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

Bilancio Sociale 2022

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 2023

CELIVO Centro di servizio per il volontariato ODV

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

Organizzazione di Volontariato iscritta al RUNTS – Sezione ODV – Decreto 3876 del 20/06/2022

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 24
6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione 81

7 Situazione economico-finanziaria 83

8 Monitoraggio svolto dall'organo di controllo 86

Questionario 87

PREMESSE 1

1.1 INTRODUZIONE

Presentiamo la ventunesima edizione del bilancio sociale del Celivo.

Il 2022 è stato un anno di svolta importante per le ODV e le APS, che sono state trasmigrate nel nuovo Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, un portale digitale con cui gli enti devono ancora imparare a rapportarsi.

Il nuovo contesto normativo prevede numerosi adempimenti, con la conseguente necessità di acquisire nuove competenze da parte dei volontari.

Celivo ha supportato e accompagnato i volontari attraverso numerosi servizi: consulenze, formazione, strumenti digitali, comunicazione.

In questa fase storica di attuazione della Riforma del Terzo Settore, i Centri di Servizio al Volontariato hanno il compito essere il punto di riferimento di moltissime associazioni, soprattutto le più piccole e meno strutturate, che rischiano di rimanere indietro e non riuscire ad adeguarsi al nuovo contesto ed alle complessità che esso comporta. Quelle complessità abbiamo provato ad affrontarle insieme, fornendo un sostegno quotidiano a 360 gradi.

Fondamentale, per assolvere questo compito negli ultimi anni, si è rivelata la collaborazione con la Regione Liguria e gli altri CSV del territorio, con i quali nel 2022 abbiamo sottoscritto un protocollo di intesa, per riconoscere e ufficializzare l'intenso lavoro quotidiano svolto insieme.

Importanti sinergie si sono realizzate anche, a livello nazionale, con gli altri CSV italiani e CSVnet, soprattutto nel campo della formazione, che è stata intensamente condivisa. Siamo convinti che una sempre migliore cooperazione tra CSV, a livello nazionale, aiuterà il sistema ad affrontare le sfide future che ci attendono.

Buona lettura!

Il Presidente del Celivo
Luca Cosso

La Direttrice del Celivo
Simona Tartarini

2 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale rendiconta tutta l'attività del Celivo. In particolare, al capitolo 6 vengono rendicontate tutte le attività svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore per i Centri di servizio per il Volontariato.

Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2022, (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 (Introduzione; 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 **ventunesimo 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.

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE 3

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 RUNTS – sezione ODV (N. Repertorio 34994 del 20-06-2022); precedentemente iscritta al registro regionale volontariato (dal 1999 al 2022). Celivo è costituito 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). Codice fiscale: 95039260104.

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 Csvnet.

2010 Sviluppa una strategia sul lavoro di rete tra le associazioni e avvia e coordina le prime due Reti tematiche: Rete Carcere e Rete Disabilità, a cui seguono negli anni successivi la Rete Migranti, 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 scolatici sui percorsi di Alternanza Scuola-lavoro introdotti dalla nuova legislazione. Collabora con Istat per la "*Rilevazione campionaria sulle istituzioni non profit*". Ospita a Genova la Conferenza Nazionale dei CSV.

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

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

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).

2022 Per effetto della trasmigrazione prevista dal Codice del Terzo Settore, ottiene l'iscrizione al RUNTS – Sezione Organizzazioni di Volontariato – con N. Repertorio 34994 del 20-06-2022

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

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 diversi stakeholder, tra cui:

- 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).
- La Regione Liguria per supportare gli ETS nell'adeguamento al nuovo quadro normativo (dal 2022)
- Il Comune di Genova per collaborare con Informagiovani (dal 2022)

Celivo, inoltre, partecipa a diversi tavoli istituzionali.

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 31/12/2022 erano presenti in totale 1.588 ETS iscritti al RUNTS (tra cui 519 ODV e 699 APS), oltre a diverse migliaia di altri enti non profit (vedere il capitolo *4.3.2 Approfondimenti sul mondo del volontariato locale*).

STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE 4

4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

4.1.1 Consistenza e composizione della compagine sociale

Celivo è una ODV iscritta RUNTS dal 2022, e precedentemente 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.G.S.A. Liguria APS, 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, Fondazione Gigi Ghirotti ETS, 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.

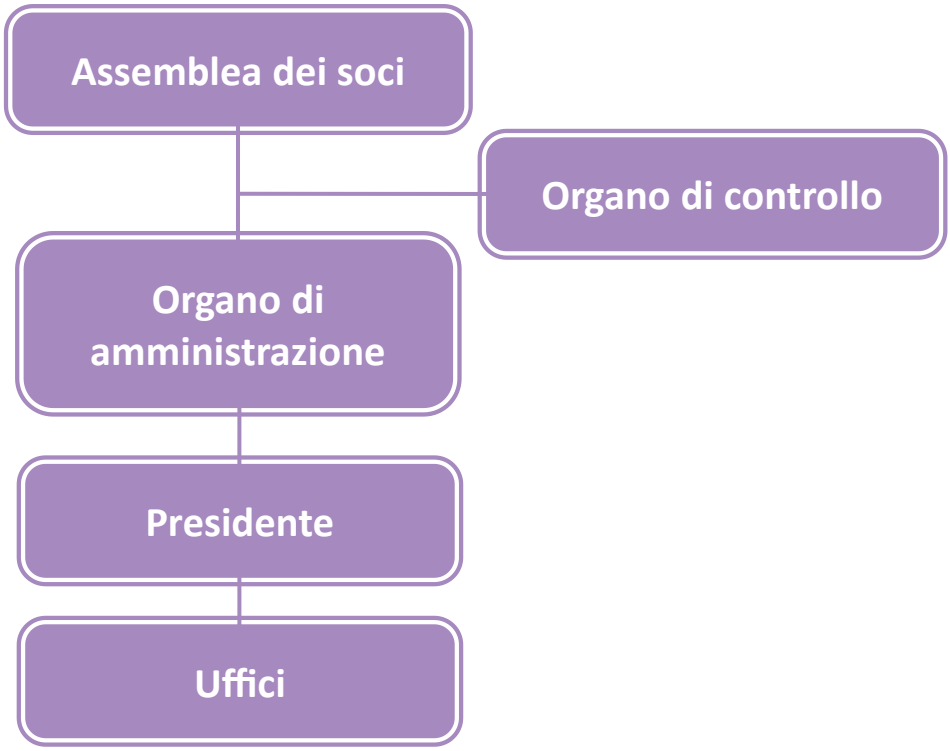
SOCI	
Soci diretti	26 (22 ODV, 2 APS, 2 Altri ETS)
Soci indiretti (ETS)	173

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



4

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	52%	62	Si
Organo di amministrazione	5	82%	84	Si
Presidente	40	100%	100	Si
Organo di Controllo	5	100%	17	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 2022, 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 2022, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 01/01/2022 al 31/12/2022

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)	GVV REGIONALE – Gruppi di Vol. Vincenziano 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 01/01/2022 al 31/12/2022				
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**
Antonio Predieri	Consigliere	12/10/21	subentrato a membro dimissionario (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 2022, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 1/1/2022 al 31/12/2022			
Nome e Cognome	**Ruolo**	**Data di prima nomina**	**Periodo per il quale rimane in carica**
Maurizio Astuni	Presidente	23/09/20	4 anni (scadenza nel 2023)
Giorgio Medicina	Membro effettivo	28/2/08	4 anni (scadenza nel 2023)
Giovanni Beniscelli	Membro effettivo	12/12/11	4 anni (scadenza nel 2023)

4.3 I PORTATORI DI INTERESSE

4.3.1 Analisi dei portatori di interesse

La mappa degli interlocutori coinvolti a vario titolo nell'azione dei CSV è articolata. L'identificazione dei principali stakeholder del Celivo è strettamente correlata alla disciplina dettata dalla normativa in relazione alla missione, al governo, al finanziamento e al controllo dei Centri di Servizio per il Volontariato.

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

4

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

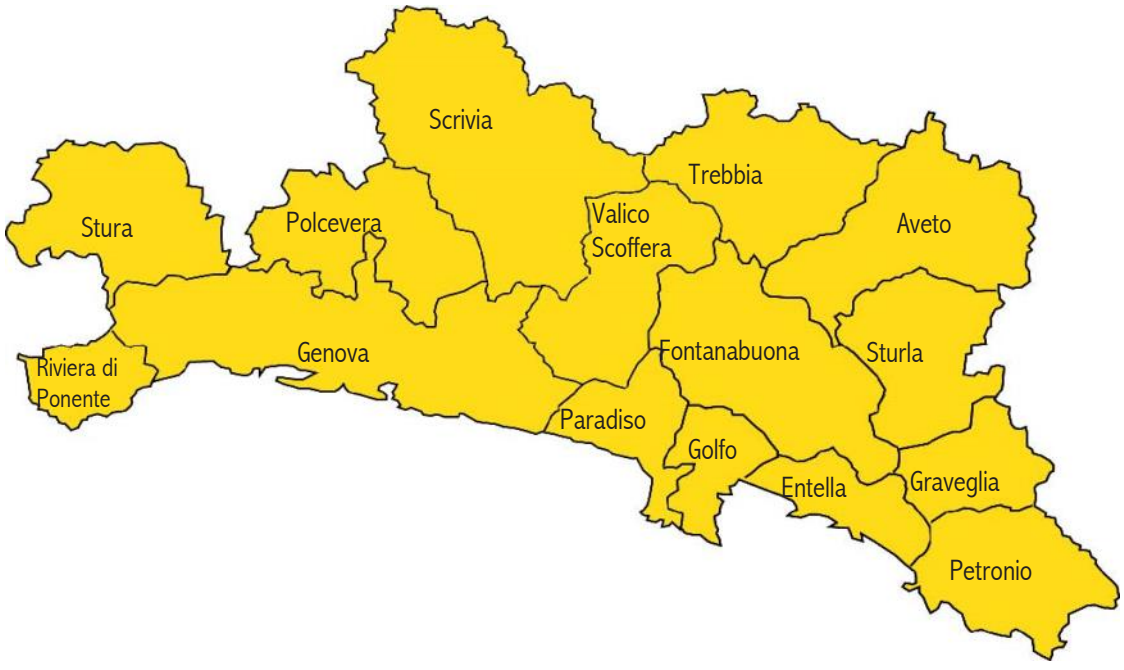
Altri Stakeholder

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

4.3.2 Approfondimenti sul mondo del volontariato locale

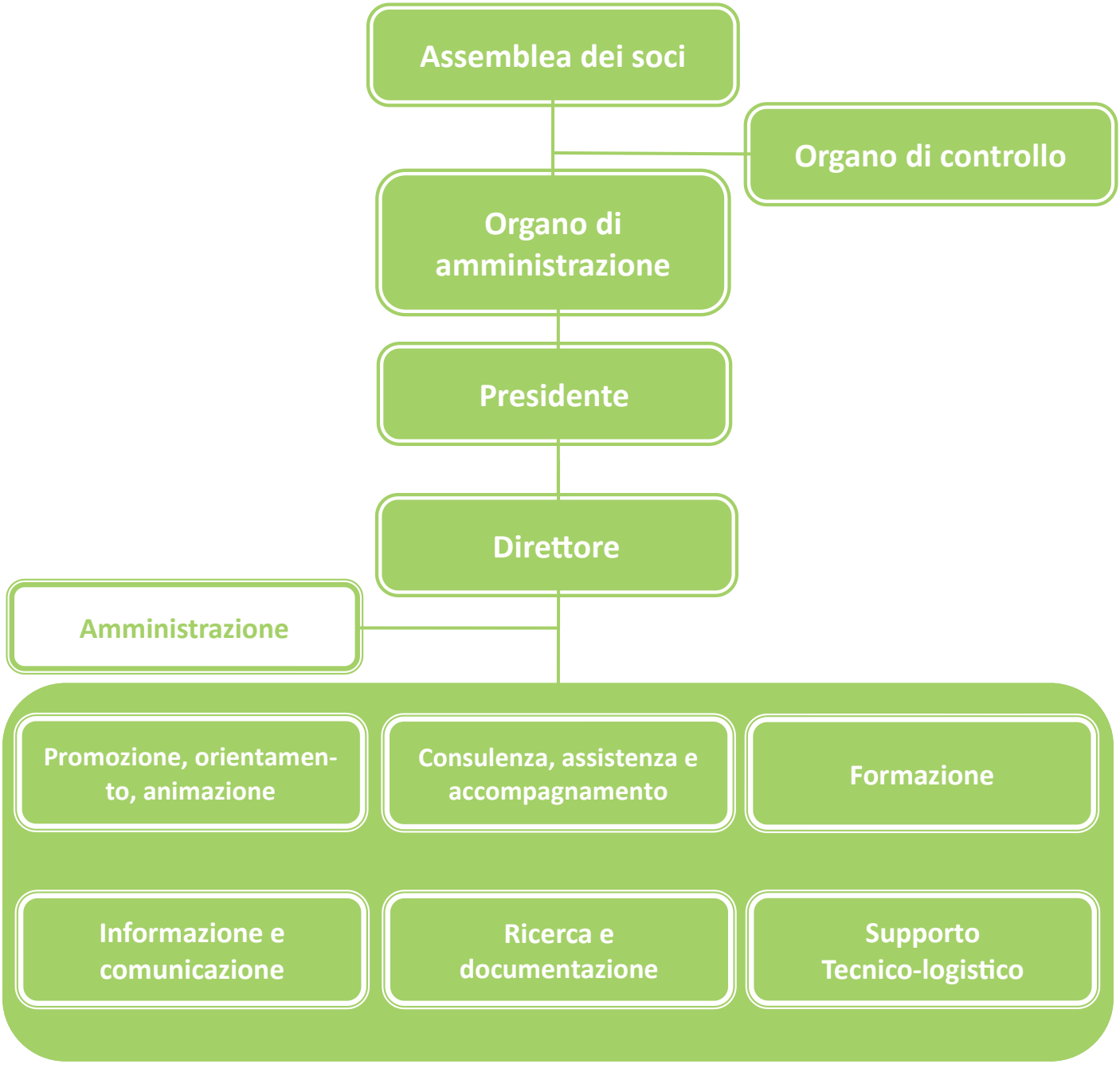
Numero di ETS ubicati negli ambiti territoriali della città metropolitana di Genova

Ambiti territoriali	N° ODV	N° APS	Enti filantropici	Imprese sociali	SMS	Altri ETS	Reti associative	TOTALE
Genova	359	488	7	229	0	43	0	1126
Entella	37	32	0	17	0	5	0	91
Golfo	22	21	1	5	0	2	0	51
Petronio	17	22	0	27	0	0	0	66
Scrivia	16	22	0	5	0	0	0	43
Paradiso	15	17	0	5	0	0	0	37
Polcevera	12	32	0	5	0	0	0	49
Riviera di ponente	12	15	1	3	0	1	0	32
Stura	9	9	0	1	0	0	0	19
Valichi	7	13	0	0	0	0	0	20
Fontanabuona	6	14	0	7	0	0	0	27
Aveto	3	3	0	2	0	1	0	9
Trebbia	2	5	0	0	0	1	0	8
Sturla	2	4	0	2	0	0	0	8
Graveglia	0	2	0	0	0	0	0	2
TOTALE	519	699	9	308	0	53	0	1588



5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

5.1.1 Descrizione generale della struttura organizzativa



5.2 LE RISORSE UMANE

5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Nel 2022 Celivo aveva a libro matricola 8 dipendenti.

I dipendenti hanno tutti un contratto a tempo pieno e indeterminato e presentano le seguenti caratteristiche:

- titolo di studio: 63% laureati, 37% diplomati
- genere: 75% donne, 25% uomini
- anzianità lavorativa media: 15 anni
- età anagrafica media: 44 anni

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 2022 il personale del Celivo ha svolto:

- 10 incontri collegiali di formazione interna (per un totale di 24 ore),
- 57 corsi di formazione (per un totale di 164 ore), tra cui numerosi webinar di CSVnet.

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 2022 era 1 a 2).

Benefit previsti per i dipendenti: 1 buono pasto da euro 8 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 168.

5.2.5 Emolumenti, compensi, corrispettivi

Nessun emolumento, compenso o corrispettivo (Ex Art. 14 C.2 D.Lgs.117/2017) è stato attribuito nel 2022 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 2022 i rimborsi ai volontari ammontavano ad euro 19,50 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 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 OBIETTIVI E ATTIVITA' DEL CSV

6.1 GLI OBIETTIVI

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

A questo fine, Celivo nel 2022 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.

6.1 1. Il monitoraggio dei 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 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 2022 sono state le seguenti:

A) 4/10/21: l'ONC (Organismo Nazionale di Controllo dei CSV) ha trasmesso gli Indirizzi strategici generali triennali e gli strumenti di lavoro (Schede attività, Scheda RAB, Scheda Amministrativa, Scheda SAP)

B) 20/10/2021: l'OTC Liguria (Organismo Territoriale di Controllo ai sensi dell'art. 65 del D. Lgs. 117/2017) ha comunicato le risorse a disposizione per il budget 2022.

C) 16/12/2021: l'Assemblea dei Soci del Celivo ha approvato il bilancio preventivo 2022, la relativa programmazione redatti secondo i nuovi schemi comunicati.

D) 20/12/2020: Celivo ha inviato all'OTC Liguria la documentazione di programma.

E) 28/01/2022: l'OTC Liguria comunica l'ammissione a finanziamento del programma 2021 di Celivo.

Purtroppo, da alcuni anni, l'approvazione del programma dei CSV da parte degli OTC avviene solo ad annualità/attività già avviata. Ciò mette gli organi sociali dei Centri nella difficile posizione di garantire continuità alle attività e ai servizi nel nuovo anno, senza che sia ancora pervenuta l'ammissione a finanziamento dell'Organo preposto dalla normativa.

6.2 LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Celivo, nel 2022, in continuità con gli anni passati, ha erogato 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/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 su 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 pubblicizzate nella Carta dei Servizi del Celivo consultabile sul sito.

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

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

Il CSV, secondo il **principio di integrazione** collabora con gli altri CSV della regione (dal 2000 esiste il Coord. Reg.

CSV liguri) e con altri CSV in Italia ed è socio di CSVnet (dal 2003). Con CSVnet e i CSV liguri vengono perseguite virtuose sinergie (ad es. 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 ATTIVITA'

6.3.1 Il quadro generale delle attività

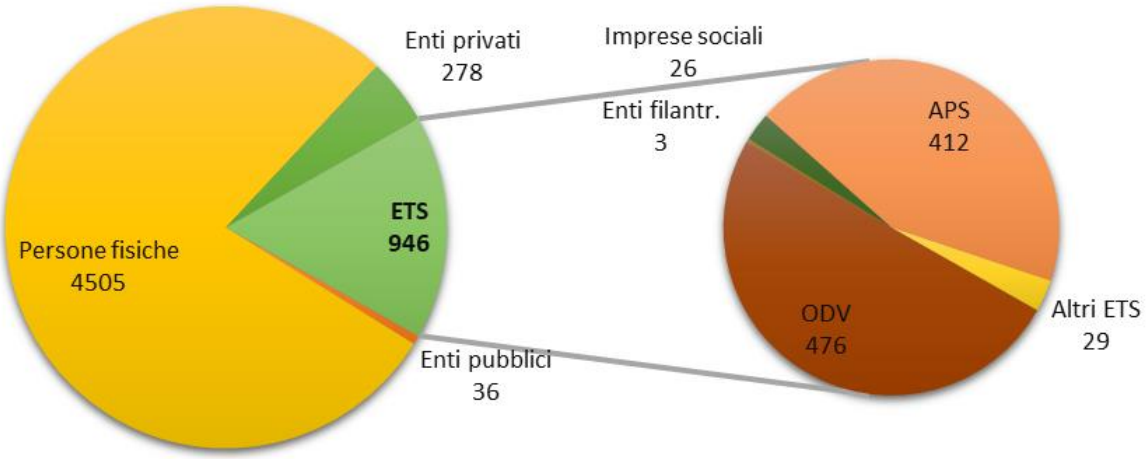
Il Bilancio Sociale rendiconta le attività secondo le 6 macro aree previste dal Codice del Terzo Settore (art. 63 c. 2 D.Lgs 117/2017) ed illustrate nel seguente disegno.

Il 2022 è stata un'annualità eccezionale per gli ETS: la trasmigrazione nel RUNTS e l'ingaggio con nuove regole e adempimenti conseguenti alla Riforma del Terzo Settore, hanno portato molti enti a richiedere il sostegno del Celivo.
I risultati generali dei servizi erogati sono tati i seguenti:

EROGAZIONI TOTALI: 23.024

5.765 UTENTI DI CUI:

- 946 Ets (476 ODV – 412 APS – 26 Imprese Sociali – 3 Enti Filantropici – 29 Altri ETS)
- 4.505 Persone fisiche
- 36 Enti Pubblici
- 278 Enti Privati



6

6.3.2 La comunicazione istituzionale

Celivo cura con estrema attenzione la comunicazione verso i propri utenti, considerandola elemento chiave della trasparenza di un Centro di Servizi per il Volontariato e garanzia di parità d'accesso per tutte le associazioni del territorio. Gli strumenti utilizzati nel 2022 sono stati i seguenti:

- Sito internet, newsletter settimanale, Facebook, YouTube, LinkedIn, Instagram.
- 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 21 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

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Nel 2022 si sono svolte regolarmente le seguenti attività:

- Campagna promozionale "*Mettiti in gioco: diventa volontario*": la campagna è stata diffusa sui canali del Celivo, sui media (radio, quotidiani, portali) e attraverso la collaborazione di enti pubblici e privati interessati a promuovere il volontariato (Informagiovani, l'Università di Genova, Confindustria Genova, imprese, Teatro nazionale di Genova, etc.). I banner della campagna rimandavano alla landing page "*Diventa volontario*" creata ad hoc sul nostro sito per indirizzare gli aspiranti volontari. Oltre all'abituale diffusione online, da gennaio 2022, la campagna è stata aggiornata e ottimizzata anche per una diffusione offline. Sono stati allestiti 4 maxi retro di altrettanti bus con diverse percorrenze, oltre a manifesti 120x180 retroilluminati con un messaggio più mirato ai giovani posizionati vicino alle principali sedi dell'Università.
- Raccolta e pubblicazione degli appelli degli ETS : la ricerca di volontari dei singoli ETS è stata promossa continuativamente nella sezione *Ricerca Volontari* del sito e della newsletter settimanale, nonché sui social del Celivo.
- Sportello di primo orientamento al volontariato: gli operatori del Celivo sono stati a disposizione dei cittadini via mail, telefono, di persona per offrire informazioni generali sul volontariato e indirizzare i cittadini agli altri strumenti messi a disposizione dal CSV.
- Colloqui individuali per i cittadini e percorsi accompagnati di inserimento: la responsabile del progetto ha svolto, su appuntamento, colloqui di orientamento individuali con i cittadini che sono stati accompagnati nella scelta e nell'inserimento nell'ETS. **Caratteristiche dei cittadini aspiranti volontari colloquiati: Genere:** 69% femmine, 31% maschi; **Titolo di studio:** 48% licenza superiore, 37% laurea, 11% licenza media, 4% post-laurea. **Classi di età:** 34% dai 30 ai 54 anni, 29% dai 19 ai 29 anni, 20% oltre i 64 anni, 16% dai 55 ai 64 anni, 1% fino a 18 anni. **Condizione professionale:** 37% occupato, 28% pensione, 21% studenti, 11% in cerca di occupazione, 2% casalinga, 1% altro. **Considerazioni rispetto all'anno precedente:** le percentuali sul genere dei volontari colloquiati sono rimaste pressoché invariate, con una netta prevalenza del genere femminile. Le classi d'età sono più omogenee rispetto allo scorso anno mantenendo sempre un trend alto tra le persone in età da occupazione. È risalita la percentuale di persone pensionate, frutto anche dell'allentamento delle misure legate al covid 19.
- Corsi di introduzione al volontariato per i cittadini: nel 2022 Celivo ha realizzato quattro edizioni del corso, strutturato in 3 incontri di 2 ore ciascuno. Inoltre, Celivo ha anche messo a disposizione un video-corso asincrono, usufruibile in qualunque momento, per andare incontro ai problemi di orario.
- Supporto a ODV ed ETS nella ricerca volontari: la responsabile del progetto ha supportato continuativamente gli enti, promuovendo le loro richieste e annunci, provvedendo al matching tra cittadino e ETS, accompagnando gli ETS nel processo di inserimento e gestione dei nuovi volontari.
- Celivo live: da gennaio a dicembre Celivo ha realizzato video-interviste settimanali agli ETS e le ha trasmesse in diretta contemporanea sui propri canali YouTube, Facebook e Linkedin (i video erano disponibili anche successivamente alla diretta).
- Celivo News: il CSV ha realizzato video settimanali con annunci di ricerca volontari che sono stati trasmessi su Goodmorning Genova (network di comunità molto seguito).
- Bacheca del volontariato: Celivo ha aggiornato e promosso costantemente la pubblicazione, scaricabile dal sito. La Bacheca contiene una descrizione dettagliata dei bisogni degli ETS relativamente alla ricerca di nuovi volontari (competenze richieste, tipologia e durata dell'impegno settimanale, nominativo del referente, etc.). Durante l'anno sono usciti anche i due speciali: *Estate Speciale Volontariato* e *Inverno Speciale Volontariato* (per il periodo natalizio di novembre/dicembre) che sono stati pubblicati su sito, newsletter, social.
- Ricerca "*Propensioni, pratiche e percorsi del dono tra le persone di origine immigrata*" Celivo ha partecipato a questa ricerca nazionale promossa da Csvnet. Il CSV ha coinvolto gli Enti del Terzo settore utilizzando due strumenti diversi per indagare le pratiche riconducibili al concetto di dono che vedono protagonisti volontari con un background migratorio (dono di tempo nel volontariato, donazione di sangue, collette per le esigenze dei connazionali o della collettività più ampia, aiuti inviati in patria): un questionario online e l'individuazione di soggetti per le interviste in profondità realizzate poi dal Centro studi Medì.

6

Grazie alle massicce campagne promozionali, è stato raggiunto un numero di cittadini superiore alle aspettative. Nel 2022 abbiamo inoltre lavorato in particolare con alcune reti associative e questo ha consentito ottimi risultati di coinvolgimento degli ETS.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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 della Rete dei Responsabili dei Volontari, aperta a tutti gli ETS interessati, con lo scopo di monitorare i bisogni e progettare insieme le azioni di promozione del volontariato (Area Promozione, Progetto Reti)
- azioni specifiche di promozione del volontariato giovanile (Area Promozione, Progetto Giovani/Scuola)
- raccolta, promozione e diffusione di notizie ed eventi sui canali del Celivo - ufficio stampa del Celivo - collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria (Area Informazione e Comunicazione)
- sportello di consulenza su ricerca, inserimento e gestione volontari - sportello di consulenza sulla comunicazione – sportello di consulenza sulla creazione/gestione siti (area Consulenza)
- 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: tramite area riservata gli enti possono tenere aggiornati i propri dati visibili a tutti (Area Ricerca e Documentazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di diffondere la cultura del volontariato, il valore dell'azione solidale nella comunità, di sensibilizzare i cittadini verso l'impegno
- bisogno di rafforzare gli organici volontari negli ETS, bisogno di essere supportati nella ricerca e gestione delle risorse umane volontarie
- bisogno di essere promossi degli ETS
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva nella comunità
- dare visibilità ai valori e all'azione del volontariato
- supportare le ODV e tutti gli ETS nella ricerca volontari
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Celivo, con la finalità di promuovere il volontariato, ha convenzioni e protocolli di intesa senza rilievo economico con: Università di Genova, Confindustria Genova, Teatro Nazionale di Genova, Ordine dei Giornalisti della Liguria, IREN. Nel 2022 ha sottoscritto un accordo con l'Informagiovani del Comune di Genova per formalizzare l'assidua collaborazione.
Il CSV collabora inoltre attivamente con diverse aziende del territorio, oltre che con numerosi enti pubblici e privati interessati a promuovere il volontariato.

Risultati ottenuti	
Numero accessi al servizio	• ODV, APS, ETS promossi: 493 non ripetitivi • Cittadini aspiranti volontari orientati: 1.108 • Cittadini che hanno avuto accesso alle pagine del sito "Diventa Volontario": 6.085 • Cittadini raggiunti dalle campagne promozionali: circa 200.000 • Cittadini che hanno visualizzato i video Celivo Live e Celivo News: 19.292 • Cittadini che hanno visualizzato la Bacheca Volontariato: 3.310
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Campagna promozionale "*Mettiti in gioco: diventa volontario*": diffusione campagna sui media (radio, quotidiani, portali, etc) + manifesti + bus • Pubblicazione degli appelli degli ETS nella sezione *Ricerca Volontari:* 227 • Sportello di orientamento di base al volontariato: 568 contatti • Colloqui individuali per i cittadini e percorsi accompagnati di inserimento: 667 • Corsi di introduzione al volontariato per i cittadini: 4 edizioni (85 Partecipanti) + videocorso online (23 partecipanti) • Supporto a ODV ed ETS nella ricerca volontari: 305 • *Celivo live*: 32 video-interviste in diretta ai volontari • *Celivo News*: 36 video trasmessi su Goodmorning Genova • *Bacheca del volontariato*: 393 ETS presenti in media nell'opuscolo. • Ricerca "*Propensioni, pratiche e percorsi del dono tra le persone di origine immigrata*" (95 ETS)
Numero ETS coinvolti	• 493 non ripetitivi
Numero volontari coinvolti	• 493 responsabili dei volontari
Numero cittadini/ aspiranti volontari coinvolti	• 1.108 cittadini/aspiranti volontari coinvolti
Numero prodotti / output conseguenti all'attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	• 68 video promozionali autoprodotti (Celivo News e Celivo Live) • 3 opuscoli online (scaricabili dal sito): Bacheca del Volontariato, Inverno Speciale Volontariato e Estate Speciale Volontariato. • Cittadini raggiunti dalle campagne promozionali online e offline: circa 200.000

6

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	46%	54%	0%	0%	0%
Qualità del servizio di promozione degli ETS attraverso i diversi canali di comunicazione (sito, newsletter, Facebook, Celivo Live, Celivo News)	51%	46%	3%	0%	0%
Qualità generale del supporto nella ricerca volontari	46%	43%	3%	6%	2%
Qualità generale Rete Responsabili volontari	78%	22%	0%	0%	0%

COLLOQUI DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	83%	17%	0%	0%	0%
Soddisfazione servizio	73%	27%	0%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	92%	8%	0%	0%	0%
CORSO E VIDEOCORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO					
Qualità generale del servizio	65%	35%	0%	0%	0%
Competenza e chiarezza docente	79%	21%	0%	0%	0%
Organizzazione corso (segreteria, comunicazioni, iscrizioni)	85%	15%	0%	0%	0%
Soddisfazione aspettative	56%	40%	4%	0%	0%
Applicabilità contenuti a attività future	36%	58%	4%	2%	0%

6.3.3.1 .2 Progetto Giovani Scuola

PROGETTO GIOVANI SCUOLA

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Nel 2022 sono state realizzate le seguenti attività:

- Incontri di formazione e sensibilizzazione nelle scuole su solidarietà, volontariato e cittadinanza attiva: grazie all'allentamento delle misure Covid, nel 2022 siamo tornati a svolgere la maggioranza degli incontri in presenza presso le sedi degli istituti scolastici e ne abbiamo aumentato la frequenza rispetto all'anno precedente. Gli interventi sono stati di diversa natura: incontri formativi nelle singole classi prevalentemente del triennio (questa è stata la tipologia più frequente) e incontri informativi con più classi accorpate (meno frequenti). Gli incontri, della durata di un'ora, trattavano i temi della cittadinanza attiva e del Terzo Settore all'interno del modulo didattico sull'educazione civica.
- Distribuzione della *"suite formativa multimediale integrata"* con tema: il contributo del Volontariato all'Educazione Civica. La suite (costituita da 10 video lezioni della durata di circa 30 minuti ciascuna e dal relativo materiale didattico) è stata realizzata da Celivo nel 2021 per ovviare alle restrizioni dovute al Covid. Nel 2022 è stata distribuita agli istituti richiedenti, ma il servizio, grazie al miglioramento della situazione Covid è stato via via richiesto sempre meno perché le scuole hanno preferito chiederci gli incontri in presenza presso le classi.
- Sostegno attivo ai *"percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO)"* degli studenti all'interno delle ODV/ETS: grazie alla ripresa delle attività esterne delle scuole (che era stata sospesa nel biennio precedente per il Covid), nel corso del 2022 sono aumentati esponenzialmente (ben oltre le previsioni) i ragazzi che hanno potuto svolgete i PCTO presso gli ETS. Celivo ha lavorato in sinergia con le scuole (triennio superiore), le ODV e gli ETS per sviluppare progetti che hanno portato gli studenti a svolgere tirocini presso le realtà del volontariato. In particolare, Celivo ha svolto nelle classi interessate quattro ore di formazione iniziale preventiva al percorso, un colloquio di orientamento per ciascuno studente di un'ora circa che ha condotto all'abbinamento col progetto specifico. Durante il percorso, Celivo ha monitorato l'andamento dell'esperienza e introdotto gli eventuali necessari correttivi. Insieme agli ETS, Celivo ha curato la stesura e l'attivazione dei progetti e li ha proposti agli istituti scolastici.
- Partecipazione al Salone Orientamenti in collaborazione con la Regione Liguria: la Regione Liguria ci ha fornito gratuitamente un ampio stand per tutta la durata del Salone, che si è svolto dal 15 al 17 novembre 2022. Presso lo stand, dedicato alla promozione del volontariato, gli studenti hanno trovato spazio per un colloquio di orientamento finalizzato a individuare l'associazione adatta per iniziare un percorso di solidarietà, mentre i docenti hanno ricevuto indicazioni sui percorsi formativi realizzabili e sullo sviluppo dei PCTO nel settore del volontariato". Inoltre, durante le giornate del Salone gli studenti universitari hanno avuto modo di conoscere il progetto UNIverso – Attività di Volontariato per Universitari (vedi sotto).
- Coprogettazione azioni con l'Università di Genova: si è lavorato su due azioni principali:

1. Il corso online sul sito dell'Università *"Cittadinanza, Volontariato e Soft Skills"* realizzato da Celivo e aperto a tutti gli studenti con conseguimento di 1 CFU
2. Dal 2022 si è attivato sperimentalmente il percorso *"UNIVERSO - Attività di volontariato per universitari",* che è nato dalla convenzione quadro con l'Università di Genova. Era rivolto a tutti gli studenti con possibilità di conseguimento di 3 CFU e consisteva in 75 ore totali a studente, di cui minimo 60 di attività di volontariato negli ETS. Tutto il percorso è stato gestito da Celivo, che si è occupato sia della formazione iniziale degli studenti, sia del matching con gli ETS che li hanno accolti. Nel colloquio iniziale Celivo ha verificato quali soft skill lo studente voleva approfondire nell'esperienza di volontariato. Nel colloquio finale è stata redatta una relazione dell'esperienza svolta e un approfondimento sullo sviluppo delle competenze.

- Partecipazione a eventi pubblici: Celivo ha partecipato con proprio stand e materiali all'evento organizzato dal Comune di Genova su progetto europeo NEET *"Salviamod_on"* (27/03/2022), all'evento organizzato da Agenzia Nazionale Giovani con tappa a Genova (20 e 21 aprile 2022), all'evento *"SO-STARE bene. Esperienze e strumenti dal progetto INFOrmiamoci e APPlichiamoci"* (5/10/2022) Seminario di confronto e formazione, organizzato dall'Agenzia per la famiglia del Comune di Genova e all'evento nazionale di CSVnet a Bergamo *"Io dono così-giovani che cambiano il mondo"* (8,9/10/2022).

6

- Sportello di consulenza sul servizio civile: abbiamo collaborato con la CLESC (Conferenza ligure degli enti di servizio civile) per la promozione del Bando e per l'attivazione di uno sportello di orientamento sul servizio civile a disposizione dei giovani.

- Community CSVnet: Celivo ha partecipato agli incontri del gruppo di lavoro (community) scuola e volontariato. Nel corso del 2022 il gruppo ha lavorato alle bozze della *Guida per il contributo del volontariato all'insegnamento dell'educazione civica*, che vede la collaborazione del Ministero dell'Istruzione. Ha inoltre collaborato all'iniziativa nazionale di Bergamo "*Io dono così - giovani che cambiano il mondo*" (ottobre 2022).

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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 su ricerca, inserimento e gestione volontari (Area "Consulenze")
- corsi di formazione specifici per gli ETS su gestione risorse umane (Area Formazione)
- Rete Responsabili Volontari: facilitazione creazione gruppi giovani all'interno degli ETS (Area Promozione, orientamento e animazione)
- campagne promozionali (Area Promozione, Progetto cittadino volontario)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di coinvolgere le nuove generazioni, attraverso la diffusione della cultura della solidarietà; bisogno di sensibilizzarle al volontariato e stimolarle alla partecipazione attiva, anche attraverso il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- promuovere la diffusione della cultura del volontariato in particolare tra i giovani e nelle scuole ed università
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Partner del progetto sono:

- Ufficio Scolastico Provinciale: dal 2002 concede il patrocinio al progetto e diffonde le iniziative rivolte a docenti e studenti attraverso i propri canali
- Istituti scolastici secondari superiori della città metropolitana di Genova
- Università di Genova: convenzione senza rilievo economico sottoscritta nel 2020 allo scopo di condividere azioni e sinergie per la promozione del volontariato.
- Regione Liguria: concede da 19 anni lo stand gratuito a Celivo per partecipare al Salone Orientamenti
- Informagiovani: nel 2022 abbiamo sottoscritto un protocollo di intesa per collaborare
- CLESC (Conferenza ligure degli enti di servizio civile): collaborazione per la promozione del bando e l'attivazione dello Sportello di orientamento sul servizio civile a disposizione dei giovani.
- CSVnet: Celivo ha partecipato agli incontri del gruppo di lavoro (community) scuola e volontariato.

Risultati ottenuti	
Numero accessi al servizio	• 1.949 accessi al servizio
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Incontri nelle scuole: 54 (884 studenti) • Richieste di suite formativa multimediale: 14 (611 studenti) • Sostegno ai PCTO: 354 studenti in tirocinio c/o ETS • Partecipazione Salone Orientamenti (1.300 contatti e 285 colloqui) • Università di Genova: 9 studenti hanno svolto le attività di volontariato con accesso ai CFU • Università di Genova: 30 studenti partecipanti al corso online "Cittadinanza, Volontariato E Soft Skills" • Partecipazione con stand a evento organizzato dal Comune di Genova su progetto europeo NEET "Salviamod_on" (27/03/2022): 50 giovani colloquiati • Partecipazione con stand a evento organizzato da Agenzia Nazionale Giovani con tappa a Genova (20 e 21 aprile 2022): 80 giovani colloquiati • Partecipazione a "SO-STARE bene. Esperienze e strumenti dal progetto INFOrmiamoci e APPlichiamoci" (5/10/2022) Seminario di confronto e formazione, organizzato dall'Agenzia per la famiglia del Comune di Genova. • Partecipazione all'evento nazionale di CSVnet "Io dono così-giovani che cambiano il mondo" (8,9/10/2022)
Numero ETS coinvolti	• 20 non ripetitivi (si intendono gli ETS coinvolti nei PCTO e nei percorsi con l'Università di Genova)
Numero studenti coinvolti	• 1.949 studenti coinvolti
Altro (numero istituti scolastici coinvolti)	• 12 istituti scolastici coinvolti

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	74%	26%	0%	0%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo nelle scuole	38%	52%	7%	3%	0%
Livello di soddisfazione rispetto alla formazione	22%	61%	16%	1%	0%
Livello di chiarezza e competenza del docente	50%	46%	1%	0%	3%

6

SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE DEI PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'orientamento)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Valutazione utilità del servizio	49%	41%	8%	2%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo	49%	38%	11%	2%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'orientamento e al matching con gli ETS	43%	48%	2%	7%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'esperienza svolta presso l'ente	52%	41%	5%	2%	0%

6.3.3.1 .3 Reti

RETI

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Celivo ha svolto nel 2022 un'intensa azione di animazione territoriale, che andiamo a dettagliare.
La sua azione si è sviluppata all'interno di un fitto sistema di relazioni e collaborazioni con soggetti pubblici, privati e del terzo settore.
Inoltre, per facilitare il lavoro di rete degli ETS in ambiti specifici, Celivo coordina da molti anni con continuità diverse Reti tematiche : dal 2010 la Rete Disabilità e la Rete Carcere, dal 2011 la Rete Migranti, dal 2013 la Rete Responsabili Volontari, dal 2019 la Rete Comunicatori. La facilitazione delle reti viene svolta dal personale del Celivo.
Nel 2022 si sono realizzate le seguenti attività di dettaglio:
• Rete Disabilità: la rete, convocata e facilitata da Celivo, si è concentrata principalmente sulla progettazione di un corso di formazione per volontari sul tema della comunicazione nell'ambito della disabilità. L'iniziativa, intitolata *"Disabilità e neurodiversità – Comunicazione e linguaggi"* si è tenuta dal 29/9 al 26/10, tramite 4 incontri online e 3 laboratori in presenza. A questi appuntamenti, incentrati sulla costruzione di un linguaggio adeguato e di tecniche efficaci per comunicare la propria mission associativa all'esterno, ne seguiranno altri nel 2023, orientati alla comunicazione con la persona con disabilità e con i suoi familiari, la cui progettazione è stata oggetto del lavoro della Rete negli ultimi mesi del 2022. È inoltre proseguito l'invio, da parte di Celivo, di notizie specifiche sul mondo della disabilità (eventi, workshop, risorse, offerte di attività gratuite a sostegno dell'utenza) e il lavoro di matching con enti interessati a proporre partnership e coprogettazioni. A quest'ultimo proposito va citata la facilitazione delle comunicazioni fra la Rete e il Coordinamento Tempo Libero, sottogruppo del Tavolo per le Autonomie del Patto per la Salute Mentale ASL3, per una collaborazione relativa al progetto *"Un patto per il Tempo Libero"*. Si segnala inoltre la messa in contatto tra gli enti della Rete e il Disability Pride Network, realtà informale che coordina le iniziative omonime sul territorio nazionale, in cerca di collaborazioni locali per realizzare nel 2023 una manifestazione analoga a Genova. L'anno 2022, infine, ha visto la nascita e la promozione del sito web, creato da Celivo, www.inviaggioconlarete.it, dedicato a raccontare l'omonimo progetto portato avanti dalla Rete nel 2021, testimoniandone i contenuti e le considerazioni raccolte durante lo scambio buone prassi.

- Rete Carcere: la rete, convocata e facilitata da Celivo, ha dato vita alle seguenti azioni:

1)Progettazione di un percorso formativo online volto a fornire agli ETS le nozioni e gli strumenti necessari ad avviare e gestire l'accoglienza di persone in percorso penale come volontari. Tale iniziativa è stata costruita in collaborazione con il Ministero di Giustizia (Udepe Genova), con il Servizio per le Dipendenze dell'ASL3 (SerD) e con il Servizio Inclusione Sociale Area Penale (Spin). Il corso organizzato da Celivo, articolato in tre appuntamenti, due dei quali accreditati dall'Ordine dei Giornalisti della Liguria, si è svolto nel mese di maggio (vedere scheda formazione).

2) Collaborazione con il Garante Nazionale dei diritti delle persone private della libertà personale: realizzazione di due incontri online tra la Rete Carcere – allargata per l'occasione ad altri ETS e alle Conferenze Volontariato Giustizia Sardegna e Basilicata – e alcuni membri dell'ufficio del Garante Nazionale. Gli incontri, relativi alle mancate nomine dei rispettivi garanti regionali, hanno portato il Garante Nazionale ad emettere un comunicato stampa per sollecitare le istituzioni a sanare la situazione. L'operazione ha contribuito alla tanto attesa nomina del Garante Regionale Ligure, pervenuta a dicembre 2022 e preceduta altresì dalla nomina del Garante Comunale di Genova. Entrambe le figure hanno preso contatto con la Rete Carcere per concordare due occasioni di incontro in presenza, che si terranno i primi mesi del 2023, orientati a costruire un'alleanza a beneficio della popolazione carceraria.

3) Realizzazione di un momento formativo interno sulla legge 193/2000, meglio conosciuta come "*Legge Smuraglia*": l'incontro si è tenuto online il 15/06/2022.

4) Progettazione, nel secondo semestre, di un'azione mirata a censire le attività trattamentali che ad oggi vengono svolte nelle carceri del territorio provinciale, puntando a coinvolgere il personale delle rispettive strutture. Con la nomina dei garanti locali l'azione si è interrotta, allo scopo di riavviarla nel 2023 in sinergia con tali figure

- Rete Migranti: la rete, convocata e facilitata da Celivo, ha dato vita alle seguenti azioni:

1) Nel primo semestre del 2022 gli enti della Rete sono stati incentivati all'adesione a progetti esterni a beneficio della popolazione straniera presente sul territorio genovese: dai progetti FAMI *"Sintesi" e "InterAzioni"* di Regione Liguria, promossi con Alfa Liguria e Job Centre, all'analisi dei bisogni di salute e sanitari avviata dal Gris (Gruppo Ligure Immigrazione Salute), con cui a maggio si è svolta una specifica riunione in presenza. È stata altresì facilitata la messa in contatto tra gli ETS liguri legati al continente africano – tramite matching e collaborazione con gli altri CSV liguri – e il Consorzio Spera, in favore di un incontro online organizzato da Celivo (a marzo) di presentazione e di promozione del convegno nazionale annuale "Solidarietà, Progetti e Risorse per l'Africa". L'incontro della rete di aprile è stato invece dedicato a veicolare l'indagine nazionale di CSVnet denominata "*Propensioni, pratiche e percorsi del dono tra le persone di origine immigrata"* e a raccogliere significativi feedback in merito.

2) Da maggio in poi la Rete ha lavorato in sinergia con la Società Missioni Africane per coinvolgere le comunità di afrodiscendenti stanziate nel centro storico di Genova in raccolte dei bisogni e in azioni inclusive: culmine di questa operazione è stata la realizzazione di due eventi in presenza della Rete – uno a giugno e uno a novembre – denominati *"Africa in Festa",* con momenti di confronto e di scambio fra culture diverse, partecipato complessivamente da un centinaio di persone in rappresentanza di 21 comunità e associazioni.

3) Nel secondo semestre la Rete Migranti ha aderito al percorso formativo proposto da CSVnet denominato *"Conoscenza, consapevolezza e ingaggio contro razzismo e afrofobia – Formazione per il volontariato",* tenutosi tra ottobre e dicembre 2022. Tale formazione rientra nel Progetto CHAMPS, finanziato dal programma Rights, Equality and Citizenship (REC) dell'Unione Europea. I volontari partecipanti alla formazione hanno raccolto gli spunti del percorso svolto per presentare a tutta la rete un progetto di azione locale, da realizzare nel 2023, sulle tematiche antirazziste e di lotta alla discriminazione.

- Rete Responsabili Volontari: la rete, convocata e facilitata da Celivo, ha incentrato gli incontri dei primi mesi dell'anno sul tema dell'accoglienza dei giovani volontari, del ricambio generazione e della riorganizzazione dei volontari post restrizioni pandemiche dei servizi. Su questi temi, con la collaborazione della rete, Celivo ha organizzato tre corsi di formazione in presenza a maggio e giugno 2022 (vedere Area Formazione).

Dopo la pausa estiva la Rete responsabili volontari ha adottato una tecnica di confronto che prende spunto dai Focus Group, impostando come tema della serata una domanda di riferimento utile ad attivare il confronto tra le varie associazioni. Il tema principale è stato quello di ragionare internamente sul valore e sulla necessità della rete stessa in un'ottica di autoanalisi e ridefinizione degli obiettivi. Ciò che è emerso è: *"Il gruppo è una zona di confort, perché lo scambio tra associazioni consente di avere maggiori informazioni oltre che della nostra associazione anche delle altre e da Celivo"; "entrare in una rete perché ogni parola detta diventa oro per l'associazione"; "i temi che vengono affrontati nella rete diventano uno stimolo e spunto per ossigenarsi"; "aumentano le idee e la creatività".* In conclusione, si sono definite le tematiche da approfondire nel nuovo anno e le conseguenti nuove proposte formative da attuare come CSV per supportare i volontari nella loro attività associativa.

• Rete Comunicatori: la rete, nei primi mesi dell'anno, si è concentrata sull'emergenza Ucraina e sull'organizzazione di un incontro con i giornalisti per parlare della comunicazione sul Terzo Settore dopo la pandemia. Il 27 luglio abbiamo organizzato l'incontro *"Colazione con i giornalisti"* che ha visto la partecipazione dei responsabili comunicazione degli ETS e di alcuni giornalisti tra cui un rappresentante dell'Ordine Nazionale. Si è trattato di un importante scambio di esperienze e di riflessioni che hanno preso spunto da un contesto sociale in divenire, sempre più confuso, frammentato e fragile, a cui si contrappone un linguaggio che al contrario diventa sempre più dicotomico; da qui la necessita di ritrovare una pluralità di voci, di ravvivare il dialogo e arricchirlo. La pluralità dei linguaggi e la correttezza delle fonti informative saranno i principali temi di lavoro del gruppo nel 2023.

• Partecipazione attiva al Tavolo di Lavoro con Regione Liguria sulla Riforma ed elaborazione modelli, documenti, comunicazioni per gli ETS: i rapporti con l'Ufficio regionale del RUNTS sono stati strettissimi e continuativi per accompagnare nel miglior modo le associazioni in questa difficile fase di cambiamento. Celivo ha inoltre redatto la Guida *"Come operare nel RUNTS"* e il webinar omonimo che la Regione ha pubblicato sul proprio sito. Per formalizzare la stretta collaborazione tra CSV liguri e Regione, è stato sottoscritto, nel secondo semestre, un protocollo di intesa che rilancia e approfondisce la collaborazione tra Regione e CSV liguri.

• Partecipazione al Coordinamento del Forum Terzo Settore: Celivo ha partecipato alle riunioni del Forum Ligure e del Forum Genovese.

• Partecipazione attiva alle riunioni e ai gruppi di lavoro di CSVnet e Coordinamento Regionale CSV Liguria: il rapporto con gli altri CSV nel 2022 si è intensificato, sia a livello nazionale sia a livello regionale. CSVnet ha realizzato un lungo percorso formativo rivolto alla propria governance e ai direttori dei CSV. I direttori si sono riuniti a Roma in presenza ad aprile, mentre a maggio è iniziato un corso online rivolto a tutte le figure interne ai CSV (politici e tecnici). Stretta è stata anche la relazione tra CSV in Liguria (abbiamo collaborato sia sul piano della formazione realizzata nel 2022, sia sul piano della programmazione delle azioni 2023). Molto intensa la collaborazione tra CSV e Regione Liguria, coronata dalla sottoscrizione del protocollo d'intesa.

• Partecipazione attiva a Tavoli, Consulte, Osservatori con la P.A. e facilitazione interlocuzione con gli ETS: il CSV ha partecipato durante l'anno a numerosi tavoli istituzionali, anche in relazione alle attività delle reti.

• Collaborazione con organismi di rappresentanza e soggetti della comunità locale: a seguito dell'emergenza della guerra in Ucraina, CSVnet ha costituito un'unità operativa con l'obiettivo di mappare le attività in corso o previste sul territorio (raccolta fondi, collette per beni di prima necessità etc) e veicolare velocemente informazioni utili agli ETS. Celivo è stato incaricato dagli altri CSV liguri di fare parte di tale unità operativa. Celivo ha inoltre collaborato attivamente col Consorzio Spera, che riunisce diverse decine di enti che operano in Africa. Sono stati coinvolti CSVnet e gli altri CSV italiani in un'azione di mappatura degli enti di volontariato italiani che operano in Africa.

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

- Azioni di promozione del volontariato (Area Promozione - Progetto Cittadino Volontario)
- Progetto Responsabilità Sociale (Area Promozione)
- Webinar e corsi formazione (Area Formazione)
- Attività di comunicazione promozione (Area Informazione e Comunicazione)
- Concessione sala Celivo per riunioni Reti (Are Supporto tecnico-logistico)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di superare la frammentazione e la divisione dell'azione volontaria, bisogno di avere occasioni di incontro, scambio di buone prassi, di facilitazione nella collaborazione
- bisogno di aumentare il dialogo e lo sviluppo di partenariati tra soggetti diversi sul territorio per il benessere della comunità
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale
- favorire sinergie, collaborazioni e partenariati tra soggetti diversi
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Celivo aderisce in qualità di socio e partecipa attivamente alle riunioni di: CSVnet, Coordinamento Regionale dei CSV Liguri, Forum Genovese del T.S., Alleanza contro la Povertà Ligure e Genovese, Liguria 2030.

Celivo ha in essere convenzioni, accordi e protocolli (tutti senza rilievo economico) con: Ordine Dottori Commercialisti di Genova, Ordine dei Giornalisti della Liguria, Università di Genova, Teatro Nazionale di Genova, il Tribunale di Genova e l'Uepe.

Il CSV collabora con la Pubblica Amministrazione: Regione Liguria, Consulta Regionale per la Tutela dei Diritti delle Persone Disabili, la Consulta per la Tutela dei Diritti delle Persone con Disabilità del Comune e Città Metropolitana di Genova, ALFA Liguria (Regione Liguria), Job Centre (Comune di Genova), SerD ASL3 Genovese.

Nel 2022 sono stati sottoscritti accordi (senza rilievo economico) con la Regione Liguria e gli altri CSV liguri e con l'Informagiovani di Genova.

6

Risultati ottenuti	
Numero accessi al servizio	• 281 accessi al servizio
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Rete Disabilità: 11 incontri di rete + iniziativa formativa • Rete Carcere: 10 incontri di rete + 1 iniziativa formativa • Rete Migranti: 8 incontri di rete + 2 eventi pubblici • Rete Responsabili Volontari: 10 incontri di rete • Rete Comunicatori: 5 incontri di rete • Invio notizie, opportunità a Reti: 68 • Matching tra enti: 21 • Partecipazione a Tavoli, gruppi di lavoro, riunioni degli enti pubblici e privati con cui Celivo lavora in rete o è associato: 121 • Attività dell'Unità operativa regionale sull'Ucraina di CSvnet: 15
Numero ETS coinvolti	• 187 non ripetitivi
Numero volontari coinvolti	• 374 volontari coinvolti
Numero prodotti / output conseguenti all'attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	• 1 sito internet (in viaggio con la rete)
Altro	• 11 enti pubblici • 38 enti non profit

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

RETI TEMATICHE	Carcere	Disabilità	Migranti	Comunicatori	Responsabili volontari
Qualità generale del supporto del Celivo alla rete	Ottimo 100%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 40% Buono 60%	Ottimo 78% Buono 22%
Qualità generale del supporto dell'operatore Celivo	Ottimo 100%	Ottimo 90% Buono 10%	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 89% Buono 11%
Livello di soddisfazione rispetto alla logistica	Ottimo 100%	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 56% Buono 44%

6.3.3.1 .4 Progetto Responsabilità sociale

PROGETTO RESPONSABILITA' SOCIALE

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Le azioni previste si sono svolte con regolarità durante l'anno. Alcune azioni del progetto sono state gestite in stretta collaborazione con Confindustria Genova (in particolare, col Comitato paritetico formato dai rappresentanti dei due enti, che ha il compito di gestire le attività comuni).

Nel 2022 sono state realizzate le seguenti azioni:

- *18° edizione annuale del Premio per esperienze innovative di partnership sociali* con Confindustria (il premio in denaro è stato sostenuto completamente da Confindustria). Il Bando è stato pubblicato a febbraio 2022, con scadenza ad ottobre. Sono pervenuti complessivamente n. 10 progetti. È risultato vincitore il progetto "*La Sosta della Tartaruga*" presentato da La Compagnia della Tartaruga Coop. Soc. e GGallery Srl. Una menzione speciale è stata conferita al progetto "*Oasi Urbana San Siro*" presentato da Trash Team APS e COOP Liguria S.c.c. A dicembre è avvenuta la premiazione pubblica dei progetti presso la sede di Confindustria, che è stata trasmessa in diretta streaming.
- *Opuscolo dei progetti:* contemporaneamente alla premiazione, è stato pubblicato online l'Opuscolo digitale realizzato da Celivo. La finalità, tutti gli anni, è la divulgazione online dei risultati per la disseminazione delle buone prassi. Nell'opuscolo annuale sono descritti tutti i progetti (non solo i vincitori). Sul sito del Celivo sono consultabili e scaricabili tutti gli opuscoli delle edizioni del Premio. Confindustria ha pubblicato i risultati sulla propria rivista.
- *Supporto alla progettazione, matching e facilitazione di percorsi di incontro tra impresa e volontariato* (progetti, donazioni, volontariato di impresa): per tutto il 2022 è proseguita l'azione del Celivo sulla sensibilizzazione delle imprese e sull'agevolazione delle partnership con gli ETS. In particolare, segnaliamo la facilitazione del partenariato tra Cosme SPA e Borgo Solidale ODV per il supporto logistico al recupero di eccedenze alimentari per l'emporio solidale e quello tra Costa Crociere SPA e la P.A. Croce Verde Casellese ODV a supporto del progetto "Assistenza Materiale" che vuole sostenere le comunità ispirandosi ai principi di economia circolare. Il centro ha inoltre facilitato l'incontro tra ETS e Costa Crociere Foundation per l'attivazione di progetti di volontariato di impresa durante il periodo natalizio. Sono inoltre stati avviati contatti con ITAS Mutua e ITAS Solidale sui temi del volontariato d'impresa, della promozione della campagna, della donazione di beni.
- "*Le imprese promuovono il volontariato*": è proseguito il coinvolgimento delle imprese come partner nella diffusione della campagna promozionale sul volontariato (sui loro siti, presso le loro sedi tramite cartellonistica, etc). Celivo, da anni, propone alle imprese del territorio di "adottare" la promozione del volontariato nell'ambito della loro azione di Responsabilità sociale d'impresa. Le imprese che aderiscono diventano volano di promozione verso i loro dipendenti, clienti, aziende partner, fornitori e tutti i loro stakeholder in generale. Nel 2022 si segnala in particolare l'adesione al progetto di COSME SPA che ha veicolato la campagna di ricerca volontari sul proprio sito web, pagine social e principali sedi operative (con roll-up e pannelli dedicati) e di AutoNord Service Sas che ha promosso la campagna presso le proprie sedi. Confindustria Genova, partner storico del Celivo, ha promosso in diversi momenti dell'anno, sulla sua rivista online settimanale i corsi di introduzione al volontariato rivolti alla cittadinanza.
- *Evento per il Festival dello sviluppo sostenibile 2022*: in continuità con gli anni passati, anche nel 2022 Celivo ha realizzato un evento all'interno del Festival annuale promosso da ASVIS, la più grande iniziativa italiana per sensibilizzare e mobilitare cittadini, imprese, associazioni e istituzioni sui temi della sostenibilità economica, sociale e ambientale, e realizzare un cambiamento culturale e politico che consenta all'Italia di attuare l'Agenda 2030 dell'Onu e i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile. L'evento dal titolo "*Idee in circolo - Esperienze di partnership tra Terzo settore, aziende ed enti pubblici sul tema del riuso*" è stato realizzato in collaborazione con AMIU SPA Genova e con il supporto di: Cittadini Sostenibili APS, Associazione Amici di Coronata ODV, SC'ART! APS, Comune di Genova.

Tutte le azioni sopra descritte sono state realizzate a titolo gratuito da Celivo.

6

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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 del Celivo (Area formazione)
- Diffusione informazioni, news, comunicati, ufficio stampa (area Informazione e Comunicazione)
- Ti Serve? Mi serve! Progetto Donazioni: sensibilizzazione delle aziende alla donazione e al riutilizzo dei beni e facilitazione del contatto con gli ETS (Area supporto tecnico-logistico)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di superare la frammentazione e la divisione dell'azione volontaria, bisogno di avere occasioni di incontro, scambio di buone prassi, di facilitazione nella collaborazione
- bisogno di aumentare il dialogo e lo sviluppo di partenariati tra soggetti diversi sul territorio per il benessere della comunità
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale
- favorire sinergie, collaborazioni e partenariati tra soggetti diversi, in particolare tra mondo dell'impresa e mondo del Volontariato e del Terzo Settore
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Confindustria Genova: protocollo di intesa sottoscritto dal 2003 (senza rilievo economico). Confindustria sostiene ogni anno la premiazione in denaro all'ETS vincitore del Premio partnership e ospita la cerimonia di premiazione all'interno di un proprio evento.
Liguria 2030: Celivo ha aderito formalmente, dalla sua fondazione nel 2019, al tavolo multistakeholder volto a promuovere e diffondere sul territorio l'Agenda ONU 2030 e i Global Goals, in stretto raccordo con ASVIS.
Celivo collabora con diversi enti e aziende del territorio che promuovono la campagna di sensibilizzazione al volontariato, tra cui: Cosme Spa, AutoNord Service Sas, Alce, il Baluardo SYNLAB, Teatro Nazionale di Genova, Costa Edutainment Spa - Acquario Genova.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 48 accessi al servizio
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Premio Partnership Sociali: 1 bando • Progetti partecipanti: 10 • Supporto alla progettazione, matching e facilitazione di percorsi di incontro: 30 • Opuscolo progetti partecipanti: 1 • Evento Festival Sviluppo sostenibile: 1 • Incontri Liguria 2030: 1 • sedi aziendali che promuovono la campagna volontariato: 13

Numero ETS coinvolti	• 24 non ripetitivi
Numero prodotti / output conseguenti all'attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	• 1 Opuscolo online sui progetti partecipanti (scaricabile dal sito)
Altro (aziende ed enti del territorio)	• 38 (di cui 8 enti pubblici)

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	63%	37%	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.

6.3.3.2.1 Consulenza di primo livello

Consulenza di primo livello

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Questo servizio è stato regolarmente erogato nel 2022 in continuità.

Lo sportello di consulenza di primo livello offre consulenza e assistenza di base e informazioni riguardanti il mondo del volontariato.

Orienta inoltre gli utenti a tutti gli altri servizi del CSV, con l'ascolto e l'interpretazione dei bisogni. E' rivolto a ODV, APS, ETS, Volontari, Cittadini, Istituzioni, P.A., altri enti.

6

Nel 2022, tra le principali richieste di informazioni da parte degli ETS, si segnala la prevalenza di domande relative alla trasmigrazione di ODV e APS dai previgenti registri regionali al RUNTS e agli strumenti digitali necessari per l'operatività (SPID, CIE, Firma digitale). Tali richieste, se le informazioni di base non erano sufficienti, venivano indirizzate verso gli sportelli di consulenza dedicati (fiscale/amministrativa e digitale). Molte le richieste anche sul 5x1000 (sulle tempistiche di accredito e le modalità di rendicontazione) e sui ristori Covid.
Le domande dei cittadini, invece, hanno riguardato in prevalenza il bisogno di essere indirizzati ad associazioni in grado di assisterli. Molte le richieste di informazioni per costituire nuove associazioni. Diverse richieste hanno riguardato la giustizia riparativa (messa alla prova e lavori di pubblica utilità).
Nelle prime settimane dallo scoppio della guerra in Ucraina e il conseguente arrivo di profughi sul territorio, numerose sono state le richieste dei cittadini su come poter aiutare attraverso diverse forme (volontariato, donazione beni, alloggi a disposizione).
Il servizio è gratuito ed è gestito dagli operatori del CSV

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:
- bisogno dei volontari di essere accompagnati e capacitati sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:
- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Regione Liguria (Ufficio Terzo Settore) e altri CSV: con la Regione e i CSV liguri è attivo da anni un tavolo di confronto permanente per accompagnare in modo sinergico gli enti di terzo settore nel nuovo scenario della Riforma. I rapporti con gli uffici sono continuativi, in modo da fornire risposte aggiornate, coordinate e uniformi.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 1838 accessi al servizio
Numero ETS coinvolti	• 444 non ripetitivi
Numero volontari coinvolti	• 655 volontari coinvolti
Numero cittadini/ aspiranti volontari	• 589 non ripetitivi

Altro (enti non profit)	• 98 enti non profit
P.A.	• 3 P.A.

6.3.3.2 .2 Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria

Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Questo servizio è stato regolarmente erogato nel 2022 in continuità tutto l'anno.
Il servizio di consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria è finalizzato a rafforzare competenze e tutele dei volontari in ambito fiscale, amministrativo, contabile, giuridico, statutario. E', da 24 anni, uno dei servizi più richiesti dall'utenza. Questo servizio non si configura come sostitutivo dell'attività degli enti o degli obblighi a loro carico, ma è volto a potenziare le competenze dei loro volontari nel realizzare autonomamente tali attività e adempimenti.
Il servizio è erogato da due commercialisti, presenti in sede il martedì e giovedì. Solo in rari casi di necessità di orientamento in situazioni di contenzioso, l'attività di consulenza viene erogata da un avvocato di fiducia del Celivo, che segue lo sportello da molti anni. La Riforma del Terzo Settore è entrata nel vivo nel 2022, con la trasmigrazione degli enti dai previgenti registri al RUNTS.

Ciò ha comportato un forte aumento delle richieste da parte degli ETS. I quesiti ricorrenti posti allo sportello hanno riguardato principalmente il RUNTS (trasmigrazione, adeguamento statutario, operatività), la compilazione del bilancio secondo i nuovi schemi ministeriali e la tenuta dei libri sociali, oltre alla creazione di nuove associazioni da iscrivere al registro. Pur continuando ad essere molto apprezzata la modalità di consulenza online, utilizzata durante la pandemia, è ripresa la richiesta di appuntamenti in presenza (52% online e 48% in presenza). Nel 2022, per aiutare i volontari ad orientarsi nella nuova piattaforma del RUNTS, sono stati creati da Celivo nuove guide e manuali ad uso dei volontari (*Guida Come operare nel RUNTS, Guida Come iscriversi al RUNTS, Guida agli strumenti digitali*). Esse sono state condivise con la Regione (che le ha pubblicate sul proprio sito) e i CSV liguri, oltre che con CSVnet (erano presenti e scaricabili su Cantiere Terzo Settore)
Per facilitare l'accesso degli enti ai principali contenuti relativi ai temi della consulenza e favorire l'universalità del servizio, in area riservata e sul sito era anche disponibile e consultabile un'apposita sezione "Info utili per gestire un ETS" dedicata ai contenuti utili per la gestione di un ETS (modelli, fac-simili verbali, schede esplicative, istruzioni, slide, video, normativa), scaricabili in qualunque momento.
Per chi voleva costituire un nuovo ETS, su sito e area riservata era disponibile la sezione "Costituire una nuova ODV o APS" da cui era possibile scaricare modelli di statuto e atto costitutivo, schede informative e altri materiali utili per lo svolgimento di tutti i passaggi necessari. Sono a disposizione anche modelli di statuto per le altre tipologie di ETS, oltre a ODV e APS.
Tutti i servizi decritti sopra sono stati erogati gratuitamente.

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

- Consulenza digitale per interfacciarsi col RUNTS (Area Consulenza)
- Realizzazione e messa a disposizione
- Su sito e area riservata di documentazione utile e normative di riferimento (Area Ricerca e Documentazione)
- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto dello sportello di consulenza e successiva messa a disposizione di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (Area Formazione)

6

- Aggiornamenti e notizie su nuova normativa, scadenze, adempimenti, etc (Area Informazione e Comunicazione)
- Gestionale Verifico (Area Supporto logistico)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno dei volontari di essere accompagnati e capacitati sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- bisogno dei volontari di conoscere ed assolvere ai numerosi adempimenti imposti dalla Riforma del Terzo Settore e dall'evoluzione del quadro normativo
- bisogno di adeguare e consolidare le competenze dei volontari, anche in un'ottica di tutela di coloro che ricoprono cariche amministrative
- bisogno di evitare sanzioni ed errori nella gestione nel nuovo scenario normativo che sta risultando particolarmente ostico al volontariato
- bisogno di garantire particolare supporto alle ODV (con limiti di accesso più alti) che faticano ad adeguarsi al nuovo contesto normativo
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- rinforzare competenze e tutele dei volontari nella gestione dell'ente, in un'ottica non sostitutiva (in stretta connessione anche con l'area formazione)
- sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, aumentandone le capacità e favorendo il consolidamento degli enti
- riservare un particolare riguardo alle ODV nell'erogazione delle consulenze a sportello fiscali, amministrative, statutarie
- offrire kit di consulenze online sempre disponibili e universalmente accessibili a tutta l'utenza (modelli, fac simile, istruzioni, etc.)
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Regione Liguria (Ufficio Terzo Settore): con la Regione è attivo da anni un Tavolo di lavoro permanente (insieme ai CSV Liguri e l'Ordine dei Commercialisti), che ha prodotto diversa documentazione condivisa (modelli di statuto, schede adempimenti, etc). Il confronto nel 2022 è stato continuo e pressoché quotidiano per concordare orientamenti e risposte sulle varie problematiche riscontrate. Nel 2022 questo rapporto è stato formalizzato con la sottoscrizione di un protocollo di intesa, senza rilievo economico, tra Regione e CSV liguri.
Altri CSV liguri: relativamente alle consulenze fiscali, amministrative e statutarie, i CSV liguri collaborano strettamente, non solo sul Tavolo con la Regione Liguria, per fornire indicazioni, interpretazioni e documentazione condivisa e unitaria ai propri utenti.
Ordine dei Commercialisti di Genova: è attiva una convenzione senza rilievo economico, finalizzata alla collaborazione sui temi della Riforma TS. L'Ordine partecipa anche al tavolo regionale già menzionato.

Risultati ottenuti	
Numero accessi al servizio	• 1577: sportello di Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria • 6553: download Kit di consulenza predefiniti da sito/area riservata
Numero ETS coinvolti	• 330 ETS non ripetitivi: sportello di Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria • 332 ETS non ripetitivi: kit di consulenza predefiniti scaricati da sito/area riservata
Numero cittadini/ aspiranti volontari coinvolti	• Sportello di Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria: cittadini che vogliono costituire una nuova ODV o APS: 222 • Kit di consulenza predefiniti scaricati da sito/area riservata: cittadini che vogliono costituire una nuova ODV o APS: 427
Altro: enti non profit che si vogliono iscrivere al registro	• Sportello di Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria: enti non profit che vogliono iscriversi al Registro: 74 • Kit di consulenza predefiniti scaricati da sito/area riservata: enti non profit che vogliono iscriversi al Registro: 70

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 86% Buono 14%	Ottimo 88% Buono 12%	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 67% Buono 31% Sufficiente 2%

6.3.3.2 .3 Consulenza digitale

Consulenza digitale

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Lo sportello di consulenza digitale è stato avviato ex novo a gennaio 2022, ed è stato regolarmente attivo tutto l'anno. La sua gestione è stata affidata a un dipendente del Celivo. Il numero delle richieste ha superato notevolmente le nostre previsioni.
L'istituzione del RUNTS (che, ricordiamo, è una piattaforma tecnologica) ha rappresentato, per molti volontari, spesso anziani, un duro ostacolo da superare, a causa del forte divario digitale che affligge il nostro paese.
Per presentare il nuovo servizio e analizzare i principali strumenti digitali necessari per rapportarsi col RUNTS, nei primi mesi del 2022 Celivo ha organizzato 4 webinar formativi (rendicontati sotto l'Area formazione) su SPID, PEC, Firma Digitale, PDF/A, tenuti dall'operatore che gestisce lo sportello.

6

Nel 2022, la maggior parte delle richieste pervenute dagli enti trasmigrati sul RUNTS riguardavano problematiche e dubbi sulle operazioni di integrazione dati e deposito bilanci e sugli strumenti digitali necessari per effettuarle (principalmente SPID/CIE e firma digitale).
In alcune situazioni è stato possibile risolvere le problematiche già al primo contatto telefonico, in altri casi si è reso necessario un successivo appuntamento di affiancamento in presenza o in videochiamata.
Le difficoltà più frequenti hanno riguardato la corretta procedura di firma digitale della distinta generata dal RUNTS e alcuni blocchi tecnici generati, a volte da errori di sistema, a volte da errori di compilazione dell'ETS. Ciò ha rallentato la presentazione di diverse pratiche. Un altro elemento tecnico che ha creato confusione è stato lo scorporamento della pratica del 5x1000 dalla pratica di variazione dati.
Il continuo confronto e il produttivo scambio di informazioni con gli operatori degli altri CSV liguri e l'Ufficio regionale RUNTS hanno consentito di proporre in maniera tempestiva soluzioni alle problematiche inedite segnalate dagli enti. Inoltre, le due guide realizzate e costantemente aggiornate da Celivo (*Come iscriversi nel RUNTS, Come operare nel RUNTS*), condivise con Cantiere Terzo Settore e l'Ufficio regionale RUNTS Liguria (che li hanno resi disponibili sui rispettivi siti internet), risultano essere apprezzate dagli enti che hanno dichiarato in svariate occasioni di essersene avvalsi per completare le operazioni richieste.
Si segnala infine il fisiologico calo delle richieste di informazioni sull'utilizzo delle piattaforme di videoconferenza per svolgere assemblee online (essendo nel corso del 2022 decaduta la possibilità emergenziale di svolgerle online, se non previsto a statuto).

Per facilitare l'accesso degli enti ai principali contenuti relativi ai temi della consulenza e favorire l'universalità del servizio, in area riservata e sul sito erano disponibili e consultabili due sezioni con contenuti utili e kit di consulenze predefinite usufruibili in qualunque momento:

- RUNTS
- Strumenti digitali

Tutti i servizi decritti sopra erano gratuiti.

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

- Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, statutaria (Area Consulenza)
- Realizzazione e messa a disposizione su sito e area riservata di documentazione utile e normative di riferimento (Area Ricerca e Documentazione)
- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto dello sportello di consulenza e successiva messa a disposizione di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (Area Formazione)
- Aggiornamenti e notizie su nuova normativa, scadenze, adempimenti, etc (Area Informazione e Comunicazione)
- Concessione piattaforma digitale Zoom per riunioni online (Area Supporto logistico)
- Gestionale Verifico (Area Supporto logistico)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno, da parte di un volontariato costituito in larga parte da persone anziane, di essere supportato nell'utilizzo di strumenti digitali per migliorare la gestione dell'ente e interfacciarsi con la nuova piattaforma del RUNTS
- bisogno di garantire particolare supporto alle ODV che faticano ad adeguarsi al nuovo contesto normativo

Obiettivi strategici:

- supportare i volontari nell'utilizzo di strumenti digitali necessari alla gestione dell'ente e all'utilizzo della piattaforma del RUNTS
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto
- supportare la digitalizzazione del volontariato

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Regione Liguria e altri CSV: la documentazione sugli adempimenti relativi al RUNTS è stata condivisa dal Tavolo Regionale e da CSVnet su Cantiere Terzo Settore. Il rapporto con gli uffici regionali del RUNTS e con gli altri CSV è stato molto stretto e costante, durante l'anno e si è rivelato indispensabile per superare sia i dubbi sia le criticità di funzionamento evidenziate dalla piattaforma.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 365 accessi al servizio
Numero ETS coinvolti	• 235 non ripetitivi
Numero cittadini/ aspiranti volontari coinvolti	• 13 (costituende) *[N.B. gli enti che hanno ricevuto consulenza come costituende e poi si sono iscritte nel RUNTS sono conteggiati negli ETS]*
n. prodotti / output conseguenti all'attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	• 6 kit consulenze online scaricabili dall'area riservata

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
Digitale	Ottimo 88% Buono 12%	Ottimo 92% Buono 8%	Ottimo 83% Buono 17%	Ottimo 63% Buono 37%

6.3.3.2 .4 Consulenza assicurativa

Consulenza assicurativa

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Questo servizio è stato regolarmente attivato a gennaio 2022 ed ha operato con continuità tutto l'anno.
Tramite un esperto dell'Agenzia Cavarretta, è stato fornito agli enti il supporto necessario per aprire una nuova polizza o valutare la congruità di quella esistente, rispetto all'attività svolta e alle esigenze manifestate.

6

La "*Polizza Unica del Volontariato*" è frutto di una convenzione tra CSVnet (Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato) e Cavarretta Assicurazioni (della Società Cattolica Assicurazioni).
Si tratta di una polizza completa e conveniente, dedicata espressamente alle esigenze di tutti gli enti del Terzo Settore le cui attività implichino opera di volontariato.
Oltre all'assicurazione dei volontari, obbligatoria per legge, l'esperto era a disposizione per consulenze sulle diverse coperture assicurative per ogni attività dell'ETS (assicurazione soci, fideiussioni per bandi, etc).
Celivo non ha sostenuto costi per l'esperto della Cavarretta che ha gestito lo sportello.

Il servizio era gratuito ed accessibile (in presenza e remoto) previo appuntamento.

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

- Realizzazione e messa a disposizione su sito e area riservata di documentazione utile e normative di riferimento (Area Ricerca e Documentazione)
- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto degli sportelli consulenza e successiva messa a disposizione di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (Area Formazione)
- Aggiornamenti e notizie su nuova normativa, scadenze, adempimenti, etc (Area Informazione e Comunicazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:
- bisogno dei volontari di essere accompagnati e capacitati sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- bisogno dei volontari di conoscere ed assolvere ai numerosi adempimenti imposti dalla Riforma del Terzo Settore e dall'evoluzione del quadro normativo
- bisogno di adeguare e consolidare le competenze dei volontari, anche in un'ottica di tutela di coloro che ricoprono cariche amministrative
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:
- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- rinforzare competenze e tutele dei volontari nella gestione dell'ente, in un'ottica non sostitutiva (in stretta connessione anche con l'area formazione)
- Sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, aumentandone le capacità e favorendo il consolidamento degli enti
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Cavarretta Assicurazioni: è attiva una convenzione tra Cavarretta e Celivo senza rilievo economico. Da molti anni è attiva e consolidata una convenzione nazionale tra CSVnet e Cavarretta Assicurazioni (della Società Cattolica Assicurazioni), che ha generato la Polizza Unica del Volontariato. Si tratta di una polizza completa e conveniente appositamente strutturata per venire incontro alle esigenze di tutela dei Volontari e rispondere agli obblighi imposti dal Codice del Terzo Settore. Un operatore della Cavarretta gestisce - gratuitamente - lo sportello assicurativo del Celivo, in forma analoga a moltissimi altri CSV italiani.

Risultati ottenuti	
Numero accessi al servizio	• 62 accessi al servizio
Numero ETS coinvolti	• 39 non ripetitivi
Altro	• 4 enti non profit

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
Assicurativa	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 91% Buono 9%	Ottimo 95% Buono 5%	Ottimo 82% Buono 18%

6.3.3.2 .5 Consulenza progettazione in risposta a bandi

Consulenza progettazione in risposta a bandi

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Il servizio ha operato regolarmente da gennaio per tutto l'anno, in continuità con gli anni precedenti.
Un dipendente qualificato del Celivo ha supportato i volontari delle ODV e delle APS nella progettazione in risposta a bandi nazionali ed ha offerto consulenza anche relativamente alla rendicontazione dei costi.
Specifichiamo che, di norma, i volontari hanno scarsissime competenze nel campo della progettazione. Per questo motivo, di rado le associazioni gestite da soli volontari partecipano a bandi di finanziamento. Questo sportello intende incoraggiarle e sostenerle nel confronto con una materia per loro particolarmente ostica.
Su sito e area riservata era disponibile una sezione dedicata al tema con documentazione utile usufruibile in qualunque momento.
La newsletter settimanale del Celivo aveva inoltre sempre attiva una sezione dedicata alla pubblicizzazione dei bandi.
Il servizio era gratuito. Lo sportello era accessibile (sia in presenza sia in videoconferenza online), previo appuntamento.
Precisiamo infine che Celivo non fornisce, né ha mai fornito in passato, un servizio di consulenza sulla progettazione europea. Ci occupiamo esclusivamente di bandi locali o nazionali.

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

- Realizzazione e messa a disposizione su sito e area riservata di documentazione utile e normative di riferimento (Area Ricerca e Documentazione)
- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto dello sportello di consulenza e successiva messa a disposizione di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (Area Formazione)
- Invio newsletter settimanale con sezione dedicata ai bandi (Area Informazione e Comunicazione)

6

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno dei volontari di essere accompagnati e capacitati sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia
- bisogno di garantire un particolare riguardo alle ODV

Obiettivi strategici:

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- rinforzare competenze e tutele dei volontari nella gestione dell'ente, in un'ottica non sostitutiva (in stretta connessione anche con l'area formazione)
- offrire kit di consulenze online sempre disponibili e universalmente accessibili a tutta l'utenza (modelli, fac simile, istruzioni, etc.)
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto
- garantire un particolare riguardo alle ODV nell'erogazione di alcuni servizi
- supportare la digitalizzazione del volontariato

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

CSVnet Infobandi: da anni CSVnet ha creato e aggiorna questo sito che pubblica bandi e opportunità di finanziamento per il volontariato e il terzo settore.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 71 consulenze
n. ATTIVITÀ SPECIFICHE (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• 111 notizie bandi promosse in newsletter
Numero ETS coinvolti	• 26 non ripetitivi

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
Progettazione bandi	Ottimo 40% Buono 60%	Ottimo 60% Buono 40%	Ottimo 60% Buono 40%	Ottimo 40% Buono 60%

6.3.3.2 .6 Consulenza su ricerca, inserimento, gestione volontari

Consulenza su ricerca, inserimento, gestione volontari

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Il servizio ha operato regolarmente da gennaio per tutto l'anno, in continuità con gli anni precedenti.
Un dipendente qualificato del Celivo ha accompagnato gli ETS:

- nella ricerca di nuovi volontari (connettendosi con gli altri strumenti/servizi dell'area promozione/comunicazione),
- nel loro inserimento (insegnando le metodologie di accoglienza),
- nel loro mantenimento (facendo un'analisi delle metodologie gestionali).

Nel 2022 abbiamo lavorato in modo approfondito, oltre che con i singoli ETS, anche con diverse reti associative per rendere coerente la metodologia di ricerca e gestione in tutta la filiera. Questo ha portato ad un aumento dei risultati previsti nella programmazione.
Lo sportello ha anche aiutato:

- gli ETS e le Scuole a progettare i PCTO *(percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento)* e organizzare nel modo migliore l'accoglienza degli studenti;
- gli ETS per progettare l'accoglienza degli studenti che aderiscono al Progetto Universo con Unige.

Sul sito e area riservata, era inoltre disponibile una sezione ad hoc, con documenti utili, usufruibili in qualunque momento dagli utenti (manuali, slide, video).
Lo sportello era gratuito ed accessibile (sia in presenza sia in videoconferenza online) previo appuntamento.

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

- Promozione del volontariato e orientamento ai cittadini + matching con gli ETS (Area promozione)
- Rete Responsabili volontari (Area Promozione)
- Progetto Giovani/Scuola (Area Promozione)
- Realizzazione e messa a disposizione su sito e area riservata di documentazione utile e normative di riferimento (Area Ricerca e Documentazione)
- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto dello sportello di consulenza e successiva messa a disposizione di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (Area Formazione)
- Diffusione appelli di ricerca volontari su sito, newsletter, social, media (Area Informazione e Comunicazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno dei volontari di essere accompagnati e capacitati sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- bisogno di rafforzare gli organici volontari negli ETS, bisogno di essere supportati nella ricerca e gestione delle risorse umane volontarie
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

6

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Obiettivi strategici:

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- rinforzare competenze e tutele dei volontari nella gestione dell'ente, in un'ottica non sostitutiva (in stretta connessione anche con l'area formazione)
- offrire kit di consulenze online sempre disponibili e universalmente accessibili a tutta l'utenza (modelli, fac simile, istruzioni, etc.).
- supportare le ODV e tutti gli ETS nella ricerca volontari
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Celivo, con la finalità di promuovere il volontariato, ha convenzioni e protocolli di intesa senza rilievo economico con: Università di Genova, Confindustria Genova, Teatro Nazionale di Genova, Ordine dei Giornalisti della Liguria, IREN. Nel 2022 ha sottoscritto un accordo con l'Informagiovani del Comune di Genova per formalizzare l'assidua collaborazione.
Il CSV collabora inoltre attivamente con diverse aziende del territorio, oltre che con numerosi enti pubblici e privati interessati a promuovere il volontariato.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	TOT 305 consulenze di cui: • 196 consulenze inserimento volontari • 109 consulenze PCTO e Progetto con università
Numero ETS coinvolti	• 158 non ripetitivi
Altro (altri enti non profit, ad es. Caritas)	• 8 enti non profit • 8 enti pubblici

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
Ricerca gestione volontari	Ottimo 82% Buono 18%	Ottimo 82% Buono 18%	Ottimo 82% Buono 18%	Ottimo 73% Buono 27%

6.3.3.2 .7 Consulenza sulla comunicazione

Consulenza su ricerca, inserimento, gestione volontari

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Il servizio è stato regolarmente attivo nel 2022, in continuità con gli anni precedenti.
Due dipendenti qualificati del Celivo hanno supportato ODV, APS, 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.
Nello specifico, gli operatori del Celivo hanno svolto le seguenti attività:

- accompagnamento alla stesura di un piano di comunicazione, di comunicati stampa e brevi news (contatti con i media) e declinazione dei contenuti (immagine e testi) sui diversi canali associativi;
- supporto all'ottimizzazione dei contenuti istituzionali (identità dell'associazione, coerenza con l'immagine, etc.);
- accompagnamento alla creazione di un sito web su una piattaforma semplificata e gratuita e formazione all'utilizzo, in modo tale che i volontari possano facilmente mantenerlo aggiornato in autonomia e senza spese;
- accompagnamento alla creazione e/o all'ottimizzazione di pagine Facebook, Instagram o del canale YouTube dell'ETS e formano i volontari all'utilizzo delle funzionalità di base in modo tale che possano facilmente mantenerli aggiornati in autonomia e senza spese;
- facilitazione all'interfaccia con gli strumenti messi a disposizione da Celivo sulla comunicazione (newsletter, notizie su sito, social, rapporti coi media).

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

Lo sportello era gratuito ed accessibile (sia in presenza sia in videoconferenza online) previo appuntamento

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

- Realizzazione e messa a disposizione su sito e area riservata di documentazione utile (Area Ricerca e Documentazione)
- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto dello sportello di consulenza e successiva messa a disposizione di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (Area Formazione)
- Diffusione e comunicazione delle iniziative di volontariato sui canali del Celivo e sui media (Area Informazione e Comunicazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno dei volontari di essere accompagnati e capacitati sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia
- bisogno di digitalizzarsi

Obiettivi strategici:

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- rinforzare competenze e tutele dei volontari nella gestione dell'ente, in un'ottica non sostitutiva (in stretta connessione anche con l'area formazione)
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti

6

Risultati ottenuti	
Numero accessi al servizio	• 40 consulenze
Numero ETS coinvolti	• 30 non ripetitivi

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
Comunicazione	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 70% Buono 30%

6.3.3.2 .8 Accompagnamento privacy

Accompagnamento privacy
Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Il servizio è stato erogato regolarmente nel 2022, in continuità con gli anni precedenti.
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), era disponibile in area riservata un questionario, compilando il quale è possibile scaricare i modelli più idonei e la normativa di riferimento.
Il servizio è gratuito per gli ETS ed è accessibile tramite il profilo dell'ente in Area Riservata (link)
Il servizio è stato sviluppato in coordinamento con diversi CSV che utilizzano il gestionale SII e l'area riservata, tra cui quello del Friuli. Non presenta costi, poiché viene erogato automaticamente dall'area riservata.

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

- Realizzazione e messa a disposizione su sito e area riservata di documentazione utile e normative di riferimento (Area Ricerca e Documentazione)
- Realizzazione corsi di formazione e seminari sugli argomenti oggetto degli sportelli consulenza e successiva messa a disposizione di slide, materiali formativi e video-registrazioni di corsi (Area Formazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno dei volontari di essere accompagnati e capacitati sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- bisogno dei volontari di conoscere ed assolvere ai numerosi adempimenti imposti dalla Riforma del Terzo Settore e dall'evoluzione del quadro normativo
- bisogno di adeguare e consolidare le competenze dei volontari, anche in un'ottica di tutela di coloro che ricoprono cariche amministrative
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- rinforzare competenze e tutele dei volontari nella gestione dell'ente, in un'ottica non sostitutiva (in stretta connessione anche con l'area formazione)
- Offrire kit di consulenze online sempre disponibili e universalmente accessibili a tutta l'utenza (modelli, fac simile, istruzioni, etc.).
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Il servizio viene erogato automaticamente dall'area riservata ed è stato sviluppato in coordinamento con diversi CSV che utilizzano il gestionale SII, tra cui quello del Friuli, in un'ottica di risparmio dei costi.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 21 consulenze
Numero ETS coinvolti	• 14 non ripetitivi

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

CONSULENZE	Qualità generale del servizio	Qualità risposte consulente
Privacy	Ottimo 75% Buono 25%	Ottimo 75% Buono 25%

6

6.3.3 .3 Formazione

Ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del Codice del Terzo Settore, Celivo eroga "*servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento*".

6.3.3.3 .1 Iniziative di formazione/qualificazione organizzate direttamente da Celivo

INIZIATIVE DI FORMAZIONE/QUALIFICAZIONE ORGANIZZATE DA CELIVO

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Nel 2022 la partecipazione ai corsi è andata oltre le nostre aspettative, anche grazie al fatto che l'attuazione della Riforma del Terzo Settore, nei suoi passaggi fondamentali avvenuti nel 2022, ha creato maggiore consapevolezza nei volontari di dover ottemperare ai nuovi adempimenti normativi con la necessaria preparazione.
I corsi sono partiti a gennaio. Si riporta qui sotto il calendario formazione realizzato durante l'anno

Titolo Corso	Date	N° ore	N° Partecipanti
Gestisci il tuo Ente: Il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore	18 gennaio	2	59
Gli strumenti digitali per il RUNTS: SPID e CIE	26 gennaio	1,5	44
Gestisci il tuo Ente: Adempimenti dei sostituti d'imposta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari	1 febbraio	2	10
Gli strumenti digitali per il RUNTS: La firma digitale	2 febbraio	1	41
Gli strumenti digitali per il RUNTS: La PEC	9 febbraio	1	28
Gestisci il tuo Ente Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000 (I Edizione)	10 febbraio	2	59
Gli strumenti digitali per il RUNTS: Il PDF/A e altri strumenti utili	16 febbraio	1	37
LA CAMPAGNA 5X1000 - come concepirla e metterla in pratica	23 febbraio	2	32
Gestisci il tuo Ente: Gli schemi di bilancio per gli Ets con entrate superiori a € 220.000	24 febbraio	2	16
Gestisci il tuo Ente Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000 (II Edizione)	1 marzo	2	33

Titolo Corso	Date	N° ore	N° Partecipanti
Corso di introduzione al volontariato -I edizione	1, 3, 8 marzo	6	17
Gestisci il tuo Ente: Gli obblighi di Pubblicazione online	10 marzo	2	40
Comunica il tuo Ente: Social Start: La comunicazione social per gli Enti di Terzo Settore	16 marzo	3	30
Gestisci il tuo Ente: Tutele assicurative - Polizza unica del volontariato	17 marzo	2	21
Gestisci il tuo Ente La tenuta del libro soci e del registro volontari	22 marzo	2	47
Gestisci il tuo Ente La tenuta dei libri verbali obbligatori	31 marzo	2	43
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - MODULO A1	7, 8 aprile	5	25
Privacy e Sicurezza Informatica – Il punto normativo a 4 anni dalla sua entrata in vigore	12 aprile	2	26
Comunica il tuo Ente: Tutto quello che devi sapere per lavorare con immagini, audio e video	21 aprile	2,5	27
Comunica il tuo Ente: Montiamo un video per l'associazione con DaVinci Resolve	28 aprile	3	19
Corso di introduzione al volontariato - II edizione	3, 5, 10 maggio	6	20
ETS e Giustizia di Comunità: ruolo, opportunità, nozioni e strumenti di accoglienza	5, 12, 19 maggio	6	66
Gestisci il tuo Ente: Come operare nel RUNTS	17 maggio	2	142
La valutazione di impatto sociale	23, 27 maggio	8	8
Gestisci i volontari: lavorare in gruppo	26 maggio	4	13
Gestisci i volontari: La relazione d'aiuto	9 giugno	4	18
Gestisci i volontari: Il ricambio generazionale	16 giugno	3	12
Corso giornalisti: Fine vita: quali diritti, quali le cure	17 giugno	2	17
Gestisci il tuo Ente: Come operare nel RUNTS II Edizione	27 settembre	2	35

6

Titolo Corso	Date	N° ore	N° Partecipanti
DISABILITÀ E NEURODIVERSITÀ - COMUNICAZIONE E LINGUAGGI - Formazione per volontari che operano in contesti con persone con disabilità	I Modulo - Incontri online: 29 settembre e 4 ottobre + Laboratorio 7 ottobre II Modulo - Incontri online: 11 e 13 ottobre + Laboratori 19 e 26 ottobre	17	45
Strumenti digitali: la firma digitale II Edizione	5 ottobre	1	16
Gestisci il tuo ente - Le linee guida in materia di raccolta fondi e gli obblighi di rendicontazione previsti	17 ottobre	2	34
Corso di introduzione al volontariato - III edizione	18, 20, 25 ottobre	6	26
Idee in circolo Esperienze di partnership tra terzo settore, aziende ed enti pubblici sul tema del riuso	20 ottobre	2	18
Gestisci il tuo ente: erogazioni in natura e in denaro	8 novembre	2	45
Corso di introduzione al volontariato - IV edizione	22, 24, 29 novembre	6	22
Strumenti digitali - Google workspace	23 novembre	1,5	26

La maggioranza dei corsi sono stati realizzati online, ma, da fine maggio, alcuni corsi si sono svolti in presenza, con il mutare delle disposizioni e dell'emergenza COVID. Il calendario semestrale dei corsi di formazione 2022 è stato pubblicato sul sito del Celivo e in newsletter ed è stato continuamente aggiornato e integrato di nuovi corsi.
Ad alcuni corsi è stato imposto il numero chiuso, per garantire la qualità della formazione e la partecipazione attiva dei corsisti, mentre ad altri, laddove l'argomento lo consentiva, non si sono posti limiti per permettere la massima diffusione delle informazioni.
Oltre ai corsi sincroni, Celivo, per ampliare il numero dei beneficiari e facilitare la formazione dei volontari andando incontro alle loro esigenze di tempo, ha creato sul sito la pagina Webinar registrati e videocorsi, in cui erano disponibili sia i video editati dei webinar svolti sia dei video-corsi creati ad hoc da Celivo. I video potevano essere fruiti in qualunque momento dai volontari, cliccando su un link che viene inviato da Celivo all'ETS di appartenenza.
In un'ottica di condivisione, Celivo collabora dal 2020 sia con gli altri CSV liguri, sia con gli altri CSV italiani, mettendo a disposizione alcuni propri corsi realizzati online e pubblicizzando le occasioni formative offerte da altri CSV. Negli ultimi mesi del 2022, inoltre, CSVnet ha dato il via ad *Alveare Formazione* un progetto di condivisione della formazione tra i CSV italiani. Ad oggi, insieme a Celivo, hanno aderito diversi CSV italiani, che hanno raccolto l'invito a progettare insieme un calendario formativo dove ogni CSV coinvolto offre al sistema nazionale uno o più corsi.
In totale, nel corso del 2022, Celivo ha condiviso con gli altri CSV liguri, con Gluo e con Alveare Formazione 12 corsi di formazione, a cui hanno partecipato 80 volontari da altri territori. Abbiamo inoltre pubblicizzato ai nostri volontari 3 corsi di CSVnet, 3 corsi del CSV Vivere Insieme di La Spezia, 2 seminari gratuiti del Tour del Fundraising, 1 corso del CSV Polis, 2 corsi di Gluo, 1 corso di Alveare Formazione e 1 incontro di Cantiere Terzo Settore, per un totale di 13 opportunità formative.
Precisiamo che i corsi *"ETS e Giustizia di Comunità: ruolo, opportunità, nozioni e strumenti di accoglienza"* e *"Fine vita: quali i diritti, quali le cure"* sono stati aperti ai giornalisti, in collaborazione con l'Ordine, e hanno dato diritto ai crediti formativi professionali.
Tutti i servizi sopra descritti sono stati erogati gratuitamente.
L'archivio dei corsi del Celivo realizzati negli ultimi anni è pubblicato e consultabile sul sito.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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 a disposizione (Area Consulenza, assistenza e accompagnamento)
- messa a disposizione (sito, area riservata) di materiali, documentazione, modelli, etc (Area ricerca e documentazione)
- pubblicizzazione info e news sui corsi su sito, newsletter, Facebook, etc (Area Comunicazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di migliorare la gestione e l'attività degli enti che operano in prevalenza tramite volontari
- bisogno di avvalersi di personale volontario qualificato per riuscire ad affrontare le sfide di uno scenario sempre più articolato (in particolare la Riforma del T.S.)
- bisogno di formazione continua dei volontari per sopperire al turn over delle risorse umane non retribuite e all'evoluzione di un quadro normativo sempre più complesso
- bisogno di garantire particolare riguardo alle ODV
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia
- bisogno di digitalizzarsi

Obiettivi strategici:

- formare, qualificare e "capacitare" i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell'ente
- sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, rafforzandone le competenze e le capacità e favorendo il consolidamento degli ETS in ambito amministrativo e gestionale.
- riservare un particolare riguardo alle ODV nell'erogazione dei servizi di formazione
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto
- supportare la digitalizzazione del volontariato

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

In un'ottica di condivisione e risparmio delle risorse i CSV della Liguria hanno collaborato tra loro, interagendo sulla programmazione e condivisione di diversi corsi di formazione.

Dal 2020, inoltre, Celivo coopera con molti altri CSV italiani sulla piattaforma GLUO, una piattaforma digitale di sharing economy creata dal CSV del Friuli, su cui tutti i CSV possono offrire e ricevere formazione.

A fine 2022 Celivo ha altresì aderito all'iniziativa Alveare CSV Formazione (Programma Nazionale di Formazione Condivisa) lanciato da CSVnet. Ad oggi, hanno aderito diversi CSV italiani, che hanno raccolto l'invito a progettare insieme un calendario formativo dove ogni CSV coinvolto offre al sistema nazionale uno o più corsi, a partire da novembre 2022. Celivo, inoltre, aderisce alla community dei referenti formazione dei CSV che coprogetta il calendario delle iniziative comuni.

6

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 1.217 iscrizioni ai corsi sincroni • 732 visualizzazioni dei video corsi online (asincroni)
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• 37 corsi a catalogo (sincroni), di cui 12 messi a disposizione di altri CSV • 25 videocorsi online • 13 corsi di altri CSV/Enti promossi da Celivo
Numero ETS coinvolti	• 278 ETS non ripetitivi (di cui 55 da altri territori): Corsi sincroni • 191 ETS non ripetitivi: Corsi asincroni (fruitori video)
Numero volontari coinvolti	• 1.070 partecipanti (tra cui 80 volontari da altri territori): Corsi sincroni • 1.627 volontari partecipanti: Corsi asincroni (fruitori video)
Numero cittadini/ aspiranti volontari coinvolti	• 94 partecipanti
Numero prodotti / output conseguenti all'attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	• 25 nuovi video corsi online (area riservata)
Altro (enti non profit, P.A.)	Corsi sincroni (partecipanti): • 17 enti non profit • 5 P.A • 53 giornalisti

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

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizza-zione	Formazione volontario
Il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore	15% buona 85% ottima	3% sufficiente 5% buona 92% ottima	3% sufficiente 51% buona 46% ottima	15% buona 85% ottima	5% sufficiente 49% buona 46% ottima
Gli strumenti digitali per il RUNTS: SPID e CIE	20% buona 80% ottima	20% buona 80% ottima	36% buona 64% ottima	4% buona 96% ottima	40% buona 60% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizza-zione	Formazione volontario
Adempimenti dei sostituti d'impo-sta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari	22% buona 78% ottima	22% buona 78% ottima	67% buona 33% ottima	100% ottima	11% sufficiente 56% buona 33% ottima
Gli strumenti digitali per il RUNTS: La firma digitale	29% buona 71% ottima	17% buona 83% ottima	42% buona 83% ottima	8% buona 92% ottima	4% sufficiente 42% buona 35% ottima
Gli strumenti digitali per il RUNTS: La PEC	18% buona 82% ottima	12% buona 88% ottima	35% buona 65% ottima	12% buona 88% ottima	6% sufficiente 59% buona 35% ottima
Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000 (I Edizione)	3% sufficiente 16% buona 81% ottima	6% sufficiente 6% buona 88% ottima	3% scarso 38% buona 59% ottima	19% buona 81% ottima	3% scarso 6% sufficiente 31% buona 60% ottima
Gli strumenti digitali per il RUNTS: Il PDF/A e altri strumenti utili	11% buona 89% ottima	4% sufficiente 11% buona 85% ottima	35% buona 65% ottima	4% buona 96% ottima	38% buona 62% ottima
LA CAMPAGNA 5X1000 - come conce-pirla e metterla in pratica	35% buona 65% ottima	45% buona 55% ottima	10% sufficiente 70% buona 20% ottima	25% buona 75% ottima	5% sufficiente 75% buona 20% ottima
Gli schemi di bilancio per gli Ets con entrate superiori a € 220.000	37% buona 63% ottima	25% buona 75% ottima	12% sufficiente 38% buona 50% ottima	37% buona 63% ottima	12% scarso 25% buona 63% ottima
Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000 (II Edizione)	6% buona 94% ottima	12% buona 88% ottima	53% buona 47% ottima	100% ottima	59% buona 41% ottima
CORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTA-RIATO 1 edizione online	40% buona 60% ottima	100% ottima	40% buona 60% ottima	100% ottima	
Gli obblighi di pubblicazione online	21% buona 79% ottima	11% buona 89% ottima	36% buona 64% ottima	7% buona 93% ottima	50% buona 50% ottima
Social Start: La comunicazione social per gli Enti di Terzo Settore	42% buona 58% ottima	50% buona 50% ottima	75% buona 25% ottima	25% buona 75% ottima	25% sufficiente 67% buona 8% ottima
Tutele assicurative - Polizza unica volontariato	9% buona 91% ottima	9% buona 91% ottima	45% buona 55% ottima	9% buona 91% ottima	18% buona 82% ottima
La tenuta del libro soci e del registro volontari	15% buona 85% ottima	15% buona 85% ottima	35% buona 65% ottima	8% buona 92% ottima	31% buona 69% ottima
La tenuta dei libri verbali obbligatori	11% buona 89% ottima	4% buona 96% ottima	27% buona 73% ottima	4% buona 96% ottima	4% sufficiente 31% buona 65% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizza-zione	Formazione volontario
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - MODULO A1	25% buona 75% ottima	25% buona 75% ottima	6% sufficiente 69% buona 25% ottima	37% buona 63% ottima	6% sufficiente 50% buona 44% ottima
Privacy e Sicurezza Informatica – II punto normativo a 4 anni dalla sua entrata in vigore	27% buona 73% ottima	27% buona 73% ottima	9% sufficiente 27% buona 64% ottima	9% sufficiente 9% buona 82% ottima	9% sufficiente 55% buona 36% ottima
Tutto quello che devi sapere per lavorare con immagini, audio e video	31% buona 69% ottima	15% buona 85% ottima	8% sufficiente 46% buona 46% ottima	8% buona 92% ottima	69% buona 31% ottima
Montiamo un video per l'associazione con DaVinci Resolve	23% buona 77% ottima	15% buona 85% ottima	8% sufficiente 31% buona 61% ottima	8% buona 92% ottima	15% sufficiente 39% buona 46% ottima
Corso di introduzione al volontariato - II edizione	42% buona 58% ottima	28% buona 72% ottima	42% buona 58% ottima	100% ottima	
ETS e Giustizia di Comunità: ruolo, opportunità, nozioni e strumenti di accoglienza	9% buona 91% ottima	18% buona 82% ottima	9% sufficiente 27% buona 64% ottima	18% buona 82% ottima	36% buona 64% ottima
Come operare nel RUNTS	25% buona 75% ottima	1% sufficiente 15% buona 84% ottima	7% sufficiente 33% buona 60% ottima	15% buona 85% ottima	7% sufficiente 40% buona 53% ottima
La valutazione di impatto sociale	100% ottima	100% ottima	100% ottima	100% ottima	100% ottima
Gestisci i volontari: lavorare in gruppo	33% buona 67% ottima	22% buona 78% ottima	11% sufficiente 44% buona 45% ottima	11% buona 89% ottima	11% sufficiente 45% buona 44% ottima
Gestisci i volontari: La relazione d' aiuto	18% buona 82% ottima	9% buona 91% ottima	9% sufficiente 27% buona 64% ottima	9% buona 91% ottima	9% sufficiente 55% buona 36% ottima
Gestisci i volontari: Il ricambio genera-zionale	43% buona 57% ottima	57% buona 43% ottima	14% scarso 29% sufficiente 14% buona 43% ottima	29% buona 71% ottima	14% sufficiente 43% buona 43% ottima
Come operare nel RUNTS II Edizione	19% buona 81% ottima	12% buona 88% ottima	44% buona 56% ottima	6% buona 94% ottima	38% buona 62% ottima
Disabilità e neurodiversità - Comunica-zione e linguaggi	23% buona 77% ottima	23% buona 77% ottima	38% buona 62% ottima	8% buona 92% ottima	8% sufficiente 39% buona 53% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizza-zione	Formazione volontario
Strumenti digitali: la firma digitale II Edizione	9% buona 91% ottima	100% ottima	9% buona 91% ottima	100% ottima	27% buona 73% ottima
Le linee guida in materia di raccolta fondi e gli obblighi di rendicontazione previsti	24% buona 76% ottima	10% buona 90% ottima	33% buona 67% ottima	10% buona 90% ottima	33% buona 67% ottima
Corso di introduzione al volontariato— III edizione	31% buona 69% ottima	25% buona 75% ottima	50% buona 50% ottima	18% buona 82% ottima	
Idee in circolo Esperienze di partner-ship tra terzo settore, aziende ed enti pubblici sul tema del riuso	12% buona 88% ottima	25% buona 75% ottima	12% sufficiente 13% buona 75% ottima	100% ottima	12% sufficiente 13% buona 75% ottima
Erogazioni in natura e in denaro	8% buona 92% ottima	11% buona 89% ottima	39% buona 61% ottima	11% buona 89% ottima	46% buona 54% ottima
Corso di introduzione al volontariato— IV edizione	77% ottimo 23% buono	77% ottimo 23% buono	62% ottimo 23% buono 15% sufficiente	77% ottimo 23% buono	
Strumenti digitali - Google workspace	28% buona 72% ottima	28% buona 72% ottima	6% sufficiente 50% buona 44% ottima	17% buona 83% ottima	5% sufficiente 56% buona 39% 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 PROPOSTE DAGLI UTENTI

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Celivo nel 2022 ha offerto un servizio di supporto per consentire a ODV, APS ed ETS che operano attraverso volontari, di proporre e realizzare autonomamente e direttamente iniziative di formazione finalizzate a qualificare i propri volontari o coloro che aspirino ad esserlo, per rafforzarne la presenza e il ruolo.
Non erano ammesse iniziative di formazione rivolte genericamente agli utenti, ai soci, al personale retribuito, ai destinatari finali delle organizzazioni proponenti, ai cittadini in generale; né iniziative riconducibili alla formazione professionale o ad attività culturali e/o del tempo libero.
La partecipazione ai corsi doveva essere gratuita. I volontari partecipanti non dovevano essere inferiori a 12.
Il servizio consisteva nell'assunzione diretta, a carico di Celivo, dei costi dei relatori/formatori e delle sale/spazi delle iniziative approvate, dietro presentazione dei giustificativi intestati al CSV.
Le iniziative, laddove i contenuti e la tipologia del corso lo consentano, dovevano essere accessibili a tutti i volontari delle ODV e degli ETS interessati sul territorio (e non esclusivamente a quelli degli enti proponenti). A tal fine, Celivo le ha pubblicizzate attraverso i propri canali abituali (sito, newsletter, etc.) ed esse hanno affiancato e integrato la proposta formativa del CSV verso i volontari.
Il Regolamento di dettaglio e il Modulo di istanza erano consultabili per esteso in Carta dei Servizi 2022.
Ogni ODV/ETS, nell'arco dell'anno, poteva inoltrare richieste a Celivo fino al raggiungimento del massimale pari a 700 €. Per istanze presentate da almeno 4 ODV il massimale era pari ad euro 1.200, a condizione che il corso coinvolgesse effettivamente i volontari di tutti gli enti proponenti, in base a bisogni condivisi. Ogni ente non poteva presentare (o partecipare in partenariato a) più di una istanza nell'arco del 2022.
Nel 2022 Celivo sono stati realizzati i seguenti corsi.

Titolo corso	Ente proponente
Comunicazione empatica - Elementi di comunicazione non violenta	CENTRO PER NON SUBIRE VIOLENZA (DA UDI) APS
Corso Formazione Nuovi Volontari 2022	FONDAZIONE GIGI GHIROTTI GENOVA ETS
La formazione dei Volontari per il progetto di Arkè al fine di imparare sani e corretti stili di vita fin da bambini	ASSOCIAZIONE ARKE' ODV
Corso di Formazione per volontari attivi in Hospice	BRACCIALETTI BIANCHI ODV
Con l'UDI, Solidale, Autonoma, Femminista - Seminario formativo	UNIONE DONNE IN ITALIA - UDI SEDE DI GENOVA APS
Corso di formazione per volontari - GESTIONE DELLA PERSONA DISABILE IN ACQUA	APS RISEWISE SEWD SPORT EMPOWERMENT FOR WOMEN WITH DISABILITIES

Titolo corso	Ente proponente
Corso per volontari: concetti di base sugli Interventi Assistiti con Animali I.A.A.- (Pet Therapy)	ASSOCIAZIONE GENOVESE AMICI DEGLI ANIMALI ODV
Insegnare l'italiano L2 a stranieri con nulla o bassa scolarizzazione. Aggiornamenti per i volontari della Rete Scuole Migranti	COMITATO UMANITÀ NUOVA ODV
Il benessere animale nelle specie residenti presso le fattorie didattiche – corso per i volontari ass. La Dimora Accogliente	LA DIMORA ACCOGLIENTE ODV
Cosa insegnare dopo il livello di sopravvivenza: le caratteristiche del B1 e del B2. Strumenti e metodi per volontari insegnanti	PAS A PAS APS

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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)
- sportelli di consulenza su progettazione in risposta a bandi e su ricerca, inserimento gestione volontari (Area Consulenza, assistenza e accompagnamento)
- facilitazione e coprogettazione azioni comuni reti tematiche (Area Promozione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di migliorare la gestione e l'attività degli enti che operano in prevalenza tramite volontari
- bisogno di avvalersi di personale volontario qualificato per riuscire ad affrontare le sfide di uno scenario sempre più articolato
- bisogno di formazione continua dei volontari per sopperire ai turn over delle risorse umane non retribuite e all'evoluzione di un quadro normativo sempre più complesso
- bisogno di garantire particolare riguardo alle ODV
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- formare, qualificare e "capacitare" i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell'ente
- sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, rafforzandone le competenze e le capacità e favorendo il consolidamento degli ETS in ambito amministrativo e gestionale.
- riservare un particolare riguardo alle ODV nell'erogazione dei servizi di formazione
- sostenere iniziative di formazione specialistica ai volontari proposte direttamente dalle ODV e dagli ETS per andare incontro a bisogni specifici
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

I partner di questo servizio sono gli stessi ETS che progettano e realizzano il corso, consentendo al CSV di ampliare l'offerta formativa.

6

Risultati ottenuti	
Numero accessi al servizio	• 10 istanze approvate
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• 10 corsi di formazione realizzati dagli ETS
Numero ETS coinvolti	• 10 non ripetitivi
Numero volontari coinvolti	• 158 volontari coinvolti
Numero cittadini/ aspiranti volontari coinvolti	• 80 cittadini/aspiranti volontari coinvolti

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	Insuffi-ciente
Qualità generale del servizio	71%	29%	0%	0%	0%
Utilità del servizio ricevuto	100%	0%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	100%	0%	0%	0%	0%
Contributo del corso alla qualificazione dei volontari	86%	14%	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*".

6

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Celivo, nel 2022, ha erogato una serie articolata di servizi di informazione e comunicazione a supporto del volontariato.
Le attività svolte sono state le seguenti:

- Sito del Celivo: il sito è stato aggiornato quotidianamente dal personale del Celivo con, documenti e informazioni utili. Con più di 200.000 visualizzazioni nel 2022, il sito è stato lo strumento di comunicazione del CSV maggiormente utilizzato da ETS e cittadini.
- Notizie dal Celivo: la sezione dell'home page del sito e della newsletter, è stata aggiornata costantemente con centinaia di notizie utili ai volontari delle ODV ed ETS, ai media e alla cittadinanza (raccolta, elaborazione e pubblicazione di news, informazioni, adempimenti, scadenze, novità normative, articoli, opportunità, etc)
- Notizie dal volontariato: la sezione dell'home page del sito e della newsletter è stata aggiornata costantemente per promuovere e comunicare le notizie sulle iniziative del volontariato (confronto con gli ETS, raccolta, elaborazione e pubblicazione delle loro news);
- Bandi: la sezione della newsletter settimanale e del sito (pagina interna) dedicata alla promozione dei bandi di interesse del volontariato (raccolta, elaborazione e pubblicazione di NEWS aggiornate sui Bandi attivi) è stata aggiornata ogni settimana nel corso dell'anno.
- Newsletter settimanale: la newsletter, a iscrizione libera, ha raggiunto diverse migliaia di indirizzi di ETS, volontari e cittadini. Ogni settimana (l'invio era di giovedì) ha fornito costanti aggiornamenti all'utenza. La newsletter era divisa in 5 sezioni: "Notizie dal Celivo", "Notizie dal volontariato", "Ricerca Volontari", "Bandi", "Formazione".
- Facebook: la pagina, seguita da più di 6.000 contatti (tra ETS, volontari e cittadini), è stata aggiornata quotidianamente dagli operatori tramite pubblicazione di post con notizie ed eventi degli ETS
- Linkedin: la pagina, seguita da circa 270 follower, è stata costantemente aggiornata nel 2022 con la finalità di condividere le iniziative di promozione del volontariato anche con un pubblico di enti privati, aziende, professionisti
- YouTube: il canale, attivo dal 2009 è stato aggiornato nel 2022 con decine di nuovi video.
- Instagram: nel 2022 è stato avviato sperimentalmente un account Instagram con la finalità di raggiungere un pubblico più giovane.
- Ufficio stampa: ha assicurato una promozione costante sui media delle iniziative di volontariato (tra cui citiamo l'intensa collaborazione col Secolo XIX, da cui è nata, e prosegue con continuità dal 2012, la pagina intera "Il Cuore di Genova" dedicata al volontariato ogni martedì). Nel primo semestre si è creata una nuova sinergia con la rivista online La Voce di Genova che ha portato alla pubblicazione di articoli di approfondimento su diversi ETS e con Il Cittadino di Genova che per alcuni mesi ha pubblicato nell'edizione cartacea la rubrica "La parola al volontariato", che riportava alcune delle notizie più importanti della newsletter del CSV.
- Collaborazione con Ordine dei Giornalisti della Liguria: è proseguito nel 2022 lo stretto rapporto avviato dal 2015 e formalizzato con un protocollo di intesa nel 2019, volto alla sensibilizzazione dei giornalisti sui temi della solidarietà, tramite corsi di approfondimento e sensibilizzazione. A maggio si sono tenuti due incontri sul tema della "Giustizia di comunità", mentre a giugno è stato organizzato un corso sul "Fine vita". I corsi davano accesso ai crediti formativi per i giornalisti.
- Collaborazione con le istituzioni pubbliche e private per la diffusione delle iniziative di volontariato e delle notizie utili agli ETS (Università di Genova, Informagiovani, Confindustria Genova, Teatro Nazionale di Genova, Regione Liguria, Goodmorning Genova). Nei primi mesi del 2022 particolarmente stretta è stata la collaborazione con l'Informagiovani e lo Europe Direct del Comune di Genova sulla promozione e la partecipazione ad eventi e opportunità che le politiche dell'UE offrono ai giovani (ad esempio: EURES Targeted Mobility Scheme, Anno Europeo dei giovani, NEetWORKING TOURGiovani 2030). Sul tema della sostenibilità il centro ha promosso il Festival dello sviluppo sostenibile 2023 dell'ASVIS, sia promuovendone la partecipazione agli ETS del territorio, sia diffondendone le iniziative (Celivo ha anche partecipato con un proprio evento). Sempre nell'ottica di aumentare le connessioni sul territorio sul tema della sostenibilità sono state promosse alcune iniziative, rivolte agli ETS, proposte nell'ambito del progetto C-City – Genova Città Circolare (Genova Blue District – Job Centre – Comune di Genova).

6

• Censimento Non profit: nel quadro della collaborazione di CSVnet con Istat, anche Celivo ha aderito al supporto della campagna di comunicazione proposta da ISTAT per agevolare la partecipazione delle associazioni alla rilevazione campionaria Istat sulle Istituzioni non profit. Il CSV ha preso parte a due giornate di formazione e condiviso un programma di comunicazione che è stato portato avanti fino alla fine della rilevazione. Il personale del Celivo è stato anche formato a dare un primo orientamento agli ETS che avessero bisogno di informazioni preliminari sulla rilevazione stessa.
• Pubblicazione contributi pubblici ETS: la Legge 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 hanno potuto assolvere a tale obbligo pubblicando le informazioni nello spazio appositamente dedicato nella loro pagina dell'Area riservata del Celivo.

Tutti i servizi sopra descritti sono stati erogati gratuitamente.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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 su comunicazione e creazione siti (Area Consulenza, assistenza, accompagnamento)
- Rete Comunicatori (Area Promozione)
- Sportello progettazione in risposta a Bandi (Area Consulenza, assistenza, accompagnamento)
- Corsi di formazione specifici per accrescere le competenze 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)
- Sezione "*Ricerca Volontari*" che riporta gli annunci delle ODV/ETS (Area Promozione)
- Campagne promozionali (Area Promozione)
- Video interviste ai volontari in diretta contemporanea su facebook, youtube, LinkedIn (Area Promozione)
- Galleria fotografica a disposizione per i materiali comunicativi degli ETS (Area Ricerca e documentazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno degli ETS di migliorare la comunicazione verso l'esterno e diffondere le proprie iniziative attraverso mezzi adeguati
- bisogno degli ETS di essere aggiornati costantemente sui temi di loro interesse e di essere informati tempestivamente sulle novità normative, le scadenze e gli adempimenti
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- promuovere la comunicazione e la visibilità sul territorio delle azioni e dei valori del volontariato
- incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato
- Informare i volontari su novità, scadenze e adempimenti normativi
- comunicare con trasparenza i servizi del CSV in modo da garantire pari accessibilità all'utenza
- sensibilizzare il mondo della comunicazione ai valori della solidarietà
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

CSVnet: supporta attivamente la comunicazione dei CSV sia attraverso un gruppo di lavoro dedicato (community dei comunicatori), di cui facciamo parte da molti anni; sia producendo articoli e notizie di interesse per gli ETS (anche tramite Cantiere Terzo Settore) che i CSV possono rilanciare sui loro siti e newsletter.
Ordine dei Giornalisti della Liguria: collaboriamo attivamente dal 2015 e dal 2019 abbiamo sottoscritto un protocollo di intesa senza rilievo economico per sensibilizzare i giornalisti ai temi della solidarietà
Il Secolo XIX edizione di Genova: dal 2012 prosegue una fattiva collaborazione continuativa senza rilievo economico. Il Secolo XIX dedica una pagina alla settimana (Il Cuore di Genova) alle notizie dal Volontariato.
GoodMorning Genova (network di comunità nato su iniziativa di alcuni enti del terzo settore durante l'emergenza Covid e seguito da più di 35.000 persone): dal 2020 abbiamo attivato una collaborazione senza rilievo economico per diffondere un video settimanale realizzato ah hoc da Celivo con le notizie dal volontariato.
Regione Liguria, Università di Genova, Informagiovani, Confindustria Genova, Mass Media: diffondono alcune notizie sul volontariato in collaborazione con Celivo durante l'anno (senza cadenze temporali precise).
ISTAT: nel 2022 abbiamo attivamente collaborato alla diffusione del censimento sulle istituzioni non profit.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 206.159 visualizzazioni annuali sito • 5.199 visualizzazioni video YouTube • 8.250 iscritti alla newsletter • 6.790 follower su Facebook • 270 follower su LinkedIn • 360 follower su Instagram
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Notizie pubblicate da Celivo (sito e newsletter): 353 • Notizie dal Volontariato: 402 • Notizie su Bandi: 111 • Newsletter: 47 • Notizie LinkedIn: 135 • Post su Facebook: 325 • Video su YouTube: 69 • Notizie sui media: 354 • Post su Instagram: 147 • Campagna Istat Censimento non profit: promosso in 4 NL e 7 post sui social • 3 eventi pubblici (1 con Europe Direct, 2 con Informagiovani)
Numero ETS coinvolti	• 404 ETS non ripetitivi (le cui notizie sono state diffuse) • 898 ETS non ripetitivi (destinatari di notizie utili)
Numero volontari coinvolti	• 4.546 volontari coinvolti
Numero cittadini/ aspiranti volontari	• 2.347 cittadini/aspiranti volontari coinvolti

Numero prodotti / output conseguenti all'attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	• 69 video autoprodotti
Altro	• 459 enti non profit • 9 enti pubblici • 53 giornalisti • 21.296 utenti annuali sito

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

Comunicazione e informazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	63%	37%	0%	0%	0%
Soddisfazione rispetto ai canali di comunicazione Celivo (newsletter, sito, social)	59%	41%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	73%	27%	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*".

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Tutte le attività relative all'Area Ricerca e documentazione sono state regolarmente svolte nel 2022, nel rispetto di quanto indicato nella programmazione.

Celivo ha adottato, dal 2016, il Sistema Informativo Integrato (SII) elaborato da CSVnet appositamente per i CSV italiani; un gestionale informatico articolato e complesso, attraverso cui gestire e rilevare tutti i servizi erogati all'utenza e la Banca Dati degli ETS. Dal SII vengono estrapolati inoltre tutti i dati relativi alla verifica e rendicontazione delle attività: n° accessi, n° non ripetitivo ETS, etc.

Tramite il gestionale sono stati erogati anche i seguenti servizi:

- La Banca Dati degli ETS della città metropolitana di Genova è stata aggiornata costantemente dagli operatori del Celivo. La B.D. era consultabile pubblicamente da tutti gli interessati tramite il nostro sito e consentiva di effettuare molteplici ricerche di dettaglio (per Comune, quartiere, Municipio, destinatari, settore, n° volontari, etc). Tutte le ODV e gli ETS hanno potuto direttamente aggiornare autonomamente i propri dati tramite il loro profilo in Area Riservata. Gli operatori del Celivo sono stati a disposizione per effettuare ricerche mirate e approfondite sul mondo del volontariato (con accesso diretto pubblico da sito e area riservata sono possibili solo alcune funzioni limitate di ricerca, mentre gli operatori hanno accesso a maggiori funzionalità).
- L'Area riservata del Celivo, attiva dal 2019, è un ambiente virtuale attraverso cui gli utenti hanno potuto accreditarsi, richiedere i servizi, iscriversi ai corsi, tenere aggiornati i propri dati istituzionali consultabili pubblicamente nella banca Dati, consultare le diverse sezioni, scaricare documentazione utile predisposta da Celivo, caricare documenti propri (utilizzando l'area riservata come archivio). Celivo ha offerto un servizio di supporto tecnico agli ETS sull'utilizzo area riservata, oltre a una guida e due video tutorial (Profilo Ente – Profilo Persona)

Tramite l'area riservata, Celivo ha messo a disposizione degli utenti un ricco set di documentazione utile (fac-simile, slide, modelli, video, materiali, normativa, manuali, pubblicazioni, ricerche) sempre aggiornato e accessibile online.
In particolare, segnaliamo le sezioni:

- *Riforma T S* che riporta in maniera aggiornata tutta la documentazione utile ad orientarsi ed affrontare la nuova normativa
- Info utili per gestire un ETS che raccoglie tutta la documentazione utile alla gestione degli ETS (modelli, schede, video, slide, materiali) suddivisa nelle seguenti aree tematiche: Statuto; Caratteristiche e adempimenti; Gestione amministrativa e contabile; RUNTS; Donazioni e fundraising; Strumenti collaborativi con la P.A. ; Ricerca, motivazione e gestione volontari ; Comunicazione , Strumenti digitali ; Privacy; Progettazione.
- Costituire una nuova ODV o APS che illustra i passaggi necessari e rendeva disponibili fac simili, modelli e istruzioni.

Celivo ha inoltre curato negli anni passati diverse ricerche e pubblicazioni, consultabili e scaricabili dal sito, tra cui: Storie di volontariato a Genova - Il gruppo di volontariato: istruzioni per l'uso. Manuale per la conduzione di gruppo - Caro Volontario... Suggerimenti per un'efficace gestione delle risorse umane nelle odv - L'organizzazione" dell'Organizzazione di Volontariato - Logiche e strumenti organizzativi per il volontariato - I CARE! - Guida metodologica per insegnanti - I CARE! - Quaderno didattico studenti - Carta dei Valori del Volontariato - Carta della Rappresentanza - Carta della rappresentanza illustrata - Guida per orientarsi alla vita in carcere e oltre - Come accogliere un nuovo volontario
A partire dal 2003, inoltre, 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 costituisce un corredo iconografico utile per promuovere il volontariato.

Tutti i servizi di quest'area sono stati erogati gratuitamente.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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 e kit di consulenze predefiniti (Area Consulenza, assistenza, accompagnamento).
- corsi di formazione + video a disposizione (Area Formazione)
- comunicazione novità e informazioni utili agli ETS (Area Comunicazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di avere a disposizione conoscenze, documentazione e banche dati sul mondo del volontariato sempre accessibili
- bisogno di utilizzare strumenti digitali snelli, di accedere facilmente ai servizi e di documentarsi anche senza l'intermediazione di un operatore, di essere conosciuti e rintracciabili da cittadini, istituzioni, altri ETS
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

6

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Obiettivi strategici:

- realizzare servizi di ricerca e documentazione sul volontariato universalmente accessibili all'utenza
- mettere a disposizione una banca dati sempre aggiornata sugli ETS del territorio e fornire ricerche ed interrogazioni a enti, P.A., cittadini, istituti di ricerca
- raggiungere un vasto numero di beneficiari dei servizi, grazie all'utilizzo e all'implementazione di strumenti digitali sempre accessibili
- dotare gli ETS di un apparato documentale facilmente consultabile
- aumentare le conoscenze sul mondo del volontariato
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto
- supportare la digitalizzazione del volontariato

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

CSVnet: ha creato e fornisce gratuitamente ai CSV la piattaforma del gestionale SII. Celivo ogni anno sostiene costi limitati per fare implementazioni personalizzate del gestionale per semplificare e migliorare le proprie procedure interne. Queste implementazioni sono messe a disposizione gratuita degli altri CSV.
Regione Liguria e altri CSV liguri: parte della documentazione messa a disposizione degli utenti è stata condivisa e concordata sul Tavolo istituito dalla Regione sulla Riforma del Terzo Settore.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 14.685 accessi (non tiene conto delle visualizzazioni dell'area ricerca del sito)
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Aggiornamenti schede Banca Dati (cancellazioni/iscrizioni a registro, variazioni indirizzo e modifiche varie): 1.583 • Interrogazioni dirette Banca Dati pubblica da parte degli utenti: 1.608 • Ricerche specifiche in Banca Dati supportate dagli operatori di Celivo su richiesta di ETS, istituzioni, P.A.: 23 • Totale schede anagrafiche ETS disponibili e consultabili nella B.D. online: 1.594 • Totale accessi e utilizzi dell'Area riservata: 9.040 • Totale utenti registrati in Area riservata: 4.625 (di cui 782 ETS, 3.612 volontari, 270 enti non profit) – segnaliamo 1.273 nuove registrazioni in a.r. • Supporto tecnico agli ETS per utilizzo area riservata: 242 • Pubblicazione nuovi documenti, materiali, video, etc.: 133 • Download di documenti utili da area riservata da parte degli ETS: 3.772 • N° di consultazioni delle sezioni di sito e area riservata Riforma TS, Info utili per gestire un ETS e Ricerca e documentazione: 10.907
Numero ETS coinvolti	• 782 ETS non ripetitivi
Numero volontari coinvolti	• 3.612 volontari coinvolti
Numero cittadini/ aspiranti volontari	• 133 nuovi documenti, materiali, video.

Altro	• 2 enti pubblici • 270 enti non profit

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

Ricerca e documentazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insuffi-ciente
Qualità generale del servizio	68%	31%	1%	0%	0%
Utilità Area riservata	64%	35%	%	0%	1%
Utilità Banca dati degli ETS	56%	42%	2%	0%	0%
Utilità sezioni "Riforma T.S." e "Info Utili"	62%	36%	2%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	85%	14%	1%	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".*

6.3.3.6.1 Attrezzature, spazi, materiali

ATTREZZATURE, SPAZI, MATERIALI

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Tutti i servizi sono stati erogati regolarmente nel 2022, in continuità con l'anno precedente.
Celivo ha messo a disposizione di ODV, APS ed ETS attrezzature, spazi, materiali.

ATTREZZATURE

Le attrezzature a disposizione di ODV, APS, ETS erano in prestito temporaneo. Il servizio era finalizzato a facilitare l'operatività dei volontari nelle iniziative che promuovono la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva. Le attrezzature erano a disposizione, oltre che a Genova, anche presso gli sportelli decentrati. L'elenco aggiornato delle attrezzature disponibili al 31 dicembre 2022 e delle loro sedi è il seguente:

- N° 9 Videoproiettore (1)CH – (1)RA – (1)BU □ (5)GE – (1) SL
- N° 7 Schermo portatile (1) CH □ (1) RA □ (1) BU □ (1)SL - (3)GE
- N 1 Lavagna a fogli mobili (1)GE
- N° 12 Impianto amplificazione (1) CH–(1) RA – (1) BU – (1) SL – (8) GE

- N° 1 Mixer + cavi (1) GE
- N° 1 Megafono (1) GE
- N° 3 Videocamera (1) RA □ (2) GE
- N° 3 PC portatile (1) CH – (2) GE
- N° 4 Gazebo (4.5x3 m, Kg.32) (1)RA – (3)GE
- N° 1 Gazebo (3x2 m, Kg 27) (1) GE
- N° 4 Gazebo (1.5x1.5 m, Kg.19) (2) CH □ (2)GE
- N° 2 Gazebo (2.0X2.0, Kg 25)(1) SL - (1) GE
- N° 2 tavolo + 4 sedie (in valigetta da 8 kg) (1) GE – (1) CH
- N° 1 Kit di 3 manichini pediatrici Little family pack QCPR con skillguide* (1) GE
- N° 1 Manichino Resusci Anne QCPR adulto a corpo intero* (1) GE

**N.B. Si tratta di manichini per realizzare corsi di primo soccorso, contenuti in comodi trolley.*

LEGENDA: BU: Sportello Busalla; CH: Sportello Chiavari; RA: Sportello Rapallo; SL: Sportello Sestri Levante; GE: Sede Celivo Genova. Tra parentesi, il numero di attrezzature disponibili presso ciascun punto di ritiro.

Per garantire l'universalità dell'accesso a tutti gli utenti, le attrezzature potevano essere richieste con i seguenti vincoli:

- non più di 3 volte l'anno e, ogni volta, per un massimo di 7 giorni consecutivi
- massimo n° 3 gazebo per ogni evento
- massimo n° 2 impianti di amplificazione per ogni evento

Nel corso del 2022 è aumentata la richiesta di questo servizio, rispetto all'anno precedente, di pari passo con l'aumento degli eventi organizzati dagli ETS, visto l'allentarsi delle norme relative al Covid.

SPAZI

I due Centri commerciali Ipercoop "l'Aquilone" di Bolzaneto (Genova) e "I Leudi" di Carasco (Chiavari) hanno concesso gratuitamente, per il tramite di Celivo, l'utilizzo temporaneo di alcuni spazi per la promozione di iniziative di volontariato verso il pubblico. Si tratta di due giorni al mese per ogni Ipercoop. Gli enti che utilizzano il servizio hanno a disposizione un desk espositivo e due sedie che si trovano direttamente presso le due Ipercoop.

È consentita la presenza di volontari e l'utilizzo di materiale informativo quale manifesti, volantini, brochure etc. da esporre al pubblico per attività rivolte alla sensibilizzazione e alla ricerca dei volontari. È consentita occasionalmente anche la raccolta di alimenti e beni di prima necessità acquistabili presso i Centri commerciali. Non è consentito raccogliere denaro.

Celivo ha inoltre messo a disposizione i propri spazi fisici e virtuali, come d'abitudine, per gli incontri delle reti tematiche. Ha messo a disposizione degli ETS la piattaforma Zoom, ma le richieste, rispetto all'anno precedente, sono state più basse, vista la possibilità di incontrarsi nuovamente in presenza per l'allentamento delle misure Covid.

MATERIALI

Celivo ha messo a disposizione alcuni materiali a supporto dell'operatività dei volontari e delle iniziative che danno visibilità ai valori del volontariato e promuovono la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva. Tutti i materiali riportavano il logo e i riferimenti di Celivo ed avevano lo scopo di promuovere il volontariato sul territorio, facendo conoscere ai cittadini e ai volontari l'esistenza del CSV. Sulle cartelline è stampata la Carta dei Valori del Volontariato.

I materiali potevano essere richiesti nel rispetto dei seguenti massimali annui:

- penne (max 200 all'anno)
- cartelline (max 200 all'anno)
- sacchetti di carta (max 100 all'anno)
- blocchi da 7 fogli A4 (max 200 all'anno)
- Carta dei Valori del Volontariato (max 200 all'anno)
- libretti ricevute (max 6 all'anno)

N.B. Nel 2022 non erano previsti costi di acquisto di materiali perché le quantità a magazzino ci hanno consentito di traguardare tutto l'anno.

La richiesta di questo servizio è aumentata rispetto all'anno precedente, di pari passo con l'aumento degli eventi organizzati dagli ETS, visto l'allentarsi delle norme relative al Covid.

Tutti i servizi sopra descritti erano gratuiti.

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

- comunicazione e diffusione eventi degli ETS (Area Comunicazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di facilitare l'operatività dei volontari
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia
- bisogno di digitalizzarsi

Obiettivi strategici:

- mettere a disposizione strumenti utili per favorire la realizzazione degli eventi di volontariato
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto
- supportare la digitalizzazione del volontariato

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Da molti anni esiste un protocollo di intesa formalizzato con l'Ipercoop di Genova e Carasco, privo di ogni rilievo economico. Le due Ipercoop concedono gratuitamente tramite Celivo gli spazi al volontariato un weekend al mese ciascuna, ad esclusione del mese di dicembre.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 348 accessi al servizio
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Attrezzature: 134 prestiti • Spazi Ipercoop: 17 giornate • Sala virtuale (ZOOM): 64 eventi • Sala fisica: 6 • Materiali: 127 richieste
Numero ETS coinvolti	• 176 non ripetitivi
Numero volontari	• 700 volontari coinvolti

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

Attrezzature, spazi, materiali	MATERIALI	ATTREZZATURE	SALA VIRTUALE
Qualità generale del servizio	95% Ottimo 5% Buono	100% Ottimo	100% Ottimo
Utilità del servizio ricevuto	90% Ottimo 10% Buono	100% Ottimo	100% Ottimo
Supporto operatore Celivo	95% Ottimo 5% Buono	95% Ottimo 5% Buono	100% Ottimo

6.3.3.6 .2 Ti serve? Mi serve? Progetto donazioni

Ti serve? Mi serve? Progetto donazioni

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

L'attività si è svolta regolarmente in continuità nel 2022.

Celivo ha svolto il ruolo di facilitatore delle donazioni di beni usati (ma ancora funzionanti) o nuovi da parte di privati, enti, imprese, alle ODV, APS, ETS.
Il CSV ha promosso il progetto, sensibilizzando cittadini ed aziende (grazie alla collaborazione con Confindustria) al valore del riciclo e si è occupato di incrociare la domanda e l'offerta, raccogliendo e pubblicizzando le varie opportunità tramite la "*Newsletter Donazioni*" creata ad hoc, che è stata spedita a tutti gli utenti accreditati ai servizi, ogni volta che c'era la disponibilità di un bene. Gli ETS interessati alla donazione dei beni indicati nella newsletter, hanno contattato Celivo che li ha messi in contatto diretto con il donatore.

Molte donazioni, nel 2022, sono state messe a disposizione da parte di privati cittadini (si è trattato soprattutto di arredi ed elettrodomestici). Accanto ad esse, sul fronte delle aziende, si segnala in particolare le donazioni da parte della catena Toys (soprattutto giocattoli e alimenti prima infanzia) e una donazione massiccia da parte di Costa Crociere che ha donato migliaia di arredi di una nave (sedie, sdraio, poltrone, etc.), di cui hanno beneficiato molti ETS (ciò ha consentito l'aumento delle donazioni ben oltre le previsioni). Segnaliamo anche le donazioni di 4.000 mascherine e migliaia di materiali di cancelleria donati da due Enti del Terzo Settore ad ODV. Abbiamo inoltre promosso il bando di un'istituzione scolastica che ha dismesso 20 LIM (lavagne interattive)
Nell'assegnazione dei beni, Celivo ha rispettato il criterio di equa distribuzione tra gli ETS richiedenti.

Oltre ai beni materiali, Celivo ha veicolato anche la donazione di cultura, in collaborazione col Teatro Nazionale di Genova (che associa i quattro principali teatri cittadini) il quale, tramite il CSV, ha donato biglietti gratuiti ai volontari e ai loro utenti per alcuni spettacoli nei mesi di febbraio, marzo, settembre, ottobre 2022.
Dal 2020 col Teatro è stato formalizzato un protocollo di intesa.

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di facilitare l'operatività dei volontari attraverso strumenti utili e risparmiare sui costi di beni e attrezzature
- bisogno di essere sostenuti nella ricerca di beni in donazione e nella promozione di una cultura diffusa del riciclo e del riuso
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia

Obiettivi strategici:

- mettere a disposizione strumenti utili
- promuovere la cultura della sostenibilità e della lotta allo spreco e facilitare la donazione di beni ancora funzionali agli ETS da parte di cittadini, aziende, istituzioni
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Teatro Nazionale di Genova: abbiamo sottoscritto dal 2020 un protocollo di intesa senza rilievo economico. Il Teatro (che associa i quattro principali teatri cittadini), tramite il CSV, dona biglietti gratuiti ai volontari per alcuni spettacoli teatrali durante l'anno e distribuisce la Social Card che dà diritto ad uno sconto per i volontari

Confindustria Genova: abbiamo sottoscritto un accordo formale dal 2003 senza rilievo economico. Grazie a Confindustria promuoviamo presso le imprese genovesi la cultura della donazione dei beni ancora utilizzabili.

Privati cittadini: grazie all'opera di promozione e sensibilizzazione del Celivo, molti privati cittadini mettono in donazione i loro beni ancora funzionanti.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 127 accessi al servizio
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• Invio "Newsletter Donazioni" agli ETS con offerte di beni: 52 newsletter • Biglietti teatro donati agli ETS: 450 • 634 social card
Numero ETS coinvolti	• 120 non ripetitivi
Numero prodotti / output conseguenti all'attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	• 12.025 beni donati
Altro	• 36 aziende private e cittadini che hanno donato i propri beni

6

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

Progetto donazioni	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insuffi-ciente
Qualità generale del servizio	75%	20%	5%	0%	0%
Utilità del servizio	75%	15%	10%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	80%	20%	0%	0%	0%
Qualità bene assegnato	35%	45%	15%	5%	0%

6.3.3.6 .3 Verifico

Verifico

Breve descrizione dell'attività svolta e delle modalità attuative svolte

Verifico è uno strumento digitale ideato da CSVnet, in collaborazione con una software house, per la gestione completa degli ETS di piccole/medie dimensioni. È infatti adatto agli enti con entrate annuali inferiori a 220.000 euro, tenuti a redigere il rendiconto per cassa (D.M. 5/3/2020).
Nel corso del 2021, in collaborazione con CSVnet e diversi altri CSV italiani, Celivo ha sperimentato Verifico con alcune associazioni del territorio e nel 2022 lo ha messo a disposizione di una più ampia platea di ODV ed APS.
Da febbraio 2022 Celivo, dopo aver ricevuto le debite istruzioni da parte di CSVnet, ha pubblicato, per diverse settimane, un avviso su sito e newsletter che invitava le ODV e APS a candidarsi tramite l'area riservata.
A partire da marzo 2022, Celivo ha inviato agli enti che ne avevano fatto richiesta i codici per l'attivazione gratuita della licenza 2022 di Verifico. I costi sono stati sostenuti direttamente dal CSV. Tutti gli enti che si sono candidati hanno ricevuto il servizio. Non è stato necessario procedere ad una selezione/eliminazione di candidature.
Rispetto al costo delle licenze inizialmente preventivato nella stesura del programma ci è stata praticata una scontistica dovuta al fatto che il nostro CSV si è candidato a svolgere il ruolo di accompagnatore degli ETS nell'utilizzo del software. Questo ci ha consentito di mettere a disposizione un numero leggermente più elevato di licenze rispetto a quanto indicato nella programmazione 2022.

Le associazioni che hanno utilizzato il gestionale hanno avuto la possibilità di avere un affiancamento da parte del personale Celivo per chiarimenti sulle funzionalità del software, risoluzione guidata dei problemi e orientamento agli altri servizi del Celivo utili a risolvere le questioni di merito (sportelli di consulenza, corsi di formazione, documentazione e modulistica in Area Riservata).
Il servizio è stato erogato gratuitamente.

NOTA BENE: le azioni seguenti, pur afferendo ad altre aree di programma e 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 fiscale, amministrativa, contabile, statutaria (Area Consulenza, assistenza, accompagnamento)
- sportello di consulenza digitale (Area Consulenza, assistenza, accompagnamento)
- corsi di formazione su bilancio, libri sociali, etc. (Area Formazione)

Obiettivi strategici di riferimento realizzati

Bisogni:

- bisogno di utilizzare strumenti digitali per semplificare e migliorare la gestione e le attività dell'ente
- bisogno di usufruire di servizi sinergici e integrati tra loro, che garantiscano continuità nel tempo
- bisogno di semplificare e agevolare l'accesso ai servizi del Celivo, mantenendo le modalità di fruizione anche in remoto sperimentate durante la pandemia
- bisogno di garantire un particolare riguardo alle ODV

Obiettivi strategici:

- favorire la digitalizzazione del volontariato
- assicurare il necessario coordinamento sinergico di tutte le azioni e risorse del CSV, garantire coerenza di sistema e integrazione dei servizi tra loro, garantire continuità e accompagnamento nel tempo agli utenti
- facilitare la fruizione dei servizi, utilizzando anche la modalità in remoto
- garantire un particolare riguardo alle ODV nell'erogazione di alcuni servizi

Eventuali enti coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

CSVnet: ha strutturato insieme alla ditta Terzo Settore Digitale srl il gestionale Verifico, lo ha sperimentato nel 2021 insieme a 16 CSV e lo ha messo a disposizione nel 2022 dietro pagamento della licenza annuale, che è stata sostenuta da Celivo e messa gratuitamente a disposizione dei volontari di ODV e APS. Nel 2022 hanno aderito a Verifico 38 CSV italiani.

Risultati ottenuti

Numero accessi al servizio	• 105, di cui 67 ODV e 38 APS (si intendono gli ETS che hanno ricevuto in concessione il software) • 122 erogazioni di supporto all'utilizzo
Numero attività specifiche (eventi, incontri, convegni, seminari, corsi, consulenze, etc.)	• 1 incontro di lancio/presentazione • 4 incontri di formazione all'utilizzo dello strumento • 122 erogazioni di supporto all'utilizzo da parte degli operatori • 1 incontro di monitoraggio e verifica con gli ETS a fine anno, che ha coinvolto 42 ETS
Numero ETS coinvolti	• 105 non ripetitivi
Numero volontari coinvolti	• 105 volontari

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

Progetto donazioni	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insuffi-ciente
Qualità generale del servizio	26%	65%	6%	0%	3%

6.3.3 .7 Agenda ONU 2030

Relativamente all'Agenda Onu 2030 Celivo, in una logica di adesione sostanziale e non formale, ha nel 2022 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 • Adesione al progetto Alveare CSV Formazione - Il catalogo di webinar per il Terzo Settore italiano • Realizzazione di due corsi per giornalisti in collaborazione con ETS su tutela della salute e tutela dei diritti (misura alternativa alla detenzione)
	• 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 • Sala formazione dotata di impianto audio adatto a ipoudenti
	• Eliminazione dell'utilizzo della plastica per distribuzione acqua e caffè • 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 "*Liguria 2030 – Insieme verso i Global Goals"*. •Partecipazione al *Festival dello Sviluppo sostenibile 2022* promosso dall' ASVIS, attraverso l'organizzazione di un evento pubblico sul tema del riuso •Emanazione XVIII edizione *Premio per esperienze innovative di partnership sociali tra imprese e organizzazioni di volontariato e/o Enti del Terzo Settore (ETS)* in collaborazione con Confindustria Genova. Uno dei criteri di valutazione è il *Miglioramento degli aspetti sociali e ambientali, anche in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU* •Supporto alla creazione di partnership tra aziende, istituzioni e ETS del territorio •Supporto alle reti territoriali

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 **sistema 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 21 anni) rappresenta una forma di controllo della gestione sociale, permettendo la verifica della coerenza tra gli obiettivi di programma e le attività concretamente svolte, oltre che rappresentare uno strumento di valutazione dei risultati conseguiti e di orientamento per le azioni future. Nel bilancio sociale vengono pubblicati i risultati dei questionari sulla qualità sottoposti agli utenti.
- Gli stessi **organi sociali** del Centro (Direttivo e Assemblea), espressione delle associazioni del territorio, governano il Celivo impegnandosi a garantire la necessaria coerenza tra bisogni e azioni.

6

6.4.1 Strumenti per la qualità

Il Codice del Terzo Settore indica i principi a cui il CSV si deve ispirare nell'organizzazione dei propri servizi (comma 3 dell'art. 63), tra cui: il principio di qualità"- "*i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità*" e il "principio di pubblicità e trasparenza "*i CSV "adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari*". Tutti i servizi del Celivo sono sottoposti ad un sistema di rilevazione della qualità tramite diversi questionari somministrati agli utenti, sia al termine dell'erogazione del servizio, sia attraverso invii periodici, sia attraverso questionari on-line sempre disponibili sul sito (tutti citati al paragrafo precedente).

I risultati della rilevazione qualitativa sono pubblicati nel presente bilancio sociale nel capitolo 6 dedicato alle attività svolte. Oltre che nella rendicontazione sociale, i risultati qualitativi sono utilizzati per verificare e monitorare continuativamente durante l'anno l'attività svolta ed intervenire, laddove necessario, per migliorarla o correggere eventuali criticità. Il sistema di rilevazione qualitativa dei servizi è stato sviluppato internamente dal Celivo in modo unitario e sistematico, utilizzando criteri uniformi e comparabili per i vari servizi.

Per quanto riguarda la Carta dei Servizi, essa viene pubblicata annualmente dal 2008 sul sito del Celivo. Viene aggiornata ogni anno ed è parte integrante della programmazione annuale del CSV.

6.4.2 Gli obiettivi di miglioramento

L'istituzione del RUNTS e la conseguente trasmigrazione delle ODV e APS nel nuovo registro, comportano nuovi complessi adempimenti per i volontari. Sarà necessario supportarli, lavorando sulle competenze digitali, amministrative e gestionali necessarie per muoversi nel nuovo contesto.

Il nuovo scenario rende sempre più necessario garantire il ricambio generazionale negli enti. A tal fine, Celivo lavorerà sempre più attivamente con scuole e università per promuovere il volontariato giovanile.

Continueremo ad investire sulla digitalizzazione del volontariato e a fornire conoscenze e strumenti innovativi che consentano agli enti di operare al meglio e rimanere al passo dei cambiamenti.

Svilupperemo il ruolo di Celivo come agente di sviluppo territoriale, favorendo reti, partnership e collaborazioni.

7 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Le informazioni di carattere economico, patrimoniale e finanziario del Celivo sono contenute nel bilancio di esercizio, alla cui lettura si rimanda. Questa sezione del bilancio sociale non vuole chiaramente assolvere alle medesime funzioni del bilancio di esercizio, 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 2022. Il bilancio consuntivo, così come il preventivo, vengono approvati entro i termini statutari dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea dei Soci e successivamente inviati all'Organismo Territoriale di Controllo dell'attività dei CSV ai sensi del D. lgs. 117/17.

7.1 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.

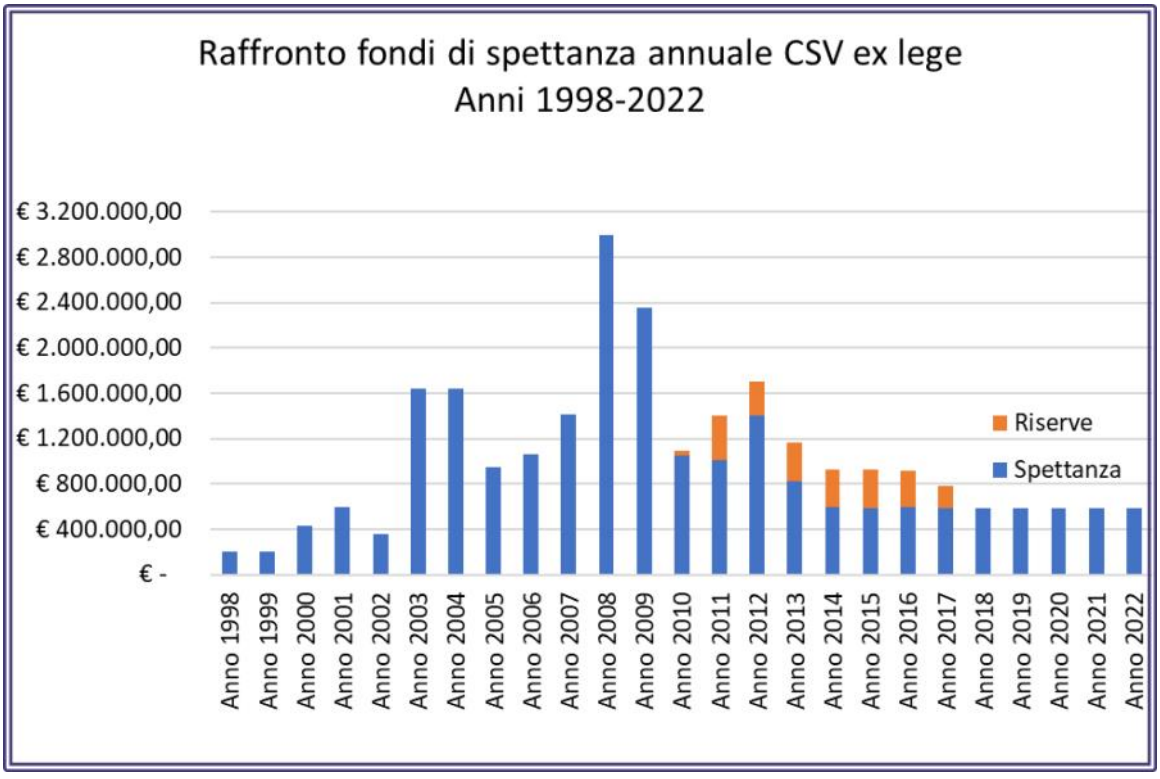
Nel 2022 Celivo non ha ricevuto fondi diretti dalla Pubblica Amministrazione.

Qui di seguito il dettaglio dei proventi 2022:

7

PROVENTI E RICAVI	
A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	
Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	€ 1.300,00
Erogazioni liberali	€ 1.000,00
Proventi del 5 per mille	€ 359,59
Contributi da soggetti privati	
Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017	*€ 630.854,58*
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 1.339,17
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	
Da rapporti bancari	€ 701,59
E) Proventi di supporto generale	
Totale proventi e ricavi	**€ 635.554,93**

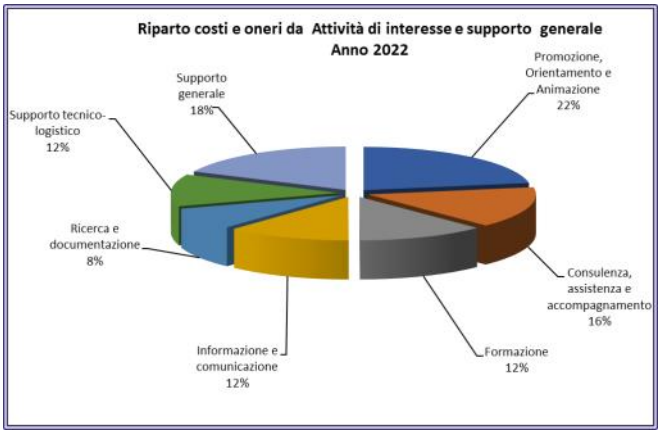
Qui di seguito il raffronto delle spettanze annuali del Celivo provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria dal 1998 al 2022 (denominate attualmente FUN e, in precedenza, Fondo Speciale Volontariato):



Gli oneri di competenza registrati nel corso dell'esercizio 2022 sono interamente riferibili alle funzioni di CSV. Celivo, nel 2022, 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 2022:

ONERI E COSTI	
A) Costi e oneri da attività di interesse generale	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 6.373,56
Servizi	€ 161.357,57
Godimento beni di terzi	€ 36.820,18
Personale	€ 277.098,84
Ammortamenti	€ 4.069,52
Oneri diversi di gestione	€ 6.525,16
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	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 493,86
Servizi	€ 24.212,30
Godimento beni di terzi	€ 5.111,82
Personale	€ 68.013,46
Ammortamenti	€ 717,97
Oneri diversi di gestione	€ 9.702,20
Totale oneri e costi	**€ 600.496,44**

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



MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

8

Per lo svolgimento della propria attività di monitoraggio sulle attività poste in essere nell'esercizio 2022 l'Organo di controllo si è riunito in 5 occasioni , in data 22 febbraio, 19 aprile, 17 giugno, 14 settembre, 15 dicembre 2022.

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

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) Ha qualche suggerimento libero da darci?

Pubblicazione realizzata a cura di:
CELIVO - Centro di Servizio per il Volontariato ODV
Maggio 2023
Progetto grafico: Maria Giulia Pastorino

Centro di servizio per il volontariato ODV

CELIVO

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