

Bilancio Sociale 2025



24°
BILANCIO
SOCIALE

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	4
2. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	5
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	6
3.1 IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE	6
3.2 LA STORIA	6
3.3 LA MISSIONE: VALORI E FINALITA' PERSEGUITE.....	8
3.4 LE ATTIVITA' STATUTARIE	9
3.5 COLLEGAMENTO CON ALTRI ENTI: IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI	10
3.6 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	10
4 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	11
4.1 LA COMPAGINE SOCIALE	11
4.1.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE	11
4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO	12
4.2.1 L'ASSEMBLEA DEI SOCI	13
4.2.2 IL CONSIGLIO DIRETTIVO (ORGANO DI AMMINISTRAZIONE).....	13
4.2.3 IL PRESIDENTE.....	14
4.2.4 L'ORGANO DI CONTROLLO	15
4.3 I PORTATORI DI INTERESSE.....	15
4.3.1 ANALISI DEI PORTATORI DI INTERESSE.....	15
4.3.2 APPROFONDIMENTI SUL MONDO DEL VOLONTARIATO LOCALE.....	17
5 PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	18
5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA.....	18
5.1.1 DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	18
5.2 LE RISORSE UMANE	19
5.2.1 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE	19
5.2.2 FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE	19
5.2.3 CONTRATTI APPLICATI E REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE	19
5.2.4 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE VOLONTARIE	20
5.2.5 EMOLUMENTI, COMPENSI, CORRISPETTIVI	20
6 OBIETTIVI E ATTIVITA' DEL CSV.....	21
6.1 GLI OBIETTIVI	21
6.1.1 IL MONITORAGGIO DEI BISOGNI	22
6.1.2 LA PROGRAMMAZIONE	23
6.2 LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	23
6.3 LE ATTIVITA'	25

6.3.1 RISULTATI GENERALI DELLE ATTIVITÀ	25
6.3.2 LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	26
6.3.3 I SERVIZI DEL CSV	27
6.3.3.1 PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	27
6.3.3.1.1 PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	28
6.3.3.1.2 ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	30
6.3.3.1.3 ANIMAZIONE TERRITORIALE.....	33
6.3.3.2 CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO	39
6.3.3.2.1 CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO.....	39
6.3.3.2.2 CONSULENZE SPECIALISTICHE	41
6.3.3.3 FORMAZIONE.....	45
6.3.3.3.1 INIZIATIVE DI FORMAZIONE ORGANIZZATE DA CELIVO	45
6.3.3.3.2 SUPPORTO ALLE INIZIATIVE DI FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL VOLONTARIATO PROPOSTE DAGLI UTENTI	51
6.3.3.4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE.....	53
6.3.3.5 RICERCA E DOCUMENTAZIONE	56
6.3.3.6 SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	59
6.3.3.6.1 ATTREZZATURE, SPAZI, MATERIALI, STRUMENTI	59
6.3.3.6.2 TI SERVE? MI SERVE? PROGETTO DONAZIONI	62
6.3.3.7 AGENDA ONU 2030	64
6.4 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE	65
6.4.1 STRUMENTI PER LA QUALITA'	65
6.4.2 GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	66
7 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	67
7.1. PROVENTI ED ONERI.....	67
8 MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO.....	70
QUESTIONARIO FINALE PER GLI STAKEHOLDERS	71

1. INTRODUZIONE

Introduciamo la ventiquattresima edizione del bilancio sociale del Celivo.

La nostra programmazione 2025 si è svolta in continuità, senza scostamenti di rilievo rispetto alle azioni e ai servizi previsti nella documentazione presentata all'OTC Liguria a novembre 2024.

Alcune novità imprevedute, ma positive, hanno caratterizzato l'annualità:

1. il trasferimento della sede (dovuto al mancato rinnovo del contratto di locazione) in nuovi uffici più contenuti ed economici rispetto ai precedenti (nello stesso palazzo);
2. la sottoscrizione di una convenzione con Regione Liguria, che ha previsto il sostegno economico alle attività del CSV ed ha quindi suggellato un rapporto molto stretto e positivo, oltreché rappresentare un riconoscimento del valore del lavoro svolto a favore del volontariato;
3. la realizzazione di un bando in collaborazione con UniCredit a favore degli ETS del territorio, scaturito da un accordo nazionale di CSVnet.

La platea degli ETS iscritti al RUNTS sul nostro territorio ha continuato ad aumentare e ciò rappresenta una tendenza continua manifestatasi negli ultimi quattro anni. All'iscrizione da parte di nuove associazioni (soprattutto APS che operano in campo ricreativo e culturale) si è affiancato il fenomeno costante delle difficoltà espresse da diverse ODV e APS storiche, che faticano ad affrontare gli adempimenti burocratici previsti dalla Riforma. Alcune hanno deciso di arrendersi e ci hanno chiesto di accompagnarle nello scioglimento dell'associazione e nella cancellazione dal RUNTS.

A quattro anni di distanza dall'avvio del RUNTS, continuano ad essere moltissime le richieste di supporto da parte dei volontari. A sostegno di ciò, lo sportello di consulenza specialistica più utilizzato è stato quello fiscale, amministrativo, contabile e statutario, seguito dallo sportello di consulenza sul RUNTS.

Per accompagnare gli enti verso l'autonomia, abbiamo realizzato molti corsi di formazione per fornire le competenze adeguate ai volontari.

Per sopperire all'invecchiamento e alla diminuzione delle risorse umane, abbiamo favorito processi di ricambio generazionale, lavorando sia sulla promozione del volontariato giovanile nelle scuole e università, sia con gli ETS attraverso i laboratori sul cambiamento.

Le collaborazioni con CSVnet e gli altri CSV liguri si sono ulteriormente sviluppate in una logica di sistema che ormai permea stabilmente e definitivamente la nostra rete.

Troverete tutte le azioni di dettaglio svolte, leggendo il bilancio sociale. Vi auguriamo buona lettura!

Il Presidente del Celivo
Stefano Dossi

La Direttrice del Celivo
Simona Tartarini

2. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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

Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2025, (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 **ventiquattresimo 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 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 sistema digitale gestionale 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 omissso 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 viene **approvato dall'Assemblea dei Soci**, congiuntamente al bilancio di esercizio. Viene comunicato capillarmente tramite i canali digitali del CSV (newsletter, social, rubriche sui media) e viene **pubblicato sul sito** del CSV https://www.celivo.it/bilanci_sociali_ed_economici.php, dove è possibile visionarlo e scaricarlo insieme ai bilanci sociali (e di esercizio) degli anni passati. Viene inviato ai soci, alla stampa e ai principali stakeholder. Viene successivamente pubblicato anche sul sito web di CSVnet (associazione nazionale dei centri di servizio per il volontariato) dove sono visionabili i bilanci di tutti i CSV soci. Viene depositato presso il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore ed inviato all'OTC Liguria (Organismo Territoriale di Controllo del CSV).

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. Esso recepisce, nel cap. 6, le indicazioni di contenuto degli Indirizzi Triennali 2025-2027 e delle Linee Guida 2026 di ONC (Organismo Nazionale di Controllo dei CSV).

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

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. 35 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.

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 nazionale dei 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 Csvnnet.
- 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, 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'accredimento quale CSV. Collabora con la Regione Liguria per la realizzazione e diffusione di schemi di statuto per le ODV e APS.
- 2020** Adegua i propri servizi per continuare a dare risposte efficaci e continuative anche nel periodo dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid 19
- 2021** 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
- 2024** I 3 CSV liguri costituiscono CSVnet Liguria (Confederazione regionale dei CSV liguri), che ottiene il riconoscimento di CSVnet. Celivo supera con esito positivo la verifica periodica del mantenimento dei requisiti di accreditamento come CSV.
- 2025** Celivo trasferisce la propria sede in spazi più contenuti. Stipula una convenzione con Regione Liguria, che prevede un sostegno economico per le attività istituzionali del CSV (che sopperisce alla diminuzione di risorse dell'ultimo biennio).

3.3 LA MISSIONE: VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE

Celivo aderisce ai principi e ai valori espressi nella Carta dei Valori del Volontariato ed opera per la crescita della cultura della solidarietà e a sostegno di tutto il volontariato, rispettando l'identità e l'autonomia di ogni singola organizzazione e garantendo pari condizioni d'accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione. Le associazioni che lo costituiscono si sono unite, sulla base dei comuni valori condivisi, con la volontà di superare gli orizzonti tradizionali del proprio settore o organizzazione di appartenenza, al fine di contribuire alle finalità generali e allo sviluppo del volontariato nel suo insieme.

Celivo osserva il principio della gratuità delle cariche (ad eccezione dell'Organo di Controllo) e delle prestazioni erogate.

Sul sito del Celivo sono visionabili lo Statuto, il Regolamento, la Carta dei Servizi e la Carta dei Valori del Volontariato.

Nella realizzazione delle attività e dei servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dall'art. 63. c.3 del CTS:

- A) *principio di qualità*: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- B) *principio di economicità*: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- C) *principio di territorialità e di prossimità*: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque

essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

D) *principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso*: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

E) *principio di integrazione*: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

F) *principio di pubblicità e trasparenza*: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi, inoltre, adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

3.4 LE ATTIVITA' STATUTARIE

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

- servizi strumentali ad enti del Terzo settore, di cui all'art. 5, comma 1, lettera m) D. Lgs. 117/2017;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche Editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale, di cui all'art. 5, comma 1, lettera i) D. Lgs. 117/2017;
- attività culturali di interesse sociale con finalità educativa, di cui all'art. 5, comma 1, lettera d) 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 2025 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 Nazionale dei Centri di Servizio (CSVnet)
- Confederazione Regionale dei Centri di Servizio della Liguria
- Forum Genovese del Terzo Settore

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

- Confindustria Genova
- Regione Liguria
- Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova
- Tribunale di Genova e Udepe
- Ordine dei giornalisti della Liguria
- Università di Genova
- Teatro nazionale di Genova
- Comune di Genova (Informagiovani)
- AMIU
- PRAP Piemonte Liguria e Valle d'Aosta

Celivo, inoltre, partecipa a diversi tavoli istituzionali (ad es. il tavolo con la Regione e il tavolo di coprogrammazione del Comune di Genova). 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 819.861 abitanti, poco oltre la metà della popolazione regionale ligure. È 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 solo 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 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

4.1.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE

Celivo è una ODV iscritta al RUNTS dal 2022; precedentemente iscritta con continuità 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 ETS, Fondazione Gigi Ghirelli 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, ALA Liguria ODV, Ass. San Marcellino ODV, Fondazione opera Ceis Genova Bianca Costa E.T.S., 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, ARCI Genova APS, ACAT Savona Genova ODV, Associazione Italiana Sindrome di Poland ODV, Associazione Ligure Sindrome

X-Fragile ODV, Associazione Mornese Liguria ODV, Centro di Aiuto alla Vita di Genova ODV, Confederazione dei Centri Liguri per la Tutela dei Diritti del Malato Maria Chighine ODV, Consulta Diocesana per le Attività a Favore dei Minori e delle Famiglie ODV, Guardia Costiera Ausiliaria Liguria ODV, IL Porto dei Piccoli Fondazione ETS, Gruppo di Volontariato e Protezione Civile dell'Associazione Nazionale Polizia di Stato - Sezione di Genova ODV, PRATO Associazione per il Sostegno di Persone con Disagio Psicologico, Psicologico, Esistenziale ODV.

SOCI	
SOCI DIRETTI	38 (31 ODV, 3 APS, 4 Altri ETS)
SOCI INDIRETTI (ETS)	249

4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Celivo è un'associazione democratica e le sue cariche sono elettive e ricoperte a titolo gratuito, ad eccezione dei due Revisori dell'Organo di Controllo interno (che sono retribuiti e il cui Presidente è nominato e retribuito dall'ONC).

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.



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

Organi sociali	N° riunioni svolte	Percentuale di partecipazione media dei componenti	N° Ore*	Gratuità del ruolo
Assemblea Celivo	2	64 %	97	Si
Organo di amministrazione	3	77 %	46	Si
Presidente	20	100%	50	Si
Organo di Controllo	4	100 %	18	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 2025, 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 2025, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella soprastante "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 01/01/2025 al 31/12/2025

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	Vicepresidente	16/12/19	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Fondazione opera Ceis Genova Bianca Costa ETS
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 Consulenti 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 soprastante *“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'ONC. 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 2025, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella soprastante *“Riunioni annuali degli organi sociali”*.

Composizione dal 1/1/2025 al 31/12/2025			
Nome e Cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Maurizio Astuni	Presidente	23/09/20 (Ultima nomina: 13/12/23)	4 anni (scadenza nel 2027)
Giorgio Medicina	Membro effettivo	28/2/08 (Ultima nomina: 13/12/23)	4 anni (scadenza nel 2027)
Giovanni Beniscelli	Membro effettivo	12/12/11 (Ultima nomina: 13/12/23)	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
Soci	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire la partecipazione democratica e il coinvolgimento nella gestione del Celivo - Rendicontare in modo trasparente e dettagliato l'utilizzo delle risorse
Personale	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire la crescita professionale dei dipendenti e valorizzare il loro apporto all'interno della struttura - Garantire la sicurezza e la tutela dei diritti dei lavoratori
Organo di Controllo	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborare e facilitare i compiti di vigilanza e monitoraggio dell'organo - Garantire l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale
OTC, ONC ed enti finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> - Rendicontare puntualmente e con trasparenza le azioni svolte e l'utilizzo delle risorse - Facilitare l'azione di controllo, coltivando disponibilità, dialogo e conoscenza reciproca

Stakeholder verso cui è rivolta direttamente la missione del CSV

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

Altri stakeholder

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

4.3.2 APPROFONDIMENTI SUL MONDO DEL VOLONTARIATO LOCALE

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



AREA	ODV	APS	Enti filant.	Imprese soc.	Altri ETS	SMS	TOT
Aveto	2	3	0	2	1	0	8
Entella	40	39	2	18	7	0	106
Fontanabuona	7	10	0	6	0	0	23
Genova	361	577	8	209	120	4	1279
Golfo	26	22	1	3	5	0	57
Graveglia	0	2	0	0	0	0	2
Paradiso	19	26	0	4	2	0	51
Petronio	16	22	0	21	2	0	61
Polcevera	13	36	0	5	1	0	55
Riviera di Ponente	14	17	1	4	3	0	39
Scrivia	18	25	0	7	2	0	52
Stura	11	11	0	1	0	0	23
Sturla	2	4	0	2	0	0	8
Trebbia	2	7	0	0	1	0	10
Valichi	6	12	0	1	0	0	19
TOTALE	537	813	12	283	144	4	1793

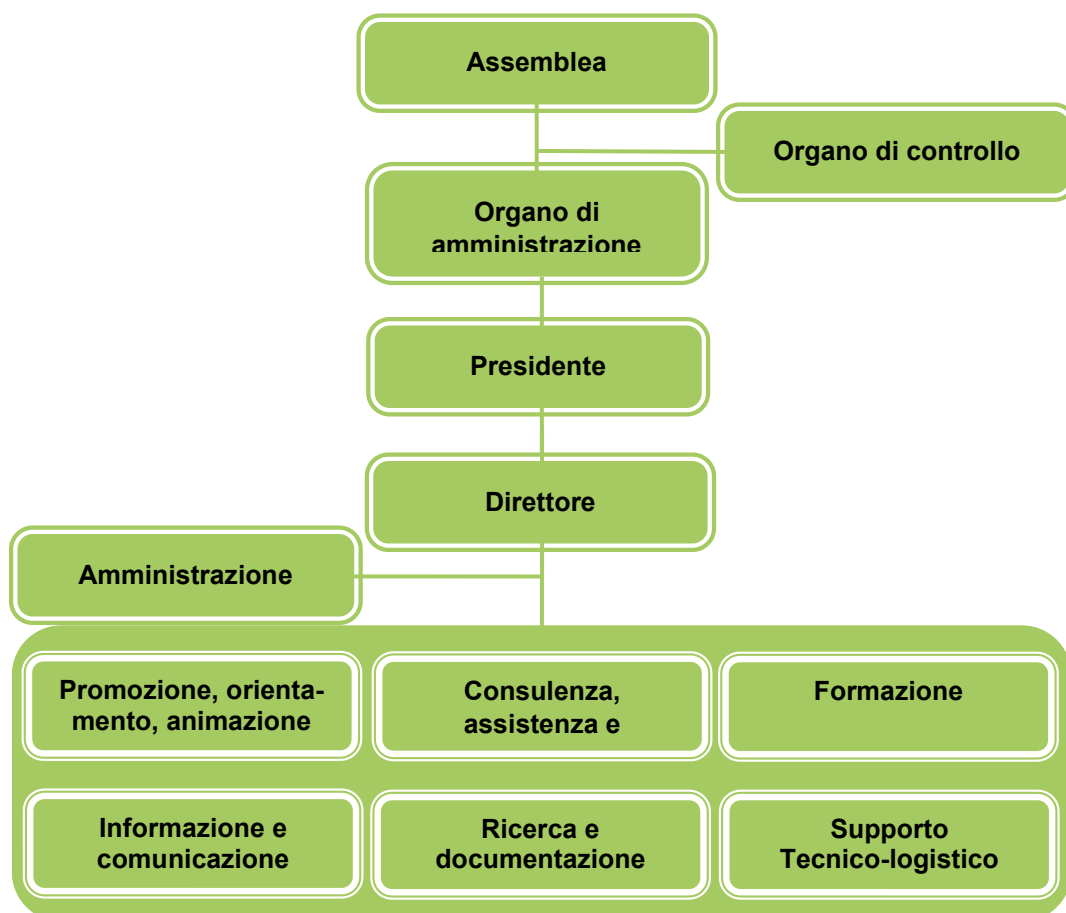
Numero di ETS ubicati nei Municipi del Comune di Genova

MUNICIPIO	ODV	APS	Enti filant.	Imprese soc.	Altri ETS	SMS	TOT
I Centro Est	127	199	7	95	70	2	500
II Centro Ovest	31	52	0	21	8	1	113
III Bassa Val Bisagno	33	41	0	14	4	0	92
IV Val Bisagno	24	40	0	7	4	0	75
V Val Polcevera	18	53	0	8	1	0	80
VI Medio Ponente	29	47	0	15	5	0	96
VII Ponente	17	49	0	9	2	0	77
VIII Medio Levante	46	56	1	33	15	0	151
IX Levante	36	40	0	7	11	1	95
TOTALE	361	577	8	209	120	4	1279

5 PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

5.1.1 DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



5.2 LE RISORSE UMANE

5.2.1 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

Nel 2025 Celivo aveva a libro matricola 8 dipendenti (6 a tempo pieno e 2 part time).

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

- ❖ titolo di studio: 63% laureati, 37% diplomati
- ❖ genere: 75% donne, 25% uomini
- ❖ anzianità lavorativa media: 18 anni
- ❖ età anagrafica media: 48 anni

Oltre ai dipendenti, per l'erogazione dei servizi all'utenza, Celivo si è servito della prestazione stabile di alcuni professionisti/studi professionali (con un contratto di consulenza esterna), a cui si sono aggiunti, nel corso dell'anno, diversi 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 2025 il personale del Celivo ha svolto:

- 10 incontri collegiali di formazione interna
- 73 webinar e gruppi di lavoro

5.2.3 CONTRATTI APPLICATI E REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE

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

Livello di inquadramento	Numero dipendenti
F Quadro	1
D 2	1
D 1	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 2025 era 1 a 2,29). 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:

- n. volontari iscritti nel registro dell'ente: 24
- n. volontari enti aderenti di cui si avvale: 50

Oltre ai componenti degli organi sociali, i volontari operano al Celivo all'interno delle Reti Tematiche e ammontano a 170.

5.2.5 EMOLUMENTI, COMPENSI, CORRISPETTIVI

Nessun emolumento, compenso o corrispettivo (ex art. 14 c. 2 D.Lgs. 117/2017) è stato attribuito nel 2025 ai componenti dell'organo di amministrazione, al Presidente o agli associati.

Ai volontari possono essere 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 2025 non sono stati richiesti/erogati rimborsi ai volontari.

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

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

6 OBIETTIVI E ATTIVITA' DEL CSV

6.1 GLI OBIETTIVI

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

A questo fine, Celivo nel 2025 ha realizzato servizi e azioni nelle seguenti 6 macroaree:

1. 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, nonché finalizzati a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale;
2. 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;
3. servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti;
4. 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;
5. servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore;
6. 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.

Riportiamo gli obiettivi strategici relativi alle 6 macroaree di attività sopra descritte

Promozione, orientamento e animazione

- promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva nella comunità
- supportare gli ETS nella ricerca, inserimento e gestione volontari
- promuovere la diffusione della cultura del volontariato in particolare tra i giovani e nelle scuole ed università
- 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 con le aziende profit del territorio per sviluppare il benessere della comunità

Consulenza

- offrire consulenze qualificate sul mondo del volontariato e sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- adeguare e consolidare competenze e tutele dei volontari

- sostenere i volontari nello svolgimento degli adempimenti normativi, aumentandone le capacità e favorendo il consolidamento degli enti
- offrire kit di consulenze online sempre disponibili e universalmente accessibili a tutta l'utenza (modelli, fac simile, istruzioni, etc.)
- supportare i volontari nell'utilizzo di strumenti digitali necessari alla gestione dell'ente e all'utilizzo della piattaforma del RUNTS

Formazione

- formare, qualificare e "capacitare" i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell'ente
- sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, rafforzandone le competenze e le capacità e favorendo il consolidamento degli ETS in ambito amministrativo e gestionale.
- sostenere iniziative di formazione specialistica dei volontari proposte direttamente dagli enti per andare incontro a bisogni specifici

Comunicazione

- 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 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

Ricerca e documentazione

- dotare gli ETS di un apparato documentale completo e facilmente consultabile
- mettere a disposizione informazioni sul mondo del volontariato, anche attraverso una banca dati sempre aggiornata sugli ETS del territorio e fornire ricerche ed interrogazioni a enti, P.A., cittadini, istituti di ricerca
- facilitare per l'utenza l'accesso ai servizi e raggiungere un ampio numero di beneficiari, grazie a strumenti digitali sempre accessibili

Supporto logistico

- mettere a disposizione strumenti utili al volontariato
- promuovere la cultura della sostenibilità e della lotta allo spreco e facilitare la donazione di beni agli ETS
- favorire la digitalizzazione del volontariato

6.1.1 IL MONITORAGGIO DEI BISOGNI

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

- L'analisi dei risultati del questionario online di rilevazione dei bisogni sulla programmazione futura, inviato a tutti gli utenti e sempre disponibile sul sito del Celivo
- 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)
- Incontri e focus group con gli stakeholder

- 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
- la valorizzazione delle conoscenze, competenze ed esperienze acquisite dagli amministratori e dal personale del CSV
- 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
- 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, degli Indirizzi triennali e delle Linee Guida annuali emanate dall'ONC (Organismo Nazionale di Controllo), coinvolgendo gli utenti e gli stakeholder e raccogliendone i bisogni, 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 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 ogni anno.

6.2 LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Celivo, nel 2025, 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:

- i VOLONTARI delle ODV e degli ETS
- 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. In base al principio di integrazione (art. 63 c.3 D.Lgs.117/2017), il CSV offre alcuni

servizi (ad es. corsi di formazione) anche agli ETS liguri e nazionali, in collaborazione con CSVnet e CSVnet Liguria.

Le ODV e gli ETS che impiegano volontari, per poter accedere ai servizi devono accreditarsi tramite l'area riservata, 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, e la newsletter. L'offerta completa dei servizi e le modalità di accesso sono pubblicate nella Carta dei Servizi del Celivo annuale 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.

Il CSV, secondo il **principio di integrazione** collabora con gli altri CSV della regione (dal 2024 esiste CSVnet Liguria) e con altri CSV in Italia ed è socio di CSVnet (dal 2003).

Nel rispetto del **principio di territorialità e prossimità**, Celivo adotta 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.

Celivo cura l'accoglienza e l'ascolto degli utenti tramite un front office composto da operatori che prendono in carico ed elaborano le domande e provvedono, laddove necessario, a fornire una risposta integrata ai bisogni complessi espressi, nonché a prendersi carico ed elaborare le domande implicite o non chiare, accompagnando l'utente nella definizione del problema.

Gli utenti possono presentare i loro reclami e le segnalazioni di disservizi inviando una e-mail a celivo@celivo.it, indicando anche nome e cognome, ruolo ed eventuale ente di appartenenza. Celivo prende in esame ogni reclamo in ottica di un miglioramento continuo della propria organizzazione.

Sul sito del CSV è sempre a disposizione e compilabile on line il *Questionario di monitoraggio dei bisogni rispetto ai servizi offerti da Celivo* e il *Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari*.

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

6.3 LE ATTIVITA'

6.3.1 RISULTATI GENERALI DELLE ATTIVITÀ

Il Bilancio Sociale rendiconta in dettaglio le attività secondo le 6 macroaree previste dal Codice del Terzo Settore (art. 63 c. 2 D.Lgs 117/2017):

1. Promozione, orientamento e animazione territoriale
2. Consulenza, assistenza e accompagnamento
3. Formazione
4. Informazione e comunicazione
5. Ricerca e documentazione
6. Supporto tecnico-logistico

Nella seguente tabella sono riportati i risultati complessivi dei servizi erogati da Celivo nel 2025 nelle 6 macroaree:

DATI SINTETICI DI RENDICONTAZIONE				
RISULTATI GENERALI DELLE 6 AREE DI AZIONE DEL CSV				
N° servizi erogati		20.538		
N° di ETS fruitori dei servizi (dato non ripetitivo)*				
di cui suddivisione per qualifica giuridica				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	1.676	1.182	1.793 (66%)
	di cui ODV	739	504	537 (94%)
	di cui APS	727	552	813 (68%)
	di cui ETS diverso da APS e ODV	210	126	443 (28%)
di cui suddivisione per appartenenza a base sociale				
	di cui soci	38		
	di cui non soci	1.638		
di cui principio di rotazione tra ETS				
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2025	1.443		
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	201		
N° persone fisiche fruitrici dei servizi**		11.653		
Di cui volontari		5.107		

* Il sistema digitale di raccolta dei dati del Celivo fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno (gli enti che hanno usufruito di più servizi, sono stati quindi conteggiati una sola volta). In base al principio di integrazione ex art. 63 C.T.S. molti servizi del Celivo sono aperti agli ETS di altri territori (liguri e nazionali) per cui essi vengono conteggiati nella tabella superiore.

** Il sistema digitale di raccolta dati non può fornire il n° non ripetitivo delle persone fisiche fruitrici dei servizi, se non con approssimazione, perché non è sempre possibile registrare tutte le anagrafiche delle persone tramite codice fiscale in area riservata (ad es. negli eventi pubblici).

6.3.2 LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Celivo cura con estrema attenzione la comunicazione verso i propri utenti, considerandola elemento chiave della trasparenza di un CSV e garanzia di parità d'accesso per tutti i volontari del territorio.

Gli strumenti utilizzati nel 2025 sono stati i seguenti:

- ❖ Sito internet, newsletter settimanale, Facebook, YouTube, LinkedIn, Instagram
- ❖ Carta dei Servizi pubblicata sul sito: illustra nel dettaglio tutti i servizi 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 richiederli o ottenerli direttamente (ad es. download fac simili, video, etc.).
- ❖ Ufficio Stampa: le principali iniziative del Celivo rivolte all'utenza hanno avuto risalto sui mass media
- ❖ Bilancio sociale: Celivo lo pubblica annualmente da 24 anni. Tutti i bilanci sociali del Celivo sono pubblicamente consultabili sul sito insieme ai bilanci di esercizio.

6.3.3 I SERVIZI DEL CSV

6.3.3.1 PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE 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".

RISULTATI AREA PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE				
N° servizi erogati		2.686		
N° di ETS fruitori dei servizi (dato non ripetitivo)*				
di cui suddivisione per qualifica giuridica				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	456	383	1.793 (21%)
	di cui ODV	225	208	537 (39%)
	di cui APS	152	144	813 (18%)
	di cui ETS diverso da APS e ODV	79	31	443 (7%)
di cui suddivisione per appartenenza a base sociale				
	di cui soci	28		
	di cui non soci	428		
di cui principio di rotazione tra ETS				
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2025	368		
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	59		
N° persone fisiche fruitrici dei servizi**		8.511		
Di cui volontari		1.123		

* Il sistema digitale di raccolta dei dati del Celivo fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno (gli enti che hanno usufruito di più servizi, sono stati quindi conteggiati una sola volta). In base al principio di integrazione ex art. 63 C.T.S. molti servizi del Celivo sono aperti agli ETS di altri territori (liguri e nazionali) per cui essi vengono conteggiati nella tabella superiore.

** Il sistema digitale di raccolta dati non può fornire il n° non ripetitivo delle persone fisiche fruitrici dei servizi, se non con approssimazione, perché non è sempre possibile registrare tutte le anagrafiche delle persone tramite codice fiscale in area riservata (ad es. negli eventi pubblici).

6.3.3.1.1 PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

AZIONI

Tutte le azioni di questa Scheda sono strettamente collegate a quelle realizzate nella Scheda “Orientamento al Volontariato”; in diversi casi, in un rapporto diretto di causa-effetto. Ad es., gli esiti della campagna promozionale hanno generato i colloqui di orientamento al volontariato previsti nell'altra scheda.

Campagna promozionale “Mettiti in gioco: diventa volontario”: nel 2025 la campagna è stata migliorata, introducendo una nuova palette cromatica e aggiornando le immagini con nuove fotografie di volontari attivi. La campagna è stata diffusa sia attraverso i nostri canali ufficiali, sia tramite banner pubblicitari su media locali e display advertising geolocalizzato, con una profilazione dell'audience basata su interessi specifici. Il tutto rimandava a una landing page dedicata ai servizi per i cittadini. Si è confermata, inoltre, la proficua collaborazione con le istituzioni (Unige, Informagiovani, Confindustria) che hanno rilanciato il messaggio. I risultati sono stati superiori alle aspettative. Si evidenzia l'ottimo andamento delle visualizzazioni della landing page e della Bacheca del volontariato (vedi scheda Orientamento)

Raccolta e promozione degli appelli degli ETS: è stato dato ampio spazio alla diffusione degli appelli degli ETS per la ricerca di nuovi volontari, sia attraverso la sezione Ricerca Volontari di sito e newsletter settimanale, sia sui canali social. Le ricerche volontari postate sui social sono state spesso ricondivise dagli ETS coinvolti, creando un buon dinamismo sulla pagina Celivo. Gli appelli sono stati rilanciati da varie testate giornalistiche. Le ricerche promosse sono state il frutto del lavoro di supporto agli ETS illustrato nella scheda Orientamento. Abbiamo inoltre supportato gli appelli della ricerca ISTAT-Fio.PSD sulle persone senza dimora.

Video bacheca: gli operatori del Celivo hanno realizzato (girato e montato) video-interviste agli ETS (presso le loro sedi), che sono state trasmesse su “Goodmorning Genova” e sui canali social di Celivo. L'occasione di presentarsi ha aumentato il valore della relazione tra Celivo ed ETS e ha dotato gli ETS di un video per promuoversi.

Incontri nelle scuole di educazione civica e sensibilizzazione al volontariato: nel 2025 sono stati realizzati moltissimi incontri di formazione e sensibilizzazione nelle scuole secondarie di II grado. Gli incontri con gli studenti, che prevedevano approfondimenti legati ai temi della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva, erano validi anche come percorsi che assolvono all'obbligo formativo sull'educazione civica. Gli interventi, realizzati in aula, avevano una durata di un'ora ciascuno e coinvolgevano gli studenti delle singole classi del triennio. Ogni incontro è stato progettato in sinergia tra CSV e scuole beneficiarie. È inoltre proseguita la collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale della Liguria (USR), che ha confermato anche per il 2025 il patrocinio alle iniziative del CSV.

Piattaforma online per l'educazione civica e Comunità di pratiche CSVnet: Celivo ha partecipato alla Community di CSVnet dedicata alla promozione e ai giovani. A novembre abbiamo realizzato un corso per gli ETS di presentazione della piattaforma: “*La sfida dell'educazione civica. Un'alleanza fra scuola e volontariato - Presentazione degli strumenti operativi*” (vedi Formazione) grazie all'intervento gratuito del CSV Marche. Dopo il corso, abbiamo supportato gli ETS nell'inserimento dei progetti sul portale.

Coprogettazione con l'Università di Genova: Celivo ha rinnovato la convenzione quadro con l'Università degli Studi di Genova allo scopo di condividere azioni e sinergie per la promozione del volontariato giovanile. Unige riconosce il volontariato come valore formativo e di sviluppo di soft skills e identifica nel Celivo un partner competente. L'azione principale della coprogettazione comune riguarda il Progetto Universo (descritto nella

Scheda Orientamento). Per promuovere il progetto, abbiamo partecipato in presenza ad alcune lezioni in aula (3 incontri a medicina, lingue, scienze della formazione), nonché organizzato un incontro/aperitivo con gli studenti.

Le imprese promuovono il volontariato: Celivo ha realizzato un “*kit campagna promozionale*”, che le aziende hanno personalizzato col proprio logo e impostazione grafica. La campagna è stata rilanciata su canali social e sito di: AMIU Spa, Pasta Novella Spa, COSME Spa, Autonord Service S.a.s., Confindustria Genova.

Eventi:

1. Intervento al convegno *La Città che Cura - Partecipare è prevenire* il 30/01 di ASL3 e Patto per la Salute Mentale
2. Intervento a Rassegna Letteraria: *Scrittori da una realtà parallela - Romanzi, racconti e fiabe dal mondo della disabilità* il 12/03 del Comune di Genova presso la Biblioteca Universitaria
3. Realizzazione evento World Café Rete Migranti *Percorsi condivisi – esperienze di benessere in dialogo* il 13/04 al Chiostro S.M di Castello
4. Intervento Laboratorio Disabilità e affettività/sexualità (progetto *Insieme si Può*) di Arci Liguria il 07/05 presso Celivo
5. Intervento a Charlas presso Giardini Luzzati *Eppur ci siamo - narrative e rappresentazioni delle persone con disabilità* 13/05
6. Realizzazione seminario presso Confindustria *La relazione tra imprese profit e Terzo settore: buone pratiche possibili* il 13/05, insieme a CSV Polis, CSV Vivere Insieme e CSV di Verona (dentro il Festival dello Sviluppo sostenibile 2025 di ASVIS)
7. Supporto al *XV Convegno Italia-Africa* promosso dal Consorzio SPeRA, dall’11 al 13/6, presso Confindustria Genova e in diretta streaming in altre 6 città italiane
8. Realizzazione di un talk come Rete Migranti all’interno dell’evento *Io Sono Benvenuto*, organizzato dal Galata Museo del Mare il 20/6, in occasione della Giornata Mondiale del Rifugiato
9. Realizzazione incontro e tavolo di confronto in presenza con gli ETS del Tigullio, sui temi della promozione e della comunicazione, il 10/9 presso il Centro Acquarone di Chiavari
10. Realizzazione 2° incontro online con gli ETS del Tigullio, sui temi della promozione e della comunicazione, il 18/9
11. *Festival Orientamenti* dal 18 al 21/11 presso i Magazzini del Cotone. Celivo ha partecipato con uno stand gratuito fornito dalla Regione Liguria: quattro giorni di esposizione, eventi e incontri in presenza. Orientamenti è rivolto a studenti, giovani, docenti e famiglie. Presso il nostro stand, gli studenti hanno avuto la possibilità di ricevere informazioni, partecipare alle diverse iniziative e svolgere un colloquio di orientamento al volontariato. L’evento è stato realizzato in collaborazione con i CSV liguri.

Obiettivi:

- promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva nella comunità
- supportare la ricerca, inserimento e gestione volontari negli ETS
- promuovere la diffusione della cultura del volontariato in particolare tra i giovani e nelle scuole ed università

RISULTATI OTTENUTI

n. "impression" della campagna promozionale "Mettiti in gioco: diventa volontario" :	385.703
n. clic sulla landing page "Diventa Volontario" :	8.639
n. appelli degli ETS promossi in Ricerca Volontari (su sito, newsletter e social) :	193
n. ETS i cui appelli vengono promossi :	96

n. video interviste :	16
n. cittadini che visualizzano le video interviste :	23.971
n. incontri nelle scuole e università :	79
n. studenti coinvolti negli incontri :	1.789
n. eventi pubblici :	11
n. giovani incontrati al Salone Orientamenti :	1.570
n. ETS sostenuti per l'inserimento dei progetti nel Portale nazionale educazione civica:	2
n. aziende aderenti a "Le imprese promuovono il volontariato" :	5

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

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale dei servizi di promozione del volontariato di Celivo	65%	31%	3%	0%	1%
Qualità del servizio di promozione degli ETS attraverso i diversi canali di comunicazione (sito, newsletter, Facebook, Celivo Live, Celivo News)	51%	42%	6%	1%	0%
Qualità generale del supporto nella ricerca volontari	49%	37%	12%	1%	1%
Qualità generale Rete Responsabili volontari	61%	33%	6%	0%	0%

INCONTRI NELLE SCUOLE	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Valutazione utilità degli incontri nelle scuole	63%	28%	6%	1%	2%
Qualità generale dell'azione del Celivo nelle scuole	53%	42%	5%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto alla formazione	38%	50%	9%	1%	2%
Livello di chiarezza e competenza del docente	65%	27%	5%	3%	0%

6.3.3.1.2 ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

AZIONI

Celivo ha realizzato diverse azioni volte a facilitare l'incontro tra gli ETS e i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato. Le attività descritte in questa scheda si sono svolte in modo integrato con quelle previste nella scheda Promozione, con cui hanno formato un percorso coordinato.

Il Centro ha fornito supporto agli ETS nella progettazione di percorsi adeguati di accoglienza e gestione dei volontari, contribuendo a migliorare la qualità dell'inserimento e della collaborazione.

Per i cittadini, il CSV ha rappresentato un punto di riferimento per l'accompagnamento nella scelta del proprio percorso di impegno solidale. In particolare, ai giovani, attraverso i progetti rivolti al mondo della scuola e dell'università, Celivo ha offerto opportunità di esperienza concreta di solidarietà, con una forte valenza educativa.

La campagna promozionale descritta nella Scheda Promozione è stata orientata principalmente a informare la cittadinanza sui servizi di orientamento proposte dal CSV.

Supporto a ODV ed ETS nella ricerca, inserimento, gestione volontari: nel 2025 il supporto agli ETS è stato realizzato in diverse forme: consulenza a sportello (vedi scheda Consulenze), attraverso il "laboratorio individuale cambiamento e ricambio" (vedi scheda Animazione), attraverso l'elaborazione di progetti di accoglienza dei giovani (Progetto Universo e PCTO in questa scheda). La relazione è stato il focus dell'azione congiunta tra Celivo e ETS per favorire, non solo l'inserimento di nuovi volontari, ma anche il loro mantenimento nel tempo, lo sviluppo della motivazione e l'acquisizione del senso di appartenenza.

Bacheca del volontariato: la pubblicazione curata dal Celivo è stata aggiornata e messa a disposizione dei cittadini sia in formato digitale che cartaceo. In essa sono contenute le ricerche permanenti di volontari degli ETS che entrano in contatto con Celivo tramite lo sportello di consulenza di ricerca volontari. Sono state inoltre realizzate due edizioni speciali: *Inverno Speciale Volontariato* (periodo Natalizio) e *Estate Speciale Volontariato* (periodo estivo).

Sportello di primo orientamento al volontariato: lo sportello ha orientato i cittadini e ne ha facilitato l'accesso ai vari servizi proposti da Celivo. Inoltre, si segnala che in occasione di un'esperienza giovanile diocesana (Proposta 2025) sono stati forniti diversi materiali di informazione e sensibilizzazione al volontariato a tanti giovani aderenti.

Colloqui individuali per i cittadini e percorsi accompagnati di inserimento: i colloqui individuali sono stati sicuramente una delle proposte più apprezzate dagli aspiranti volontari, che hanno avuto l'occasione di confrontare la loro disponibilità di tempo, i loro desideri personali, le loro attitudini e competenze con le richieste, le missioni e le visioni degli ETS. Nel colloquio, di norma, vengono proposte al cittadino varie attività e diversi ETS, così che possa scegliere il progetto di solidarietà che più gli si adatta. L'orientamento del Celivo è considerato dagli ETS stessi come una fonte di accoglienza di nuovi volontari più consapevoli e duraturi nel tempo.

Caratteristiche degli aspiranti volontari colloquiati 2025:

Sesso: 69% femmine, 31% maschi;

Titolo di studio: 71% *licenza superiore*, 22% laureati, 5% licenza media; 2% post-laurea;

Classi di età: fino a 18 anni 1%; 19-29 anni 53%, 30-54 anni 23%, 55-64 anni 10%, oltre i 65 anni 13%;

Condizione professionale: studenti 50%, occupati 23%, pensionati 15%, in cerca di occupazione 7%, casalinghe 1%, altro 4%.

Corsi di introduzione al volontariato per i cittadini: le diverse edizioni in presenza del corso (messo a disposizione anche in modalità asincrona-videocorso), si sono poste come corredo formativo iniziale per gli aspiranti volontari. Gli stessi ETS, non solo lo consigliano, ma in alcuni casi, lo indicano come propedeutico all'inizio dell'attività volontaria.

Sostegno attivo ai PCTO (*Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento*): Celivo, lavorando in sinergia con le scuole e gli ETS, ha realizzato progetti per gli studenti del triennio delle scuole secondarie di II grado per vivere esperienze attive nel mondo della solidarietà. Tanti sono stati gli studenti coinvolti, che a seguito di una formazione e di un colloquio di abbinamento individuale hanno potuto incontrare un mondo per

tanti di loro sconosciuto. Il valore dei PCTO risiede nelle azioni di promozione della cultura della solidarietà dove CSV e ETS collaborano insieme alle scuole favorendo nei giovani l'apprendimento di competenze trasversali e la conoscenza attiva di progetti di solidarietà. Gli studenti, per due settimane, in alternanza alla didattica in aula, si sono affiancati a volontari e operatori degli ETS contribuendo attivamente alle azioni di solidarietà quotidiane degli stessi. E' un'esperienza che ha un profondo valore educativo per i ragazzi, come confermato dagli insegnanti negli incontri finali di verifica. Molti sono gli studenti che, al termine della loro esperienza, decidono di fermarsi negli ETS. L'Ufficio Scolastico Regionale della Liguria (USR) ha confermato il patrocinio alle iniziative del CSV. Il D.L 9/9/25 n 127 ha definito che a partire dall'a.s. 2025-2026 i PCTO cambiano denominazione in Formazione scuola-lavoro (FSL).

Progetto "UNlverso – Attività di volontariato per universitari": Celivo ha rinnovato la convenzione quadro con l'Università di Genova per la promozione del volontariato giovanile. Unige riconosce il valore formativo dell'esperienza pratica di volontariato inserendo "UNlverso" tra le azioni dell'insegnamento intercorso "formazione alla cittadinanza" (codice 111296 del piano di studi), che offre agli studenti un percorso formativo e di attività pratica all'interno di uno degli ETS della Regione Liguria. L'azione ha previsto il coinvolgimento dei CSV liguri. Anche dopo le 75 ore previste dal progetto, molti studenti hanno proseguito l'azione volontaria. Un altro fondamentale aspetto del progetto è dato dal processo legato alle soft skills: l'operatore Celivo si è occupato della fase di identificazione e riconoscimento delle soft skills attraverso il colloquio con lo studente; Unige ha certificato, attraverso un "Open Badge sulle competenze di cittadinanza", le soft skills inserendole nel curriculum dello studente. Gli studenti che aderiscono maggiormente sono della Scuola di medicina, ma diversi provengono dalla Politecnica, Scienze matematiche, Scienze sociali.

Community CSVnet: Celivo ha partecipato alle comunità di pratiche di CSVnet dedicate alla scuola e alla promozione del volontariato, per migliorare le proprie azioni confrontandosi con tutta la rete dei CSV

Obiettivi:

- promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva nella comunità
- supportare gli ETS nella ricerca, inserimento e gestione volontari
- promuovere la diffusione della cultura del volontariato in particolare tra i giovani e nelle scuole
-

RISULTATI OTTENUTI	
N° TOT ETS :	323
Altri enti non profit :	8
Sportello di primo orientamento al volontariato :	665
Colloqui individuali di accompagnamento e inserimento :	704
n. visualizzazioni Bacheca Volontariato :	7.614
n. corsi di introduzione al volontariato :	4
Supporto agli ETS nella ricerca, inserimento, gestione volontari :	282
Studenti PCTO e Universo :	354
n. pubblicazioni online (Bacheca del Volontariato, Inverno Speciale Volontariato e Estate Speciale Volontariato) :	3

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

COLLOQUI DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Suffi- ciente	Scarso	Insuffi- ciente
Qualità generale del servizio	82%	18%	0%	0%	0%
Soddisfazione servizio	75%	24%	1%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	84%	16%	0%	0%	0%

CORSI DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Suffi- ciente	Scarso	Insuffi- ciente
Qualità generale del servizio	73%	27%	0%	0%	0%
Competenza e chiarezza docente	85%	15%	0%	0%	0%
Organizzazione corso (segreteria, comunicazioni, iscrizioni)	82%	18%	0%	0%	0%
Soddisfazione aspettative	76%	21%	3%	0%	0%
Applicabilità contenuti a attività future	55%	39%	6%	0%	0%

SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE DEI PCTO (PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO)	OTTIMO	BUONO	SUFFI- CIENTE	SCARSO	INSUFFI- CIENTE
Valutazione utilità del servizio	44%	52%	4%	0%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo	22%	74%	4%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'orientamento e al matching con gli ETS	13%	74%	13%	0%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'esperienza svolta presso l'ente	52%	48%	0%	0%	0%

6.3.3.1.3 ANIMAZIONE TERRITORIALE

AZIONI

Nel 2025 Celivo ha portato avanti un'intensa attività di animazione territoriale, lavorando per consolidare e ampliare la rete di relazioni e collaborazioni con soggetti pubblici, privati e realtà del terzo settore. L'impegno nella costruzione e nello sviluppo di reti ha contribuito a rafforzare la coesione della comunità locale, favorendo il coinvolgimento dei volontari e, più in generale, degli ETS nella partecipazione attiva al welfare di comunità.

Nel corso delle sue attività, Celivo ha promosso e coordinato cinque Reti tematiche, creando spazi di confronto tra enti, incentivando la condivisione di buone pratiche e sostenendo la progettazione di iniziative comuni. Ha inoltre facilitato il dialogo con la Pubblica Amministrazione e diffuso informazioni utili all'operatività degli enti, svolgendo un ruolo di impulso e sviluppo del volontariato sul territorio. Di particolare rilievo, è stata la collaborazione con le Direzioni degli Istituti penitenziari, per facilitare l'azione inframuraria del volontariato.

Abbiamo inoltre avviato i laboratori sul cambiamento degli ETS per sostenere la loro capacità di trasformazione organizzativa per accogliere nuovi (soprattutto giovani) volontari.

Tra le iniziative più significative, si è distinta la collaborazione pluriennale con Confindustria e con le imprese locali, orientata a rafforzare i legami tra mondo produttivo e comunità e a generare ricadute positive sul piano della coesione sociale.

Una novità positiva non prevista in programmazione (ma già segnalate nella Scheda SAP della rendicontazione intermedia al 31 maggio 2025), è stata la realizzazione di un bando con UniCredit.

Dettagliamo di seguito tutte le azioni svolte:

Reti Tematiche coordinate da Celivo

Celivo ha coordinato, in continuità con gli anni precedenti, le seguenti Reti: Disabilità, Giustizia (ex Carcere), Migranti, Responsabili volontari, Comunicatori. Il CSV ha garantito la facilitazione e il coordinamento delle Reti e ha ospitato le riunioni presso la propria sede o sulle proprie piattaforme digitali. Di seguito dettagliamo le azioni delle reti.

Rete Giustizia

Azioni realizzate:

- incontro, il 29/01 presso Celivo, con il nuovo Provveditore del PRAP (organo del Dipartimento Amministrazione Penitenziaria), sul protocollo stipulato da CSVnet Liguria nel 2024;
- avvio degli incontri inframurari tra una delegazione della Rete e le Direzioni degli istituti penitenziari di Genova Marassi, Genova Pontedecimo e Chiavari, per dare il via a una sinergia e una co-programmazione dei Progetti annuali d'Istituto, come da protocollo;
- Incontro allargato tra le realtà di volontariato attive nella Casa Circondariale di Genova Pontedecimo e l'equipe dell'Amministrazione Penitenziaria (Direttrice, educatori, polizia), tenutosi l'11/12, a scopo di conoscenza e confronto;
- creazione di un "catalogo" delle attività che ciascun ente svolge presso gli Istituti Penitenziari di Genova Marassi e Genova Pontedecimo, per raccontare e valorizzare l'operato del volontariato inframurario;
- incontri con l'UDEPE per progettare una formazione a carattere regionale, rivolta a ETS interessati ad accogliere persone in misure di giustizia di comunità;
- incontro di formazione per volontari sulle basi giuridiche delle aree educative e dell'azione di osservazione e trattamento in carcere, a cura del Dipartimento di Giurisprudenza di UNIGE, tenutosi al Celivo in data 4/6;
- interlocuzione con SPIN Sportello Informativo del Carcere di Sanremo per aggiornamento rispetto all'esperienza della Rete Giustizia con le carceri genovesi e alla possibilità di avviare una simile azione anche con gli istituti del Ponente;
- incontro conoscitivo con il nuovo Garante dei Diritti delle persone private della libertà personale del Comune di Genova, tenutosi al Celivo in data 8/10;
- incontri con l'USSM per stesura di un protocollo di intesa e per la progettazione di un percorso formativo orientato all'accoglienza da parte degli ETS di minori e giovani adulti in Messa alla Prova minorile.

Rete Migranti

Azioni realizzate:

- autoformazione sui temi della salute mentale delle persone con background migratorio, in collaborazione con lo staff del progetto *Mental Health For All* dell'Università di Genova;
- supporto alla realizzazione del convegno "La Città che Cura - Partecipare è prevenire" di ASL 3, con intervento pubblico il 30/01 sulla salute mentale dei migranti;
- realizzazione evento pubblico in stile "World Café", intitolato "Percorsi condivisi – Esperienze di benessere in dialogo", il 12/04, per sensibilizzare la cittadinanza al confronto e all'attenzione al benessere mentale;
- messa in connessione tra Alfa Liguria e ETS per l'indagine sullo sfruttamento lavorativo dei migranti (progetto *Common Ground*);
- co-progettazione dell'evento "Io Sono Benvenuto", svoltosi in occasione della Giornata Mondiale del Rifugiato in data 20 giugno presso il Museo del Mare, con realizzazione di un talk pubblico con testimonianze di volontarie della Rete;
- supporto alla realizzazione dell'indagine condotta dall'Università di Genova nell'ambito del progetto europeo *Mental Health For All* sul tema della salute mentale delle persone con background migratorio, individuando volontari e utenti delle associazioni della Rete disposti a sottoporsi a interviste;
- Partecipazione alla fase interattiva del progetto *Fuori dal Comune*, promosso dal Comune di Genova, come membri attivi della raccolta di idee pubblica per l'assegnazione di 2 nuovi spazi in centro storico (3 incontri tra settembre e ottobre);
- organizzazione nuovo evento in stile "World Café" sul tema della salute mentale in relazione a persone con background migratorio, in linea con quello del 12/4 ma rivolto in questo caso agli "addetti ai lavori" e ai volontari che sostengono i destinatari ultimi dei servizi, da realizzare a primavera 2026.

Rete Disabilità

- Azioni realizzate:
- verifica dell'evento di dicembre 2024 sul linguaggio, con focus sulle competenze acquisite dai volontari;
- sostegno continuativo alle Consulte per la tutela delle persone disabili (regionale e comunale) e al Forum Terzo Settore nella promozione di iniziative divulgative legate alla nuova normativa (D. Lgs. 62/2024), in particolare rispetto al "Progetto di vita individuale";
- messa in connessione tra il Comune di Genova e gli ETS interessati a contribuire al progetto "Biblioteca Vivente", che ad aprile e maggio si è incentrato sulla disabilità;
- supporto alla realizzazione della 5° Rassegna Letteraria "Scrittori da una realtà parallela - romanzi, racconti e fiabe dal mondo della disabilità", con intervento pubblico il 12/03;
- supporto alla realizzazione del laboratorio "La qualità del tempo - il tempo di qualità", tenutosi al Celivo il 7 maggio, a cura di Arci Liguria;
- supporto alla realizzazione del talk "Eppur ci siamo, narrative e rappresentazioni delle persone con disabilità", con intervento pubblico il 13/05
- supporto alla realizzazione del Progetto Europeo Diana, dedicato all'accessibilità di aree verdi e parchi naturali, con modulo informativo agli operatori sul tema del linguaggio il 20/03 e intervento sulle dinamiche di rete nell'evento conclusivo il 26/06;
- messa in connessione tra lo staff del Disability Pride Network Genova e gli ETS interessati a contribuire al corteo cittadino tenutosi il 27/09, con supporto alla promozione e alla comunicazione;
- Avvio focus di rete sul tema dei Siblings (fratelli e sorelle di persone con disabilità).

Rete Responsabili Volontari

Alla Rete hanno partecipato coloro che, negli ETS, sono responsabili della gestione delle risorse umane volontarie. La Rete ha favorito il confronto continuativo sul tema dell'accoglienza dei nuovi volontari, in

particolare giovani. È stata inoltre manifestata l'esigenza di ragionare insieme su come valorizzare e riorganizzare i volontari già attivi e rimasti dopo la pandemia. A seguito del COVID19, infatti, molti ETS hanno vissuto una profonda crisi e carenza di volontari. Ricordiamo che l'attenzione nell'accoglienza di nuovi volontari non deve mai prescindere dal mantenimento e dalla cura dei volontari già attivi, che condividono, non solo le azioni dell'ETS, ma anche un senso di appartenenza su cui diventa fondamentale concentrarsi in un'ottica di ricambio anche nelle figure dirigenziali (vedi il corso Responsabili volontari nella Scheda dedicata alla formazione). Sono stati inoltre realizzati in quattro ETS i "Laboratori individuali di cambiamento e ricambio generazionale": un'azione avviata in via sperimentale e rivolta nello specifico ai singoli ETS. I laboratori si sono svolti presso la sede degli ETS che ne hanno fatto richiesta e hanno coinvolto tutti i membri del Consiglio Direttivo dell'ente, oltre che la nostra responsabile della rete (che è una dipendente del CSV) e la nostra consulente (una psicologa) che accompagna e supporta le azioni della Rete Responsabile da anni. Nel corso di due appuntamenti successivi in presenza nella sede associativa, Celivo ha supportato gli ETS nell'individuazione delle criticità e dei punti di forza della gestione e accoglienza volontari (soprattutto giovani). Nel secondo incontro il CSV ha fornito all'ETS alcuni spunti/suggerimenti chiave di cambiamento (la cosiddetta valigia del cambiamento) per consentire all'ente stesso di potersi attivare fin da subito per migliorarsi e ripensare il proprio futuro.

Rete Comunicatori

Nel 2025 abbiamo proseguito il lavoro di ampliamento e consolidamento della rete dei comunicatori, coinvolgendo nuove associazioni e rafforzando il confronto tra gli esperti della comunicazione degli ETS, in linea con l'obiettivo di promuovere lo scambio di buone prassi e di fare cultura della solidarietà. All'interno del ciclo "Una colazione speciale", pensato per favorire il dialogo tra esperti della comunicazione nel Terzo Settore e informazione locale, sono stati organizzati due incontri significativi. Il primo, il 21 marzo, ha visto la partecipazione di Alberto Bruzzone, giornalista de La Voce di Genova e La Repubblica: dal confronto è nata la decisione della testata di aprire una nuova rubrica settimanale gratuita dedicata al volontariato, intitolata "Buone Azioni". Il secondo incontro, il 21 luglio, ha visto come ospite Bruno Viani de Il Secolo XIX, autore e giornalista che da anni segue temi sociali e che è considerato il principale promotore della pagina "Il Cuore di Genova", un punto di riferimento costante per la valorizzazione delle organizzazioni di volontariato del territorio. Oltre agli appuntamenti pubblici, si sono svolte anche diverse riunioni operative finalizzate alla programmazione condivisa delle attività e all'organizzazione degli incontri che hanno coinvolto gli ETS attivi nella rete i CSV liguri.

Partecipazione a riunioni e gruppi di lavoro di CSVnet, CSVnet Liguria, Forum Terzo Settore: Celivo è socio di CSVnet, di CSVnet Liguria e del Forum del Terzo Settore. Questi sono gli enti con i quali la partecipazione e collaborazione del nostro CSV è stata più stretta e proficua nello sviluppare azioni comuni a livello locale, regionale e nazionale, che sono trasversali alle diverse aree di intervento del CSV.

Collaborazione con la P.A., le Istituzioni e la comunità locale (Tavoli, Consulte, Osservatori, etc): abbiamo proseguito la partecipazione sui tavoli che ci vedono coinvolti con la P.A. (ad es. il tavolo con Regione Liguria) e con le Consulte del territorio. Da ottobre 2025, siamo inoltre parte del nuovo Tavolo sulla Co-programmazione, avviato dall'Assessorato Politiche Sociali del Comune di Genova. Abbiamo inoltre partecipato agli incontri di ANCI su YESVolunteer - Interreg Europe

Partnership con le Imprese: nel 2025 Celivo ha rafforzato il proprio ruolo di facilitatore delle relazioni tra Enti del Terzo Settore e Imprese, mettendo a disposizione competenze, contatti e capacità progettuali, per favorire partnership orientate al benessere della comunità. In quest'ottica, sono stati avviati o approfonditi percorsi di

collaborazione con MSC Foundation S.C.A., Shipping Consultants Associated e Fondazione Costa Crociere, con particolare attenzione allo sviluppo di iniziative di volontariato d'impresa. È stata inoltre elaborata una prima collaborazione con Davines S.p.A. per il supporto organizzativo all'evento nazionale "Activation Day". Parallelamente, sono proseguiti i contatti con IKEA Italia e nati quelli con Decathlon Italia SRL, per valutare possibili sinergie rispetto ai loro progetti di responsabilità sociale. Abbiamo avviato i contatti con RINA S.p.A., mirati a valorizzare il ruolo dell'impresa come attore sociale e a promuovere iniziative strutturate di volontariato aziendale.

Per il terzo anno consecutivo, in partnership con il CSV Emilia, è stato realizzato il progetto di volontariato d'impresa "Volunteer Days", che ha visto il coinvolgimento dell'impresa Pizzarotti presso l'associazione Nuovo Buon Pastore ODV.

Per sottolineare l'importanza attribuita a questi percorsi, il Celivo ha realizzato una formazione interna specifica sul volontariato d'impresa, affidata agli esperti di CSV Emilia, che sono riconosciuti a livello nazionale per competenza ed esperienza, pur nella consapevolezza delle rilevanti differenze tra i territori.

In ultimo, non per importanza, è proseguita la solida e duratura collaborazione con Confindustria Genova. Nel 2025 abbiamo realizzato insieme sia la 21ª edizione del *Premio di Partnership Sociali*. E' risultato vincitore il progetto "Inserimento lavorativo per donne vittime di violenza" del Centro per non subire violenza (da UDI) APS e Coop Liguria-Società Cooperativa di Consumo. Menzione speciale al progetto "Teatro senza barriere" di R.P. Liguria ODV e Teatro Nazionale di Genova. BPER Banca ha fornito un contributo economico (a Confindustria) per alzare il premio in denaro all'associazione vincitrice.

Con Confindustria abbiamo realizzato anche un convegno dedicato alle collaborazioni possibili tra imprese e Terzo Settore. Celivo ha inoltre partecipato alle riunioni del Gruppo Giovani di Confindustria, contribuendo ai lavori sui temi della sostenibilità e dell'impatto sociale. Sempre in questo ambito, ricordiamo che diverse imprese del territorio hanno collaborato con noi nella promozione del volontariato, aderendo al progetto "Le imprese promuovono il volontariato" (vedi scheda dedicata alla Promozione).

Bando Unicredit: nei primi mesi dell'anno, CSVnet e Unicredit hanno sottoscritto un accordo nazionale per la sperimentazione di un bando su 7 territori italiani, tra cui Genova (tra le Regioni del Nord Ovest). Celivo ha quindi sottoscritto un accordo locale con UniCredit. Ad aprile è stato emanato il bando genovese, che ha premiato 4 progetti. Il finanziamento previsto (40.000 €) è stato sostenuto completamente da Unicredit (il CSV ha fornito esclusivamente un supporto tecnico per il quale ha ricevuto 2.000 euro di rimborso extra FUN). Questa iniziativa non era prevista in programmazione visto che si è determinata solo ad annualità avviata. A novembre, si è tenuto un evento finale di presentazione dei progetti vincitori presso la sede di UniCredit.

Obiettivi

- 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 con le aziende profit del territorio per sviluppare il benessere della comunità

RISULTATI OTTENUTI

ETS totali beneficiari reti e animazione :	286
n. totale erogazioni reti e animazione :	372
n. enti pubblici coinvolti :	24
n. enti non profit coinvolti :	38
n. aziende profit coinvolte :	27
n. totale incontri reti coordinate da Celivo :	54

n. incontri Rete Disabilità :	9
n. incontri Rete Giustizia :	15
n. incontri Rete Migranti :	10
n. incontri Rete Responsabili Volontari :	16
n. incontri Rete Comunicatori :	4
n. invio notizie, opportunità a reti :	56
n. matching tra enti :	62
Partecipazione a tavoli, gruppi di lavoro, riunioni degli enti pubblici e privati con cui Celivo lavora in rete o è associato :	138
n. progetti presentati Premio Partnership :	15
Pubblicazione digitale opuscolo progetti partecipanti al Premio Partnership :	1
n. Progetti Bando Unicredit :	39

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

RETI TEMATICHE	GIUSTIZIA	DISABILITÀ	MIGRANTI	COMUNICATORI	RESPONS. VOLONTARI
Qualità generale del supporto del Celivo alla rete	Ottimo 83% Buono 17%	Ottimo 69% Buono 31%	Ottimo 40% Buono 60%	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 61% Buono 33% Sufficiente 6%
Qualità generale del supporto dell'operatore Celivo	Ottimo 83% Buono 17%	Ottimo 92% Buono 8%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 100%	Ottimo 83% Buono 17%
Livello di soddisfazione rispetto alla logistica	Ottimo 100%	Ottimo 54% Buono 46%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 100%	Ottimo 56% Buono 39% Sufficiente 5%

Premio per esperienze innovative di partnership sociali	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	75%	25%	0%	0%	0%
Utilità del premio per promuovere il tema delle partnership sociali	75%	25%	0%	0%	0%
Qualità supporto operatore Celivo	100%	0%	0%	0%	0%

6.3.3.2 CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera c) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare "servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari" in diversi ambiti.

RISULTATI AREA CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO				
N° servizi erogati		8.387		
N° di ETS fruitori dei servizi (dato non ripetitivo)*				
di cui suddivisione per qualifica giuridica				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	700	600	1.793 (33%)
	di cui ODV	362	312	537 (58%)
	di cui APS	266	230	813 (28%)
	di cui ETS diverso da APS e ODV	72	58	443 (13%)
di cui suddivisione per appartenenza a base sociale				
	di cui soci	31		
	di cui non soci	669		
di cui principio di rotazione tra ETS				
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2025	538		
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	152		
N° persone fisiche fruitrici dei servizi**		938		
<i>Di cui volontari</i>		381		

* Il sistema digitale di raccolta dei dati del Celivo fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno (gli enti che hanno usufruito di più servizi, sono stati quindi conteggiati una sola volta). In base al principio di integrazione ex art. 63 C.T.S. molti servizi del Celivo sono aperti agli ETS di altri territori (liguri e nazionali) per cui essi vengono conteggiati nella tabella superiore.

** Il sistema digitale di raccolta dati non può fornire il n° non ripetitivo delle persone fisiche fruitrici dei servizi, se non con approssimazione, perché non è sempre possibile registrare tutte le anagrafiche delle persone tramite codice fiscale in area riservata.

6.3.3.2.1 CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO

AZIONI

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).

Nel secondo semestre del 2025 (e quindi non prevedibile in programmazione) è stata sottoscritta una convenzione con Regione Liguria che ha determinato un'entrata extra FUN a sostegno del servizio.

Lo sportello era rivolto non solo agli ETS e ai loro Volontari, ma anche a cittadini, enti pubblici, altri enti.

Le risposte sui principali temi amministrativi e normativi sono state condivise con CSVnet, i CSV liguri e la Regione Liguria. Fondamentale risulta 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.).

Gli operatori, in particolare hanno:

- Ascoltato e interpretato i bisogni degli utenti
- Orientato gli utenti ai servizi del CSV
- Chiarito gli adempimenti amministrativi di base per gli enti del Terzo settore
- Guidato gli utenti nella ricerca e nella consultazione delle informazioni e delle guide presenti su sito e area riservata
- Fornito informazioni generali sugli ETS presenti sul territorio

Nei primi mesi del 2025, gli ETS si sono rivolti principalmente allo sportello per chiarimenti riguardanti scadenze e adempimenti legati al RUNTS, la redazione del bilancio, le procedure relative al 5x1000 e le raccolte fondi. A partire dall'estate sono aumentate in maniera considerevole le richieste sulle annunciate novità sull'IVA per il Terzo Settore e i nuovi regimi fiscali, anche a causa della confusione in materia, che ha causato una preoccupazione generale da parte degli enti.

Su queste tematiche specifiche di carattere amministrativo o fiscale, soprattutto quelle riguardanti novità o aspetti che possono coinvolgere un numero considerevole di enti, i referenti degli sportelli di consulenza hanno prontamente condiviso risposte generali a problemi noti in modo che già il primo livello possa fornire risposte chiare ed esaustive. Per approfondimenti gli enti sono stati poi ovviamente reindirizzati verso gli sportelli dedicati.

Per quanto riguarda i cittadini, le richieste riguardano soprattutto persone in cerca di associazioni a cui rivolgersi per ricevere supporto personale o affrontare situazioni familiari complesse. Non sono mancate richieste relative a forme di volontariato connesse alla giustizia riparativa, come MAP e LPU, mentre rimane costante l'interesse verso la donazione di oggetti alle associazioni, i contatti da parte di studenti universitari per progetto Universo e le richieste di supporto per la costituzione di nuovi ETS.

La maggior parte dei contatti è avvenuta tramite telefono ed e-mail, ma non sono mancate le visite dirette presso la sede del CSV e le richieste tramite area riservata.

Il servizio era gratuito.

Obiettivi strategici:

- offrire consulenze qualificate sul mondo del volontariato e sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- adeguare e consolidare competenze e tutele dei volontari

RISULTATI OTTENUTI	
n. consulenze primo livello :	1.417
n. cittadini utenti consulenze primo livello :	557
n. ETS utenti consulenze primo livello :	444
Altri enti :	70
P.A. :	2

6.3.3.2 CONSULENZE SPECIALISTICHE

AZIONI

Tutte le azioni si sono svolte regolarmente, con diversi risultati superiori a quanto programmato.

Nel secondo semestre 2025 (e quindi non prevedibile in programmazione) è stata sottoscritta una convenzione con Regione Liguria che ha determinato un'entrata extra FUN a sostegno dei servizi di Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria e di Consulenza digitale.

Dettagliamo le azioni:

Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria

Nel 2025 il servizio è stato erogato con regolarità da due commercialisti, il martedì e giovedì pomeriggio, su appuntamento. L'accesso è stato garantito sia in presenza che a distanza (viedocall, telefono, email). Questa è stata la consulenza più richiesta nel 2025, a dimostrazione che moltissimi enti non riescono da soli ad affrontare gli adempimenti previsti dalla Riforma.

I destinatari principali del servizio sono stati, da un lato, i volontari delle ODV e APS iscritte al RUNTS, e, dall'altro, i cittadini interessati alla costituzione di un nuovo Ente del Terzo Settore (ETS) da iscrivere al Registro.

Per quanto riguarda gli ETS, i quesiti più frequenti hanno riguardato: gli adempimenti obbligatori, la redazione del bilancio, la gestione delle raccolte fondi, e, più in generale, gli aspetti legati alla gestione associativa, come la tenuta dei libri sociali e gli obblighi fiscali e amministrativi. Nella seconda metà dell'anno, tanti sono stati i quesiti in merito alla imminente partenza della nuova fiscalità, con diverse richieste di chiarimenti rispetto alla questione IVA (la proroga dell'entrata in vigore è giunta solo a fine anno).

I temi dello sportello sono stati anche approfonditi dai webinar formativi tenuti dagli stessi consulenti del Centro.

A supporto degli ETS, era a disposizione anche la sezione del sito e dell'area riservata "[Info utili per gestire un ETS](#)".

I cittadini interessati alla costituzione di una nuova ODV o APS hanno potuto accedere a una prima serie di informazioni nella sezione "[Costituire una nuova ODV o APS](#)". Inoltre, sono state organizzate quattro edizioni di consulenza collettiva: il 30 gennaio (online), il 25 marzo il 22 maggio e il 27 novembre (in presenza).

Si è consolidata la collaborazione tra i CSV liguri e l'Ufficio RUNTS, che ha permesso di concordare risposte e azioni unitarie nella regione. Fondamentale anche la sinergia con Cantiere Terzo Settore e l'area consulenza di CSVnet.

Consulenza digitale

Lo sportello di consulenza digitale si è confermato uno strumento fondamentale per gli ETS: molti volontari non sono ancora autonomi nell'utilizzo del portale RUNTS e degli strumenti ad esso collegati (principalmente SPID/CIE e firma digitale), anche perché vengono utilizzati solo una volta all'anno e permangono dubbi sulle procedure.

Si è riscontrato l'abituale picco di richieste nel mese di giugno, in corrispondenza con l'obbligo di deposito bilanci e aggiornamento dati. Ha creato spaesamento la novità, introdotta nel mese di giugno, di riportare il valore delle entrate indicato nel bilancio nella pratica di deposito: anche modifiche minime come questa provocano preoccupazione e paura dell'errore negli amministratori.

Grazie alla stretta collaborazione e ai costanti contatti con i CSV liguri e l'Ufficio RUNTS Liguria è stato anche possibile, nei mesi successivi, contattare e supportare molti degli enti che non avevano ottemperato agli obblighi di legge evitando così la loro cancellazione dal Registro. Numerose richieste hanno riguardato anche il supporto alla compilazione del questionario di mappatura delle attività svolte dagli enti proposto da Regione Liguria su un portale dedicato.

Sono risultate inoltre fondamentali le costanti sinergie con la Community consulenti di CSVnet. Il nostro operatore ha partecipato attivamente alla redazione allargata di Cantiere Terzo Settore ed è stato chiamato a rappresentare CSVnet al tavolo di lavoro ministeriale per la manutenzione evolutiva della piattaforma RUNTS.

Consulenza assicurativa

Un esperto dell'Agenzia Cavarretta Assicurazioni, che ha operato a titolo gratuito, ha fornito il supporto necessario agli ETS sulle polizze obbligatorie a copertura dei volontari, Il servizio è stato svolto sulla base della convenzione nazionale tra CSVnet e Cavarretta Assicurazioni, che hanno creato la *"Polizza Unica del Volontariato"*.

Consulenza bandi

Un operatore qualificato del Celivo ha supportato i volontari nella progettazione in risposta a bandi nazionali e locali.

Da gennaio a dicembre, le consulenze hanno riguardato soprattutto il Bando promosso dalla Chiesa Valdese, i bandi "Una mano a chi sostiene" e "People Raising" promossi da Fondazione Cattolica, le richieste di contributo al fondo di beneficenza di Intesa Sanpaolo, il Bando Unicredit, e il Bando Natalità III ed. promosso da Fondazione Carige.

La newsletter del Celivo, ogni settimana, ha pubblicizzato i bandi attivi nell'apposita sezione.

Consulenza ricerca, inserimento, gestione volontari

Un operatore qualificato del Celivo ha accompagnato gli ETS nella ricerca, nell'inserimento e nella gestione di nuovi volontari, focalizzandosi soprattutto sui giovani e sul ricambio generazionale. Lo sportello ha inoltre aiutato gli ETS a progettare le accoglienze degli studenti dei Pcto e del Progetto Universo (vedi Orientamento).

Sul sito e area riservata, è sempre stata disponibile una [sezione](#) ad hoc, con documenti utili, usufruibili in qualunque momento dagli utenti.

Consulenza sulla comunicazione

Due operatori del Celivo hanno affiancato i volontari nelle attività di comunicazione. Le richieste più frequenti hanno riguardato il supporto nella pianificazione della comunicazione per eventi, ma non sono mancate domande relative alla creazione di siti web.

Nel corso del secondo semestre abbiamo realizzato due incontri specifici con gli ETS del Tigullio per rilanciare i servizi di comunicazione del Celivo.

Consulenza privacy

Nel corso del 2025, il servizio di consulenza è stato erogato secondo le modalità previste, attraverso una sezione dedicata dell'area riservata del Celivo. Gli utenti, previa compilazione di un questionario, hanno potuto scaricare documenti e fac-simile personalizzabili in base alle proprie esigenze.

Obiettivi:

- offrire consulenze qualificate sul mondo del volontariato e sui vari aspetti di gestione della vita dell'organizzazione
- adeguare e consolidare competenze e tutele dei volontari
- sostenere i volontari nello svolgimento degli adempimenti normativi, aumentandone le capacità e favorendo il consolidamento degli enti
- offrire kit di consulenze online sempre disponibili e universalmente accessibili a tutta l'utenza (modelli, fac simile, istruzioni, etc.)
- supportare i volontari nell'utilizzo di strumenti digitali necessari alla gestione dell'ente e all'utilizzo della piattaforma del RUNTS

RISULTATI OTTENUTI	
n. TOT accessi al servizio di consulenze specialistiche :	6.970
n. TOT ETS utenti di consulenze specialistiche :	542
n. consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie :	1.182
n. ODV/APS utenti di consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie :	297
n. enti non profit che vogliono iscriversi al RUNTS utenti di consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie :	43
n. persone fisiche che vogliono costituire un ETS utenti di consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie :	202
Download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata :	5.034
n. ETS utenti di download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata :	233
n. enti non profit che vogliono iscriversi al RUNTS utenti di download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata :	42
n. cittadini che vogliono costituire un nuovo ETS utenti di download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata :	401

n. consulenze digitali :	325
n. ODV e APS utenti di consulenze digitali :	175
n. enti non profit che si vogliono iscrivere al RUNTS utenti di consulenze digitali :	20
n. consulenze assicurative :	30
n. ETS utenti di consulenze assicurative :	26
n. consulenze progettazione bandi :	50
n. ODV e APS utenti progettazione bandi :	37
n. consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari :	282
n. ETS utenti di consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari :	133
Altri enti non profit utenti di consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari :	5
n. consulenze comunicazione :	47
n. ETS utenti di consulenze comunicazione :	43
n. consulenze privacy :	20
n. ETS utenti di consulenze privacy :	17

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

CONSULENZE	Qualità generale del servizio	Qualità risposte consulente	Soddisfazione segreteria Celivo	Soddisfazione logistica
Fiscale, amministrativa..	Ottimo 88% Buono 12%	Ottimo 88% Buono 11% Sufficiente 1%	Ottimo 88% Buono 11% Sufficiente 1%	Ottimo 81% Buono 17% Sufficiente 1% Insufficiente 1%
Digitale	Ottimo 88% Buono 12%	Ottimo 100%	Ottimo 98% Buono 2%	Ottimo 88% Buono 12%
Assicurativa	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%
Progettazione bandi	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%
Ricerca gestione volontari	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 90% Buono 10%	Ottimo 80% Buono 20%
Comunicazione	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 80% Buono 20%
Privacy	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 50% Buono 50%	-	-

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".

RISULTATI AREA FORMAZIONE				
N° servizi erogati		880		
N° di ETS fruitori dei servizi (dato non ripetitivo)*				
di cui suddivisione per qualifica giuridica				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	632	477	1.793 (27%)
	di cui ODV	273	182	537 (34%)
	di cui APS	313	265	813 (33%)
	di cui ETS diverso da APS e ODV	46	30	443 (7%)
di cui suddivisione per appartenenza a base sociale				
	di cui soci	27		
	di cui non soci	605		
di cui principio di rotazione tra ETS				
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2025	531		
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	143		
N° persone fisiche fruitrici dei servizi**		2.163		
Di cui volontari		2.163		

* Il sistema digitale di raccolta dei dati del Celivo fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno (gli enti che hanno usufruito di più servizi, sono stati quindi conteggiati una sola volta). In base al principio di integrazione ex art. 63 C.T.S. molti servizi del Celivo sono aperti agli ETS di altri territori (liguri e nazionali) per cui essi vengono conteggiati nella tabella superiore.

** Il sistema digitale di raccolta dati non può fornire il n° non ripetitivo delle persone fisiche fruitrici dei servizi, se non con approssimazione, perché non è sempre possibile registrare tutte le anagrafiche delle persone tramite codice fiscale in area riservata.

6.3.3.3.1 INIZIATIVE DI FORMAZIONE ORGANIZZATE DA CELIVO

AZIONI

Nel 2025 Celivo ha realizzato **43** corsi sincroni:

1. Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS - I Ed. – 30/01 - 11 formati
2. Costruire messaggi efficaci (corso base di comunicazione) - 4 e 11/02 - 25 formati
3. Google per il tuo ente: alcuni strumenti utili – 5/02 – 58 formati – realizzato da CSVnet Liguria e condiviso in Alveare
4. Il rendiconto per cassa degli Ets – 13 e 18/02 - 93 formati – condiviso con CSV liguri e Alveare

5. Google per il tuo ente: raccogliere e analizzare dati con Moduli – 19/02 – 46 formati - realizzato da CSVnet Liguria e condiviso in Alveare
6. Ottenere risultati comunicando sui social – 20 e 25/02 – 45 formati – realizzato con CSV Polis e condiviso in Alveare
7. Laboratorio Il rendiconto per cassa degli Ets 27/02 – 6 formati
8. Laboratorio Il rendiconto per cassa degli Ets 27/02 – 23 formati
9. Rendiconto raccolte fondi: facciamo chiarezza – 04/03 – 75 formati - realizzato da CSVnet Liguria e condiviso in Alveare
10. Creiamo contenuti grafici con Canva - 6 e 11/03 - 61 formati - realizzato da CSVnet Liguria e condiviso in Alveare
11. Corso di introduzione al volontariato I ed – 13/03 - 23 formati
12. Il bilancio degli Ets – 13 18 e 27/03 – 32 Formati - condiviso con CSV liguri e Alveare
13. Eventi di piazza - organizzarli al meglio senza impazzire – 17/03 – 39 formati - condiviso con CSV liguri e Alveare
14. Laboratorio Creiamo contenuti grafici con Canva – 20/03 – 12 formati
15. Eventi di piazza - organizzarli al meglio senza impazzire (permessi e sicurezza) - 24/03 - 21 formati
16. Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS - II Ed. – 25/03 - 5 formati
17. Creare video con Capcut – 03/04 - 58 formati - realizzato da CSVnet Liguria col CSV di Palermo e condiviso con Alveare
18. Raccolta fondi da Fondazioni ed Enti Filantropici: la ricetta per una relazione duratura – 08/04 – 19 formati - realizzato con CSV Vivere Insieme e condiviso in Alveare
19. Come operare nel RUNTS – 10/04 - 48 formati - realizzato da CSVnet Liguria
20. Il crowdfunding per gli ETS – 5 e 12/05 - 22 formati - realizzato da CSVnet Liguria
21. Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A1 (I ED) – 8 e 9/05 – 25 formati
22. La relazione tra imprese profit e Terzo settore: BUONE PRATICHE POSSIBILI – 13/05 - 37 formati - realizzato da CSVnet Liguria con CSV Verona e Confindustria Ge
23. Corso di introduzione al volontariato II ed – 13/05 - 6 formati
24. Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo Presentazione Linee Guida 2025-2026 – 14/05 – 42 formati - realizzato da CSVnet Liguria con Banca Intesa San Paolo
25. Il responsabile dei volontari – 15/05 – 23 formati
26. Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A1 (II Ed) – 15 e 16/05 – 25 formati
27. Parlare in pubblico – 20 e 27/05 – 17 formati
28. Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS - III Ed – 22/05 - 16 formati
29. Esiti del Piano di ascolto di BPER Banca e Pianificazione finanziaria e orientamento all’impatto – 09/06 – 10 formati - con BPER Banca - condiviso con CSV liguri
30. Corso giornalisti: Raccontare il carcere: voci, fonti e deontologia – 18/06 - 72 formati - realizzato da CSVnet Liguria
31. Il terzo settore verso il 2026: scenari attuali e prospettive future – 14/07 – 40 formati - Organizzato dagli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova, Savona, Imperia e La Spezia - con il Patrocinio della Regione Liguria e del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti - con la collaborazione della Camera Civile di Genova, del Forum del Terzo Settore della Liguria e di CSVnet Liguria
32. Presentazione VERIF!CO a ETS Nord Ovest Italia– La soluzione digitale del Terzo Settore – 22/09 21 formati – realizzato con CSVnet
33. Gestisci il tuo Ente - L’IVA per il terzo settore: cosa succede a gennaio 2026 – 02/10 – 188 formati
34. Corso di introduzione al volontariato III ed – 16/10 - 16 formati
35. La fiscalità del Terzo Settore – Autorizzazione UE – 23/10 – 110 formati
36. Gli Enti di Terzo Settore – Regimi fiscali – 30/10 – 130 formati
37. "La sfida dell’educazione civica. Un’alleanza fra scuola e volontariato" - Presentazione degli strumenti operativi – 5/11 – 20 formati – con CSV Marche

38. Il rapporto tra pubblica amministrazione e terzo settore – Principi generali di Amministrazione condivisa – dal 7/11 al 31/12 - 456 formati - realizzato da Forum Terzo Settore Liguria, Regione Liguria, CSVnet Liguria
39. UniCredit incontra il Terzo Settore Genovese – 12/11 - 60 formati –con UniCredit
40. Corso di introduzione al volontariato IV ed – 25/11 – 10 formati
41. Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS - IV Ed. – 27/11 - 7 formati
42. Gli Enti di Terzo Settore – Il Decreto controlli sul Terzo Settore – 2/12 – 104 formati
43. Corso giornalisti – Conoscere per trasmettere: il Terzo Settore - 10/12 - 30 formati

I corsi erano gratuiti. La maggior parte si è svolta online.

Molti corsi sono stati registrati e editati da Celivo e i video sono stati messi a disposizione degli ETS in forma asincrona.

Molto stretta è stata la cooperazione tra i CSV della Liguria:

- 12 corsi realizzati da CSVnet Liguria con una ripartizione dei costi di docenza tra i tre CSV.
- 1 corso realizzato congiuntamente (con ripartizione dei costi) tra Celivo e Polis
- 1 corso realizzato congiuntamente (con ripartizione dei costi) tra Celivo e Vivere Insieme
- 4 corsi realizzati e finanziati da Celivo e messi a disposizione degli altri due CSV liguri
- 2 corsi realizzati e finanziati da Vivere Insieme e messi a disposizione degli altri CSV liguri
- 1 corso realizzato e finanziato da Polis e messo a disposizione degli altri CSV liguri

Oltre al risparmio economico, la collaborazione regionale ha favorito una formazione unitaria, coerente e coordinata per gli Enti del Terzo Settore (ETS) liguri.

Segnaliamo la collaborazione con molti partner, che hanno sostenuto una parte o l'intero costo dei corsi (Intesa San Paolo, Confindustria Genova, Ordine dei Dottori Commercialisti di Genova, Regione Liguria, Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti, Forum T.S. ligure, UniCredit, BPER).

Nel 2025 abbiamo sottoscritto una convenzione con la Regione, che ha procurato un'entrata extra FUN a sostegno della formazione.

I 3 CSV di Verona, di Palermo e delle Marche hanno fornito docenze gratuite a 3 corsi di formazione.

È proseguita anche l'intensa collaborazione con i CSV italiani e con CSVnet a livello nazionale attraverso Alveare Formazione/Gluo:

- abbiamo condiviso 10 corsi con gli altri CSV nazionali
- abbiamo promosso 47 corsi di altri CSV, di CSVnet e dell'ISTAT agli ETS del nostro territorio

Obiettivi

- formare, qualificare e “capacitare” i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell'ente
- sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, rafforzandone le competenze e le capacità e favorendo il consolidamento degli ETS in ambito amministrativo e gestionale

RISULTATI OTTENUTI	
n. corsi sincroni Celivo :	43
n. ore complessive formazione sincrona :	160
n. ETS utenti corsi sincroni :	436
di cui ETS extra prov. GE utenti corsi sincroni :	127
n. partecipanti corsi sincroni :	2187
di cui n. partecipanti corsi sincroni extra prov. GE :	317
n. cittadini / aspiranti volontari partecipanti corsi sincroni :	125
n. enti non profit utenti di corsi sincroni :	24
n. video corsi asincroni :	26
n. ETS utenti corsi asincroni (fruitori video) :	194
n. partecipanti corsi asincroni (fruitori video) :	1673

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
Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS	75% ottimo 25% buono	100% ottimo	50% ottimo 50% buono	75% ottimo 25% buono	50% ottimo 50% buono
Costruire messaggi efficaci (corso base di comunicazione)	64% ottimo 36% buono	82% ottimo 18% buono	46% ottimo 36% buono 18% sufficiente	100% ottimo	73% ottimo 18% buono 9% sufficiente
Strumenti digitali - Google per il tuo ente: alcuni strumenti utili	81% ottimo 19% buono	83% ottimo 17% buono	55% ottimo 42% buono 3% sufficiente	89% ottimo 11% buono	50% ottimo 47% buono 3% sufficiente
Gestisci il tuo Ente - Il rendiconto per cassa degli Ets	87% ottimo 11% buono 2% sufficiente	86% ottimo 14% buono	63% ottimo 35% buono 2% sufficiente	91% ottimo 9% buono	58% ottimo 40% buono 2% sufficiente
Strumenti digitali- Google per il tuo ente: raccogliere e analizzare dati con Moduli	91% ottimo 9% buono	91% ottimo 9% buono	68% ottimo 32% buono	100% ottimo	64% ottimo 36% buono
Comunica il tuo Ente - Ottenere risultati comunicando sui social	82% ottimo 18% buono	96% ottimo 4% buono	64% ottimo 36% buono	86% ottimo 14% buono	64% ottimo 36% buono
Laboratorio Gestisci il tuo Ente - Il rendiconto per cassa degli Ets I ed	80% ottimo 20% buono	100% ottimo	60% ottimo 40% buono	100% ottimo	80% ottimo 20% buono
Laboratorio Gestisci il tuo Ente - Il rendiconto per cassa degli Ets II ed	63% ottimo 37% buono	75% ottimo 25% buono	63% ottimo 37% buono	75% ottimo 25% buono	44% ottimo 50% buono 6% sufficiente

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Gestisci il tuo Ente - Rendiconto raccolte fondi: facciamo chiarezza	84% ottimo 16% buono	92% ottimo 8% buono	65% ottimo 35% buono	89% ottimo 8% buono 3% insufficiente	60% ottimo 35% buono 5% sufficiente
Comunica il tuo Ente - Creiamo contenuti grafici con Canva (corso base)	74% ottimo 26% buono	74% ottimo 26% buono	55% ottimo 41% buono 4% insufficiente	96% ottimo 4% buono	41% ottimo 55% buono 4% insufficiente
Corso di introduzione al volontariato I ed	90% ottimo 10% buono	100% ottimo	56% ottimo 44% buono	89% ottimo 11% buono	
Gestisci il tuo Ente - Il bilancio degli Ets	67% ottimo 33% buono	67% ottimo 33% buono	60% ottimo 40% buono	80% ottimo 20% buono	53% ottimo 47% buono
Eventi di piazza - organizzarli al meglio senza impazzire	88% ottimo 12% sufficiente	88% ottimo 12% sufficiente	50% ottimo 38% buono 12% sufficiente	100% ottimo	37% ottimo 38% buono 25% sufficiente
Laboratorio Creiamo contenuti grafici con Canva	80% ottimo 20% buono	80% ottimo 20% buono	60% ottimo 40% buono	100% ottimo	40% ottimo 60% buono
Eventi di piazza - organizzarli al meglio senza impazzire (permessi e sicurezza)	50% ottimo 33% buono 17% sufficiente	66% ottimo 17% buono 17% sufficiente	17% ottimo 50% buono 17% insufficiente 16% scarso	100% ottimo	17% ottimo 50% buono 17% sufficiente 16% scarso
Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS	100% ottimo	100% ottimo	67% ottimo 33% buono	67% ottimo 33% buono	100% ottimo
Strumenti digitali - Creare video con CapCut	77% ottimo 23% buono	81% ottimo 19% buono	58% ottimo 42% buono	85% ottimo 15% buono	50% ottimo 42% buono 8% sufficiente
Raccolta fondi da Fondazioni ed Enti Filantropici: la ricetta per una relazione duratura	67% ottimo 33% buono	56% ottimo 44% buono	34% ottimo 44% buono 22% sufficiente	78% ottimo 22% buono	67% ottimo 33% buono
Gestisci il tuo Ente - Come operare nel RUNTS	100% ottimo	97% ottimo 3% buono	71% ottimo 29% buono	91% ottimo 6% buono 3% sufficiente	71% ottimo 29% buono
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A1 (I ED)	67% ottimo 27% buono 6% sufficiente	80% ottimo 13% buono 7% sufficiente	67% ottimo 20% buono 13% sufficiente	87% ottimo 7% buono 6% sufficiente	54% ottimo 33% buono 13% sufficiente
La relazione tra imprese profit e Terzo settore: BUONE PRATICHE POSSIBILI	54% ottimo 46% buono	54% ottimo 46% buono	39% ottimo 61% buono	77% ottimo 23% buono	38% ottimo 54% buono 8% sufficiente
Corso di introduzione al volontariato II ed	67% ottimo 33% buono	89% ottimo 11% buono	45% ottimo 44% buono	89% ottimo 11% buono	

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
			11% sufficiente		
Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo Presentazione Linee Guida 2025-2026	76% ottimo 19% buono 5% sufficiente	62% ottimo 38% buono	48% ottimo 33% buono 19% sufficiente	71% ottimo 29% buono	43% ottimo 43% buono 14% sufficiente
Gestisci i volontari - Il responsabile dei volontari	67% ottimo 33% buono	67% ottimo 33% buono	67% ottimo 33% buono	89% ottimo 11% buono	56% ottimo 44% buono
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A1	85% ottimo 15% buono	85% ottimo 15% buono	62% ottimo 38% buono	92% ottimo 8% buono	62% ottimo 38% buono
Comunica il tuo Ente - Parlare in pubblico	100% ottimo	100% ottimo	50% ottimo 50% buono	100% ottimo	67% ottimo 33% buono
Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS	100% ottimo	86% ottimo 14% buono	86% ottimo 14% buono	100% ottimo	86% ottimo 14% buono
Esiti del Piano di ascolto di BPER Banca e Pianificazione finanziaria e orientamento all'impatto	50% ottimo 50% buono	50% ottimo 50% buono	50% ottimo 50% buono	100% ottimo	50% ottimo 50% buono
Gestisci il tuo Ente - L'IVA per il terzo settore: cosa succede a gennaio 2026	81% ottimo 19% buono	87% ottimo 13% buono	42% ottimo 53% buono 3% sufficiente 2% scarso	88% ottimo 11% buono 1% sufficiente	36% ottimo 53% buono 8% sufficiente 3% scarso
Corso di introduzione al volontariato III ed	80% ottimo 20% buono	80% ottimo 20% buono	60% ottimo 20% buono 20% sufficiente	80% ottimo 20% sufficiente	
Gestisci il tuo Ente La fiscalità del Terzo Settore – Autorizzazione UE	93% ottimo 7% buono	98% ottimo 2% buono	48% ottimo 45% buono 7% sufficiente	90% ottimo 10% buono	40% ottimo 50% buono 10% sufficiente
Gestisci il tuo Ente Gli Enti di Terzo Settore – Regimi fiscali	91% ottimo 9% buono	93% ottimo 7% buono	49% ottimo 45% buono 5% sufficiente 1% scarso	89% ottimo 11% buono	45% ottimo 48% buono 5% sufficiente 2% scarso
“La sfida dell’educazione civica. Un’alleanza fra scuola e volontariato” Presentazione degli strumenti operativi	89% ottimo 11% buono	56% ottimo 44% buono	56% ottimo 44% buono	89% ottimo 11% buono	44% ottimo 44% buono 12% sufficiente
UniCredit incontra il Terzo Settore Genovese	65% ottimo 29% buono 6% sufficiente	41% ottimo 53% buono 6% sufficiente	24% ottimo 53% buono 18% sufficiente 5% scarso	65% ottimo 35% buono	18% ottimo 71% buono 6% sufficiente 5% scarso

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Corso di introduzione al volontariato IV ed	80% ottimo 20% buono	80% ottimo 20% buono	80% ottimo 20% sufficiente	80% ottimo 20% buono	
Consulenza Collettiva per costituire una ODV o APS	100% ottimo	100% ottimo	67% ottimo 33% buono	100% ottimo	100% ottimo
Gestisci il tuo Ente Gli Enti di Terzo Settore – Il Decreto controlli sul Terzo Settore	82% ottimo 18% buono	90% ottimo 10% buono	69% ottimo 31% buono	98% ottimo 2% buono	63% ottimo 35% buono 2% sufficiente

6.3.3.3.2 SUPPORTO ALLE INIZIATIVE DI FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL VOLONTARIATO PROPOSTE DAGLI UTENTI

AZIONI

Nel rispetto delle previsioni, Celivo ha offerto, da gennaio a dicembre, un servizio di supporto per consentire a ODV, APS ed ETS che operano attraverso volontari, di proporre e realizzare autonomamente e direttamente iniziative di formazione finalizzate a qualificare i propri volontari o aspiranti tali, per rafforzarne la presenza e il ruolo.

Tutti i corsi proposti dagli ETS dovevano essere gratuiti per i partecipanti. Celivo ha sostenuto direttamente i costi di docenza e, in forma secondaria, di sala, per la realizzazione delle iniziative approvate.

Il Regolamento di dettaglio e il Modulo di istanza erano consultabili per esteso nella Carta dei Servizi 2025.

Nel corso del 2025, Celivo ha approvato n° 7 istanze di iniziative di formazione (che si sono tutte realizzate e concluse entro il mese di dicembre).

Si riporta l'elenco delle iniziative approvate (in ordine di data di approvazione) con titolo, ETS capofila e data di realizzazione:

- *La Comunicazione con gli Stakeholders del mondo della prevenzione e della cura dentale* organizzato da ASSOCIAZIONE ARKE ODV – dal 07/03/2025 al 10/04/2025
- *Corso Formazione Nuovi Volontari Braccialetti Bianchi* – organizzato da BRACCIALETTI BIANCHI ODV – dal 29/09/2025 al 17/11/2025;
- *Corso HACCP per volontari attivi* – organizzato da CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO DI CAMPOMORONE ODV – 24/05/2025;
- *Allenarsi per aiutare – Corso per volontari assistenti nelle attività motorie inclusive* - organizzato da APS RISEWISE SEWD, Sport Empowerment for Women with Disabilities – dal 23/05/2025 al 24/05/2025
- *Creare materiali semplificati per l'insegnamento dell'italiano L2 a principianti con background migratorio* - organizzato da Comitato Umanità Nuova ODV – 29 novembre 2025
- *Corsi di Formazione per Presidenti e Segretari di una Sede Avis* – organizzato da Avis Regionale Liguria – 22 novembre 2025

- *Corso HACCP per volontari circoli Arci* – organizzato da Arci Genova Aps – 29 ottobre 2025

Obiettivi strategici:

- formare, qualificare e “capacitare” i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell’ente
- sostenere iniziative di formazione specialistica dei volontari proposte direttamente dagli enti per andare incontro a bisogni specifici

RISULTATI OTTENUTI

n. iniziative supportate :	7
n. ETS beneficiari supporto formativo :	144
n. partecipanti ad iniziative supportate :	233

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	50%	50%	0%	0%	0%
Utilità del servizio ricevuto	50%	50%	0%	0%	0%
Supporto dell’operatore Celivo	50%	50%	0%	0%	0%
Contributo del corso alla qualificazione dei volontari	50%	50%	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".

RISULTATI AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE				
N° servizi erogati		1.627		
N° di ETS fruitori dei servizi (dato non ripetitivo)*				
di cui suddivisione per qualifica giuridica				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	1.281	938	1.793 (52%)
	di cui ODV	631	463	537 (86%)
	di cui APS	504	382	813 (47%)
	di cui ETS diverso da APS e ODV	146	93	443 (21%)
di cui suddivisione per appartenenza a base sociale				
	di cui soci	38		
	di cui non soci	1.243		
di cui principio di rotazione tra ETS				
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2025	878		
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	110		
N° persone fisiche fruitrici dei servizi**		8.572		
Di cui volontari		4.700		

* Il sistema digitale di raccolta dei dati del Celivo fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno (gli enti che hanno usufruito di più servizi, sono stati quindi conteggiati una sola volta). In base al principio di integrazione ex art. 63 C.T.S. molti servizi del Celivo sono aperti agli ETS di altri territori (liguri e nazionali) per cui essi vengono conteggiati nella tabella superiore.

** Il sistema digitale di raccolta dati non può fornire il n° non ripetitivo delle persone fisiche fruitrici dei servizi, se non con approssimazione, perché non è sempre possibile registrare tutte le anagrafiche delle persone tramite codice fiscale in area riservata. In questa tabella abbiamo deciso di indicare, come N° di persone fisiche fruitrici dei servizi, il numero degli iscritti alla newsletter del Celivo (non il numero degli utenti del sito, che è molto più alto).

AZIONI

Anche nel 2025 le attività del Celivo sulla comunicazione hanno rispettato la programmazione ed hanno confermato un andamento costante nella diffusione delle informazioni utili e, in particolare, nella promozione delle iniziative degli Enti del Terzo Settore (ETS) del territorio (*Notizie dal Volontariato*), che hanno superato significativamente le previsioni (per numero di notizie pubblicate).

Il sito si è confermato uno strumento molto utilizzato, con più di 270.000 visualizzazioni e con più di 46.000 utenti. Anche gli iscritti alla newsletter sono aumentati nel 2025.

La relazione costante tra gli ETS e l'ufficio comunicazione del Celivo ha fatto sì che le notizie più rilevanti, oltre ad essere inserite in newsletter e sui canali social del CSV, siano state rilanciate sui media locali e, in alcuni casi, grazie al supporto di CSVnet, su testate nazionali. Parallelamente è aumentata la condivisione dei post da parte degli enti, soprattutto se legati alla ricerca volontari.

È stato dato ampio spazio al calendario formativo rivolto ai volontari e alcuni corsi sono stati proprio progettati per rafforzare le competenze nella comunicazione degli Enti, sempre con l'obiettivo di mettere i volontari nelle migliori condizioni per raccontare e valorizzare le proprie attività. Nell'ambito di CSVnet Liguria, i CSV si sono coordinati tra loro per la promozione della formazione comune a livello regionale. E' stata inoltre ottimizzata la comunicazione delle proposte formative presenti nel catalogo nazionale "Alveare CSV Formazione", valorizzando le opportunità offerte dal sistema CSV (vedere anche la Scheda "Iniziativa di Formazione").

Il rafforzamento del lavoro in rete con CSVnet, CSVnet Liguria e gli attori istituzionali territoriali (Regione Liguria, Cantiere Terzo Settore, Confindustria Genova, reti di ETS, Forum, banche, fondazioni bancarie) ci ha dato l'occasione di rilanciare approfondimenti, notizie, eventi e bandi utili al mondo del volontariato.

Abbiamo partecipato attivamente alle riunioni della community nazionale dei comunicatori promossa da CSVnet, contribuendo anche al sottogruppo di lavoro dedicato alla nuova Vision di sistema dei CSV. Questo lavoro ha portato alla definizione di un piano organico di promozione nazionale, che è stato adottato dai singoli CSV in modo coordinato.

Il nostro canale YouTube si è arricchito di nuovi contenuti grazie alla rubrica "*Video Bacheca del Volontariato*", con video realizzati dai dipendenti del Celivo direttamente presso gli ETS. La rubrica è stata rilanciata da GoodMorning Genova.

L'Ufficio stampa ha intensificato i rapporti con i principali giornalisti e operatori dell'informazione attivi nel settore sociale. È stata rinnovata la collaborazione con Radio Babboleo, che ha ospitato una rubrica gratuita dedicata alle storie di volontariato in diversi ambiti, offrendo continuità e visibilità alle esperienze del territorio. Nel secondo semestre si è consolidato anche il rapporto con *La Voce di Genova*, che ha inaugurato una nuova rubrica settimanale pubblicata ogni martedì. Lo spazio era dedicato ai racconti dell'impegno, delle esperienze e dei volti di chi, quotidianamente, si mette al servizio della comunità.

Parallelamente è proseguito il lavoro formativo realizzato da CSVnet Liguria in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria. Il primo corso destinato ai giornalisti "*Raccontare il carcere: voci, fonti e deontologia*" si è svolto il 18 giugno ed ha approfondito il ruolo del volontariato in ambito penitenziario grazie ai contributi delle associazioni della Rete Giustizia. Nel secondo semestre si è svolto, il 10 dicembre, il corso, "*Conoscere per trasmettere: il Terzo Settore*", presso la sede dell'Ordine.

Dall'inizio della collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti, abbiamo complessivamente realizzato 32 corsi accreditati per la formazione professionale continua dei giornalisti, tutti svolti grazie a docenze gratuite.

La partecipazione sempre elevata a queste iniziative, unita alle nuove rubriche gratuite dedicate al volontariato e alla crescente attenzione dei media locali ai temi del Terzo Settore, conferma il ruolo del Celivo come interlocutore autorevole e imparziale. Risultati che testimoniano la solidità e la correttezza della direzione intrapresa dal nostro Centro.

L'Ufficio Comunicazione ha anche collaborato attivamente con UniCredit per la promozione del lancio e dei risultati del bando "Semi di bene", che ha selezionato e sostenuto quattro progetti del territorio.

I CSV liguri hanno gestito il sito del Coordinamento Regionale e hanno collaborato nella definizione e nell'attuazione di strategie comunicative comuni. Sono state realizzate attività condivise di formazione, coordinate le notizie regionali e consolidati i rapporti con l'Ordine dei Giornalisti.

Tutti i servizi sono stati erogati gratuitamente.

Obiettivi:

- promuovere la comunicazione e la visibilità sul territorio delle azioni e dei valori del volontariato
- incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato
- Informare i volontari su 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 comunicazione :	1.627
n. totale ETS beneficiari comunicazione :	1.281
n. visualizzazioni sito :	277.714
n. utenti annuali sito :	46.707
n. follower Facebook :	7.190
n. follower LinkedIn :	415
n. follower Instagram :	663
n. visualizzazioni Google My Business :	8.293
n. Notizie da Celivo :	292
n. Notizie dal Volontariato :	454
n. Notizie su bandi :	97
n. Newsletter :	46
n. post su Facebook :	267
n. Notizie LinkedIn :	82
n. Notizie su Instagram :	142
n. Notizie sui media :	215
n. nuovi video sui canali di comunicazione :	17
n. ETS le cui notizie vengono diffuse :	525
n. iscritti newsletter :	10.270
n. ETS iscritti alla newsletter :	1.281
n. altri enti iscritti alla newsletter :	408
n. persone iscritte alla newsletter :	8.572
n. enti pubblici iscritti alla newsletter :	9
n. giornalisti :	102
n. incontri Community comunicatori :	13

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

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	Ottimo	Buono	Suffi- ciente	Scarso	Insuffi- ciente
Qualità generale del servizio	74%	26%	0%	0%	0%
Soddisfazione rispetto ai canali di comunicazione Celivo (newsletter, sito, social)	70%	30%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	86%	14%	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".

RISULTATI AREA RICERCA E DOCUMENTAZIONE				
N° servizi erogati		6.402		
N° di ETS fruitori dei servizi (dato non ripetitivo)*				
di cui suddivisione per qualifica giuridica				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	1.277	924	1.793 (52%)
	di cui ODV	623	450	537 (84%)
	di cui APS	529	387	813 (48%)
	di cui ETS diverso da APS e ODV	125	87	443 (20%)
di cui suddivisione per appartenenza a base sociale				
	di cui soci	37		
	di cui non soci	1240		
di cui principio di rotazione tra ETS				
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2025	245		
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	157		
N° persone fisiche fruitrici dei servizi**		6.728		
Di cui volontari		3.616		

* Il sistema digitale di raccolta dei dati del Celivo fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno (gli enti che hanno usufruito di più servizi, sono stati quindi conteggiati una sola volta). In base al principio di integrazione ex art. 63 C.T.S. molti servizi del Celivo sono aperti agli ETS di altri territori (liguri e nazionali) per cui essi vengono conteggiati nella tabella superiore.

** Il N° delle persone fisiche corrisponde alle persone iscritte all'area riservata. Invece, il numero "di cui volontari" corrisponde alle persone iscritte all'area riservata che abbiano indicato il collegamento ad un ente.

AZIONI

Le attività di ricerca e documentazione sono proseguite regolarmente per tutto il 2025.

L'area riservata, accessibile direttamente dagli utenti (enti e persone) con le proprie credenziali, si conferma strumento fondamentale per la richiesta di servizi al CSV, in particolare per l'iscrizione ai corsi di formazione, la richiesta dei servizi di logistica e la consultazione della documentazione.

A tal proposito, la documentazione presente su sito e area riservata è stata aggiornata ed integrata con nuove normative (decreti, circolari...), fac-simile, guide e documenti condivisi nel gruppo di lavoro con Regione Liguria e gli altri CSV liguri. Abbiamo inoltre utilizzato le guide e la documentazione messa a disposizione da Cantiere terzo Settore e dal catalogo partecipato delle biblioteche dei CSV.

Anche la banca dati delle anagrafiche archiviate sul gestionale CSV è stata sincronizzata almeno una volta alla settimana con il RUNTS, sia per quanto riguarda gli enti aventi sede legale nella Città Metropolitana di Genova, sia per gli enti di altri territori che si registrano in area riservata o si interfacciano con il CSV, in particolare per

partecipare ai corsi di formazione condivisi con gli altri CSV liguri e/o comunque aperti al di fuori del territorio di competenza tramite Alveare Formazione di CSVnet.

È proseguita la nostra partecipazione al gruppo ristretto di lavoro che coordina la community nazionale di CSVnet dei referenti del gestionale CSV, che è nata nel 2024 per fornire agli operatori di tutti i centri uno spazio di confronto e scambio sull'utilizzo del software e dei suoi futuri sviluppi. All'interno nella community, nel 2025, il nostro operatore ha tenuto un incontro di formazione online per tutti i referenti del gestionale dei CSV italiani sulla configurazione, l'utilizzo e il calcolo automatico degli indicatori di risultato delle Schede Attività, a partire dalle erogazioni caricate sul gestionale.

Lo stesso operatore ha proseguito inoltre la propria partecipazione alla redazione allargata di Cantiere Terzo Settore, per la creazione di guide operative e materiale formativo a supporto dell'utilizzo del RUNTS.

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

Nel 2025 Celivo ha dato un contributo alle seguenti ricerche nazionali, su sollecitazione di CSVnet, che hanno coinvolto diversi Csv in Italia. In particolare:

- Ricerca *"Il contributo sociale dei seniore over65"* organizzato da Osservatorio senior ETS con il supporto di CSVnet. Compito del Celivo è stato quello di identificare 9 volontari senior, tra le associazioni, da coinvolgere in focus group. Uno degli obiettivi della ricerca era quello di esplorare come i senior vivono la loro età e le connessioni con la società e le altre generazioni.
- Ricerca *"Nuovi protagonismi"* organizzata da CSVnet. Il Celivo ha partecipato attivamente nel gruppo ristretto intervistando alcuni giovani volontari e rileggendo le interviste degli altri CSV, per trovare connessioni comuni. Obiettivo della ricerca è analizzare, partendo dai giovani con ruoli di responsabilità o nei direttivi degli ETS, quali sono gli elementi che favoriscono il permanere dei giovani volontari negli enti, consentendogli anche di assumere ruoli di "protagonismo" all'interno delle stesse. La prima fase di analisi dei dati si è conclusa nel 2025, le successive fasi di confronto e presentazione pubblica saranno nel 2026.

Abbiamo inoltre dato un contributo, con un'intervista qualitativa, alla ricerca *"Indagine sul volontariato ambientale in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta"* realizzata da Italia non profit per Fondazione Compagnia di San Paolo.

Abbiamo infine diffuso, dal 14 marzo al 24 ottobre 2025, su tutti i nostri canali la rilevazione *"Censimento permanente delle Istituzioni non profit"* che l'Istat conduce con cadenza triennale nell'ambito dei Censimenti permanenti. Abbiamo anche fornito supporto agli ETS nella compilazione (che era obbligatoria e non semplice).

Obiettivi:

- dotare gli ETS di un apparato documentale completo e facilmente consultabile
- mettere a disposizione informazioni sul mondo del volontariato, anche attraverso una banca dati sempre aggiornata sugli ETS del territorio e fornire ricerche ed interrogazioni a enti, P.A., cittadini, istituti di ricerca
- facilitare per l'utenza l'accesso ai servizi e raggiungere un ampio numero di beneficiari, grazie a strumenti digitali sempre accessibili
-

RISULTATI OTTENUTI	
n. aggiornamenti schede Banca Dati (cancellazioni / iscrizioni a registro, variazioni indirizzo e modifiche varie) :	178
n. interrogazioni dirette Banca Dati pubblica da parte degli utenti :	2.165
n. ricerche specifiche in Banca Dati supportate dagli operatori di Celivo su richiesta di ETS, istituzioni, P.A. :	15
n. totale schede anagrafiche ETS disponibili e consultabili nella B.D. online :	1.793
n. totale accessi e utilizzi dell'Area Riservata :	9.342
n. totale utenti registrati in Area Riservata :	8.348
di cui ETS registrati in Area riservata :	1.277
di cui persone fisiche registrate in Area riservata :	6.728
di cui altri enti registrati in Area riservata :	355
n. supporto tecnico agli enti per utilizzo Area riservata :	271
n. pubblicazioni online di nuovi documenti, materiali, video, disponibili per il download :	69
n. download di documenti utili da Area riservata :	3.704
n. ETS che effettuano i download di documenti utili :	135
n. persone fisiche che effettuano i download di documenti utili :	227
n. consultazioni delle sezioni di sito e Area riservata Riforma TS, Info utili per gestire un ETS e Ricerca e documentazione :	7.988

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

RICERCA E DOCUMENTAZIONE	Ottimo	Buono	Suffi- ciente	Scarso	Insuffi- ciente
Qualità generale del servizio	70%	29%	1%	0%	0%
Utilità Area riservata	65%	33%	2%	0%	0%
Utilità Banca dati degli ETS	64%	33%	3%	0%	0%
Utilità sezioni "Riforma T.S." e "Info Utili"	66%	32%	2%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	77%	22%	1%	0%	0%

6.3.3.6 SUPPORTO TECNICO-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".

RISULTATI AREA SUPPORTO TECNICO - LOGISTICO				
N° servizi erogati		556		
N° di ETS fruitori dei servizi (dato non ripetitivo)*				
di cui suddivisione per qualifica giuridica				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	316	304	1.793 (17%)
	di cui ODV	188	185	537 (34%)
	di cui APS	101	98	813 (12%)
	di cui ETS diverso da APS e ODV	27	21	443 (5%)
di cui suddivisione per appartenenza a base sociale				
	di cui soci	29		
	di cui non soci	287		
di cui principio di rotazione tra ETS				
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2025	293		
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	21		
N° persone fisiche fruitrici dei servizi**		-		

* Il sistema digitale di raccolta dei dati del Celivo fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno (gli enti che hanno usufruito di più servizi, sono stati quindi conteggiati una sola volta). In base al principio di integrazione ex art. 63 C.T.S. molti servizi del Celivo sono aperti agli ETS di altri territori (liguri e nazionali) per cui essi vengono conteggiati nella tabella superiore.

** I servizi di quest'area sono rivolti esclusivamente agli ETS.

6.3.3.6.1 ATTREZZATURE, SPAZI, MATERIALI, STRUMENTI

AZIONI

I servizi indicati nella presente scheda si sono svolti in coerenza con quanto indicato nella programmazione.

ATTREZZATURE

Nel 2025 il servizio di prestito di attrezzature ha continuato a supportare le attività degli ETS, facilitando l'organizzazione e la realizzazione dei loro eventi sul territorio.

Come sempre, le richieste, distribuite su tutto l'anno, hanno avuto un picco nel periodo primaverile, che consente attività ed eventi all'aria aperta, e nel mese di dicembre per eventi e raccolte fondi nel periodo natalizio.

In vista di questi due periodi, sono state effettuate due verifiche approfondite dello stato di conservazione e funzionalità delle attrezzature.

Le attrezzature più richieste sono state i gazebo e gli impianti di amplificazione.

SPAZI CENTRI COMMERCIALI

Nel 2025 è proseguita positivamente la collaborazione con le direzioni dei centri commerciali “L’Aquilone” di Genova Bolzaneto e “I Leudi” di Carasco.

Come previsto dal Regolamento in Carta dei Servizi, il servizio era disponibile due giorni al mese per ciascun Centro (con esclusione del mese di dicembre). Tuttavia, l’insediamento di un nuovo direttore presso il centro “L’Aquilone”, particolarmente sensibile alle tematiche del volontariato, ha consentito di accogliere un numero di richieste superiore alle previsioni: il direttore ha infatti autorizzato l’utilizzo degli spazi per più di due giorni al mese e anche nel mese di dicembre. Si è inoltre dimostrato disponibile a ospitare eventi di raccolta fondi promossi sia da enti di rilevanza nazionale sia da realtà del territorio.

SALE VIRTUALI E FISICHE

La sala virtuale Zoom e l’aula formazione presso la sede Celivo sono state utilizzate principalmente per incontri e corsi di formazione delle reti tematiche coordinate da Celivo.

MATERIALI

Gli enti hanno continuato a richiedere i materiali di cancelleria anche nel 2025, per promuovere il volontariato in occasioni di eventi pubblici, spazi di promozione e corsi di formazione interni. Nel corso dell’anno, si sono esaurite le scorte di penne e sacchetti di carta che, pertanto, non sono più disponibili (come previsto). Il resto del materiale sarà a disposizione fino ad esaurimento scorte.

VERIFICO

Nel 2025 le licenze del programma, come già preventivato, sono state rinnovate in autonomia direttamente dagli Ets utilizzatori tramite il sito www.veryfico.it.

Celivo non ha ricevuto alcun beneficio economico dalla vendita di Verifico. Viceversa, gli ETS genovesi, hanno potuto godere di uno sconto sull’acquisto, grazie all’impegno del CSV nel fornire informazioni agli enti interessati.

Molte sono state le nuove licenze attivate, anche grazie alla continua promozione da parte del Celivo. Viste le note difficoltà degli ETS a formulare bilanci corretti e a gestire senza errori i documenti associativi, questo strumento digitale si rivela sempre più come supporto rilevante per questo mondo.

Fondamentale, per le piccole associazioni, è stata la creazione, nei primi mesi del 2025, della nuova versione gratuita Freemium che è la soluzione che soddisfa tutte le esigenze gestionali dei piccoli enti e consente agli enti più grandi di sperimentare il cambiamento senza impegno.

Celivo ha partecipato agli incontri nazionali, con CSVnet e i CSV aderenti, dei due gruppi operativi: Verif!co Lab e Verif!co Academy.

In aggiunta, quest'anno è stata attivata anche la Community, quale luogo di scambi di idee, soluzioni e materiali di supporto utili per la gestione degli Enti al motto: Insieme È Più Semplice!

Obiettivi strategici:

- mettere a disposizione strumenti utili al volontariato
- favorire la digitalizzazione del volontariato

RISULTATI OTTENUTI	
n. TOT servizi attrezzature, spazi, materiali, strumenti :	402
n. TOT ETS utenti attrezzature, spazi, materiali, strumenti :	252
n. prestati attrezzature :	120
n. ETS utenti attrezzature :	40
n. giornate spazi Ipercoop :	34
n. ETS utenti spazi Ipercoop :	15
n. prestati sala virtuale e fisica :	75
n. ETS utenti sala virtuale e fisica :	133
n. richieste materiali :	89
n. ETS utenti materiali :	33
n. ETS utenti licenza Verif!co :	84

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

ATTREZZATURE, SPAZI, MATERIALI, STRUMENTI	MATERIALI	ATTREZZATURE	SPAZI CENTRI COMMERCIALI	SALA VIRTUALE	VERIFICO
Qualità generale del servizio	Ottimo 93% Buono 7%	Ottimo 94% Buono 6%	50% Ottimo 50% Buono	Ottimo 100%	Ottimo 46% Buono 50% Sufficiente 4%
Utilità del servizio ricevuto	Ottimo 100%	Ottimo 94% Buono 6%	75% Ottimo 25% Buono	Ottimo 100%	Ottimo 55% Buono 41% Sufficiente 4%
Supporto operatore Celivo	Ottimo 100%	Ottimo 88% Buono 12%	100% Ottimo	Ottimo 100%	Ottimo 70% Buono 30%

6.3.3.6.2 TI SERVE? MI SERVE? PROGETTO DONAZIONI

AZIONI

Il Progetto nel 2025 si è svolto con regolarità e i risultati hanno superato le aspettative.

Celivo ha promosso una cultura diffusa del riciclo e del riuso svolgendo il ruolo di facilitatore delle donazioni di beni usati (ma ancora funzionanti) o nuovi da parte di privati agli ETS.

Le donazioni sono giunte sia da privati cittadini (soprattutto mobilio, elettrodomestici, libri) sia da aziende (soprattutto attrezzature, mobili da ufficio o rimanenze).

La promozione del progetto è stata attivata tramite la diffusione sul sito e nella newsletter del Celivo. Inoltre, grazie alla preziosa collaborazione con Confindustria Genova, la promozione è stata rivolta alle imprese del territorio. Attraverso le attività di partnership con le imprese (vedi scheda Animazione), il progetto donazioni è diventato per le aziende uno strumento di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa.

Il progetto ha acquisito molta visibilità, anche grazie al passaparola sia dei donatori sia dei beneficiari; ciò testimonia la crescente fiducia e affidabilità riconosciuta al CSV per la gestione puntuale del servizio. Il numero degli stakeholder coinvolti è cresciuto e si è notata anche la presenza di richieste di Enti pubblici per la promozione di loro bandi specifici di donazione attrezzature, consapevoli che il canale della nostra Newsletter dedicata sia uno strumento idoneo a diffondere al meglio le loro iniziative. Tra i donatori si segnala, anche per il 2025, la presenza costante di studi associati, di professionisti che hanno offerto mobili da ufficio di qualità. Le maggiori donazioni sono avvenute principalmente da parte di privati (mobilio, elettrodomestici), ma non sono mancate donazioni anche di oggetti più ricercati e particolari: macchine da cucire, pianoforte, materassi, borracce.

Celivo ha favorito l'incontro tra domanda e offerta raccogliendo e promuovendo le diverse opportunità attraverso la "Newsletter Donazioni", appositamente creata e inviata a tutti gli ETS accreditati. Gli enti interessati ai beni segnalati nella newsletter hanno contattato Celivo, che li ha messi direttamente in relazione con il donatore per organizzare il ritiro. Per garantire una distribuzione equa delle opportunità tra gli ETS, Celivo ha sempre applicato criteri di rotazione tra i beneficiari, così da coinvolgere il maggior numero possibile di enti.

È anche proseguita la collaborazione con il Teatro Nazionale di Genova (che riunisce i quattro principali teatri cittadini), che, anche quest'anno, ha scelto di valorizzare l'esperienza dei volontari sul territorio, donando biglietti di cortesia per alcuni spettacoli della stagione: "Don Giovanni" (14 gennaio), "Too late" (18 marzo), Matteo Lancini (28 ottobre), Frankenstein – history of hate (7 novembre), Autoritratto (13 novembre). Inoltre, sono state messe a disposizione 1.000 social card valide per tutte le stagioni e donate ai volontari per uno sconto del 30% sugli spettacoli.

Da rilevare anche due donazioni di biglietti da parte della Fondazione Carige tramite Celivo (la scelta finale del beneficiario è stata di Fondazione Carige): 200 biglietti per la Mostra di Lisetta Carmi al Palazzo Ducale (gennaio), 400 biglietti Euroflora (aprile).

Tutti i servizi sono stati erogati gratuitamente.

Obiettivi strategici:

- mettere a disposizione strumenti utili al volontariato
- promuovere la cultura della sostenibilità e della lotta allo spreco e facilitare la donazione di beni agli ETS

RISULTATI OTTENUTI	
n. donazioni gestite :	77
n. newsletter donazioni inviate :	77
n. biglietti teatro donati :	597
n. ETS che ricevono donazioni :	116
n. donatori (aziende, privati) :	75

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

PROGETTO DONAZIONI	OTTIMO	BUONO	SUFFI- CIENTE	SCARSO	INSUFFI- CIENTE
Qualità generale del servizio	67%	33%	0%	0%	0%
Utilità servizio	78%	22%	0%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	72%	28%	0%	0%	0%
Qualità bene assegnato	44%	50%	6%	0%	0%

6.3.3.7 AGENDA ONU 2030

Relativamente all'Agenda Onu 2030, Celivo, in una logica di adesione sostanziale e non formale, ha nel 2025 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"> • Azioni di promozione e formazione nelle scuole, attraverso il Progetto Giovani/Scuola • Formazione erogata ai volontari degli ETS e ai cittadini aspiranti volontari • Adesione al progetto Alveare CSV Formazione - Il catalogo di webinar per il Terzo Settore italiano • Promozione di strumenti gratuiti per la gestione delle attività organizzative • Realizzazione di due corsi per giornalisti in collaborazione con l'Ordine Ligure sulla violenza sulle donne e sulla disabilità
 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Nel 2025, le tre Reti tematiche del Celivo – Disabilità, Giustizia e Migranti – hanno realizzato, in sinergia con istituzioni pubbliche, enti del terzo settore e realtà penitenziarie, un articolato programma di iniziative orientate alla collaborazione territoriale e alla costruzione di comunità inclusive. Le attività svolte, che hanno spaziato dal miglioramento dell'accessibilità e della partecipazione delle persone con disabilità, alla promozione di percorsi di inclusione sociale in ambito penitenziario, fino al sostegno al benessere e ai diritti delle persone con background migratorio, hanno contribuito in maniera fattiva al raggiungimento dell'Obiettivo 10 dell'Agenda ONU 2030, volto alla riduzione delle disuguaglianze e alla tutela delle persone più esposte a condizioni di vulnerabilità.
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nel 2025 il Celivo ha trasferito la propria sede in un nuovo spazio mantenendo gli standard di piena accessibilità, offrendo ambienti inclusivi e funzionali alla partecipazione di tutte le persone.
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminazione dell'utilizzo della plastica per distribuzione acqua e caffè • Raccolta differenziata di carta, plastica e toner esausti • Riutilizzo di beni usati ma ancora funzionanti tramite il Progetto Donazioni • Erogazione di servizi in modalità on line e non in presenza, con conseguente riduzione spostamenti e inquinamento, riduzione consumo carta • Riduzione prodotti cartacei, anche per la promozione del volontariato verso la cittadinanza (dépliant, locandine), grazie anche alle partnership con aziende e istituzioni che diventano volano di promozione sui loro canali
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione sul sito web di tutti i documenti utili alla trasparenza in particolare, statuto, bilancio economico, bilancio sociale e Carta dei Servizi
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione al Festival dello Sviluppo sostenibile 2025 promosso dall' ASVIS, con il seminario "La relazione tra imprese profit e Terzo settore: buone pratiche possibili" il 13/05, insieme a Confindustria, CSV Polis, CSV Vivere Insieme e CSV di Verona • Emanazione della 21ma edizione del "Premio per esperienze di partnership sociali tra imprese ed Enti del Terzo Settore" in collaborazione con Confindustria Genova. Uno dei criteri di valutazione è il Miglioramento degli aspetti sociali e ambientali, anche in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU • Supporto alla creazione di partnership tra aziende, istituzioni e ETS del territorio • Supporto alle reti territoriali

6.4 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Celivo mette in atto una sistematica azione di monitoraggio, verifica e valutazione dei servizi resi per garantire e migliorare la qualità delle proprie attività, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti:

- Il **sistema gestionale SII** (su piattaforma CSVnet) registra quotidianamente e gestisce tutta l'attività e i servizi resi dal CSV e ne consente la rendicontazione puntuale.
- Il questionario on line **Monitoraggio dei bisogni rispetto ai servizi offerti da Celivo** sempre disponibile e compilabile sul sito durante l'anno e inviato a tutti gli utenti.
- 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**, 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 24 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

Abbiamo individuato i successivi obiettivi di miglioramento:

- Consolidare e rafforzare le collaborazioni con gli altri CSV, sia liguri - per la realizzazione di iniziative comuni sui territori tramite CSVnet Liguria - sia nazionali, partecipando alle iniziative di consolidamento del sistema di CSVnet
- Potenziare ulteriormente la partnership con Regione Liguria in direzione di una coprogettazione di interventi volti a sostenere gli enti negli adempimenti previsti dalla riforma e a promuovere il volontariato del territorio
- Ricercare risorse extra FUN per ovviare alla diminuzione dei fondi assegnati da ONC
- Continuare a lavorare per favorire la digitalizzazione dei volontari, sia per sostenere processi positivi di trasformazione digitale, sia per rendere gli enti autonomi nei rapporti con la piattaforma RUNTS.
- Sviluppare le relazioni con il mondo del Profit favorendo partnership di valore col mondo del volontariato

7 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Le informazioni di carattere economico, patrimoniale e finanziario del Celivo sono contenute nel bilancio di esercizio, alla cui lettura si rimanda. Questa sezione del bilancio sociale non vuole chiaramente assolvere alle medesime funzioni del bilancio di esercizio, né sostituirlo in alcun modo, ma solo orientare il lettore limitandosi a fornire un quadro generale di riferimento.

Il bilancio consuntivo del Celivo si compone dello Stato Patrimoniale, del Rendiconto Gestionale e della Relazione di Missione, ed è redatto in conformità al D.M. 5/3/2020. Per ragioni di trasparenza, **tutti i bilanci economici e sociali del Celivo, 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 2025. 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'OTC - 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.

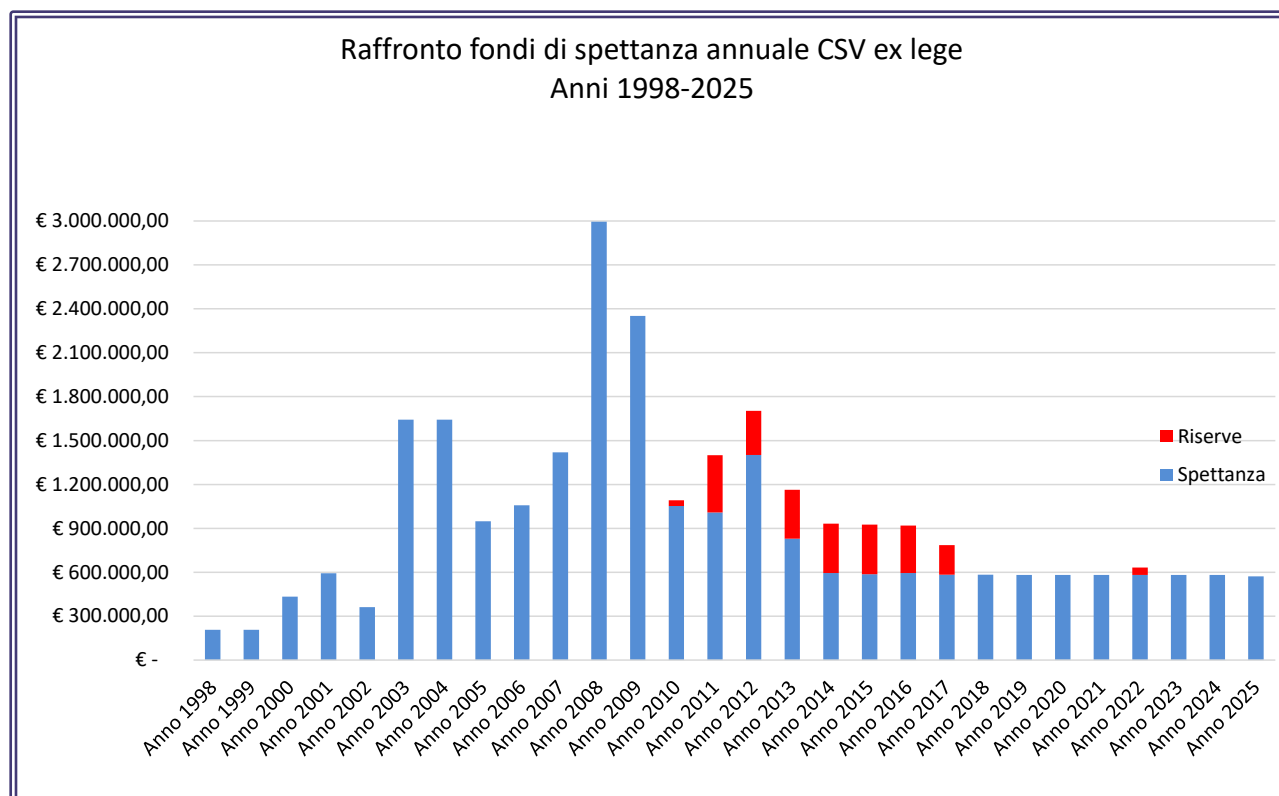
Segnaliamo che, nel 2025, Celivo ha sottoscritto una convenzione con la Regione Liguria per € 57.449,00.

Qui di seguito il dettaglio dei proventi 2025:

PROVENTI E RICAVI	
A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	
Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	€ 1.025,00
Proventi del 5 per mille	€ 271,44
Contributi da soggetti privati	
<i>Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017</i>	€ 575.730,22
<i>Altri contributi da soggetti privati</i>	€ 5.322,00
Contributi da enti pubblici	€ 57.449,00
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 7.146,46
B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse	
C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi	
D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali	
<i>Da rapporti bancari</i>	€ 17.114,58
E) Proventi di supporto generale	

Totale proventi e ricavi	€ 664.058,70
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	€ 160.812,62
Imposte	€ 8.392,00
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	€ 152.420,62

Qui di seguito il raffronto delle spettanze annuali del Celivo provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria dal 1998 al 2025 (denominate attualmente FUN e, in precedenza, Fondo Speciale Volontariato):

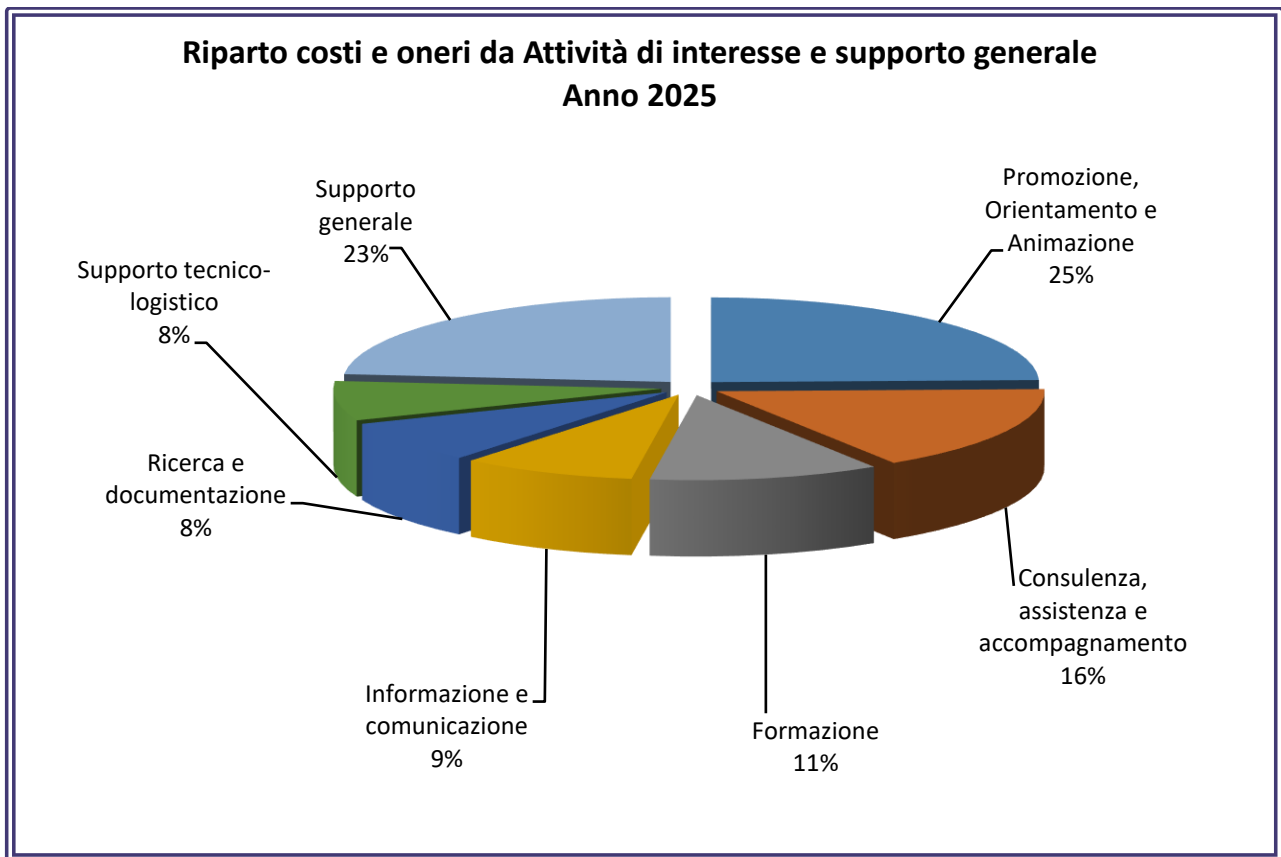


Gli oneri di competenza registrati nel corso dell'esercizio 2025 sono interamente riferibili alle funzioni di CSV. Celivo, nel 2025, ha svolto in via esclusiva attività di interesse generale ai sensi dell'art.5 del D.lgs. 177/2017. Non ha svolto attività diverse ai sensi dell'art. 6 del D.lgs. 177/17. Qui di seguito il dettaglio degli oneri 2025:

ONERI E COSTI	
A) Costi e oneri da attività di interesse generale	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 3.271,80
Servizi	€ 102.361,64
Godimento beni di terzi	€ 33.596,69
Personale	€ 246.849,13
Ammortamenti	€ 4.093,49
Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	€ 1.196,57
B) Costi e oneri da attività diverse	
C) Costi ed oneri da attività di raccolta fondi	
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	

E) Costi e oneri di supporto generale	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 2.588,52
Servizi	€ 22.692,72
Godimento beni di terzi	€ 7.955,83
Personale	€ 69.394,25
Ammortamenti	€ 1.023,38
Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	€ 299,14
Oneri diversi di gestione	€ 7.922,92
Totale oneri e costi	€ 503.246,08

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



8 MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

L'Organo di Controllo è composto da tre revisori iscritti all'albo. Il Presidente viene nominato dall'ONC – Organismo Nazionale di Controllo sui CSV. Gli altri due componenti sono nominati dall'Assemblea dei Soci del Celivo.

Per lo svolgimento della propria attività di monitoraggio sulle attività poste in essere nell'esercizio 2025 l'Organo di Controllo si è riunito in data 10 marzo, 10 giugno, 10 settembre, 10 dicembre.

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 (D. Lgs. 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 è stato sempre invitato a tutte le riunioni del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea dei Soci ed ha assicurato una presenza attenta e costante.

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 PER GLI STAKEHOLDERS

Il Bilancio Sociale è un importante strumento di comunicazione con tutte le parti interessate al lavoro di Celivo. Per questo, al termine della lettura del nostro Bilancio Sociale, Le chiediamo alcune valutazioni e suggerimenti che terremo in grande considerazione al fine di un miglioramento progressivo di questo documento. Il questionario può essere compilato online nella sezione del sito del Celivo "[Chi siamo/Bilanci sociali ed Economici](#)".

La ringraziamo per la gentile collaborazione.

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

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

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

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

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

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

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

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

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

- Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

F) Ha qualche suggerimento libero da darci?

.....
.....
.....

Pubblicazione realizzata ad aprile 2026 a cura di:
CELIVO - Centro di Servizio per il Volontariato ODV

Celivo
Via di Sottoripa 1 A interno 35 – 16124 Genova
Tel. 010 5956815
E-mail: celivo@celivo.it



2025