

Bilancio Sociale 2021



La progettazione, la redazione e la grafica del Bilancio Sociale 2021 del Celivo sono state eseguite internamente dal personale dipendente e dagli Organi sociali del Celivo.

Progettazione, redazione e realizzazione grafica:

Simona Tartarini

(Direttore)

Maria Giulia Pastorino

(Realizzazione grafica)

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

Pubblicato a maggio 2022



Via di Sottoripa 1A interno 16, 16124 Genova • Tel. 010 5956 815
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
---	----------

3

Informazioni generali sull'ente	4
3.1 L'identità dell'organizzazione	4
3.2 La storia	4
3.3 La missione: valori e finalità perseguite	6
3.4 Le attività statutarie	7
3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	8
3.6 Il contesto di riferimento	9

4

Struttura, governo e amministrazione	10
4.1 La compagine sociale	10
4.2 Il sistema di governo e controllo	11
4.3 I portatori di interesse	15

5

Persone che operano per l'ente	18
5.1 L'articolazione organizzativa	18
5.2 Le risorse umane	19

6

Obiettivi e attività del csv	21
6.1 Gli obiettivi	21
6.2 Le modalità di erogazione dei servizi	23
6.3 Le attività	25
6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	57

7

Situazione economico-finanziaria	69
---	-----------

8

Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	72
---	-----------

Questionario	73
---------------------	-----------

1.1 INTRODUZIONE

Eccoci giunti alla ventesima edizione consecutiva del bilancio sociale del Celivo.

Un traguardo importante, che testimonia come la rendicontazione puntuale delle attività sia una scelta che Celivo ha fatto volontariamente sin dall'inizio, quando non esisteva alcun tipo di obbligo normativo, ma sicuramente esisteva un obbligo morale di trasparenza verso i soci e gli stakeholder.

Il 2021 è stato un anno ancora segnato dalla pandemia da Covid 19; ma le attività del Celivo si sono svolte serenamente, grazie alle nuove modalità adottate l'anno precedente, per adeguare i servizi all'emergenza.

Durante l'anno Celivo ha ottenuto il nuovo accreditamento quale CSV della città metropolitana di Genova, deliberato dall'ONC (Organismo nazionale di Controllo) sulla base della Riforma del Terzo Settore. Da ventitrè anni Celivo era accreditato quale CSV (in base alla L. 266/91) e, da allora, ha sempre operato con continuità a favore del volontariato del territorio. Il Codice del Terzo Settore (D.Lgs.117/2017) ha previsto nuove norme per i Centri di Servizio per il Volontariato e una nuova procedura di accreditamento. Siamo lieti di averla superata positivamente e di poter proseguire con continuità la nostra azione gratuita.

La Riforma del T.S. è entrata nel vivo nel corso del 2021, con l'istituzione del RUNTS. Celivo è stato e sarà al servizio dei volontari, per accompagnarli e supportarli in questo importante passaggio storico.

Auguriamo a tutti una buona lettura del bilancio sociale, ringraziando tutti coloro che hanno contribuito alla sua stesura.

Il Presidente del Celivo
Luca Cosso

La Direttrice 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 2021, (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 **ventesimo 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 omesso il capitolo "Altre attività dell'Ente", poiché Celivo non svolge attività non riconducibili alla funzione di Csv. Il documento si conforma ai principi di redazione del bilancio sociale indicati nelle Linee Guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti.

Il bilancio sociale del Celivo viene sempre **approvato dall'assemblea** dei soci, **congiuntamente al bilancio di esercizio**. Viene comunicato capillarmente tramite i canali digitali 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.

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. Nel 2021 ha ottenuto il nuovo accreditamento dall'ONC, sulla base della nuova normativa (D.Lgs.117/2017).

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".
- 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 sociali*” insieme a Confindustria Genova.
- 2006** Celivo apre diversi Sportelli Volontariato territoriali in provincia di Genova presso le sedi di varie associazioni. Inizia l’iter della stesura e condivisione della “*Carta della rappresentanza*”, cui aderiranno successivamente CSVnet, Convol, Forum del Terzo Settore.
- 2007** Celivo avvia la newsletter settimanale del Centro, che raggiunge in breve tempo migliaia di soggetti.
- 2008** Espone a Palazzo Tursi - sede del Comune di Genova – la mostra “*Il Volontariato per Immagini*”.
- 2009** Sottoscrive il protocollo d’intesa che istituisce il Coordinamento regionale dei CSV liguri, il quale, nello stesso anno, ottiene il riconoscimento da parte di 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, la Rete Responsabili Volontari e la Rete Comunicatori.
- 2011** Partecipa attivamente alle celebrazioni del “*2011 Anno Europeo del Volontariato*” organizzando un’articolata serie di eventi, tra cui *l’Open Day del Volontariato*. Apre la pagina facebook del Celivo che, da allora, viene aggiornata quotidianamente.
- 2012** A gennaio, insieme al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, realizza a Genova il convegno nazionale di chiusura dell’Anno Europeo del Volontariato. Riesce ad ottenere dal Comune di Genova l’intitolazione di uno spazio cittadino al Volontariato e inaugura insieme al Sindaco “*I Giardini del Volontariato*”.
- 2014** La sede viene trasferita nei nuovi uffici di Via di Sottoripa, in spazi più consoni all’attività.
- 2015** Realizza, insieme alle associazioni, il video “*Fai volontariato, fai la differenza*” (visionabile sul suo canale Youtube). Avvia una proficua collaborazione con l’Ordine dei Giornalisti con cui organizza il primo (di tanti) corsi sul Volontariato rivolto ai giornalisti. Aderisce al Forum Genovese del Terzo Settore.
- 2016** Rinnova completamente il sito, rendendolo più moderno e interattivo. Cura e diffonde la “*Guida per orientarsi alla vita in carcere e oltre*” realizzata dalla Rete Carcere. Inizia a lavorare insieme alle associazioni, agli studenti e agli istituti scolastici sui percorsi di Alternanza Scuola-lavoro introdotti dalla nuova legislazione. Collabora con Istat per la “*Rilevazione campionaria sulle istituzioni non profit*”. Ospita a Genova la Conferenza Nazionale dei CSV.
- 2017** Pubblica il suo 15° bilancio sociale consecutivo. Avvia il proprio percorso riorganizzativo sulla base della Riforma del Terzo Settore, in particolare ai sensi del D. Lgs. 117/17 (articoli dal 61 al 66).

- 2018** Compie venti anni di accreditamento quale Centro di Servizio al Volontariato. Realizza diverse azioni di accompagnamento alla Riforma del Terzo Settore.
- 2019** Rinnova il proprio statuto adeguandolo al D. Lgs. 177/17. Presenta la manifestazione di interesse per il rinnovo dell'accreditamento quale CSV. Collabora con la Regione Liguria per la realizzazione e diffusione di schemi di statuto per le ODV e APS.
- 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.
- 2021** Celivo ottiene il nuovo accreditamento dall'ONC quale CSV della città metropolitana di Genova, sulla base della nuova normativa sul Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017).

3.3 LA MISSIONE: VALORI E FINALITA' 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) D. Lgs. 117/2017;
- 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 2021 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'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 al 31/12/2021 erano presenti 528 ODV e 564 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 ODV, A.I.D.O. Provinciale Genova ODV, A.U.SER. Liguria ODV, Banco alimentare della Liguria ODV, A.L.fa.P.P. Liguria ODV, A.N.P.A.S. Comitato Regionale Liguria ODV, A.R.C.A.T. Liguria ODV, F.I.D.A.S. Genova ODV, Federazione Ligure Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana ODV, FRSL - Federazione regionale solidarietà e lavoro ODV, Gruppi di Volontariato Vincenziano Consiglio regionale della Liguria ODV, E.V.A.L. Ente Volontariato Anspi Liguria ODV, C.I.F. Genova ODV, U.I.L.D.M. sez. Genova ODV, Ass. Cilla ODV, Ass. Famiglie per l'accoglienza ODV, Ass. San Marcellino ODV, CEIS - Centro di Solidarietà di Genova ODV, Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere ODV, M.P.U. Movimento Promozione Umana ODV, Società San Vincenzo De Paoli Consiglio Regionale ODV, Veneranda Compagnia di Misericordia ODV, Volontari per l'Auxilium ODV, A.C.L.I. Liguria APS.

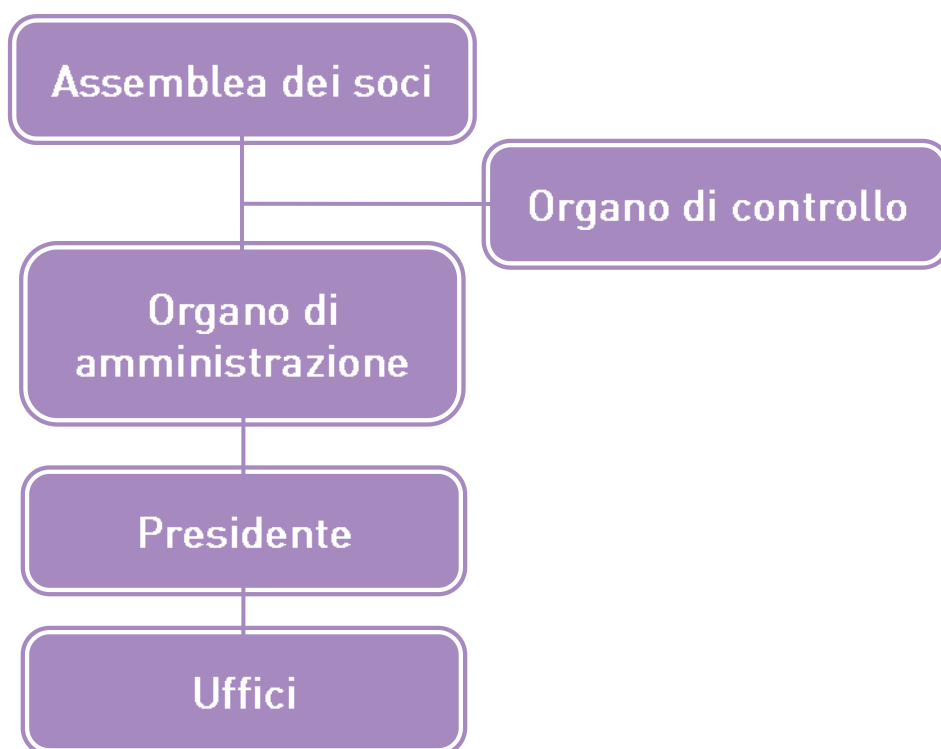
SOCI	
Soci diretti	24 (23 Odv e 1 Aps)
Soci indiretti	168 (97 Odv e 71 Aps)

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.

ORGANIGRAMMA



Riunioni annuali degli Organi Sociali, partecipazione, ore lavoro, gratuità

Organi sociali	N° riunioni svolte	Percentuale di partecipazione media dei componenti	N° Ore*	Gratuità del ruolo
Assemblea Celivo	2	71%	102	Si
Organo di amministrazione	4	84%	100	Si
Presidente	40	100%	100	Si
Organo di Controllo	5	100%	20	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 2021, 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 2021, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 01/01/2021 al 31/12/2021

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

Composizione dal 01/01/2021 al 31/12/2021

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
Francesco Avanzini	Consigliere	12/12/11	Dimissioni ratificate il 12/10/2021 Sostituito da A. Predieri	AIDO PROVINCIALE – Ass. lt. per la donazione di organi, Tessuti, Cellule – ODV
Antonio Predieri	Consigliere	12/10/21	[scadenza dicembre 2023]	Banco Alimentare Liguria – 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 2021, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 1/1/2021 al 31/12/2021

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

Analisi dei portatori di interesse

4.3

.1

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.

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

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Soci	- Favorire la partecipazione democratica e il coinvolgimento alla gestione del Celivo - Rendicontare in modo trasparente e dettagliato l'utilizzo delle risorse
Personale	- Favorire la crescita 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	- 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
OTC, ONC ed enti finanziatori	- 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

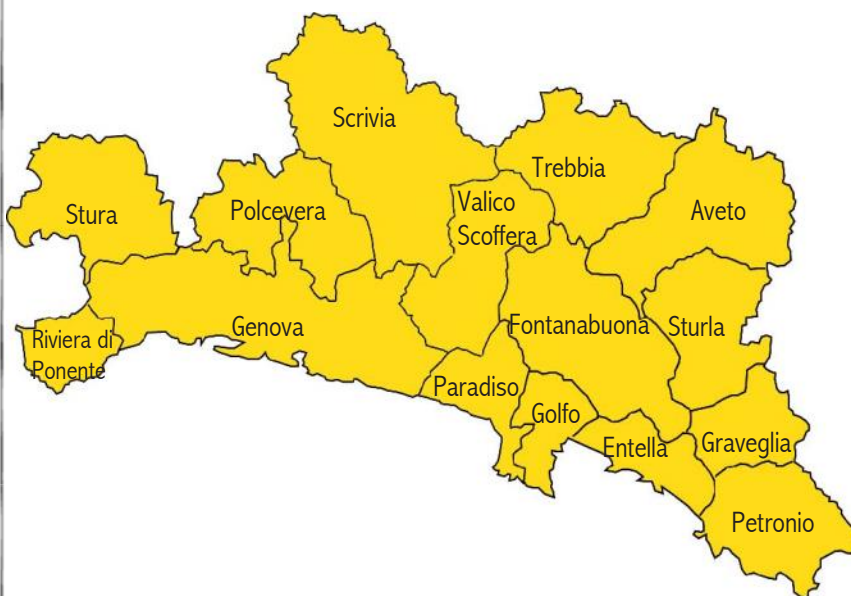
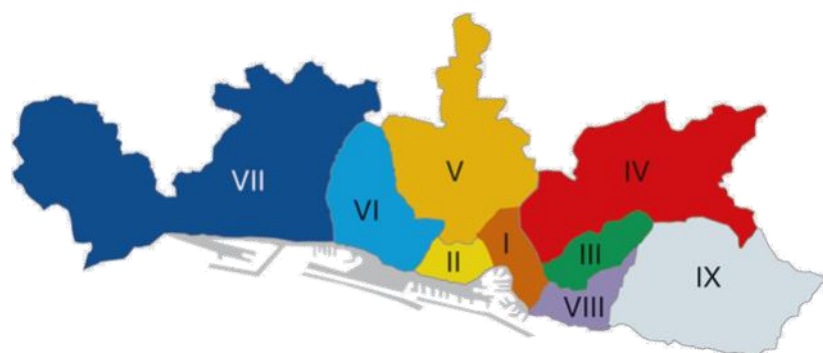
Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Volontari ODV/ETS	- Garantire pubblicità, trasparenza e pari accessibilità ai servizi - Offrire servizi di promozione, orientamento e animazione - Offrire servizi di formazione - Offrire servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento - Offrire servizi di informazione e comunicazione - Offrire servizi di ricerca e documentazione - Offrire servizi di supporto tecnico-logistico
Collettività	- 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	- Collaborare attraverso il Coordinamento Regionale CSV liguri e CSVnet - Perseguire virtuose sinergie e scambio di buone prassi
Altri Enti di Terzo Settore, Forum	- Cooperare per la promozione e il supporto del volontariato negli ETS - Operare in sinergia e fare lavoro di rete
Pubblica Amministrazione	- Lavorare in sinergia per lo sviluppo di reti e collaborazioni tra istituzioni e volontariato in un'ottica di sussidiarietà - Creare occasioni di confronto e approfondimento sulle tematiche riguardanti il volontariato
Scuole e Università	- Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti - Creare occasioni di incontro e scambio tra la scuola e il mondo del volontariato - Collaborare per la promozione del volontariato
Imprese (Confindustria)	- Favorire sinergie tra volontariato e impresa e realizzare iniziative comuni per il benessere del territorio
Ordini professionali	- 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	369	386
Stura	9	9
Riviera di Ponente	11	12
Polcevera	12	21
Scrivia	15	19
Valico	8	10
Trebbia	2	6
Paradiso	14	12
Golfo	21	17
Entella	40	27
Petronio	17	20
Fontanabuona	6	16
Graveglia	0	2
Sturla	1	4
Aveto	3	3
Totale	528	564

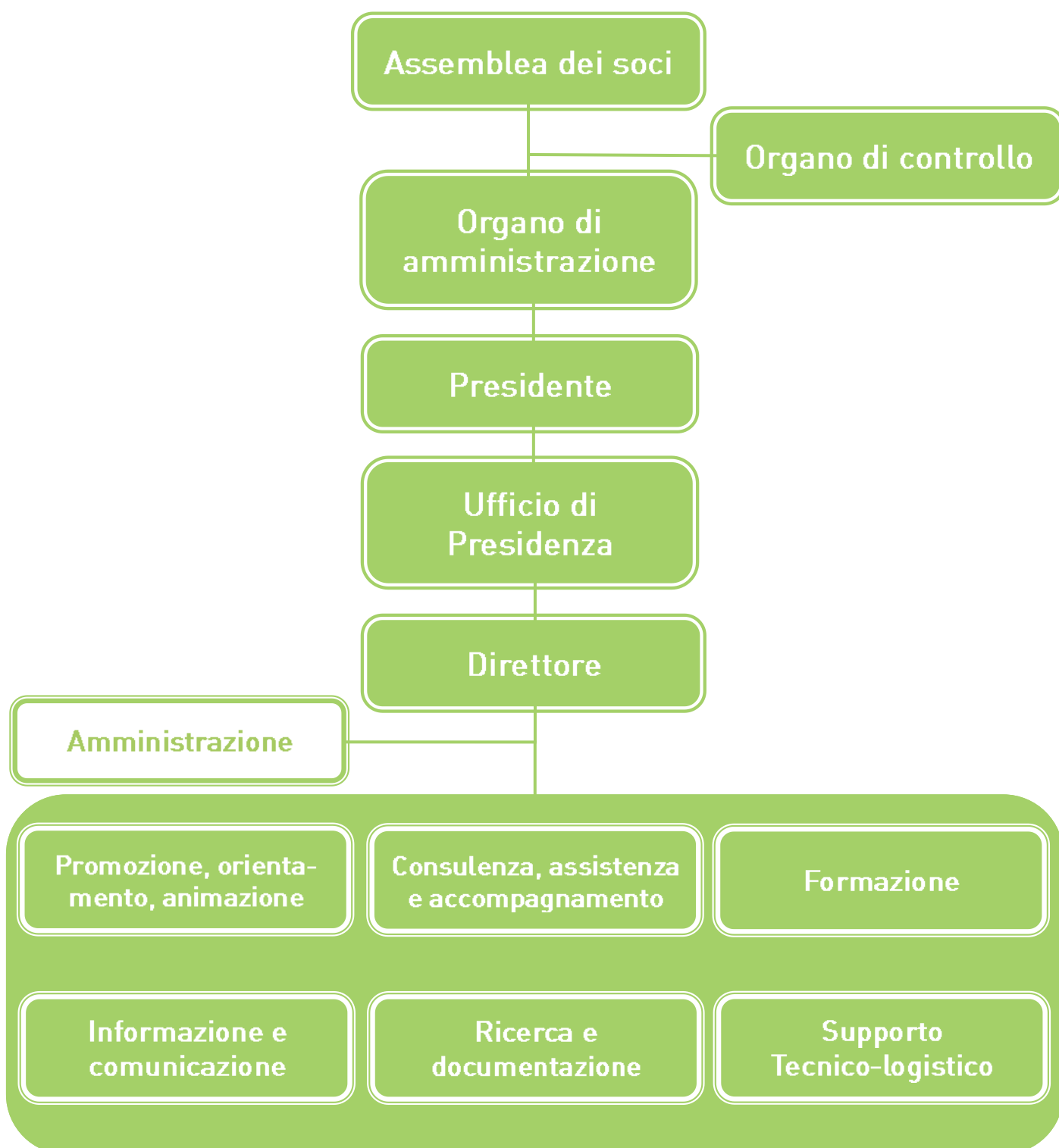
**Numero di Odv e Aps ubicate nei Municipi del Comune di Genova**

Municipi	N° Odv	N° Aps
I Centro Est	117	131
II Centro Ovest	37	34
III Bassa Valbisagno	29	32
IV Media Valbisagno	25	23
V Valpolcevera	24	39
VI Medio Ponente	28	33
VII Ponente	19	30
VIII Medio Levante	51	31
IX Levante	39	33
Totale	369	386

5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

5.1

Descrizione generale
della struttura
organizzativa



5.2 LE RISORSE UMANE

5.2.1

Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Nel 2021, in continuità con gli anni precedenti, Celivo aveva a libro matricola 9 dipendenti. Un dipendente, nel corso dell'anno, ha dato le dimissioni ed è stato sostituito.

Percentuale di laureati e diplomati sul totale dei dipendenti

Laureati	67%
Diplomati	33%

Anzianità lavorativa ed età anagrafica medie dei dipendenti

Anzianità lavorativa media (anni)	14
Età anagrafica media (anni)	43

Oltre ai dipendenti, Celivo si serve, per l'erogazione dei servizi all'utenza, della prestazione continuativa di 5 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 2021 il personale del Celivo ha svolto:

- 13 incontri collegiali di formazione interna (per un totale di 30 ore),
- 39 corsi di formazione (per un totale di 132 ore),
- 12 webinar di CSVnet (per un totale di 30 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 a tempo pieno:

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

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 2021 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 34 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 2021 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. Celivo non effettua rimborsi di tipo forfetario, né a fronte di autocertificazione. Nel 2021 i rimborsi ai volontari ammontavano ad euro 34 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 2021 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 2021 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.

Gli obiettivi strategici e quelli specifici delle singole azioni sono esplicitati più avanti nel presente documento, in ogni singola scheda progetto/attività del capitolo "*I servizi del CSV*".

Nel capitolo 6.3.3.8 è presente una scheda specifica relativa al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030.

Il monitoraggio dei 6.1 1. bisogni

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, promosso due volte l'anno a tutti gli utenti.
- B)** L'analisi dei risultati dei due questionari di monitoraggio dei bisogni sempre disponibili agli utenti durante l'anno sul sito del Celivo (uno sul monitoraggio generale dei bisogni degli ETS 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 (in tutti i questionari è presente la domanda sui bisogni)
- 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 rilevati sono esplicitati più avanti nel presente documento, in ogni singola scheda progetto/attività del capitolo *"I servizi del CSV"*.

6.1 .2 La 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 2021 sono state le seguenti:

- A)** 26/10/2020, l'OTC Liguria (Organismo Territoriale di Controllo ai sensi dell'art. 65 del D. Lgs. 117/2017) ha inoltrato a Celivo le *"Linee Guida per la programmazione dei CSV"* approvate dall'ONC (Organismo Nazionale di Controllo ai sensi dell'art. 64 del D. Lgs. 117/2017) e ha comunicato le risorse a disposizione per il budget 2021.
- B)** 16/12/2020: l'Assemblea dei Soci del Celivo ha approvato il bilancio preventivo 2021, la relativa programmazione e la Carta dei Servizi.
- C)** 17/12/2020: Celivo invia all'OTC Liguria la documentazione di programma, allegando anche una relazione (non richiesta) del proprio Organo di Controllo ai sensi dell'art. 30 D.Lgs. 117/2017.
- D)** 8/02/2021: l'OTC Liguria comunica l'ammissione a finanziamento del programma 2021 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 garantire 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.

6.2 LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Celivo, per scelta e non per obbligo normativo, eroga servizi GRATUITI alla propria utenza.

I servizi del Celivo, ai sensi del Codice del Terzo Settore, sono finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore (ETS), senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV).

Destinatari dei servizi del Celivo sono quindi 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.

Le ODV e gli ETS che impiegano volontari, per poter accedere ai servizi devono accreditarsi per essere inseriti nella Banca Dati del Sistema Informativo Gestionale del Celivo.

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.

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 pubblicate 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. condivisione dei corsi di formazione, 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 ATTIVITÀ

6.3

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 2021 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.

La comunicazione 6.3.2 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 2021 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: ogni semestre viene pubblicato sul sito e diffuso in newsletter il calendario 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 20 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.”*

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.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Scarsa diffusione del valore dell'azione solidale nella comunità, bisogno di sensibilizzare i cittadini verso l'impegno
- Bisogno di rafforzare la visibilità delle azioni e delle ricerche volontari da parte degli ETS finalizzata all'inserimento di nuovi volontari
- Bisogno di accompagnamento degli ETS nella gestione efficace delle procedure di accoglienza di nuove risorse umane

OBIETTIVI

- Promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva
- Sostenere gli enti di Terzo settore nella ricerca dei volontari
- Dare visibilità ai valori e all'azione del volontariato nella comunità
- Informare ed orientare i cittadini al volontariato
- Supportare l'attività promozionale delle ODV/ETS
- Attivare collaborazioni e sinergie con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato
- Supportare le ODV e gli ETS nella ricerca volontari e agevolare l'incontro con i cittadini interessati
- Accompagnare i processi di inserimento dei volontari negli ETS, rafforzando le procedure di accoglienza e gestione delle risorse umane

AZIONI

Campagna promozionale "Mettiti in gioco: diventa volontario"

RISULTATI

La campagna promozionale ideata dal Celivo è stata divulgata continuamente attraverso diversi mezzi e strumenti (banner su diversi siti, spot radiofonici, social media, etc.).

La landing page *Diventa volontario* sul sito del Celivo, ha avuto più di **17.900 visualizzazioni**.

Per dare massima visibilità alla campagna si sono svolte le seguenti azioni:

- Nel corso dell'anno sono state attivate 8 campagne annunci sulla pagina Facebook del Celivo che hanno generato **131.000 impression** dei post sponsorizzati e organici.
- Da marzo a novembre sono state lanciate 12 campagne banner sui principali media locali che hanno generato più di **1.200.000 impression**.
- Ad aprile e ad ottobre si sono svolte due campagne radiofoniche per un totale di **792 spot** da 15" in onda su Babboleo - Babboleo NEWS - Babboleo Suono (148.000 ascoltatori giorno medio e 574.000 nei sette giorni).

AZIONI

RISULTATI

Campagna promozionale "Mettiti in gioco: diventa volontario"

Questa attività promozionale ha dato positivi risultati di conversione. **Le campagne Facebook e quelle su banner hanno generato il 16% delle visite sul sito** mentre la ricerca organica ha generato il 52% del traffico e i Direct il 30%. In generale il sito ha registrato un **+22,60% di utenti**. Le campagne ci hanno permesso, in questo secondo anno di pandemia, di registrare ottimi risultati per quanto riguarda i colloqui di orientamento al volontariato, lo sportello di orientamento e la partecipazione ai Corsi di introduzione al volontariato. Allargare ulteriormente il pubblico ci ha permesso di compensare le difficoltà del periodo e soprattutto la limitazione delle attività in presenza.

La campagna è stata inoltre diffusa anche attraverso diverse istituzioni pubbliche (Comuni, Municipi, Informagiovani, Università di Genova, Teatro nazionale di Genova, etc) e private (Confindustria Genova, Good Morning Genova). Stretta è la collaborazione anche con diverse imprese sul territorio che promuovono la campagna gratuitamente sui loro siti e presso le loro sedi tramite cartellonistica fissa.

Raccolta e pubblicazione degli appelli degli ETS

- **246 appelli** diffusi nell'apposita sezione **Ricerca Volontari** sia in home page sul sito, sia nella newsletter settimanale. **124** ETS coinvolti (+18 enti non profit).
- **150 post** di ricerca di nuovi volontari da parte degli ETS pubblicati su Facebook. La pagina è seguita da più di 6.000 follower. **124** ETS coinvolti (+18 enti non profit).

Sportello di orientamento di base

- **809 orientamenti di base** al volontariato a **710 cittadini**

Colloqui individuali per i cittadini e percorsi accompagnati di inserimento

- **806 colloqui individuali di orientamento al volontariato su appuntamento** con 786 cittadini aspiranti volontari.

Caratteristiche dei cittadini aspiranti volontari colloquiati:

Genere: 70% femmine, 30% maschi;

Titolo di studio: 0% licenza elementare; 10% licenza media; 41% diplomati, 48% laureati, 1% post-laurea;

Classi di età: fino a 18 anni 1%; 19-29 anni 32%, 30-54 anni 41%, 55-64 anni 14%, oltre i 65 anni 12%;

Condizione professionale: in cerca di occupazione 15%, studenti 26%, occupati 33%, pensionati 23%, casalinghe 2%, altro 1%.

Corsi di introduzione al volontariato

- **4 edizioni del corso** (3 incontri di 2 ore ciascuno ad edizione) rivolto ai cittadini/aspiranti volontari per un totale di **76 partecipanti**. Per garantire il prosieguo dell'azione durante l'emergenza Covid, le edizioni del corso sono state organizzate online tramite webinar sincrono.

- Celivo ha creato anche un **Video- corso registrato di introduzione al volontariato**: inizialmente nato durante il lockdown del 2020 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 2021 **104 partecipanti**.

Supporto a ODV ed ETS nella ricerca volontari

- **254 azioni** di supporto richiesti dagli ETS. La responsabile del progetto ha supportato gli enti che hanno avuto bisogno di accompagnamento nel processo di ricerca, inserimento e gestione dei nuovi volontari.

- **143 ETS coinvolti** (+10 enti non profit).

AZIONI

RISULTATI

Celivo live

- **32 puntate Celivo live:** si tratta di video-interviste agli ETS trasmesse in diretta online sulle pagine social di Celivo (Facebook, YouTube e LinkedIn). La rubrica è nata nel 2020, durante il primo lockdown, ed è proseguita nel 2021. In ogni puntata Celivo intervista le associazioni. I video hanno ricevuto più di **5.500 visualizzazioni** totali (i video rimangono visibili online anche successivamente alla diretta).
- **321 ETS** coinvolti

Celivo News

- **40 video Celivo news su Goodmorning Genova:** grazie alla collaborazione con la testata Goodmorning Genova (nata nell'emergenza Covid e seguita da 43000 follower), Celivo ha diffuso sui canali YouTube e Facebook della pagina, dei video realizzati ad hoc per diffondere le ricerche volontari da parte degli ETS. I video sono stati tutti realizzati internamente da Celivo (regia, riprese e montaggio, presentazione delle notizie).
- **124 ETS** coinvolti.

Bacheca del volontariato

- **124 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. È aggiornata costantemente dal responsabile promozione e gli annunci sono suddivisi per aree 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").
- **196 ETS** coinvolti (alcuni annunci sono relativi alle reti e alle loro filiere)
- **4.114 visualizzazioni** della Bacheca sul sito nel 2021.

Rete dei Responsabili dei Volontari

- Realizzazione, nell'arco dell'anno, di **10 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 e riflettere su come i gruppi di volontari si adeguano ai cambiamenti. Nel 2021 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, come il gruppo si apre al cambiamento e la relazione di aiuto. Nel 2021 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.
- Alle attività della rete hanno partecipato complessivamente **60 enti**.
- Per tutto l'anno, segnalazione e promozione –tramite **mailing list dedicata** agli aderenti alla Rete – di iniziative, bandi e opportunità e ricerche particolari di volontari.
- La Rete ha collaborato durante l'anno alla creazione e diffusione di **4 manuali tematici** utili a tutte le associazioni e a disposizione nell'area riservata del Celivo (vedere azione successiva)
- Inoltre, sono stati espressi dalla Rete dei bisogni formativi, in risposta dei quali Celivo ha organizzato diversi corsi di formazione nel 2021 (vedere paragrafo "Formazione"): "Il contributo del volontariato all'educazione civica: riflessioni, percorsi e proposte per la scuola secondaria", "Come gestire il colloquio on line con i nuovi volontari", "Essere gruppo a distanza. Facilitare la collaborazione online nel gruppo di volontariato", "Volontariato e green pass. Come orientarsi?", "Come creare video per promuovere l'associazione".

AZIONI

RISULTATI

Creazione e messa a disposizione kit operativi

4 manualetti realizzati da Celivo, in collaborazione con la Rete Responsabili Volontari, per offrire agli enti strumenti pratici e snelli per gestire al meglio i diversi aspetti organizzativi. I titoli sono:

- 1. Decalogo per le riunioni efficaci**
- 2. Il ricambio generazionale**
- 3. Come il gruppo si apre al cambiamento**
- 4. La relazione di aiuto nel volontariato**

Sono a disposizione di tutti gli ETS, scaricabili dall'area riservata del Celivo.

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

- Azioni specifiche di promozione del volontariato giovanile (Area Promozione, Progetto Giovani/Scuola)
- Sportello di consulenza su ricerca, inserimento e gestione volontari (area Consulenze)
- Sportello di consulenza sulla comunicazione (area Consulenze)
- Attività dell'ufficio stampa del Celivo per moltiplicare gli spazi e le rubriche in cui si parla di volontariato sui media (Area Comunicazione)
- Collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria, con cui abbiamo sottoscritto un protocollo di intesa nel 2019 (Area Comunicazione)
- Raccolta, promozione e diffusione di notizie ed eventi degli ETS sui canali del Celivo: sito, newsletter, Facebook, LinkedIn, YouTube (Area Comunicazione)
- Organizzazione di corsi di formazione specifici durante l'anno volti a migliorare le competenze di ricerca, accoglienza e gestione dei volontari (Area Formazione)
- Banca dati degli ETS consultabile pubblicamente sul sito (Area Ricerca e Documentazione)

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

PROGETTO CITTADINO VOLONTARIO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale dei servizi di promozione del volontariato di Celivo	63%	38%	0%	0%	0%
Qualità del servizio di promozione degli ETS attraverso i diversi canali di comunicazione (sito, newsletter, Facebook, Celivo Live, Celivo News)	58%	42%	0%	2%	0%
Qualità generale del supporto nella ricerca volontari	54%	44%	0%	2%	0%
Qualità generale Rete Responsabili volontari	69%	31%	0%	0%	0%

COLLOQUI DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	80%	19%	1%	0%	0%
Soddisfazione servizio	80%	20%	0%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	89%	11%	0%	0%	0%
CORSO E VIDEOCORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO					
Qualità generale del servizio	70%	28%	2%	0%	0%
Competenza e chiarezza docente	79%	21%	0%	0%	0%
Organizzazione corso (segreteria, comunicazioni, iscrizioni)	81%	15%	4%	0%	0%
Soddisfazione aspettative	53%	40%	7%	0%	0%
Applicabilità contenuti a attività future	31%	60%	9%	0%	0%

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 anche 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, 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 vent'anni, in collaborazione con Regione Liguria, 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. Dall'inizio della pandemia Covid, tutte le attività del progetto sono state riorganizzate per adattarsi al nuovo contesto. La formazione nelle scuole si è svolta soprattutto online.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di diffondere la cultura del volontariato nelle nuove generazioni e stimolarle alla partecipazione attiva

OBIETTIVI

- Promuovere la diffusione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole ed università
- Sensibilizzazione dei Dirigenti scolastici e degli insegnanti
- Promozione, formazione, sensibilizzazione, orientamento dei giovani/studenti al volontariato e alla cittadinanza attiva
- Co-progettazione con le ODV, gli ETS, gli istituti scolastici dei PCTO
- Facilitazione e accompagnamento degli studenti nei PCTO
- Collaborare con enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato giovanile

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 2021 ha collaborato con l'Agenzia per la Famiglia del Comune di Genova sul Progetto Educazione Civica & Scuole.
- Da diversi anni, portiamo 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

- **46 incontri sul volontariato** negli istituti scolastici superiori della città metropolitana (licei, istituti tecnici, scuole professionali). Quasi tutti gli incontri (36 su 46) si sono svolti online in modalità sincrona per adeguarsi alle norme sanitarie
- **1.166 studenti** formati per complessive **63 ore di formazione**
- **20 docenti** coinvolti

Suite formative multimediale integrata

Nel 2021 Celivo ha creato e messo a disposizione delle scuole la suite formativa multimediale integrata: **"Il contributo del volontariato all'educazione civica: riflessioni e percorsi e proposte per la scuola secondaria"**. La suite formativa nasce con l'intento di potenziare la proposta formativa degli insegnanti sul tema dell'educazione civica, focalizzando alcuni aspetti che sono legati anche al mondo del volontariato. E' costituita da 9 video lezioni della durata di circa 30 minuti ciascuna e dal relativo materiale didattico.

AZIONI

RISULTATI

Suite formativa multimediale integrata

Si riportano i contenuti delle singole lezioni:

- *Il contributo del volontario all'educazione civica*
- *Il posizionamento del Volontariato e del Terzo settore nel settore socioeconomico*
- *Formare cittadini responsabili*
- *Formare cittadini attivi*
- *Promuovere la partecipazione piena e consapevole alla vita civica*
- *Diffondere la conoscenza della Costituzione*
- *Promozione della legalità*
- *Promozione del benessere della Persona*
- *Attività didattiche di ricerca azione sul tema educazione civica e volontariato*

La suite è stata messa a disposizione di tutte le classi superiori in modalità asincrona su richiesta dei docenti, che hanno anche potuto sviluppare delle attività didattiche con gli studenti.

La suite è stata utilizzata **47 volte da 1.336 studenti**.

Sono stati coinvolti **28 docenti**.

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

Celivo lavora in sinergia con le scuole, e gli ETS per sviluppare progetti che portino gli studenti a conoscere le realtà del volontariato.

La legge 107/2015 (e successive modificazioni) prevede la possibilità, anche per gli ETS, di accogliere gli studenti nei "percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento" (PCTO).

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.

La proposta di Celivo agli istituti scolastici prevede quattro ore di formazione iniziale preventiva al percorso, un colloquio di orientamento per ciascuno studente di un'ora circa che conduce all'abbinamento col progetto specifico, un incontro finale di verifica con gli studenti di circa due ore. Durante il percorso di alternanza, Celivo contatta sia lo studente che il tutor dell'ETS per monitorare l'andamento dell'esperienza e introdurre i necessari correttivi. Celivo cura anche le pratiche e gli adempimenti burocratici previsti, facendo da tramite tra l'istituto scolastico e l'ente di terzo settore che accoglie lo studente. Insieme alle associazioni e agli ETS, Celivo cura la stesura e attivazione dei progetti e li propone agli istituti scolastici. Nel 2021 Celivo ha adeguato il supporto attivo ai PCTO alle diverse forme di didattica previste con l'emergenza COVID, affiancando quindi alla formazione in aula (quando possibile), la formazione in remoto con modalità sincrona.

Va segnalato che l'emergenza Covid-19 ha fortemente compromesso la possibilità di realizzare i tirocini che, per motivi di sicurezza, sono ripresi solo a novembre 2021.

- Celivo nel 2021 ha svolto nelle scuole **12 ore di attività formativa online**, in modalità sincrona.
- Parallelamente Celivo ha supportato, attraverso i propri operatori, **11 ETS** (che hanno realizzato 11 progetti diversi) per la creazione di progetti di accoglienza degli studenti.
- Hanno partecipato ai percorsi di PCTO **51 studenti per un totale di 2708 ore di tirocinio**.

Partecipazione al Salone Orientamenti organizzato dalla Regione Liguria

Per il ventesimo anno consecutivo, dal 16 al 18 novembre 2021, Celivo ha partecipato con uno stand in presenza e uno stand virtuale al Salone "Orientamenti", organizzato da Regione Liguria in collaborazione con le altre istituzioni territoriali.

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, enti del terzo settore. All'interno del proprio stand Celivo ha offerto uno spazio per l'orientamento al volontariato ed alla cittadinanza attiva, attraverso informazioni agli insegnanti e agli studenti.

Lo stand, sia in presenza che virtuale è stato allestito con tutti i nostri materiali promozionali, sono stati presentati i contenuti multimediali predisposti appositamente per la formazione sincrona/asincrona nelle scuole.

• Durante il Salone, Celivo ha organizzato **3 Webinar, rivolti agli studenti**, sul tema Educazione civica e volontariato, che hanno visto **158 partecipanti**.

• **515 studenti** hanno fatto un **colloquio** con i nostri operatori e sono stati orientati al mondo del volontariato.

Coprogettazione azioni con l'Università di Genova

Sulla base della convenzione sottoscritta con l'Università di Genova, Celivo ha realizzato **15 videolezioni** inserite in un modulo formativo dal titolo "CITTADINANZA, VOLONTARIATO E SOFT SKILLS" all'interno dell'insegnamento universitario intercorso "Formazione alla cittadinanza" con concessione di 1 credito e possibilità per gli studenti di esperienza di volontariato negli ETS. Le videolezioni sono state proposte nel 2021 sul sito dell'Università a tutti gli studenti di ogni Scuola ed affrontavano vari temi legati all'apprendimento delle varie caratteristiche del mondo del volontariato e dei suoi valori e al tema delle competenze di cittadinanza ed alcuni esempi come la relazione di aiuto, la comunicazione, etc.

Hanno seguito il corso **circa 300 studenti**.

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 (Area Consulenza)
- Corsi di formazione specifici per gli ETS su gestione risorse umane (Area Formazione)
- Rete Responsabili Volontari (Area Promozione, orientamento e animazione)

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

PROGETTO GIOVANI E SCUOLA	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Valutazione utilità degli incontri nelle scuole	67%	29%	4%	0%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo nelle scuole	61%	35%	4%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto alla formazione	52%	41%	6%	1%	0%
Livello di chiarezza e competenza del docente	80%	20%	0%	0%	0%

SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE DEI PCTO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Valutazione utilità del servizio	60%	40%	0%	0%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo	30%	50%	20%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'orientamento e al matching con gli ETS	40%	50%	10%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'esperienza svolta presso l'ente	80%	20%	0%	0%	0%

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, consultazioni, 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.

Celivo ha in essere convenzioni, accordi e protocolli (tutti senza rilievo economico) con molti enti e istituzioni (Confindustria Genova, Ordine Dottori Commercialisti di Genova, Università di Genova, il Teatro Nazionale di Genova, il Tribunale di Genova e l'Uepe, 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, e ALFA Liguria (Regione Liguria).

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di avere occasioni di incontro, scambio di buone prassi, coordinamento, collaborazione

6.3.3.1 .3 Reti

OBIETTIVI

- Facilitare l'animazione territoriale e sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore
- Favorire lo scambio di buone prassi e la realizzazione di percorsi comuni
- Animazione territoriale finalizzata a dare visibilità al volontariato e alla sua azione
- Promuovere l'agenda Onu 2030

AZIONI

Coordinamento, facilitazione, sostegno Rete Disabilità (dal 2010)

RISULTATI

• Realizzazione, nell'arco dell'anno, di **12 incontri di rete** (in modalità on-line). 6 di questi corrispondono alle tappe del percorso delineato dal **progetto "In viaggio con la Rete"**, una sorta di "viaggio virtuale" per combattere l'isolamento degli enti, finalizzato ad incontrare altre realtà e personalità di spicco fuori Genova, con esperienze virtuose da raccontare su temi inerenti la disabilità: protagonismo della persona, formazione e inserimento lavorativo, cohousing, lotta all'abilismo, comunicazione contro gli stereotipi, sinergia con ente pubblico e cittadinanza.

Alle attività della rete hanno partecipato complessivamente **28 enti (18 ETS, 7 enti non profit, 3 P.A.)**.

• Realizzazione di una giornata in presenza, in data 28/10/2021, presso gli spazi della Cooperativa Lindbergh (Ceparana-SP), la prima delle testimonianze raccolte durante il suddetto "viaggio", entrata poi a tutti gli effetti a far parte della Rete Disabilità. La giornata è stata in primis un modo per sigillare con la presenza fisica un progetto fino ad allora solo virtuale, permettendo ai volontari di vedere di persona le buone prassi raccontate in precedenza, ascoltandole dalle stesse persone con disabilità che animano la cooperativa.

La mattinata è stata dedicata ad una ricca visita guidata di tutti i luoghi in cui la Lindbergh realizza le proprie attività, nei quali è stato possibile avere un assaggio del lavoro di tutti gli attori coinvolti – ragazzi disabili, operatori, volontari, famiglie e istituzioni – tutti protagonisti ciascuno per il suo pezzetto. Il pomeriggio è stato poi occasione per progettare insieme nuove strategie per il lavoro di Rete.

Nel complesso, l'incontro ha visto la partecipazione di 8 ETS e 2 enti pubblici, per un totale di circa 40 persone.

• **Ideazione e progettazione di un sito web** dedicato al raccontare il suddetto "viaggio della Rete", testimoniandone i contenuti e le considerazioni raccolte durante lo scambio buone prassi. Il sito sarà ultimato e attivo nel primo semestre del 2022.

• 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 (12 mail informative).

• **Messa in connessione degli enti della Rete con altre realtà** – enti pubblici e privati, consulta comunale e regionale handicap, altri soggetti di terzo settore – per condividere iniziative quali: coprogettazioni per avvisi pubblici, corsi di formazione per volontari e utenti, apertura sportelli informativi, laboratori artistici e ludici per persone con disabilità, proiezione di film documentari sulla disabilità, mappature di enti attivi sul territorio genovese, seminari informativi su tematiche di settore (**5 azioni di matching**).

AZIONI	RISULTATI
Coordinamento, facilitazione, sostegno Rete Disabilità (dal 2010)	• Progettazione di un nuovo percorso formativo, da realizzarsi nel 2022, rivolto ai volontari che si occupano di accoglienza e sostegno alle persone con disabilità psichica, fisica, sensoriale e cognitiva. Il percorso, stimolato dagli incontri del suddetto progetto “In viaggio con la Rete”, sarà incentrato sul tema della Comunicazione, declinato a seconda dell’interlocutore che il volontario si trova di fronte abitualmente (persona con disabilità, famiglie, altri volontari, cittadinanza ed enti pubblici).
Coordinamento e facilitazione, sostegno Rete Carcere (dal 2010)	• Realizzazione, nell’arco dell’anno, di 10 incontri di rete (in modalità on-line) ove scambiare buone prassi, co-progettare azioni in sinergia, confrontarsi circa le attività di volontariato inframurarie e la loro discontinuità (dovuta alle interruzioni e alle limitazioni frutto dell’emergenza sanitaria). • Ai suddetti incontri hanno partecipato complessivamente 39 enti (24 ETS, 12 enti non profit, 3 P.A.). • Realizzazione di un percorso formativo per il volontariato nell’ambito della giustizia penale, strutturato in 10 incontri on-line settimanali, tutti i martedì dal 26 gennaio al 30 marzo 2021. Il corso ha illustrato ai discenti gli elementi basilari della normativa carceraria, l’iter dell’esecuzione penale, l’organizzazione penitenziaria, gli aspetti fondamentali di tutela al detenuto nel suo percorso di rieducazione e riparazione (affetti, salute, istruzione, ecc). Ogni tema è stato trattato da un punto di vista tecnico e teorico da parte di formatori qualificati provenienti ogni ambito attivo nel circuito di giustizia penale (istituti di pena, magistratura, ministero di giustizia, SerT, ordine avvocati, Terzo Settore); è stato fornito inoltre con frequenza un punto di vista esperienziale, grazie alle testimonianze di persone direttamente coinvolte nelle relazioni di aiuto nelle carceri liguri. Data la validità degli argomenti su tutto il territorio nazionale, il corso è stato aperto alla partecipazione dei volontari attivi (e aspiranti tali) di tutta Italia, nonché agli iscritti dell’Ordine dei Giornalisti della Liguria. • A maggio 2021, elaborazione e sottoscrizione di una lettera aperta a sollecito della nomina del Garante Regionale dei diritti delle persone detenute e private della libertà personale, figura ancora assente in Liguria e da tempo richiesta dagli enti della Rete, che negli anni hanno contribuito all’iter che ha portato all’emanazione di una legge in materia. La lettera, diffusa dall’ufficio stampa del Celivo con apposito comunicato e ripresa da numerose testate giornalistiche e mass media, è stata inviata al Consiglio Regionale della Liguria. In risposta, il Consiglio Regionale ha convocato la Rete Carcere in audizione il 01/06/2021. • Tra ottobre e dicembre 2021, la Rete Carcere ha avviato un focus sul tema del volontariato trattamentale da misure di comunità (affidamento in prova, detenzione domiciliare, semilibertà). Nell’ottica di aumentare e di migliorare le costruzioni di progetti di volontariato che hanno come protagoniste le persone in percorso penale, la Rete ha coinvolto in un gruppo di lavoro dedicato i professionisti dell’UDEPE, del SerT e dello SPIN (Sportello Informativo). Tale collaborazione porta alla co-progettazione di un corso di formazione rivolto agli ETS motivati ad accogliere come volontari le persone che stanno scontando una pena. Il corso verrà realizzato nel primo semestre del 2022. • La Rete ha inoltre deciso di coinvolgere gli stessi istituti penitenziari dell’Area Metropolitana di Genova, per confrontarsi rispetto alle strategie per migliorare le dinamiche dei percorsi “dal dentro al fuori” per i detenuti. A dicembre 2021 viene dunque mandato alle Case Circondariali di Marassi, Pontedecimo e Chiavari un invito ufficiale ad aderire al tavolo allargato a cui già siedono gli enti della Rete Carcere, l’Udepe, il SerT e lo Spin. • 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 (11 mail informative) • 11 azioni di matching: messa in connessione degli enti della Rete con altre realtà

AZIONI

RISULTATI

Coordinamento e facilitazione, sostegno Rete Migranti (dal 2011)

- Realizzazione, nell'arco dell'anno, di **5 incontri di rete** (in modalità on-line) ove raccontarsi, condividere i risultati delle singole raccolte dei bisogni e individuare aree di intervento comune, confrontarsi rispetto alle limitazioni alle proprie attività (frutto dell'emergenza sanitaria). Alle attività della rete hanno partecipato complessivamente **15 enti (9 ETS, 4 enti non profit, 2 P.A.)**.
- **Facilitazione del dialogo tra le associazioni della Rete e le agenzie regionali per la formazione ed il lavoro**, quali Alfa Liguria e Job Centre S.r.l., 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.
- **Messa in contatto** degli enti aderenti alla Rete Migranti con i referenti di altri coordinamenti attivi sul territorio, per coinvolgimento in azioni specifiche per la tutela degli interessi dei migranti, tra cui Januaforum e il Gruppo Ligure Immigrazione e Salute GrIS Liguria (**18 azioni di matching**).
- 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 (**9 mail informative**).
- Nel mese di maggio 2021, avvio di una **raccolta dei vissuti delle persone di origine straniera sul territorio genovese rispetto al tempo della pandemia**, con l'obiettivo di dar loro ascolto e di diffondere la loro voce, "restituendola" alla cittadinanza e stimolando una riflessione sul tema. I volontari della Rete lanciano pubblicamente l'indagine il 5 maggio 2021 con una **diretta streaming sui canali Celivo**, durante la quale condividono con il pubblico le percezioni raccolte all'interno del proprio gruppo di lavoro. L'indagine propone alle persone con background migratorio la semplice e unica domanda "Cosa ti ha tolto la pandemia?". Le risposte, raccolte in forma scritta o orale da parte dei volontari degli ETS interessati, vengono rielaborate in un documento conclusivo, diffuso in forma virtuale al pubblico nel mese di giugno. Il risultato dell'indagine non ha alcuna pretesa statistica, ma vuole semplicemente fornire uno spunto alla riflessione, nonché uno stimolo alle azioni di rete che possano dare voce a chi - non facendo parte della "maggioranza" - non riesce a farsi sentire.

Partecipazione attiva a Tavoli, Commissioni, con la P.A.

Celivo partecipa a diversi tavoli istituzionali. Collabora attivamente con la Regione Liguria per condividere interpretazioni e strategie e per elaborare documenti comuni finalizzati ad accompagnare al meglio gli ETS relativamente agli sviluppi della Riforma del Terzo Settore.

Nel 2021 Celivo ha partecipato a:

- **3 riunioni del Tavolo Regionale**, a cui, oltre alla Regione Liguria, partecipano i CSV liguri, l'Ordine dei Commercialisti, il Forum T.S. Nel 2021 il Tavolo ha prodotto 3 documenti ad uso degli ETS, che sono stati pubblicati sul sito della Regione e dei CSV.
- **11 riunioni della Commissione ODV**
- **12 riunioni della Commissione APS**

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. Collabora con l'Informagiovani di Genova in uno scambio proficuo di diffusione di informazioni e notizie.

Collabora con l'Agenzia per la Famiglia del Comune di Genova sul Progetto Educazione Civica & Scuole e sulla Guida all'auto mutuo aiuto a Genova.

Celivo facilita l'interlocuzione degli ETS con la P.A. (Regione Liguria, ALFA Liguria, UDEPE e USSM, SerT Asl3, carceri e case circondariali, Consulta per la tutela dei diritti delle persone con disabilità del Comune e della Città Metropolitana di Genova e Consulta Regionale, etc.) come illustrato sopra nelle sezioni dedicate alle reti.

AZIONI	RISULTATI
Collaborazione con organismi di rappresentanza e soggetti della comunità locale	• 16 riunioni del Forum T.S. Celivo aderisce in qualità di socio al Forum del Terzo Settore dal 2015 • 35 incontri di rete. Celivo ha protocolli di intesa e tavoli di lavoro con l'Università di Genova, 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 il Teatro Nazionale di Genova, Liguria 2030. • Nel 2021 ha collaborato attivamente col Consorzio Spera (che riunisce più di 40 enti), sostenendone il lavoro di rete finalizzato al coinvolgimento degli enti non profit italiani che operano in Africa, coinvolgendo CSVnet e gli altri CSV (18), per monitorare le difficoltà causate dal Covid, raccogliere i bisogni, implementare il database nazionale e progettare insieme un convegno nazionale sull'Africa. Il 7-8 maggio 2021 siamo stati partner dell'XI Convegno Spera "Volontariato, Solidarietà e Imprese Italiane In Africa"
Incontri e gruppi di lavoro con CSVnet e Coordinamento Regionale CSV Liguria	Celivo aderisce dal 2000 a CSVnet (Ass. Nazionale dei Centri di Servizio) e al Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio della Liguria. Nel 2021 ha svolto: • 30 incontri con CSVnet • 8 incontri col Coordinamento Regionale CSV • 2 incontri con l'OTC Liguria (organo di controllo sui CSV)
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	
• Coordinamento e facilitazione Rete Responsabili Gestione Volontari (Area Promozione) • Webinar e corsi formazione (Area Formazione) • Concessione sala Celivo per riunioni Reti (Area Supporto tecnico-logistico) • Attività di comunicazione e promozione (Area Informazione e Comunicazione e Promozione)	

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

RETI TEMATICHE	CARCERE	DISABILITA'	MIGRANTI
Qualità generale del supporto del Celivo alla rete	Ottimo 100%	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 33% Buono 67%
Qualità generale del supporto dell'operatore Celivo	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%
Livello di soddisfazione rispetto alla logistica	Ottimo 100%	Ottimo 25% Buono 75%	Ottimo 33% Buono 67%

6.3.3.1 .4 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.

Nel 2019/2020 Celivo ha partecipato all'avvio e quindi ha aderito formalmente alla costituzione di Liguria 2030 (tavolo multistakeholder nato per promuovere gli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'Onu in collaborazione con ASVIS).

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di diffusione dei valori della sostenibilità e delle partnership volte al benessere del territorio.

OBIETTIVI

- Promuovere e facilitare azioni di animazione territoriale che favoriscano l'incontro e la collaborazione virtuosa tra soggetti diversi (profit e non profit)
- Divulgare e promuovere i valori della responsabilità sociale e dello sviluppo sostenibile e le iniziative di collaborazione multistakeholder sul territorio
- Incrementare la progettazione condivisa tra ETS e aziende profit sul nostro territorio, aumentando la visibilità delle buone prassi già esistenti
- Coinvolgere le imprese come partner nella diffusione delle campagne promozionali del volontariato di Celivo

AZIONI

Premio per esperienze innovative di partnership sociali (con Confindustria Genova) e divulgazione dei risultati

RISULTATI

- **Emanazione diciassettesima edizione del Premio:** 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. Nel 2021 il bando è stato emanato a febbraio con scadenza ad ottobre e prevedeva un contributo in denaro (1.000 €) messo a disposizione da Confindustria Genova per l'ODV o l'ETS vincitore.
- Informazioni, accompagnamento e assistenza alla progettazione a 18 enti interessati al premio
- **9** progetti presentati da **9** ETS e **15** aziende profit

PROGETTO RESPONSABILITA' SOCIALE

AZIONI	RISULTATI
Premio per esperienze innovative di partnership sociali (con Confindustria Genova) e divulgazione dei risultati	• Progetto vincitore: tra i progetti presentati, il Comitato Paritetico composto da rappresentanti di Celivo e di Confindustria Genova ha proclamato vincitore “Vico Angeli 21R – Un luogo di riuso e libertà creativa” presentato da Sc’Art e AMIU Spa. E’ stata inoltre riconosciuta una Menzione Speciale al progetto “IN-TOUR – Inclusive TOURism” presentato da AISM e SI4Life SCRL. • Opuscolo dei progetti partecipanti al Premio e pubblicazione e divulgazione dei risultati: 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. Sono stati diffusi a mezzo stampa i risultati del Premio e di tutti i progetti partecipanti.
Matching e facilitazione di percorsi di incontro tra impresa e volontariato	Celivo nel 2021 ha sensibilizzato 5 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). Nell’ambito del volontariato di impresa e dello sviluppo di azioni in partenariato con le associazioni del territorio, Celivo ha collaborato con Costa Crociere e con A.L.C.E. Associazione Ligure Commercio Estero, su un progetto specifico di supporto a ETS attivi nella distribuzione di alimenti a persone fragili.
Le imprese promuovono il volontariato	Celivo propone alle imprese del territorio di “adottare” la promozione del volontariato nell’ambito della loro azione di responsabilità sociale d’impresa. Un’azione sinergica con il CSV, a favore di un obiettivo comune: promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva. Le imprese che aderiscono diventano volano di promozione verso i loro dipendenti, clienti, aziende partner, fornitori e tutti i loro stakeholder in generale. Il Celivo diventa il punto di riferimento per quanti, interessati, decidono di attivarsi in una azione volontaria. In particolare, segnaliamo la collaborazione con alcune importanti realtà del panorama profit genovese quali: Baluardo SYNLAB, Costa Edutainment Spa, A.L.C.E., Iren, Teatro nazionale di Genova. Nel 2021, 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.
Promozione degli obiettivi dell’Agenda 2030	Celivo ha partecipato alla fondazione ed ha aderito a Liguria 2030, un tavolo multistakeholder (P.A., imprese, ETS) che ha lo scopo di promuovere i temi della sostenibilità. Nel 2021, Celivo ha partecipato a 2 riunioni del tavolo e del gruppo di lavoro sulla comunicazione. All’interno del Festival nazionale dello sviluppo sostenibile promosso da ASVIS, Celivo ha organizzato il seminario: <i>Transizione ecologica: difficoltà e opportunità per gli enti del Terzo Settore in marcia verso la sostenibilità</i>.

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

- Iniziative di formazione dirette del Celivo (Area formazione)
- Diffusione informazioni, news, comunicati, ufficio stampa (area Informazione e Comunicazione)
- Ti Serve? Mi serve! Progetto Donazioni (Area Supporto tecnico-logistico)

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

PREMIO PER ESPERIENZE INNOVATIVE DI PARTNERSHIP SOCIALI	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	75%	25%	0%	0%	0%
Utilità del premio per promuovere il tema delle partnership sociali	50%	50%	0%	0%	0%
Qualità supporto operatore Celivo	100%	0%	0%	0%	0%

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 di consulenza del Celivo 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.

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.

Dal 2020, per garantire continuità al servizio durante l'emergenza Covid 19, tutti gli sportelli sono stati accessibili anche da remoto, senza necessità di spostamento per gli utenti.

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, è stata creata la sezione Info utili per gestire un ETS, 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 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

- Offrire informazioni di base a tutta l'utenza nonché orientamento propedeutico agli altri sportelli e servizi
- Offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- Accompagnare i volontari nell'assolvimento degli adempimenti/adeguamenti previsti dalla normativa e dalla Riforma del Terzo Settore
- 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

Offre consulenza e assistenza di base, orientamento e informazioni ai volontari, ai cittadini e alla comunità. È attivo in orario di ufficio ed è gestito dagli operatori del Celivo.

Risultati 2021:

- **1.583 consulenze (a 287 ETS, 837 cittadini, 100 enti privati, 4 enti pubblici)**

Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, statutaria

Attraverso la consulenza di due commercialisti esperti di Terzo Settore, lo sportello supporta i volontari degli ETS fornendo informazioni sugli adempimenti statutarî, amministrativi, contabili, fiscali, etc. Il servizio è attivo il martedì e giovedì, previo appuntamento (in presenza o in remoto). È possibile anche inviare e ottenere risposte via mail o telefoniche.

Per facilitare l'accesso di tutti gli utenti ai principali contenuti relativi ai temi della consulenza e favorire l'universalità del servizio, sul sito e in area riservata è disponibile la sezione Info utili per gestire un ETS, in cui gli utenti possono - in qualunque momento - consultare e scaricare documentazione (schemi statuto, schede esplicative, istruzioni, slide, fac simili, modelli, etc.) e accedere ai video e alle registrazioni dei webinar.

Per chi vuole costituire un nuovo ETS, è disponibile la sezione "Come costituire un ODV o una APS" con tutte le istruzioni e i materiali utili necessari.

Risultati 2021:

- **946 consulenze (a 226 ETS, 131 cittadini, 64 enti non profit, 1 ente pubblico)**
- **2.749 documenti utili scaricati dalla sezione "Info utili per gestire un ETS" dell'area riservata (dal profilo di 139 ETS, 245 volontari, 46 enti non profit)**

AZIONI

RISULTATI

Sportello su ricerca, inserimento, gestione volontari

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 2021:

- **254 consulenze (a 143 ETS e 10 enti non profit)**

Sportello sulla progettazione in risposta a Bandi

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 2021:

- **64 consulenze (a 29 ETS)**

Sportello Scuola/Volontariato

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).

Risultati 2021:

- **68 consulenze (a 83 ETS, 6 scuole, 3 enti non profit, 1 ente pubblico)**

Sportello sulla Comunicazione

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.

Sul sito del Celivo, è possibile consultare una sezione, con contenuti utili, usufruibili in qualunque momento dagli utenti (info utili, slide, registrazioni webinar).

Risultati 2022:

- **26 consulenze (a 26 ETS)**

Sportello di Consulenza legale

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 2021:

- **2 consulenze (a 2 ETS)**

Sportello di accompagnamento alla creazione e aggiornamento del sito

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 ricorrere a risorse esterne.

Risultati 2021:

- **11 consulenze (a 8 ETS)**

AZIONI

RISULTATI

Accompagnamento privacy

Il servizio viene erogato automaticamente dall'area riservata del Celivo ed è stato predisposto in collaborazione con altri CSV.

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 2021:

- **23 consulenze (a 13 ETS)**

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 (Area Formazione)
- Diffusione notizie aggiornate su nuova normativa, scadenze, adempimenti, bandi, etc (Area Informazione e Comunicazione)
- Realizzazione e messa a disposizione (sito, area riservata) di documentazione utile, normativa, modelli di statuto, strumenti, schede informative, etc (Area Ricerca e Documentazione)

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

CONSULENZE	Qualità generale del servizio	Qualità risposte consulente	Soddisfazione segreteria Celivo	Soddisfazione logistica
Fiscale, amministrativa...	Ottimo 88% Buono 12%	Ottimo 87% Buono 13% Sufficiente 1%	Ottimo 89% Buono 10% Sufficiente 1%	Ottimo 78% Buono 20% Sufficiente 2%
Ricerca, inserimento, gestione volontari	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 67% Buono 33%
Progettazione bandi	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%
Scuola/Volontariato	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%
Comunicazione	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 86% Buono 14%
Legale	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%
Siti web	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%

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

Dal 1999 Celivo realizza ogni anno un ricco calendario di formazione per i volontari. La maggioranza dei corsi è di norma relativa ad argomenti di interesse comune e trasversali a più ambiti di intervento. I titoli sono decisi tenendo conto delle novità e degli adempimenti normativi e facendo una costante analisi dei bisogni, coinvolgendo gli utenti. Nella sezione del sito *Cosa facciamo/ Formazione* è sempre disponibile il *Questionario di monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari*. Inoltre, a tutti i partecipanti ai corsi viene inviato un questionario di verifica e valutazione che raccoglie suggerimenti e nuovi bisogni per futuri corsi.

I corsi vengono pubblicizzati nella newsletter e sul sito del Celivo, dove è sempre consultabile anche l'archivio dei materiali dei corsi realizzati negli anni precedenti.

Da marzo 2020, per garantire la prosecuzione delle azioni nonostante l'emergenza Covid, le iniziative sono state realizzate online.

Oltre ai webinar sincroni, Celivo, per facilitare la formazione dei volontari e andare incontro alle loro esigenze di tempo, dal 2020 ha creato sul sito la pagina *Webinar registrati e videocorsi*, in cui consultare l'elenco delle registrazioni dei webinar svolti e dei video-corsi creati ad hoc. I video possono essere richiesti e fruiti in qualunque momento dai volontari.

Dal 2020, inoltre, Celivo coopera con la piattaforma collaborativa Gluo, creata dal CSV del Friuli e messa a disposizione di tutti i CSV che vogliono condividere le proprie risorse. Nel 2021 abbiamo condiviso 15 webinar sincroni, consentendo ai volontari degli altri territori di partecipare.

Segnaliamo, in particolare, i dieci webinar del *Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale* che hanno riscosso grande successo ed hanno visto un'ampia partecipazione di volontari di altri territori.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

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

OBIETTIVI

- Qualificare i volontari, fargli acquisire nuove competenze e renderli autonomi nella gestione dell'ETS
- Allargare la platea dei destinatari del servizio (non limitandosi alla formazione sincrona, ma offrendo anche materiali e formazione asincrona sempre disponibili)

AZIONI	RISULTATI
Organizzazione e gestione diretta da parte di Celivo di iniziative di formazione	• 44 corsi di formazione. Tutti i corsi si sono tenuti online per garantire la prosecuzione del servizio durante l'emergenza Covid. • 117 ore di formazione • 3.333 partecipazioni complessive ai corsi. Le persone formate — non ripetitive — nel 2021 sono state 959 (di cui 603 volontari, 280 giornalisti, 76 cittadini). Gli ETS coinvolti sono stati: 174 ETS genovesi e 65 ETS di altri territori. Celivo, in un'ottica di condivisione delle risorse tra CSV, ha messo a disposizione 15 dei propri corsi di formazione su GLUO, aprendoli a tutti i volontari interessati di altri territori (hanno partecipato 221 volontari di territori extra Genova). Ha inoltre pubblicizzato 4 corsi di Gluo proposti da altri CSV (hanno partecipato 26 volontari di Genova). N.B. I DETTAGLI DEI SINGOLI CORSI (TITOLI, DATE, PARTECIPANTI, ORE, ETC.) SONO NELLA TABELLA SEGUENTE
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 in area riservata e sono consultabili e scaricabili dagli utenti.
Videoregistrazione, montaggio e messa a disposizione (sito e area riservata) delle registrazioni dei corsi	• 32 nuovi video di corsi di formazione messi a disposizione online nel 2021 per essere usufruiti dai volontari in ogni momento. • 1.066 volontari partecipanti nel 2021 (di 81 ETS, 4 enti non profit).
Realizzazione e messa a disposizione (YouTube) di video formativi creati ad hoc	• 4 nuovi video di formazione su YouTube • 329 visualizzazioni (riferite solo ai nuovi video)
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 inerenti le materie dei corsi (Area Consulenza, assistenza e accompagnamento) • Messa a disposizione (sito, area riservata) di materiali, documentazione, modelli, fac simile etc (vedere capitolo Ricerca e documentazione) • Pubblicizzazione info e news 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
Adempimenti dei sostituti d'imposta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari	19 gennaio	26	2	33
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - Il senso della pena	26 gennaio	75	1,5	289
Tutto su TechSoup: opportunità, strumenti e servizi per il non profit	28 gennaio	11	1,5	15
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - Esecuzione penale interna	2 febbraio	75	1,5	280
Google per il Non Profit	4 febbraio	21	1,5	26
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - Esecuzione penale esterna	9 febbraio	75	1,5	263
Piattaforme per videoconferenze: Zoom e Meet	11 febbraio	26	1,5	37
Corso base di progettazione	15, 22 febbraio 1, 8 marzo	31	8	37
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale- Giustizia riparativa	16 febbraio	75	1,5	263
<u>CORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO 1 edizione</u>	16, 18, 23 febbraio	-	6	25
Tutto quello che c'è da sapere sulla firma digitale	18 febbraio	13	1,5	20
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - La Comunità e la Pena. Esperienze di Volontariato e progetti in carcere e fuori dal carcere	23 febbraio	75	1,5	257
I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli Ets con entrate inferiori ad € 220.000	24 febbraio	40	2	44
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - La Pena al Femminile	2 marzo	75	1,5	240
Eventi di raccolta fondi 4.0, dal fisico al virtuale	4 marzo	20	2	31
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - La Pena dei Giovani	9 marzo	75	1,5	249
Primi passi di grafica su CANVA	11 marzo	21	2	26
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - La Pena e la Cura	16 marzo	75	1,5	237

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
EyeOnBuy: cittadini e aziende insieme per costruire una nuova economia	18 marzo	8	2	13
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - La Pena dello Straniero	23 marzo	75	1,5	206
Gli obblighi di pubblicazione online	25 marzo	27	2,5	29
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale - Affetti e Genitorialità	30 marzo	75	1,5	182
La tenuta del libro soci e del registro volontari	7 aprile	33	2	42
<u>CORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO 2 edizione</u>	13, 15, 20 aprile	-	6	13
La tenuta dei libri verbali obbligatori	21 aprile	35	2	42
Il contributo del volontariato all'educazione civica: riflessioni, percorsi e proposte per la scuola secondaria	4 maggio	7	2	18
LA COMUNICAZIONE SUL CAMPO: I fondamentali per divulgare le notizie dell'ODV/ETS ai pubblici	6 maggio	12	3	15
Come gestire il colloquio on line con i nuovi volontari	18 maggio	8	3	11
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentari Modulo A1 (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione / preparazione) 5H	27, 28 maggio	17	5	25
Essere gruppo a distanza. Facilitare la collaborazione online nel gruppo di volontariato	3, 10 giugno	8	5	12
Riforma Terzo Settore: il decreto sulle attività diverse degli ETS	23 settembre	29	1,5	34
La raccolta fondi di Natale - Più che una campagna, una maratona	30 settembre	14	2	13
Tutele assicurative - Polizza Unica del Volontariato	5 ottobre	23	2,5	23
Transizione ecologica Difficoltà e opportunità per gli Enti del Terzo Settore in marcia verso la sostenibilità	7 ottobre	8	2	46
<u>CORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO 3 edizione</u>	12, 14, 19 ottobre	-	6	21
Raccolta fondi: la gestione delle anagrafiche dei donatori - Database e dintorni	14 ottobre	16	3	18
La grafica digitale sui social: l'uso di Canva	28 ottobre	18	3	24
Progettazione: la scrittura progettuale	9 novembre	18	3	22

Titolo Corso	Date	N° Organizzazioni rappresentate	N° ore	N° Partecipanti
Come creare video per promuovere l'associazione	11 novembre	23	3	27
Progettazione: la rendicontazione	16 novembre	24	3	29
<u>CORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO 4 edizione</u>	16, 18, 23 novembre	-	6	17
La Valutazione di Impatto sociale: webinar introduttivo	18 novembre	9	3	11
5x1000: le novità introdotte dai decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore	25 novembre	40	1,5	44
Progettazione: la valutazione ex-ante dei progetti da parte degli enti erogatori	30 novembre	18	2	24
TOTALE			117	3.333

***N.B. Celivo ha messo a disposizione 15 dei propri corsi di formazione su GLUO, aprendoli a tutti i volontari interessati di altri territori (hanno partecipato 221 volontari di territori extra Genova).**

Ha inoltre utilizzato le risorse condivise di GLUO, pubblicizzando ai volontari del proprio territorio 4 corsi proposti da altri CSV (hanno partecipato 26 volontari territorio genovese).

Ha inoltre promosso 2 webinar organizzati da CSVnet per tutti gli ETS: *Volontariato e green pass. Come orientarsi?* (13/10/2021) - *Registro unico del Terzo settore. Come funziona e le tappe dal suo avvio 23/11/2021*

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
Adempimenti dei sostituti d'imposta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari	100% ottima	4% buona 96% ottima	29% buona 71% ottima	8% buona 92% ottima
Corso di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale	14% buona 86% ottima	1% sufficiente 22% buona 77% ottima	2% sufficiente 26% buona 72% ottima	7% buona 93% ottima
Tutto su TechSoup: opportunità, strumenti e servizi per il non profit	14% buona 86% ottima	14% buona 86% ottima	43% buona 57% ottima	14% buona 86% ottima
Google per il Non Profit	32% buona 68% ottima	32% buona 68% ottima	5% scarso 11% sufficiente 42% buona 42% ottima	5% buona 95% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
Piattaforme per videoconferenze: Zoom e Meet	20% buona 80% ottima	4% sufficiente 20% buona 76% ottima	4% scarso 4% sufficiente 48% buona 44% ottima	12% buona 88% ottima
Corso base di progettazione	21% buona 79% ottima	9% buona 91% ottima	6% sufficiente 42% buona 52% ottima	9% buona 91% ottima
Corso di introduzione al volontariato 1° ed.	17% buona 83% ottima	33% buona 67% ottima	8% sufficiente 42% buona 50% ottima	8% buona 92% ottima
Tutto quello che c'è da sapere sulla firma digitale	7% buona 93% ottima	33% buona 67% ottima	20% sufficiente 27% buona 53% ottima	7% buona 93% ottima
I nuovi schemi di bilancio di esercizio per gli ets con entrate inferiori ad € 220.000	19% buona 81% ottima	10% buona 90% ottima	29% buona 71% ottima	6% buona 94% ottima
Eventi di raccolta fondi 4.0, dal fisico al virtuale	15% buona 85% ottima	33% buona 67% ottima	19% sufficiente 48% buona 33% ottima	22% buona 78% ottima
Primi passi di grafica su CANVA	17% buona 83% ottima	39% buona 61% ottima	44% buona 56% ottima	100% ottima
EyeOnBuy: cittadini e aziende insieme per costruire una nuova economia	12% sufficiente 25% buona 63% ottima	63% buona 37% ottima	12% sufficiente 25% buona 63% ottima	37% buona 63% ottima
Gli obblighi di pubblicazione online	5% buona 95% ottima	5% buona 95% ottima	10% buona 90% ottima	10% buona 90% ottima
La tenuta del libro soci e del registro volontari	15% buona 85% ottima	9% buona 91% ottima	29% buona 71% ottima	9% buona 91% ottima
Corso di introduzione al volontariato 2° ed.	28% buona 72% ottima	15% buona 85% ottima	28% buona 72% ottima	15% buona 85% ottima
La tenuta dei libri verbali obbligatori	12% buona 88% ottima	12% buona 88% ottima	28% buona 72% ottima	12% buona 88% ottima
Il contributo del volontariato all'educazione civica: riflessioni, percorsi e proposte per la scuola secondaria	12% buona 88% ottima	12% buona 88% ottima	12% buona 88% ottima	25% buona 75% ottima
La comunicazione sul campo: i fondamentali per divulgare le notizie dell'ODV/ETS ai pubblici	25% buona 75% ottima	37% buona 63% ottima	37% buona 63% ottima	25% buona 75% ottima
Come gestire il colloquio on line con i nuovi volontari	10% sufficiente 30% buona 60% ottima	40% buona 60% ottima	10% sufficiente 50% buona 40% ottima	10% buona 90% ottima
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi Modulo A1 (deposito, trasporto, somministrazione senza manipolazione/preparazione)	22% buona 78% ottima	11% buona 89% ottima	28% buona 72% ottima	6% buona 94% ottima
Essere gruppo a distanza. Facilitare la collaborazione online nel gruppo di volontariato	100% ottima	14% buona 86% ottima	29% buona 71% ottima	100% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione e logistica
Riforma Terzo Settore: il decreto sulle attività diverse degli ETS	7% buona 93% ottima	21% buona 79% ottima	7% sufficiente 29% buona 64% ottima	100% ottima
La raccolta fondi di Natale - Più che una campagna, una maratona	25% buona 75% ottima	12% sufficiente 38% buona 50% ottima	12% sufficiente 50% buona 28% ottima	100% ottima
Tutele assicurative - Polizza Unica del Volontariato	23% buona 77% ottima	23% buona 77% ottima	23% sufficiente 31% buona 46% ottima	100% ottima
Transizione ecologica Difficoltà e opportunità per gli Enti del Terzo Settore in marcia verso la sostenibilità	10% sufficiente 20% buona 70% ottima	30% buona 70% ottima	20% sufficiente 60% buona 20% ottima	30% buona 70% ottima
Corso di introduzione al volontariato 3° ed.	15% buona 85% ottima	100% ottima	38% buona 62% ottima	15% buona 85% ottima
Raccolta fondi: la gestione delle anagrafiche dei donatori - Database e dintorni	10% buona 90% ottima	50% buona 50% ottima	90% buona 10% ottima	10% buona 90% ottima
La grafica digitale sui social: l'uso di Canva	46% buona 54% ottima	8% sufficiente 38% buona 54% ottima	23% sufficiente 54% buona 23% ottima	8% sufficiente 77% buona 15% ottima
Progettazione: la scrittura progettuale	15% buona 85% ottima	15% buona 85% ottima	38% buona 62% ottima	100% ottima
Come creare video per promuovere l'associazione	6% buona 94% ottima	6% sufficiente 19% buona 75% ottima	12% sufficiente 38% buona 50% ottima	100% ottima
Corso di introduzione al volontariato 4° ed.	14% sufficiente 28% buono 58% ottimo	42% buono 58% ottimo	14% sufficiente 28% buono 58% ottimo	14% sufficiente 28% buono 58% ottimo
Progettazione: la rendicontazione	25% buona 75% ottima	25% buona 75% ottima	69% buona 31% ottima	31% buona 69% ottima
La Valutazione di Impatto sociale: webinar introduttivo	50% buona 50% ottima	25% sufficiente 50% buona 25% ottima	25% sufficiente 50% buona 25% ottima	100% ottima
5x1000: le novità introdotte dai decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore	15% buona 85% ottima	15% buona 85% ottima	30% buona 70% ottima	12% buona 88% ottima
Progettazione: la valutazione ex-ante dei progetti da parte degli enti erogatori	14% buona 86% ottima	7% buona 93% ottima	7% sufficiente 36% buona 57% ottima	100% 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

PREMESSA

Celivo ogni anno organizza e gestisce direttamente diversi corsi rivolti ai volontari su argomenti di interesse comune. Per quanto questa offerta possa essere varia ed articolata, non riesce a supplire a tutti i bisogni formativi specifici espressi dai volontari del territorio.

Celivo, dal 2008, offre quindi questo servizio per consentire alle ODV e agli ETS di realizzare iniziative specifiche di formazione finalizzate a qualificare i propri volontari.

Il servizio consiste nell'assunzione diretta, a carico di Celivo, dei costi dei relatori/formatori e delle sale/spazi (fisici e virtuali) delle iniziative approvate.

Le iniziative, laddove i contenuti e la tipologia del corso lo consentano, devono 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 pubblicizza attraverso i propri canali abituali (sito, newsletter, etc) ed esse potranno affiancare e integrare la proposta formativa del CSV verso i volontari.

Nel corso del 2021, l'emergenza sanitaria ha ridotto le attività formative organizzate direttamente dagli ETS, nonostante Celivo abbia adeguato il regolamento del servizio ammettendo le iniziative online.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di migliorare la gestione e le attività degli enti

OBIETTIVI

- Formare e qualificare i volontari attraverso corsi specifici proposti e realizzati direttamente dagli ETS
- Moltiplicare l'offerta formativa sul territorio rendendo le ODV e gli ETS protagonisti
- Accogliere e sostenere i progetti specifici di formazione proposti dalle ODV e ETS e supportarli nella realizzazione
- Offrire formazione specialistica ai volontari

AZIONI

Supportare ODV ed ETS nella progettazione e realizzazione di iniziative formative specifiche

RISULTATI

Il servizio, attivo dal 2008, aveva uno specifico regolamento e modulo di richiesta, pubblicati in Carta dei servizi. Un operatore era a disposizione degli ETS per supportarli nella progettazione e presentazione delle istanze. Al termine delle iniziative, gli ETS capofila hanno inviato a Celivo la dichiarazione finale con allegate le fatture e i giustificativi di spesa intestati al CSV, il quale ha provveduto a saldarli, dopo opportune verifiche e controlli.

- **8 istanze approvate**
- **76 ETS beneficiari** (il numero comprende alcune reti capofila e le loro filiere)

VEDERE I DETTAGLI DEI CORSI NELLA TABELLA SEGUENTE

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

- Corsi di formazione realizzati direttamente da Celivo (Area formazione)
- Sportello di consulenza su progettazione in risposta a bandi (Area Consulenza)
- Facilitazione e coprogettazione azioni comuni reti tematiche (Area Promozione)

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato

Organizzazione	Titolo	Date svolgimento	Ore corso	N° Partecipanti
Arké	La gestione finanziaria e contabile di Arké Un Dentista per Amico tra sanitario e sociale alla luce delle nuove norme del Terzo Settore	9, 16, 23 aprile	12	12
Consorzio SPeRA	Volontariato, Solidarietà e imprese italiane in Africa	7, 8 maggio	12	600
P.A. Croce Bianca San Desiderio Genova	Corso per soccorritori volontari	Dal 26 ottobre al 30 novembre	34	18
AVIS Liguria	Riforma del Terzo Settore: nuovi schemi di bilancio per AVIS	13 novembre	9	53
Arci Liguria APS	Creare una rete di giovani attivi	9 novembre	6	20
ANPAS Liguria	Formazione all'uso del gestionale per l'associazione denominato SMARTGAV	Dal 16 al 24 novembre	16	23
P.A. Croce Bianca Rapallese	Formazione all'uso del gestionale per l'associazione denominato SMARTGAV	Dal 16 al 24 novembre	16	12
Nucleo Cinofilo da Soccorso Agata	Corso di formazione BLSD per volontari	10 dicembre	4	17
TOTALE			109	755

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

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	100%	0%	0%	0%	0%
Utilità del servizio ricevuto	100%	0%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo - compilazione	86%	14%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo - rendicontazione	100%	0%	0%	0%	0%
Contributo del corso alla qualificazione dei volontari	71%	29%	0%	0%	0%

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

Celivo da vent'anni, 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, ha ogni anno circa 200.000 visitatori. La newsletter settimanale (attiva dal 2007) raggiunge migliaia di cittadini e ETS. La pagina Facebook (attiva dal 2011) è seguita da una media di 6.000 persone/enti. Dal 2009 è attivo il canale YouTube. L'ufficio stampa del Celivo assicura una promozione costante sui media delle iniziative di volontariato (tra cui citiamo l'intensa collaborazione col Secolo XIX che dal 2012 con continuità dedica una pagina intera al volontariato ogni martedì). Collaboriamo dal 2015 con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria e nel 2019 abbiamo formalizzato la partnership sottoscrivendo un protocollo di intesa. Abbiamo avviato nel 2019 una Rete dei Comunicatori, aperta a tutti i responsabili della comunicazione delle ODV /ETS che ha lo scopo di attivare sinergie e buone prassi e implementare le strategie di comunicazione dei valori della solidarietà. Abbiamo collaborazioni con enti pubblici e privati (Università di Genova, Informagiovani, Confindustria Genova) finalizzate a diffondere notizie sul volontariato attraverso i loro canali di comunicazione. Dal 2020 abbiamo aperto la nuova pagina LinkedIn. Abbiamo attivato una collaborazione continuativa dal 2020 con GoodMorning Genova, canale nato all'inizio dell'emergenza Covid e seguito da circa 43.000 utenti, per cui realizziamo video settimanali.

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

- Supportare 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 su novità normative, scadenze, adempimenti, etc.
- Comunicare con trasparenza i servizi del CSV in modo da garantire pari accessibilità all'utenza
- Sensibilizzare il mondo della comunicazione ai valori della solidarietà
- Moltiplicare gli spazi dedicati al volontariato sui mass media

AZIONI

Pubblicazione notizie e informazioni su sito, newsletter settimanale, Facebook, Youtube, LinkedIn, Google, etc

RISULTATI

- **239.082 visualizzazioni sito**
- **32.892 utenti del sito**
- **399 notizie** pubblicate nella **Rubrica Notizie da Celivo** su sito e newsletter su novità normative, emergenza Covid, adempimenti, scadenze, servizi, etc
- **100 notizie** pubblicate nella **Rubrica Bandi** su sito e newsletter
- **373 notizie** pubblicate nella **Rubrica Notizie dal Volontariato** su sito e newsletter, relative a **386 ETS** (il numero comprende reti e loro filiere)
- **49 Newsletter Celivo** inviate a più di **7.500 contatti**
- **132 notizie** pubblicate su **LinkedIn**
- **373 post su Facebook** per promuovere **219 ETS**
- **32 puntate Celivo Live sui social** per più di **5.500 visualizzazioni**
- **80 nuovi video caricati su YouTube** con **7306 visualizzazioni**

Nel corso del 2021 abbiamo lavorato all'ottimizzazione del profilo di Google da cui transitano buona parte dei visitatori del sito (ricerca organica: 52%). Analizzando l'andamento del profilo Google nel secondo semestre 2021, rispetto al secondo semestre 2020, lo stesso ha generato:

- +57% di chiamate all'ufficio ovvero una media di 2,9 chiamate al giorno
- +39,9% di click sul nostro sito
- +26,3% interazioni sul profilo

Gli utenti del nostro sito hanno le seguenti caratteristiche:

- maschi 57,5%
- femmine 42,5%

Età:

- 18-24 – 17,41%
- 25-34 – 22,63%
- 35-44 – 18,61%
- 45-54 – 17,97%
- 55-64 – 12,62%
- + 65 – 10,76%

AZIONI

RISULTATI

**Ufficio stampa
per la
promozione
del
volontariato**

- **216 notizie degli ETS e 120 notizie di Celivo** pubblicate sui media nel 2021

Nel corso del 2021 sono stati curati costantemente i rapporti ormai consolidati con i media locali e la collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti (vedi di seguito). L'obiettivo dell'attività di ufficio stampa è stato la promozione di articoli, news, interviste, focalizzati sulla promozione del volontariato e delle 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 spazio al volontariato: Il Secolo XIX Ed. Genova (in particolare la pagina intera IL CUORE DI GENOVA che esce ogni martedì dal 2012) — Il Secolo XIX Ed. Levante - Il Cittadino (in particolare la rubrica mensile "La Parola al volontariato" avviata nel mese di luglio) - Telegenova — Teleradiopace (sia sul portale online sia nei TG e trasmissioni) — Mentelocale - Radio Babboleo e Radio Babboleo News (in particolare con il format interattivo tra speaker e redazione) — RAI 3 Regione Liguria - La Voce di Genova — Liguria Business Journal — Il Giornale della Liguria - Genova 3000.

**Iniziative in
collaborazione
con l'Ordine
dei giornalisti**

E' proseguita la fattiva collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti (avviata dal 2015 e formalizzata nel 2019 con un protocollo di intesa) che vede ogni anno la proposta di corsi di approfondimento per i giornalisti sui temi del volontariato, con accesso ai crediti.

Corsi organizzati con l'Ordine della Liguria nel 2021:

- **10 corsi di formazione per il volontariato nell'ambito della giustizia penale:** hanno partecipato **280 giornalisti** da tutta Italia
- **Transizione ecologica: difficoltà e opportunità per gli enti del Terzo Settore in marcia verso la sostenibilità:** hanno partecipato **30 giornalisti** liguri.

**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 2021 Celivo ha collaborato con diversi enti pubblici e privati. In particolare con l'Università di Genova, oltre ad alcuni comunicati congiunti alla stampa, abbiamo diffuso notizie attraverso il portale Unige.life e attraverso la newsletter "Mensilmente".

Un flusso costante di informazione verso il mondo imprenditoriale è reso possibile dalla relazione con Confindustria Genova, che pubblica costantemente le notizie di interesse sulla propria newsletter settimanale "Settegiorni". Inoltre in occasioni di notizie di particolare rilevanza, Confindustria concede spazio al volontariato su "Genova Impresa", testata ufficiale dell'ente. A fine anno, in occasione del Premio per Esperienze innovative di Partnership sociali, Celivo e Confindustria Genova realizzano congiuntamente una comunicazione strutturata che comprende il comunicato stampa, un libretto descrittivo dei progetti presentati e la redazione di un articolo di 3 pagine pubblicato su Genova Impresa, un numero particolarmente importante, divulgato agli iscritti e distribuito in edicola insieme a Il Sole 24 Ore.

L'attività di comunicazione ha interessato anche la promozione di eventi quali il Salone Orientamenti e il Festival dello Sviluppo Sostenibile, dove Celivo ha interagito con gli enti organizzatori.

Ottima 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 condiviso alcune video-interviste CELIVO LIVE sulle proprie pagine social.

A supporto della diffusione delle iniziative di promozione del volontariato segnaliamo la collaborazione con Good Morning Genova, un network di comunità creato a seguito della pandemia, che conta più di 43.000 follower. Celivo ha registrato e diffuso su Good Morning Genova 40 video denominati "Celivo NEWS", che hanno promosso le notizie degli ETS

AZIONI	RISULTATI
Pubblicazione contributi pubblici ETS	La L. 124/2017 e s.m.i. prevede che gli enti con sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque vantaggi economici superiori a 10mila euro ricevuti dalla P.A. debbano pubblicare sul web, entro il 30 giugno di ogni anno, tali informazioni. Gli ETS che sono sprovvisti di un sito web aggiornato, possono assolvere a tale obbligo pubblicando le informazioni nello spazio appositamente dedicato nella loro pagina dell'Area riservata dei CSV.
Coordinamento Rete Comunicatori	Dal 2019 Celivo ha avviato, coordina e facilita una Rete dei Comunicatori, aperta a tutti i responsabili della comunicazione delle ODV/ETS, che ha lo scopo di attivare sinergie e buone prassi e implementare le strategie di comunicazione dei valori della solidarietà. Nel 2021 la rete si è riunita 3 volte.
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 sulla comunicazione (Area Consulenza) • Sportello di consulenza creazione/aggiornamento del sito (Area Consulenza) • Sportello progettazione in risposta a Bandi (Area Consulenza) • Corsi di formazione specifici sulla comunicazione (Area Formazione) • Creazione di un'apposita sezione del sito e dell'area riservata con documenti, video, materiali utili alla comunicazione degli ETS (Area 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) (Area Promozione)	

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

Comunicazione e informazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	69%	31%	0%	0%	0%
Soddisfazione rispetto ai canali di comunicazione Celivo (newsletter, sito, social)	61%	39%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	66%	31%	3%	0%	0%
Rete Comunicatori					
Qualità generale del supporto del Celivo alla rete	0%	100%	0%	0%	0%
Qualità generale del supporto dell'operatore Celivo	0%	100%	0%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto alla logistica	0%	100%	0%	0%	0%

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

In questi vent'anni, Celivo ha costruito un patrimonio di dati, documenti e corredi iconografici, in grado di fornire elementi utili agli Enti di terzo settore, nonché alle istituzioni, ai mass media e ai cittadini.

Dal 1998, Celivo cura e gestisce la Banca Dati sul volontariato della provincia di Genova, uno strumento in grado di censire e mappare il fenomeno del volontariato sul nostro territorio. Consente ricerche incrociate (attività, destinatari, collocazione geografica, etc) ed è pubblicamente consultabile.

Dal 2016 Celivo ha innovato completamente lo strumento, adottando il Sistema Informativo Integrato (o Gestionale CSV) creato da CSVnet e adottato, ad oggi, da 43 CSV. Da allora, la Banca Dati viene gestita all'interno del SII, che consente anche la rilevazione di dettaglio dei servizi e la realizzazione dell'area riservata. Quest'ultima 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 e poter aggiornare direttamente i propri dati visibili pubblicamente nella Banca dati.

Sul sito e in area riservata è presente la sezione “Ricerca e documentazione”, dove sono pubblicati manuali, video e ricerche realizzati da Celivo, oltre a diversi materiali utili al volontariato.

Dal 2017 abbiamo creato e costantemente aggiornato una sezione del sito dedicata alla Riforma del Terzo Settore in cui, oltre a norme e circolari, si trovano tutte le informazioni utili per gestire un ETS, suddivise per argomenti e aree tematiche.

Infine, rileviamo che dal 2003, Celivo ha creato e aggiornato negli anni la Galleria fotografica Il Volontariato per Immagini, una galleria di più di 300 foto di qualità sul volontariato, realizzata da professionisti, che viene messa a disposizione per promuovere il volontariato.

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

- Raggiungere un vasto numero di beneficiari dei servizi, grazie all'utilizzo e all'implementazione di strumenti digitali con modalità sostenibili
- Contribuire allo sviluppo della cultura digitale del volontariato
- Realizzare servizi di ricerca e documentazione universalmente accessibili all'utenza
- Dotare gli ETS di un apparato documentale facilmente consultabile
- Investire sull'innovazione digitale e sui nuovi strumenti informatici per accorciare le distanze con l'utenza
- Mettere a disposizione una banca dati sempre aggiornata sugli ETS per aumentare le conoscenze sul mondo del volontariato
- Mettere a disposizione documentazione utile ai cittadini sul mondo del volontariato
- Mettere a disposizione degli ETS apposite sezioni del sito e dell'area riservata con documentazione utile alla gestione e agli adempimenti
- Fornire un corredo iconografico di qualità sul volontariato

AZIONI

RISULTATI

Sistema Informativo Integrato (su piattaforma CSV-net): banca dati, area riservata, gestionale servizi

Tramite il SII Celivo gestisce tutta l'erogazione dei servizi e rileva in tempo reale tutte le attività svolte. Gestisce inoltre l'area riservata, tramite cui gli utenti possono accreditarsi, richiedere e usufruire dei servizi, aggiornare i propri dati, etc. Tramite il SII Celivo cura, aggiorna e implementa costantemente la Banca Dati degli ETS consultabile online ed offre supporto tecnico alle ricerche/interrogazioni specifiche di enti e istituzioni. Celivo cura anche l'allineamento della Banca Dati degli ETS con i registri regionali, aggiornando costantemente cancellazioni e nuove iscrizioni, o variazioni di indirizzo e rappresentante legale.

Ecco i risultati del 2021:

- **1.273 Schede anagrafiche ETS disponibili e consultabili pubblicamente nella Banca Dati online**
- **734 Aggiornamenti schede Banca Dati operati da Celivo (cancellazioni/iscrizioni a registro, variazioni indirizzo e modifiche varie)**
- **2.463 Interrogazioni dirette Banca Dati online** da parte degli utenti
- **22 Ricerche specifiche** tramite Banca Dati supportate da Celivo in collaborazione con istituzioni e P.A.
- **1.173 nuove registrazioni all'area riservata**
- **3.570 Implementazioni e modifiche** al SII e all'area riservata operate da Celivo
- **2.524 modifiche da frontend operate dagli utenti**
- **331 servizi di supporto tecnico fornito dagli operatori del Celivo agli utenti su area riservata**

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

Dal 2017 abbiamo creato e costantemente aggiornato sul sito la sezione *Riforma T.S.* che è suddivisa in diverse sezioni con documenti utili agli ETS.

Per favorire un accesso facilitato e universale ai contenuti utili, su sito e area riservata, abbiamo riorganizzato i contenuti del sito e creato la sezione *Come gestire un ETS*, che raccoglie la documentazione utile alla gestione (schede, video, slide, materiali) suddivisa nelle seguenti aree tematiche: : *Caratteristiche e adempimenti ODV e APS – Statuto - Gestione amministrativa e contabile – RUNTS - Donazioni – strumenti collaborativi con la PA - Ricerca, motivazione e gestione volontari – Comunicazione - Strumenti digitali – Privacy – Progettazione – Come costituire una nuova ODV o APS*

Alcuni documenti fondamentali per la gestione degli ETS sono stati condivisi con il Tavolo di lavoro istituito dalla Regione Liguria (modelli di statuto, schede, fac-simili, etc).

Ecco i numeri del 2021:

- **7.343 consultazioni** pagine Riforma TS e Ricerca e Documentazione sul sito
- **209 nuovi documenti utili e video pubblicati su sito e area riservata** (schede, istruzioni, slides, modelli, video fac-simile, etc)
- **6.431 Download di documenti utili dall'area riservata** (slide, istruzioni, manuali, etc) da parte di 194 ETS, 59 enti rivati e 417 persone fisiche)

Sperimentazione Gestionale Veryfico in collaborazione con CSVnet

Il Gestionale Veryfico è un software multifunzionale messo a punto da CSVnet e dalla software house che ha creato il SII. Il software è atto a supportare gli ETS negli adempimenti istituzionali (libro soci, registro volontari, contabilità, bilancio, etc). Nel 2021, una rosa ristretta di CSV tra cui il nostro, ha sperimentato lo strumento con un ristretto numero di ETS del territorio (per noi 23 ETS), per aiutarne la messa a punto.

AZIONI

RISULTATI

Galleria fotografica Il Volontariato per Immagini

288 immagini a disposizione sul sito, opera di fotografi professionisti genovesi incaricati 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 (Area Consulenza)
- Corsi di formazione (Area *Formazione*)
- Comunicazione novità, scadenze, adempimenti (Area Comunicazione)

Comunicazione e informazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	61%	38%	0%	0%	<1%
Utilità Area riservata	58%	37%	4%	0%	1%
Utilità Banca dati degli ETS	57%	41%	1%	0%	<1%
Utilità sezioni "Riforma T.S." e "Info Utili"	65%	32%	2%	0%	<1%
Supporto operatore Celivo	79%	25%	2%	0%	0%



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.

Nel 2021 l'emergenza Covid 19 ha fortemente impattato sui servizi di quest'area, che sono strettamente collegati alla possibilità di realizzare eventi in presenza da parte degli ETS. Anche i Centri IperCoop hanno dovuto sospendere a lungo la postazione del volontariato.

Dal 2020 Celivo promuove la digitalizzazione del volontariato attraverso la concessione di piattaforme di videoconferenza, la collaborazione con Techsoup, la realizzazione di video e guide esplicative.

Abbiamo inoltre supportato le associazioni con informazioni e istruzioni sull'attivazione della pec richiesta dalla Regione Liguria (il cui possesso è diventato un requisito indispensabile per l'iscrizione al registro).

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di facilitare l'operatività dei volontari.

OBIETTIVI

- Erogare servizi di supporto tecnico-logistico
- Mettere temporaneamente a disposizione dei volontari spazi, strumenti, attrezzature, materiali
- Favorire la digitalizzazione del volontariato

AZIONI

Servizio materiali a disposizione

RISULTATI

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.

Nel 2021 le richieste di materiali sono state 66 (da 38 ETS).

AZIONI

RISULTATI

Servizio attrezzature in prestito temporaneo

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 2021 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., due kit per corsi di primo soccorso.

Nel 2021 sono stati 43 gli utilizzi di attrezzature di cui hanno beneficiato 76 ETS (il numero comprende gli affiliati alle reti richiedenti).

Spazio presso i centri IperCoop

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.

Nel 2021, in seguito all'emergenza Covid, le Ipercoop hanno sospeso la disponibilità del servizio per molti mesi.

Nel 2021 ci sono stati 10 utilizzi di 8 ETS.

Sale virtuali

Dal 2020, in seguito all'emergenza Covid, Celivo mette a disposizione degli ETS una piattaforma digitali per videoconferenze fino a 500 partecipanti.

Nel 2021 ci sono stati 109 utilizzi sala virtuale da parte di 59 ETS.

Promozione digitalizzazione del volontariato

Celivo promuove la trasformazione digitale del volontariato. Ha realizzato numerosi webinar sull'uso degli strumenti tecnologici (vedere area Formazione) e promuove tra gli ETS le informazioni sulle possibilità di accesso gratuito a tali risorse tramite Techsoup (Office 365, Google Workspace, etc). Offre ai volontari un orientamento nell'utilizzo delle piattaforme digitali e degli strumenti informatici utili agli ETS.

Nel 2021 ci sono state 65 erogazioni a 50 ETS.

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

- Sperimentazione Gestionale ETS (Area ricerca e documentazione)
- Informazioni, video e materiali nella sezione Info utili/strumenti digitali del sito e area riservata (Area ricerca e documentazione)
- Corsi di formazione sull'utilizzo degli strumenti digitali (vedere capitolo Formazione)

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

SUPPORTO TECNICO LOGISTICO	MATERIALI	ATTREZZATURE	SALA VIRTUALE
Qualità generale del servizio	Ottimo 70% Buono 30%	Ottimo 93% Buono 7%	Ottimo 100%
Utilità del servizio ricevuto	Ottimo 70% Buono 30%	Ottimo 93% Buono 7%	Ottimo 90% Buono 10%
Supporto operatore Celivo	Ottimo 70% Buono 20% Sufficiente 10%	Ottimo 93% Sufficiente 7%	Ottimo 100%

6.3.3 .7 Ti serve? Mi serve! Progetto donazioni

TI SERVE? MI SERVE! PROGETTO DONAZIONI

PREMESSA

Il progetto è stato avviato nel 2014. Celivo svolge il ruolo di facilitatore delle donazioni di beni usati (ma ancora funzionanti) o nuovi da parte di privati, enti, imprese, alle Organizzazioni di volontariato e agli Enti di Terzo Settore del territorio.

Si tratta sia di privati cittadini che donano ad es. mobilio, elettrodomestici, libri; sia di aziende che donano attrezzature, mobili da ufficio o rimanenze. Oggetto delle donazioni, quindi, sono sia materiali usati (ma ancora in buone condizioni), sia materiali nuovi (rimanenze).

Oltre ai beni materiali, Celivo veicola anche la donazione di cultura, collaborando da anni col Teatro Nazionale di Genova (che associa i quattro principali teatri cittadini) il quale, 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 l'accordo col Teatro è stato formalizzato con la sottoscrizione di un protocollo di intesa.

BISOGNI RILEVATI IN QUEST'AREA

- Bisogno di risparmiare sull'acquisto dei beni da parte degli ETS
- Bisogno di evitare sprechi e riconvertire beni ancora funzionanti

OBIETTIVI

- Promuovere la cultura della sostenibilità
- Promuovere e facilitare la donazione di beni agli ETS da parte di cittadini, aziende, istituzioni per facilitare la loro operatività e risparmiare sui costi
- Promuovere la cultura della donazione e del riutilizzo dei beni ancora funzionali, del riciclo e della lotta allo spreco (Agenda 2030) presso i cittadini, le imprese, gli enti
- Veicolare la donazione di occasioni culturali per i volontari degli ETS e i loro assistiti

AZIONI

RISULTATI

Facilitazione delle donazioni di beni agli ETS

Questo servizio è attivo dal 2014. 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.

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.

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.

Ecco i risultati del 2021:

- **45 Newsletter Donazioni inviate a tutti gli ETS accreditati ai servizi** (di norma, ogni newsletter può contenere l'offerta di molteplici beni).
- **69 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.
- **7.979 Beni** sono stati donati a **118 ETS.**
- **500 biglietti gratuiti del Teatro Nazionale di Genova donati ai volontari.**

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

- Progetto responsabilità sociale (Area Promozione, Animazione).

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

Comunicazione e informazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	67%	29%	4%	0%	0%
Utilità del servizio	67%	29%	4%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	71%	25%	4%	0%	0%
Qualità bene assegnato	50%	42%	8%	0%	0%

6.3.3 .8 Agenda ONU 2030

Relativamente all'Agenda Onu 2030, Celivo in una logica di adesione sostanziale - e non formale - ha nel 2021 attuato le seguenti azioni nell'ottica di perseguire o promuovere gli obiettivi di sviluppo sostenibile:

	• Azioni di promozione e formazione nelle scuole, attraverso il Progetto Giovani/ Scuola • Formazione erogata ai volontari degli ETS e ai cittadini aspiranti volontari
	• Promozione delle iniziative degli Ets volte allo sviluppo di uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla riduzione della fame, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità. • Animazione e coordinamento di tavoli e reti
	• Totale accessibilità della sede alle persone disabili • Realizzazione di un impianto audio della sala formazione adatto a ipoudenti
	• Eliminazione dell'utilizzo della plastica per distribuzione acqua e caffè • Implementazione della raccolta differenziata di carta, plastica e toner esausti • Riutilizzo di beni usati ma ancora funzionanti tramite il Progetto Donazioni • Erogazione di servizi in modalità on line e non in presenza, con conseguente riduzione spostamenti e inquinamento, riduzione consumo carta • Riduzione prodotti cartacei, anche per la promozione del volontariato verso la cittadinanza (dépliant, locandine), grazie alle partnership con aziende e istituzioni che diventano volano di promozione sui loro canali
	• Pubblicazione sul sito web di tutti i documenti utili alla trasparenza in particolare, statuto, bilancio economico, bilancio sociale e Carta dei Servizi
	• Adesione e attiva partecipazione al tavolo multistakeholder “<i>Liguria 2030 – Insieme verso i Global Goals</i>”. • Partecipazione al <i>Festival dello Sviluppo sostenibile 2021</i> promosso dall' ASVIS, attraverso l'organizzazione di un evento pubblico • Emanazione XVII° edizione <i>Premio per esperienze innovative di partnership sociali tra imprese e organizzazioni di volontariato e/o Enti del Terzo Settore (ETS)</i> in collaborazione con Confindustria Genova, aggiornata con l'inserimento dello specifico criterio del <i>Miglioramento degli aspetti sociali e ambientali, anche in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU</i> • Supporto alla creazione di partnership tra aziende, istituzioni e ETS del territorio

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** SII (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 vent'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.



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 nel capitolo 6 dedicato alle attività svolte. 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.

La Riforma del Terzo Settore è entrata nel vivo a fine 2021, con l'attivazione del RUNTS. Il 2022 sarà un anno denso di avvenimenti per gli ETS, che dovranno affrontare nuovi adempimenti e nuove modalità di interazione con la Pubblica Amministrazione. Celivo si attrezzerà per supportare i volontari nel nuovo scenario, formandoli adeguatamente sulle competenze digitali e gestionali necessarie per muoversi nel nuovo contesto del RUNTS.

L'avvento del RUNTS comporterà anche l'aumento degli utenti dei CSV, senza che a ciò corrisponda un aumento delle risorse a disposizione.

Dovremo 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.

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 Relazione di Missione, ed è redatto in conformità al D.M. 5/3/2020. Per ragioni 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 tre 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 2021. Il bilancio consuntivo, così come il preventivo, vengono approvati entro i termini statuari 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 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 2021 Celivo non ha ricevuto fondi diretti dalla Pubblica Amministrazione.

Qui di seguito il dettaglio dei proventi 2021:

PROVENTI E RICAVI

A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale

Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	€ 1.450,00
Proventi del 5 per mille	€ 238,46
Contributi da soggetti privati	
<i>Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017</i>	€ 582.500,00
<i>Rettifica proventi per ammortamenti anni futuri</i>	-€ 10.710,75
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 3.207,99

B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse

C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi

D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali

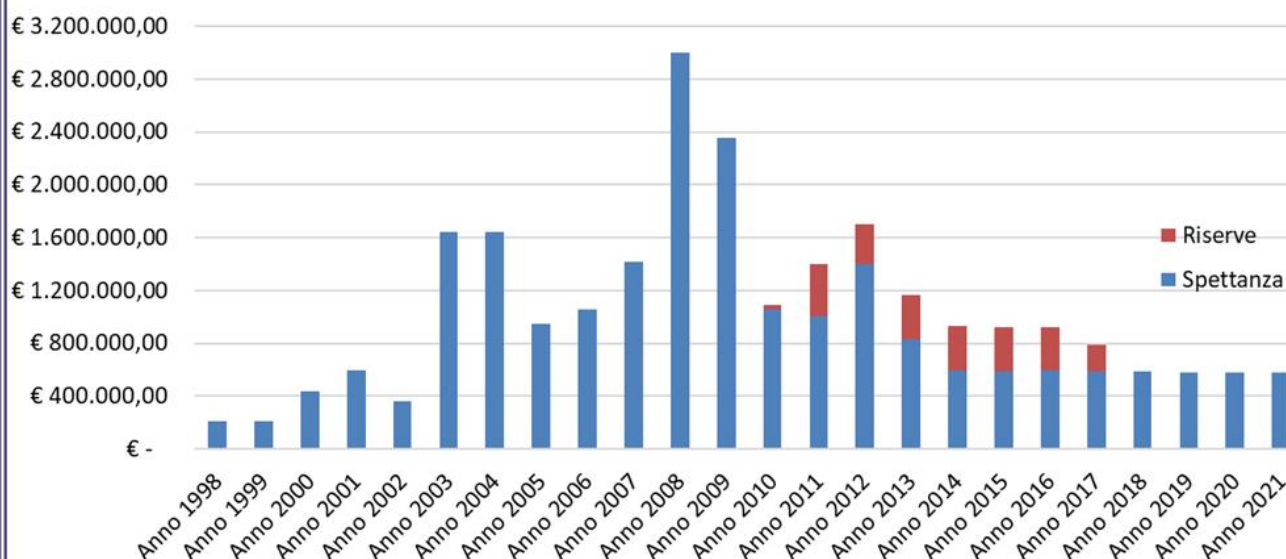
<i>Da rapporti bancari</i>	€ 29,35
----------------------------	---------

E) Proventi di supporto generale	€ 576.715,05
---	--------------

Totale proventi e ricavi	€ 576.715,05
---------------------------------	---------------------

Qui di seguito il raffronto delle spettanze annuali del Celivo provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria dal 1998 al 2021 (denominate attualmente FUN e, in precedenza, Fondo Speciale Volontariato):

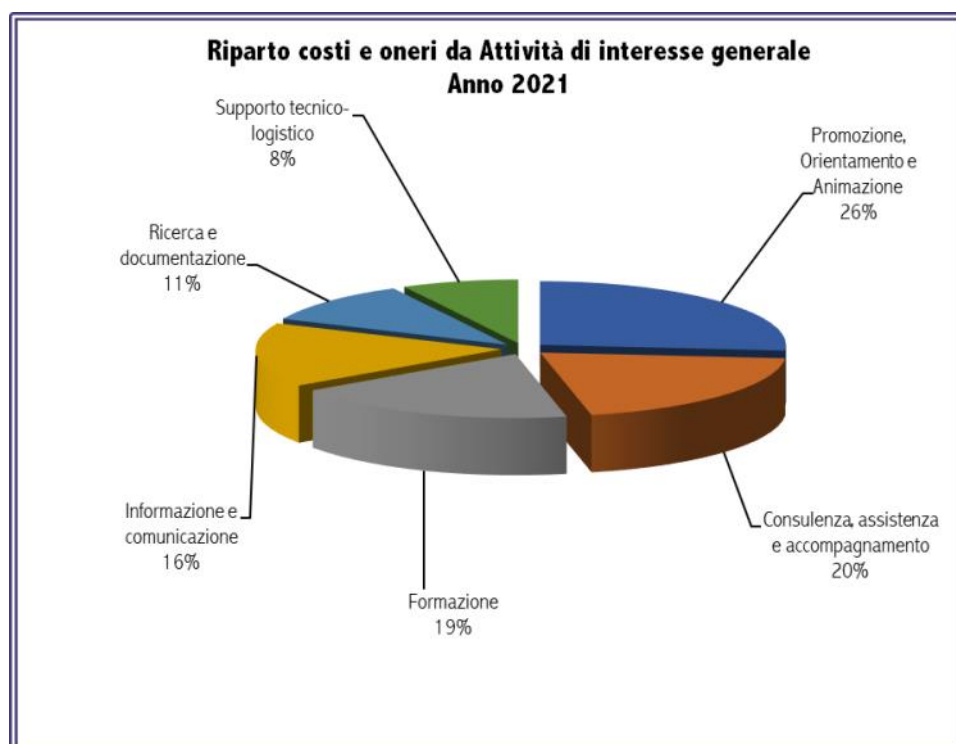
Raffronto fondi di spettanza annuale CSV ex lege
Anni 1998-2021



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 E COSTI	
A) Costi e oneri da attività di interesse generale	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 9.108,88
Servizi	€ 138.294,99
Godimento beni di terzi	€ 35.311,62
Personale	€ 314.318,86
Ammortamenti	€ 4.428,15
Oneri diversi di gestione	€ 13.564,90
B) Costi e oneri da attività diverse	
C) Costi ed oneri da attività di raccolta fondi	
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	
E) Costi e oneri di supporto generale	
Totale oneri e costi	€ 515.027,40

Qui di seguito il dettaglio degli oneri classificati per destinazione e ripartiti sui centri di attività:



Per lo svolgimento della propria attività di monitoraggio sulle attività poste in essere nell'esercizio 2021 l'Organo di controllo si è riunito in 5 occasioni , in data 9 Aprile (1.trimestre), 9 Luglio (2.trimestre), 5 Ottobre (3.trimestre) e in data 23 Dicembre e 22 Febbraio 2022 (4. trimestre).

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 61,62 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. Il questionario può essere compilato online nella sezione del sito del Celivo Chi siamo/bilanci sociali ed economici.

La ringraziamo per la gentile collaborazione.

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

- | | |
|---|---|
| ☐ Componente del Consiglio Direttivo del CSV | ☐ Componente di un ETS |
| ☐ Componente di un ente socio del CSV | ☐ Cittadino |
| ☐ Personale del CSV | ☐ Componente di un Ente Pubblico |
| ☐ Componente dell'Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di controllo | ☐ Altro (specificare) _____ |
| ☐ 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?

Pubblicazione realizzata a cura di:
CELIVO - Centro di Servizio per il Volontariato Odv
Maggio 2022
Progetto grafico: Maria Giulia Pastorino




CELIVO Centro di
servizio per il
volontariato **ODV**
città metropolitana di Genova

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

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