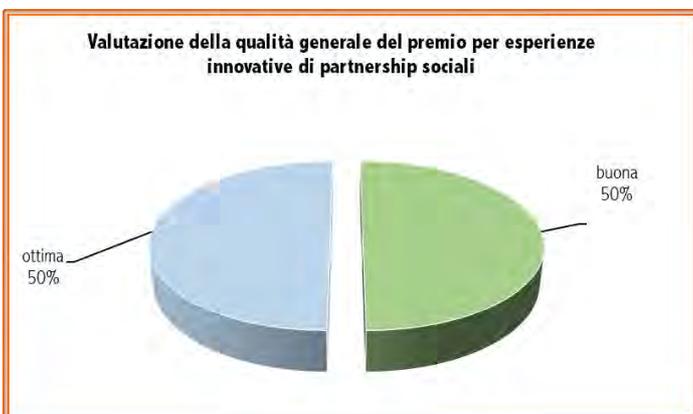
- Favorire sinergie, collaborazioni e partenariati tra mondo dell'impresa e mondo del Volontariato e del Terzo Settore.
- Promuovere i temi della responsabilità sociale e delle partnership territoriali per il benessere della comunità.
- Migliorare lo scambio tra le imprese profit e il volontariato mettendo maggiormente a fuoco contesti e logiche di condivisione.
- Incrementare la progettazione condivisa sul nostro territorio, aumentando la visibilità delle buone prassi già esistenti.

PROGETTO RESPONSABILITA' SOCIALE

AZIONI	RISULTATI
<p>Premio per esperienze innovative di partnership sociali (con Confindustria Genova) e divulgazione dei risultati</p>	<p>Il Bando, emanato ogni anno da Celivo e Confindustria Genova, è stato 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.</p> <p>Nel 2020 si è realizzata la sedicesima edizione del Premio: il bando, emanato a febbraio con scadenza a fine ottobre prevedeva un contributo in denaro (1.000 €) messo a disposizione da Confindustria Genova per l'ODV o l'ETS vincitore.</p> <p>Tra i sei progetti presentati, il Comitato Paritetico composto da rappresentanti di Celivo e di Confindustria Genova ha proclamato vincitore "COSME PER L'AUTISMO – L'INCONTRO TRA DUE MONDI" realizzato da ANGSA Liguria e Cosme S.p.A.</p> <p>È stata inoltre riconosciuta una Menzione Speciale al progetto "MAPPATURA DEGLI ACQUISTI SOSTENIBILI A GENOVA" realizzato da Cittadini Sostenibili APS e Aqua Omnia.</p> <p>Per dare visibilità a tutti i partecipanti, come ogni anno, Celivo ha realizzato la Pubblicazione contenente il dettaglio di tutti i progetti, che è stata diffusa ed è a disposizione sul sito del Celivo.</p> <p>Sono stati diffusi a mezzo stampa i risultati del Premio e di tutti i progetti partecipanti.</p>
<p>Le imprese promuovono il volontariato</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>In particolare, segnaliamo la collaborazione con alcune importanti realtà del panorama profit genovese quali: Baluardo SYNLAB, Costa Edutainment Spa, A.L.C.E., Associazione Ligure Commercio Estero, Iren, Teatro nazionale di Genova.</p> <p>Nel 2020, la campagna del Celivo è stata promossa gratuitamente (tramite pannelli fissi, roll up, depliant) in 21 sedi di aziende sul territorio, nonché tramite siti e newsletter aziendali.</p>
<p>Coinvolgimento delle imprese nel progetto donazioni del Celivo</p>	<p>Celivo nel 2020 ha sensibilizzato 10 imprese alla donazione di beni nuovi o usati, ma ancora funzionanti, agli ETS. I beni sono stati donati tramite il Progetto donazioni "Ti serve? Mi serve!" (vedere area Supporto tecnico-logistico).</p>

AZIONI	RISULTATI
Matching e facilitazione di percorsi di incontro tra impresa e 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, Cosme spa e Confindustria Genova.
<p align="center">NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Promozione del volontariato (vedere capitolo Promozione) • Ti Serve? Mi serve! Progetto Donazioni (vedere capitolo Supporto tecnico-logistico) 	

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



6.3.3.2 Consulenza, assistenza e accompagnamento

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 diversi ambiti.

CONSULENZA, ASSISTENZA, ACCOMPAGNAMENTO

PREMESSA

I servizi consulenziali del Celivo rappresentano un'area strategica fondamentale dell'attività istituzionale del Celivo, consolidata da molti anni (lo sportello di consulenza fiscale e statutaria è stato il primo servizio ad essere attivato da Celivo sin dagli anni '90).

Diversi sportelli sono gestiti direttamente dal personale dipendente del CSV, opportunamente qualificato. Sulle tematiche fiscali, amministrative, statutarie e legali mettiamo invece a disposizione degli ETS professionisti esterni altamente qualificati.

Questi servizi non si configurano come sostitutivi dell'attività delle ODV e degli ETS o degli obblighi a loro carico, ma sono volti a potenziare le competenze dei loro volontari nel realizzare autonomamente tali attività e adempimenti.

Nel 2019/2020 è stato rafforzato il servizio di consulenza statutaria attraverso l'elaborazione di modelli di statuto per le ODV e le APS e di schede illustrative delle loro caratteristiche e adempimenti, condivisi e concordati con il Tavolo di lavoro istituito dalla Regione Liguria. Abbiamo lavorato in sinergia con la Regione anche nel contatto e sollecito alle ODV e APS dell'invio dei propri dati richiesti in vista della prossima istituzione del RUNTS.

Nel 2020, per garantire continuità al servizio durante l'emergenza Covid 19, tutti gli sportelli sono stati accessibili anche da remoto (telefono, mail, videoconferenza), senza necessità di spostamento per gli utenti. Per facilitare una diffusione snella e veloce su alcuni temi legati all'emergenza, abbiamo organizzato delle interviste in diretta (Celivo Live) con diversi esperti/consulenti (su sicurezza, ristori, motivazione volontari).

Per facilitare l'accesso di tutti gli utenti ai principali contenuti relativi ai temi della consulenza e favorire l'universalità del servizio sul sito del Celivo e in area riservata, nel 2020 è stata creata la sezione Info utili per gestire un ETS (vedere i dettagli sotto il capitolo Ricerca e Documentazione), in cui gli utenti possono - in qualunque momento - consultare e scaricare documentazione utile (schemi statuto, schede esplicative, istruzioni, slide), trovare i link alle video-consulenze create ad hoc da Celivo o richiedere le videoregistrazioni dei webinar.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno degli ETS di migliorare la propria gestione, aumentare le competenze interne, essere orientati negli adempimenti e adeguamenti normativi.

OBIETTIVI

- Rafforzare competenze e tutele dei volontari.
- Offrire consulenze qualificate.
- Accompagnare i volontari nella gestione dell'ente, rafforzandone le competenze in un'ottica non sostitutiva (in stretta relazione con l'area formazione).

AZIONI

RISULTATI

Sportello di primo livello

Lo sportello è gestito direttamente dal personale del Celivo ed è accessibile nell'orario di apertura del Centro (senza necessità di appuntamento). Offre consulenza e assistenza di base, orientamento, accompagnamento e informazioni ai volontari, agli ETS, ai cittadini e alla comunità.

Risultati 2020:

- **1.510 consulenze**

Nel 2020 ha fornito assistenza, in sinergia con la Regione, anche nel favorire il contatto e il sollecito alle ODV e APS per l'invio dei dati richiesti in vista della prossima istituzione del RUNTS e per l'attivazione della pec.

Consulenza fiscale, amministrativa, statutaria e del lavoro

Il servizio è attivo il martedì e giovedì, previo appuntamento richiedibile dall'ente tramite Area riservata o al numero 010 5956815. E' possibile anche inviare e ottenere risposte via mail o telefoniche. Attraverso la consulenza di due commercialisti esperti di Terzo Settore, lo sportello supporta i volontari degli ETS fornendo informazioni sugli adempimenti statutari, amministrativi, contabili, fiscali, del lavoro, tenuta dei libri sociali, etc.

Per facilitare l'accesso di tutti gli utenti ai principali contenuti relativi ai temi della consulenza e favorire l'universalità del servizio, in area riservata è disponibile una sezione dedicata allo sportello, in cui gli utenti possono - in qualunque momento - consultare e scaricare documentazione utile (schemi statuto, schede esplicative, istruzioni, slide) e trovare i link alle video-consulenze create da Celivo sugli aspetti salienti della gestione di un ETS.

Inoltre, nell'area Ricerca e Documentazione del sito del Celivo, è stata creata la sezione Info utili per gestire un ETS, con sezioni dedicate anche alla gestione amministrativa e contabile, piene di contenuti utili, usufruibili in qualunque momento dagli ETS.

Per chi vuole costituire un nuovo ETS, in area riservata è disponibile la sezione "Come costituire un ODV o una APS" con un questionario compilando il quale è possibile scaricare modelli di statuto, schede, etc.).

Risultati 2020:

- **928 consulenze**

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

A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? 84% ottimo, 16% buono.

B) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? 87% ottimo, 12% buono, 1% sufficiente.

C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con la segreteria del Celivo? 90% ottimo, 10% buono.

D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? 75% ottimo, 25% buono.

AZIONI

RISULTATI

Sportello su ricerca, inserimento, gestione volontari

Il servizio è attivo su appuntamento richiedibile dall'ente tramite Area riservata o telefonando al numero 010 5956815. Un operatore qualificato del Celivo accompagna gli ETS 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).

Sul sito del Celivo, è stata inoltre creata una sezione ad hoc, con contenuti utili, usufruibili in qualunque momento dagli utenti (manuali, slide, video).

Risultati 2020:

- **239 consulenze**

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

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

Sportello sulla progettazione in risposta a Bandi

Il servizio è attivo su appuntamento richiedibile dall'ente tramite Area riservata o telefonando al numero 010 5956815. Un operatore qualificato del Celivo supporta i volontari degli ETS nella progettazione in risposta a Bandi e offre assistenza anche relativamente alla rendicontazione dei costi.

Risultati 2020:

- **87 consulenze**

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

- A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? 84% ottimo, 16% buono.
 B) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? 87% ottimo, 12% buono, 1% sufficiente.
 C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con la segreteria del Celivo? 90% ottimo, 10% buono.
 D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? 75% ottimo, 25% buono.

Consulenza legale

Il servizio è attivo il mercoledì pomeriggio su appuntamento richiedibile dall'ente tramite Area riservata o al numero 010 5956815. Attraverso la consulenza di un avvocato, lo sportello fornisce supporto ai volontari degli ETS su: responsabilità civile e penale; orientamento in situazioni di contenzioso; orientamento alla stesura di contratti.

Risultati 2020:

- **7 consulenze**

AZIONI	RISULTATI
<p>Consulenza legale</p>	<p>Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti:</p> <p>A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? 100% ottimo. B) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? 100% ottimo. C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con la segreteria del Celivo? 100% ottimo. D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? 100% ottimo.</p>
<p>Sportello Scuola/ Volontariato</p>	<p>Il servizio è attivo su appuntamento richiedibile dall'ente tramite Area riservata o telefonando al numero 010 5956815. La consulenza è rivolta sia alle ODV/ETS (per aiutarle a progettare i percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento 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).</p> <p>Risultati 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 45 consulenze <p>Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti:</p> <p>A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? 100% ottimo B) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? 100% ottimo C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con la segreteria del Celivo? 10% buono, 90% ottimo D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? 100% ottimo</p>
<p>Sportello sulla Comunicazione</p>	<p>Il servizio è attivo su appuntamento richiedibile dall'ente tramite Area Riservata o telefonando al numero 010 5956815. Un operatore qualificato del Celivo supporta i volontari degli ETS nell'uso delle tecniche e dei mezzi 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 strumenti messi a disposizione da Celivo.</p> <p>Sul sito del Celivo, è possibile consultare una sezione, con contenuti utili, usufruibili in qualunque momento dagli utenti (info utili, slide, registrazioni webinar).</p> <p>Risultati 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21 consulenze <p>Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti:</p> <p>A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? 83% ottimo, 17% buono. B) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? 87% ottimo, 12% buono, 1% sufficiente. C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con la segreteria del Celivo? 100% ottimo. D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? 74% ottimo, 26% buono.</p>

AZIONI

RISULTATI

Sportello
sull'organizzazione
di un evento

Il servizio è attivo su appuntamento richiedibile dall'ente tramite Area riservata o telefonando al numero 010 5956815. Guida e consiglia i volontari degli ETS 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 alla concessione da parte di Celivo di piattaforme virtuali per la realizzazione di eventi online; oltretutto agli adempimenti sulla safety and security relativi alle manifestazioni pubbliche all'aperto. A causa dell'emergenza Covid, nel 2020 è stato praticamente impossibile realizzare eventi in presenza e di conseguenza lo sportello ha avuto pochissime richieste di supporto.

Risultati 2020:

- 4 consulenze

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

- A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? 74% ottimo, 26% buono.
 B) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? 89% ottimo, 10% buono, 1% sufficiente.
 C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con la segreteria del Celivo? 80% ottimo, 20% buono.
 D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? 75% ottimo, 25% buono.

Sportello di
accompagnamento
alla
creazione dei siti

Celivo fornisce ai volontari delle organizzazioni ancora prive di sito internet (o impossibilitate ad aggiornare quello già esistente e ormai obsoleto) un servizio di accompagnamento alla creazione di un sito ex novo su una piattaforma semplificata e gratuita, formando i volontari in modo tale che possano facilmente aggiornare autonomamente in futuro il sito, senza la necessità di conoscere linguaggi di programmazione e software specifici.

Per poter accedere al servizio, gli enti possono fare richiesta tramite Area riservata. Per avere informazioni, è possibile telefonare al n. 0105956815.

Risultati 2020:

- 32 consulenze

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

- A) Come giudichi la qualità generale del servizio ricevuto? 83% ottimo, 17% buono.
 B) Come giudichi la qualità delle risposte ottenute dal consulente? 86% ottimo, 13% buono, 1% sufficiente.
 C) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla relazione con la segreteria del Celivo? 95% ottimo, 5% buono.
 D) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica messa a disposizione da Celivo (orario, tempi d'attesa, sede)? 78% ottimo, 22% buono.

Accompagnamen-
to privacy

Per agevolare i volontari degli ETS nella scelta dei documenti utili all'adeguamento del proprio ente al Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (GDPR), è stato predisposto un questionario grazie alla compilazione del quale sarà possibile scaricare i modelli più idonei e la normativa di riferimento.

Risultati 2020:

- 35 consulenze

AZIONI

Realizzazione e messa a disposizione (sito, area riservata) di modelli di statuto, schede, slide, etc.

RISULTATI

Per facilitare l'accesso di tutti gli utenti ai principali contenuti relativi ai temi della consulenza e favorire l'universalità del servizio, sul sito del Celivo, sono state create le sezioni *Statuto* e *Gestione amministrativa*, con diversi documenti utili relativi ai temi trattati dagli sportelli, scaricabili in qualunque momento dagli ETS (modelli statuto, schede adempimenti, istruzioni, slide, etc.).

Nel 2020 i documenti utili hanno avuto 3.113 download.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS

- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto degli sportelli consulenza e successiva messa a disposizione sul sito di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (vedere capitolo Formazione).
- Diffusione notizie aggiornate su nuova normativa, scadenze, adempimenti, bandi, etc (vedere capitolo Informazione e Comunicazione).
- Realizzazione e messa a disposizione (sito, area riservata) della sezione Riforma Terzo Settore con norme, circolari e note ministeriali aggiornate (vedere capitolo Ricerca e Documentazione).



6.3.3.3 Formazione

Ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del Codice del Terzo Settore, Celivo eroga “*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*”.

6.3.3.3.1 Iniziative di formazione/qualificazione organizzate direttamente da Celivo

INIZIATIVE DI FORMAZIONE/QUALIFICAZIONE ORGANIZZATE DIRETTAMENTE DA CELIVO

PREMESSA

Celivo, dal 1999, organizza ogni anno numerose iniziative di formazione rivolte ai volontari delle ODV/ETS. Il calendario semestrale dei corsi di formazione viene pubblicato sul sito del Celivo e in newsletter a gennaio e settembre ed è in continuo aggiornamento. I titoli sono decisi tenendo conto delle novità e degli adempimenti normativi e facendo una costante analisi dei bisogni, coinvolgendo gli utenti. Sul sito del Celivo, in fondo alla sezione Cosa Facciamo/Formazione, è sempre disponibile il questionario compilabile online “Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari”, attraverso cui è possibile inviare proposte e consigli al CSV sulla programmazione futura dei corsi. Alla fine di ogni corso, inoltre, Celivo invia ai partecipanti un questionario di valutazione della qualità e di raccolta dei bisogni futuri. La maggioranza dei corsi sono a numero chiuso, per assicurare la qualità della formazione e la partecipazione attiva dei corsisti.

Da marzo 2020, per garantire la prosecuzione delle attività durante l'emergenza sanitaria, tutti i corsi si sono svolti online e non più in presenza. La programmazione è stata adeguata alle nuove esigenze espresse dagli utenti. In particolare, sono stati realizzati corsi finalizzati a fornire nuovi strumenti e competenze agli ETS per affrontare il periodo dell'emergenza (quali, ad es., strumenti digitali collaborativi; utilizzo delle diverse piattaforme di videoconferenza; nuove modalità di raccolte fondi ai tempi del Covid; nuove necessità assicurative; misure di sicurezza nei luoghi di lavoro; competenze progettuali utili a ripensare attività e processi; aiuti previsti dai decreti; come comunicare e promuovere l'associazione nei momenti di emergenza; obblighi previsti dalla normativa privacy e implicazioni ai tempi del Covid; come il gruppo dei volontari si apre al cambiamento; come ripensare il volontariato nell'emergenza, strumenti di digital fundraising, etc).

Per rendere più snella e tempestiva la trattazione di alcuni argomenti legati all'emergenza sanitaria, oltre ai webinar, sono stati organizzati alcuni “Celivo Live” (dirette su Facebook, Youtube e LinkedIn) che hanno ospitato alcuni esperti.

Nel 2020 Celivo, per ampliare e facilitare la formazione dei volontari e andare incontro alle loro esigenze di tempo, dopo la realizzazione dei webinar, ha editato e pubblicato su sito e area riservata i video e li ha messi a disposizione degli utenti nella pagina Webinar registrati e videocorsi. Oltre alla videoregistrazione dei webinar, Celivo ha anche prodotto dei video-corsi creati ad hoc. Tutti i video possono essere fruiti in qualunque momento dai volontari, facendone richiesta in Area Riservata sul sito del Celivo.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di migliorare la gestione e le attività degli ETS accrescendo le competenze dei volontari

OBIETTIVI

- Qualificare e “capacitare” i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nell'ente.

AZIONI	RISULTATI
Organizzazione e gestione diretta da parte di Celivo di iniziative di formazione	<ul style="list-style-type: none"> • 53 corsi di formazione di cui 5 in presenza e 48 online (da marzo 2020) per garantire la prosecuzione del servizio durante l'emergenza Covid. La programmazione è stata integrata con titoli che rispondessero ai nuovi bisogni segnalati dagli ETS in seguito alla pandemia. • 154,5 ore di formazione • 1.151 partecipanti ai corsi, appartenenti a 824 enti • 1.795 visualizzazioni dei video Celivo Live dedicati all'emergenza <p>I DETTAGLI DELLE INIZIATIVE SONO NELLA TABELLA SEGUENTE</p>
Messa a disposizione (sito, area riservata) dei materiali formativi	Le slides e i materiali di tutti i corsi sono stati pubblicati, subito dopo il corso, sul sito e l'area riservata e sono consultabili e scaricabili dagli utenti.
Realizzazione e messa a disposizione (sito, youtube) di video formativi	<p>Nel 2020 è stato realizzato l'editing e la messa a disposizione su sito e area riservata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29 video di corsi di formazione (di cui 25 video-registrazioni webinar e 4 video corsi realizzati ad hoc) • 397 partecipanti <p>I video potevano essere seguiti in qualunque momento dai volontari andando incontro alle loro esigenze di tempo.</p>

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS

- Sportelli di consulenza (vedere capitolo *Consulenza, assistenza e accompagnamento*).
- Messa a disposizione (sito, area riservata) di materiali, documentazione, modelli, etc (vedere capitolo *Ricerca e documentazione*).
- Pubblicizzazione info e news sulla formazione su sito, newsletter, facebook, etc (vedere capitolo *Comunicazione*).

Tabella dettaglio iniziative formazione organizzate da Celivo

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
Retribuzione dei collaboratori e relativi adempimenti dei sostituti d'imposta	29 gennaio	13	3	15
I rimborsi spese nelle Associazioni e negli ETS	6 febbraio	19	1	20
La responsabilità civile dell'ETS e degli organi sociali	12 febbraio	17	4	18
Corso di introduzione al volontariato	18, 20 e 25 febbraio	-	6	13
Consulenze collettive - per le ODV e le APS iscritte nel registro regionale - sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 30 giugno 2020 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	4 marzo	11	3	13
WEBINAR La tenuta dei libri verbali obbligatori	19 marzo	25	2	26
WEBINAR La tenuta del libro soci e del registro volontari	24 marzo	22	2	22
WEBINAR La tenuta dei libri verbali obbligatori II EDIZIONE	26 marzo	23	2	26
WEBINAR Erogazioni liberali in denaro e in natura (beni)	31 marzo	15	1	18
WEBINAR Erogazioni liberali in denaro e in natura (beni) II EDIZIONE	31 marzo	18	1	22
WEBINAR La tenuta del libro soci e del registro volontari II EDIZIONE	2 aprile	25	2	28
WEBINAR- Piattaforme per videoconferenze: Zoom e Hangouts	8 aprile	30	2	33
WEBINAR - Parlare in pubblico in modo efficace	9 aprile	24	2	32
WEBINAR- I contenuti sui social media	16 aprile	22	2	32
WEBINAR - La relazione d'aiuto: conflitto e trauma, quale il ruolo di vicinanza del volontario tra paure e risorse	17 aprile	11	2	20
WEBINAR - L'azzardo divora – Progetto "Game Over"	20 aprile	11	1	15
WEBINAR - Le opportunità di TechSoup per le associazioni	22 aprile	21	1,5	27
WEBINAR - Office 365: condivisione documenti e infrastruttura	24 aprile	18	2	32
WEBINAR - G Suite: condivisione e collaborazione	28 aprile	20	2	34
WEBINAR - Tutto quello che c'è da sapere sulla firma digitale	30 aprile	23	2	33
WEBINAR - La tecnica del parlare e leggere in pubblico	7 maggio	26	2	34

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
WEBINAR - Procedure per la riduzione del rischio da Coronavirus	8 maggio	24	2	27
WEBINAR - I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli ETS con entrate inferiori ad € 220.000	21 maggio	26	2	27
DIRETTA FACEBOOK— CELIVO LIVE - Decreto Rilancio: le misure per il Terzo Settore	25 maggio	-	0,5	537
WEBINAR - I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli ETS con entrate superiori ad € 220.000	26 maggio	9	2	14
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione / preparazione) – 5H	28 e 29 maggio	16	5	25
DIRETTA FACEBOOK—CELIVO LIVE - Volontari di fronte alla ripartenza. Lockdown e ripresa: effetti della chiusura e come ripartire più motivati	4 giugno	-	0,5	509
WEBINAR - I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli ETS con entrate inferiori ad € 220.000 II EDIZIONE	4 giugno	39	2	41
WEBINAR - La raccolta fondi nel periodo di emergenza Coronavirus	11 giugno	26	2	33
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi - Modulo I: FAMIGLIA E PERSONE	12 e 16 giugno	15	4	30
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione / preparazione) – 5H II EDIZIONE	18 e 19 giugno	17	5	25
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi Modulo II: COMUNICAZIONE	23, 26 e 30 giugno	21	6	41
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi Modulo III: ASPETTI EMOTIVI COMPORTAMENTALI	7 e 10 luglio	19	4	36
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi Modulo IV: STRUMENTI METODOLOGICI	17, 21 e 24 luglio	14	6	26
DIRETTA FACEBOOK—CELIVO LIVE - La conversione in legge del decreto rilancio: novità e chiarimenti sulle agevolazioni per il terzo settore	3 agosto	-	0,5	432
DIRETTA FACEBOOK— CELIVO LIVE - Fare volontariato in sicurezza	16 settembre	-	0,5	317

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione / preparazione) – 5H III EDIZIONE	24 e 25 settembre	19	5	25
WEBINAR - Consulenze collettive - per le ODV e le APS iscritte nel registro regionale - sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 31 ottobre 2020 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore e D.L. Cura Italia)	29 settembre	9	2	10
WEBINAR - Volontari inattesi L'impegno sociale delle persone di origine immigrata	1 ottobre	4	2	24
WEBINAR—Corso di introduzione al volontariato	6, 8, 13 ottobre	-	6	13
WEBINAR— LA SOSTENIBILITÀ: Principi di base e possibili applicazioni nel Terzo settore	7 ottobre	7	2	12
WEBINAR - Tutele assicurative - Polizza Unica del Volontariato	8 ottobre	7	2	10
WEBINAR - I NUOVI SCHEMI DI BILANCIO DI ESERCIZIO PER GLI ETS CON ENTRATE INFERIORI AD € 220.000	14 ottobre	20	2	22
WEBINAR - Privacy: facciamo il punto sugli obblighi previsti dalla normativa europea e implicazioni ai tempi del covid	15 ottobre	10	2	11
WEBINAR - Come fare eventi online	22 ottobre	11	2	17
FAD— La progettazione sociale Progettazione e scrittura di un progetto	27 ottobre; 3, 10, 17, 24 novembre	18	20	24
WEBINAR - COMUNICARE E PROMUOVERE L'ASSOCIAZIONE NEI MOMENTI DI EMERGENZA Affrontare e gestire l'imprevedibile	28 ottobre	7	2	16
WEBINAR - La tenuta dei libri verbali obbligatori	29 ottobre	19	2	20
WEBINAR - Strumenti base di digital fundraising	4 novembre	19	2	21
WEBINAR - La tenuta del libro soci e del registro volontari	5 novembre	22	2	24
WEBINAR—Corso di introduzione al volontariato	17, 19, 24 Novembre	14	2	19
WEBINAR - Come il gruppo si apre al cambiamento: resistenze e flessibilità tra consolidato e nuovo	18 novembre	14	2	19
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A2	26 e 27 novembre	18	5	25
TOTALE			154,5	1.151
N.B. le visualizzazioni dei "Celivo Live" , pari a 1.795 sono state scorporate dal numero totale dei partecipanti ai corsi indicato nell'ultima colonna, pari a 1.151				

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
Retribuzione dei collaboratori e relativi adempimenti dei sostituti d'imposta	44% buona 56% ottima	100% ottima	11% buona 89% ottima	11% buona 89% ottima
I rimborsi spese nelle Associazioni e negli ETS	8% sufficiente 42% buona 50% ottima	8% buona 92% ottima	42% buona 58% ottima	8% buona 92% ottima
La responsabilità civile dell'ETS e degli organi sociali	22% buona 78% ottima	22% buona 78% ottima	33% buona 67% ottima	100% ottima
Consulenze collettive - per le ODV e le APS iscritte nel registro regionale - sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 30 giugno 2020 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore)	50% buona 50% ottima	25% buona 75% ottima	12% sufficiente 13% buona 75% ottima	12% sufficiente 25% buona 63% ottima
WEBINAR La tenuta dei libri verbali obbligatori	6% sufficiente 25% buona 69% ottima	12% buona 88% ottima	38% buona 62% ottima	6% buona 94% ottima
WEBINAR La tenuta del libro soci e del registro volontari	10% buona 90% ottima	5% buona 95% ottima	19% buona 81% ottima	5% buona 95% ottima
WEBINAR La tenuta dei libri verbali obbligatori II EDIZIONE	4% sufficiente 32% buona 64% ottima	14% buona 86% ottima	32% buona 68% ottima	9% buona 91% ottima
WEBINAR Erogazioni liberali in denaro e in natura (beni)	8% buona 92% ottima	8% buona 92% ottima	25% buona 75% ottima	100% ottima
WEBINAR Erogazioni liberali in denaro e in natura (beni) II EDIZIONE	28% buona 72% ottima	28% buona 72% ottima	5% sufficiente 39% buona 56% ottima	22% buona 78% ottima
WEBINAR La tenuta del libro soci e del registro volontari II EDIZIONE	25% buona 75% ottima	21% buona 79% ottima	33% buona 67% ottima	4% buona 96% ottima
WEBINAR- Piattaforme per videoconferenze: Zoom e Hangouts	28% buona 72% ottima	28% buona 72% ottima	10% sufficiente 42% buona 48% ottima	14% buona 86% ottima
WEBINAR - Parlare in pubblico in modo efficace	23% buona 77% ottima	14% buona 86% ottima	5% sufficiente 55% buona 40% ottima	14% buona 86% ottima
WEBINAR - I contenuti sui social media	21% buona 79% ottima	21% buona 79% ottima	4% scarsa 4% sufficiente 42% buona 50% ottima	17% buona 83% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
WEBINAR - La relazione d'aiuto: conflitto e trauma, quale il ruolo di vicinanza del volontario tra paure e risorse	21% buona 79% ottima	8% buona 92% ottima	8% sufficiente 31% buona 62% ottima	8% buona 92% ottima
WEBINAR - L'azzardo divora – Progetto "Game Over"	9% buona 91% ottima	18% buona 82% ottima	36% buona 64% ottima	100% ottima
WEBINAR - Le opportunità di TechSoup per le associazioni	100% ottima	5% buona 95% ottima	5% sufficiente 10% buona 86% ottima	5% buona 95% ottima
WEBINAR - Office 365: condivisione documenti e infrastruttura	26% buona 74% ottima	39% buona 61% ottima	9% sufficiente 52% buona 39% ottima	13% buona 87% ottima
WEBINAR - G Suite: condivisione e collaborazione	15% buona 85% ottima	4% sufficiente 30% buona 67% ottima	7% sufficiente 37% buona 56% ottima	11% buona 89% ottima
WEBINAR - Tutto quello che c'è da sapere sulla firma digitale	18% buona 82% ottima	36% buona 64% ottima	50% buona 50% ottima	100% ottima
WEBINAR - La tecnica del parlare e leggere in pubblico	19% buona 26% ottima	100% ottima	10% sufficiente 24% buona 67% ottima	14% buona 86% ottima
WEBINAR - Procedure per la riduzione del rischio da Coronavirus	26% buona 74% ottima	5% sufficiente 21% buona 74% ottima	5% scarsa 37% buona 58% ottima	11% buona 89% ottima
WEBINAR - I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli ETS con entrate inferiori ad € 220.000	33% buona 67% ottima	33% buona 67% ottima	5% insufficiente 52% buona 43% ottima	10% buona 90% ottima
WEBINAR - I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli ETS con entrate superiori ad € 220.000	20% buona 80% ottima	10% buona 90% ottima	30% buona 60% ottima	10% buona 90% ottima
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione / preparazione) – 5H	35% buona 65% ottima	24% buona 76% ottima	12% sufficiente 41% buona 47% ottima	24% buona 76% ottima
WEBINAR - I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli ETS con entrate inferiori ad € 220.000 II EDIZIONE	7% sufficiente 25% buona 75% ottima	3% sufficiente 23% buona 73% ottima	7% sufficiente 47% buona 47% ottima	3% sufficiente 27% buona 70% ottima
WEBINAR - La raccolta fondi nel periodo di emergenza Coronavirus	4% sufficiente 54% buona 42% ottima	8% sufficiente 67% buona 25% ottima	4% scarsa 33% buona 46% ottima	29% buona 71% ottima
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi - Modulo I: FAMIGLIA E PERSONE	5% sufficiente 32% buona 63% ottima	32% buona 68% ottima	5% scarsa 5% sufficiente 47% buona 42% ottima	26% buona 74% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione / preparazione) – 5H II EDIZIONE	25 buona 75% ottima	33% buona 67% ottima	25% buona 75% ottima	8% buona 92% ottima
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi Modulo II: COMUNICAZIONE	12% buona 88% ottima	19% buona 81% ottima	31% buona 69% ottima	100% ottima
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi Modulo III: ASPETTI EMOTIVI COMPORTAMENTALI	17% buona 83% ottima	39% buona 61% ottima	50% buona 50% ottima	100% ottima
WEBINAR - Resilienze- Modificarsi senza rompersi Modulo IV: STRUMENTI METODOLOGICI	30% buona 70% ottima	18% buona 82% ottima	45% buona 55% ottima	9% buona 91% ottima
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione / preparazione) – 5H III EDIZIONE	45% buona 55% ottima	41% buona 59% ottima	50% buona 50% ottima	5% sufficiente 27% buona 68% ottima
WEBINAR - Consulenze collettive - per le ODV e le APS iscritte nel registro regionale - sugli adeguamenti statutari da effettuarsi entro il 31 ottobre 2020 (D.lgs. 117/2017 Codice del Terzo Settore e D.L. Cura Italia)	100% ottima	100% ottima	33% buona 67% ottima	33% buona 67% ottima
WEBINAR - Volontari inattesi L'impegno sociale delle persone di origine immigrata	25% buona 75% ottima	25% buona 75% ottima	25% buona 75% ottima	37% buona 63% ottima
WEBINAR—Corso di introduzione al volontariato	25% buona 75% ottima	12% buona 88% ottima	25% buona 75% ottima	12% buona 88% ottima
WEBINAR— LA SOSTENIBILITÀ: Principi di base e possibili applicazioni nel Terzo settore	25% buona 75% ottima	38% buona 62% ottima	63% buona 32% ottima	12% buona 88% ottima
WEBINAR - Tutele assicurative - Polizza Unica del Volontariato	17% buona 83% ottima	17% buono 83% ottima	17% sufficiente 83% ottima	17% buona 83% ottima
WEBINAR - I NUOVI SCHEMI DI BILANCIO DI ESERCIZIO PER GLI ETS CON ENTRATE INFERIORI AD € 220.000	23% buona 77% ottima	8% buona 92% ottima	31% buona 69% ottima	100% ottima
WEBINAR - Privacy: facciamo il punto sugli obblighi previsti dalla normativa europea e implicazioni ai tempi del covid	30% buona 70% ottima	100% ottima	50% buona 50% ottima	10% buona 90% ottima
WEBINAR - Come fare eventi online	100% ottima	17% buona 83% ottima	8% sufficiente 42% buona 50% ottima	100% ottima
FAD— La progettazione sociale Progettazione e scrittura di un progetto	14% buona 86% ottima	14% buono 86% ottima	45% buona 55% ottima	14% buona 86% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
WEBINAR - COMUNICARE E PROMUOVERE L'ASSOCIAZIONE NEI MOMENTI DI EMERGENZA Affrontare e gestire l'imprevedibile	100% ottima	100% ottima	100% ottima	100% ottima
WEBINAR - La tenuta dei libri verbali obbligatori	19% buona 81% ottima	12% buona 88% ottima	38% buona 62% ottima	19% buono 81% ottima
WEBINAR - Strumenti base di digital fundraising	33% buona 67% ottima	42% buona 58% ottima	42% buona 58% ottima	25% buona 75% ottima
WEBINAR - La tenuta del libro soci e del registro volontari	45% buona 55% ottima	45% buona 55% ottima	55% buona 45% ottima	18% buona 82% ottima
WEBINAR—Corso di introduzione al volontariato	38% buona 62% ottima	25% buona 75% ottima	12% sufficiente 13% buona 75% ottima	100% ottima
WEBINAR - Come il gruppo si apre al cambiamento: resistenze e flessibilità tra consolidato e nuovo	36% buona 64% ottima	29% buona 71% ottima	20% sufficiente 15% buona 65% ottima	7% buona 93% ottima
WEBINAR - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A2	22% buona 78% ottima	5% sufficiente 17% buona 78% ottima	33% buona 67% ottima	11% buona 89% ottima

6.3.3.3 .2 Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato proposte dagli utenti

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato 2020

PREMESSA

Il servizio, attivo dal 2008, ha offerto agli utenti la possibilità di presentare e realizzare direttamente 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.

Le iniziative, laddove i contenuti e la tipologia del corso lo consentivano, dovevano essere accessibili a tutti i volontari delle ODV e degli ETS interessati sul territorio (e non esclusivamente a quelli degli enti proponenti). A tal fine, Celivo le ha pubblicizzate attraverso i propri canali abituali (sito, newsletter, etc.) ed esse hanno integrato la proposta formativa del CSV verso i volontari.

Nel corso del 2020, purtroppo, la pandemia ha ridotto al minimo le attività formative organizzate direttamente dagli ETS, nonostante Celivo abbia adeguato il regolamento del servizio ammettendo le iniziative online. La ricca offerta dei corsi organizzati da Celivo, d'altra parte, ha coperto moltissimi bisogni formativi espressi dai volontari.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di qualificare le risorse umane volontarie e migliorare la gestione e le attività degli enti.

OBIETTIVI

- Ascoltare i bisogni specifici degli enti e supportare la realizzazione delle iniziative di qualificazione proposte.
- Offrire formazione specialistica ai volontari.
- Moltiplicare l'offerta formativa sul territorio rendendo le ODV e gli ETS protagonisti.

AZIONI

Supportare ODV ed ETS nella progettazione e realizzazione di iniziative formative specifiche, sostenendo i costi di docenza e spazi e pubblicizzando le iniziative

RISULTATI

A causa dell'emergenza Covid, gli ETS hanno ridotto al minimo le iniziative di formazione organizzate direttamente. Diverse richieste di supporto al Celivo sono state annullate. I risultati del 2020 sono i seguenti:

- 7 istanze approvate presentate da 5 ODV e 2 APS

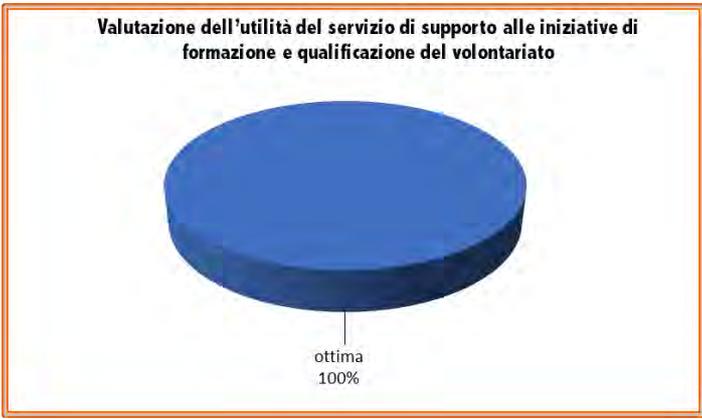
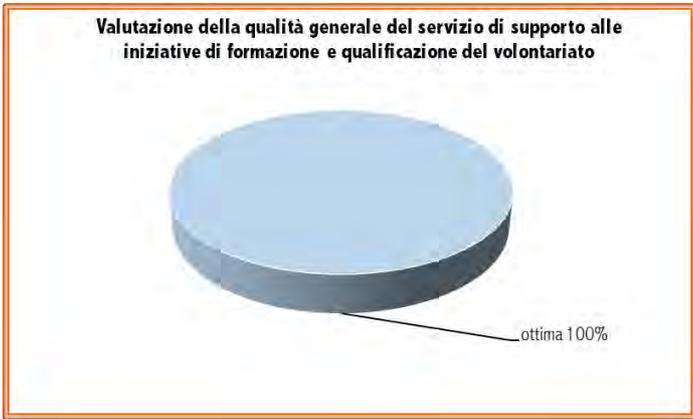
VEDERE I DETTAGLI NELLA TABELLA SEGUENTE

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato

Organizzazione	Titolo	Date svolgimento	Ore corso	N° Partecipanti
Ass. Arké	Il Counseling come strumento per la Comunicazione Strategica con gli stakeholders dei progetti Un Dentista per Amico e A Scuola di Salute Orale e Sana Alimentazione	16, 23, 30 giugno	12	12
Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere della Liguria	Rete Virale 2.0 – il volontariato a distanza	10, 11, 15, 16 aprile	8	22
Arci Genova Comitato Provinciale	Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi	21 luglio	4	19

Organizzazione	Titolo	Date svolgimento	Ore corso	N° Partecipanti
Gruppo Radiantistico V.E.R. Volontari Emergenza Radio	Corso teorico pratico per volontari di protezione civile: la ricerca di persone scomparse	3 e 4 ottobre	14	12
UDI Unione Donne in Italia	Voce del verbo comunicare 2° edizione : Comunicare per il cambiamento	25 settembre	4	26
Circolo Oasis Santa Maria di Castello	Il bello di leggere ad alta voce per e con la prima infanzia	6, 13, 27 ottobre, 11 novembre	8	16
Ass. La Bottega Solidale	La rivoluzione equa e solidale: Planet Fair Trade - Analisi del modello virtuoso e rivoluzionario delle imprese equosolidali	4 novembre	2	16
TOTALE			52	123

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



6.3.3 .4 Informazione e comunicazione

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera d) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare "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".

INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE

PREMESSA

Da vent'anni Celivo investe sui servizi di informazione e comunicazione a supporto del volontariato.

Nel tempo sono stati implementati molteplici strumenti e servizi finalizzati a mettere a disposizione informazioni utili al mondo del volontariato e supportarne la diffusione delle iniziative.

Il sito del Celivo, aggiornato quotidianamente dal nostro personale, ha avuto nel 2020 più di 200.000 visualizzazioni. La newsletter (attiva dal 2007) raggiunge ogni settimana migliaia di cittadini e ETS. La pagina Facebook (attiva dal 2011) è seguita da una media di più di 5.000 persone/enti. Dal 2009 è attivo il canale YouTube. Nel 2020 abbiamo inoltre aperto la nuova pagina LinkedIn.

L'ufficio stampa del Celivo assicura una promozione costante sui media delle iniziative di volontariato (tra cui citiamo l'intensa collaborazione con il Secolo XIX che, dal 2012, con continuità, dedica una pagina intera al volontariato ogni martedì).

Collaboriamo con diversi enti per moltiplicare i canali di comunicazione rivolti alla promozione del volontariato e, in particolare, collaboriamo dal 2015 con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria con cui, nel 2019, abbiamo formalizzato la partnership sottoscrivendo un protocollo di intesa.

Nel 2020, in seguito all'emergenza Covid, l'area Comunicazione è stata implementata digitalmente, con l'adozione di nuovi strumenti, e si è adeguata ai nuovi bisogni. Ci siamo focalizzati sulla diffusione delle notizie relative a iniziative, richieste e segnalazioni da parte delle ODV/ETS alla cittadinanza, coniando l'hashtag #solidarietàinazione.

Abbiamo avviato i Celivo Live, interviste con i volontari impegnati nell'emergenza trasmesse in diretta su facebook, youtube e linkedin (pagina aperta nel 2020).

Abbiamo attivato una collaborazione con GoodMorning Genova, canale nato durante l'emergenza sanitaria e seguito da più di 30.000 persone, per cui abbiamo realizzato video settimanali.

Nel 2020, inoltre, abbiamo realizzato una comunicazione istituzionale ad hoc continuativa sull'emergenza Covid, su sito e newsletter, fornendo informazioni su divieti, adempimenti e opportunità per gli ETS, con link a decreti, ordinanze, documentazione utile, etc.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno degli ETS di essere aggiornati costantemente sui temi di loro interesse ed essere aiutati nella comunicazione e diffusione delle loro attività.

OBIETTIVI

- Promuovere la comunicazione e la visibilità sul territorio delle azioni e dei valori del volontariato.
- Incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato.
- Comunicare con trasparenza i servizi del CSV in modo da garantire pari accessibilità all'utenza.
- Sensibilizzare il mondo della comunicazione ai valori della solidarietà.

AZIONI

RISULTATI

Publicazione notizie su sito, newsletter settimanale, Facebook, Youtube, LinkedIn

- **Visualizzazioni sito Celivo: 229.144**
- **Rubrica Notizie da Celivo** su sito e newsletter: **313** nuove notizie pubblicate nel 2020 su novità normative, emergenza Covid, adempimenti, scadenze, opportunità, etc
- **Rubrica Bandi** su sito e newsletter: **24** notizie pubblicate nel 2020 su bandi e opportunità di finanziamento
- **Rubrica Notizie dal Volontariato** su sito e newsletter: **286 notizie** pubblicate sulle iniziative degli ETS
- **Newsletter settimanale Celivo: 64** newsletter (47 ordinarie + 17 straordinarie) inviate nel 2020
- **Post su LinkedIn: 62** notizie pubblicate nel 2020
- **Post su Facebook: 397**
- **Nuovi video caricati su YouTube: 55** con **7.700 visualizzazioni** nel 2020

In seguito all'emergenza Covid, abbiamo attivato due azioni specifiche di comunicazione attraverso due hashtag:

- **#SOLIDARIETAZIONE** - A partire da marzo questo hashtag ha accompagnato le notizie a supporto degli ETS che rimanevano attivi nel lockdown, nel rispetto delle norme di sicurezza indicate dai decreti, così da dargli visibilità e supporto. Sono state pubblicate **116 notizie**.
- **#NATALEDISOLIDARIETÀ** - Visto il difficile periodo che stava attraversando il volontariato, anche dal punto di vista delle raccolte fondi natalizie, data l'impossibilità di svolgere i mercatini in presenza, a dicembre 2020 abbiamo dedicato sui nostri canali, uno spazio promozionale ai mercatini di Natale online. Sono stati pubblicizzati 26 mercatini natalizi online.

Ufficio stampa per la promozione del volontariato

Nel corso del 2020 sono stati curati costantemente i rapporti ormai consolidati con i media locali e la collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti (vedi sotto). L'obiettivo dell'attività di ufficio stampa è stata 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, Genova 3000.

Nel 2020 sono state pubblicate **249 notizie su ODV ed ETS e 109 notizie su Celivo**.

Iniziative in collaborazione con l'Ordine dei giornalisti

È proseguita la collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti, avviata dal 2015, che vede ogni anno la proposta di corsi di approfondimento per i giornalisti sui temi del volontariato (nel 2019 è stato siglato un protocollo di intesa).

Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria i corsi in presenza previsti sono stati annullati. Solo dopo l'estate, l'Ordine ha approvato lo svolgimento di corsi online. Questo passaggio è stato positivo poiché ha permesso di coinvolgere anche giornalisti provenienti da altri territori.

Corso per giornalisti organizzato con l'Ordine della Liguria:

- **VOLONTARI INATTESI**, l'impegno sociale delle persone di origine immigrata - 1 ottobre 2020 - 18 partecipanti.

AZIONI

RISULTATI

Collaborazione con enti pubblici e privati per la diffusione delle iniziative di volontariato

Sempre nell'ottica di promuovere una comunicazione efficace sulla cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva e dare visibilità ai valori del volontariato, nel corso del 2020 il Celivo ha collaborato con diversi enti pubblici e privati sia nella realizzazione e diffusione di comunicati stampa congiunti su temi specifici (con l'Università di Genova, con Confindustria Genova, con il Teatro Nazionale di Genova), sia nella promozione di eventi quali il Salone Orientamenti e il Festival dello Sviluppo Sostenibile. Nel corso del 2020 si è rinnovata inoltre la collaborazione con l'Informagiovani del Comune di Genova che ha promosso costantemente le iniziative di promozione del volontariato rivolte a giovani e cittadini e ha condiviso sempre le video-interviste *CELIVO LIVE* sulle proprie pagine social.

A supporto della diffusione delle iniziative di promozione del volontariato segnaliamo l'importante collaborazione con Good Morning Genova, un network di comunità creato a seguito della pandemia che conta più di 35.000 follower

Rileviamo anche la stretta collaborazione con Confindustria Genova. In particolare, in occasione del Premio per Esperienze innovative di Partnership sociali è stata realizzata una comunicazione congiunta comprensiva del comunicato stampa, di un libretto sui progetti presentati e la redazione di un articolo di 3 pagine pubblicato su bimestrale Genova Impresa, divulgato agli iscritti e in edicola insieme a Il Sole 24 Ore.

Pubblicazione contributi pubblici ETS

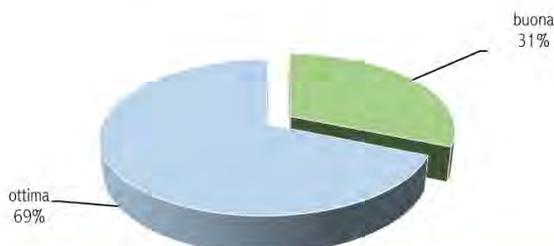
2 ETS privi di sito internet proprio, hanno pubblicato sulla pagina messa a disposizione da Celivo i contributi pubblici superiori a 10.000 euro ricevuti dalla P.A .

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS

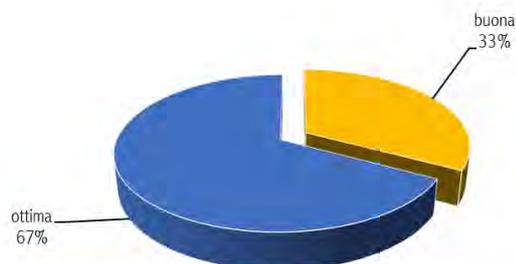
- Sportello di consulenza alla creazione/aggiornamento del sito (vedere capitolo *Consulenza*).
- Sportello di consulenza sulla comunicazione (vedere capitolo *Consulenza*).
- Sportello progettazione in risposta a Bandi (vedere capitolo *Consulenza*).
- Corsi di formazione specifici sulla comunicazione (vedere capitolo *Formazione*).
- Creazione di un'apposita sezione del sito e dell'area riservata con documenti, video, materiali utili alla comunicazione degli ETS (vedere capitolo *Ricerca e documentazione*).
- Attività di promozione e diffusione dei valori e delle iniziative del volontariato (*Celivo News*, *Celivo Live*, sezione "*Ricerca Volontari*" sito e newsletter; etc) (vedere capitolo *Promozione*).

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

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



Valutazione del livello di soddisfazione rispetto ai canali di comunicazione del Celivo



6.3.3 .5 Ricerca e documentazione

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera e) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“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”*.

ATTIVITA' DI RICERCA E DOCUMENTAZIONE

PREMESSA

Celivo cura e gestisce dal 1998 una Banca Dati delle ODV e degli ETS della città metropolitana di Genova. La Banca Dati è a disposizione degli utenti, dei cittadini e delle istituzioni ed è consultabile direttamente on line dal sito del Celivo o in Area Riservata oppure, in modo più approfondito, rivolgendosi agli operatori del CSV che sono in grado di effettuare ricerche più complesse. La Banca Dati è stata trasferita dal 2016 all'interno del più ampio Sistema Informativo Integrato (SII); un gestionale creato da Csvnet in modo da garantire uniformità nazionale al sistema e ai campi in esso contenuti. Tutte le ODV e gli ETS possono direttamente aggiornare autonomamente i propri dati tramite il loro profilo in Area Riservata.

Il SII è una piattaforma gestionale complessa che, oltre a contenere la B.D., consente anche la rilevazione di dettaglio delle erogazioni del CSV e la gestione dell'Area Riservata. Quest'ultima è stata realizzata da Celivo nel 2019 ed è uno strumento utilizzato ad oggi da 14 CSV in Italia. Essa consente ai CSV di raggiungere un numero elevato di utenti in modo economico e sostenibile e permette agli ETS di accedere a informazioni e servizi in modo snello e veloce.

Su sito e area riservata Celivo mette a disposizione un ricco set di documentazione (ricerche, modelli, video, materiali formativi, normativa, manuali e pubblicazioni sul mondo del volontariato) sempre aggiornata e accessibile agli utenti.

Dal 2017 abbiamo creato e costantemente aggiornato la sezione Riforma T. S. che riporta tutti gli atti relativi alla nuova legislazione sul Terzo Settore, i decreti attuativi, le circolari, i documenti e i modelli di statuto prodotti insieme alla Regione Liguria.

Nel 2020, per favorire un accesso facilitato e universale ai contenuti utili, mantenendo le distanze previste dall'emergenza Covid, su sito e area riservata, abbiamo creato la sezione Info utili, che raccoglie la documentazione utile alla gestione degli ETS.

Il CSV inoltre ha curato direttamente negli anni diverse ricerche e pubblicazioni, che sono liberamente scaricabili dal sito nell'area Ricerca e Documentazione.

Infine, ricordiamo che dal 2004, Celivo ha realizzato (e ampliato di anno in anno) la Galleria fotografica Il Volontariato per Immagini, che contiene circa 300 foto rappresentative dei diversi settori di intervento del volontariato, realizzate da fotografi professionisti.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno degli ETS di utilizzare strumenti digitali snelli, accedere facilmente ai servizi, documentarsi, essere supportati nella gestione, essere conosciuti e rintracciabili.

OBIETTIVI

- Mettere a disposizione una banca dati sempre aggiornata sugli ETS.
- Aumentare le conoscenze sul mondo del volontariato.
- Raggiungere un vasto numero di beneficiari dei servizi del CSV, grazie all'utilizzo e all'implementazione di strumenti digitali con modalità sostenibili.
- Realizzare servizi di ricerca e documentazione universalmente accessibili all'utenza, dotando gli ETS di un apparato documentale facilmente consultabile utile alla loro gestione.
- Contribuire allo sviluppo della cultura digitale del volontariato.

AZIONI

Sistema Informativo Integrato (su piattaforma CSVnet): banca dati, area riservata, gestionale servizi

RISULTATI

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. È uno strumento in grado di effettuare molteplici ricerche incrociate e fornire un quadro sempre aggiornato degli ETS sul territorio. E' consultabile pubblicamente online, tramite sito e Area Riservata

La B.D. è gestita tramite il Sistema informativo Integrato (SII) su piattaforma CSVnet che viene inoltre utilizzato dagli operatori del CSV 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;
- iscrivere 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 si rapportano 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 registrarsi nell'area riservata e consultare i contenuti a loro dedicati.

Ecco i risultati del 2020:

- **933 nuove registrazioni all'area riservata nell'anno.**
- **1.326 Schede anagrafiche ETS disponibili e consultabili nella Banca Dati**
- **1.837 Aggiornamenti schede ETS** (cancellazioni/iscrizioni a registro, variazioni indirizzo e modifiche varie) **operate da Celivo in backend**
- **2.638 modifiche da frontend operate dagli utenti**
- **1.327 Interrogazioni dirette Banca Dati online** da parte degli utenti
- **15 Ricerche specifiche** tramite Banca Dati supportate da Celivo **in collaborazione con istituzioni e P.A.**
- **336 servizi di supporto tecnico agli utenti su area riservata**

AZIONI

RISULTATI

Archivio digitale su normativa, Riforma T.S., Info utili, modelli, materiali, video

Dal 2017 abbiamo creato e costantemente aggiornato la sezione *Riforma T. S.* che riporta in maniera aggiornata tutti gli atti relativi alla nuova legislazione sul Terzo Settore, i decreti attuativi, le circolari, i documenti e i modelli di statuto prodotti insieme alla Regione Liguria.

Nel 2020, il Tavolo regionale ha prodotto due schede: *Scheda ODV Caratteristiche e adempimenti previsti dal CTS*; *Scheda APS Caratteristiche e adempimenti previsti dal CTS*. Ha prodotto inoltre quattro nuovi modelli di statuto per Ente filantropico, Fondazione, Fondazione ente filantropico, Altro ETS (che si vanno ad aggiungere ai modelli di statuto per ODV e APS prodotti nel 2019).

Nel 2020, per favorire un accesso facilitato e universale ai contenuti utili, mantenendo le distanze previste dall'emergenza Covid, su sito e area riservata, abbiamo riorganizzato i contenuti del sito e creato la sezione *Info utili*, che raccoglie la documentazione utile alla gestione degli ETS (schede, video, slide, materiali) suddivisa nelle seguenti aree tematiche:

- Statuto,
- Gestione amministrativa:
 - adempimenti amministrativi,
 - adempimenti contabili,
 - adempimenti previsti dal Codice TS,
 - 5x1000
- Donazioni, principi di Fundraising, Bandi
- Ricerca, motivazione e gestione volontari,
- Comunicazione,
- Strumenti digitali,
- Organizzazione eventi,
- Privacy

Ecco i numeri del 2020:

- **14.056 visualizzazioni** pagine *Riforma TS* e *Ricerca e Documentazione* sul sito
- **168 nuovi documenti pubblicati su sito e area riservata** (schede, istruzioni, slides, video, normativa, etc)
- **3.113 Download di documenti utili dall'area riservata** (modelli statuto, slide, istruzioni, etc) da parte degli ETS
- **32 nuovi video editati e caricati online** (di cui 30 registrazioni webinar e 2 video corsi realizzati ad hoc)

Galleria fotografica Il Volontariato per Immagini

288 immagini a disposizione, opera di fotografi professionisti genovesi selezionati da Celivo, 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).

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS

- Sportelli di consulenza (vedere capitolo *Consulenza*).
- Corsi di formazione (vedere capitolo *Formazione*).
- Comunicazione novità (vedere capitolo *Consulenza*).

6.3.3 .6 Supporto logistico

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera f) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“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”*.

SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

PREMESSA

Dal 2002, Celivo offre materiali e attrezzature a supporto delle iniziative di volontariato sia presso la sede di Genova, sia presso gli sportelli decentrati.

Dal 2013 ha sottoscritto un protocollo con i centri Ipercoop di Genova e Carasco per offrire una postazione ai volontari.

Dal 2017 ha lanciato il “Progetto Ti serve? Mi serve!”, divenendo il facilitatore delle donazioni di beni (nuovi e usati) da parte di privati, enti, imprese, alle ODV e agli ETS del territorio. Celivo si occupa di incrociare la domanda e l'offerta, raccogliendo e pubblicizzando le varie opportunità su una newsletter creata ad hoc, che viene spedita a tutti gli utenti. Dopodiché, Celivo mette in contatto diretto con il donatore gli enti interessati.

Nel 2020 l'emergenza Covid 19, ha fortemente impattato sull'erogazione dei servizi di quest'area. Dai primi di marzo gli eventi degli enti sono stati annullati e di conseguenza si sono ridotte moltissimo le richieste di attrezzature e materiali. Anche i Centri IperCoop hanno sospeso la postazione del volontariato. Il progetto Donazioni, invece, è rimasto attivo tutto l'anno, pur nel rispetto dei decreti Covid.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di facilitare l'operatività dei volontari.
- Bisogno di risparmiare sui costi degli ETS.

OBIETTIVI

- Erogare servizi di supporto tecnico-logistico.
- Facilitare e promuovere l'operatività dei volontari.
- Favorire la donazione di beni alle ODV e agli ETS.
- Favorire la digitalizzazione del volontariato.
- Promuovere la cultura della sostenibilità.

AZIONI

RISULTATI

Servizio materiali a disposizione (penne, cartelline, etc.)

Tramite questo servizio, attivato nel 2002, Celivo mette a disposizione degli utenti alcuni materiali: penne, cartelline, blocchi, libretti ricevute, Carta dei Valori del Volontariato. Le penne e le cartelline hanno sovrainpresso il logo e il numero di telefono del Centro e sono utilizzabili per i convegni e gli eventi degli enti. Sul retro delle cartelline è stampata la Carta dei Valori del Volontariato per promuovere i valori della solidarietà e della cittadinanza attiva.

A causa della pandemia Covid, da marzo 2020 gli eventi pubblici del volontariato non si sono potuti realizzare e le richieste del servizio si sono di conseguenza molto ridotte.

Nel 2020 le richieste di materiali sono state 29.

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

- 1) Come giudichi la qualità generale del servizio? 40% buono, 60% ottimo.
- 2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? 20% buono, 80% ottimo.
- 3) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo? 100% ottimo.
- 4) Qual è il tuo livello di soddisfazione rispetto alla logistica del servizio (orario, raggiungibilità della sede)? 20% sufficiente, 40% buono, 40% ottimo.

Servizio attrezzature a disposizione (gazebo, amplificazione, videoproiettori, etc.)

Dal 2002 Celivo offre in prestito gratuito ai propri utenti diverse attrezzature per la realizzazione di eventi e iniziative. Il prestito è temporaneo, per garantire universalità d'accesso.

Nel 2020 erano complessivamente a disposizione degli utenti, sia presso la sede centrale, che presso gli Sportelli Decentrati:

9 videoproiettori, 1 registratore digitale audio, 3 videocamere, 7 schermi portatili, 15 gazebo per manifestazioni, 1 lavagna a fogli mobili, 6 pc portatili, 1 megafono, 10 impianti di amplificazione, 1 mixer con cavi, 2 tavoli con 4 sedie cad..

A causa della pandemia Covid, da marzo 2020 gli eventi pubblici del volontariato non si sono potuti realizzare e il servizio è stato sospeso per ragioni sanitarie.

Nel 2020 sono stati 10 gli utilizzi di attrezzature (riferiti a gennaio e febbraio).

AZIONI	RISULTATI
<p>Spazio presso i centri IperCoop</p>	<p>Grazie ad un accordo (senza rilievo economico) con i Centri Commerciali “I Leudi” a Carasco (Chiavari) e “L’Aquilone” a Bolzaneto (Genova), Celivo fa da tramite per la concessione di uno spazio a disposizione delle associazioni per promuovere la loro attività. Lo spazio è usufruibile solo in determinati fine settimana nell’anno.</p> <p>Da marzo 2020, in seguito all’emergenza Covid, i Centri hanno sospeso la disponibilità dello spazio.</p> <p>Nel 2020 ci sono stati 5 utilizzi (a gennaio e febbraio).</p>
<p>Trasformazione digitale del volontariato</p>	<p>Nel corso del 2020, in seguito all’emergenza sanitaria Covid, Celivo ha focalizzato i propri sforzi sulla promozione della trasformazione digitale del volontariato. Ha realizzato numerosi webinar sull’uso degli strumenti tecnologici (vedere area Formazione) e ha promosso tra gli ETS le informazioni sulle possibilità di accesso gratuito a tali risorse tramite Techsoup (Office 365, G Suite, etc). Allo scopo di favorire la realizzazione di eventi online da parte degli ETS, Celivo ha offerto ai volontari un orientamento nell’utilizzo delle piattaforme digitali che consentono di fare videoconferenze, call di lavoro, webinar (vedere sotto).</p>
<p>Sale fisiche e virtuali</p>	<p>Celivo offre alle reti gli spazi per riunirsi. Nel corso del 2020, in seguito all’emergenza Covid, Celivo ha anche messo a disposizione nuove piattaforme digitali per videoconferenze.</p> <p>Ecco i risultati del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 utilizzi sala fisica (a gennaio e febbraio). • 41 utilizzi sala virtuale (da marzo 2020) su piattaforme digitali.
<p>Ti serve? Mi serve! – Progetto Donazioni</p>	<p>Questo servizio è attivo dal 2014.</p> <p>Celivo promuove la cultura della donazione dei beni ancora funzionali, del riciclo e della lotta allo spreco presso i cittadini e le imprese e svolge il ruolo di facilitatore delle donazioni di beni usati o nuovi alle Organizzazioni di volontariato e agli Enti di Terzo Settore della provincia di Genova.</p> <p>Celivo incrocia la domanda e l’offerta, raccogliendo le varie opportunità e pubblicizzandole su una newsletter creata ad hoc sulle donazioni, che viene spedita a tutte le ODV e agli ETS accreditati ai servizi. Gli enti interessati alla donazione dei beni indicati nella newsletter, contattano Celivo che li mette in contatto diretto con il donatore.</p> <p>Oltre ai beni materiali, Celivo veicola anche la donazione di cultura, collaborando col Teatro Nazionale di Genova che, tramite il CSV, dona biglietti gratuiti ai volontari e ai loro utenti per alcuni spettacoli teatrali durante l’anno e distribuisce la Social Card che dà diritto ad uno sconto per i volontari. Nel 2020 Celivo e Teatro Nazionale hanno formalizzato la collaborazione siglando un protocollo di intesa.</p> <p>Ecco i risultati del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 52 Newsletter Donazioni inviate agli ETS (ognuna delle quali conteneva l’offerta di molteplici beni) • 56 le offerte complessive di beni da parte di privati prese in carico da Celivo. Ogni offerta di donazione era composta da diversi beni. Si è trattato soprattutto di attrezzature ufficio, mobilio, elettrodomestici, giocattoli, libri, alimenti prima infanzia. • 4.862 Beni sono stati donati a 57 ODV/ETS. • 2.832 Social Card Teatro Nazionale donate

AZIONI

RISULTATI

Ti serve? Mi serve!
– Progetto
Donazioni

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

- 1) Come giudichi la qualità generale del servizio? 33% buono, 67% ottimo.
- 2) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? 33% buono, 67% ottimo.
- 3) Come valuti il supporto offerto dall'operatore Celivo? 8% sufficiente, 17% buono, 75% ottimo.
- 4) Come giudichi l'utilità del servizio ricevuto? 33% buono, 67% ottimo.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di bilancio, sono gestite in modo integrato e sinergico a quelle sopra descritte in modo da offrire un supporto completo agli ETS

- Sportelli di consulenza (vedere capitolo *Consulenza*).
- Azioni di sensibilizzazioni delle imprese verso la donazione (vedere capitolo *Progetto Responsabilità sociale*).
- Corsi di formazione sull'utilizzo degli strumenti digitali (vedere capitolo *Formazione*).

6.4 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Celivo mette in atto una sistematica azione di monitoraggio, verifica e valutazione dei servizi resi per garantire e migliorare la qualità delle proprie 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 resi dal CSV e ne consente la rendicontazione puntuale.
- Il questionario on line **Monitoraggio dei bisogni rispetto ai servizi offerti da Celivo** sempre disponibile e compilabile sul sito durante l'anno e inviato a tutti gli utenti in autunno prima della programmazione.
- Il questionario on line **Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari** sempre disponibile e compilabile sul sito durante l'anno.
- I **Questionari di rilevazione della qualità e raccolta dei suggerimenti, specifici per ogni servizio**, vengono sottoposti agli utenti al termine dell'erogazione.
- La **costante relazione diretta con gli utenti** attraverso il front office e le reti tematiche costituisce un'interfaccia permanente con i bisogni e le criticità da loro espressi.
- Il **bilancio sociale** (realizzato da diciannove anni) rappresenta una forma di controllo della gestione sociale permettendo la verifica della coerenza tra gli obiettivi di programma e le attività concretamente svolte, oltre che rappresentare uno strumento di valutazione dei risultati conseguiti e di orientamento per le azioni future. Nel bilancio sociale vengono pubblicati i risultati dei questionari sulla qualità sottoposti agli utenti.
- Gli stessi **organi sociali** del Centro (Direttivo e Assemblea), espressione delle associazioni del territorio, governano il Celivo impegnandosi a garantire la necessaria coerenza tra bisogni e azioni.

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

Mancano ancora molti passaggi necessari alla Riforma del Terzo Settore, tra cui l'accreditamento dei Centri di Servizio al Volontariato, l'istituzione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, l'emanazione di alcuni decreti fondamentali.

Gli scenari futuri delineano un quadro in cui i bisogni e il numero degli utenti dei CSV aumenteranno, senza che a ciò corrisponda un aumento delle risorse a disposizione. Sarà fondamentale informare ed accompagnare i volontari relativamente ai nuovi adempimenti, formandoli adeguatamente e supportandoli nelle criticità gestionali.

Sarà imperativo continuare sulla strada dello sviluppo di nuove metodologie e strumenti, anche grazie all'utilizzo delle tecnologie, che ci consentano di garantire l'universalità e la pari accessibilità all'utenza, quali la messa a disposizione su sito e area riservata di modelli, materiali, documenti utili, slide e video a supporto dell'attività di formazione e consulenza. Dopo l'istituzione del RUNTS, occorrerà altresì adeguare il database gestionale e censire tutti i nuovi Enti del terzo Settore.

Sarà necessario investire sulla digitalizzazione del volontariato e fornire conoscenze e strumenti innovativi che consentano agli enti di operare al meglio, non solo in quest'epoca di pandemia, ma in uno scenario sempre più tecnologico in cui occorre rimanere al passo per non soccombere.

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, né sostituirlo in alcun modo, ma solo orientare il lettore limitandosi a fornire un quadro generale di riferimento.

Il bilancio consuntivo 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*”.

L’Organo di Controllo del Celivo, formato da revisori iscritti all’albo, ha effettuato regolarmente 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 consuntivo).

Gli amministratori non hanno segnalato criticità nella gestione 2020. Il bilancio consuntivo, così come il preventivo, vengono approvati entro i termini statutari dal Consiglio Direttivo e dall’Assemblea dei Soci e successivamente inviati all’Organismo Territoriale di Controllo dell’attività dei CSV ai sensi del D. lgs. 117/17.

7.1 .1 Proventi ed oneri

Ai sensi del Codice del Terzo Settore (D.Lgs.117/2017), i CSV sono finanziati con risorse provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria, che confluiscono nel FUN – Fondo Unico Nazionale amministrato dall’ONC – Organismo Nazionale di Controllo.

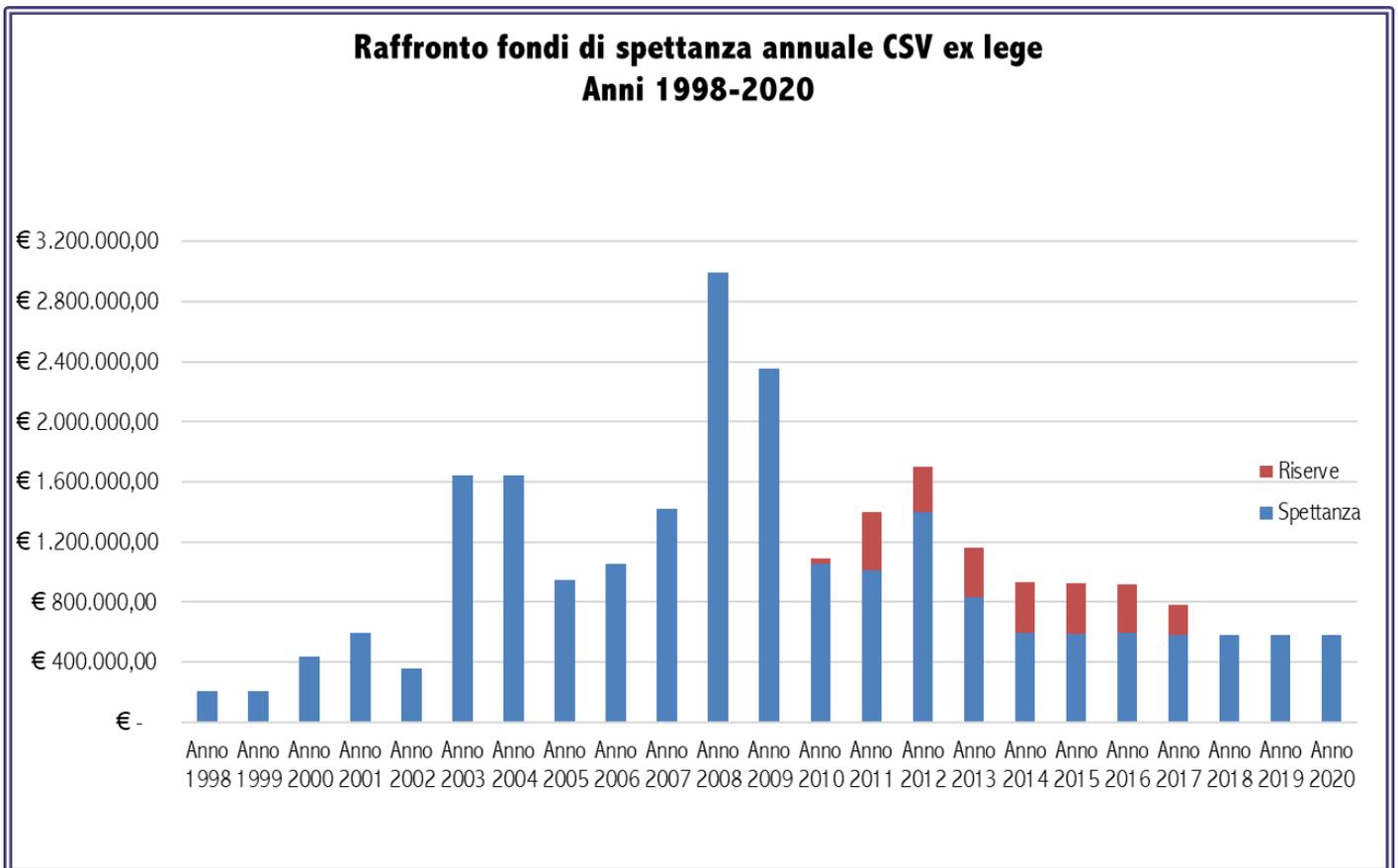
L’ONC determina l’ammontare del finanziamento dei CSV e ne stabilisce la ripartizione annuale e territoriale su base regionale. In caso di Regioni, come la Liguria, che vedono la presenza sul territorio di più CSV, è l’OTC – Organismo Territoriale di Controllo - a decidere il riparto del FUN all’interno del territorio.

Nel 2020 Celivo non ha ricevuto fondi diretti dalla Pubblica Amministrazione.

Qui di seguito il dettaglio dei proventi 2020 classificati per provenienza (FUN e Diversi da FUN):

PROVENTI BILANCIO 2020	Di cui FUN	Di cui diversi da FUN	Totale
Attribuzione annuale FUN	€ 582.500		€ 582.500
Quote associative		€ 1.700	€ 1.700
Erogazione liberale da un privato		€10.000	€ 10.000
5x1.000		€445,90	€ 445,90
Sopravvenienze attive	€ 2.071,27		€ 2.071,27
Interessi bancari	€ 29,76		€ 29,76
Totale proventi 2020	€ 584.601,03	€ 12.145,90	€ 596.746,93

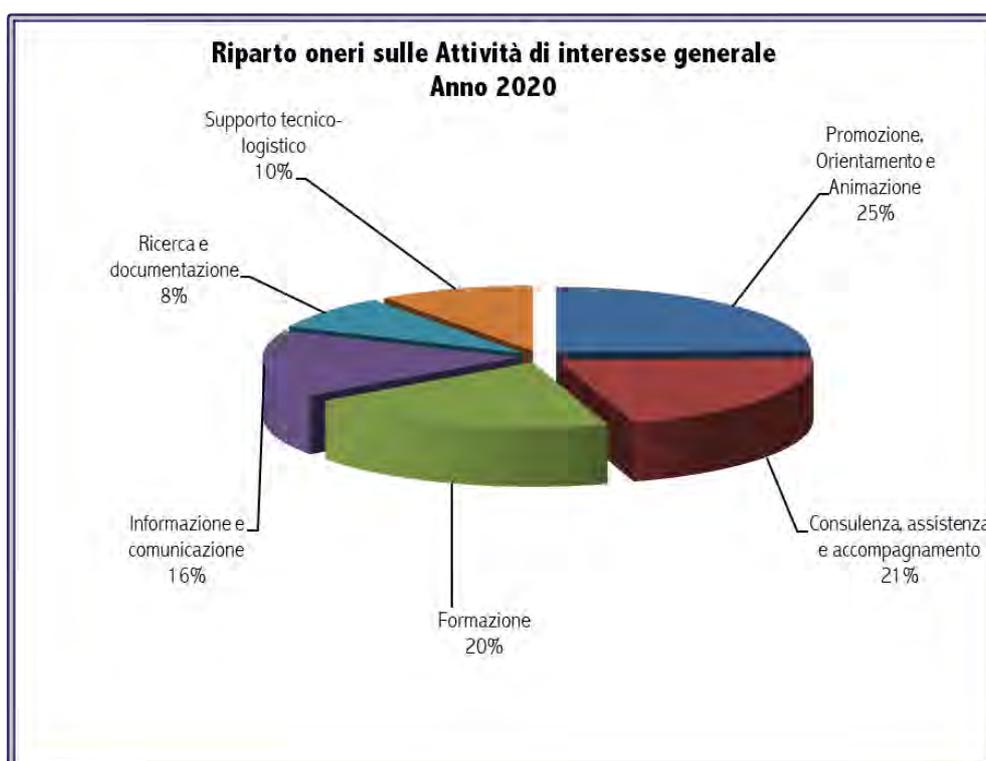
Qui di seguito il raffronto delle spettanze annuali del Celivo provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria dal 1998 al 2020 (denominate attualmente FUN e, in precedenza, Fondo Speciale Volontariato):



Gli oneri di competenza registrati nel corso dell'esercizio 2020 sono interamente riferibili alle funzioni di CSV. Celivo, nel 2020, ha svolto in via esclusiva attività di interesse generale ai sensi dell'art.5 del D.lgs. 177/2017. Non ha svolto attività diverse ai sensi dell'art. 6 del D.lgs. 177/17.

Qui di seguito il dettaglio degli oneri 2020 classificati per destinazione:

ONERI PER DESTINAZIONE	Importo €
BILANCIO 2020	
Oneri da attività di interesse generale	€ 485.309,52
Promozione, Orientamento e Animazione	€ 118.927,93
Consulenza, assistenza e accompagnamento	€ 100.741,69
Formazione	€ 96.163,16
Informazione e comunicazione	€ 80.096,06
Ricerca e documentazione	€ 41.103,33
Supporto tecnico-logistico	€ 48.277,35
Oneri finanziari e patrimoniali	€ 823,78
Oneri straordinari	€ 63.569,00
Oneri di supporto generale	€ 47.044,62
Totale Oneri 2020	€ 596.746,92



Per lo svolgimento della propria attività di monitoraggio sulle attività poste in essere nell'esercizio 2020 l'Organo di controllo si è riunito in 5 occasioni , in data 6 Marzo (1.trimestre), 1° Giugno , 15 Luglio (2.trimestre), 13 Ottobre (3.trimestre) e in data 11 Gennaio 2021 (4. trimestre) . Nelle ultime due occasioni ha partecipato anche il Presidente dell'Organo di controllo – Maurizio Astuni- nominato con decorrenza 1° Ottobre 2020.

Nel corso delle predette riunioni l'Organo di controllo ha verificato il corretto assolvimento di tutti gli adempimenti contabili e fiscali di periodo, l'adeguatezza del sistema organizzativo contabile e amministrativo, il rispetto delle norme previste dal Codice del Terzo Settore (dlgs 117/2017) in particolare per quanto attiene agli articoli generali 4,5,6,7 e 8 e agli articoli specifici 61 (in realtà l'accREDITAMENTO formale è arrivato nel 2021) ,62 e 63.

L'organo di controllo , nella sua relazione , ha anche dato atto della conformità del bilancio sociale alle linee Guida ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 (D.M. del 4 luglio 2019).

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) 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 mail a:

Celivo – Centro di Servizio per il Volontariato Odv

Via di Sottoripa 1 A interno 16 – 16124 Genova

Tel. 010 5956815

E-mail: celivo@celivo.it

Pubblicazione realizzata a cura di:
CELIVO - Centro di Servizio per il Volontariato Odv
Maggio 2021
Progetto grafico: Maria Giulia Pastorino



Via di Sottoripa 1a int. 16 - Genova
Tel. 010 5956815, 010 5955344

E-mail celivo@celivo.it - Sito www.celivo.it