

# Bilancio Sociale 2023

volontariato

relazione

comunità

gratuità

visione



**22°**  
BILANCIO  
SOCIALE

## Progettazione, redazione e realizzazione grafica:

---

Simona Tartarini  
Maria Giulia Pastorino

(Direttore)  
(Realizzazione grafica)

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

Publicato a maggio 2024



Via di Sottoripa 1A interno 16, 16124 Genova • Tel. 010 5956 815  
E-mail [celivo@celivo.it](mailto:celivo@celivo.it) • Sito [www.celivo.it](http://www.celivo.it)

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

# INDICE

<b>1</b>	<b>Premesse</b>	<b>2</b>
	1.1 Introduzione	2
<b>2</b>	<b>Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Informazioni generali sull'ente</b>	<b>4</b>
	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
<b>4</b>	<b>Struttura, governo e amministrazione</b>	<b>10</b>
	4.1 La compagine sociale	10
	4.2 Il sistema di governo e controllo	11
	4.3 I portatori di interesse	16
<b>5</b>	<b>Persone che operano per l'ente</b>	<b>19</b>
	5.1 L'articolazione organizzativa	19
	5.2 Le risorse umane	20
<b>6</b>	<b>Obiettivi e attività del csv</b>	<b>22</b>
	6.1 Gli obiettivi	22
	6.2 Le modalità di erogazione dei servizi	23
	6.3 Le attività	25
	6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	62
<b>7</b>	<b>Situazione economico-finanziaria</b>	<b>64</b>
<b>8</b>	<b>Monitoraggio svolto dall'organo di controllo</b>	<b>67</b>
	Questionario	69

## 1.1 INTRODUZIONE

Introduciamo con soddisfazione la ventiduesima edizione del bilancio sociale del Celivo.

Nel 2023 Celivo ha compiuto venticinque anni di attività. Molte cose sono cambiate dal 1988, anno in cui abbiamo ottenuto l'accreditamento quale Centro di Servizio per il Volontariato. Siamo cresciuti negli anni, insieme alle associazioni e ci siamo sempre più specializzati per garantire un sostegno di qualità agli utenti.

Siamo convinti che il valore delle nostre azioni dipenda non solo dalle competenze messe in campo, ma anche dalla cura delle relazioni con i nostri utenti e i nostri stakeholder.

Anche l'annualità 2023, come la precedente, è stata caratterizzata da un forte impegno consulenziale e formativo per supportare i volontari, che manifestano grandi difficoltà nel rapportarsi con i nuovi adempimenti generati dalla Riforma.

La maggioranza delle associazioni sono piccole e poco strutturate e faticano ad adottare i cambiamenti organizzativi e di governance necessari per affrontare la complessità del nuovo contesto.

Abbiamo lavorato moltissimo sulle competenze dei volontari, sul loro accompagnamento e sull'accrescimento delle risorse umane negli ETS. Molti sforzi sono stati fatti nel campo della promozione del volontariato, con un'intensa attività nelle scuole superiori e con l'Università di Genova, per sensibilizzare i giovani e favorire il ricambio generazionale.

Purtroppo, a fronte di un costante aumento degli ETS iscritti al RUNTS, e quindi degli utenti che si rivolgono a noi, registriamo le difficoltà economiche del sistema dei CSV, in cui le risorse diminuiscono contraendo le nostre capacità di risposta. Nonostante lo scenario sia caratterizzato da evidenti criticità, confidiamo di riuscire a garantire in futuro un supporto costante ai bisogni del mondo del volontariato.

Il Presidente del Celivo  
Stefano Dossi

La Direttrice del Celivo  
Simona Tartarini

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

Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2023, (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 **ventiduesimo 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 CSV. Non ci si avvale 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](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. Viene 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 cambiamenti nella struttura dei capitoli e paragrafi.

## 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. 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 scolastici sui percorsi di Alternanza Scuola-lavoro introdotti dalla nuova legislazione. Collabora con Istat per la “*Rilevazione campionaria sulle istituzioni non profit*”. Ospita a Genova la Conferenza Nazionale dei CSV.
- 2017** Pubblica il suo 15° bilancio sociale consecutivo. Avvia il proprio percorso riorganizzativo sulla base della Riforma del Terzo Settore, in particolare ai sensi del D. Lgs. 117/17 (articoli dal 61 al 66).

- 2018** Compie venti anni di accreditamento quale Centro di Servizio al Volontariato. Realizza diverse azioni di accompagnamento alla Riforma del Terzo Settore.
- 2019** Rinnova il proprio statuto adeguandolo al D. Lgs. 177/17. Presenta la manifestazione di interesse per il rinnovo dell'accreditamento quale CSV. Collabora con la Regione Liguria per la realizzazione e diffusione di schemi di statuto per le ODV e APS.
- 2020** Adegua i propri servizi per continuare a dare risposte efficaci e continuative anche nel periodo dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid 19.
- 2021** Celivo ottiene il nuovo accreditamento dall'ONC quale CSV della città metropolitana di Genova, sulla base della nuova normativa sul Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017).
- 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
- 2023** Celivo compie 25 anni di attività quale Centro di Servizio per il Volontariato accreditato

### 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 2023 tutte le attività statutarie sono state realizzate, come illustrato nel capitolo 6 del bilancio sociale. Non sono invece state svolte attività commerciali, secondarie e strumentali, ai sensi dell'art. 6 del Codice del Terzo Settore. Nello svolgimento dell'attività di Centro di servizio per il volontariato, Celivo osserva il divieto – posto dall'art. 61 D. Lgs. 117/2017 - di erogare direttamente in denaro le risorse ad esso provenienti dal FUN, nonché di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili acquisiti mediante le medesime risorse. Le attività di interesse generale di cui all'art. 5 D. Lgs. 117/2017 sono svolte prevalentemente in favore di terzi.

**Tutti i servizi del Celivo sono gratuiti.**

## 3.5 COLLEGAMENTO CON ALTRI ENTI: IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI

L'azione del Celivo si sviluppa all'interno di un fitto sistema di relazioni e collaborazioni con soggetti del settore pubblico, del privato e del terzo settore.

In particolare Celivo aderisce in qualità di socio a:

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

Ha protocolli di intesa e accordi di rete con diversi stakeholder, tra cui citiamo:

- 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 817.402 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).

La presenza degli ETS nel territorio è illustrata più avanti nel capitolo *4.3.2 Approfondimenti sul mondo del volontariato locale*



## 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 Consulteri 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)	161

## 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 3 Revisori iscritti all'albo, sia al controllo dei due organismi esterni previsti dal D. Lgs. 117/17 (articoli 64, 65, 66) per i Centri di Servizio al Volontariato: l'Organismo Territoriale di Controllo ligure e l'Organismo Nazionale di Controllo sull'attività dei CSV, nominati attraverso decreto del Ministero delle Politiche Sociali.

### ORGANIGRAMMA



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

Organi sociali	N° riunioni svolte	Percentuale di partecipazione media dei componenti	N° Ore*	Gratuità del ruolo
Assemblea Celivo	3	73%	113	Si
Organo di amministrazione	7	84%	120	Si
Presidente	20	100%	50	Si
Organo di Controllo	4	100%	24	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 2023, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella soprastante "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 2023, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella soprastante "Riunioni annuali degli organi sociali".

## Composizione dal 01/01/2023 al 13/12/2023

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
Antonio Predieri	Consigliere	12/10/21	subentrato a membro dimissionario (scadenza dicembre 2023)	Banco Alimentare Liguria - ODV

## Composizione dal 13/12/2023 al 31/12/2023

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
Stefano Dossi	Presidente	12/12/11	4 anni (scadenza dicembre 2027)	EVAL Ente Volontariato Anspi Liguria - ODV
Alessandro Censi Buffarini	Vice presidente	16/12/19	4 anni (scadenza dicembre 2027)	CEIS GENOVA – Centro di Solidarietà di Genova ODV
Guido Bragoni	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	A.N.P.A.S. REGIONALE - Ass. Naz. Pubbliche Assistenze ODV
Antonio Predieri	Consigliere	12/10/21	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Banco Alimentare Liguria - ODV
Maurizio Bozzano	Consigliere	28/2/08	4 anni (scadenza dicembre 2027)	F.I.D.A.S GENOVA Fed. It. Ass. Donatori di Sangue - ODV
Giuliano Barbieri	Consigliere	16/12/19	4 anni (scadenza dicembre 2027)	AUSER LIGURIA – Ass. per l'autogestione dei servizi e solidarietà regionale ligure ODV
Claudia Torre	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere Liguria - ODV
Cinzia Zaccaro	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Federazione Regionale Ligure Consulteri familiari di ispirazione cristiana ODV
Giorgio Colombo	Consigliere	18/3/15	4 anni (scadenza dicembre 2027)	AVO REGIONALE - Ass. Volontari Ospedalieri Regionale – ODV
Nicolò Caridi	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Volontari per l'Auxilium - ODV

## 4.2 .3 Il Presidente

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

## 4.2 .4 L'organo di controllo

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

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

Le riunioni svolte nel 2022, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 1/1/2023 al 31/12/2023			
Nome e Cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Maurizio Astuni	Presidente	23/09/20 (ultima nomina 13/12/2023)	4 anni (scadenza nel 2027)
Giorgio Medicina	Membro effettivo	28/2/08 (ultima nomina 13/12/2023)	4 anni (scadenza nel 2027)
Giovanni Beniscelli	Membro effettivo	12/12/11 (ultima nomina 13/12/2023)	4 anni (scadenza nel 2027)

## 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
<b>Soci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorire la partecipazione democratica e il coinvolgimento nella gestione del Celivo</li> <li>- Rendicontare in modo trasparente e dettagliato l'utilizzo delle risorse</li> </ul>
<b>Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorire la crescita professionale dei dipendenti e valorizzare il loro apporto all'interno della struttura</li> <li>- Garantire la sicurezza e la tutela dei diritti dei lavoratori</li> </ul>
<b>Organo di controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborare e facilitare i compiti di vigilanza e monitoraggio dell'organo</li> <li>- Garantire l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale</li> </ul>
<b>OTC, ONC ed enti finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendicontare puntualmente e con trasparenza le azioni svolte e l'utilizzo delle risorse</li> <li>- Facilitare l'azione di controllo, coltivando disponibilità, dialogo e conoscenza reciproca</li> </ul>

#### Stakeholder verso cui è rivolta direttamente la missione del CSV

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
<b>Volontari ODV/ETS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantire pubblicità, trasparenza e pari accessibilità ai servizi</li> <li>- Offrire servizi di promozione, orientamento e animazione</li> <li>- Offrire servizi di formazione</li> <li>- Offrire servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento</li> <li>- Offrire servizi di informazione e comunicazione</li> <li>- Offrire servizi di ricerca e documentazione</li> <li>- Offrire servizi di supporto tecnico-logistico</li> </ul>
<b>Collettività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promuovere il volontariato e la cittadinanza attiva</li> <li>- Offrire orientamento, informazioni, notizie, dati sul volontariato</li> </ul>

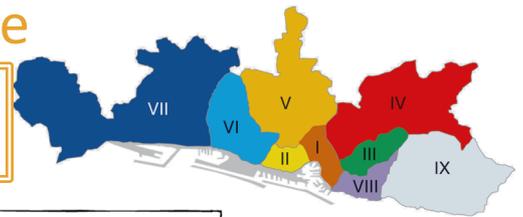
## Altri Stakeholder

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
<b>Altri CSV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborare attraverso il Coordinamento Regionale CSV liguri e CSVnet</li> <li>- Perseguire virtuose sinergie e scambio di buone prassi</li> </ul>
<b>Altri Enti di Terzo Settore, Fo-</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperare per la promozione e il supporto del volontariato negli ETS</li> <li>- Operare in sinergia e fare lavoro di rete</li> </ul>
<b>Pubblica Amministrazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavorare in sinergia per lo sviluppo di reti e collaborazioni tra istituzioni e volontariato in un'ottica di sussidiarietà</li> <li>- Creare occasioni di confronto e approfondimento sulle tematiche riguardanti il volontariato</li> </ul>
<b>Scuole e Università</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti</li> <li>- Creare occasioni di incontro e scambio tra la scuola e il mondo del volontariato</li> <li>- Collaborare per la promozione del volontariato</li> </ul>
<b>Imprese (Confindustria)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorire sinergie tra volontariato e impresa e realizzare iniziative comuni per il benessere del territorio</li> </ul>
<b>Ordini professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborare per promuovere iniziative di informazione e formazione su tematiche di interesse comune</li> </ul>

### 4.3

## 4.2 Approfondimenti sul mondo del volontariato locale

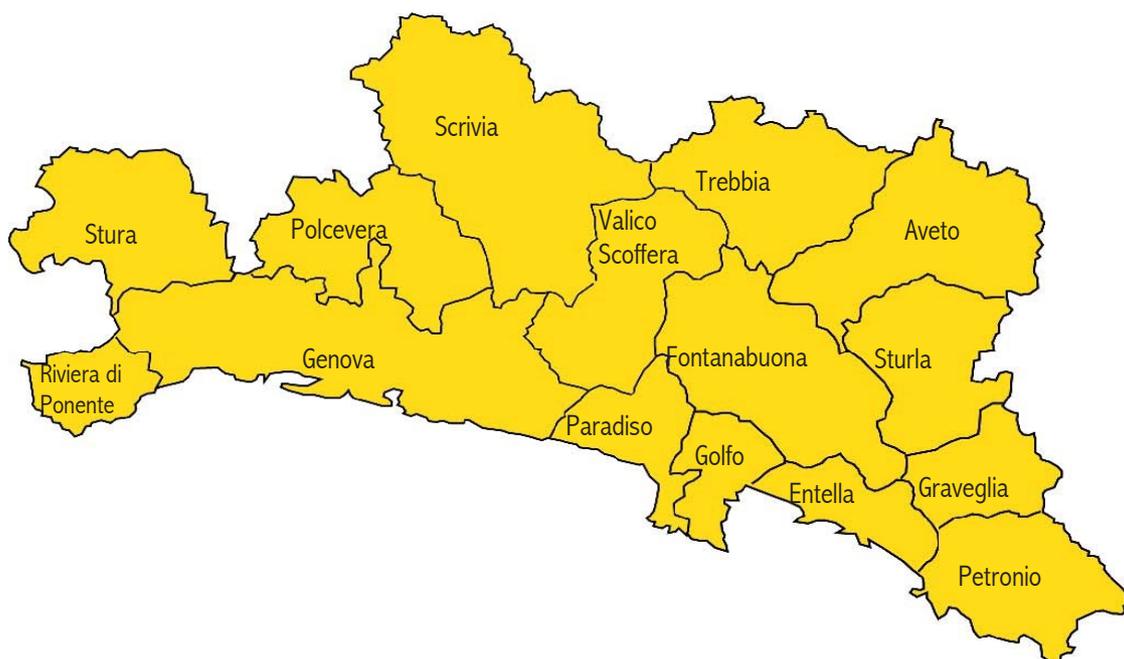
### Numero di ETS ubicati nei Municipi del Comune di Genova



Municipio	ODV	APS	Altri ETS	Enti filantropici	Imprese sociali	TOTALE
I Centro Est	120	169	47	6	95	437
II Centro Ovest	31	42	5	0	19	97
III Bassa Val Bisagno	30	38	1	0	17	86
IV Val Bisagno	22	36	4	0	7	69
IX Levante	36	43	7	0	6	92
V Val Polcevera	18	51	1	0	10	80
VI Medio Ponente	28	41	3	0	20	92
VII Ponente	18	41	1	0	7	67
VIII Medio Levante	48	48	8	1	38	143
<b>TOTALE</b>	<b>351</b>	<b>509</b>	<b>77</b>	<b>7</b>	<b>219</b>	<b>1163</b>

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

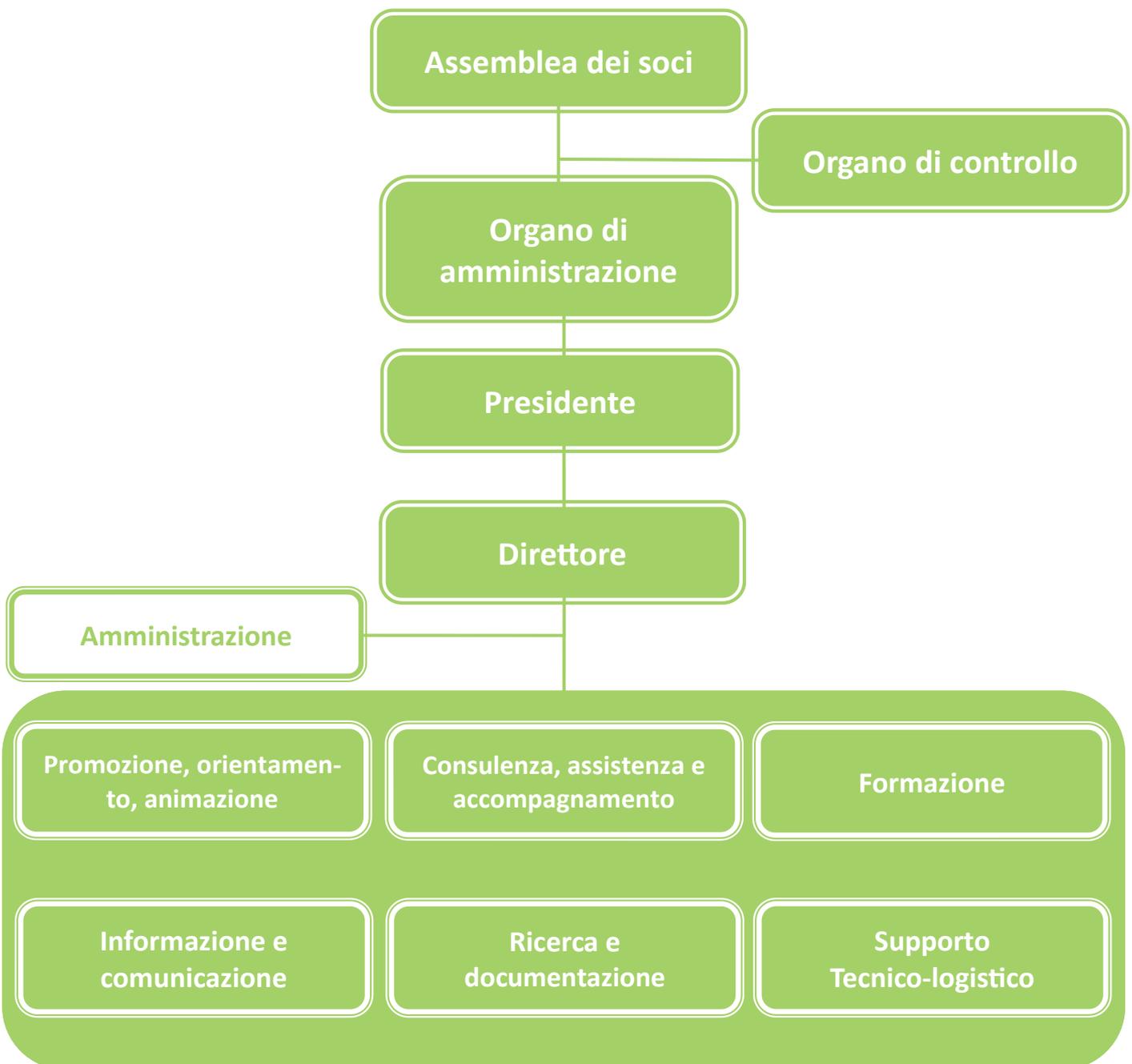
Ambiti territoriali	ODV	APS	Altri ETS	Enti filantropici	Imprese sociali	TOTALE
Aveto	2	3	1	0	2	8
Entella	37	31	9	1	19	97
Fontanabuona	6	13	0	0	5	24
Genova	351	509	77	7	219	1.163
Golfo	23	20	3	1	4	51
Graveglia	0	2	0	0	0	2
Paradiso	15	21	1	0	5	42
Petronio	15	24	1	0	21	61
Polcevera	13	33	0	0	4	50
Riviera di Ponente	14	18	1	1	4	38
Scivia	18	22	0	0	6	46
Stura	9	9	0	0	0	18
Sturla	2	4	0	0	2	8
Trebbia	2	8	1	0	0	11
Valichi	8	11	0	0	0	19
<b>TOTALE</b>	<b>515</b>	<b>728</b>	<b>94</b>	<b>10</b>	<b>291</b>	<b>1638</b>



## 5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

## 5.1

Descrizione generale  
della struttura  
organizzativa



## 5.2 LE RISORSE UMANE

### 5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Nel 2023 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: 16 anni
- età anagrafica media: 45,66 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 2023 il personale del Celivo ha svolto:

- 16 incontri collegiali di formazione interna (per un totale di 24 ore),
- 41 corsi di formazione (per un totale di 162 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	6

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 2023 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 36 persone.

Oltre ai componenti degli organi sociali, i volontari operano al Celivo all'interno delle Reti Tematiche e ammontano a 259.

## 5.2

## .5 Emolumenti, compensi, corrispettivi

Nessun emolumento, compenso o corrispettivo (Ex Art. 14 C.2 D.Lgs.117/2017) è stato attribuito nel 2023 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 2023 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.

## 6.1 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 2023 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 6.3.3.7 è presente una scheda specifica relativa al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030.

### 6.1

## Il monitoraggio dei 1. bisogni

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

- A) L'analisi dei risultati del questionario di rilevazione dei bisogni sulla programmazione futura, inviato a tutti gli utenti e sempre disponibile sul sito del Celivo .
- B) 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)

C) 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.

D) La valorizzazione delle conoscenze, competenze ed esperienze acquisite dagli amministratori e dal personale del CSV.

E) 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.

F) 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.

## 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.

## 6.2 LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Celivo, nel 2023, 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 e azioni comuni (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.

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](mailto: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.

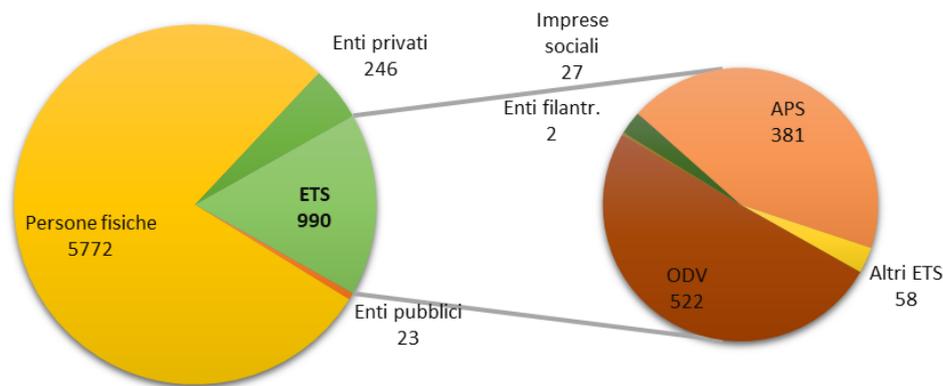


I risultati generali dei servizi erogati sono tati i seguenti:

**EROGAZIONI TOTALI: 23.488**

**7.031 UTENTI DI CUI:**

- 990 Ets (522 ODV – 381 APS – 27 Imprese Sociali – 2 Enti Filantropici – 58 Altri ETS)
- 5.772 Persone fisiche
- 23 Enti Pubblici
- 246 Enti Privati



## La comunicazione

### 6.3 .2 Istituzionale

Celivo cura con estrema attenzione la comunicazione verso i propri utenti, considerandola elemento chiave della trasparenza di un Centro di Servizi per il Volontariato e garanzia di parità d'accesso per tutte le associazioni del territorio. Gli strumenti utilizzati nel 2023 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.
- Area riservata: tutti gli utenti accreditati trovano informazioni sui servizi e possono inviare istanze
- Ufficio Stampa: le principali iniziative del Celivo rivolte all'utenza hanno avuto risalto sui mass media.
- Bilancio sociale: Celivo pubblica annualmente da 22 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

### Azioni

Da gennaio a dicembre si sono svolte regolarmente le attività indicate a programma 2023 :

- Campagna promozionale “*Mettiti in gioco: diventa volontario*”: la campagna è stata diffusa sui canali del Celivo (anche con campagne social a pagamento), sul principale quotidiano regionale Il Secolo XIX e attraverso la collaborazione di enti pubblici e privati interessati a promuovere il volontariato (Informagiovani, Università di Genova, Regione Liguria, Confindustria Genova, imprese, Teatro nazionale di Genova, etc.). La campagna rimandava alla landing page “Diventa volontario” creata ad hoc sul nostro sito per orientare gli aspiranti volontari ai diversi servizi proposti da Celivo, o alla pagina specifica di promozione del Corso di Introduzione al Volontariato. Molte immagini utilizzate sono state realizzate grazie alla collaborazione di volontari realmente attivi.
- Raccolta e promozione degli appelli degli ETS nella sezione *Ricerca Volontari*: la ricerca di volontari dei singoli ETS è stata promossa continuativamente durante l’anno 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 e 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**: 67% femmine, 33% maschi; **Titolo di studio**: 66% licenza superiore, 25% laurea, 4% licenza media, 5% post-laurea. **Classi di età**: 39% dai 19 ai 29 anni, 31% dai 30 ai 54 anni, 15% oltre i 64 anni, 13% dai 55 ai 64 anni, 2% fino a 18 anni. **Condizione professionale**: 38% studenti, 28% occupato, 15% pensione, 13% in cerca di occupazione, 5% altro, 1% casalinga. 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 rilevano un aumento di giovani ancora attivi in percorsi formativi, in linea anche con i dati del titolo di studio. Resta ancora rilevante la presenza di persone in età lavorativa, al secondo posto anche come condizione professionale. Nonostante l’andamento nazionale, il Celivo si conferma come punto di riferimento anche per i giovani, per l’orientamento al volontariato. Questo anche grazie ai vari progetti di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà che il Celivo mette in campo (vedi Scheda Progetto Giovani), come il “Progetto Universo” realizzato insieme all’Università degli studi di Genova e i PCTO (percorsi per le competenze trasversali e l’orientamento) attivati nelle scuole superiori genovesi. La presenza di questi giovani diventa uno stimolo ed una crescita per gli ETS, anche in considerazione delle sollecitazioni emerse rispetto all’inserimento, gestione e motivazioni di giovani volontari che necessariamente comportano maggiore flessibilità e cura e disponibilità al cambiamento degli ETS stessi. Da segnalare, anche per il 2023, grazie alla collaborazione con la CLESC (conferenza ligure degli enti di servizio civile), lo sportello di consulenza gratuito del Celivo, messo a disposizione dei giovani in occasione dell’apertura del Bando. Lo sportello è stato aperto a gennaio e febbraio, su appuntamento, presso la nostra sede. Un referente della CLESC ha offerto consulenza gratuita ai ragazzi interessati a questa esperienza.
- Corsi di introduzione al volontariato per i cittadini: nel 2023 Celivo ha realizzato cinque edizioni del corso, strutturato in 3 incontri di 2 ore ciascuno. Alle quattro edizioni ordinarie del corso, rivolte agli aspiranti volontari, ne abbiamo aggiunta una quinta rivolta specificamente ai ragazzi in servizio civile dal titolo: “*Cittadinanza attiva per giovani in servizio civile – associazionismo e volontariato*”. 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 continuamente 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. Il lavoro di matching tra aspiranti volontari e associazioni prevede la relazione costante con gli ETS coinvolti, l'incontro periodico svolto anche direttamente visitando le sedi e le attività associative. Un lavoro di forte relazione e presenza sul territorio che vede Celivo come punto di riferimento per la ricerca e gestione dei volontari per gli ETS.
- Celivo live: durante l'anno Celivo ha realizzato video-interviste 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 online, 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* che sono stati pubblicati su sito, newsletter, social.
- Rete Responsabili Volontari: Celivo ha garantito l'attività di coordinamento delle riunioni della Rete Responsabili Volontari, attraverso cui valutare e monitorare costantemente insieme alle associazioni i loro bisogni e le risposte migliori da mettere in campo *N.B: Questa azione è rendicontata sotto la Scheda Attività "Reti e Animazione territoriale", ma la citiamo anche qui per la stretta connessione con il progetto.*

Tutti i servizi sono stati erogati gratuitamente. I servizi sono stati erogati anche con modalità a distanza, con valorizzazione delle tecnologie digitali.

## Obiettivi strategici

### 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

## RISULTATI OTTENUTI

N. TOT ETS beneficiari	334
Altri enti non profit beneficiari	30
Cittadini/aspiranti volontari che hanno ricevuto un primo orientamento al volontariato	1.726
Cittadini/aspiranti volontari che hanno svolto il colloquio individuale di accompagnamento e inserimento	526
Cittadini che hanno visitato la pagina del sito "Diventa volontario"	4.859
Cittadini spettatori dei <i>Celivo Live</i> e <i>Celivo News</i>	9.925
Cittadini che hanno visualizzato la <i>Bacheca del Volontariato</i>	3.812
Appelli degli ETS promossi in <i>Ricerca Volontari</i>	204

## RISULTATI OTTENUTI

Corsi di introduzione al Volontariato	5
Supporto agli ETS nella ricerca, inserimento, gestione volontari	236
Video interviste Celivo Live	27
Video Celivo News su Goodmorning Genova	36
ETS promossi nella Bachecca Volontariato	256
N. pubblicazioni online (Bachecca Volontariato, Inverno Speciale Volontariato e Estate speciale Volontariato)	3

## 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	50%	47%	3%	0%	0%
Qualità del servizio di promozione degli ETS attraverso i diversi canali di comunicazione (sito, newsletter, Facebook, Celivo Live, Celivo News)	48%	52%	0%	0%	0%
Qualità generale del supporto nella ricerca volontari	40%	45%	13%	2%	0%
Qualità generale Rete Responsabili volontari	48%	52%	0%	0%	0%

COLLOQUI DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	69%	31%	0%	0%	0%
Soddisfazione servizio	68%	29%	3%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	83%	14%	3%	0%	0%

CORSO E VIDEOCORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	50%	43%	7%	0%	0%
Competenza e chiarezza docente	67%	30%	3%	0%	0%
Organizzazione corso (segreteria, comunicazioni, iscrizioni)	74%	23%	3%	0%	0%
Soddisfazione aspettative	43%	37%	20%	0%	0%
Applicabilità contenuti a attività future	24%	50%	23%	3%	0%

### 6.3.3.1 .2 Progetto Giovani Scuola

#### PROGETTO GIOVANI SCUOLA

##### Azioni

Il Progetto ha lo scopo di sensibilizzare i giovani, in particolare gli studenti, sui temi del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva. Nel 2023 sono state realizzate le seguenti attività:

- Incontri di formazione e sensibilizzazione nelle scuole su solidarietà, volontariato e cittadinanza attiva: nel 2023 l'attività con le scuole (istituti superiori) è stata molto intensa. Abbiamo svolto gli incontri in presenza nelle classi 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 uno o due ore trattavano i temi della cittadinanza attiva e del Terzo Settore all'interno del modulo didattico sull'educazione civica (il cui insegnamento trasversale è stato reso obbligatorio con la legge 92/2019), approfondendo con gli studenti gli aspetti che sono legati al mondo del volontariato.
- Sostegno attivo ai "percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO)" degli studenti all'interno delle ODV/ETS: nel corso del primo semestre del 2023 moltissimi ragazzi hanno potuto svolgere 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 e 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. Nel secondo semestre dobbiamo invece segnalare uno stop nell'erogazione del servizio fino a dicembre per permettere agli ETS ospitanti di allinearsi con i dettati del decreto-legge n. 48 (cd. Decreto Lavoro) entrato in vigore con l'anno scolastico 2023/2024. Tale decreto prevede che gli enti che accolgono gli studenti abbiano all'interno del documento di valutazione rischi (DVR) un addendum specifico che riguarda le misure di prevenzione e i dispositivi di protezione per i ragazzi. L'integrazione al documento deve essere fornita alla scuola e allegata alla Convenzione stipulata tra l'istituto e l'ente. Questa ha comportato per gli ETS la necessità di adeguare la documentazione prima di poter accogliere nuovamente gli studenti. Da metà dicembre 2023 alcuni enti si sono resi nuovamente disponibili, ma questo ha fatto sì che il numero degli studenti che hanno svolto i PCTO sia sostanzialmente rimasto invariato rispetto alla rendicontazione intermedia. In ogni caso, il numero dei PCTO realizzati è stato superiore alle previsioni della programmazione.

- Partecipazione al Salone Orientamenti in collaborazione con la Regione Liguria: la Regione ci ha fornito gratuitamente un ampio stand per tutta la durata del Salone, che si è svolto dal 15 al 17 novembre 2023. 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. Durante il salone abbiamo organizzato il webinar “*Il contributo del volontariato all'educazione civica: percorsi e riflessioni*”, con l'obiettivo di analizzare il contributo che il mondo del volontariato organizzato può fornire alla realizzazione dei percorsi di apprendimento relativi all'educazione civica.
- Coprogettazione azioni con l'Università di Genova: Progetto “UNlverso – Attività di volontariato per universitari”:
  1. *Progetto “UNlverso – Attività di volontariato per universitari”*: il progetto è nato dalla convenzione quadro con l'Università di Genova. E' rivolto a tutti gli studenti con possibilità di conseguimento di 3 CFU e consiste in 75 ore totali a studente, di cui minimo 60 di attività di volontariato negli ETS. La selezione degli studenti e la valutazione finale sono state seguite da Unige, mentre il percorso di volontariato 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. Nei mesi di febbraio e marzo 2023, con l'autorizzazione e la collaborazione dei Presidi delle Scuole, Celivo ha realizzato dei desk informativi in presenza in varie sedi appartenenti alle Scuole di Scienze umanistiche, Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali, Politecnica, Scienze Mediche e Farmaceutiche. Grazie ai desk posizionati all'ingresso delle sedi, abbiamo incontrato 1336 studenti, ai quali è stato presentato il progetto. A fine maggio abbiamo organizzato un aperitivo con gli studenti colloquiati in questi mesi, per avere un momento di confronto e verifica sul tema del volontariato giovanile.
  2. *Corso interscuola “Cittadinanza, volontariato e soft skills”*. Il corso online, realizzato da Celivo è stato attivo nel 2023 sul sito dell'Università di Genova. Era aperto a tutti gli studenti con conseguimento di 1 CFU.
- Community CSVnet: nel 2023 Celivo ha partecipato alla Community dei referenti del progetto scuola di CSVnet per migliorare le proprie azioni, confrontandosi con tutta la rete dei CSV, e progettare future azioni comuni.

Tutti i servizi sono stati erogati a titolo gratuito.

## Obiettivi strategici

Obiettivi strategici:

- promuovere la diffusione della cultura del volontariato in particolare tra i giovani e nelle scuole ed università

RISULTATI OTTENUTI	
Incontri nelle scuole	74
Studenti coinvolti negli incontri nelle scuole	1621
Studenti che hanno svolto il PCTO	227
Studenti Progetto Universo	49
ETS di accoglienza PCTO e Universo	32
Salone Orientamenti	1
Giovani incontrati al Salone	1273

## 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	76%	23%	1%	0%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo nelle scuole	63%	35%	2%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto alla formazione	69%	28%	3%	0%	0%
Livello di chiarezza e competenza del docente	73%	26%	1%	0%	0%

SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE DEI PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'orientamento)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Valutazione utilità del servizio	46%	36%	8%	2%	8%
Qualità generale dell'azione del Celivo	46%	38%	12%	0%	4%
Livello di soddisfazione rispetto all'orientamento e al matching con gli ETS	40%	37%	15%	2%	6%
Livello di soddisfazione rispetto all'esperienza svolta presso l'ente	48%	38%	4%	8%	2%

### 6.3.3.1 .3 Reti

## RETI E ANIMAZIONE TERRITORIALE

### Azioni

Nel 2023 si sono svolte le seguenti principali attività di dettaglio:

#### Rete Disabilità:

- Realizzazione del corso *“La cassetta degli attrezzi - Comunicare efficacemente in presenza di disabilità”*, tenutosi a maggio (3 incontri)
- Supporto all'organizzazione del primo Disability Pride genovese del 13/5
- Incontri con Caritas Firenze, interessata a replicare il nostro progetto *“Incontriamo la Disabilità - Interventi di sensibilizzazione nelle scuole superiori”*
- Coprogettazione con la Consulta per la Tutela dei Diritti delle Persone con Disabilità del Comune e Città Metropolitana di Genova del corso per volontari *Comunicazione e conflitto* che si terrà ad aprile 2024.

Rete Carcere:

- Incontri con i due nuovi *Garanti dei detenuti* (Regionale e Comunale Genova).
- Collaborazione con Garante Comunale per la partecipazione della Rete all'audizione del Consiglio Comunale del 16/2
- Supporto alla Direzione della Casa Circondariale di Pontedecimo – con il Garante Regionale – per la convocazione del volontariato attivo in struttura.
- Realizzazione – con i 2 Garanti – di un incontro in Celivo di confronto fra la Rete e il DAP Provveditorato Piemonte-Liguria-Valle d'Aosta.
- Avvio gruppo di lavoro con i Garanti per la stesura di una Carta dei Diritti del Volontariato Penitenziario.
- Coordinamento delle azioni di ideazione e stesura del Protocollo di intesa tra Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria (PRAP), CSV liguri e Conferenza Regionale Volontariato e Giustizia Liguria, sullo statuto e le modalità d'azione del volontariato in ambito penitenziario; il documento, è in attesa di approvazione da parte del DAP nazionale.
- Adesione al tavolo di lavoro del progetto “*L'altra chance*”, ideato dalla redazione del Secolo XIX con Carcere di Chiavari, PRAP, Garante Regionale.
- Supporto a 2 progetti volti a rifornire le biblioteche delle carceri con libri in lingua straniera.

Rete Migranti:

- Supporto ad Alfa Liguria nell'individuazione di alcune realtà con background migratorio in centro storico.
- Match tra enti Rete Migranti e Croce Rossa per partecipazione a bando OIM.
- Realizzazione del progetto “*Conoscersi a pelle: this is not a race*”, all'interno del progetto europeo di CSVnet *CHAMPS – Uniti contro l'afrobia*; tra aprile e maggio, realizzazione di un esperimento sociale con video (colazione con lo straniero) presso 7 bar di Genova; organizzazione dell'evento conclusivo del progetto tenutosi il 16/6.
- Supporto alla progettazione della *Settimana Italia&Africa*, promossa dal Consorzio Spera e tenutasi tra il 12 e il 16 giugno.
- Organizzazione e conduzione del dibattito “*Fare accoglienza: tra servizi e stereotipi*” in occasione dell'Arcigay Pride Festival del 16/9.
- Contribuzione ad un progetto dell'Università degli Studi di Padova volto a realizzare, nel 2024, una mostra sul tema del viaggio, nell'ottica di una sezione dedicata al tema delle migrazioni.
- Realizzazione dell'evento “*Infinite sfumature*” presso il Centro Banchi in data 26/11, volto a celebrare la Giornata Mondiale della Coscienza Nera.
- Testimonianza presso il Centro in Europa di Genova, in occasione dell'evento “*Migrazioni e Unione Europea*” dell'11/12.

Rete Responsabili Volontari: la riflessione sui volontari si è incentrata sui giovani, riconoscendo la necessità di ripensare le strutture organizzative degli ETS e la gestione ed accoglienza dei nuovi volontari. Abbiamo analizzato quali sono le nuove necessità portate dalla “società fluida” nella quale viviamo e vivono i volontari, specie le nuove generazioni. Per supportare gli ETS, Celivo ha organizzato tre corsi di formazione raggruppati nella sezione “Gestisci i tuoi volontari” (vedere Area Formazione).

Rete Comunicatori: la rete ha facilitato il confronto sulla comunicazione nel sociale tra volontari e professionisti del settore. Si è lavorato sui linguaggi e sul migliorare il collegamento tra informazione e territori. A questo scopo sono stati realizzati tre incontri in presenza nella nostra sede dal titolo: “*una colazione speciale*” in cui si sono messi a confronto giornalisti e responsabili della comunicazione degli ETS

Premio per esperienze innovative di partnership sociali con Confindustria Genova: la 19° edizione annuale del Premio, emanata a marzo 2023, si è conclusa nella “Giornata Internazionale del Volontariato” (5 dicembre) con un evento presso Confindustria. L'edizione 2023 ha contato complessivamente 8 progetti con oltre 30 partner coinvolti. Il Comitato Paritetico ha eletto vincitore “LA BIBLIOTECA DEGLI INCONTRI E DEGLI OGGETTI” (La casa Parco ETS e IKEA Italia Retail S.r.l.) e conferito una doppia menzione speciale ai progetti “CENTRO DEL RIUSO CREATIVO “SURPLUS” DI CORONATA” (Amici di Coronata ODV e AMIU S.p.A.) e “LA CAMBUSA 2023” (Borgo Solidale ODV e Cosme S.p.A.)

Le imprese promuovono il volontariato: è proseguito il coinvolgimento delle imprese come partner nella diffusione della campagna promozionale sul volontariato sui loro siti e presso le loro sedi. Confindustria ha promosso sulla sua rivista online settimanale i corsi di introduzione al volontariato.

Supporto alla progettazione, matching e facilitazione di percorsi di incontro tra impresa e volontariato il 2023 ha visto Celivo impegnato in numerosi contatti con imprese locali e nazionali. Spesso l'impresa ha richiesto supporto nell'identificare gli ETS che potessero accogliere dipendenti, per attività di volontariato o team Building. Citiamo, a titolo di esempio, le seguenti aziende: PwC Italia, Fratelli Cosulich S.p.A., KPMG Advisory S.p.A, Ital Brokers SPA. In alcuni casi il CSV ha invece avuto un ruolo organizzativo e di coordinamento dell'iniziativa:

- Organizzando, in partenariato con il CSV Emilia, il progetto di volontariato d'impresa "Volunteer Days" che ha coinvolto i dipendenti dell'Impresa Pizzarotti.
- Supportando il progetto Joy of Moving di Costa Crociere SPA dedicato ai bambini tra i 3 e gli 11 anni (Celivo ha coinvolto gli ETS del territorio genovese savonese, in collaborazione con il CSV Polis, organizzando 7 appuntamenti tra maggio e giugno nella nave attraccata nei porti di Savona e Genova).
- Implementando i rapporti con l'azienda Synlab Italia srl sia per il rilancio del progetto "Le imprese promuovono il volontariato", dopo la riorganizzazione degli spazi (sito e sedi) compiuta dall'azienda, sia promuovendo il progetto "Cuore di donna - Screening gratuito prevenzione infarto nelle donne"

Realizzazione evento per il Festival dello sviluppo sostenibile 2023: il 24/5 si è tenuto l'incontro "Il cibo bene comune. Esperienze di rete sul recupero di alimenti" con Banco Alimentare Liguria e Ricibo.

Partecipazione ad altri Tavoli:

- Tavolo con Regione Liguria
- Forum Terzo Settore
- Gruppi di lavoro di CSVnet e del Coordinamento Regionale CSV Liguri
- Tavoli, Consulte, Osservatori con la P.A.
- Reti associative regionali

Tutti i servizi sono stati erogati a titolo gratuito

## Obiettivi strategici

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

## RISULTATI OTTENUTI

ETS beneficiari	259
N. Tot Erogazioni	319
Enti pubblici beneficiari	16

## RISULTATI OTTENUTI

Enti non profit beneficiari	86
Aziende profit coinvolte	20
N. Tot incontri Reti coordinate da Celivo	46
Incontri Rete Carcere	9
Incontri Rete Disabilità	9
Incontri Rete Migranti	12
Incontri Rete Responsabili Volontari	10
Incontri Rete Comunicatori	6
Invio notizie a Reti	58
Matching tra enti	69
Partecipazione a tavoli, gruppi di lavoro, riunioni con soggetti esterni	124
N. progetti presentati Premio Partnership	8
N. eventi pubblici	11
Pubblicazione digitale opuscolo	1

## 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 78% Buono 22%	Ottimo 57% Buono 43%	Ottimo 100%	Ottimo 40% Buono 60%	Ottimo 53% Buono 42% Sufficiente 5%
Qualità generale del supporto dell'operatore Celivo	Ottimo 78% Buono 22%	Ottimo 100%	Ottimo 71% Buono 29%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 89% Buono 11%
Livello di soddisfazione rispetto alla logistica	Ottimo 56% Buono 44%	Ottimo 57% Buono 43%	Ottimo 43% Buono 57%	Ottimo 67% Buono 33%	Ottimo 50% Buono 48% Sufficiente 2%

PREMIO PER ESPERIENZE INNOVATIVE DI PARTNERSHIP SOCIALI	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	100%	0%	0%	0%	0%
Utilità del premio per promuovere il tema delle part-	100%	0%	0%	0%	0%
Qualità supporto operatore Celivo	86%	14%	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

###### Attività

Il servizio è stato erogato con regolarità nel 2023 sia agli ETS che ai cittadini.

Lo sportello di consulenza di primo livello ha offerto consulenza, assistenza di base e informazioni riguardanti il mondo del volontariato e del terzo settore (normativa, adempimenti, scadenze, formulari, indirizzari, contatti, etc).

Le richieste pervenute dagli ETS allo sportello di primo livello hanno riguardato principalmente:

- gli adempimenti amministrativi legati al RUNTS
- le scadenze su accreditamento e rendicontazione del 5x1000
- la redazione del bilancio
- informazioni sui servizi offerti dal CSV e sulle modalità di accesso

Le richieste dei cittadini hanno invece riguardato soprattutto:

- informazioni sugli ETS del territorio
- la costituzione di nuovi ETS

Segnaliamo che si sono rivolti a Celivo molti cittadini in difficoltà per chiedere informazioni sulle associazioni del territorio in grado di aiutarli. In proporzione minore, ma costante, si segnalano le richieste relative al volontariato per la giustizia riparativa (messa alla prova e lavori di pubblica utilità), per cui gli utenti vengono indirizzati al portale e agli sportelli del Tribunale di Genova.

Il CSV ha inoltre contattato telefonicamente gli enti che l'Ufficio RUNTS della Regione Liguria ci ha segnalato inadempienti agli obblighi previsti e pertanto a rischio cancellazione dal registro. In queste telefonate è stata illustrata loro la situazione e sono stati segnalati i servizi messi a loro disposizione dal CSV (consulenza fiscale e consulenza digitale) per supportarli negli adempimenti. Questo ha permesso di evitare la cancellazione di numerosi enti.

Le risposte sui principali temi normativi sono state condivise con CSVnet e i CSV liguri. Fondamentale è stata la partecipazione alla community nazionale dei consulenti e il servizio informativo/documentale offerto da Cantiere Terzo Settore (progetto di CSVnet e Forum Nazionale T.S.).

Il servizio era gratuito e gestito dagli operatori del CSV. È stato erogato anche con modalità a distanza, con valorizzazione delle tecnologie digitali.

## Obiettivi strategici

Obiettivi strategici:

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici

## RISULTATI OTTENUTI

N. consulenze di primo livello	1467
N. Ets beneficiari	433
N. Cittadini beneficiari	487
N. Altri enti beneficiari	87
N. P.A. beneficiarie	3

## 6.3.3.2 .2 Consulenze specialistiche

### Consulenze specialistiche

#### Azioni

Gli sportelli gratuiti di consulenza specialistica del Celivo hanno operato con regolarità nel 2023, ottenendo risultati superiori a quelli attesi in programmazione.

#### Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria

Il servizio è stato assicurato, come previsto, da due commercialisti esperti di Terzo Settore.

Tra i bisogni prevalenti, si sottolinea la necessità di essere supportati e accompagnati negli adempimenti (statutari, amministrativi, contabili) imposti dalla Riforma del T.S. Segnaliamo che le piccole associazioni continuano a manifestare grandi difficoltà nell'assolvere ai comiti previsti dal Codice del Terzo Settore. Alcune piccole ODV ci hanno chiesto supporto per chiudere l'associazione. La Regione nel 2023 ha avviato le verifiche sul RUNTS ed ha indirizzato ai CSV le associazioni inadempienti, per ricevere un supporto.

Per dare risposte efficaci, unitarie e qualificate al volontariato è risultato fondamentale il tavolo di lavoro comune con i CSV liguri e la Regione (formalizzato nel 2022 tramite protocollo di intesa), che consente un'interlocuzione pressoché quotidiana e un continuo confronto sulle risposte corrette da fornire. Strettissima è anche la collaborazione con la community dei consulenti di CSVnet e Cantiere Terzo Settore.

Per garantire l'universalità del servizio, in area riservata e sul sito era disponibile l'apposita sezione "Info utili per gestire un ETS" ricca di contenuti (guide, fac-simile, schede, istruzioni, slide, video, normativa) costantemente aggiornati.

Allo sportello sono pervenute anche moltissime richieste di accompagnamento per la creazione di nuove ODV e (soprattutto) APS. Per rispondere a questo bisogno in crescita esponenziale, Celivo nel 2023 ha organizzato incontri in presenza di consulenza collettiva nelle seguenti date: 15 giugno, 25 luglio, 3 ottobre e 12 dicembre.

Per chi vuole costituire un nuovo ETS, su sito e area riservata era disponibile la sezione "*Costituire una nuova ODV o APS*"

#### Consulenza digitale

Il servizio, avviato nel 2022 per rispondere ai nuovi bisogni emersi dopo l'istituzione del RUNTS, ha avuto nel 2023 risultati molto superiori alle previsioni previste in programmazione. A testimonianza delle enormi difficoltà manifestate dai volontari nell'utilizzo della piattaforma digitale RUNTS, che risulta complessa e poco fruibile.

Oltre alle consulenze individuali abbiamo sperimentato nei mesi di maggio e giugno (16/5, 31/5, 26/6) tre incontri laboratoriali di consulenza collettiva in presenza con gruppi di associazioni, ma abbiamo verificato che solo un servizio individuale garantisce un risultato ottimale.

Fondamentale, anche in questo servizio, è stata la collaborazione con gli Uffici Regionali del RUNTS.

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 sono disponibili e consultabili due sezioni con contenuti utili e kit di consulenze predefinite:

- RUNTS
- Strumenti digitali

Oltre agli aspetti legati agli adempimenti digitali sul RUNTS, lo sportello si è occupato saltuariamente anche di supporto all'attivazione e all'utilizzo di altri strumenti digitali: strumenti Google, attivazione e configurazione Google Workspace for no profit, piattaforme di videoconferenza.

**Consulenza assicurativa**

Questo servizio è stato erogato con regolarità, da gennaio e per tutto l'anno, sia in presenza, sia in videoconferenza online, previo appuntamento.

Un esperto della Cavarretta Assicurazioni ha fornito agli enti il supporto necessario per aprire una nuova polizza o valutare la congruità di quella esistente. Il servizio è svolto sulla base della convenzione nazionale tra CSVnet e Cavarretta Assicurazioni, che hanno creato la "*Polizza Unica del Volontariato*"

A maggio 2023, presso il Celivo, si è tenuto l'incontro di redistribuzione di una parte degli utili alle associazioni.

**Consulenza bandi**

Un operatore qualificato del Celivo ha supportato i volontari sia nella progettazione in risposta a bandi nazionali, sia nella rendicontazione dei costi.

Su sito e area riservata era disponibile una sezione dedicata al tema con documentazione utile usufruibile in qualunque momento. La newsletter settimanale del Celivo ha pubblicizzato i bandi attivi tramite una sezione dedicata.

N.B. lo sportello non si occupa di progettazione europea.

**Consulenza ricerca, inserimento, gestione volontari**

La responsabile promozione 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) e nel loro mantenimento (facendo un'analisi delle metodologie gestionali).

Da molti anni ci siamo resi conto che risulta fondamentale affiancare ai servizi di promozione del volontariato un servizio di consulenza e supporto agli ETS per sviluppare le loro capacità di gestione delle risorse umane. Diversamente, si perdono molti volontari, che non si sentono valorizzati e motivati.

Oltre a supportare gli ETS nella loro ricerca volontari, lo sportello, offre un supporto nella riflessione organizzativa e strategica al fine di essere un punto di riferimento per gli ETS nella loro vita associativa.

Lo sportello ha inoltre aiutato gli ETS a progettare i *percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento* e organizzare nel modo migliore l'accoglienza degli studenti.

Sul sito e area riservata, è disponibile una sezione ad hoc, con documenti utili, usufruibili in qualunque momento dagli utenti (manuali, slide, video).

**Consulenza sulla comunicazione**

Due operatori qualificati del Celivo hanno supportato gli ETS nell'uso delle tecniche e dei mezzi per comunicare efficacemente.

La maggior parte delle richieste ha riguardato l'accompagnamento alla stesura di un comunicato stampa. Alcune associazioni hanno richiesto accompagnamento alla creazione/aggiornamento del sito web, attività che ci vede impegnati, sia sulla parte tecnica/informatica, sia sull'ottimizzazione dei contenuti istituzionali. Lo sportello ha anche lavorato in sinergia con la docente del corso Google Personal Business, per supportare i volontari individualmente, ove necessario.

Ottima la sinergia tra gli operatori dello sportello, l'area formazione e in generale lo sportello di primo livello che intercetta le diverse esigenze dell'utenza anche nell'ambito della comunicazione.

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

**Consulenza privacy**

Per fornire i documenti utili all'adeguamento alla normativa sulla privacy, è stato predisposto un questionario in area riservata, compilando il quale è possibile scaricare i modelli più idonei.

Il servizio è stato sviluppato in coordinamento con diversi CSV italiani che hanno prodotto i fac simili necessari. Non presenta costi perché viene erogato automaticamente dall'area riservata.

## RISULTATI OTTENUTI

N. Totale Consulenze specialistiche erogate	7039
N. Totale ETS beneficiari	583
N. Consulenze fiscali, amministrative, contabili, statutarie	1336
N. ODV e APS beneficiarie di consulenze fiscali, amministrative, contabili, statutarie	298
N. enti non profit (che volevano iscriversi al RUNTS) beneficiari di consulenze fiscali, amministrative, contabili, statutarie	63
N. cittadini (che volevano costituire un ETS) beneficiari di consulenze fiscali, amministrative, contabili, statutarie	225
N. Download kit di consulenza predefiniti (fiscale, statutaria, contabile)	4736
N. ETS beneficiari di download kit di consulenza	270
N. enti non profit beneficiari di download kit di consulenza	38
N. cittadini beneficiari di download kit di consulenza	345
N. consulenze digitali	533
N. ODV e APS beneficiarie di consulenze digitali	265
N. enti non profit beneficiarie di consulenze digitali (iscrizione RUNTS)	33
N. Consulenze assicurative	43
N. ETS beneficiari consulenze assicurative	35
N. Consulenze progettazione bandi	80
N. ODV e APS beneficiarie di consulenze progettazione bandi	35
N. Consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari	236
N. ETS beneficiari di consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari	140
N. Altri enti non profit beneficiari di consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari	14
N. Consulenze comunicazione	51
N. ETS beneficiari di consulenze comunicazione	38
N. Consulenze privacy	24
N. ETS beneficiari di consulenze privacy	20

## 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 82% Buono 16% Sufficiente 1% Scarso 1%	Ottimo 82% Buono 16% Sufficiente 1% Scarso 1%	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 74% Buono 24% Sufficiente 2%
Digitale	Ottimo 98% Buono 2%	Ottimo 100%	Ottimo 98% Buono 2%	Ottimo 91% Buono 9%
Assicurativa	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 79% Buono 21%	Ottimo 79% Buono 21%	Ottimo 79% Buono 21%
Progettazione bandi	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 75% Buono 25%	Ottimo 75% Buono 25%
Ricerca gestione volontari	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 71% Buono 29%	Ottimo 71% Buono 29%	Ottimo 57% Buono 43%
Comunicazione	Ottimo 89% Buono 11%	Ottimo 89% Buono 11%	Ottimo 100%	Ottimo 56% Buono 44%

CONSULENZE	Qualità generale del servizio	Qualità risposte
Privacy	Ottimo 100%	Ottimo 100%

### 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 organizzate da Celivo

#### INIZIATIVE DI FORMAZIONE/QUALIFICAZIONE ORGANIZZATE DA CELIVO

##### Azioni

Nel 2023 Celivo ha realizzato i seguenti corsi sincroni:

1. Strumenti digitali - Excel: Impariamo a conoscerlo (e ad usarlo) - 3 incontri (30/01, 2/02, 9/02) - 24 formati
2. Comunica il tuo Ente - Google Personal Business: come farsi trovare sul web - 4 incontri (7, 21, 28/02 7/03) - 19 formati
3. Gestisci il tuo Ente - Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000 - 16/02 - 100 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
4. Gestisci il tuo Ente - Il bilancio per gli Ets con entrate superiori a € 220.000 - 23/02 - 29 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
5. Gestisci il tuo Ente - Le linee guida in materia di raccolta fondi e obblighi di rendicontazione - 2/03 - 31 formati - condiviso con CSV liguri
6. Progettazione - Dall'idea al progetto - 4 incontri (6, 13, 20, 27/03) - 21 formati
7. Corso di introduzione al volontariato 1 edizione - 3 incontri (7, 9, 14/03) - 17 formati
8. Gestisci il tuo Ente - La prima nota - 9/03 - 37 formati - condiviso con CSV liguri
9. Corso Giornalisti: La povertà nelle famiglie. Ricerche e dati 2022 - 20/03 - 117 formati - condiviso con CSV liguri
10. Gestisci il tuo Ente - Linee guida per la rendicontazione del contributo del 5x1000 destinato agli Ets - 23/03 - 36 formati - condiviso con CSV liguri
11. Strumenti digitali - Introduzione a Microsoft 365: come potenziare la collaborazione del team - 28/03 - 23 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
12. Strumenti digitali - Le basi della sicurezza informatica: come proteggere la propria associazione - 04/04 - 16 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
13. Strumenti digitali - Google per il tuo ente: alcuni strumenti utili - 12/04 - 36 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
14. Gestisci il tuo Ente - I depositi e gli aggiornamenti nel RUNTS - 13/04 - 70 formati - condiviso con CSV liguri
15. Strumenti digitali - Google per il tuo ente: Drive e Moduli - 19/04 - 37 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
16. Gestisci il tuo Ente - Presentazione gestionale VERIFICO - 19/04 - 9 formati
17. Gestisci il tuo Ente - I libri sociali obbligatori e il registro volontari - 02/05 - 52 formati - condiviso con CSV liguri
18. Corso Giornalisti: Povertà estreme: persone e famiglie senza dimora. La deontologia dell'informazione verso gli ultimi - 05/05 - 97 formati - condiviso con CSV liguri
19. La cassetta degli attrezzi - Comunicare efficacemente in presenza di disabilità - Formazione per volontari che operano in contesti con persone con disabilità - 3 incontri (9, 11, 20/05) - 26 formati - condiviso con Gluo e CSV liguri
20. Corso di introduzione al volontariato 2 edizione - 3 incontri (9, 11, 16/05) —15 formati

21. Sicurezza - Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A1 - 2 incontri (11, 12/05) - 24 formati
22. Gestisci il tuo Ente - Tutele assicurative - Polizza unica volontariato - 23/05 - 15 formati - condiviso con CSV liguri
23. Il cibo bene comune - Esperienze di rete sul recupero di alimenti - 24/05 - 10 formati - condiviso con Gluo e CSV liguri
24. Comunica il tuo Ente - Parlare in pubblico - 2 incontri (25/05, 1/06) - 14 formati
25. Raccolta fondi - Tutto quello che avreste voluto sapere sul crowdfunding, ma non avete mai osato chiedere - 30/05 - 27 formati - condiviso con CSV liguri
26. Gestisci i volontari - La relazione d'aiuto: strumenti per empatia e resilienza - 08/06 - 15 formati
27. Gestisci i volontari - Il volontario tutor: strumenti per l'inserimento dei nuovi volontari - 14/06 - 20 formati
28. Corso di introduzione al volontariato 3 edizione - 3 incontri (3, 5, 10/10) - 21 formati
29. Gestisci il tuo Ente - Raccolte fondi: facciamo chiarezza - 12/10 - 56 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
30. Corso cittadinanza attiva per giovani in servizio civile - Associazionismo e volontariato - 13/10 - 10 formati
31. Gestisci i volontari - Cosa si cerca a vent'anni? Come coinvolgere i giovani nelle associazioni - 19/10 - 31 formati - condiviso con Gluo e CSV liguri
32. Gestisci il tuo Ente - Manifestazioni a sorte: lotterie, tombole, pesche e banchi di beneficenza - 26/10 - 24 formati
33. Gestisci il tuo Ente Adempimenti SIAE per manifestazioni artistiche e musicali - 9/11 - 31 formati
34. Corso Giornalisti: L'impatto dell'immigrazione nel contesto nazionale e locale genovese - 10/11 - 94 formati
35. Il contributo del volontariato all'educazione civica: percorsi e riflessioni - 16/11 - 54 formati
36. Corso di introduzione al volontariato 4 edizione - 3 incontri (21, 23, 28/11) - 13 formati
37. Gestisci il tuo Ente - Organo di controllo e revisione legale dei conti - 30/11 - 28 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri

I risultati della formazione sono stati superiori alle attese.

20 corsi su 37 sono stati condivisi con i CSV Liguri. Di questi, 11 sono stati condivisi anche con Alveare CSV Formazione e Gluo.

Celivo ha inoltre promosso ulteriori 29 corsi di altri CSV (Alveare Formazione e GLUO), di CSVnet, di Cantiere Terzo Settore.

La maggior parte dei corsi è stata realizzata sotto forma di webinar.

Alla fine di ogni corso, Celivo ha inviato ai partecipanti un questionario di valutazione i cui risultati sono pubblicati in bilancio sociale.

I materiali utilizzati nei corsi sono stati messi a disposizione degli utenti in area riservata.

Anche quest'anno sono stati realizzati corsi nati dal lavoro con le nostre reti tematiche. Celivo, inoltre, ha aderito, come di consueto al Festival dello sviluppo sostenibile, presentando il webinar "*Il cibo bene comune - Esperienze di rete sul recupero di alimenti*", realizzato con la collaborazione gratuita del Banco Alimentare delle Liguria e RICIBO.

Nel 2023, Celivo ha organizzato, in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria, tre corsi: "*La povertà nelle famiglie. Ricerche e dati 2022*" del 20 marzo; "*Povertà estreme: persone e famiglie senza dimora. La deontologia dell'informazione verso gli ultimi*" del 5 maggio e "*L'impatto dell'immigrazione nel contesto nazionale e locale genovese*" del 10 novembre. I primi due, sono stati realizzati con i

CSV Liguri e hanno visto le docenze gratuite di Caritas, Auxilium, Fiopd e Centro Studi Medi.

Il 5 luglio si è tenuto il Convegno *DIALOGHI SUL RUNTS, LA SFIDA PER IL TERZO SETTORE*, realizzato in collaborazione con la Regione, i CSV liguri e il Forum. Hanno partecipato, in presenza, circa 200 persone. Il convegno è inoltre stato trasmesso in streaming.

Il 10 luglio si è tenuta una giornata di formazione congiunta in presenza di tutti gli operatori dei CSV.

Oltre ai corsi sincroni, Celivo ha messo a disposizione dei volontari anche molti videocorsi asincroni, che potevano essere seguiti in qualunque momento. Si tratta delle registrazioni dei corsi sincroni, rieditate da Celivo, in modo da essere fruibili a tutti gli interessati, anche successivamente al corso. Questo servizio ha riscosso grande successo, come illustrato nei risultati.

Tutti i corsi erano gratuiti

## RISULTATI OTTENUTI

Corsi sincroni Celivo	37
Ore complessive formazione sincrona	284
ETS utenti corsi sincroni	269
di cui ETS extra Genova utenti corsi sincroni	86
Volontari partecipanti corsi sincroni	1299
di cui partecipanti extra Genova corsi sincroni	176
di cui cittadini/aspiranti volontari partecipanti corsi sincroni	446
di cui enti non profit partecipanti corsi sincroni	15
N. Video corsi asincroni	24
ETS partecipanti corsi asincroni	234
Volontari partecipanti corsi asincroni	3534

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

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Strumenti digitali—Excel: Impariamo a conoscerlo (e ad usarlo)	18% buona 82% ottima	12% buona 88% ottima	6% sufficiente 29% buona 65% ottima	12% buona 88% ottima	53% buona 47% ottima
Comunica il tuo Ente - Google Personal Business: come farsi trovare sul web	25% buona 75% ottima	12% buona 88% ottima	50% buona 50% ottima	100% ottima	63% buona 37% ottima
Gestisci il tuo Ente - Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000	2% sufficiente 18% buona 80% ottima	2% sufficiente 8% buona 90% ottima	2% insufficiente 2% scarso 2% sufficiente 36% buona 59% ottima	11% buona 89% ottima	10% sufficiente 33% buona 57% ottima
Gestisci il tuo Ente Il bilancio per gli Ets con entrate superiori a € 220.000	30% buona 70% ottima	20% buona 80% ottima	50% buona 50% ottima	10% buona 90% ottima	10% sufficiente 70% buona 20% ottima
Gestisci il tuo Ente - Le linee guida in materia di raccolta fondi e obblighi di rendicontazione	27% buona 73% ottima	20% buona 80% ottima	40% buona 60% ottima	7% buona 93% ottima	47% buona 53% ottima
Progettazione - Dall'idea al progetto	20% buona 80% ottima	13% buona 87% ottima	40% buona 60% ottima	13% buona 87% ottima	40% buona 60% ottima
Corso di introduzione al volontariato I Edizione	90% ottimo 10% buono	100% ottimo	72% ottimo 28% buono	86% ottimo 14% buono	-
Gestisci il tuo Ente - La prima nota	29% buona 71% ottima	4% sufficiente 17% buona 79% ottima	8% sufficiente 38% buona 54% ottima	8% sufficiente 8% buona 92% ottima	8% sufficiente 42% buona 50% ottima
Corso giornalisti La povertà nelle famiglie. Ricerche e dati 2022	-	-	-	-	-
Gestisci il tuo Ente - Linee guida per la rendicontazione del contributo del 5x1000 destinato agli Ets	21% buona 79% ottima	21% buona 79% ottima	26% buona 74% ottima	5% buona 95% ottima	26% buona 74% ottima
Strumenti digitali - Introduzione a Microsoft 365: come potenziare la collaborazione del team	39% buona 61% ottima	46% buona 54% ottima	8% scarso 15% sufficiente 54% buona 23% ottima	8% sufficiente 23% buona 69% ottima	8% scarso 23% sufficiente 46% buona 23% ottima
Strumenti digitali - Le basi della Sicurezza informatica: come proteggere la propria associazione	33% buona 67% ottima	100% ottimo	16% sufficiente 17% buona 67% ottima	17% buona 83% ottima	17% buona 83% ottima
Strumenti digitali Google per il tuo ente: alcuni strumenti utili	32% buona 68% ottima	5% sufficiente 26% buona 69% ottima	5% scarso 11% sufficiente 26% buona 58% ottima	5% buona 95% ottima	5% scarso 11% sufficiente 42% buona 42% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Gestisci il tuo Ente I depositi e gli aggiornamenti nel RUNTS	9% buona 91% ottima	6% buona 94% ottima	2% sufficiente 26% buona 72% ottima	9% buona 91% ottima	30% buona 70% ottima
Strumenti digitali Google per il tuo ente: Drive e Moduli	50% buona 50% ottima	46% buona 54% ottima	8% sufficiente 67% buona 25% ottima	12% buona 88% ottima	8% sufficiente 63% buona 29% ottima
Webinar di presentazione gestionale VERIFICO	-	-	-	-	-
Gestisci il tuo Ente I libri sociali obbligatori e il registro volontari	11% buona 89% ottima	100% ottima	15% buona 85% ottima	4% buona 96% ottima	15% buona 85% ottima
Corso Giornalisti Povertà estreme: persone e famiglie senza dimora La deontologia dell'informazione verso gli ultimi	-	-	-	-	-
Corso di introduzione al volontariato 2 edizione	50% ottimo 50% buono	100% ottimo	50% ottimo 50% buono	50% ottimo 50% buono	-
La cassetta degli attrezzi - Comunicare efficacemente in presenza di disabilità - Formazione per volontari che operano in contesti con persone con disabilità	62% buona 38% ottima	25% buona 75% ottima	12% sufficiente 50% buona 38% ottima	12% buona 88% ottima	62% buona 38% ottima
Sicurezza Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentari - Modulo A1	20% buona 80% ottima	20% buona 80% ottima	40% buona 60% ottima	27% buona 73% ottima	40% buona 60% ottima
Gestisci il tuo Ente - Tutele assicurative - Polizza unica volontariato	10% buona 90% ottima	10% buona 90% ottima	20% buona 80% ottima	10% buona 90% ottima	30% buona 70% ottima
Il cibo bene comune - Esperienze di rete sul recupero di alimenti	100% ottima	100% ottima	100% ottima	14% buona 86% ottima	29% buona 71% ottima
Comunica il tuo Ente - Parlare in pubblico	27% buona 73% ottima	8% buona 92% ottima	8% sufficiente 25% buona 67% ottima	25% buona 75% ottima	8% sufficiente 42% buona 50% ottima
Raccolta fondi - Tutto quello che avreste voluto sapere sul crowdfunding, ma non avete mai osato chiedere	15% buona 85% ottima	8% sufficiente 8% buona 84% ottima	8% sufficiente 42% buona 50% ottima	8% buona 92% ottima	8% sufficiente 33% buona 59% ottima
Gestisci i volontari - La relazione d'aiuto: strumenti per empatia e resilienza	20% buona 80% ottima	100% ottima	20% buona 80% ottima	20% buona 80% ottima	20% buona 80% ottima
Gestisci i volontari - Il volontario tutor: strumenti per l'inserimento dei nuovi volontari	11% buona 89% ottima	11% buona 89% ottima	33% buona 67% ottima	22% buona 78% ottima	33% buona 67% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Corso di introduzione al volontariato 3 edizione	53% ottimo 42% buono 5% sufficiente	74% ottimo 26% buono	53% ottimo 31% buono 16% sufficiente	85% ottimo 15% buono	
Gestisci il tuo Ente - Raccolte fondi: facciamo chiarezza	13% buona 87% ottima	2% sufficiente 8% buona 90% ottima	8% sufficiente 31% buona 61% ottima	10% buona 90% ottima	8% sufficiente 36% buona 56% ottima
Corso cittadinanza attiva per giovani in servizio civile - Associazionismo e volontariato	25% buona 75% ottima	100% ottima	75% buona 25% ottima	25% buona 75% ottima	75% buona 25% ottima
Gestisci i volontari- Cosa si cerca a vent'anni? Come coinvolgere i giovani nelle associazioni	12% buona 88% ottima	12% buona 88% ottima	6% sufficiente 29% buona 65% ottima	12% buona 88% ottima	53% buona 47% ottima
Gestisci il tuo Ente - Manifestazioni a sorte: lotterie, tombole, pesche e banchi di beneficenza	100% ottima	9% buona 91% ottima	45% buona 55% ottima	100% ottima	27% buona 73% ottima
Gestisci il tuo Ente - Adempimenti SIAE per manifestazioni artistiche e musicali	18% buona 82% ottima	15% buona 85% ottima	5% sufficiente 45% buona 50% ottima	100% ottima	10% sufficiente 45% buona 45% ottima
Corso giornalisti L'impatto dell'immigrazione nel contesto nazionale e locale genovese	-	-	-	-	-
Il contributo del volontariato all'educazione civica: percorsi e riflessioni	-	-	-	-	-
Corso di introduzione al volontariato 4 edizione in presenza	17% ottimo 66% buono 17% sufficiente	50% ottimo 34% buono 16% sufficiente	50% ottimo 34% buono 16% sufficiente	67% ottimo 33% buono	-
Gestisci il tuo Ente - Organo di controllo e revisione legale dei conti	17% buona 83% ottima	17% buona 83% ottima	28% buona 72% ottima	6% buona 94% ottima	39% buona 61% 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

#### Azioni

Nel 2023 Celivo ha sostenuto le seguenti istanze di iniziative di formazione proposte da ODV/ETS:

1. Corso Formazione Volontari 2023 - organizzato da BRACCIALETTI BIANCHI ODV - dal 06/02/2023 al 17/04/2023 - 14 partecipanti
2. ORIENTARSI E AGIRE: informare sull'economia sostenibile - organizzato da LA BOTTEGA SOLIDALE ODV - 02/03/2023 - 22 partecipanti
3. La formazione dei Volontari per i progetti Un Dentista per Amico e Asso A Scuola di Salute Orale, sana alimentazione e corretti stili di vita - organizzato da ASSOCIAZIONE ARKE ODV - dal 02/05/2023 al 23/05/2023 - 12 partecipanti
4. Corso di formazione 2023 per nuovi volontari - organizzato da FONDAZIONE GIGI GHIROTTI GENOVA ETS - dal 02/03/2023 al 03/04/2023 - 50 partecipanti
5. Percorso formativo per la buona conduzione dei gruppi - organizzato da UNIONE DONNE IN ITALIA UDI SEDE DI GENOVA APS - 15/04/2023 - 17 partecipanti
6. MOTIVAZIONE E APPARTENENZA - Corso per volontari Borgo Solidale - organizzato da BORGIO SOLIDALE ODV - 30/05/2023 - 19 partecipanti
7. Corso HACCP per volontari attivi nelle mense associative - organizzato da ASSOCIAZIONE DON VINCENZO DE NEGRI ODV - dal 16/09/2023 al 30/09/2023 - 50 partecipanti
8. Dal libro di testo alla lezione interattiva nell'insegnamento dell'italiano L2 in contesti migratori. Aggiornamenti per i volontari delle scuole aderenti alla Rete Scuole Migranti - organizzato da COMITATO UMANITA NUOVA ODV - 11/11/2023 - 50 partecipanti
9. Corso sicurezza igiene degli alimenti HACCP per volontari attivi - organizzato da CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO GENOVA ODV - 21/10/2023 - 24 partecipanti
10. FORMAZIONE OPERATORI HACCP: MODULO A1 ADDETTI MENSA PER VOLONTARI DELL'ASSOCIAZIONE MORNESE LIGURIA - organizzato da ASS. MORNESE LIGURIA CENTRO Laici- ex allieve/i in rete con le FMA nel mondo ODV - 02/12/2023 - 20 partecipanti

Tutti i corsi proposti dagli ETS dovevano essere gratuiti per i partecipanti. Celivo ha sostenuto direttamente i costi dei formatori e/o delle sale delle iniziative approvate.

#### Obiettivi strategici

##### Obiettivi strategici:

- formare, qualificare e “capacitare” i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell'ente
- 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

## RISULTATI OTTENUTI

N. corsi supportati	10
ETS beneficiari	10
Partecipanti ai corsi	278
di cui aspiranti volontari	76

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

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	100%	0%	0%	0%	0%
Utilità del servizio ricevuto	100%	0%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	100%	0%	0%	0%	0%
Contributo del corso alla qualificazione dei volontari	60%	40%	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".

## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Azioni

Nel 2023 le azioni del progetto si sono svolte nel rispetto di quanto previsto in programmazione.

Il sito e i canali social del Celivo sono stati aggiornati quotidianamente, ottenendo risultati molto positivi.

L'attività di comunicazione relative alla diffusione delle *Notizie degli ETS* su newsletter e social e media è stata in linea con gli anni precedenti, ma migliorata da un contatto sempre più diretto e fluido tra i referenti della comunicazione degli ETS e lo staff del Celivo, frutto del lavoro di relazione portato avanti nel tempo.

Le *Notizie dal Celivo* si sono focalizzate, soprattutto nella prima parte dell'anno, sugli adempimenti legati alla Riforma, su cui abbiamo informato tempestivamente gli ETS, sia veicolando a livello territoriale i contenuti prodotti da CSVnet e Cantiere Terzo Settore, sia promuovendo servizi creati ad hoc dal Celivo per supportare gli Enti. Nell'ottica di sviluppare sempre maggiori sinergie e ottimizzare le risorse, oltre a veicolare le comunicazione sulle proposte formative a calendario, abbiamo condiviso in modo strutturale le proposte nazionali di Alveare CSV Formazione e coordinato la comunicazione di alcuni corsi condivisi dai CSV Liguri.

La Newsletter settimanale, da cui sono stati rimossi nel periodo estivo tutti gli indirizzi non più attivi (pulizia fisiologica della mailing list), rimane un canale efficacissimo di comunicazione con i volontari e gli ETS del territorio, sia sulle notizie proposte da Celivo, sia su informazioni legate alle attività degli ETS oltre che ai Bandi e Ricerche volontari.

Nel corso dell'anno abbiamo lavorato ad una comunicazione che potesse interessare i cittadini più giovani. Segnaliamo l'aumento di utenti della pagina Instagram. In particolare, abbiamo promosso, con grafiche nuove realizzate ad hoc e utilizzate sui nostri canali social, i desk informativi sul progetto UNlverso presenti nelle diverse Scuole dell'Università di Genova. Tale attività è stata occasione per migliorare i contatti con l'ufficio comunicazione dell'Università, che ha supportato la comunicazione sia attraverso i propri canali interni, sia rilanciando i comunicati stampa. Altro momento importante per il coinvolgimento diretto dei giovani è stato quello del Festival Orientamenti 2023; tre giornate dedicate ai ragazzi organizzate dalla Regione Liguria, di cui abbiamo rilanciato diversi contenuti attraverso foto, brevi storie e commenti sui nostri canali social.

Si è dedicata massima cura al profilo del Celivo su Google Personal Business. Consapevoli della crescente importanza di questo strumento per tutti gli ETS, abbiamo proposto a febbraio un corso sul tema rivolto anche ai volontari.

Il canale YouTube è stato arricchito di contenuti e in particolare di brevi video di 20/30 minuti dedicati alle attività di diversi ETS del territorio. Sempre su YouTube, oltre che su Instagram e Facebook, abbiamo raccontato attraverso brevi video alcune storie di successo, che vedono protagonisti imprese profit e ETS e promosso i contenuti dell'iniziativa *Conoscersi a pelle: this is not a race*.

L'ufficio stampa ha supportato la diffusione di comunicati specifici ed in particolare è stato impegnato sulla promozione del progetto UNlverso, oltre che nella collaborazione con il bimensile di Confindustria Genova "Genova Impresa", sul tema della replicabilità dei progetti sociali. Ha lavorato a stretto contatto con la redazione de Il Secolo XIX, per la pagina settimanale dedicata al volontariato, e si è coordinato con gli altri CSV liguri, per la realizzazione di un ampio focus sul volontariato ligure, realizzato a maggio. Nel secondo semestre alcuni giornalisti di testate particolarmente sensibili ai temi del sociale hanno preso parte alle riunioni della rete comunicatori coordinata da Celivo (vedere anche scheda Reti).

In collaborazione con L'Ordine dei Giornalisti della Liguria, sono stati realizzati tre corsi di formazione rivolti ai giornalisti, i primi due in collaborazione con i CSV Liguri.

Nel primo semestre abbiamo ritenuto importante, in questo periodo di grave crisi economica che a diverso titolo impatta sul mondo del terzo settore, proporre un approfondimento sul tema della povertà. Sono stati proposti due momenti formativi: il primo, svolto il 20 marzo, dal titolo *“La povertà nelle famiglie”*. Il secondo, tenuto il 5 maggio, intitolato *“Povertà estreme: persone e famiglie senza dimora La deontologia dell’informazione verso gli ultimi”*.

Nel secondo semestre, il 10 novembre, è stato proposto un approfondimento, anch’esso di grande attualità, dal titolo *“L’impatto dell’immigrazione nel contesto nazionale e locale genovese”* (vedere anche scheda Formazione). L’ODG nazionale ha ritenuto i contenuti deontologici, attribuendo 5 crediti per ogni corso. La partecipazione dei giornalisti è stata altissima.

Oltre ai già citati Ordine dei Giornalisti Liguri, Università di Genova e Confindustria Genova, è proseguita la collaborazione con le istituzioni pubbliche e private per la diffusione delle iniziative di volontariato e delle notizie utili agli ETS : ci siamo interfacciati con Informagiovani, Teatro Nazionale di Genova, Goodmorning Genova e Regione Liguria, che ha promosso il nostro Corso di Introduzione al Volontariato sul mega schermo di Piazza de Ferrari.

Per migliorare e favorire una comunicazione comune, nel 2023 i CSV liguri hanno progettato il sito della Confederazione Regionale Liguria. Il sito è stato realizzato dai dipendenti dei CSV senza impiego di risorse esterne.

Nel corso del 2023 si è rafforzata l’attività della Community dei comunicatori coordinata da CSVnet, uno lo spazio di confronto e collaborazione tra gli operatori dei Centri che ha portato ad incontri settimanali di redazione per definire temi rilevanti da proporre a testate nazionali (in particolare Corriere delle Sera Buone Notizie). Celivo ha contribuito proponendo due temi: uno sui giovani in tirocinio nelle realtà del terzo settore e l’altro sui progetti del Premio Partnership sociali e più in generale sulle attività in collaborazione con le imprese profit.

Da settembre 2023 la Community ha iniziato a lavorare, con il sostegno di un’agenzia di comunicazione, sulla definizione di un Piano di comunicazione strategica nazionale che prenderà avvio a inizio 2024.

Tutti i servizi sopra descritti sono stati erogati gratuitamente, anche con modalità a distanza.

**Obiettivi strategici**

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

RISULTATI OTTENUTI	
N. Totale erogazioni	1882
ETS beneficiari	1024
Visualizzazioni sito	211593
Utenti annuali sito	24044
Follower Facebook	6839
Follower LinkedIn	321

## RISULTATI OTTENUTI

Follower Instagram	506
Visualizzatori annuali scheda Google My Business	17322
Notizie da Celivo	324
Notizie dal Volontariato	407
Notizie Bandi	96
Newsletter Celivo	47
Post Facebook	376
Notizie LinkedIn	147
Notizie Instagram	154
Notizie sui media	264
Video Youtube	60
ETS le cui notizie sono state diffuse	348
Iscritti alla newsletter	8660
di cui ETS iscritti alla newsletter	1024
di cui enti non profit iscritti alla newsletter	400
di cui Persone iscritte alla newsletter	7229
di cui Enti pubblici iscritti alla newsletter	7
Giornalisti partecipanti ai corsi Celivo	308

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

Comunicazione e informazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	74%	26%	0%	0%	0%
Soddisfazione rispetto ai canali di comunicazione Celivo (newsletter, sito, social)	68%	32%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	85%	15%	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

### Attività

Tutte le attività indicate nella programmazione 2023 si sono svolte regolarmente.

I dati degli enti iscritti nel RUNTS nel nostro territorio di competenza sono stati sincronizzati quasi quotidianamente dagli operatori del Celivo, per rendere la nostra banca dati costantemente in linea con il Registro. Il numero degli ETS iscritti (e quindi delle schede anagrafiche disponibili) è aumentato considerevolmente.

La Banca Dati, disponibile sul nostro sito per le interrogazioni, è stata diffusamente consultata dagli enti e dai cittadini, che la hanno usata come principale fonte di informazione sugli ETS del territorio.

Il numero degli accessi alla nostra area riservata è stato superiore alle attese, così come il numero dei nuovi utenti registrati (sia ETS che volontari), che ha visto un aumento significativo. Celivo ha offerto continuamente un servizio di supporto agli enti per l'utilizzo dell'area riservata.

Tutti gli operatori di Celivo hanno caricato durante il 2023 sul gestionale ogni singolo servizio reso, consentendo una rendicontazione puntuale delle attività.

L'area *“Info utili per gestire/costituire un ETS”* è stata costantemente aggiornata con nuovi documenti, materiali, video e guide disponibili per il download. Questo servizio è stato apprezzato particolarmente dall'utenza. In particolare si segnala la condivisione e l'aggiornamento delle due guide RUNTS redatte da Celivo (*“Come operare nel RUNTS”* e *“Guida all'iscrizione”*) che sono pubblicate anche sui siti web di Regione Liguria e di Cantiere Terzo settore.

È stata inoltre intensa la partecipazione di Celivo alla redazione allargata di Cantiere Terzo settore per le tematiche inerenti il RUNTS, che oltre al lavoro redazionale di preparazione di guide operative e materiali, ha visto la partecipazione di un nostro dipendente come relatore del webinar nazionale “*Iscritti al RUNTS...e ora?*” (01/06).

Tutti i servizi di quest’area sono stati erogati gratuitamente, soprattutto con modalità a distanza, valorizzando le tecnologie digitali.

### Obiettivi strategici

#### Bisogni:

- 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

### RISULTATI OTTENUTI

Aggiornamenti schede Banca Dati (cancellazioni/iscrizioni Registro, variazioni indirizzo, etc.)	396
Interrogazioni dirette Banca Dati online da parte degli utenti	3066
Ricerche specifiche in Banca Dati supportate dagli operatori Celivo	18
Schede anagrafiche ETS consultabili	1638
Accessi e utilizzi dell’Area Riservata da parte degli utenti	8896
Utenti registrati in Area Riservata	5879
di cui ETS registrati in area riservata	948
di cui ETS persone fisiche registrate in area riservata	4660
di cui altri enti registrati in area riservata	271
Supporto tecnico per utilizzo area riservata	221
Pubblicazione online di nuovi documenti, materiali, video, disponibili per il download	117
Download di documenti utili da area riservata	3950
ETS che hanno effettuato il download di doc utili	236
Persone fisiche che hanno effettuato il download di doc utili	228
Consultazioni delle sezioni di sito e area riservata “Riforma TS”, “Info utili per gestire un ETS”, Ricerca e documentazione	11738

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

Ricerca e documentazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	65%	34%	1%	0%	0%
Utilità Area riservata	60%	39%	1%	0%	0%
Utilità Banca dati degli ETS	56%	40%	4%	0%	0%
Utilità sezioni "Riforma T.S." e "Info Utili"	66%	33%	1%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	83%	16%	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

#### Azioni

Tutte le azioni si sono svolte regolarmente, come previsto. I risultati sono stati superiori alle attese, anche grazie alla definitiva uscita dalle restrizioni pandemiche.

#### ATTREZZATURE

Celivo ha messo a disposizione degli ETS diverse attrezzature in prestito temporaneo:

- 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

Le associazioni sono tornate a fare eventi in presenza, dopo la fase pandemica. Nei primi mesi dell'anno, come sempre, ci sono state minori domande di prestito attrezzature perché le condizioni meteorologiche non facilitavano la realizzazione di eventi all'aperto. Dalla primavera, abbiamo registrato un aumento delle richieste soprattutto relativamente a gazebo e impianti di amplificazione. Le richieste sono continuate numerose anche nel periodo autunnale.

### SPAZI IPERCOOP

I due Centri commerciali Ipercoop "l'Aquilone" di Bolzaneto (Genova) e "I Leudi" di Carasco (Chiavari) hanno regolarmente concesso, per il tramite di Celivo, a titolo gratuito, l'utilizzo temporaneo di alcuni spazi per la promozione di iniziative di volontariato verso il pubblico. La disponibilità era di due giorni al mese per ogni Ipercoop. Le associazioni hanno richiesto lo spazio indifferentemente per raccolta alimenti e/o promozione delle attività associative.

### SALE VIRTUALI E FISICHE

Celivo ha messo a disposizione sale virtuali (ZOOM) per la realizzazione di incontri, reti tematiche, riunioni, corsi, etc.

Celivo ha inoltre messo a disposizione la propria sala riunioni per gli incontri delle reti tematiche. L'allestimento della sala con webcam e microfono panoramici ha permesso la realizzazione efficace di incontri in modalità mista, con partecipanti sia presenti in sala sia collegati in remoto.

Il numero di utilizzi della sala virtuale da parte degli enti per i propri eventi e corsi ha visto una fisiologica diminuzione, in conseguenza della ripresa delle attività in presenza

### MATERIALI

Celivo ha messo a disposizione degli ETS alcuni materiali secondo i 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 10 all'anno)

Durante il 2023 la richiesta di materiali è aumentata rispetto ai due anni passati, poiché gli ETS sono tornati a svolgere eventi in presenza. Le richieste hanno riguardato in generale tutti i materiali che mettiamo a disposizione.

Tutti i servizi descritti nella presente scheda attività sono stati erogati gratuitamente.

## Obiettivi strategici

### Obiettivi strategici:

- mettere a disposizione strumenti utili per favorire la realizzazione degli eventi di volontariato

## RISULTATI OTTENUTI

Totale servizi erogati	350
Totale ETS utenti	202
Prestiti attrezzature	94
ETS utenti attrezzature	56
Giornate Ipercoop	25
ETS utenti Ipercoop	16
Prestiti sala virtuale e fisica	107
ETS utenti sale	155
Richieste materiali	124
ETS utenti materiali	35

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

Attrezzature, spazi, materiali	MATERIALI	ATTREZZATURE	SALA VIRTUALE
Qualità generale del servizio	94% Ottimo 6% Buono	89% Ottimo 11% Buono	100% Ottimo
Utilità del servizio ricevuto	94% Ottimo 6% Buono	95% Ottimo 5% Buono	100% Ottimo
Supporto operatore Celivo	100% Ottimo	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

Il 2023 è stato un anno molto positivo per il progetto. Celivo ha promosso la cultura del riciclo e del riuso ed ha sensibilizzato imprese e cittadini a donare beni ancora utili e funzionanti agli ETS. Celivo ha raccolto le offerte di donazioni e le ha diffuse tramite una newsletter creata ad hoc (Newsletter Donazioni) e inviata a tutti gli ETS. Ha poi raccolto le richieste degli enti e li ha messi in contatto con il donatore per il ritiro.

La maggior parte delle donazioni sono state messe a disposizione da parte di privati (si è trattato soprattutto di arredi ed elettrodomestici).

Accanto ad esse, sul fronte delle aziende, si segnala in particolare:

- la donazione, da parte di una società di energia elettrica e di uno studio legale, di mobili d'ufficio;
- la donazione, da parte di un ETS, di grandi quantitativi di mascherine e disinfettante per le mani;
- la donazione, da parte di Ikea di un ingente quantitativo di beni disinfettanti e 2 lavatrici
- la donazione, da parte di Trumphy, di un considerevole numero di materassi dismessi da una nave da crociera di lusso
- la donazione, da parte di Toys di alimenti prima infanzia

Di particolare rilevanza nel secondo semestre è stato l'inizio del rapporto con Ikea Italia Retail Srl, che ha anche partecipato al Premio Partnership Sociali 2023, bandito da Celivo e Confindustria.

Grazie ai grandi quantitativi di beni donati, nel 2023 abbiamo raggiunto un numero di ETS beneficiari molto più alto rispetto a quanto preventivato. Nell'assegnazione dei beni, Celivo ha rispettato il criterio di equa distribuzione tra gli ETS richiedenti.

Abbiamo continuato anche a fare da veicolo di promozione presso gli ETS per alcune donazioni della Pubblica Amministrazione, che non vengono gestite direttamente dal CSV (ad esempio il Bando dell'Agenzia delle Entrate che cedeva a titolo gratuito apparecchiature informatiche).

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 gennaio, aprile, maggio, novembre e dicembre 2023. Spettacoli aperti: "Karkuma" 25 gennaio 2023, "Se dicessimo la verità Ultimo capitolo" 4 aprile 2023, "Madre Courage e i suoi figli" 12 maggio 2023, "Una notte sbagliata" 9 novembre 2023, "Turandot" 6 dicembre 2023.

Questi servizi sono stati erogati gratuitamente.

#### Obiettivi strategici

##### 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

**RISULTATI OTTENUTI**

Donazioni gestite	64
Newsletter donazioni inviate	53
Beni donati	105794
Biglietti teatro donati	520
ETS beneficiari	107
Donatori (privati, aziende, etc)	42

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

Progetto donazioni	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	72%	17%	11%	0%	0%
Utilità del servizio	78%	11%	11%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	83%	17%	0%	0%	0%
Qualità bene assegnato	72%	17%	11%	0%	0%

**6.3.3.6 .3 Verifico****Verifico****Azioni**

Verifico è il progetto di transizione digitale e capacitazione gestionale del Terzo settore italiano, promosso da CSVnet con la Terzo Settore Digitale s.r.l.

E' uno strumento digitale per la gestione degli ETS di piccole/medie dimensioni.

Tramite Verifico l'ETS di piccole/medie dimensioni può tenere la contabilità e redigere automaticamente il rendiconto annuale secondo il modello previsto dal Codice del Terzo Settore, che deve essere depositato nel RUNTS.

Dopo la sperimentazione del 2021/2022, Celivo ha proseguito nel 2023 la collaborazione con CSVnet per la diffusione della licenza annuale 2023 del gestionale. Gli enti che hanno ricevuto la licenza, con il contributo economico del CSV, erano poi tenuti ad utilizzare effettivamente il software, per evitare uno spreco di risorse.

A inizio 2023, è stato garantito un diritto di prelazione alle associazioni che avevano già ricevuto e utilizzato effettivamente la licenza nel 2022, in modo da andare in continuità con l'anno precedente. Il servizio, come previsto, non è stato rinnovato alle associazioni che, avendo chiesto e ottenuto la licenza nel 2022, non hanno poi mai utilizzato il software (Celivo ha modo di vedere i reali accessi ed utilizzi del software).

A febbraio 2023, Celivo ha pubblicizzato su sito e newsletter la possibilità di richiedere il servizio a tutta la platea degli enti che non lo avevano ancora utilizzato.

Nel mese di aprile 2023 è stato svolto, in sinergia con CSVnet e lo staff di Verifico, un ulteriore webinar di presentazione e promozione del software, rivolto in particolare alle associazioni non ancora beneficiarie dell'opportunità.

Tra maggio e dicembre 2023 gli operatori Celivo addetti al progetto hanno partecipato a 5 incontri della "Verifico Academy", un gruppo di lavoro promosso da CSVnet, in cui gli operatori di diversi CSV italiani hanno collaborato alla realizzazione di strumenti e strategie utili a facilitare l'utilizzo del software agli ETS utilizzatori.

Gli operatori del Celivo hanno fornito un servizio di supporto e accompagnamento continuativo durante l'anno agli ETS utilizzatori.

Il numero delle licenze distribuite è stato inferiore alle aspettative per diverse ragioni: difficoltà di utilizzo di uno strumento digitale da parte delle associazioni, forte turn over dei volontari che si occupano della contabilità (la metà dei quali è cambiata in corso d'anno), diniego da parte di Celivo a rinnovare la licenza agli enti che l'avevano richiesta l'anno precedente, ma mai utilizzata (per evitare uno spreco di risorse).

## Obiettivi strategici

### Obiettivi strategici:

- favorire la digitalizzazione del volontariato

## RISULTATI OTTENUTI

Licenze Verifico	64
ETS beneficiari	64
Richieste di supporto	73

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

Verifico	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	65%	32%	0%	3%	0%
Supporto operatore Celivo	56%	38%	3%	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 2023 attuato le seguenti azioni nell'ottica di perseguire o promuovere gli obiettivi di sviluppo sostenibile:

 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azioni di promozione e formazione nelle scuole, attraverso il Progetto Giovani/Scuola</li> <li>• Formazione erogata ai volontari degli ETS e ai cittadini aspiranti volontari</li> <li>• Adesione al progetto Alveare CSV Formazione - Il catalogo di webinar per il Terzo Settore italiano</li> <li>• Realizzazione di tre corsi per giornalisti in collaborazione con ETS povertà nelle famiglie e povertà estreme e sull'impatto dell'immigrazione nel contesto nazionale e locale genovese.</li> </ul>
 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Animazione e coordinamento di tavoli e reti</li> <li>• Progetto europeo "Sitting with a stranger" di sensibilizzazione alla cittadinanza sulle tematiche legate all'afrofobia</li> </ul>
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale accessibilità della sede alle persone disabili</li> <li>• Sala formazione dotata di impianto audio adatto a ipoudenti</li> </ul>
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminazione dell'utilizzo della plastica per distribuzione acqua e caffè</li> <li>• Raccolta differenziata di carta, plastica e toner esausti</li> <li>• Riutilizzo di beni usati ma ancora funzionanti tramite il Progetto Donazioni</li> <li>• Erogazione di servizi in modalità on line e non in presenza, con conseguente riduzione spostamenti e inquinamento, riduzione consumo carta</li> <li>• Riduzione prodotti cartacei, anche per la promozione del volontariato verso la cittadinanza (dépliant, locandine), grazie anche alle partnership con aziende e istituzioni che diventano volano di promozione sui loro canali</li> </ul>
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione sul sito web di tutti i documenti utili alla trasparenza in particolare, statuto, bilancio economico, bilancio sociale e Carta dei Servizi</li> </ul>
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adesione e attiva partecipazione al tavolo multistakeholder " <i>Liguria 2030 – Insieme verso i Global Goals</i>".</li> <li>• Partecipazione al <i>Festival dello Sviluppo sostenibile 2023</i> promosso dall' ASVIS, attraverso l'organizzazione di un evento pubblico sul recupero degli alimenti</li> <li>• Emanazione XIX edizione <i>Premio per esperienze innovative di partnership sociali tra imprese e organizzazioni di volontariato e/o Enti del Terzo Settore (ETS)</i> in collaborazione con Confindustria Genova. Uno dei criteri di valutazione è il <i>Miglioramento degli aspetti sociali e ambientali, anche in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU</i></li> <li>• Supporto alla creazione di partnership tra aziende, istituzioni e ETS del territorio</li> <li>• Supporto alle reti territoriali</li> </ul>

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



## 6.4 .1 Strumenti per la qualità

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

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

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

## 6.4 .2 Gli obiettivi di miglioramento

L'utenza del nostro CSV è tra le più anziane d'Italia. Occorre investire sulla digitalizzazione dei volontari, sia per favorire processi positivi di trasformazione digitale, sia per rendere gli enti autonomi nei rapporti con la piattaforma RUNTS.

Negli ultimi anni, da quando il Codice del Terzo Settore ha ampliato l'utenza dei CSV, abbiamo assistito ad un forte incremento nella richiesta dei servizi. Ciò è dovuto sia alle previsioni normative, che stabiliscono che i servizi vadano a tutti gli ETS con volontari e non solo alle ODV, sia all'aumento della complessità generato dalla Riforma. A questo forte aumento di richieste non corrisponde un aumento delle risorse disponibili per i CSV. Al contrario, sono state annunciate possibili forti riduzioni a partire dal 2025. Questa situazione pone i CSV di fronte a scelte strategiche atte a garantire il più possibile la prosecuzione dei servizi primari a favore del volontariato.

Occorrerà progettare azioni di ricerca di nuovi fondi extra FUN e individuare le linee di azione prioritarie per il futuro

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, dopo l'approvazione assembleare, 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 2023. 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.

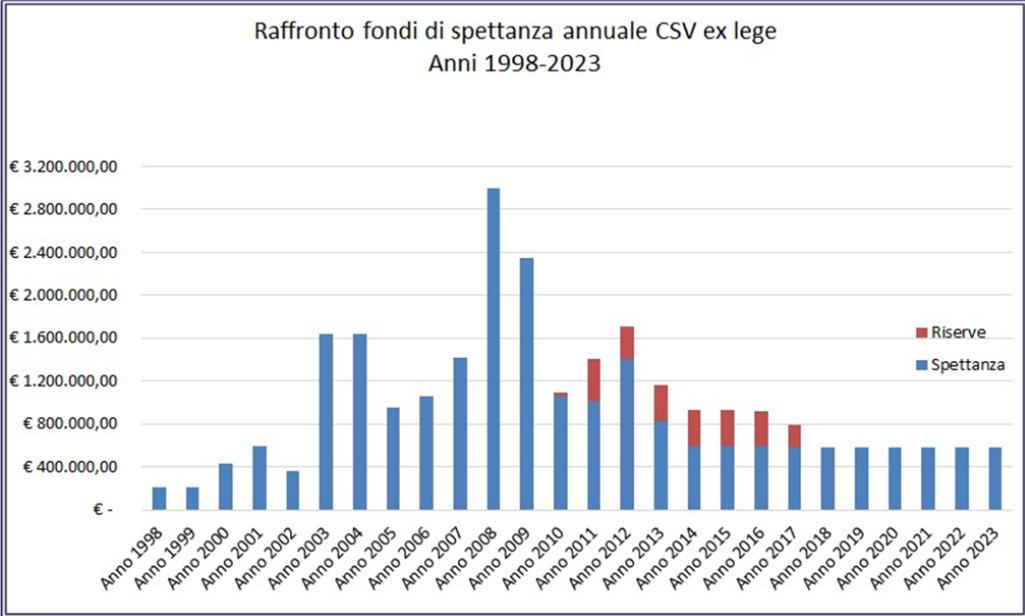
L'ONC determina l'ammontare del finanziamento dei CSV e ne stabilisce la ripartizione annuale e territoriale su base regionale. In caso di Regioni, come la Liguria, che vedono la presenza sul territorio di più CSV, è l'OTC – Organismo Territoriale di Controllo - a decidere il riparto del FUN all'interno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

Nel 2023 Celivo non ha ricevuto fondi diretti dalla Pubblica Amministrazione.

Qui di seguito il dettaglio dei proventi 2023:

<b>PROVENTI E RICAVI</b>	
<b>A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale</b>	
Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	€ 1.400,00
Erogazioni liberali	€ 96,22
Proventi del 5 per mille	€ 242,62
Contributi da soggetti privati	
<i>Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017</i>	€ 585.586,61
<i>Altri contributi da soggetti privati</i>	€ 2.100,00
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 8.138,77
<b>B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse</b>	
<b>C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi</b>	
<b>D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>	
<i>Da rapporti bancari</i>	€ 8.199,34
<b>E) Proventi di supporto generale</b>	
<b>Totale proventi e ricavi</b>	<b>€ 605.763,56</b>
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	€ 95.785,50
Imposte	€ 10.803,85
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	€ 84.981,65

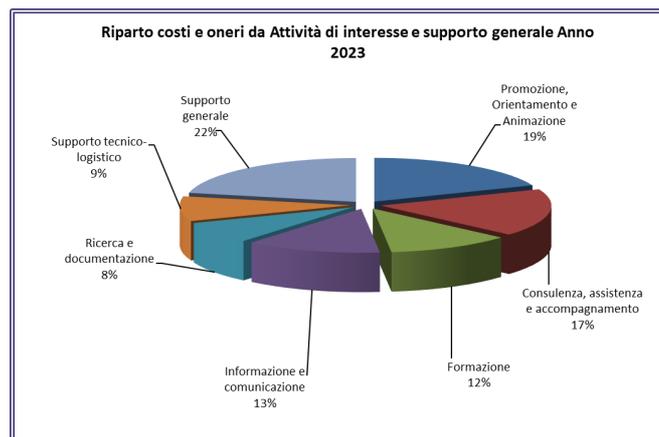
Qui di seguito il raffronto delle spettanze annuali del Celivo provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria dal 1998 al 2023 (denominate attualmente FUN e, in precedenza, Fondo Speciale Volontariato):



Gli oneri di competenza registrati nel corso dell'esercizio 2023 sono interamente riferibili alle funzioni di CSV. Celivo, nel 2023, 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 2023:

<b>ONERI E COSTI</b>	
<b>A) Costi e oneri da attività di interesse generale</b>	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 3.918,34
Servizi	€ 110.552,51
Godimento beni di terzi	€ 28.027,00
Personale	€ 255.798,75
Ammortamenti	€ 3.317,79
Oneri diversi di gestione	€ 6.280,84
<b>B) Costi e oneri da attività diverse</b>	
<b>C) Costi ed oneri da attività di raccolta fondi</b>	
<b>D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali</b>	
<b>E) Costi e oneri di supporto generale</b>	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 657,91
Servizi	€ 24.752,74
Godimento beni di terzi	€ 7.905,00
Personale	€ 66.939,03
Ammortamenti	€ 631,89
Oneri diversi di gestione	€ 1196,26
<b>Totale oneri e costi</b>	<b>€ 509.978,06</b>

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



Per lo svolgimento della propria attività di monitoraggio sulle attività poste in essere nell'esercizio 2023 l'Organo di controllo si è riunito in data 15 marzo, 15 giugno, 14 settembre, 12 dicembre 2023.

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?

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

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

- Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

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

- Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

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

- Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

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

- Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

F) Ha qualche suggerimento libero da darci?



Publicazione realizzata a cura di:  
CELIVO - Centro di Servizio per il Volontariato ODV  
Maggio 2024  
Progetto grafico: Maria Giulia Pastorino



2023