



# BILANCIO SOCIALE 2023

# CSV Marche ETS - Bilancio Sociale 2023

## Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione del Presidente .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Informazioni generali.....</b>	<b>6</b>
3.1	L'identità dell'organizzazione.....	6
3.2	La storia .....	6
3.3	La missione: valori e finalità perseguite .....	7
3.4	Le attività statutarie.....	8
3.5	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti .....	9
3.6	Contesto di riferimento .....	9
<b>4</b>	<b>Struttura, governo e amministrazione.....</b>	<b>11</b>
4.1	La compagine sociale.....	11
4.2	Il sistema di governo e controllo.....	11
4.2.1	L'assemblea degli associati .....	11
4.2.2	L'organo di amministrazione .....	12
4.3	Il Presidente.....	12
4.4	L'Organo di controllo e Collegio dei Garanti .....	13
4.5	I portatori di interesse .....	13
<b>5</b>	<b>Persone che operano nel CSV .....</b>	<b>15</b>
5.1	L'articolazione organizzativa .....	15
5.2	Le risorse umane .....	16
5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite.....	16
5.2.2	Formazione delle risorse umane retribuite.....	16
<b>6</b>	<b>Obiettivi e attività del CSV .....</b>	<b>18</b>
6.1	Gli obiettivi.....	18
6.1.1	Le aree di bisogno .....	18
6.1.2	Gli obiettivi di gestione individuati.....	19
6.2	Le modalità di erogazione dei servizi.....	19
6.3	I destinatari dei servizi del CSV .....	20
6.3.1	Le organizzazioni iscritte al RUNTS.....	20
6.3.2	Gli utenti del CSV Marche ETS.....	21
6.4	Le attività .....	22
6.4.1	Il quadro generale delle attività .....	22
6.4.2	La comunicazione istituzionale .....	22
6.5	Promozione, Orientamento e animazione .....	24
6.5.1	Animazione territoriale .....	24
6.5.2	Orientamento al volontariato .....	25
6.5.3	Progetti di promozione del volontariato nelle scuole .....	27
6.5.4	Accreditamento INAPP - Carta della Mobilità VET - Progetti KA1 Staff & Learners 2021 – 2022 – 2023 .....	30
6.5.5	Accreditamento INDIRE - Carta della Mobilità ADU.....	31
6.5.6	Attività per le aree interne e cratere sisma .....	31
6.5.7	Progetto “Ci Sto? Affare Fatica! - Facciamo il Bene Comune” .....	32

6.5.8	Progetto “SISTEMA – La cura ambientale come leva di sviluppo sostenibile” .....	33
6.5.9	Progetto “SO GLOB E” .....	34
6.5.10	Progetto “VERA” .....	34
6.5.11	Progetto “PINQUA” Pesaro e Ascoli Piceno.....	35
6.5.12	Progetto “Visibilia – Volontariato è cultura” .....	35
6.6	Consulenza, assistenza e accompagnamento.....	37
6.6.1	Consulenze sugli aspetti tecnico gestionali degli ETS.....	37
6.6.2	I servizi complementari alla consulenza.....	40
6.6.3	Consulenza progettuale .....	40
6.6.4	Assistenza e supporto progetti di rete Bando Art. 72 .....	41
6.7	Formazione .....	42
6.7.1	L’offerta formativa del CSV .....	42
6.7.2	Formazione Partecipata .....	42
6.8	Informazione e Comunicazione .....	44
6.8.1	Informazione, aggiornamento, comunicazione di servizio .....	44
6.8.2	Servizi per comunicare il volontariato.....	47
6.8.3	Vdossier.....	48
6.9	Ricerca e documentazione.....	50
6.9.1	Gestionale CSV .....	50
6.9.2	Ricerca sul Terzo Settore marchigiano.....	50
6.10	Supporto tecnico-logistico.....	51
6.10.1	Servizi di Prima accoglienza .....	51
6.10.2	Prestito beni - videoconferenze e stanze virtuali e fisiche .....	51
6.10.3	Gestionale ETS – VERIFICO.....	52
6.10.4	Volontari per un giorno .....	53
6.10.5	Video editing per gli ETS .....	53
<b>7</b>	<b>Il monitoraggio, la verifica e la valutazione .....</b>	<b>54</b>
7.1	Gradimento della formazione realizzata.....	54
7.2	Gradimento ed utilità del servizio consulenza.....	55
7.3	Gli obiettivi di miglioramento .....	58
<b>8</b>	<b>Situazione economico finanziaria .....</b>	<b>59</b>
<b>9</b>	<b>Monitoraggio svolto dall’Organo di Controllo .....</b>	<b>61</b>
<b>10</b>	<b>Questionario di gradimento del bilancio sociale .....</b>	<b>63</b>



# 1 Introduzione del Presidente

Eccoci a una nuova edizione del nostro Bilancio sociale, quello relativo al 2023, che è stato anche il 25esimo anno di attività del CSV Marche. È redatto secondo le Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e di quelle del nostro sistema CSVnet, ma al di là di obblighi e schemi, è ancora una volta per noi la preziosa occasione di offrire un'immagine completa dell'identità e la mission del nostro ente e di comunicare a tutti i nostri stakeholder, interni ed esterni, cosa abbiamo fatto e con quali risultati nelle diverse aree di servizio (promozione, orientamento e animazione, consulenza, formazione, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, supporto tecnico logistico), tenendo insieme le molteplici dimensioni della rendicontazione sociale.

Il documento di quest'anno è anche lo specchio di un CSV in trasformazione, un CSV che ha intrapreso con convinzione il percorso verso il nuovo ruolo di Agente di sviluppo del volontariato nel territorio, come condiviso e ben rappresentato nel Manifesto nazionale dei CSV. E proprio questo passaggio, che ci porta ad andare oltre l'erogazione dei servizi alle associazioni, potenziando la capacità di connettere i diversi soggetti nelle comunità, offre un'ulteriore chiave di lettura sui progetti, i numeri e le attività riportati all'interno di questo Bilancio sociale.

Penso ad esempio alla terza edizione del progetto "C'entro. Insieme per le terre del sisma", che nel 2023 ha complessivamente raggiunto più di 2.000 partecipanti, coinvolgendo oltre 20 Ets del territorio, due scuole superiori, diversi Comuni dell'area cratere, due Università, Fondazioni bancarie delle province interessate, un Ente Parco Nazionale.

Altro esempio significativo in questo senso è il progetto regionale di cittadinanza attiva giovanile "Ci sto? Affare Fatica! – Facciamo il bene comune", al quale nel 2023 hanno partecipato 806 giovani, realizzando attività di cura dei beni comuni in siti pubblici di 48 differenti comuni coinvolti, dalla costa all'entroterra.

Anche la Formazione partecipata, la nostra innovativa modalità di sostegno alla formazione degli Ets, attraverso la raccolta dei bisogni formativi e la co-progettazione di percorsi di rete rivolti a un territorio di riferimento, ha visto consolidare i suoi numeri: nel 2023 sono stati realizzati 16 percorsi, che hanno coinvolto 119 organizzazioni, prevalentemente Ets.

Per il CSV è rimasta prioritaria anche nel 2023 l'attività di consulenza e accompagnamento degli Ets sul fronte dell'aggiornamento normativo e la piena operatività del Runts (Registro unico nazionale del terzo settore), anche qui consolidando l'importante lavoro condotto nel 2022: quest'area ha intercettato 876 Ets, erogando 581 consulenze informative di base e 3.773 di approfondimento; con una netta prevalenza di quelle su "temi giuridici, legali o notarili" e "amministrazione, contabilità o rendicontazione economica" trainate appunto dalle novità normative e dagli adempimenti legati al Runts.

E proprio gli Ets marchigiani iscritti al Runts e presenti nel nostro database sono stati il target della ricerca "Uno sguardo sul terzo settore marchigiano" – 1.639 gli Ets interessati, 461 i rispondenti – anch'essa realizzata nel 2023, da noi promossa e curata dall'Università di Urbino, con l'obiettivo di avere un quadro aggiornato sul volontariato marchigiano nel dopo Riforma, con attenzione sulle caratteristiche delle organizzazioni, sull'impegno delle persone, e dedicando, per la prima volta, anche un focus specifico al tema dell'inclusività negli Ets.

In ultimo, ma non meno importante, c'è stato l'evento "Oggi e domani. Volontariato cuore delle Marche" promosso per sottolineare il 25esimo anniversario del nostro CSV, e organizzato in un convegno con oltre 120 iscritti tra volontari, stakeholder, rappresentanti del mondo istituzionale e accademico, in cui l'indagine di cui sopra è stata ufficialmente presentata, e uno spettacolo teatrale aperto alla comunità – con più di 400 posti

prenotati – che oltre ad aver regalato sorrisi, ha offerto una ulteriore occasione di presentare il CSV e promuovere il volontariato.

Naturalmente, questi sono solo alcuni spunti tratti dal presente Bilancio sociale che rende conto, in maniera puntuale e analitica, anche degli altri progetti che hanno coinvolto il CSV a vari livelli, dei servizi di orientamento e promozione, dei nostri corsi di formazione, delle attività di informazione e comunicazione e del supporto tecnico e logistico, rivolti agli Ets.

Per concludere, forti di tutto quanto realizzato nel 2023 guardiamo alle sfide che abbiamo davanti, consapevoli di muoverci in un contesto difficile, in cui pesano questioni urgenti come calo demografico, spopolamento delle aree interne, fragilità ambientali e criticità del sistema sanitario.

Anche alla luce della nostra nuova stagione di impegno, di cui si accennava all’inizio, continueremo a farlo nel dialogo costante con le associazioni, anche attraverso la governance del CSV, e con tutti i nostri stakeholder – Regione Marche, Forum regionale Terzo settore, Fondazioni Casse di Risparmio Marchigiane, Ats, Comuni.

Buona lettura!

Simone Giovanni Bucchi  
Presidente CSV Marche

## 2 Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Il Bilancio Sociale ha come oggetto l'attività realizzata dal CSV nell'annualità 2023, il documento rappresenta sia il consolidamento delle attività "classiche" che le innovazioni prodotte e realizzate attraverso un processo di prossimità costante del CSV con gli ETS marchigiani, con i territori e con le istituzioni locali e regionali. Il Bilancio Sociale rappresenta la chiusura di un ciclo di partecipazione che inizia con la programmazione partecipata e si conclude con il Bilancio Sociale in un rapporto consapevole con gli stakeholder al fine di rafforzare la fiducia e la responsabilità tra le organizzazioni che vivono la comunità locale e regionale nel suo insieme.

Il Bilancio Sociale rappresenta lo strumento di controllo e valutazione della gestione in termini di efficacia e di efficienza, soddisfa le esigenze informative essenziali dei soggetti esterni interessati all'attività del CSV, supporta e orienta le decisioni e i comportamenti futuri di tutti coloro che a vario titolo intrattengono rapporti con l'organizzazione.

### Il processo

Il percorso di redazione del bilancio sociale è iniziato a partire dall'approvazione del programma delle attività 2023 e la definizione della struttura di raccolta dei dati, condivisa con gli operatori che effettivamente agiscono le azioni e con i referenti delle varie aree.

Per la redazione del Bilancio Sociale una funzione rilevante viene svolta dalla piattaforma informatica che è utilizzata per accompagnare tutte le fasi garantendo:

- percorsi di accesso differenziati per i vari tipi di utenti;
- la registrazione dei servizi con l'assegnazione alle organizzazioni richiedenti;
- il monitoraggio a livello territoriale e regionale dell'andamento dei servizi;
- la valutazione della soddisfazione dei volontari che hanno usufruito dei servizi offerti dal CSV.

La piattaforma ha una funzione strategica soprattutto in funzione della riforma del Terzo Settore e della necessità di dotarsi di strumenti che consentano alle Organizzazioni di dare conto di quello che fanno, coniugando gli obblighi di trasparenza e rendicontazione sociale con quelli di gestione delle attività e dei progetti.

Responsabili dell'inserimento dati nel gestionale sono le lavoratrici ed i lavoratori, ciascuno per la propria area di competenza; responsabile dell'elaborazione dati è il referente del gestionale.

La supervisione alla redazione del Bilancio Sociale è curata dalla referente dell'area programmazione e valutazione.

Il documento redatto è inviato e illustrato in prima istanza al Consiglio Direttivo del CSV e quindi all'Assemblea degli associati, organo al quale il Bilancio Sociale viene sottoposto per la sua approvazione, che avviene congiuntamente al bilancio di esercizio.

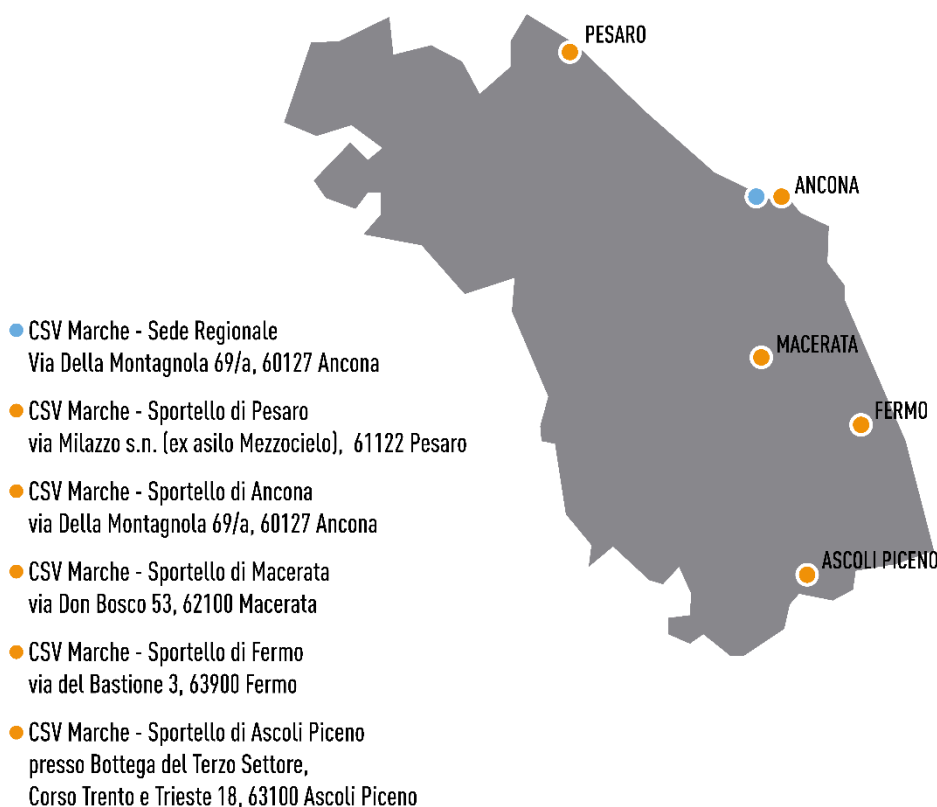
Il bilancio sociale una volta approvato dall'assemblea degli associati sarà pubblicato, come tutte le versioni precedenti, sul nostro sito internet nella sezione "Programmi e Bilanci".

Il bilancio sociale è stato redatto in conformità al Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, pubblicato nella GU n.186 del 9-8-2019) e alle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti accreditati come CSV, elaborate da CSVnet.

## 3 Informazioni generali

### 3.1 L'identità dell'organizzazione

CSV Marche ETS è un'associazione iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore nella sezione "Altri enti del terzo settore", di cui all'art. 45 del Codice del Terzo Settore, con il decreto n. 85 del 24 maggio 2022 del Dirigente dell'ufficio regionale delle Marche del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. Il CSV Marche ETS è inoltre accreditato dall'Organismo Nazionale di Controllo nell'elenco dei CSV di cui all'art. 64 del D.Lgs. n. 117/2017. Il CSV Marche ETS gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche. L'articolazione territoriale prevede una sede regionale e cinque sportelli provinciali.



### 3.2 La storia

Di seguito si prova a rappresentare le principali tappe nella storia del CSV, dalla sua istituzione ad oggi.

**I primi 10 anni: le scelte, l'avvio e la crescita** - Nel 1997 18 OdV costituiscono l'Associazione Volontariato Marche (da ora in poi AVM), nel 1998 l'AVM acquisisce la qualifica di CSV (ex L. 266/91) con le seguenti caratteristiche:

- struttura Politica: governance regionale con 5 delegazioni territoriali (poi AVM Provinciali);
- struttura Tecnica: 1 sede regionale e 5 sportelli territoriali.

È un CSV rivolto esclusivamente alle organizzazioni di volontariato (prevalentemente a quelle di piccole dimensioni) con l'erogazione di servizi di base, consulenze, formazione e finanziamento dei progetti delle associazioni. Prossimità territoriale fortissima e radicamento sul territorio.

**La seconda fase: verso la riforma del Terzo Settore** – le caratteristiche che contraddistinguono gli anni precedenti la Riforma (dal 2010 al 2018) vedono una riduzione delle risorse economiche (2010) con

conseguente contrazione di ore del personale che produce, in un percorso lungo diversi anni, un accordo di solidarietà (2016).

In questa seconda fase l'assetto organizzativo politico/tecnico sostanzialmente invariato con riduzione della forza lavoro del CSV e lo sforzo è sul mantenimento del livello quali/quantitativo dei servizi. Il CSV interrompe gradualmente il sostegno economico ai progetti, si sviluppa e si consolida l'area progettazione (risorse extra FUN) e l'attività di animazione territoriale.

**La terza fase, dal 2018 al 2022: il CSV accompagna gli enti nella Riforma e diventa ETS iscritto al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore)** - Nel 2018 si modifica lo statuto del CSV Marche ETS e le APS fanno il loro ingresso nella compagine sociale. Nello stesso anno vi è un importante cambio dell'organigramma del CSV per rispondere alle nuove funzioni attribuite al CSV dalla riforma. Nel corso di questi anni vi sono cambiamenti sostanziali a livello di destinatari con l'apertura dei servizi agli ETS non Organizzazioni di volontariato; lo spostamento del posizionamento del CSV verso interlocutori regionali e nazionali (Regione Marche, Forum del Terzo Settore, Fondazioni di origine bancaria, Reti associative, CSVnet...) ed una politica di bilancio orientata alla sostenibilità di medio periodo. Sono anni contraddistinti da una forte azione consulenziale di accompagnamento delle organizzazioni verso l'accREDITAMENTO al RUNTS; dalla nascita della formazione partecipata come evoluzione della formazione a bando, dalla eliminazione del servizio stampa verso una comunicazione e promozione più digitale e sostenibile.

Nel maggio 2022 CSV Marche ETS viene iscritto al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) nella sezione "Altri enti del terzo settore".

A dicembre 2023 si è celebrato il 25ennale del CSV Marche. Viene inoltre presentata la ricerca, svolta nel 2023 insieme all'Università di Urbino, con una panoramica su volontariato e organizzazioni nella regione Marche: caratteristiche, attività e inclusività.

### 3.3 La missione: valori e finalità perseguite

CSV Marche ETS crede nei valori della pace, la legalità, l'accoglienza, la solidarietà e giustizia sociale ed è convinto che il volontariato, come pratica tangibile di cittadinanza responsabile, è strumento prezioso per il superamento degli ostacoli che ne impediscono il pieno realizzarsi.

CSV Marche ETS crede in un volontariato che:

- mette al centro del suo agire le persone;
- fornisce una risposta concreta alle situazioni di disagio, ma allo stesso tempo si impegna per rimuoverne le cause;
- concorre alla tutela e fruizione dei beni comuni;
- agisce una consapevole funzione politica collaborando, in un rapporto di sussidiarietà, con le istituzioni pubbliche, cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti dei cittadini.

CSV Marche ETS, attraverso la gestione dell'ente omonimo, opera per lo sviluppo e la qualificazione del volontariato marchigiano e per la promozione della cultura della solidarietà, perché sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.

CSV Marche ETS si riconosce appieno nella Carta dei Valori del Volontariato che ha esplicitato, nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato: la dimensione attiva, attraverso la gratuita presenza nel quotidiano, e la dimensione politica, partecipando alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio ed esclusione sociale.

Nell'organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, il CSV Marche ETS si ispira ai principi di qualità, economicità, territorialità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza.



### 3.4 Le attività statutarie

CSV Marche ETS svolge le seguenti Attività Di Interesse Generale (di cui all'art. 5 del D.lgs. 3 luglio 2017, n.117):

- m) servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- h) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- i) 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 al presente articolo;
- v) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- z) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.
- f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;
- g) formazione universitaria e post-universitaria;
- j) radiodiffusione sonora a carattere comunitario, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, e successive modificazioni;
- l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- n) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni.

CSV Marche ETS si propone di svolgere attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore. Per la realizzazione di queste attività, dal momento dell'accreditamento da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), CSV Marche ETS esercita la funzione di Centro di Servizio per il Volontariato ed organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC.

A tal fine, svolge attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a. 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;
- b. servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- c. servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso

- al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- d. servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, 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;
  - e. 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;
  - f. 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.

### 3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

CSV Marche ETS collabora con una pluralità di enti e reti nell'ottica di percorsi partecipati e di relazioni attive sul territorio e nella società.

In particolare, CSV Marche ETS è socio di CSVnet (il coordinamento Nazionale dei CSV italiani), del Forum del Terzo Settore delle Marche e dell'Università della Pace delle Marche.

Inoltre, CSV Marche ETS aderisce dal 2008 al CEV, Centro Europeo del Volontariato, rete composta da oltre 80 reti ed organizzazioni di secondo livello in rappresentanza di realtà del Volontariato di tutti i paesi dell'Unione e di molti dei paesi dei Balcani e dell'Est Europa.

CSV Marche ETS collabora attivamente con le Università Marchigiane, in particolare con L'Università di Urbino per quanto riguarda percorsi di ricerca e analisi.

Proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali. In particolare, per le attività di supporto nell'ambito dell'associazionismo e della solidarietà si è confermata la convenzione (2023-2024) tra il CSV e la Regione Marche - Servizio Politiche Sociali e Sport P.F. Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore sia per l'operatività del RUNTS

### 3.6 Contesto di riferimento

Di seguito riportiamo una sintesi del contesto di riferimento della Ricerca "Uno sguardo sul Terzo Settore marchigiano - anno 2023" realizzata dal CSV Marche e Università degli studi di Urbino.<sup>1</sup>

#### **Aspetti sociodemografici**

Nelle Marche vivono 1.484.298 persone, Dopo una fase di crescita fino ai primi anni Duemila, si è verificata una stabilizzazione seguita da un declino demografico iniziato nel 2011, in anticipo rispetto al contesto nazionale. Questo declino è stato più pronunciato rispetto alla media nazionale e del Centro Italia. Le province di Ancona e Pesaro e Urbino hanno mostrato una maggiore resilienza rispetto a Macerata, Fermo e Ascoli Piceno, attribuibile in parte ai movimenti migratori. Le aree costiere e urbane hanno mantenuto o aumentato la popolazione, mentre l'entroterra e le zone montane hanno registrato cali demografici, amplificati dagli eventi sismici del 2016-2017. Questi cambiamenti hanno portato a una struttura demografica con una popolazione più anziana e un calo dei giovani. L'incidenza dei minori stranieri, soprattutto nelle aree periferiche, mette in luce sfide per l'inclusione e la partecipazione sociale.

---

<sup>1</sup> La ricerca è consultabile a questo link <https://www.csvmarche.it/ultime-notizie/uno-sguardo-sul-terzo-settore-marchigiano-anno-2023-ecco-la-nuova-ricerca-del-csv-marche>

### **Istruzione**

Per quanto riguarda l'istruzione non emergono grandi differenze nei livelli complessivi di istruzione tra le province, ma si nota una disparità significativa nei titoli terziari tra italiani e stranieri, con una differenza media del 5,6%. Si osserva che la popolazione laureata è concentrata principalmente nei giovani adulti, ma tale tendenza implica anche una trasformazione della percezione del volontariato come esperienza a breve termine anziché a lungo termine. L'analisi a livello di Sistemi Locali del Lavoro (SLL) evidenzia variazioni significative nei livelli di istruzione tra i diversi territori, con differenze particolarmente marcate nella popolazione laureata. L'abbandono scolastico prematuro coinvolge il 7,9% dei giovani tra 18 e 24 anni nelle Marche, una percentuale inferiore rispetto alla media nazionale ma comunque significativa.

### **Condizione professionale**

Il tasso di disoccupazione regionale è del 10,2% (dati 2020), con differenze tra le province. I giovani tra i 15 e 24 anni sono particolarmente colpiti dalla disoccupazione, con una percentuale del 27,2%. Questa tendenza varia tra i Sistemi Locali del Lavoro (SLL), con tassi più alti nelle zone con maggiore turismo. La disoccupazione giovanile influisce sull'autonomia economica e abitativa dei giovani. Si osserva una relazione tra disoccupazione e marginalità territoriale, con tassi più alti nelle aree periferiche. Oltre alla disoccupazione, si considera il tasso di mancata partecipazione al lavoro, che mostra una situazione meno favorevole rispetto al tasso di disoccupazione, specialmente nel centro-sud della regione. I giovani tra i 15 e i 29 anni sono attivi nella ricerca di lavoro ma affrontano criticità nell'ottenere un'occupazione, con un tasso di mancata partecipazione al lavoro del 27,4%. Si esamina anche la percentuale di NEET (giovani né occupati né inseriti in percorsi di istruzione o formazione), che raggiunge il 16% a livello regionale e il 21,5% nella provincia di Macerata, con un aumento evidente a seguito della pandemia.

### **Benessere economico e povertà**

Circa il 27,4% dei contribuenti marchigiani dichiara redditi sotto i 10.000 euro, con variazioni tra le province e una maggiore incidenza nelle aree interne. I redditi bassi sono più comuni dove c'è una maggiore presenza di stranieri. L'8,4% dei pensionati marchigiani riceve meno di 500 euro al mese, con una maggiore incidenza nel sud della regione. Si sottolinea che il disagio economico non è solo potenziale ma effettivamente presente, come indicato dall'incidenza della povertà relativa, che riguarda l'11,4% della popolazione.

### **Partecipazione sociale e fiducia**

Si evidenzia una diminuzione della partecipazione alle attività sociali nel periodo 2017-2021, con una diminuzione significativa a partire dal 2020, anche se le tendenze negative erano già evidenti prima della pandemia. Questa tendenza si osserva anche nell'incontro con gli amici nel tempo libero.

Tuttavia, si osserva un cambiamento positivo negli indicatori di fiducia. La fiducia interpersonale sembra essere aumentata nel corso degli anni, con sempre più persone che ritengono che la maggior parte delle persone sia degna di fiducia. Anche la fiducia verso specifiche categorie di persone, come i vicini di casa e le forze dell'ordine, mostra una tendenza positiva. Inoltre, il capitale sociale, misurato come la presenza di persone su cui contare, sembra essere rimasto stabile nel tempo.

La pandemia ha influenzato sia la partecipazione sociale che la fiducia, accelerando processi già in atto e consolidando dinamiche di cambiamento sociale. Tuttavia, la riattivazione del legame sociale potrebbe richiedere tempo e sforzi, considerando gli effetti a lungo termine della pandemia e le trasformazioni dei comportamenti sociali.

## 4 Struttura, governo e amministrazione

### 4.1 La compagine sociale

L'adesione al CSV Marche ETS è **aperta a tutti gli ETS iscritti al RUNTS che si avvalgono di volontari e che sono costituiti in forma associativa** (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice civile). Le organizzazioni associate devono avere almeno una sede operativa nelle Marche e accettare lo statuto del CSV Marche ETS.

A dicembre 2023 erano associate del CSV Marche ETS 418 organizzazioni. Di queste 375 (89%) sono organizzazioni di volontariato, 40 (10%) associazioni di Promozione Sociale e 3 (1%) altri enti del terzo settore. Ricordiamo che la possibilità di aderire al CSV Marche ETS da parte delle associazioni di promozione sociale è di recente istituzione (dicembre 2018).

Il numero delle organizzazioni associate per provincia vede la seguente rappresentazione.

Tabella 4.1 – Associati del CSV Marche ETS

Provincia	Altri enti del terzo settore	Ass. di promozione e sociale	Org. di volontariato	Totale v.a.	Totale % su tot. regionale	Tot. % Associate su tot ETS presenti	Tot. associate ogni 100.000 abitanti
Ancona	1	18	135	154	37%	13%	33,4
Ascoli Piceno	1	10	47	58	14%	10%	28,8
Fermo	0	0	36	36	9%	10%	21,5
Macerata	0	7	78	85	20%	12%	28,0
Pesaro Urbino	1	5	79	85	20%	11%	24,3
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>375</b>	<b>418</b>	<b>100%</b>	<b>12%</b>	<b>28,2</b>
<i>Totale % per tipologia</i>	1%	10%	89%				

### 4.2 Il sistema di governo e controllo

#### 4.2.1 L'assemblea degli associati

L'organo del CSV Marche ETS preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione è l'Assemblea degli associati. All'Assemblea, che rappresenta l'organo sovrano dell'associazione, vengono demandati, tra gli altri, il compito di approvare il programma annuale e relativo bilancio preventivo, approvare il bilancio consuntivo, deliberare su eventuali modifiche statutarie e nominare i componenti degli organi dell'associazione che sono: il Consiglio Direttivo, l'Organo di Controllo ed il Collegio dei Garanti. L'organizzazione CSV Marche ETS oltre all'Assemblea regionale dei soci prevede azioni di partecipazione provinciale attivate dalle delegazioni. Di seguito gli appuntamenti realizzati.

Tabella 4.2 Momenti di incontri istituzionali

Tipologia	Data
Assemblea regionale	27 aprile 2023
Assemblea regionale	9 novembre 2023
Riunione delegazione di Ancona	25 gennaio 2023
Riunione delegazione di Ancona	17 luglio 2023
Riunione delegazione di Ancona	24 ottobre 2023
Riunione delegazione di Fermo	17 gennaio 2023

Tipologia	Data
Riunione delegazione di Fermo	7 dicembre 2023
Riunione delegazione di Pesaro	15 maggio 2023
Riunione delegazione di Pesaro	7 novembre 2023
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	14 febbraio 2023
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	17 aprile 2023
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	16 maggio 2023
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	5 settembre 2023
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	27 settembre 2023
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	18 dicembre 2023
Riunione delegazione di Macerata	1° marzo 2023
Riunione delegazione di Macerata	3 ottobre 2023

#### 4.2.2 L'organo di amministrazione

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il Consiglio Direttivo che resta in carica per quattro anni. Nel 2023 il Consiglio Direttivo si è riunito 11 volte.

Di seguito si riporta la composizione del Consiglio Direttivo eletto a dicembre 2022.

*Tabella 4.3 - Componenti del Consiglio Direttivo del CSV Marche ETS (dicembre 2022 - 2026)*

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	4°	Reciproca Odv – Pu
Paolo Gobbi (Vicepresidente vicario)	2°	Avis Macerata Odv
Micaela Gasparini (Vicepresidente)	1°	I girasoli Odv - Ap
Mario Argentati (Tesoriere)	4°	Avis Jesi Odv - An
Luigi Biagetti	1°	Acli Marche Aps
Sonia Brunetti	1°	Anpas PA Montemarciano Odv - An
Michele Cantarini	1°	Arci Marche Aps
Marco Ciarulli	1°	Legambiente il Ragusello Odv - Pu
Anna Maria Fermani	1°	Psiche 2000 Odv - Fm
Sergio Gradara	2°	Auser provinciale Ancona Odv
Massimo Lauri	1°	Avis Montefiore dell'Aso Odv - Ap
Antonio Marcucci	1°	Auser Macerata Odv
Maria Mencarini	1°	Uici - Sez. Pesaro Urbino Aps
Simona Meschini	1°	Centro Culturale Tarkovskij Odv - Mc
Tomas Nobili	1°	Il Mantello Odv – Pu
Daniele Tassi	2°	CSI Marche

Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

### 4.3 Il Presidente

Il Presidente rappresenta ed esprime l'unità dell'Associazione e ne esercita il coordinamento politico ed organizzativo. Egli rappresenta, agli effetti di legge, di fronte a terzi ed in giudizio, l'Associazione stessa; previa autorizzazione del Consiglio Direttivo, agisce e resiste avanti a qualsiasi autorità giudiziaria.

Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento degli affari sociali; a Lui spetta la firma degli atti sociali che impegnano il CSV Marche ETS sia nei riguardi degli associati che dei terzi.

Il Consiglio Direttivo del 19 dicembre 2022 ha confermato Simone Giovanni Bucchi Presidente del CSV Marche ETS per il suo terzo mandato.



## 4.4 L'Organo di controllo e Collegio dei Garanti

L'Organo di controllo è formato da tre componenti. Nel corso del 2020 è stato nominato dall'Organismo Territoriale di Controllo Marche-Umbria il componente Michele Baldini, che ha assunto la Presidenza dell'Organo di Controllo. La sua nomina è stata poi confermata nel 2022.

Inoltre, dal 2020 all'Organo di Controllo sono state attribuite le funzioni relative alla revisione legale conformemente a quanto previsto dallo Statuto del CSV Marche ETS essendo tutti i componenti dell'Organo in possesso dei requisiti previsti dalla legge per svolgere tale funzione. CSV Marche ETS, infatti, ha superato per due anni consecutivi i limiti previsti dall'art. 31 del Codice del Terzo Settore (numero di dipendenti superiore a 12 ed attivo patrimoniale superiore a 1.100.000).

I componenti dell'Organo di Controllo hanno il diritto di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo. La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

Nel 2023 l'Organo di Controllo si è riunito sei volte. Tutti i componenti dell'organo di controllo sono Dottori Commercialisti iscritti all'albo dei revisori contabili. Di seguito si riporta la composizione dell'Organo di Controllo eletto a dicembre 2022.

*Tabella 4.4 - Componenti dell'Organo di Controllo del CSV Marche ETS (dicembre 2022 – 2026)*

Nome	Carica
Michele Baldini	Presidente
Fabio Sargo	Componente
Giorgio Gentili	Componente

Il Collegio dei Garanti è l'organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna e viene eletto dall'Assemblea tra gli associati. Esso ha il compito di:

- interpretare le norme statutarie e regolamentari e fornire pareri agli organismi dirigenti sulla loro corretta applicazione;
- emettere se richiesti pareri di legittimità su atti, documenti e delibere degli organismi dirigenti;
- dirimere le controversie insorte tra associati, tra questi e gli organismi dirigenti e fra organismi dirigenti, proponendo al Consiglio Direttivo eventuali sanzioni disciplinari da irrogare.

Le decisioni del Collegio dovranno esser prese con il rispetto del diritto al contraddittorio e sono da intendersi quali inappellabili. Delle proprie riunioni i Garanti redigono apposito verbale.

Il Collegio è composto da tre membri. Nel 2023 non si è riunito.

Di seguito si riporta la composizione del Collegio dei Garanti eletto a dicembre 2022.

*Tabella 4.5 - Componenti del Collegio dei Garanti del CSV Marche ETS (dicembre 2022 - 2026)*

Nome	Carica
Simonetta Sgariglia	Presidente
Massimo Ciabocchi	Consigliere
Giorgio De Mattia	Consigliere

## 4.5 I portatori di interesse

Il lavoro con i portatori di interesse esterni ed interni al CSV è uno spazio aperto di partecipazione nella fase della programmazione, per elaborare azioni effettivamente aderenti ai fabbisogni e alle istanze delle comunità locali, nelle fasi di condivisione di strategie comuni da implementare nel territorio marchigiano e infine nelle fasi di attuazione delle attività. Il bene comune è un orizzonte verso cui si stanno muovendo sia le istituzioni pubbliche che il Terzo Settore e lo fanno utilizzando gli istitutivi normativi (la co-programmazione e la co-progettazione), l'esperienza dei progetti in rete, la formazione partecipata, l'animazione territoriale.

Sempre più il lavoro del CSV è un lavoro che si contamina continuamente con i portatori di interesse locali e regionali per favorire e valorizzare l'azione degli ETS.

Nell'immagine sottostante è possibile osservare i soggetti che nel 2023, come negli anni precedenti, hanno caratterizzato il percorso di incontro con gli stakeholder.

Grafico 4.1 – Stakeholder del CSV Marche

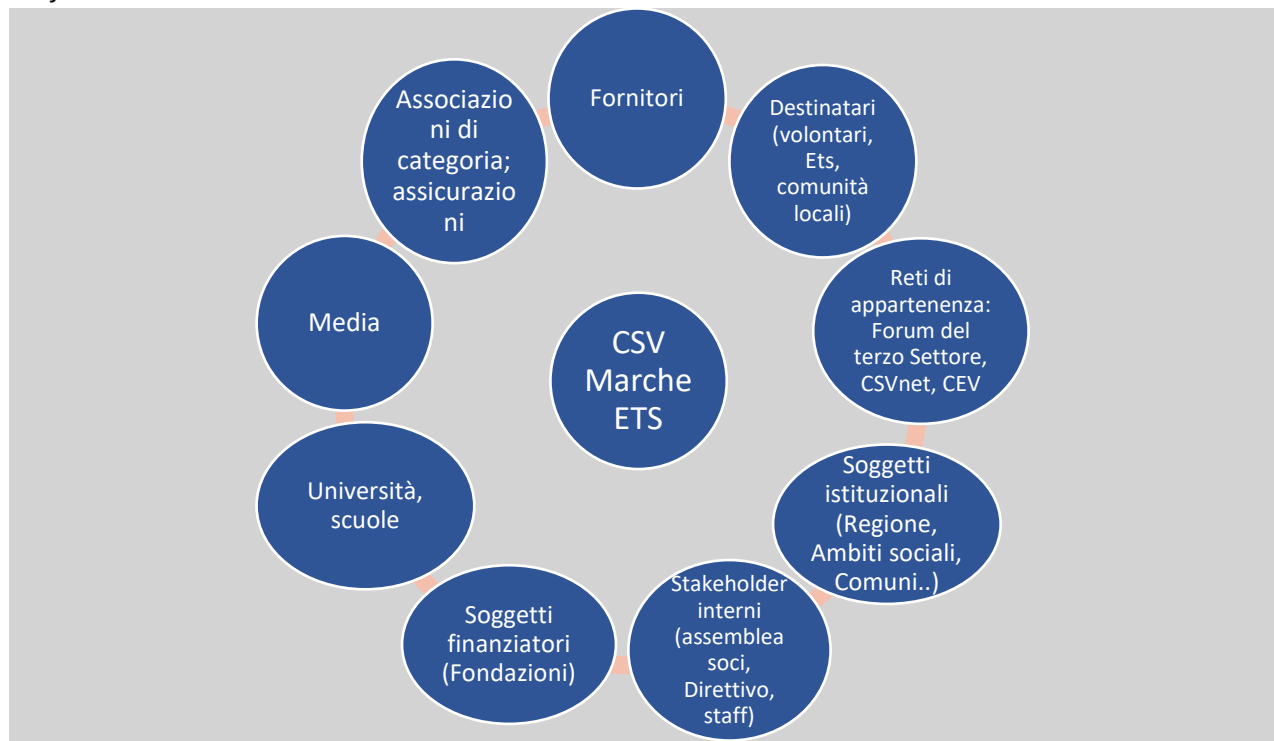


Tabella 4.6 – I portatori di interesse del CSV Marche ETS

Stakeholder	Modalità di informazione e coinvolgimento
Stakeholder interni (assemblea associati, Consiglio Direttivo, staff)	Assemblee, riunioni del Consiglio Direttivo, gruppi di lavoro, seminari, corsi di formazione, comunicazioni, newsletter, social media
Soggetti istituzionali (Regione, Ambiti sociali, Comuni...)	Consultazione, co-progettazione, convenzioni, comunicazione, newsletter
Soggetti finanziatori (Fondazioni)	Comunicazioni, incontri e riunioni, newsletter, protocolli
Università, scuole, USR	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Media	Comunicati stampa, newsletter, social media,
Associazioni di categoria/professionisti	Comunicazioni, incontri e riunioni, newsletter, protocolli
Fornitori	Convenzioni e partnership, comunicazioni, incontri, Newsletter, social media
Destinatari (volontari, Ets, comunità locali)	Comunicazioni, sondaggi, incontri e riunioni, eventi, newsletter
Reti di appartenenza: Forum del terzo Settore, CSVnet, CEV	Comunicazioni, newsletter, incontri e riunioni, documenti prodotti unitariamente, eventi

## 5 Persone che operano nel CSV

### 5.1 L'articolazione organizzativa

A livello di organizzazione interna viene confermato l'organigramma a matrice già impostato negli ultimi anni.

Grafico 5.1 – Organigramma del CSV Marche



L'organigramma del CSV Marche ETS è sviluppato su una struttura decentrata e orizzontale che, superando a livello operativo la visione astrattamente gerarchica, delinea un sistema di scelte collegiali salvaguardando ovviamente i necessari passaggi di indirizzo, controllo e gestione strategica del Consiglio Direttivo e di coordinamento dello staff tecnico-politico.

L'organigramma supera la visione strettamente territoriale dell'erogazione dei servizi creando équipe trasversali che garantiscono flessibilità e specializzazione salvaguardando però il fondamentale contatto con i territori attraverso le équipe Front End e Relazionale. Nell'ottica di coordinare complessivamente le attività del CSV in ogni équipe è presente un referente che partecipa ai lavori dello staff tecnico-politico di cui fanno parte anche il Presidente, il Tesoriere, il Direttore e i responsabili delle aree funzionali.

Inoltre, l'orientamento per équipe permette al CSV Marche ETS di rendere più efficace e razionale il lavoro e massimizzare la tempestività nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione degli utenti, orientando l'organizzazione del lavoro ad un approccio per processi piuttosto che per funzioni.

L'organigramma e, più in generale le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi, prevedono ovviamente un attento e costante monitoraggio delle dinamiche, dell'efficacia delle strategie e delle azioni messe in campo evidenziando anche l'esigenza di una continua azione di verifica dei carichi di lavoro, dei colli di bottiglia, dei flussi e dei processi per poter, se necessario, intervenire prontamente. Poiché l'articolazione delle équipe previste nell'organigramma CSV Marche ETS non coincide con le sei aree di attività di cui

all'articolo 63 Dlgs 117/2017, si riporta di seguito uno schema riepilogativo in cui sono riportate le aree di attività in cui le varie équipe dedicate all'erogazione di servizi sono coinvolte in via prioritaria.

Tabella 5.1 – Équipe e principali aree di attività

Équipe	Promozione, orientamento e animazione territoriale	Formazione	Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	Informazione e comunicazione	Ricerca e documentazione	Supporto tecnico-logistico
Équipe Relazionale	x	x			x	
Équipe Front End	x	x				x
Équipe Tecnico Gestionale		x	x		x	
Équipe Comunicazione	x	x		x	x	

## 5.2 Le risorse umane

### 5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

La struttura operativa del CSV al 31/12/2023 è basata principalmente su 20 dipendenti a tempo indeterminato equivalenti a 17,6 unità a tempo pieno. Il CSV nel 2023 si è avvalso inoltre di 9 liberi professionisti per le attività strutturate e continuative.

Il CSV realizza inoltre le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato.

Tabella 5.2 – L'articolazione delle équipe del CSV Marche

Équipe/Area	Dipendenti Num. valore assoluto	Dipendenti equival tempo pieno	Liberi Professionisti - Collaboratori
Equipe Relazionale	6	4,2	2
Equipe Front end	5	2,3	
Equipe Tecnico/Gestionale	4	3,9	
Equipe Comunicazione	2	1,2	3
Equipe Progettazione	2	1,5	
Equipe Amministrazione	3	1,7	
Equipe Segreteria	2	1,6	
Direzione/coordinamento, Area IT e valutazione	2	1,2	
Attività trasversali o non collegate direttamente alle équipe	0	0	4
<b>Totale</b>	<b>25*</b>	<b>17,6</b>	<b>9</b>

\* Alcuni dipendenti sono presenti in più di una équipe

### 5.2.2 Formazione delle risorse umane retribuite

Anche nel 2023 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare. In particolare, le ore di formazione di cui hanno usufruito nel 2023 le risorse umane retribuite sono complessivamente 147,5 e ha visto il coinvolgimento di 12 persone.

Nella tabella seguente il dettaglio per attività.

Tabella 5.3 - Formazione delle risorse umane retribuite

Tematica	Destinatari	Ore complessive di formazione
Collaborare con gli Ordini dei commercialisti locali: un confronto per fare meglio	Équipe Tecnico Gestionale	2 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
Percorso di confronto, riflessione e autoformazione sul tema delle comunità educanti e dei patti educativi organizzato da CSVnet	Équipe Relazionale	63 ore complessive, coinvolti 7 dipendenti
Nuove funzionalità Gestionale Csv: migrazione anagrafiche da Runts	Équipe Tecnico Gestionale	1,5 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
Presentazione del Progetto VERIFICO 2023	Équipe Tecnico Gestionale	3 ore complessive, coinvolti 2 dipendenti
Presentazione VERIFICO MAXI e webinar portale di gestione	Équipe Tecnico Gestionale	5 ore complessive, coinvolti 2 dipendenti
Impresa sociale: inquadramento civilistico e fiscale	Équipe Tecnico Gestionale	6 ore complessive, coinvolti 2 dipendenti
RUNTS ed Enti del Terzo Settore: un nuovo percorso di formazione e ricerca	Équipe Tecnico Gestionale	2 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
Formazione sul regime fiscale degli ETS	Équipe Tecnico Gestionale	16,5 ore complessive, coinvolti 3 dipendenti
Formazione sul regime fiscale degli ETS	Équipe Tecnico Gestionale	12 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
Gestionale CSV: Il nuovo layout del Modulo Erogazioni	Équipe Tecnico Gestionale	1,5 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
Percorso di formazione FUTURI POSSIBILI DEL VOLONTARIATO rivolto ai dirigenti e volontari degli ETS di Jesi e Vallesina organizzato dal Coordinamento Vallesina	Équipe Relazionale	16 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
Programmazione Csv 2024 – Gestionale Csv	Equipe amministrazione	2 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
Programmazione Csv 2024 – Budget e gestione contabile	Equipe amministrazione	2 ore complessive, coinvolto 1 dipendente
9 incontri di training Sic et Simpliciter	Equipe amministrazione	15 ore complessive, coinvolto 1 dipendente



## 6 Obiettivi e attività del CSV

### 6.1 Gli obiettivi

Gli obiettivi del CSV della programmazione CSV 2023 sono stati individuati attraverso un processo partecipato che ha visto il coinvolgimento dei principali stakeholder a partire dall'analisi dei bisogni fino ad individuare le priorità sulle quali insistere.

#### 6.1.1 Le aree di bisogno

Attraverso un'indagine ad hoc sono state individuate le principali aree di bisogno degli ETS marchigiani. In particolare:

- **necessità di coinvolgere i giovani** sia per la promozione del volontariato e dei suoi temi (ambiente, cittadinanza globale, salute mentale, ...) sia come modalità di inserimento di nuovi volontari. A tale proposito diversi soggetti hanno suggerito di promuovere il volontariato nelle università con la possibilità poi di fare tirocini nelle associazioni che possano dare crediti. Dunque, il tema dei giovani è un tema ricorrente e trasversale ai diversi incontri;
- **il bisogno di connessioni all'interno degli ETS e tra questi e i diversi attori locali**: il rafforzamento delle filiere tra associazioni (anche consulte) per la formazione partecipata; necessità di connettersi con i Comuni e gli Ambiti sociali; la necessità di accreditarsi presso i Comuni soprattutto per gli ETS di promozione sociale; sentirsi parte del processo di coinvolgimento tra i bisogni di un'attenzione all'ambiente e alla sua sostenibilità territoriale ed il Piano Regionale di Sviluppo Sostenibile. Questo bisogno è stato evidenziato anche da percorsi delle annualità precedenti dove la società civile è stata fortemente sollecitata alla partecipazione alla Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile; avere più conoscenze e strumenti, e allo stesso tempo essere accompagnati al fine di sviluppare comunità anche attraverso l'amministrazione condivisa; essere protagonisti per il consolidamento dei comitati di partecipazione. Capire come aumentare la partecipazione dei cittadini alle diverse organizzazioni, sia del Terzo settore e in modo più ampio sulle scelte delle politiche regionali e locali;
- **il bisogno di sapere, saper fare e saper essere**: sulla progettazione a bando (in particolare PNRR); sulla co-programmazione e co-progettazione anche con il coinvolgimento delle amministrazioni pubbliche; sui percorsi sanitari per capire quello che un'associazione può fare anche per presidiare il rispetto dei malati – advocacy sanitaria; rafforzare le competenze per i servizi di prossimità. La formazione inoltre è un bisogno che è stato riconosciuto come bisogno di **continuità** su alcune aree sulle quali anche negli anni passati il CSV ha proposto formazione;
- **il bisogno di rispondere a questioni specifiche legate in particolar modo alla normativa del Terzo settore** e a adempimenti della propria organizzazione;
- **il bisogno di comunicare** all'esterno le attività della propria organizzazione;
- **il bisogno di approfondire, verso sé stessi e verso l'esterno, il proprio posizionamento all'interno della Riforma del Terzo Settore**: le diverse anime del volontariato, il modo di rapportarsi con gli altri e con gli enti pubblici; capire come organizzarsi, come intercettare nuovi volontari, come gestire e pianificare il lavoro in équipe;
- **il bisogno di poter acquisire finanziamenti**, anche attraverso co-progettazione e progettazione a bando, per realizzare attività specifiche rivolte alle persone vulnerabili;
- **la necessità di poter accedere a servizi convenzionati** per soddisfare i bisogni di stampe, assicurazioni o altri servizi non erogati dal CSV.

### 6.1.2 Gli obiettivi di gestione individuati

A fronte di tali bisogni gli **obiettivi di gestione individuati sono i seguenti:**

1. collaborare con le istituzioni pubbliche anche attraverso gli strumenti della co-progettazione e co-programmazione;
2. sviluppare azioni partecipate finalizzate alla formazione e alla stesura di patti collaborativi di comunità capaci di produrre impatto sulla comunità locale;
3. promuovere il volontariato, in particolar modo verso i giovani;
4. coinvolgere i cittadini, con particolare attenzione ai giovani, su tematiche di interesse pubblico;
5. investire sulla formazione in modo diffuso e integrato con altri soggetti del territorio;
6. comunicare all'esterno le iniziative ed il messaggio del volontariato;
7. garantire competenze e sostegno alle organizzazioni in diverse aree di operatività di carattere amministrativo e finanziario;
8. attivare collaborazioni, progettazioni e altre tipologie di azioni che permettano di promuovere anche attività integrative extra per il mondo del volontariato;
9. comprendere il mondo del volontariato dopo la Riforma del Terzo settore per orientare con coerenza le azioni.

## 6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

I canali di accesso ai servizi del CSV Marche ETS sono i seguenti:

- area Riservata del sito [www.csvmarche.it](http://www.csvmarche.it) – Attraverso l'Area riservata il CSV fornisce ai propri destinatari (enti e persone) la possibilità di gestire i propri dati anagrafici e di contatto e di accedere ad alcuni dei servizi del CSV Marche ETS. L'Area riservata è gratuita e accessibile previa registrazione. È rivolta principalmente agli ETS e ai loro volontari ma possono accedere, con diversi profili di funzionalità, cittadini ed enti di ogni tipo;
- sito internet del CSV Marche ETS [www.csvmarche.it](http://www.csvmarche.it) – per rimanere informati sui servizi del CSV Marche ETS e aggiornati sulle notizie di interesse regionali e nazionali del Terzo Settore;
- le sedi territoriali – CSV Marche ETS ha una rete di cinque sportelli principali nei capoluoghi di provincia. Gli sportelli possono essere raggiunti telefonicamente attraverso un numero verde (800 651212), via mail o di persona. L'erogazione dei servizi può avvenire anche fuori dall'orario di apertura, concordando un appuntamento.

Tabella 6.1 – Gli sportelli del CSV Marche ETS

Sede	Indirizzo	Telefono	Mail	Orario
Ancona	Via Della Montagnola 69/a, 60127 Ancona	tel. 071 894266	<a href="mailto:ancona@csv.marche.it">ancona@csv.marche.it</a>	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Ascoli Piceno	C/o Bottega del Terzo settore, Corso Trento e Trieste n. 18, 63100 Ascoli Piceno	tel. 0736 248732 e 0736 248729	<a href="mailto:ascoli@csv.marche.it">ascoli@csv.marche.it</a>	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Fermo	Via del Bastione 3 63900 Fermo	tel. 0734 620503	<a href="mailto:fermo@csv.marche.it">fermo@csv.marche.it</a>	lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Macerata	Via Don Bosco 53, 62100 Macerata	tel. 0733 280020	<a href="mailto:macerata@csv.marche.it">macerata@csv.marche.it</a>	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Pesaro Urbino	Via Milazzo s.n. (ex asilo Mezzocielo), 61122 Pesaro	tel. 0721 415180	<a href="mailto:pesaro@csv.marche.it">pesaro@csv.marche.it</a>	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30

La maggior parte dei servizi erogati dal CSV Marche ETS sono su domanda: la complessità e il grado di approfondimento necessario non ci permettono di precisare una tempistica standard per la conclusione dell'erogazione dei servizi. CSV Marche ETS si impegna a comunicare la presa in carico dei servizi entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Alcuni specifici servizi hanno, per loro natura, criteri di accesso rigidi dal punto di vista dei tempi (es. ufficio stampa). Nelle schede dei singoli servizi sono riportate maggiori informazioni

### 6.3 I destinatari dei servizi del CSV

Tutti i servizi del CSV, svolti nell'esercizio delle funzioni ex art. 63, sono ideati, programmati e gestiti individuando quali beneficiari finali i volontari che operano negli enti del Terzo settore, o che aspirino a diventare volontari, allo scopo di promuovere e rafforzare la loro presenza e il loro ruolo nell'ambito associativo (ai sensi dell'art. 63, c. 1, CTS).

I destinatari immediati dei servizi sono nella maggior parte dei servizi e delle attività i volontari stessi delle organizzazioni e gli ETS.

Per determinate tipologie di servizi potranno però essere coinvolti come destinatari anche cittadini, studenti, Enti Locali, Pubblica Amministrazione, altre organizzazioni non profit, Università.

CSV Marche ETS, nella progettazione ed erogazione dei servizi, si può avvalere anche della collaborazione di enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, i loro soci, altri Enti del Terzo Settore, che possono entrare in partenariato con il CSV nell'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

In generale i servizi rivolti ai singoli volontari degli ETS sono erogati gratuitamente e sono rivolti a tutti i volontari di tutte le tipologie di ETS.

I servizi che hanno come destinatari le organizzazioni sono indirizzati verso tutti gli ETS che si avvalgono di volontari e che sono costituiti in forma associativa (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice civile) e sono in generale erogati in maniera gratuita.

Si rinvia per i dettagli sul collegamento tra destinatari e i servizi alle singole Schede Attività.

#### 6.3.1 Le organizzazioni iscritte al RUNTS

Nel 2023 le organizzazioni iscritte al RUNTS o all'Anagrafe delle Onlus con sede nelle Marche sono 3.627, nella tabella seguente si può osservare la distribuzione per territorio e tipologia organizzativa.

Tabella 6.2 - Le organizzazioni iscritte al RUNTS

Provincia	Altri enti del terzo settore	Ass. di promozione sociale	Enti filantropici	Imprese sociali	Org. di volontariato	Società di mutuo soccorso	Iscritti all'anagrafe delle onlus	Totale	Totale %
Ancona	77	521	2	151	384	1	22	1.158	32%
Ascoli Piceno	51	246	0	124	176	0	2	599	16%
Fermo	48	135	0	37	133	0	6	359	10%
Macerata	75	305	0	88	249	1	9	727	20%
Pesaro Urbino	63	305	2	100	308	0	6	784	22%
<b>Totale</b>	<b>314</b>	<b>1.512</b>	<b>4</b>	<b>500</b>	<b>1.250</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>3.627</b>	
Totale %	9%	42%	0%	14%	34%	0%	1%		

### 6.3.2 Gli utenti del CSV Marche ETS

Di seguito riportiamo il dato degli ETS che nel corso del 2023 hanno usufruito dei servizi del CSV e, nella tabella successiva, la percentuale degli utenti sul bacino totale.

Tabella 6.3 – ETS utenti del CSV Marche ETS nel 2023

Provincia	Altri enti del terzo settore	Ass. di promozione sociale	Enti filantropici	Imprese sociali	Org. di volontariato	Società di mutuo soccorso	Iscritti all'anagrafe e delle onlus	Totale	Totale %
Ancona	18	118	1	8	308	0	7	460	38%
Ascoli Piceno	7	50	0	0	98	0	1	156	13%
Fermo	4	15	0	2	67	0	3	91	8%
Macerata	1	58	0	0	193	0	4	256	21%
Pesaro Urbino	8	47	1	4	182	0	3	245	20%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>288</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>848</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>1.208</b>	
<b>Totale %</b>	<b>3%</b>	<b>24%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>70%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>		

Tabella 6.4 – ETS utenti del CSV Marche nel 2023 in percentuale sul bacino

Provincia	Altri enti del terzo settore	Ass. di promozione e sociale	Enti filantropici	Imprese sociali	Org. di volontariato	Società di mutuo soccorso	Iscritti all'anagrafe delle onlus	Totale
Ancona	23%	23%	50%	5%	80%	0%	32%	40%
Ascoli Piceno	14%	20%	ND	0%	56%	ND	50%	26%
Fermo	8%	11%	ND	5%	50%	ND	50%	25%
Macerata	1%	19%	ND	0%	78%	0%	44%	35%
Pesaro Urbino	13%	15%	50%	4%	59%	ND	50%	31%
<b>Totale</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>	<b>50%</b>	<b>3%</b>	<b>68%</b>	<b>0%</b>	<b>40%</b>	<b>33%</b>

È evidente che la capacità di intercettazione degli utenti da parte del CSV è maggiore per le Organizzazioni di volontariato (68%) rispetto alle altre tipologie di ETS.

L'aumento della percentuale degli utenti intercettati rispetto al bacino possibile è uno degli obiettivi di miglioramento sul quale il Csv intende lavorare.

## 6.4 Le attività

### 6.4.1 Il quadro generale delle attività

Le azioni sono costituite da un insieme di attività, progetti e servizi finalizzati ad implementare concretamente le strategie scelte e gli obiettivi individuati. In altre parole, le azioni descrivono nel dettaglio cosa si intende fare e come si vuole procedere per attuare e mettere in pratica le strategie definite.

Nell'individuazione delle stesse il filo conduttore che ha guidato il CSV è stato quello di programmare interventi ed azioni che fossero in grado di rispondere compiutamente a tutto il variegato sistema di bisogni ed aspettative del volontariato marchigiano, spaziando quindi da servizi cosiddetti "essenziali" in grado di soddisfare le esigenze di piccole realtà associative "giovani" e/o poco strutturate, a proposte più qualificanti, confacenti alle organizzazioni più strutturate e consolidate. Tutto ciò inserito in una cornice irrinunciabile che è quella di realizzare attività e offrire servizi, comunque caratterizzati da un elevato livello qualitativo.

Nelle sezioni successive, per ciascun servizio presentato, si andranno a descrivere le caratteristiche dei servizi offerti.

### 6.4.2 La comunicazione istituzionale

Con l'attività di comunicazione istituzionale e pubbliche relazioni il CSV Marche informa su chi è, qual è la sua mission, a chi eroga i propri servizi e come, quali progetti ed attività ha in corso, in programma o ha svolto, ma anche su qual è la sua identità e la sua governance, il ruolo che intende rivestire e la sua vision.

La comunicazione propriamente istituzionale ha coinvolto principalmente il presidente e le delegazioni provinciali del CSV, ed è stata trasversale a diverse attività: principalmente attraverso l'ufficio stampa, il sito web, i canali social, l'organizzazione e partecipazione ad eventi pubblici, la produzione e pubblicazione di documenti e reportistica, la partecipazione a reti e organismi di rappresentanza (CSVnet, CEV, Forum Terzo settore Marche, Alleanza contro la povertà nelle Marche, Università per la pace, Marche solidali), la promozione e il racconto di progetti, locali, nazionali o europei, in cui CSV Marche è capofila o partner.

Anche nel 2023, la comunicazione istituzionale del CSV Marche ha seguito diverse traiettorie:

- promuovere la riconoscibilità e visibilità del "sistema CSV" e della nuova visione dei CSV quali agenti di sviluppo del volontariato nei territori (condivisione e rilancio dei contenuti del Manifesto nazionale dei CSV; partecipazione alla Community dei comunicatori CSV e proposte di contenuti per i media nazionali);
- consolidare e accrescere il ruolo dell'ente, come punto di riferimento, accreditato e autorevole, per gli Ets marchigiani, e sul piano delle relazioni istituzionali con stakeholder a vari livelli, dal locale al nazionale all'europeo. In particolare, con Regione Marche – Direzione Politiche sociali e Ufficio Runts, con cui è continuato un percorso di confronto e collaborazione costante, nella cornice dei temi della co-progettazione/co-programmazione e dell'operatività del Runts;
- promuovere la presenza sui media del CSV Marche, al fine di accrescere la conoscenza della sua identità e funzione, da parte di Ets, volontari, Pa, altre istituzioni, cittadinanza;
- garantire pubblicità e trasparenza (sono stati redatti e pubblicati il Bilancio sociale 2022, con il bilancio consuntivo; i documenti relativi agli adempimenti normativi di trasparenza; è stato periodicamente aggiornato l'elenco degli Ets associati al CSV Marche);
- favorire la conoscenza dei componenti e dell'impegno della Governance CSV Marche, a livello provinciale e regionale;
- posizionare il proprio ruolo in rapporto a vari temi:
  - sviluppo sostenibile, obiettivi Agenda Onu 2030, educazione alla cittadinanza globale (progetti Sistema e SO|GLOB|E);
  - protagonismo giovanile e cura dei beni comuni (progetto Ci sto? Affare fatica!, blog Giovo);
  - futuro delle aree interne colpite dal sisma 2016 e Terzo settore (seconda annualità del progetto C'entro. Insieme per le terre del sisma);



- co-progettazione e co-programmazione Terzo settore ed enti pubblici (partnership tecniche nei progetti regionali Viridee e Welfare Cult);
- cultura e volontariato (progetto Visibilia, verso Pesaro Capitale italiana della cultura 2024);
- opportunità formative in Europa per istituti scolastici e Terzo settore (Carta della mobilità Erasmus+ Vet 2021-2027);
- inclusione e non discriminazione (progetto europeo Vera - Volunteering, Equality, Rights, Action).

In riferimento a quanto sopra, nel 2023 gli strumenti della comunicazione istituzionale sono stati:

- l'ufficio stampa: 36 servizi di ufficio stampa per il CSV, di cui 3 organizzazioni di conferenze stampa, con 69 uscite complessive sui media locali (tra quotidiani, servizi tv, radio e testate on line). Più la nutrita rassegna stampa locale del progetto "Ci sto? A(f)fare fatica!", con circa 200 uscite da maggio a settembre, ed un articolo pubblicato anche sul Corriere della Sera, più alcuni servizi all'interno di tg regionali su emittenti televisive locali;
- i canali web e social (sito internet CSV, newsletter e social network, per i cui dati specifici si veda più avanti il paragrafo 6.8.1);
- l'organizzazione dei seguenti eventi:
  - "Visibilia – volontariato è cultura", il 20 maggio ai cantieri Rossini di Pesaro, assemblea articolata in performance teatrale e gruppi di lavoro, con un centinaio di presenze tra associazioni e volontari, e la partecipazione di esponenti del Comune, per l'avvio di un percorso dedicato a rendere il volontariato protagonista propositivo di Pesaro2024 Capitale della cultura;
  - "Visibilia – volontariato è cultura", il 15 dicembre a Pesaro, incontro di restituzione del percorso, con associazioni e istituzioni, articolato in momenti performativi e gruppi di lavoro tematici nell'ottica della co-progettazione di attività;
  - "Oggi e domani. Volontariato cuore delle Marche", l'evento per il 25esimo anniversario d'attività del CSV Marche, tenutosi il 9 dicembre al Teatro delle Muse di Ancona, e organizzato in un convegno pomeridiano, rivolto a volontari, associazioni e stakeholder, e un momento di spettacolo, condiviso con la comunità locale. Alla conferenza nel teatro ridotto, che ha fatto registrare oltre 120 iscritti, sono intervenuti rappresentanti del mondo istituzionale e accademico su stato dell'arte e prospettive dopo la Riforma del Terzo settore, ed è stata presentata la ricerca "Uno sguardo sul Terzo settore marchigiano - anno 2023", promossa dal CSV Marche e realizzata dall'Università di Urbino, che analizza caratteristiche, sfide e trasformazioni del volontariato marchigiano, con un approfondimento su inclusività e percezioni delle discriminazioni. Per il convegno è stata predisposta la traduzione simultanea in L.i.s. e la videoregistrazione per successivo editing e pubblicazione nel canale YouTube del CSV Marche. Per lo spettacolo finale nel teatro principale, con 440 posti tutti prenotati, protagonista è stato l'attore e autore Leonardo Manera, che ha portato in scena il suo monologo "Homo modernus": nei saluti iniziali di benvenuto, a cura del CSV Marche, è stato presentato l'ente e la sua mission, con i numeri di associazioni e volontari nella regione, e sono stati promossi il valore e la bellezza dell'agire volontario; contenuti rilanciati poi nei saluti finali, anche grazie a un breve dialogo con l'attore, che in passato è stato testimonial di alcune organizzazioni non profit.

## 6.5 Promozione, Orientamento e animazione

Le attività che afferiscono alla “Promozione, Orientamento e Animazione” illustrate nei paragrafi successivi, sono arricchite grazie a risorse extra FUN (progetti finanziati da fondi UE, da Ministeri, dalla Regione Marche, da Fondazioni di origini bancarie...) e hanno lo scopo di valorizzare e rafforzare aree di intervento particolarmente rilevanti per il CSV, in particolare l’area della promozione del volontariato con i giovani, della cittadinanza attiva e globale.

Gli strumenti che vengono utilizzati sono in linea con il mandato e le competenze del CSV e messi in campo, quando possibile, attraverso processi di co-progettazione con le istituzioni pubbliche con l’obiettivo di valorizzare i territori e le risorse locali. Tali intenzionalità si sostanziano con progetti specifici: educazione alla cittadinanza globale con i giovani (progetto So-Globe); educazione alla cittadinanza attiva (progetto Ci sto? Affare fatica! – facciamo il bene comune); validazione delle competenze sviluppate all’interno dell’impegno volontario dei giovani (Progetto ERASMUS KA2; Progetto KA1 ACCREDITAMENTO INAPP - MOBILITA’ STAFF & LEARNERS); la riqualificazione degli spazi urbani (PINQUA) e degli eco-sistemi (progetto Sistema), fino all’animazione per le aree interne (progetto Centro).

Nelle schede successive si troverà dunque il rendiconto delle attività realizzate ivi comprese le attività extra-FUN.

### 6.5.1 Animazione territoriale

Nel 2023 sono proseguite e aumentate le attività progettuali e di animazione del territorio che erano state intraprese negli anni precedenti. Al tempo stesso nuove attività di animazione si sono aggiunte a tavoli e iniziative già in essere. Rispetto agli anni precedenti, segnati ancora dalle misure restrittive da coronavirus, sono notevolmente aumentati gli incontri in presenza che rappresentano il 70% del totale. Non si è comunque rinunciato a utilizzare le modalità di incontro online nelle occasioni dove queste fossero dal punto di vista logistico e pratico più efficienti ed efficaci.

Sono stati realizzati 121 incontri di rete nell’ambito di tavoli e coordinamenti, di questi 84 sono tavoli a cui gli operatori hanno partecipato su invito di soggetti proponenti, 37 sono quelli organizzati dal CSV stesso. Ben 26 incontri sono stati legati ai lavori dei comitati di partecipazione e alle assemblee delle associazioni di volontariato e di Tutela (ex art. 6 Regolamento Regionale 15 settembre 2014, DGR 1016/2014).

Tanto il numero di incontri e di pubbliche relazioni, quanto la partecipazione di ETS e dei vari partner e stakeholder, è decisamente aumentata rispetto all’anno precedente. Ben 550 sono i soggetti di varia natura (ETS, Enti Pubblici, Enti privati, singoli cittadini) che hanno partecipato alle attività di animazione territoriale. Oltre agli incontri sul territorio, si sono portate avanti continue collaborazioni e relazioni con i diversi enti locali, come la Regione, gli ambiti territoriali, i singoli assessorati comunali, le aree vaste e le aziende sanitarie, e con tutti gli interlocutori del welfare territoriale. Le attività di pubbliche relazioni sono state funzionali alla gestione di attività di co-progettazione e co-programmazione territoriale, nonché al networking e allo scambio di buone prassi.

Tabella 6.5 – Attività di Animazione Territoriale

Provincia	Animazione territoriale Tavoli e coordinamenti	Animazione territoriale - pubbliche relazioni
Ancona	55	85
Ascoli Piceno	24	41
Fermo	3	20
Macerata	24	74
Pesaro Urbino	15	16
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>236</b>

Tabella 6.6 – Enti utenti delle attività di Animazione territoriale

Provincia	Altro non profit	ETS	Privato	Pubblico	Totale
Ancona	20	200	6	25	251
Ascoli Piceno	1	57	4	6	68
Fermo	2	20	0	8	30
Macerata	2	62	0	18	82
Pesaro Urbino	15	95	2	7	119
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>434</b>	<b>12</b>	<b>64</b>	<b>550</b>

Tabella 6.7 – Specifica ETS utenti delle attività di Animazione territoriale

Provincia	Altri enti del terzo settore	Associazioni di promozione sociale	Enti filantropici	Imprese sociali	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	6	37	1	6	150	200
Ascoli Piceno	2	15	0	0	40	57
Fermo	0	5	0	1	14	20
Macerata	2	11	0	0	49	62
Pesaro Urbino	3	16	1	4	71	95
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>84</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>324</b>	<b>434</b>

### 6.5.2 Orientamento al volontariato

Il CSV Marche ETS offre ai privati cittadini che esprimono la volontà di fare volontariato, il servizio di orientamento. Attraverso degli incontri dedicati, gli aspiranti volontari hanno modo di raccontare le proprie disponibilità, competenze e inclinazioni rispetto al volontariato. In questo modo gli operatori CSV possono fornire tutte le informazioni utili rispetto agli enti del terzo settore operanti nelle varie province marchigiane ed aiutare i cittadini ad orientarsi nella scelta dell'ente al quale prestare la loro disponibilità.

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- all'interno di manifestazioni pubbliche organizzate dal CSV o da altri enti.

Nel corso del 2023, 76 persone e un'azienda hanno chiesto, attraverso i vari canali di accesso al servizio, di poter usufruire di un incontro di orientamento. Sebbene siano state tutte ricontattate, gli operatori CSV hanno finalizzato 53 colloqui di orientamento in tutta la regione

Tabella 6.8 - Erogazioni di orientamento al volontariato

Provincia	Accessi al servizio	Orientamenti svolti
Ancona	35	27
Ascoli Piceno	4	1
Fermo	10	9
Macerata	18	7
Pesaro Urbino	10	9
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>53</b>

Il CSV Marche ETS ha inoltre preso parte, in collaborazione con altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e ai cittadini in generale, e finalizzati alla promozione del volontariato.

Si è trattato di occasioni nelle quali gli interessati hanno potuto:

- conoscere il mondo del volontariato nelle sue varie sfaccettature;
- accedere ad un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio in cui risiedono;
- avvalersi della collaborazione degli operatori del CSV Marche ETS come esponenti esperti del mondo del volontariato.

Il CSV Marche ETS ha promosso e partecipato all'evento "*Vengo Volontario*", organizzato dal Comune di Macerata e da ALFA - Assemblea delle Libere Forme Associative, e che ha avuto luogo a Macerata il 30 settembre 2023. L'evento, rivolto a tutta la cittadinanza con una particolare attenzione agli studenti, ha dato la possibilità alle circa 400 associazioni aderenti ad ALFA di farsi conoscere promuovendo le proprie attività. Il CSV Marche ETS ha fornito supporto alla comunicazione e all'organizzazione ed è stato presente con uno stand informativo durante l'evento.

Nel secondo semestre 2023, il CSV Marche ETS ha collaborato all'organizzazione del laboratorio esperienziale denominato "*Ci sono anch'io*" promosso dal Comune di Ancona, Unità Operative Tutela Età Evolutiva, Direzione Politiche Sociali, Sanità, Politiche per la Casa, Coordinamento ATS 11. Il laboratorio si inserisce tra le azioni innovative nel campo del sostegno alla genitorialità vulnerabile e del contrasto del disagio e della devianza giovanile del programma PIPPI - Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, al quale aderisce il comune di Ancona.

Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo evolutivo.

I destinatari del laboratorio sono adolescenti di 17 anni in carico ai servizi sociali del Comune e i loro genitori. Utilizzando la metodologia del gruppo di lavoro adolescenti-genitori, i laboratori intendono fornire ai giovani strumenti adatti a promuovere e conoscere il territorio di appartenenza per creare un luogo di incontro che diventi un punto di riferimento sano e stimolante che offra la possibilità di instaurare rapporti significativi con coetanei e adulti. Le attività proposte rispondono all'esigenza di sensibilizzare e avvicinare i giovani alle regole e al senso civico promuovendo la cultura della legalità, per formare cittadini consapevoli e aiutare i giovani a scegliere un percorso di vita ispirato ai valori della solidarietà e del rispetto del territorio.

A tal fine sono stati coinvolti 8 ETS che operano sul territorio del comune di Ancona con lo scopo di:

- promuovere nei giovani la conoscenza del territorio in un'ottica partecipativa e di cittadinanza attiva;
- stimolarli al valore della solidarietà perché siano capaci di costruire legami sociali di vicinanza e altruismo;
- far sì che loro siano artefici della propria vita, sostenerne lo sviluppo personale e la crescita verso l'autonomia, consentire che sviluppino la propria resilienza e dotarli delle competenze necessarie per adattarsi a un mondo in evoluzione;
- incoraggiarli a diventare cittadini responsabili, protagonisti del cambiamento positivo, ispirati dai valori dell'UE, e fornire loro le risorse necessarie per farlo.

Al momento sono stati realizzati due incontri uno con il CSV Marche ETS e l'altro con l'associazione di Solidarietà SS Annunziata ODV. Gli altri incontri avranno luogo nel corso del 2024.

### 6.5.3 Progetti di promozione del volontariato nelle scuole

Il progetto “*Volontaria...Mente*” è dedicato ai giovani delle classi III e IV delle scuole secondarie di secondo grado. Si compone di due momenti:

- Il primo di formazione in classe con gli operatori CSV, i quali, attraverso momenti di analisi, confronto e discussione, affrontano i temi legati al mondo del volontariato (che cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale). Si tratta di un'occasione per sensibilizzare le giovani generazioni alla solidarietà e per educarle all'impegno attivo per il bene della comunità.
- Il secondo di testimonianza con i volontari degli ETS marchigiani che ogni anno scelgono di partecipare al progetto. Attraverso l'incontro diretto è possibile per i giovani conoscere le molteplici realtà che ogni giorno operano nel territorio della regione Marche, conoscerne le attività e le finalità, scoprire quali azioni sono realizzate all'interno delle comunità cittadine e quale impatto queste abbiano sul welfare locale. Al termine degli incontri, gli studenti possono scegliere di partecipare in orario extra scolastico e presso le sedi degli ETS, ad uno stage operativo dove possono sperimentare direttamente ciò che si è conosciuto in classe. Lo stage, della durata di almeno 6 ore, è curato dai volontari stessi e permette agli studenti di conoscere da vicino le associazioni e le attività da esse svolte, partecipando attivamente.

**Nell'anno scolastico 2022/2023 hanno aderito al progetto 24 istituti d'istruzione superiore, con il coinvolgimento di 229 classi e 104 ETS.**

Tabella 6.9 - Progetti di promozione del volontariato nelle scuole secondarie di secondo grado

Provincia	IIS Aderenti	Istituti in cui il progetto è inserito nel POF	Numero classi Vol. Mente	Numero Classi Citt. e Cost.	Studenti coinvolti	ETS che hanno aderito al progetto
Ancona	9	6	50	21	1.420	38
Ascoli Piceno	4	4	56	13	1.380	18
Fermo	1	1	10	5	300	3
Macerata	7	5	36	10	920	24
Pesaro Urbino	3	3	28	0	560	21
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>180</b>	<b>49</b>	<b>4.580</b>	<b>104</b>

Nell'anno scolastico 2022/2023 hanno aderito al progetto “*Volontaria...mente*” 24 Istituti di Istruzione Superiore (-2 rispetto allo scorso anno scolastico), 19 di questi lo hanno inserito all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), dimostrando quanto la proposta sia di supporto all'offerta didattica e ben inserita nella programmazione annuale. Le attività, valorizzate dagli insegnanti all'interno del percorso di insegnamento dell'educazione civica, hanno coinvolto 229 classi (tra progetto standard e approfondimenti). Grazie alla disponibilità e collaborazione dei volontari di 104 ETS marchigiani, è stato possibile portare in classe le testimonianze di chi l'esperienza di volontariato la vive quotidianamente. Questo è uno degli aspetti fondamentali della proposta progettuale che arricchisce i contenuti e riscontra ogni anno grande apprezzamento tra insegnanti e studenti. Dai questionari di valutazione somministrati ai docenti emerge complessivamente un giudizio positivo rispetto all'intero percorso didattico proposto. In particolare, gli insegnanti hanno apprezzato le metodologie e gli strumenti utilizzati durante gli incontri in aula perché hanno permesso ai giovani di partecipare attivamente e di esprimersi liberamente. I temi trattati hanno contribuito ad aumentare l'attenzione e la sensibilità degli studenti nei confronti dei compagni e delle compagne più in difficoltà e li ha spinti a mettersi in gioco nel fare nuove esperienze nell'ambito del volontariato. Significative rimangono le testimonianze dirette dei volontari e delle volontarie che riescono sempre ad entusiasmare i



giovani e a suscitare un forte impatto emotivo. Complessivamente i docenti reputano il progetto efficace e ben strutturato.

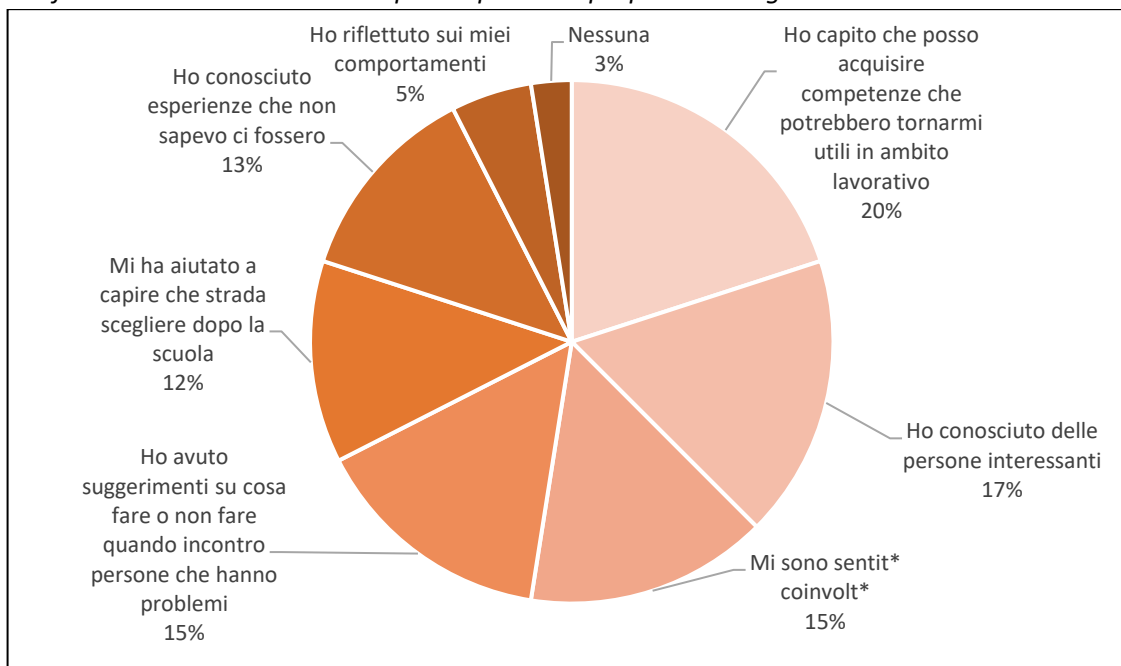
Per quanto riguarda gli ETS, abbiamo registrato un sensibile aumento nelle adesioni al progetto *Volontaria...mente* (+22 ETS) e raccolto un riscontro positivo da parte dei volontari, coinvolti per gli incontri in classe e impegnati con grande disponibilità per seguire i giovani durante gli stage, che reputano il progetto un'occasione preziosa per farsi conoscere e per sensibilizzare i giovani all'importanza del volontariato e al valore del dono.

L'interesse suscitato nei giovani dall'incontro diretto con i volontari ha portato all'attivazione e alla realizzazione di 554 stage in orario extra scolastico presso le sedi degli ETS aderenti.

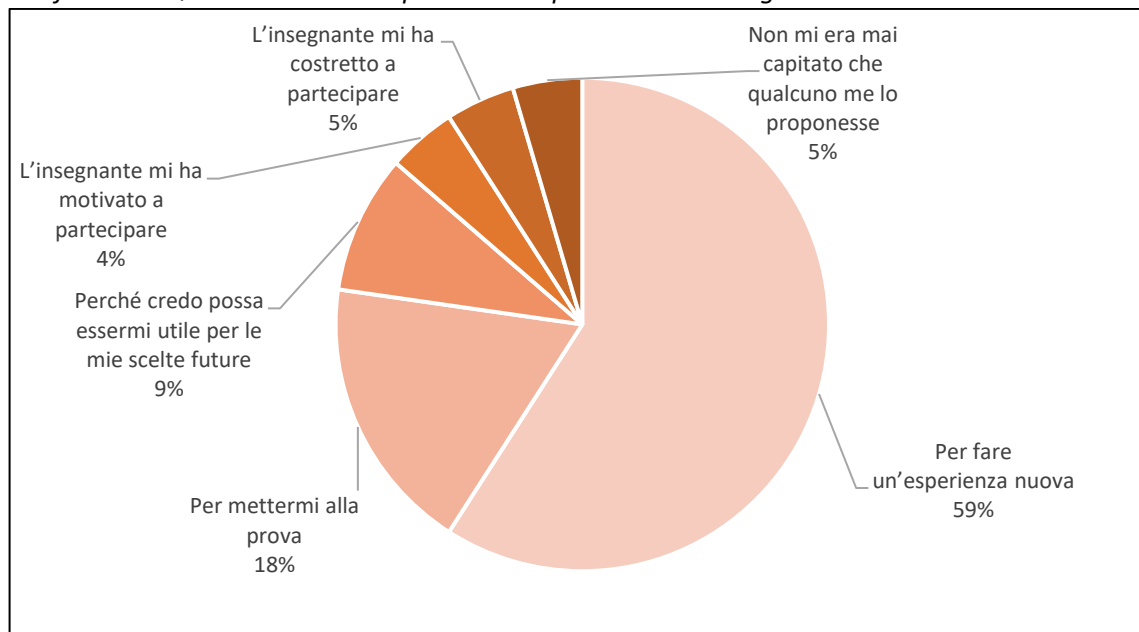
È importante sottolineare, infine, quali sono state le motivazioni che hanno spinto i giovani a partecipare all'esperienza dello stage e che cosa quest'ultima ha lasciato loro. La maggior parte degli studenti partecipanti ha scelto di fare lo stage per vivere un'esperienza nuova, dove potersi mettere alla prova e che potesse rivelarsi utile anche per le future scelte lavorative. E le aspettative a riguardo sono state soddisfatte poiché la maggior parte degli studenti e delle studentesse afferma di aver acquisito nuove competenze che potrebbero tornar loro utili in campo lavorativo o che lo stage li ha aiutati a capire meglio la strada da intraprendere al termine del percorso scolastico. Una buona percentuale di giovani, invece, ha avuto modo di conoscere un mondo che non aveva mai sperimentato prima, si è sentito coinvolto, ha imparato a gestire piccole situazioni problematiche e ha avuto la possibilità di riflettere sui propri comportamenti.

Di seguito il dettaglio in percentuale delle risposte fornite dagli studenti

**Grafico 6.1 - Perché ha deciso di partecipare alla proposta di stage?**



**Grafico 6.2 - Qual è stata l'utilità per te dell'esperienza dello stage?**



Da sottolineare, infine, l'iniziativa organizzata dai singoli ETS con e per gli studenti marchigiani a marzo 2023 presso l'IIS "Matteo Ricci" di Macerata con la realizzazione del mini-progetto di approfondimento "DONARE è bello" realizzato da AVIS comunale di Macerata, ADMO comunale di Macerata e AIDO provinciale di Macerata. L'idea alla base della proposta è stata quella di portare in aula le testimonianze dei volontari sull'esperienza della donazione, del senso di gratuità, del volontariato per sé e per la comunità, valorizzando competenze e capacità insite nella persona, che possono essere. Il mini-progetto è stato proposto a 10 classi V.

A settembre 2023, con l'inizio dell'anno scolastico 2023/2024, è ripartita la promozione del progetto verso tutti gli Istituti d'Istruzione Superiore marchigiani con il conseguente e successivo avvio delle attività di sensibilizzazione nelle classi delle scuole aderenti.

La rendicontazione di tali attività verrà inserita nel bilancio sociale 2024.

Il progetto "**Mr. Cittadino**" è dedicato ai più piccoli delle classi V della scuola primaria e delle classi I, II e III delle scuole secondarie di primo grado. Si compone di due momenti:

- Il primo di formazione in classe con gli operatori CSV, i quali, attraverso attività laboratoriali tarate sull'età delle classi aderenti, affrontano i temi legati al mondo del volontariato (che cos'è, come nasce, motivazioni e finalità; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale, ambiti di intervento) al fine di sensibilizzare i giovani studenti alla cultura del dono e della solidarietà. A questo primo momento segue una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input offerti;
- Il secondo di testimonianza con i volontari degli ETS marchigiani che ogni anno scelgono di partecipare al progetto. Attraverso l'incontro diretto è possibile conoscere le molteplici realtà che ogni giorno operano nel territorio della nostra regione, conoscerne le attività e le finalità, scoprire quali azioni sono realizzate all'interno delle comunità cittadine e quale impatto queste abbiano sul welfare locale.

**Nell'anno scolastico 2022/2023 hanno aderito al progetto 11 Istituti Comprensivi con il coinvolgimento di 89 classi e 75 ETS.**

Tabella 6.10 - Progetti di promozione del volontariato nelle scuole primarie e secondarie di primo grado

Provincia	Istituti Comprensivi aderenti	Istituti in cui il progetto è inserito nel POF	Numero Classi Mr Cittadino	Numero classi Citt e Cost	Studenti coinvolti	ETS che hanno aderito al progetto
Ancona	4	3	30	1	775	21
Ascoli Piceno	3	2	20	0	500	19
Fermo	2	2	24	0	600	5
Macerata	2	2	9	5	350	20
Pesaro Urbino	0	0	0	0	0	10
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>83</b>	<b>6</b>	<b>2.225</b>	<b>75</b>

Nell'anno scolastico 2022/2023 hanno aderito al progetto "Mr. Cittadino" 11 Istituti Comprensivi (-3 rispetto allo scorso anno scolastico), 9 di questi lo hanno inserito all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), dimostrando quanto la proposta sia di supporto all'offerta didattica e ben inserita nella programmazione annuale. Le attività, valorizzate dagli insegnanti all'interno del percorso di insegnamento dell'educazione civica, hanno coinvolto 89 classi (tra progetto standard e approfondimenti). Grazie alla disponibilità e collaborazione dei volontari di 75 ETS marchigiani (+5 rispetto allo scorso anno scolastico), è stato possibile portare in classe le testimonianze di chi l'esperienza di volontariato la vive quotidianamente. Positivo il riscontro degli insegnanti che hanno collaborato attivamente nella realizzazione del progetto ed in particolare nell'aspetto didattico, con l'approfondimento dei temi affrontati anche a progetto ultimato e dando ampio spazio ai bambini per gli elaborati finali e le attività laboratoriali.

Positiva anche la risposta dei volontari degli ETS che, sebbene consapevoli che il target del progetto rende impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni, non hanno esitato ad aderire, cogliendo questa opportunità come un'ottima occasione per diffondere i valori del volontariato anche tra i più piccoli e contribuire così alla formazione di futuri cittadini attivi e solidali.

A settembre 2023, con l'inizio dell'anno scolastico 2023/2024, è ripartita la promozione del progetto verso tutti gli Istituti Comprensivi marchigiani con il conseguente e successivo avvio delle attività di sensibilizzazione nelle classi delle scuole aderenti. Dopo un'attenta riflessione, al fine di essere più in linea con le buone prassi del linguaggio inclusivo, si è deciso, dopo tanti anni, di modificare il nome del progetto da "Mr. Cittadino" a "GIO.C.A - GIOvani Cittadini Attivi".

La rendicontazione di tali attività verrà inserita nel bilancio sociale 2024.

#### 6.5.4 Accreditamento INAPP- Carta della Mobilità VET- Progetti KA1 Staff & Learners 2021 – 2022 – 2023

Nel corso del 2023 è proseguita l'attività nell'ambito dell'Accreditamento INAPP – VET Carta della mobilità conseguito nel 2021 e che rimarrà valida sino alla fine del 2027.

Il 2023 è stato un anno particolarmente intenso per il sovrapporsi delle attività di due annualità di progetti. In particolare, nel corso del 2023 sono state realizzate le mobilità del finanziamento progetto 2021-000008695, che non erano state realizzate nel corso del 2022 a seguito dei ritardi accumulati a causa del Covid-19 e quelle del finanziamento progetto 2022-0000066376. Le mobilità riconosciute con il finanziamento progetto 2023-000140527 hanno visto la realizzazione della fase di selezione negli ultimi mesi del 2023, mentre saranno realizzate nel corso del 2024.

Complessivamente nel corso del 2023 sono state realizzate 37 borse di mobilità per personale Staff (degli IIS del consorzio, del CSV Marche e di ETS della Regione Marche) e 97 borse di mobilità per personale Learners (studenti degli IIS del consorzio), per un totale di 134 borse. Le destinazioni delle mobilità sono state la Spagna

e l'Irlanda. Le mobilità hanno avuto la durata di 14 giorni per i Learners e di 7 giorni per lo Staff e sono state precedute da incontri e momenti di formazione in presenza e attraverso utilizzo della FAD.

Il progetto di mobilità finanziato dall'Agenzia Nazionale Erasmus+ INAPP, nasce nel contesto di applicazione della legge 107/15, che impone l'obbligo per gli istituti di istruzione secondaria di secondo grado di progettare e realizzare per gli studenti percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro (ASL). In questo quadro il CSV Marche ETS con esso persegue l'accrescimento delle competenze professionali dello Staff interno, dei Volontari degli ETS associati e del corpo docente e non degli istituti partner (docenti, tutor, personale amministrativo, dirigenti scolastici, formatori, volontari ecc.) ed anche degli stessi studenti, affinché possano favorire la progettazione, l'avvio e la gestione di percorsi di ASL di maggiore qualità.

Nel dettaglio sono state realizzate le seguenti azioni:

- creato il Comitato di Gestione per la programmazione ed il controllo di tutte le azioni;
- realizzati incontri periodici di coordinamento con tutti i membri del partenariato, on line e quando possibile in presenza;
- individuati gli Hosting partner per le attività di mobilità, per la precisione in Spagna a Granada ed in Irlanda a Cork;
- pubblicato il bando di selezione per la partecipazione alle azioni di mobilità transnazionale da parte di personale STAFF. Condiviso ed approvato dai partner per i progetti 2021, 2022 e 2023;
- programmati i calendari dei flussi di mobilità, realizzati tutti i flussi di mobilità Staff e Learners dei progetti 2021 e 2022;
- inviati report finali di valutazione ad agenzia entro il mese di novembre e ricevuto valutazione positiva in merito agli obiettivi conseguiti ed alla qualità delle azioni realizzate.

#### 6.5.5 Accreditemento INDIRE- Carta della Mobilità ADU

Nel corso del 2023, sulla scia dei buoni risultati dei progetti di mobilità realizzati con l'accreditamento VET, il CSV Marche ha deciso di investire sullo sviluppo di un nuovo progetto di Accreditemento, questa volta con agenzia INDIRE nel campo dell'Educazione degli Adulti. La scelta è stata operata anche in conseguenza della crescente richiesta degli ETS delle Marche e dei loro dirigenti, operatori, volontari e utenti, di voler realizzare esperienze internazionali di formazione che possano accrescere e completare le loro conoscenze e la loro preparazione per affrontare le molteplici sfide a cui gli ETS sono ogni giorno chiamati.

L'obiettivo dell'Accreditemento è quello di rafforzare la collaborazione ed il lavoro di rete tra le rappresentanze del volontariato e della promozione sociale della regione, cercando di creare opportunità di formazione e di scambio di buone prassi, che possano essere di facile accesso anche per realtà associative poco strutturate e per volontari e personale con minori opportunità ed in condizioni borderline rispetto al rischio di esclusione sociale.

Mentre stiamo redigendo questo documento nei primi mesi del 2024, abbiamo ricevuto la comunicazione dell'avvenuto accreditemento da parte del CSV Marche con accreditemento n. 2023-1-IT-02 KA120-000191455.

Per cui l'investimento in termini di lavoro realizzato nel corso del 2023, permetterà già dal secondo semestre del 2024 di ampliare l'offerta formativa da parte del CSV Marche per gli ETS della Regione.

#### 6.5.6 Attività per le aree interne e cratere sisma

Le attività programmate per le aree interne e cratere sisma hanno preso forma e concretezza nel progetto "C'entro. Insieme per le terre del sisma".

Nel corso del 2023 è stata realizzata la terza edizione del progetto, come nelle edizioni precedenti un percorso articolato in più attività, con obiettivi molteplici: ascoltare i territori e mapparne i bisogni, favorire la crescita del tessuto associativo presente, agevolare la nascita di nuove realtà e incoraggiare l'iniziativa e

l'aggregazione giovanile, grazie alla promozione della loro bellezza naturalistica e culturale, promuovere formazione per l'acquisizione di competenze in tema di co-programmazione e co-progettazione, per stimolare il lavoro integrato tra ETS ed amministrazioni pubbliche, al fine di agevolare gli Ets del territorio nella messa a sistema delle importanti risorse previste per la ricostruzione del tessuto sociale dal fondo complementare PNRR e dalle risorse destinate alle aree interne.

Il progetto, suddiviso in 3 aree programmatiche (animazione territoriale, formazione e relazionale), ha complessivamente raggiunto nel 2023 più di **2.000 partecipanti** e ha avuto risalto sia sulla stampa locale che nazionale. Le attività si sono svolte prevalentemente tra i mesi giugno e novembre.

L'importanza del progetto e lo spessore dei temi trattati hanno permesso di coinvolgere oltre le istituzioni locali, gli ambiti sociali e gli ETS, anche le università e gli amministratori politici regionali, in particolare all'evento di chiusura la presenza del commissario alla ricostruzione post sisma 2016 ha sancito il riconoscimento del percorso di ricostruzione sociale posto in atto con il progetto C'Entro nell'edizione 2023.

Di seguito i principali obiettivi conseguiti per ciascuna area.

1. area di animazione territoriale:
  - **7 eventi** di animazione territoriale in tutta l'area cratere coinvolgendo associazioni impegnate nel mondo giovanile e della disabilità. Hanno partecipato alle attività 20 Ets del territorio, complessivamente più di **1.500 partecipanti**.
2. area educazione e formazione:
  - corso di innovazione comunicativa in **2 scuole**: ITE Amandola e IIS Tolentino.
  - **5 meeting** rivolti alle associazioni giovanili ed ai giovani in generale dell'area cratere al fine di comprendere al meglio i bisogni e le dinamiche che interessano le giovani generazioni;
  - **2 Focus group** centrati sul tema dell'innovazione "possibile" che i più **giovani** possono portare nell'area colpita dal sisma;
  - **mappatura delle associazioni** che coinvolgono **giovani nell'area cratere**: Il progetto ha **incontrato più di 50 associazioni, e con 22 di esse è stata avviata un'attività di progettazione** mirata a rafforzare percorsi e servizi a sostegno degli Ets dei territori del cratere.
3. area relazionale:
  - **30 incontri** dedicati a temi della programmazione sociale, amministrazione condivisa, co-programmazione e co-progettazione con le **amministrazioni dei comuni dell'area cratere** e con enti del territorio come le **Università** (UniMC e UniCam), le **Fondazioni Bancarie** delle province interessate dal cratere, Consorzio bacino imbrifero Ascoli, Ente Parco Nazionale dei monti Sibillini;
  - **4 focus group** con la partecipazione di professionisti nel settore della progettazione sociale, amministrazioni locali ed enti del territorio, per dibattere e condividere strategie di sviluppo sostenibile tra ETS ed altri soggetti del territorio.

Un ruolo importante lo ha svolto la comunicazione, in termini di promozione e racconto, ed ha accompagnato tutte le azioni del progetto, utilizzando diversi canali informativi, oltre che quelli istituzionali del CSV Marche: attività di ufficio stampa sui media locali e non solo, con l'obiettivo di dare visibilità più che ai promotori del progetto ai territori ed a tutti coloro che li animano e li mantengono vivi.

#### 6.5.7 Progetto "Ci Sto? Affare Fatica!- Facciamo il Bene Comune"

In forza della Convenzione triennale stipulata a inizio 2022 tra il CSV Marche e Regione Marche – Servizio Politiche Giovanili, anche per il 2023 si è regolarmente svolta l'edizione estiva del progetto "Ci sto? Affare Fatica! – Facciamo il bene comune".

Il progetto ha coinvolto comuni e giovani di tutta la regione portando all'attenzione della Regione Marche il tema dei beni comuni e dell'attivazione dei giovani con percorsi di cittadinanza attiva.

Sono stati recuperati per la fruizione della popolazione decine di siti pubblici (parchi, vecchie scuole, viali, immobili comunali) precedentemente abbandonati o poco usufruiti dai cittadini. Nell'edizione 2023 del progetto sono stati coinvolti 806 giovani dai 16 ai 21 anni, 1.102 sono stati i contatti gestiti dalla piattaforma che comprendono i giovani che poi non hanno potuto realizzare l'attività, ma sono stati interessati al progetto. 147 sono state le squadre attivate con attività di "presa" in cura dei beni comuni realizzate in 48 dei 78 comuni aderenti dalla costa all'entroterra, inclusi comuni del cratere sismico. 78 sono stati i tutor che nelle 6 settimane di progetto (19 giugno – 28 luglio) hanno accompagnato le squadre. Circa 100 gli handyman o maestri d'arte provenienti dagli ETS marchigiani che hanno seguito le squadre mettendo a disposizione le proprie competenze artigianali.

Il progetto riesce a coinvolgere in modo trasversale tutte la comunità locale che lo ospita: dalle amministrazioni comunali e dalle scuole, alle realtà associative, passando per gli adulti e gli anziani del territorio fino ad arrivare ai giovani partecipanti. Il comune impegno nel progetto da parte di handyman e giovani ha sviluppato relazioni intergenerazionali che sono rimaste "vive" oltre la durata delle attività progettuali, favorendo la coesione sociale delle comunità locali. Importante è stato anche l'aspetto dell'intreccio di competenze, da un lato i giovani con il loro know-how prevalentemente digitale e gli adulti con "patrimonio" di competenze artigianali e di "maestri d'arte".

Il progetto mostra concretamente come educare le giovani generazioni alla custodia del proprio territorio attraverso il "fare", le rende protagoniste responsabili, le educa al valore del rispetto delle regole e degli orari, della condivisione degli incarichi e dell'importanza di fare qualcosa per la comunità in cui vivono.

L'edizione 2023 ha portato con sé una novità: in via sperimentale parte dell'intero ciclo di progetto è stata affidata ad alcuni ETS selezionati in seguito ad una manifestazione d'interesse pubblicata dal CSV e rivolta a tutti gli ETS marchigiani. In base alla graduatoria stilata, sono stati individuati i 3 ETS con i quali CSV Marche ha stipulato altrettante convenzioni per la gestione del progetto. Gli ETS ammessi alla sperimentazione sono stati:

- ONLUS GULLIVER - ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO, Pesaro;
- CROCE VERDE DI CASTELFIDARDO ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO, Castelfidardo (AN);
- A.I.A.C.E. ITALIA - Ass. italiana per l'Ambiente la Cultura le Emergenze, Belforte del Chienti (MC).

Riteniamo importante anche analizzare le motivazioni che non hanno reso possibile l'avvio delle attività negli altri 30 comuni che avevano aderito con entusiasmo al progetto, evidenziamo una certa resistenza a realizzare percorsi di rete che ha portato una parte importante di comuni che, pur avendo aderito al progetto e avuto visibilità del "sistema" di comunicazione e promozione, non sono riusciti ad avere un numero di iscrizioni sufficienti per avviare le attività. Possiamo sicuramente affermare che uno dei principali motivi è la dimensione di molti dei comuni aderenti. La maggioranza dei comuni che non hanno visto squadre attivarsi, sono comuni con una popolazione inferiore ai 5.000 residenti, a volte anche sotto i 3.000. Sebbene nel bando fosse presente la possibilità di lavorare in rete in particolare per i comuni più piccoli e limitrofi dando la possibilità di creare squadre intercomunali, tale percorso è risultato molto difficile, quasi sempre impossibile da mettere in piedi.

#### 6.5.8 Progetto "SISTEMA – La cura ambientale come leva di sviluppo sostenibile"

Il progetto SISTEMA finanziato da Cariverona è un progetto complesso di interventi ambientali e culturali, in cui il Comune di Ancona è ente capofila, ed in cui il CSV Marche è partner e componente della cabina di regia con Parco del Conero, Coop Polo 9 e CNR di Ancona. La rete di progetto è poi completata dalla partecipazione di diverse altre realtà cittadine. Le attività del progetto si protrarranno sino ad ottobre 2025 e il CSV Marche nel corso del 2023 è stato protagonista in particolare di due attività:

- la gestione e la cura di tutte le azioni di comunicazione del progetto, con la stampa di materiale promozionale e la comunicazione e promozione di tutte le azioni di progetto, di tutti i partner di progetto attraverso la gestione del sito di progetto e delle pagine social del progetto (Facebook ed



- Instagram);
- la progettazione e la realizzazione di percorsi di formazione e di scambio di buone prassi, tra i rappresentanti del partenariato di progetto e realtà della provincia di Verona che hanno sviluppato esperienze all'avanguardia di gestione di spazi verdi, economia circolare e attività di sensibilizzazione della società civile.

Nel corso del 2023 inoltre il CSV Marche ha avviato la definizione di dettaglio del percorso di coinvolgimento di giovani della città di Ancona che vedranno la loro realizzazione nel corso del 2024.

### 6.5.9 Progetto "SO|GLOB|E"

Il Progetto che vede la Regione Marche capofila con il CSV Marche partner di progetto insieme alla Regione Liguria e alla Regione Sardegna con altri soggetti del Terzo Settore si è avviato a febbraio 2023 e si concluderà nella primavera del 2025.

Il progetto si pone di raggiungere due risultati: il primo accrescere le competenze e le conoscenze in tema di Educazione alla Cittadinanza Globale (ECG) di operatori del Terzo Settore e degli Enti Locali; il secondo sensibilizzare la società civile in particolare i giovani su tali temi, supportando nel caso delle Marche le attività del Forum della Sostenibilità, iniziativa strutturata del servizio ambiente.

Il 2023 ha visto prevalentemente attività preparatorie, la principale la definizione e condivisione di tutta la rete di progetto del questionario di rilevazione rivolto agli stakeholder sulla conoscenza ed alla propensione a svolgere attività ECG. Le attività di rilevazione avviate a fine 2023, si sono concluse nel corso dei primi mesi del 2024 ed i dati sono in elaborazione.

Il CSV Marche ha partecipato ai meeting di progetto, il primo organizzato nella nostra sede a Giugno 2023 ed il secondo a presso Regione Liguria a novembre 2023.

Sul fronte delle attività il CSV Marche ha in particolare strutturato diversi percorsi formativi diretti ad operatori del Terzo Settore ed Enti Locali che saranno realizzati in modo integrato tra le attività di progetto e il programma formativo CSV Marche 2024.

Parallelamente con il servizio ambiente della Regione Marche sono state progettate nel dettaglio le attività di coinvolgimento della società civile, che saranno poi realizzate nel corso del 2024.

### 6.5.10 Progetto "VERA"

Il progetto VERA è un progetto ampio e di livello europeo portato avanti dal Centro Europeo del Volontariato di Bruxelles (CEV) di cui il CSV Marche è socio.

Il progetto prevede lo sviluppo di attività realizzare sia direttamente da CEV, che da alcuni suoi soci, sulla base di un bando per ridistribuire risorse, sulla base di idee e proposte che rispondono agli obiettivi del progetto.

Il progetto come dice il suo acronimo "VERA: Volunteering, Equality, Rights, Action" mira a promuovere un volontariato equo, che tuteli i diritti attraverso azioni concrete che mirino a rimuovere tutte le cause di discriminazione all'interno delle realtà del volontariato.

In questo contesto il CSV Marche ha presentato la sua proposta progettuale, che mirava ad ampliare l'indagine dell'attività di ricerca, già nel programma di lavoro CSV Marche 2023 (vedi Ricerca sul Volontariato 6.9.2), andando con il progetto VERA ad indagare nel dettaglio il livello di effettiva integrazione e non discriminazione all'interno degli ETS della Regione Marche, analizzando anche lo scostamento tra il reale ed il percepito rispetto a questo tema.

L'attività prevedeva oltre alla ricerca, anche attività di animazione della società civile e seminari di presentazione dei risultati della ricerca e di dibattito su di essi. Sono stati partner di progetto del CSV Marche l'Università di Urbino ed i CSV di Padova, Trento e Lazio, che con la rete nazionale CSVnet hanno permesso di diffondere i dati della ricerca oltre i confini della Regione Marche.

I dati raccolti ed elaborati sono stati pubblicati in collaborazione con Università di Urbino e presentati in occasione del 25° del CSV Marche e evidenziano come la percezione di non discriminazione all'interno degli ETS non sia coincidente con l'effettivo livello di applicazione di comportamenti e regole che possano effettivamente realizzare parità di trattamento di genere e di accesso a tutti i livelli di servizio e di gestione degli ETS.

#### 6.5.11 Progetto "PINQUA" Pesaro e Ascoli Piceno

Il CSV Marche è partner di due ambiziose progettazioni con i comuni di Pesaro e Ascoli Piceno, nell'ambito del programma PINQUA, cioè il programma del ministero delle infrastrutture per il miglioramento della qualità dell'abitare attraverso la rigenerazione urbana.

Proprio il contesto particolarmente innovativo e complesso dei progetti, approvati già dal 2022, ha comportato il trascorrere del 2023 interamente per la definizione dei percorsi convenzionali con Ministero e Comuni.

Per il 2023 le attività pur non avendo ancora interessato in modo diretto gli ETS delle due città, sono state un interessante laboratorio per rafforzare ed accrescere la conoscenza dei molti partner che andranno a comporre gli ATS di progetto nella fase operativa. Il 2023 si è chiuso con la definizione delle convezioni e degli accordi di programma, che nel primo semestre del 2024 permetteranno di avviare le attività operative di progetto.

#### 6.5.12 Progetto "Visibilia – Volontariato è cultura"

Nel percorso verso Pesaro Capitale italiana della cultura 2024, CSV Marche Ets ha ideato e avviato "Visibilia – Volontariato è cultura", un percorso in più fasi, di ascolto, confronto e condivisione di idee e proposte di associazioni e volontari, propedeutico a rendere il volontariato protagonista propositivo di Pesaro2024. Il progetto è rivolto a Odv, Aps e volontari degli Ets della provincia di Pesaro e Urbino, e a tutte le associazioni della regione Marche che si occupano di cultura, con la finalità di valorizzare tutte le esperienze del volontariato marchigiano che hanno come oggetto la cultura, e più in generale gli aspetti culturali di ogni attività delle associazioni.

Per quest'azione, CSV Marche si è avvalso della consulenza di DOF Consulting S.r.l. e del collettivo artistico DMAV, soggetti esperti di percorsi partecipati, sistemi di facilitazione e progetti di arte pubblica con il coinvolgimento delle comunità. È stata attivata una cabina di regia e facilitazione composta dal CSV Marche, DOF Consulting con DMAV, e da 10 Ets del settore culturale delle province di Pesaro e Urbino, Ascoli Piceno, Macerata e Ancona, che si è riunita 4 volte tra marzo e maggio, in presenza e on line.

A segnare l'avvio del percorso partecipato è stata la convocazione di un'assemblea di associazioni e volontari del terzo settore, che si è realizzata il 20 maggio con il patrocinio del Forum terzo settore Marche e del Comune, in un luogo particolare ed evocativo, come l'avveniristico capannone dei Cantieri navali Rossini di Pesaro, con una modalità innovativa, in più fasi:

- definizione della visione e introduzione al processo partecipato;
- performance di social art "The Village" del collettivo DMAV;
- gruppi di lavoro facilitati per innescare il processo di co-progettazione.

Dagli esiti dell'assemblea e dei tavoli di lavoro verrà sviluppato un project book per proporre al Comune e alla struttura gestionale deputata una sintesi operativa e una possibile proposta di attività per Pesaro2024. Parole chiave presentate in assemblea e che orientano la progettazione sono: cultura, solidarietà, sostenibilità.

A seguire rispetto all'assemblea del 20 maggio si è iniziato ad affrontare attraverso degli incontri organizzati con una serie di reti del terzo settore lo sviluppo dei tavoli di co-progettazione che erano stati avviati nella giornata del 20 di maggio. Questi incontri servivano per definire le tematiche di interesse e rivolgersi poi al

Comune di Pesaro come portatori di interesse delle tematiche più importanti per il nostro settore. A tali incontri con le reti del terzo settore sono seguiti poi altri incontri con l'istituzione pubblica del Comune di Pesaro e la Direzione Artistica di Pesaro Capitale della Cultura per fare emergere come queste tematiche potessero essere affrontate all'interno del programma stesso della Capitale della Cultura 2024.

Alcune delle parole chiave di Pesaro Capitale della Cultura 2024 e di Visibilia coincidevano come: CULTURA – NATURA – INCLUSIONE- BENESSERE COMUNE – DONO – COMUNITÀ- PARTECIPAZIONE – RETI e su questo sono stati sviluppati in co-progettazione alcuni contenitori progettuali che potessero da una parte sviluppare le tematiche "care" al terzo settore e dall'altra trovare "spazio" all'interno del programma di Pesaro Capitale. Lo spazio è stato condiviso in alcuni "contenitori" progettuali che sono stati denominati: FUORI PISTA SLOW TOURISM, Circolazioni, 50x50 capitali al quadrato, Volontarix.

Nei quattro i contenitori le istanze del terzo settore hanno trovato condivisione di intenti con il Comune di Pesaro e allo stesso tempo alcuni degli eventi che si andranno ad organizzare saranno fortemente condizionati dalla cifra del terzo settore e dalla collaborazione con gli enti del terzo settore stesso. Nel quarto contenitore Volontarix il CSV curerà tutta la parte di formazione ed organizzazione dei volontari dell'evento di Pesaro Capitale come già successo a Matera e a Brescia.

Per quanto riguarda il contenitore Circolazioni questo è stato specificamente incentrato sui temi della sostenibilità dell'Agenda 2030 e diretto a destinatari molto giovani del forum dei Giovani di Pesaro.

Il contenitore di fuori pista e capitali al quadrato vedono invece il coinvolgimento diretto di alcuni enti del terzo settore.

In questo quadro per coinvolgere ulteriormente tutti gli enti (ODV – APS) della provincia di Pesaro è stato organizzato un altro appuntamento/evento di rete venerdì 15 dicembre dove sono stati presentati i contenitori progettati attraverso un'assemblea performativa che ha visto gli stessi enti impegnati oltre che in una parte di ascolto e partecipazione anche direttamente coinvolto in una parte performativa per le strade principali del centro Storico di Pesaro e in alcuni luoghi culturali simbolo della città (Musei Civici e Museo Rossini) attraverso lo sviluppo e la collaborazione con alcuni degli enti del terzo settore di natura artistica e culturale che fanno parte del tavolo di regia di Visibilia. Questo evento ha ulteriormente caratterizzato la volontà da parte del CSV di rinnovare il collegamento tra le reti e continuare a sviluppare la progettualità delle azioni da svolgere nel 2024 con il proseguo di Visibilia da una parte e dei contenitori di Pesaro Capitale della Cultura 2024 che vedrà il naturale svolgersi delle attività programmate.

## 6.6 Consulenza, assistenza e accompagnamento

### 6.6.1 Consulenze sugli aspetti tecnico gestionali degli ETS

#### Introduzione

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le associazioni del terzo settore a trovare soluzioni mirate e qualificate, alle molteplici difficoltà che l'attività di volontariato implica, nelle diverse aree gestionali ed alle quali non sempre esse riescono a dare adeguata risposta in completa autonomia.

Il servizio viene garantito gratuitamente dagli operatori specializzati del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio. La struttura interna è inoltre collegata a figure ed agenzie professionali che garantiscono il necessario supporto per questioni particolarmente specifiche e settoriali e per la gestione di pratiche legali e fiscali.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un affiancamento abilitante che cerca di trasmettere quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

Il servizio di consulenza viene erogato tramite posta elettronica, risposte telefoniche, appuntamenti in presenza oppure online. Alcuni servizi vengono erogati anche tramite contenuti standard disponibili per gli utenti nell'area riservata del sito del CSV.

#### L'attività di consulenza

Le attività consulenziali si dividono in due macrocategorie: le consulenze informative di base che prevedono l'immediatezza della disponibilità dell'informazione richiesta, e le consulenze che prevedono approfondimenti, accompagnamenti e trasferimento di competenze.

Nel 2023 CSV Marche ETS ha erogato **581 servizi di consulenze informative di base e 3.773 servizi di consulenze di approfondimento** con trasferimento di competenze.

A queste si aggiungono **149 servizi standard** disponibili per gli utenti nell'area riservata del sito del CSV. Fanno parte di questi contenuti: i kit per l'adeguamento degli statuti di ODV e APS, il toolkit con il video e i modelli utili alla redazione dei documenti per la privacy, la guida all'utilizzo degli strumenti di rendicontazione sociale e la creazione del link per la pubblicazione dei rendiconti pubblici.

Tabella 6.11 - Servizi dell'area Consulenza

Provincia	Consulenza	Consulenza Informativa di Base	Totale v.a.	Totale %
Ancona	1.250	400	<b>1.650</b>	38%
Ascoli Piceno	544	51	<b>595</b>	14%
Fermo	307	37	<b>344</b>	8%
Macerata	996	60	<b>1.056</b>	24%
Pesaro Urbino	676	33	<b>709</b>	16%
<b>Totale</b>	<b>3.773</b>	<b>581</b>	<b>4.354</b>	100%

In aggiunta ai servizi consulenziali diretti sono stati erogati anche i seguenti servizi:

- 75 download del kit statuto;
- 19 Questionario interattivo per l'orientamento alla compliance GDPR;
- 7 servizi rendicontazioni di contributi pubblici sul sito;
- 48 download dei materiali relativi alla rendicontazione sociale.

In base alla modalità di erogazione, l'articolazione delle consulenze di approfondimento del CSV Marche ETS prevede cinque modalità:

- attraverso un kit di consulenze predefinito;
- con affiancamento tutoring o accompagnamento;

- con l'ascolto e riformulazione dei bisogni;
- con un trasferimento competenze personalizzato e specifico;
- con una consulenza collettiva (workshop).

Di seguito si riporta l'articolazione delle consulenze di approfondimento erogate sia per provincia che per modalità di erogazione del servizio. **Delle 3.773 consulenze erogate la maggior parte è stata effettuata "con un trasferimento di competenze personalizzato e specifico"**, segno dell'attenzione alla specificità di ogni singolo ente e della problematica presentata.

Tabella 6.12 - Specifica delle sole consulenze per modalità di svolgimento

Provincia	Attraverso un kit di consulenze predefinito	Con affiancamento tutoring o accompagnamento	Con l'ascolto e riformulazione dei bisogni	Con un trasferimento personalizzato	Con una consulenza collettiva (workshop)	Totale
Ancona	20	8	12	1.210	0	1.250
Ascoli Piceno	0	0	2	540	2	544
Fermo	1	2	0	303	1	307
Macerata	0	23	4	968	1	996
Pesaro Urbino	0	15	0	660	1	676
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>3.681</b>	<b>5</b>	<b>3.773</b>

I contenuti oggetto delle consulenze sono suddivisi in macroaree tematiche di cui la parte predominante è costituita dai servizi di "supporto tecnico". Di seguito l'articolazione delle consulenze per macroaree tematiche.

Tabella 6.13 - Specifica delle sole consulenze per macro-tema

Provincia	Di temi del territorio	Di temi di gestione – governance	Di temi di supporto tecnico	Di temi specifici del NP	Di volontariati	Totale
Ancona	2	12	1.223	10	3	1.250
Ascoli Piceno	0	5	532	6	1	544
Fermo	0	0	303	4	0	307
Macerata	1	3	987	4	1	996
Pesaro Urbino	2	0	661	12	1	676
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>3.706</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>3.773</b>

Per avere un quadro più esaustivo dei temi trattati nell'erogazione del servizio, per le sole "Consulenze di temi di supporto tecnico", considerata la loro numerosità, si riporta di seguito la suddivisione per sotto temi delle stesse. Come si può vedere **spiccano** le consulenze su tematiche relative a **"temi giuridici, legali o notarili"** e **"amministrazione, contabilità o rendicontazione economica"** trainate dalle novità normative e dagli adempimenti derivanti dall'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Tabella 6.14 - Specifica del tema delle sole consulenze del macro-tema "Di temi di supporto tecnico"

Tema	Num.
di temi giuridici, legali o notarili	1.868
di Amministrazione, contabilità o rendicontazione economica	959
di Assicurazioni	204
di temi fiscali	172
di 5x1000	156
di progettazione	102
di informatica o nuove tecnologie ITC	93
di lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano	46
di marketing e fundraising	46

Tema	Num.
di sicurezza o privacy	35
di valutazione e rendicontazione sociale	19
di rinnovo - o nuovo assetto legale	5
di banche dati	1
<b>Totale</b>	<b>3.706</b>

**L'area consulenza ha intercettato 876 ETS** che rappresentano il **28% degli ETS risultanti da RUNTS** costituiti in forma associativa. La maggioranza di questi enti è costituita da Organizzazioni di volontariato, segno distintivo della storia dei CSV.

Tabella 6.15 - ETS utenti dei servizi di consulenza

Provincia	Altri enti del terzo settore	Associazioni di promozione sociale	Organizzazioni di volontariato	Iscritta all'anagrafe delle onlus	Totale	Totale %
Ancona	8	86	207	3	304	25%
Ascoli Piceno	5	32	73	1	111	9%
Fermo	1	7	39	2	49	4%
Macerata	1	48	181	3	233	19%
Pesaro Urbino	6	36	137	0	179	15%
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>209</b>	<b>637</b>	<b>9</b>	<b>876</b>	
Totale %	2%	17%	53%	1%		

### L'andamento delle consulenze al passo con l'operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)

Il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore si è ormai consolidato segnando così anche l'andamento delle consulenze, dettandone contenuti e tempistiche.

Le consulenze sul RUNTS hanno riguardato tre ambiti del Registro: la fine delle operazioni di trasmigrazione, le nuove iscrizioni e gli adempimenti successivi all'iscrizione.

Nel 2023 si sono concluse le procedure di trasmigrazione al RUNTS per le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale in riferimento alle quali il CSV ha erogato **31 servizi di consulenza sulla trasmigrazione** consistenti nel supporto alle ODV e APS in trasmigrazione che dovevano rispondere alle richieste di integrazioni dell'Ufficio regionale e nelle informazioni generali sullo stato di avanzamento della procedura.

Elemento fondamentale della trasmigrazione è stato anche quest'anno **l'adeguamento degli statuti**. Gli utenti registrati in area riservata hanno potuto scaricare i kit con i materiali utili all'adeguamento statutario di ODV e APS e richiedere il supporto del CSV per la redazione dei documenti. Sono stati scaricati **75 kit per l'adeguamento degli statuti** a cui si aggiungono **97 servizi di consulenza specifica** sui singoli casi per la redazione dei documenti.

L'area consulenza del CSV si è adoperata molto per supportare gli enti **nell'accesso e nell'utilizzo della piattaforma del RUNTS**: sono stati erogati **376 Servizi per le nuove iscrizioni al RUNTS** (informazioni sui requisiti di iscrizione e assistenza all'invio delle istanze tramite la piattaforma informatica) e **957 Servizi per gli adempimenti successivi all'iscrizione** (informazioni sulla scadenza, check-list dei dati e documenti occorrenti, assistenza nella compilazione delle pratiche di variazione e di deposito bilancio tramite la piattaforma, assistenza nella risoluzione di problemi informatici). L'accompagnamento all'uso della piattaforma ha spinto ulteriormente la digitalizzazione degli enti e il CSV ha supportato i volontari



nell'utilizzo in particolare di SPID, PEC e Firma digitale necessari per accedere al portale, compilare e inviare le pratiche.

A partire dal bilancio 2021, gli ETS sono obbligati ad utilizzare i nuovi schemi ministeriali per la redazione dei bilanci da depositare anche al RUNTS. Questo ha generato, nell'ambito delle consulenze sui temi amministrativi, **532 servizi di accompagnamento per la tenuta della contabilità e per la riclassificazione e la redazione del bilancio** secondo i nuovi schemi ministeriali.

Interessante infine notare come, da quando il RUNTS è diventato operativo, il terzo settore abbia accresciuto la sua capacità attrattiva anche nei confronti degli enti che ne sono ancora al di fuori. Molte associazioni non del terzo settore hanno contattato il CSV per chiedere informazioni, valutare l'iscrizione al RUNTS, conoscere i requisiti, le procedure, i vantaggi e gli adempimenti. Tanti anche i cittadini che hanno chiesto una consulenza per la costituzione di una nuova associazione.

**Agli enti** di varia natura giuridica **interessati ad entrare nel mondo del terzo settore**, sono stati forniti **233 servizi di orientamento specifico e personalizzato** sugli adempimenti di natura legale e amministrativa-fiscale necessari per il passaggio.

**Ai cittadini interessati a costituire un'associazione** sono stati erogati **265 servizi di consulenza** comprensivi di consulenza di orientamento generale, di supporto per la stesura di atto costitutivo e statuto e di accompagnamento negli adempimenti legali e amministrativi.

Particolarmente importante per l'area della consulenza tecnico gestionale è stata la collaborazione tra il CSV e la Regione Marche, istituzionalizzata da un'apposita convenzione biennale stipulata ad ottobre 2023. Tra le attività messe in campo è proseguito il confronto con l'Ufficio regionale del RUNTS sulle attività di controllo e verifica dei requisiti statutari, sulle ultime attività per la trasmigrazione di ODV e APS, sui controlli relativi ai bilanci depositati e sull'utilizzo della piattaforma del RUNTS per l'invio delle pratiche. Questo ha portato ad orientare meglio gli Ets nelle pratiche da inviare al RUNTS e nelle risposte alle richieste di integrazioni.

### 6.6.2 I servizi complementari alla consulenza

In concomitanza delle scadenze amministrativo-fiscali sono stati garantiti i seguenti servizi in convenzione con Acli Service: il servizio di predisposizione e trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali (Modello EAS, Modello 770, modello IRAP, modello Unico, F24, ecc.) e il servizio di chiusura del codice fiscale.

In occasione dell'attività consulenziale in materia assicurativa, gli operatori hanno informato gli ETS sulla **Polizza Unica del Volontariato**, frutto di una convenzione tra l'Agenzia Cavarretta e il CSV Marche ETS. Nel caso in cui l'ETS abbia mostrato interesse verso l'offerta, la stessa è stata indirizzata all'operatore referente del servizio, per approfondire le condizioni assicurative dedicate agli ETS. L'operatrice ha supportato l'associazione nei rapporti con l'Agenzia Cavarretta, sia nella fase di richiesta di preventivo che, eventualmente, nella gestione della pratica di accensione. Ugual supporto è stato fornito nel caso in cui l'associazione abbia voluto semplicemente rinnovare o aggiornare le proprie polizze, ed eventualmente attivare prodotti assicurativi che tutelino maggiormente l'organizzazione.

Per i servizi legati alla Polizza Unica del Volontariato sono state rilevate **484 Polizze attive e 44 nuove Polizze**.

### 6.6.3 Consulenza progettuale

Il servizio di consulenza alla progettazione ha supportato le organizzazioni nella progettazione su specifici bandi. La consulenza si è articolata, come previsto, nelle seguenti fasi: esplicitazione del fabbisogno, analisi delle risorse e supporto alla definizione dell'idea progettuale; supporto tecnico all'utilizzo delle piattaforme informatiche di presentazione dei progetti; monitoraggio del percorso di approvazione ed accompagnamento agli adempimenti necessari all'avvio dell'iniziativa e alla sua rendicontazione. Il servizio è comunque stato

calibrato sulle richieste pervenute, e si è focalizzato spesso su peculiari aspetti del processo progettuale e di presentazione delle istanze. Particolare attenzione è stata data alla consulenza riguardante i bandi della Regione Marche, come previsto nella convenzione in essere con l'Ente stesso.

Nel corso del 2023 sono state erogate 102 consulenze progettuali, a 87 ETS diversi.

Tra i bandi su cui è stato chiesto supporto citiamo a titolo di esempio:

- bando dei giovani per i giovani - Regione Marche;
- welfare culturale;
- bandi pubblicati dalle Fondazioni marchigiane.

#### 6.6.4 Assistenza e supporto progetti di rete Bando Art. 72

Il CSV Marche ETS dopo aver fornito assistenza tecnica per la costruzione della rete e la presentazione del progetto **“WelfareCult”** negli ultimi mesi del 2022, nel corso del 2023 ha supportato Acli Marche e tutta la rete degli ETS aderenti all'ATS di progetto, nella fase di costituzione formale dell'ATS, di stipula della fideiussione bancaria e poi nella definizione del programma operativo, delle attività di monitoraggio e di rendicontazione.

Sempre nel corso del 2023 il CSV Marche ETS ha supportato, accompagnato e monitorato le attività realizzate nell'ambito del **progetto “VIRIDEE”, il cui capofila è Associazione VIVO APS**. Ha portato avanti le attività alla guida di un'ATS composto da ben 18 soggetti.

Le attività del progetto si sono concluse a settembre 2023 con la realizzazione dell'evento finale di restituzione del piano di monitoraggio del progetto.

Il CSV Marche ETS per tutti questi percorsi di progettazione di rete si è fatto carico della promozione degli avvisi della Regione e di raccogliere le richieste degli ETS Marchigiani che volevano aderire ai diversi progetti. In particolare, l'azione del CSV Marche ETS si è sviluppata in attività di animazione territoriale, consulenze legali ed amministrative nella fase di istruttoria delle proposte presentate e nella fase di formalizzazione delle procedure di convenzionamento con la costituzione presso studi notarili di ATS e degli atti successivi come l'apertura delle fideiussioni, la firma delle convenzioni. Nelle fasi operative di realizzazione dei progetti il CSV Marche ETS ha fornito consulenza e supporto in materia di: Comunicazione, Promozione, Organizzazione, Rendicontazione e Monitoraggio delle attività realizzate.

## 6.7 Formazione

### 6.7.1 L'offerta formativa del CSV

#### Introduzione

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione di volontariato relativamente a tematiche comuni a tutte le associazioni a prescindere dal loro specifico ambito di attività. Tale azione si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi tenuti da esperti selezionati dal CSV. I percorsi formativi sono stati partecipati da **volontari che operano negli enti del Terzo settore**, o che aspirino a diventare volontari, **allo scopo di promuovere e rafforzare la loro presenza e il loro ruolo nell'ambito associativo** (ai sensi dell'art. 63, c. 1, CTS).

La formazione è stata erogata attraverso piattaforme on line. Per la formazione on line CSV Marche ha utilizzato due distinti strumenti in base alle caratteristiche dell'attività formativa: Zoom e Webinarjam

#### L'attività formativa

Nel 2023 sono stati realizzati 9 corsi di formazione per un totale di 28,5 ore coinvolgendo 630 partecipanti

Tabella 6.16 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Nome corso	Numero giornate	Numero ore	Numero ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti
ETS e identità digitale: Spid, CIE, Pec e Firma digitale	1	2	2	121	78
La raccolta fondi degli Enti del Terzo Settore	2	4	2	122	83
Strumenti di raccolta fondi: il crowdfunding per il non profit	3	6	2	82	56
L'area riservata del sito csvmarche.it: un solo accesso per tanti servizi	1	2	2	33	12
Assicurare i volontari negli Enti del Terzo Settore	1	1,5	1,5	117	69
Comunità energetiche rinnovabili e solidali	2	4	2	28	18
Informare e accrescere la community: lo strumento newsletter	3	6	2	75	53
Il bilancio degli Enti del terzo settore da depositare al RUNTS	1	2	2	262	211
La formazione partecipata proposta dal CSV Marche: cos'è e come costruirla insieme	1	1	1	84	50
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>28,5</b>	<b>1,9</b>	<b>924</b>	<b>630</b>

### 6.7.2 Formazione Partecipata

La formazione partecipata è un percorso volto allo sviluppo degli Enti del Terzo Settore e dei territori, attraverso il rafforzamento delle conoscenze e delle competenze dei volontari. Tale raccolta di bisogni è avvenuta sia all'interno della stessa attività di animazione territoriale, promuovendo incontri dove le reti non si sono ancora costituite, sia collegandosi con le reti e i contesti già attivi nel territorio. Il CSV Marche è facilitatore di tali percorsi, in linea con quelli che sono gli obiettivi e le azioni di animazione territoriale nella programmazione del CSV Marche ETS. L'attività di Formazione Partecipata è divisa in tre fasi. La prima è stata la promozione del servizio rivolto agli ETS. La seconda è stata la raccolta e l'analisi delle proposte arrivate dalle associazioni: attivazione di tavoli di animazione per il percorso formativo tra le varie associazioni aderenti; il supporto per l'elaborazione della proposta formativa; il coordinamento delle attività della rete e delle analisi dei bisogni formativi, che è stato monitorato dagli operatori dell'Equipe relazionale come facilitatori e da animatori di reti territoriali. L'ultima fase è stata l'avvio, la realizzazione, il monitoraggio e l'accompagnamento dei percorsi formativi.

Come desumibile dalle tabelle successive, nel 2023 sono state deliberati ed avviati nel territorio marchigiano 16 percorsi di formazione partecipata che hanno coinvolto complessivamente 119 organizzazioni prevalentemente ETS. Di questi 7 si sono conclusi nel 2023. Le attività messe in campo per facilitare e realizzare la formazione partecipata sono state 249 distribuite fra attività di co-progettazione e attività di accompagnamento durante la realizzazione del corso (cfr. tabella 6.18).

*Tabella 6.17 - Formazione partecipata deliberata*

Provincia	Formazione partecipata
Ancona	5
Ascoli Piceno	2
Fermo	4
Macerata	2
Pesaro Urbino	3
<b>Totale</b>	<b>16</b>

*Tabella 6.18 - Attività legate alla Formazione partecipata*

Provincia	Attività di animazione con gruppi di lavoro tematici	Consulenza con trasferimento di competenze personalizzato e specifico	Attività di monitoraggio e accompagnamento durante le attività di realizzazione del corso	Totale
Ancona	16	39	4	59
Ascoli Piceno	33	0	0	33
Fermo	25	33	22	80
Macerata	32	26	2	60
Pesaro Urbino	5	11	1	17
<b>Totale</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	<b>29</b>	<b>249</b>

*Tabella 6.19 - ETS coinvolti nelle attività di servizio alla Formazione Partecipata*

Provincia	Altri enti del terzo settore	Ass. di promozione sociale	Org. di volontariato	Iscritti all'anagrafe delle onlus	Totale
Ancona	2	10	18	0	30
Ascoli Piceno	0	12	16	0	28
Fermo	1	7	18	0	26
Macerata	0	2	18	1	21
Pesaro Urbino	1	0	13	0	14
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>119</b>

## 6.8 Informazione e Comunicazione

### 6.8.1 Informazione, aggiornamento, comunicazione di servizio

#### **SITO INTERNET**

L'obiettivo del sito del CSV Marche è essere il canale di riferimento per il volontariato marchigiano (in primis gli Ets, ma anche studenti, cittadini, altri stakeholder): informare e aggiornare i target di riferimento su servizi e attività del CSV, novità normative (con particolare attenzione al Runts), scadenze, corsi e bandi, offrire uno spazio di pubblicazione a notizie ed eventi degli Ets marchigiani, orientare al volontariato.

Il sito è stato implementato con nuovi contenuti, mediamente una decina di volte ogni settimana, con una pubblicazione delle news classificate per tag (NOTIZIE TERZO SETTORE – EVENTI TERZO SETTORE - NOTIZIE CSV MARCHE – NORMATIVA) per agevolare ricerche e filtri su questi contenuti.

L'aggiornamento del sito è stato realizzato attraverso l'interazione tra più fonti informative interne ed esterne, il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è stato svolto internamente a cura dell'équipe comunicazione.

Nel 2023 (dal 1/01 al 31/12/2023) le sessioni sono state 58.446 (una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web); 196.215 le visualizzazioni di pagina (numero totale di pagine visualizzate, comprese le visualizzazioni ripetute della stessa pagina); 34.779 gli utenti (utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date) e 34.417 i nuovi utenti (utenti alla prima visita durante l'intervallo di date selezionato).

Complessivamente sono stati pubblicati 675 articoli, così distribuiti: 369 Notizie terzo settore, 127 Notizie CSV Marche, 94 Normativa, sono stati promossi 31 bandi e opportunità di finanziamento per gli Ets e sono state create altre 54 pagine informative sul sito.

Di pari passo con le attività di consulenza e formative, il CSV ha curato, in particolare sul proprio sito web, la pubblicazione costante delle novità normative a livello nazionale e degli adempimenti per gli Ets, e per consentire una più facile ricerca da parte degli utenti, è stata implementata la pagina web dedicata "Aggiornamento normativo e fiscale" in cui queste notizie vengono via via aggregate.

Con l'obiettivo di valorizzare e promuovere il protagonismo dei giovani nel volontariato, anche nel 2023, all'interno del sito è stato animato il blog di storytelling "Giovani – Storie di giovani e volontariato": sono stati pubblicati 6 post, in diversi formati (1 intervista, 3 articoli e 2 testimonianze) corredati da foto, con le storie di altrettanti giovani volontari/e marchigiani, che sono state poi rilanciate anche attraverso i social media CSV Marche, e sul blog hanno totalizzato complessivamente 3341 visite (comprese le visite ripetute dagli stessi utenti).

#### **NEWSLETTER ELETTRONICA "VOLONTARIATO MARCHE NEWS"**

Una selezione delle notizie presenti sul sito internet è sintetizzata in una newsletter elettronica che riporta un breve abstract della notizia e il rimando alla fonte.

La newsletter nel 2023 è stata inviata settimanalmente per un totale di 49 numeri. Al 31 dicembre 2023 gli iscritti alla newsletter erano 5.208.

Nel 2023 è stato impostato e avviato un lavoro di ottimizzazione e rilancio dello strumento: nei mesi estivi è stata effettuata un'analisi dell'indirizzario, con la rimozione degli indirizzi mail inesistenti o non più attivi da molto tempo, fattore che incideva negativamente sull'efficacia dello strumento, e successivamente, nel mese di novembre, è stato somministrato un questionario di gradimento sulla newsletter a tutti gli Ets censiti dal CSV Marche e ai destinatari della newsletter stessa, in vista di un suo prossimo aggiornamento. Al questionario sono pervenute 262 risposte, che hanno sostanzialmente confermato la funzionalità dello strumento attuale, fornendo alcuni spunti ulteriori sul fronte dei contenuti.

## INFOBANDI

Con riferimento ai bandi, per la pubblicazione sul sito sono stati selezionati principalmente avvisi e concorsi/premi a livello locale e di particolare interesse per gli Ets marchigiani (31), poi ripresi anche nella newsletter settimanale. Per altri bandi e avvisi a livello nazionale ed europeo, dal mese di aprile 2023 è stato implementato un sistema di Feed Rss che rende visibili sul sito web del Csv Marche i bandi pubblicati nella sezione Infobandi del sito di CSVnet.

## I SOCIAL MEDIA

Nel 2023 CSV Marche Ets è stato presente con una propria pagina o account nei seguenti canali social:

- Facebook > <https://www.facebook.com/csvmarche/>
- Instagram [https://www.instagram.com/csv\\_marche/](https://www.instagram.com/csv_marche/)
- Twitter > <https://twitter.com/home>
- You Tube > <https://www.youtube.com/user/CsvMarche>

Gli account social del CSV Marche hanno perseguito l'obiettivo di intercettare un pubblico sempre più ampio e trasversale, fare community, stimolare l'interazione degli utenti. La strategia di comunicazione è stata integrata e coordinata fra i vari strumenti, così da diversificare e/o adattare contenuti e registro comunicativo ai diversi social media, in base al loro target prevalente.

### Facebook

Facebook è stato gestito in base a un piano editoriale, che ha alternato post di diverso contenuto, con stile e linguaggio informale, con gli obiettivi di costruire e mantenere relazioni con la propria community, promuovere interazioni, connettersi con persone e organizzazioni sulla divulgazione dei servizi, attività ed eventi organizzati dal CSV Marche Ets.

Sul piano dei contenuti di servizio/istituzionali sono state realizzate tre azioni specifiche e continuative, articolate in post composti da testo e grafiche ad hoc:

- n. 9 post per il rilancio dei punti del Manifesto nazionale dei CSV, da febbraio ad aprile;
- n. 5 post per rilanciare le iscrizioni alla newsletter, da fine aprile a fine maggio;
- n. 11 post per la promozione dei servizi erogati dal CSV Marche, con relative grafiche ad hoc, da metà settembre a fine novembre.

Rilievo è stato dato anche a tutti gli aggiornamenti normativi e procedurali relativi al Runts e alle attività realizzate in collaborazione con la Regione Marche. Sono state postate numerose Giornate internazionali e nazionali su temi sociali e con l'occasione rilanciate iniziative collegate di associazioni sul territorio. Si è dato spazio ad alcune attività e progetti proposti da Ets in collaborazione con il CSV, così come ad articoli interessanti per il terzo settore.

Contestualmente sono stati promossi vari progetti, con CSV Marche nel ruolo di partner o capofila: "Ci sto? A(f)fare Fatica! – Facciamo il bene comune", "Sistema", "C'entro - Insieme per le terre del sisma", il progetto di rete "Welfare Cult", il percorso "Visibilia – volontariato è cultura", la Carta della mobilità Erasmus+ Vet 2021-2027.

Sono stati rilanciati i post pubblicati sul blog "Giovo – Storie di giovani e volontariato" e sono stati inoltre pubblicati gli annunci della bacheca digitale "Volontari per un giorno" segnalati dagli Ets e pubblicati anche sul sito Csv Marche. Altre sponsorizzazioni hanno riguardato l'evento del 25esimo anniversario del CSV Marche.

Facebook dati 2023: totale post organici pubblicati 321; 8 post sponsorizzati; 221.300 copertura/visualizzazioni della pagina; 6.445 follower.

### Instagram

Gli obiettivi perseguiti da questo canale sono stati: lead generation, generazione di traffico web verso il sito, accrescimento della community, creazione di engagement e promozione del volontariato, con particolare riferimento al pubblico giovane, con una selezione di contenuti e un linguaggio pensati per questo target, utilizzando immagini prodotte internamente o selezionate da archivi fotografici e grafiche ad hoc.



Oltre alle iniziative del CSV Marche, dunque, sono state presentate opportunità, progetti, bandi rivolti a un pubblico più giovane, comprese le attività legate a “Ci sto? A(f)fare fatica! - Facciamo il bene comune”, Carta della mobilità Erasmus+ Vet 2021-2027.

Sono stati rilanciati i post pubblicati sul blog ‘Giovane – Storie di giovani e volontariato’.

Post sponsorizzati hanno riguardato l’evento “Visibilia - Volontariato è cultura”, i progetti nelle scuole e l’evento del 25esimo anniversario del CSV Marche.

Instagram dati 2023: copertura 16.226; 182 post pubblicati; 10 post sponsorizzati; 823 follower.

### **Twitter**

L’account di Twitter è stato usato per informare, ma anche per informarsi, e per coinvolgere particolari categorie di utenti, principalmente attraverso la veicolazione di notizie dal CSV Marche e di retweet di contenuti vicini ai nostri. In particolare, sono state rilanciate a) molte delle notizie pubblicate sul sito web; b) iniziative inerenti il CSV Marche; c) le principali normative; d) retweet di notizie considerate interessanti o che coinvolgono direttamente o indirettamente il CSV Marche.

Twitter dati 2023: 182 tweet pubblicati; 1.138 follower, visualizzazioni 6.989.

### **YouTube**

Nel corso del 2023, il canale YouTube del CSV Marche, è stato utilizzato in sinergia con gli altri strumenti, per pubblicare e archiviare on line contenuti in formato video, organizzati in playlist: in “parlano di noi” si è dato spazio alla rassegna stampa video sulle attività del CSV Marche con la pubblicazione dei servizi andati in onda su emittenti tv regionali; playlist con videointerviste al rieletto presidente regionale del CSV Marche e ai nuovi presidenti delle Delegazioni provinciali del CSV (dopo il rinnovo degli organi sociali); le puntate della rubrica tv “Spazio alla Solidarietà”; i video-servizi del progetto “C’entro - Insieme per le terre del sisma”; le interviste realizzate in occasione del 25esimo del Csv Marche, che si è svolto il 9 dicembre 2023 al teatro delle Muse di Ancona.

YouTube dati 2023: 245 subscribers totali; 34 video caricati; 4.417 visualizzazioni totali; 216 ore di visualizzazione. Il contenuto che ha ricevuto maggiori visualizzazioni è il video del webinar sul Bilancio degli Enti del Terzo Settore da depositare al Runts (465 visualizzazioni).

### **Azione comunicativa-promozionale (in continuità con campagna CSV 2022)**

Per cominciare è stata fatta un’analisi dei dati sulla diffusività e sui risultati conseguiti dalla campagna regionale multimediale di promozione del volontariato “Offresi”, attuata negli ultimi mesi del 2022, destinando a banner e link della stessa un nuovo posizionamento all’interno del sito web.

In seguito, nell’autunno 2023, in collaborazione con la stessa agenzia di comunicazione della precedente campagna, è stata definita la nuova azione comunicativa promozionale, dedicata a un sottotarget specifico, quello giovanile/universitario, con l’obiettivo di promuovere le adesioni di nuovi giovani volontari alle attività degli Ets marchigiani, offrendo loro servizi di orientamento.

Si è condiviso di mantenere il concept pubblicitario già sviluppato nella fase precedente lavorando a una declinazione della campagna “Offresi” per il target giovanile, al fine di rafforzarne la percezione diffusa e di sviluppare un’azione specifica e attrattiva per il target 18-30 anni, ideando e realizzando 4 videoclip con stile documentaristico e coinvolgendo i giovani già attivi nel mondo del volontariato.

Successivamente, sono state individuate una dozzina di associazioni con presenza di giovani volontari al loro interno, attive in diversi ambiti d’impegno, e sono stati condotti alcuni confronti preliminari tra l’équipe comunicazione del CSV Marche e l’agenzia, per selezionare le situazioni su cui lavorare, demandando però all’anno 2024 la scelta definitiva, la realizzazione tecnica dei video e l’azione promozionale vera e propria.

## 6.8.2 Servizi per comunicare il volontariato

### Sostegno per realizzare materiali promozionali digitali

Questo servizio sostiene gli Ets nel realizzare prodotti comunicativi, in molteplici formati, ma esclusivamente digitali, per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. In linea con l'obiettivo 'Consumo e produzione responsabili' dell'Agenda Onu 2030 per lo sviluppo sostenibile, non è prevista la stampa cartacea tradizionale; le associazioni sono coinvolte, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano più adeguati all'esigenza e al target e accanto ai formati convenzionali, pensati per la stampa, vengono proposti e sviluppati anche formati e adattamenti dei file grafici per una diffusione esclusivamente digitale sui diversi canali web e social (banner, copertine, infografiche ecc.). Nel 2023 i servizi erogati sono stati 189, per 267 file grafici realizzati. Gli Ets destinatari del servizio sono stati 58.

### Servizio di ufficio stampa

Il CSV Marche mette a disposizione degli Ets un servizio di ufficio stampa per sostenerli nei rapporti con i media locali. L'ufficio stampa e comunicazione si occupa di valutare la richiesta e concordare con l'Ets la formula e la tempistica più efficaci, sviluppare i contenuti per veicolarli ai diversi media locali, curando la stesura del comunicato stampa, l'organizzazione della conferenza stampa, il contatto diretto con i giornalisti, e infine la rassegna stampa.

Nel 2023 sono stati erogati 120 servizi di ufficio stampa a 53 ETS, di cui 4 sono stati organizzazioni di conferenze stampa e 20 inoltri di comunicati autoprodotti dagli Ets o servizi di contatto diretto con i media.

Tabella 6.20 – Servizi di ufficio stampa agli Ets

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Inoltri comunicati autoprodotti/contatti con i media	N. totale	%
Ancona	42	1	4	47	39%
Ascoli Piceno	12	0	2	14	12%
Fermo	15	1	6	22	18%
Macerata	17	1	2	20	17%
Pesaro Urbino	14	1	2	17	14%
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

### Servizio di ufficio stampa - monitoraggio e valutazione

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa per gli Ets, il CSV Marche ha condotto anche un'attività di rassegna stampa, in relazione alla pubblicazione/uscita dei propri contenuti sui quotidiani, emittenti radio e tv, testate on line.

Complessivamente sono state rassegnate n. 181 uscite (tra articoli su quotidiani, testate on line, interviste radio e servizi tv).

Il 78% dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di 1,5 uscite per servizio.

### Pubblicazione notizie/eventi degli Ets su sito e newsletter

Per offrire visibilità, ma anche per agevolare la reciproca conoscenza in una logica di rete, il CSV Marche ha pubblicato sul proprio sito, con successiva veicolazione in newsletter, iniziative ed eventi, interventi e attività degli Ets del territorio, anche sulla base di richieste pervenute attraverso l'apposito form in area riservata: nel corso del 2023 le richieste pervenute sono state 216, da 119 Ets diversi.

### **Avvio e supporto ai social media**

Il servizio ha sostenuto gli Ets che necessitavano di una guida nell'apertura e gestione dei principali canali social, fornendo "l'Abc di partenza" oppure un supporto per curarne la presenza on line, con consulenze, di durata variabile.

Nel 2023 ci sono state 6 richieste di servizio, per 15 ore complessive di consulenza.

### **Accompagnamento formativo all'advertising online**

Nel corso del 2023 è stato offerto agli Ets un servizio di accompagnamento formativo all'uso del Digital advertising, nell'ottica di esplorare forme di promozione interamente digitali e più mirate, personalizzate e misurabili. Il servizio ha previsto l'impostazione e la gestione di max 2 inserzioni/anno su Facebook e Instagram, in accordo con l'Ets richiedente, con una procedura abilitante/formativa per l'ente rispetto a questa tipologia di promozione pubblicitaria.

L'Ets richiede il servizio, specificando esigenze e obiettivi, attraverso l'apposito form in area riservata e fornisce file utili all'impostazione del contenuto da sponsorizzare; con la consulenza grafico-testuale del CSV si elabora il post adatto alla sponsorizzazione, che poi viene pianificata per azioni mirate di advertising relative a corsi, eventi, campagne.

Gli Ets che tramite gestionale CSV hanno attivato il servizio sono stati 16, per un totale di 20 inserzioni attivate: 11 afferenti lo sportello di Ancona, 3 Macerata, 2 da Pesaro, 2 da Fermo, 2 Ascoli Piceno.

Nei 20 servizi di advertising, le inserzioni realizzate hanno avuto ognuna una copertura media di 7.130 persone raggiunte.

### **Gestione di spazi e rubriche**

Anche nel 2023 il CSV ha portato avanti la gestione di una rubrica periodica, "Spazio alla solidarietà", in onda su un'emittente tv regionale, per dare voce e visibilità al volontariato marchigiano. Sono state 10 le trasmissioni che (da febbraio a fine giugno) hanno coinvolto 16 Ets marchigiani.

Di queste, le prime 5 sono state registrate negli studi della tv, mentre le ultime 5 puntate sono state "itineranti", ovvero registrate in esterna, nelle sedi e nei luoghi in cui operano le associazioni.

Dal 2023 le puntate sono state messe in onda su due canali diversi, entrambi della stessa emittente, per un totale di 20 volte (più alcune repliche), poi sono state pubblicate sulla pagina Facebook dell'emittente, sul canale YouTube e pagina Facebook del CSV.

### **Convenzione progettazione siti web**

Per supportare il volontariato nell'utilizzo di strumenti digitali sempre più necessari a rispondere ad esigenze di pubblicità, trasparenza e promozione, anche nel 2023 CSV Marche ha stipulato una convenzione annuale con un'agenzia professionale partner, che ha per oggetto un servizio di progettazione e sviluppo di siti web dedicato agli Ets marchigiani, con proposte modulabili, in base alle diverse esigenze dei richiedenti e ai prodotti realizzabili, a prezzi agevolati riservati agli Ets, con costi a loro carico.

Nel corso del 2023 sono stati registrati 4 accessi alla convenzione da parte di altrettanti Ets, 2 dei quali hanno poi finalizzato il sito web.

### **6.8.3 Vdossier**

Il progetto editoriale VDossier è stato portato avanti come da programma, con l'apporto di tutti gli 11 CSV coinvolti (Abruzzo, Bologna, Lazio, Marche, Messina, Milano, Padova-Rovigo, Palermo, Romagna, CSVnet e CSVnet Lombardia), e il lavoro della redazione condivisa tra i CSV, con una filiera interna di raccolta, selezione e produzione dei contenuti: nel 2023 sono stati pubblicati i 2 numeri previsti del periodico (a giugno e a dicembre).

Lato web è stato consolidato il sito con la pubblicazione periodica di nuovi contenuti, alcuni dei quali fruibili anche in formato podcast o video, una riorganizzazione dell'home page e, una maggiore promozione attraverso l'inserimento di un banner Vdossier nei siti web dei CSV partner.

Anche lato social il progetto VDossier è stato presente sui canali Facebook, LinkedIn e Instagram, ed è cresciuto ottenendo follower e interazioni, grazie anche a contenuti che veicolano con semplicità grafica messaggi complessi provenienti dalle interviste e dagli approfondimenti che la redazione prepara soprattutto per la rivista.

Sono state attivate partnership con: la mostra "Sub Tutela Dei – Rosario Livatino, l'uomo, il giudice l'esempio", promossa dal CSV Abruzzo, dal 21 marzo al 14 maggio; per il secondo anno, con la manifestazione di lancio di "Io, tu volontari?" svoltasi il 5 dicembre all'Aurum di Pescara; con "To Be: Il Teatro Offre Bellezza ed Emancipazione" - Manifesto di un teatro per e nella salute mentale, tenutosi a Bologna l'11 dicembre.

Il CSV Marche ha partecipato alla redazione – curando in tutto 5 articoli sui due numeri della rivista e 4 articoli per il sito web - e a tutte le attività collegate, promuovendo il prodotto sul proprio territorio, attraverso la pubblicazione di un banner dedicato sul proprio sito web, il rilancio di articoli e post Vdossier sui propri canali social, e mettendo a disposizione di Ets marchigiani e stakeholder istituzionali 500 abbonamenti annuali gratuiti. Questi ultimi andavano richiesti attraverso l'area riservata del sito CSV Marche e successivamente attivati sulla piattaforma [www.vdossier.it](http://www.vdossier.it): le richieste pervenute in area riservata nel 2023 sono state 16, gli abbonamenti totali attivati sono arrivati a quota 173.

Le copie residue sono state suddivise presso gli sportelli e messe a disposizione di Ets e stakeholder in occasione di riunioni e incontri.

## 6.9 Ricerca e documentazione

### 6.9.1 Gestionale CSV

Lo strumento, accessibile on line dall'home page del sito, solo previa registrazione, è stato ideato e realizzato per rendere le associazioni e le persone ad esse collegate sempre più autonome nella gestione delle proprie anagrafiche e nella richiesta di alcuni servizi, eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.

L'area riservata, già rinnovata nel 2019 è stata ulteriormente sviluppata nel 2021 inserendo al suo interno la possibilità di accedere alla maggior parte dei servizi erogabili dal CSV Marche ETS e delle risorse a disposizione (es. i materiali della formazione). Negli anni successivi è stata continuamente affinata e aggiornata anche secondo le indicazioni degli utenti stessi.

Gli utenti accreditati nell'area riservata al 31 dicembre 2023 sono 4.238 organizzazioni e 5.934 persone. Nel corso del 2023 ci sono 7.666 accessi al servizio da parte di 837 ETS.

### 6.9.2 Ricerca sul Terzo Settore marchigiano

In collaborazione con l'Università di Urbino è stata realizzata una ricerca dal titolo "Uno sguardo sul terzo settore Marchigiano – anno 2023 - Volontariato e organizzazioni: caratteristiche, attività e inclusività".

Il rapporto di ricerca è stato presentato il 9 dicembre in Ancona in concomitanza con il convegno per il 25° anniversario del CSV Marche. In tale occasione sono state distribuite le copie cartacee ai presenti. Per la ricerca, oltre all'analisi di sfondo qualitativa, è stato realizzato un questionario inviato a 1.639 Enti del Terzo Settore iscritti al RUNTS e presenti nel database del CSV Marche stesso (nel periodo di riferimento della ricerca non era accessibile l'anagrafe RUNTS). Il tasso di risposta è stato del 28% (461) Il focus della ricerca è relativo alle caratteristiche del Terzo Settore, conoscenza e apprezzamento servizi CSV Marche, inclusività e diversità. I contenuti del report sono stato utilizzati per indirizzare le azioni del CSV e la progettazione con gli enti territoriali.

## 6.10 Supporto tecnico-logistico

### 6.10.1 Servizi di Prima accoglienza

L'equipe Front end ha garantito supporto e assistenza tecnica alle associazioni e agli utenti per la registrazione in Area Riservata. Ha, inoltre, gestito e organizzato le prime richieste di informazioni e necessità coinvolgendo successivamente i colleghi interessati in base alle aree di competenza, aiutando chi aveva difficoltà nell'accesso e il supporto per il recupero delle credenziali.

Per quanto riguarda la richiesta dei servizi messi a disposizione, di seguito le attività di sostegno: guida per la partecipazione ai corsi di formazione o agli eventi organizzati dal CSV Marche ETS attraverso iscrizioni in Area Riservata; possibilità di iscrizione ad iniziative ed eventi; archivio e reperimento materiali didattici e documenti propri dell'associazione; gestione ordinaria delle richieste dei servizi attraverso appositi form.

L'obiettivo dei servizi logistici è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione.

Tabella 6.21 - Servizi di Prima accoglienza

Provincia	Assistenza area riservata	Informazioni su servizi CSV
Ancona	136	74
Ascoli Piceno	50	18
Fermo	37	68
Macerata	38	40
Pesaro Urbino	30	1
<b>Totale</b>	<b>291</b>	<b>201</b>

Tabella 6.22 - ETS coinvolti nei servizi di prima accoglienza

Provincia	Altri ETS	Associazioni di promozione sociale	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	0	26	56	82
Ascoli Piceno	1	10	24	35
Fermo	2	9	25	36
Macerata	1	8	21	30
Pesaro Urbino	0	2	4	6
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>130</b>	<b>189</b>

Nell'ottica di supportare gli Ets marchigiani che hanno bisogno degli strumenti per la gestione dell'identità digitale, nel 2023 CSV Marche ETS ha stipulato accordi con due provider nazionali per l'attivazione di SPID PEC e Firma digitale. I prodotti sono modulabili in base alle diverse esigenze dei richiedenti, con prezzi e condizioni agevolate riservati agli Ets e costi a loro carico.

Hanno richiesto informazioni sull'attivazione degli strumenti per la gestione dell'identità digitale 26 utenti.

### 6.10.2 Prestito beni- videoconferenze e stanze virtuali e fisiche

Gli Ets hanno potuto usufruire di sale virtuali su una piattaforma per videoconferenze gestita direttamente dal CSV con il supporto di un operatore del front end. L'utilizzo della piattaforma professionale e dotata di numerose funzionalità, è stata utilizzata per attività formative con un elevato numero di partecipanti e riunioni degli organi sociali, con la possibilità di voto, registrazione delle presenze e sondaggio. Gli operatori del front end hanno offerto inoltre agli Ets, a seconda delle loro esigenze e competenze informatiche di



partenza, orientamento e consulenza all'uso di strumenti disponibili in rete gratuitamente che, dopo una prima fase di accompagnamento, hanno proseguito in piena autonomia. La messa a disposizione di sale virtuali su una piattaforma per videoconferenze è risultato essere un servizio molto apprezzato dagli ETS che non avevano provveduto all'attivazione di un account associativo.

Presso gli sportelli provinciali CSV gli utenti hanno utilizzato uno spazio di coworking attrezzato con computer, connessione internet in fibra e videoproiettore. Abbiamo concesso in prestito gratuito e temporaneo alcuni beni (computer portatile, videoproiettore, gazebo, ecc.), utili per lo svolgimento delle attività istituzionali.

È stato possibile prenotare e utilizzare spazi e sale riunioni per incontri, corsi di formazione ed in alternativa abbiamo dato supporto nella ricerca di spazi adeguati alle attività da svolgere.

*Tabella 6.23 - Prestito beni - videoconferenze e stanze virtuali e fisiche*

Provincia	Accompagnamento, consulenza e attivazione sale virtuali	Prestito beni	Uso sale riunioni
Ancona	14	21	99
Ascoli Piceno	2	1	0
Fermo	0	10	3
Macerata	9	10	7
Pesaro Urbino	5	13	4
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>113</b>

*Tabella 6.24 - ETS coinvolti nei servizi di Prestito beni - videoconferenze e stanze virtuali e fisiche*

Provincia	Altri ETS	Associazioni di promozione sociale	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	0	11	24	<b>35</b>
Ascoli Piceno	0	2	0	<b>2</b>
Fermo	0	2	5	<b>7</b>
Macerata	0	2	10	<b>12</b>
Pesaro Urbino	1	0	8	<b>9</b>
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>65</b>

### 6.10.3 Gestionale ETS – VERIFICO

Nel corso del 2021 e del 2022, il CSV Marche ETS ha partecipato alla sperimentazione del gestionale VERIFICO in collaborazione con CSVnet e altri CSV italiani. L'obiettivo della sperimentazione era lo sviluppo di un software multifunzione, completo di supporti dedicati al suo utilizzo, atto a sostenere negli adempimenti istituzionali gli ETS, tra cui:

- gestione organi sociali (assemblee, riunioni organo di amministrazione, verbali, delibere, ecc.);
- gestione anagrafiche (conforme a privacy e trattamento dati);
- gestione registro volontari, registro soci e quote associative;
- gestione contabilità di cassa ed elaborazione bilancio secondo i nuovi schemi;
- invio e-mail e comunicazioni alle anagrafiche dell'ente;
- gestione documenti e modulistica dell'ente;
- gestione e rendicontazione per progetti.

Nel 2023, terminata la fase di sperimentazione, il progetto è stato ampliato su scala nazionale ed il CSV Marche ETS ha continuato a promuoverne e supportarne l'utilizzo anche al fine di accompagnare gli ETS del territorio di competenza, nell'indispensabile percorso di trasformazione digitale.

Per promuovere il progetto è stato organizzato un incontro di presentazione a livello regionale per presentare il gestionale e le opportunità che l'utilizzo dello stesso offre agli ETS sia per essere in regola con gli obblighi derivanti dalla nuova normativa sia per cominciare il proprio processo di digitalizzazione. L'evento "**Verif!co**

**Open**”, organizzato in collaborazione con CSVNet, ha avuto luogo il giorno **20 marzo 2023** dalle 17.00 alle 19.00 in modalità online ed ha registrato **49 partecipanti**.

**Gli ETS che nel 2023 hanno utilizzato il programma Verif!co sono stati 96** (40 versione Premium, 55 versione Mini, 1 versione Maxi).

Il personale del CSV Marche ETS già opportunamente formato per offrire supporto sia a livello informativo che di assistenza tecnico-funzionale ha continuato a supportare le associazioni nell'utilizzo del gestionale ed a raccogliere suggerimenti e proposte di migliorie.

Nell'ambito dell'attività di accompagnamento all'uso del gestionale sono stati erogati **281 servizi di informazione e di assistenza diretta** e sono stati organizzati **6 incontri online di consulenza collettiva** (tre dedicati agli utilizzatori della versione Mini e tre dedicati agli utilizzatori della versione Premium) coinvolgendo un totale di 109 ETS.

#### 6.10.4 Volontari per un giorno

“Volontari per un giorno”, è un servizio rivolto agli ETS che hanno in programma un'attività/evento “straordinari”, di durata limitata (es. pulizia di un'area verde o spiaggia, organizzazione di un festival, raccolte solidali di fondi, prodotti o generi alimentari...), per i quali hanno avuto bisogno di più volontari, oltre quelli già attivi. Il servizio è stato proposto anche ai cittadini marchigiani che hanno voluto rendersi utili, ma senza vincolarsi in maniera stabile ad una particolare compagine associativa.

Attraverso l'area riservata, l'ETS ha compilato un form in cui ha descritto l'azione prevista e l'impegno richiesto ai volontari/e che stava cercando. Il CSV Marche ETS ha pubblicato l'annuncio dell'associazione, compresi i dati di contatto sul sito [www.csvmarche.it](http://www.csvmarche.it) rendendolo visibile a tutti. Tutto ciò con l'obiettivo di favorire l'incontro tra chi cerca e chi si offre volontario, un servizio di incrocio domanda-offerta rivolto a chi vuole cogliere l'occasione di singoli eventi o campagne organizzate da Ets, per provare un'esperienza di volontariato informale.

Tabella 6.25 - Volontari per un giorno

Provincia	Volontari per un giorno
Ancona	4
Ascoli Piceno	3
Fermo	0
Macerata	9
Pesaro Urbino	0
<b>Totale</b>	<b>16</b>

#### 6.10.5 Video editing per gli ETS

CSV Marche ETS ha offerto un supporto tecnico agli ETS, attraverso un professionista della comunicazione, nella realizzazione di video per promuovere le attività e gli eventi con un format accattivante e spendibile in diverse situazioni. Avendo avuto poche richieste nel corso dell'anno precedente, ma considerando il servizio strategico per un'efficace azione comunicativa degli ETS, si è deciso di rilanciare il servizio e di chiedere indicazioni agli ETS su quali modifiche apportare affinché fosse più utile e fruibile.

Attraverso il servizio di montaggio brevi video il CSV Marche ETS ha voluto offrire alle associazioni la possibilità e gli strumenti per promuovere on line eventi e per acquisire una maggiore visibilità. La possibilità di essere visibili nel web o nei canali social favorisce buone prassi di comunicazione, la possibilità di fare rete e di costruire relazioni. Nel corso del 2023 sono stati realizzati 3 servizi di montaggio brevi video

## 7 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Il CSV si dota di un sistema informativo che si attesta sull'area della trasparenza della rendicontazione sociale e della conoscenza dei risultati come mandato valutativo. Questo per *affiancare la gestione delle* attività a una sempre più puntuale analisi dei campi di miglioramento per aderire alla realtà dei bisogni in continuo mutamento, anche su fasce di popolazione non tradizionalmente bisognose di assistenza.

L'approccio alla valutazione è orientato alla sua utilizzazione. Per l'area più prettamente detta della valutazione le dimensioni osservate e gli strumenti di raccolta delle informazioni sono visibili nella tabella seguente:

Indicatori	Cosa indicano, cosa misurano e cosa comprendono
Gradimento della formazione erogata	L'indicatore misura la soddisfazione dei destinatari che hanno partecipato alla formazione offerta dal csv
Gradimento ed utilità della consulenza erogata	Gli indicatori misurano la percezione di utilità da parte dei beneficiari e il gradimento del servizio.

### 7.1 Gradimento della formazione realizzata

Alle diverse attività formative hanno partecipato 344 ETS con complessivi 450 volontari che hanno espresso una valutazione positiva dell'esperienza formativa relativamente alle seguenti dimensioni:

- interesse suscitato dal corso;
- utilità del corso;
- metodo utilizzato;
- contenuti affrontati (chiarezza, completezza...);
- materiale didattico;
- organizzazione (sedi, orari);
- segreteria e comunicazione;
- livello di soddisfazione in relazione alle aspettative.

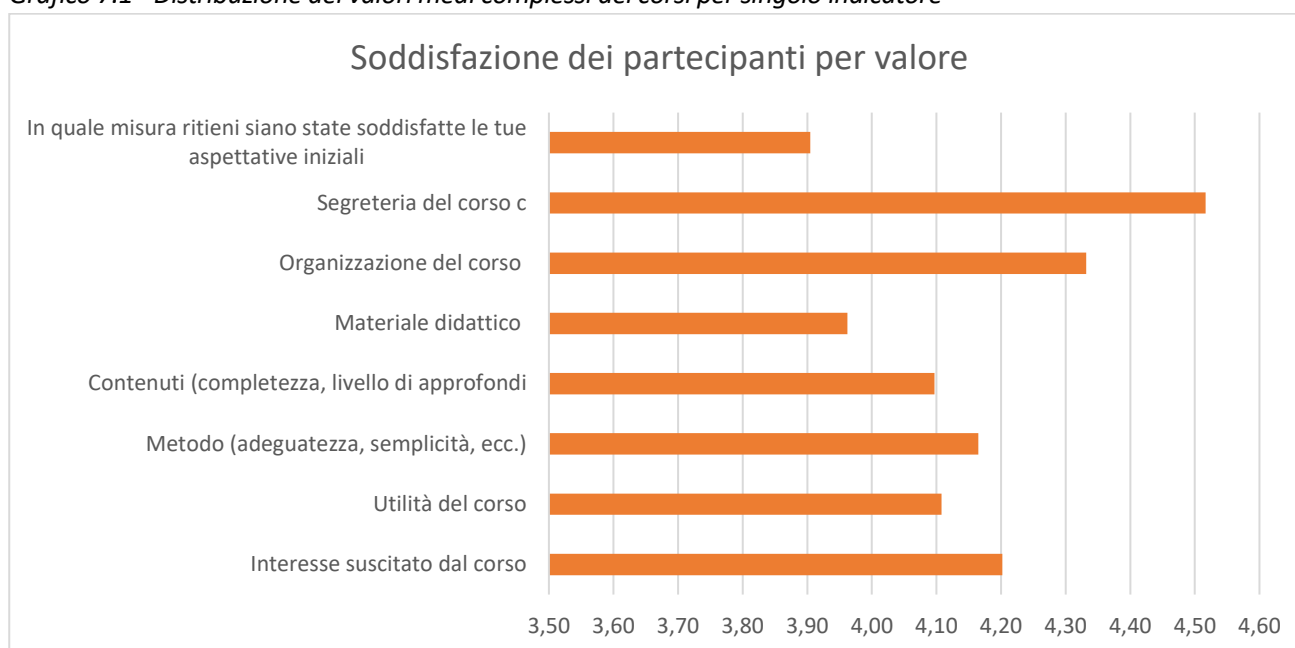
I valori di seguito illustrati sono calcolati come media delle risposte pervenute con il questionario anonimo che viene inviato ogni fine corso ai partecipanti e rappresentano valori positivi per tutte le edizioni formative e per ciascun indicatore utilizzato. Nella tabella 7.1 vengono rappresentati i valori medi per singolo corso ed indicatori, nel successivo grafico viene presentata invece la soddisfazione complessiva per singolo indicatore.

Tabella 7.1 – Valutazione attività formative per singolo corso

Titolo corso	Interesse e suscitato dal corso	Utilità del corso	Metodo	Contenuti	Material e didattico	Organizzazione del corso	Segreteria del corso c	Soddisfazione sulle aspettative e iniziali
Ets e identità digitale: Spid, CIE, Pec e Firma digitale	3,9	3,8	4,1	3,7	3,9	4,4	4,4	3,5
La raccolta fondi degli enti del Terzo settore	4,3	4,2	4,4	4,3	4,4	4,5	4,5	4,0
Strumenti di raccolta fondi: il crowdfunding per il non profit	4,4	4,4	4,6	4,3	4,4	4,2	4,6	4,2
L'area riservata del sito csvmarche.it	4,7	4,7	4,7	4,3	4,3	4,5	4,8	4,7
Comunità energetiche rinnovabili e solidali	4,2	4,4	4,3	4,4	4,5	4,4	4,6	4,2

Titolo corso	Interesse e suscitato dal corso	Utilità del corso	Metodo	Contenuti	Material e didattico	Organizzazione del corso	Segreteria del corso c	Soddisfazione sulle aspettative e iniziali
Informare e accrescere la community: lo strumento newsletter	4,0	3,4	3,7	3,7	2,9	3,9	4,0	3,4
Contabilità e redazione del Bilancio per gli ETS di piccole dimensioni	3,9	3,9	3,4	3,9	3,4	4,5	4,7	3,3
<b>Valore medio di tutti i corsi</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>3,9</b>

Grafico 7.1 - Distribuzione dei valori medi complessi dei corsi per singolo indicatore



I valori si attestano su posizioni medio alta delle scale valutative in tutte le dimensioni osservate, specialmente per quelle legate all'interesse suscitato e alla segreteria organizzativa.

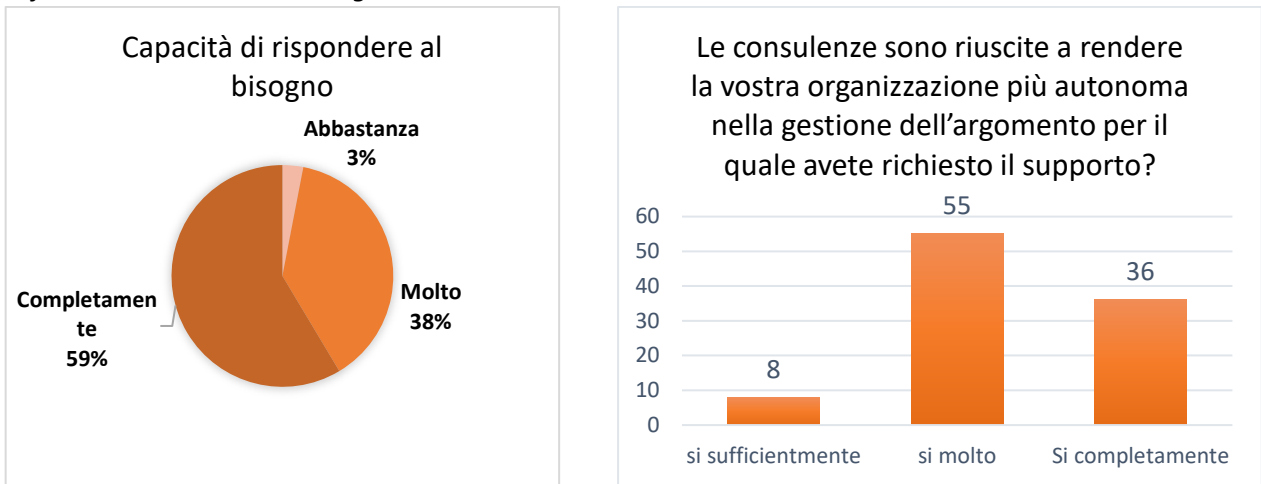
## 7.2 Gradimento ed utilità del servizio consulenza

La consulenza è uno dei servizi erogati dal CSV al quale le organizzazioni fanno particolarmente riferimento anche in seguito alla Riforma del Terzo Settore. Per questo motivo si è deciso di predisporre un questionario di valutazione della soddisfazione e della percezione di utilità del servizio consulenza al quale hanno risposto 99 organizzazioni tra le 570 selezionate come campione di indagine in base al numero di accesso al servizio nell'arco del 2023.

Ad una lettura complessiva dei dati è possibile affermare che la valutazione è molto positiva su tutte le aree oggetto di indagine, come visualizzato nei grafici sottostanti. Per la quasi totalità dei rispondenti la consulenza erogata ha permesso alle loro organizzazioni di essere più autonome nel gestire le problematiche per le quali avevano chiesto supporto, dimostrando dunque che il sistema trasmette loro conoscenze e strumenti atti a capacitare i volontari degli ETS.

È una consulenza competente che aiuta gli ETS ad acquisire informazioni e strumenti tali da renderle più autonome nell'affrontare la tematica per la quale si sono rivolte al CSV.

Grafico 7.2 - Valutazione su bisogni e autonomia



Il servizio negli anni ha arricchito le proprie modalità erogative inserendo strumenti consultabili anche in autonomia, tipicizzati, e questo per più del 70% dei volontari rispondenti è risultato utile. Rimane un 17% circa che non ne ha mai usufruito e non ne era a conoscenza.

Grafico 7.3 - Valutazione sugli strumenti tipizzati del CSV

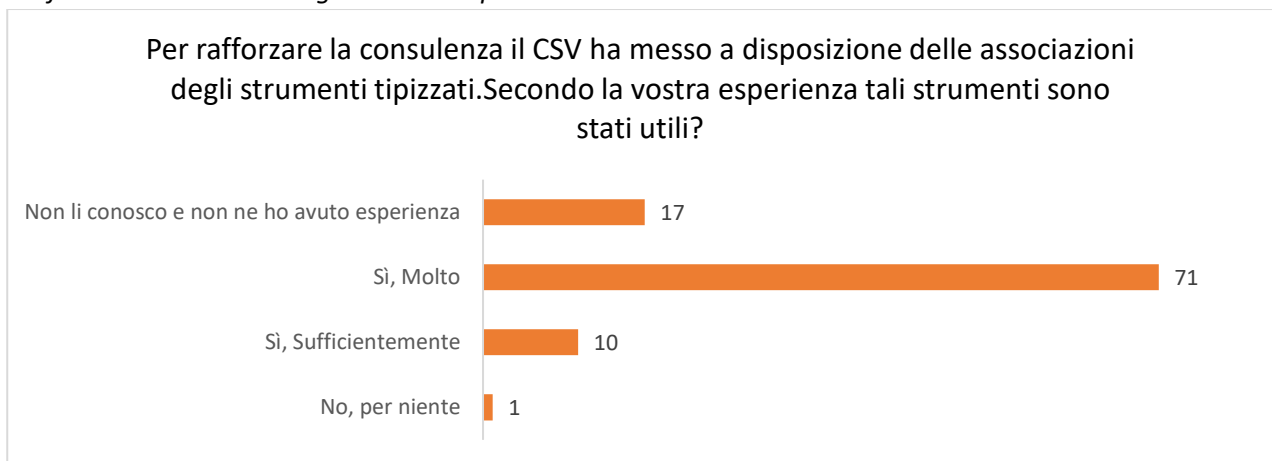
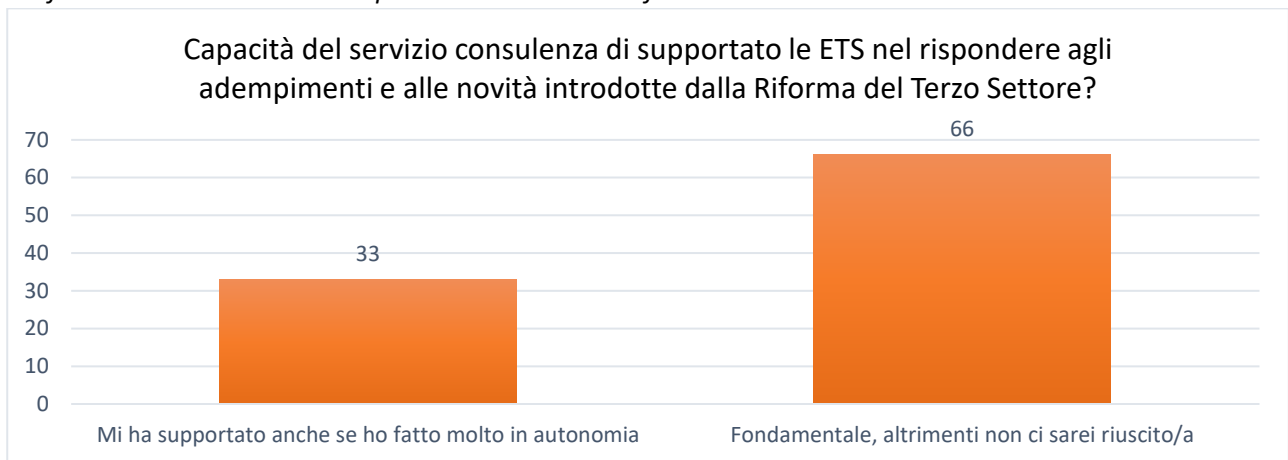


Grafico 7.4 - Valutazione sulla risposta alle novità della riforma del Terzo Settore

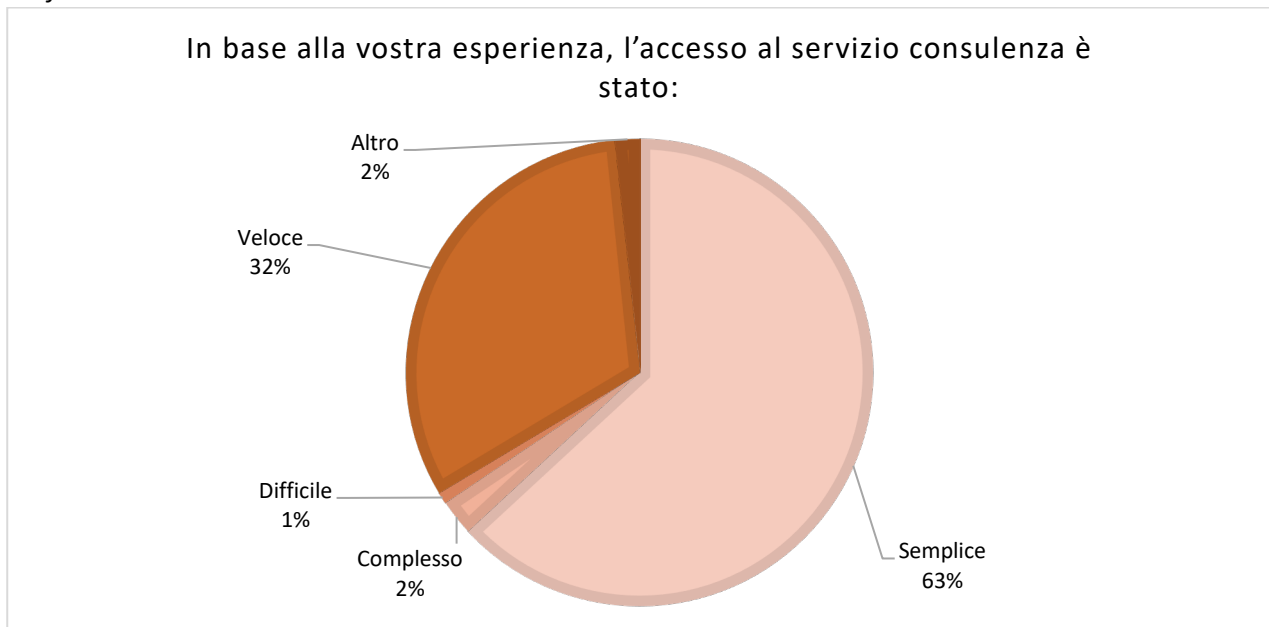


La consulenza erogata ha aiutato gli ETS nel rispondere agli adempimenti richiesti dalla Riforma del Terzo Settore (66%) e una parte delle organizzazioni rispondenti (il 33%) ha affermato che il supporto ricevuto dal

servizio è stato utile e si è innestato sulle competenze già in loro possesso, cosa che ha permesso loro di procedere per buona parte in autonomia. Il dato ha un valore positivo e riconosce che il servizio attivato negli anni precedenti ha trasferito alle organizzazioni le competenze necessarie agli adempimenti sotto il profilo normativo.

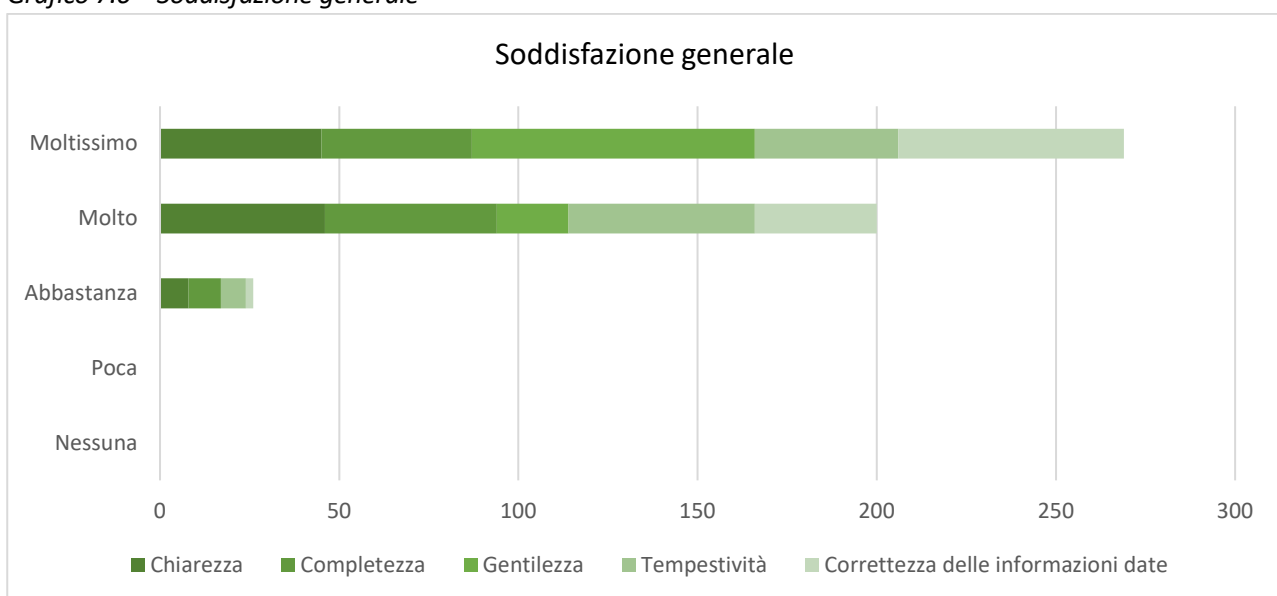
Dal punto di vista dell'accessibilità al servizio la valutazione generale è positiva: è un servizio facilmente attivabile e con tempi di erogazione soddisfacenti.

Grafico 7.5 – Accesso al servizio consulenza



Come è possibile desumere da quest'ultimo grafico la soddisfazione dei volontari rispetto a tutti gli indicatori analizzati è molto alta, spicca su tutti la valorizzazione dell'attitudine degli operatori nella relazione (gentilezza del personale) elemento che sicuramente rende il servizio un valore indiscusso sia per la struttura CSV che per i volontari. La qualità del servizio è stata riconosciuta anche sulla correttezza delle informazioni date, attestando l'affidabilità della consulenza su parametri più che buoni.

Grafico 7.6 – Soddisfazione generale



### 7.3 Gli obiettivi di miglioramento

Il Bilancio Sociale cerca di restituire attraverso i numeri e le parole degli stakeholder (dirigenti, operatori/trici, utenti) le attività realizzate, i beneficiari degli interventi, le caratteristiche delle relazioni attivate. Nel farlo confrontandosi continuamente con i diversi interlocutori che ragionano sui dati ha attivato un percorso di apprendimento che investe le sfere della governance interna ed esterna al CSV.

Indipendentemente da ciò che significa essere un Ente del Terzo Settore, compreso nella compliance della riforma tra bilancio, rendicontazione sociale e valutazione di risultato, il CSV sta raccogliendo le sfide che i cambiamenti in atto hanno posto, muovendosi su terreni nuovi e con il confronto continuo con chi è nei territori. E con questo atteggiamento di curiosità che si sono realizzate le attività del 2023: un'animazione territoriale che continua a stimolare l'attivazione di sinergie locali, una formazione che è la leva del cambiamento sul quale si poggia la struttura del CSV e sul quale innesta processi di capacitazione diffusa; il digitale che è risorsa quanto non sostituisce la prossimità delle relazioni. L'azione del CSV si realizza in un territorio che si sta impoverendo demograficamente, socialmente ed economicamente ed essere agenti di sviluppo anche attraverso la co-programmazione e la co-progettazione costituisce la sfida continua per tutta la struttura.



## 8 Situazione economico finanziaria

Anche per l'esercizio contabile 2023 del CSV Marche la principale voce di proventi registrata deriva dai contributi ex art. 61 del Codice del Terzo Settore (Contributi FUN) che, attestandosi ad euro 1.389.799 rappresentano il 66% del totale dei proventi registrati. Si tratta dei contributi attribuiti dall'ONC (Organismo Nazionale di Controllo) e derivanti dagli accantonamenti effettuati dalle Fondazioni di Origine bancaria in ottemperanza a quanto previsto dall'attuale normativa in tema di finanziamento dei Centri di Servizi per il Volontariato.

Le ulteriori principali entrate che compongono il bilancio del CSV Marche si riferiscono ad ulteriori contributi da soggetti privati su progetti (Euro 362.898), da contributi e contratti con enti pubblici (Euro 270.431) e da corrispettivi per servizi resi a terzi (Euro 64.294).

Il bilancio del CSV Marche chiude con un avanzo di euro 226.886 ma di questi solo 18.520 sono oggetto di libera destinazione da parte dell'assemblea dei soci in quanto i restanti 208.366 rappresentano somme sulle quali gravano il vincolo di destinazione di cui all'art. 61 del CTS in quanto residui liberi (economie) scaturiti dalla gestione delle risorse FUN attribuite per lo svolgimento delle funzioni CSV. Come tali confluiranno quindi nel Patrimonio vincolato nel "Fondo Risorse in attesa di destinazione" al momento dell'approvazione del bilancio da parte dell'assemblea. Il Patrimonio libero del CSV Marche, al netto dell'avanzo 2023, ammonta ad euro 88.775.

La situazione finanziaria al 31/12/2023 evidenzia una forte liquidità dovuta principalmente alla presenza di fondi vincolati di origine FUN che solo in parte verranno utilizzati nell'esercizio successivo per completare le attività e le azioni programmate (euro 52.975).

Di seguito si riportano gli schemi di sintesi dello Stato Patrimoniale e del Rendiconto Gestionale che compongono il bilancio consuntivo 2023 del CSV Marche al quale si rimanda per ulteriori dettagli.

### Stato Patrimoniale (sintetico)

ATTIVO	2023
<b>A) Quote associative o apporti ancora dovuti</b>	<b>1.820</b>
<b>B) immobilizzazioni</b>	<b>342.160</b>
I - immobilizzazioni immateriali	666
II - immobilizzazioni materiali	22.996
III - immobilizzazioni finanziarie	318.498
<b>C) Attivo circolante</b>	<b>2.131.836</b>
I - rimanenze	0
II - Crediti	799.695
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0
IV - disponibilità liquide	1.332.141
<b>D) Ratei e risconti attivi</b>	<b>17.970</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>2.493.786</b>

<b>PASSIVO</b>	<b>2023</b>
<b>A) Patrimonio Netto:</b>	<b>1.007.351</b>
I – Fondo di dotazione dell'ente	0
II – Patrimonio vincolato	691.690
III – Patrimonio libero	88.775
IV – avanzo/disavanzo d'esercizio	226.886
<b>B) Fondi per rischi e oneri</b>	<b>574.799</b>
<b>C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>	<b>330.203</b>
<b>D) Debiti</b>	<b>557.300</b>
<b>E) ratei e risconti passivi</b>	<b>24.133</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>2.493.786</b>

## Rendiconto gestionale (sintetico)

<b>ONERI E COSTI</b>	<b>2023</b>
<b>A) Costi ed oneri da attività di interesse generale</b>	<b>1.572.727</b>
<b>B) Costi ed oneri da attività diverse</b>	<b>0</b>
<b>C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi</b>	<b>0</b>
<b>D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali</b>	<b>0</b>
<b>E) Costi e oneri di supporto generale</b>	<b>291.673</b>
<b>Totale oneri e costi</b>	<b>1.864.400</b>

<b>PROVENTI E RICAVI</b>	<b>2023</b>
<b>A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale</b>	<b>2.112.947</b>
<b>B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse</b>	<b>0</b>
<b>C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi</b>	<b>0</b>
<b>D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>	<b>6.160</b>
<b>E) Proventi di supporto generale</b>	<b>0</b>
<b>Totale proventi e ricavi</b>	<b>2.119.107</b>
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	254.707
Imposte	27.821
<b>Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)</b>	<b>226.886</b>

## 9 Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo

### RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO

#### Bilancio sociale al 31.12.2023 – CSV MARCHE ETS

##### AGLI ASSOCIATI

##### Rendicontazione della attività di monitoraggio e dei suoi esiti

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2023 l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte di "CSV MARCHE ETS", con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 5, 6, 7 e 8 dello stesso Codice del Terzo Settore.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

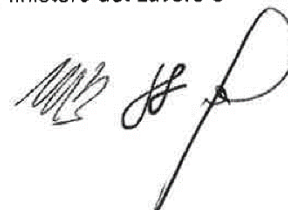
- la verifica dell'esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale di cui all'art. 5, co. 1, per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle indicate nell'art. 5, co. 1, del Codice del Terzo Settore, purché nei limiti delle previsioni statutarie e in base a criteri di secondarietà e strumentalità stabiliti con D.M. 19.5.2021, n. 107;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, co. 3, lett. da a) a e), del Codice del Terzo Settore.

##### Attestazione di conformità del bilancio sociale alle Linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2023 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto da "CSV MARCHE ETS", alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

"CSV MARCHE ETS" ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2023 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.



All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, abbiamo verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il nostro comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, abbiamo verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.

Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale dell'ente non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.

Ancona, 10 aprile 2024.

**I membri dell'Organo di Controllo**

Michele Baldini



Giorgio Gentili



Fabio Sargo



## 10 Questionario di gradimento del bilancio sociale

### 1) A quale di queste categorie di interlocutori lei appartiene?

- Componente del Consiglio Direttivo del CSV
- Componente di un ente associato al CSV Marche ETS
- Personale del CSV
- Componente di un Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di Controllo
- Componente di una Fondazione di Origine Bancaria
- Componente di un ETS
- Volontario in un ETS
- Volontario
- Cittadino
- Componente di un Ente pubblico
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

### 2) Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del bilancio sociale?

- una lettura approfondita e attenta
- una lettura rapida, ma completa
- una scorsa veloce

### 3) Attraverso la lettura del bilancio sociale, che idea si è fatto del CSV?

- un ETS di grandi dimensioni
- un'impresa sociale
- un ente pubblico
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

### 4) Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- si legge facilmente
- lettura faticosa
- un mattone

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

---

---

### 5) Cosa ne pensa della veste grafica?

- accattivante
- sobria e decorosa
- pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

---

---

**6) Sui contenuti: in che modo illustrano l'azione sociale del CSV?**

- ottimamente
- parzialmente
- per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

---

---

**7) Sulla completezza: ha cercato qualche dato/informazione senza trovarlo?**

- sì
- no

Se sì, cosa?

---

---

**8) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?**

- sì
- no

Se sì, cosa?

---

---

**9) Sull'equilibrio: le sembra che qualche sezione, dato o informazione abbia troppo o troppo poco spazio nell'esposizione?**

- sì
- no

Se sì, cosa? (indichi anche se troppo o troppo poco spazio)

---

---



[www.csvmarche.it](http://www.csvmarche.it)



csvmarche