

# **PIANO STRATEGICO 2015-2016 E PIANO OPERATIVO 2015**

*Cominciate col fare il necessario, poi ciò che è possibile.  
All'improvviso vi sorprenderete a fare l'impossibile. (S. Francesco d'Assisi)*

## **INDICE**

### **PRIMA PARTE: IL QUADRO GENERALE**

<i>Il contesto socio-economico generale</i>	<i>p. 3</i>
<i>Lo stato di salute del volontariato</i>	<i>p. 4</i>
<i>Il ruolo e l'azione del CSV</i>	<i>p. 6</i>
<i>Il percorso di programmazione</i>	<i>p. 8</i>

### **SECONDA PARTE: IL PIANO STRATEGICO 2015-2016 ED IL PIANO OPERATIVO 2015**

<i>La missione, l'identità ed i valori del CSV</i>	<i>p. 10</i>
<i>Problematiche e bisogni del volontariato marchigiano</i>	<i>p. 12</i>
<i>Le strategie</i>	<i>p. 16</i>
<i>Il sistema di valutazione</i>	<i>p. 20</i>
<i>Le azioni</i>	<i>p. 21</i>
<i>Le risorse umane ed economiche</i>	<i>p. 55</i>

## 1. IL CONTESTO SOCIO-ECONOMICO GENERALE

Le persistenti condizioni economiche, politiche e sociali caratterizzate da una diffusa *crisi materiale, di coscienza, di valori e di responsabilità* sono ormai purtroppo “patrimonio” largamente acquisito da tutti e sul quale non vale tanto la pena soffermarsi. Una crisi che ha portato con se anche uno “slegamento” relazionale a tutti i livelli e la correlativa distruzione di tanti valori positivi.

Una crisi per certi versi inevitabile, considerata la crescita insostenibile e scriteriata a cui abbiamo assistito dal 1989 al 2008 sia a livello di singoli individui o famiglie sia a livello di organizzazioni, in particolari pubbliche, tutti “impegnati” a consumare ben al di là delle rispettive possibilità, “certi” di un accadimento “soprannaturale” che avrebbe sanato gli innegabili errori.

Una crisi che non ha certo risparmiato la società marchigiana soprattutto nei suoi comparti più produttivi. Il fenomeno della perdita del lavoro e i rischi di esclusione sociale sono diventati sempre più evidenti e riguardano persone e famiglie che, fino a un recente passato, erano al riparo da rischi di vulnerabilità sociale. A ciò si aggiungono poi *ulteriori fattori che non fanno che aggravare il già difficile quadro sociale*: si pensi in particolare all’invecchiamento della popolazione marchigiana che colloca la regione ai primi posti in Italia come indice di dipendenza, al processo di indebolimento della famiglia tradizionale incapace ormai di svolgere una funzione efficace di ammortizzatore economico e sociale, ai rilevanti processi di migrazione che la nostra regione ha accolto ed infine alla stretta dei conti pubblici avvenuta a livello nazionale che ha avuto pesanti ripercussioni sulle risorse a disposizione di Enti Locali, provocando la riduzione o ancor peggio la chiusura di molti servizi sociali e sanitari pubblici e con essi l’anossia di molte tra le più strutturate realtà del Terzo Settore, coinvolte nell’erogazione di tali servizi.

## 2. LO STATO DI SALUTE DEL VOLONTARIATO

Il mondo del volontariato è parte integrante della comunità e come tale non è certo immune dai mutamenti avvenuti nel più ampio contesto sociale ed economico.

Le generali condizioni di sviluppo del volontariato a livello nazionale sono profondamente cambiate rispetto al recente passato. Attualmente, lo scenario è caratterizzato da *fenomeni e dinamiche che rendono l'azione del volontariato più difficile*. I bisogni ai quali il volontariato si trova a dover rispondere sono molto meno definiti che in passato, le organizzazioni sono molto meno "libere" e più "istituzionalizzate", la situazione economica non consente più il finanziamento e la stabilizzazione di molte iniziative proposte. Ed ancora le spinte sociali verso la partecipazione volontaria si sono molto indebolite: recenti indagini rilevano come l'orientamento volontaristico continua a persistere ma in forme molto più individualizzate rispetto al passato. Le iniziative volontaristiche devono inoltre confrontarsi con una serie di nuovi competitori (ad esempio: associazioni sportive, ricreative, culturali, etc...) che si dimostrano spesso più attrattivi nell'offrire occasioni di gestione del tempo libero e anche di crescita personale degli individui. L'attivismo del volontariato si è inoltre molto ridotto proprio a causa dei problemi di ricambio non solo di person, ma anche di idee e di nuove proposte progettuali. Molte associazioni si trovano anche ad affrontare problemi di gestione e organizzazione connessi ai processi di strutturazione e consolidamento dell'azione volontaria: nel corso degli anni infatti diverse associazioni sono arrivate a gestire servizi complessi, con la presenza anche di lavoratori retribuiti. Ciò ha comportato una serie di problemi di gestione e finanziamento non indifferenti che risultano aggravati dall'attuale fase di riduzione dei finanziamenti pubblici. E per finire, il teorico riconoscimento (ormai diffuso) attribuito al volontariato non si è quasi mai tradotto in un conseguente riconoscimento di ruolo. Gli enti pubblici, alle prese con la pesante riduzione delle risorse a disposizione ed al fine di conseguire irrinunciabili economie, stanno affidando al volontariato una serie di servizi anche complessi che prima venivano affidati a soggetti professionalmente più preparati, con evidenti ripercussioni sulla qualità del servizio. Ciò avviene senza una minima attenzione per la missione ed il ruolo del volontariato, alimentando concreti rischi di sostituzione dell'ente pubblico da parte del volontariato, con le relative strumentalizzazioni che ne derivano. Un volontariato che viene spesso visto come manodopera a costo zero in grado di coprire buchi ed inefficienze delle istituzioni le quali non sono capaci di valorizzarne adeguatamente la capacità politica di individuazione dei bisogni e di proposta di possibili risposte ai bisogni della comunità.

Nel *contesto marchigiano*, così come anche emerso nel percorso di confronto realizzato in vista della presente programmazione, il volontariato appare ancora frammentato, ripiegato su se stesso, in affanno e poco consapevole della propria potenzialità politica. C'è un generale "avvilimento" delle organizzazioni, che ovviamente riflette quello più generale della cittadinanza e che ha pesanti ripercussioni sui progetti realizzati dal volontariato e sulle "energie" ad essi destinate. Le associazioni marchigiane fanno sempre più fatica a rispondere a tutte le richieste che pervengono costantemente e ciò ha riflessi sulla gestione delle attività quotidiane che vengono portate avanti con un ritmo sempre più incalzante, quasi forsennato, che talvolta si riflette sulla qualità delle prestazioni offerte ma soprattutto rischia di snaturarne la missione istituzionale.

Riteniamo che il volontariato nel prossimo futuro sarà chiamato ad affrontare alcune *decisive sfide*, quali:

1. Essere capace di custodire i propri valori (gratuità, impegno, stile di vita, solidarietà, sussidiarietà), agendo senza la presunzione di avere la verità in mano e con la consapevolezza dei propri limiti ma anche delle proprie potenzialità;
2. Essere capace di esprimere una strategia comune di partecipazione e di intervento nel rapporto con gli altri soggetti territoriali (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..) al fine di ideare e realizzare iniziative comuni che abbiano un significativo impatto sulle comunità territoriali;
3. Essere capace di fornire un contributo strategico nell'affrontare le problematiche emergenti, mettendo a disposizione persone, esperienze, capacità di mobilitare risorse, ma anche e soprattutto, riflessioni e idee per cercare di fornire risposte ad istanze provenienti dalle comunità territoriali;
4. Essere capace di attivare virtuosi circuiti generatori di cittadinanza attiva e responsabile, anche finalizzati alla tutela dei beni comuni;
5. Essere capace di costruire relazioni di fiducia anche al fine di ricreare un tessuto di solidarietà di base, sempre più importante in una società attraversata dal rischio dell'atomizzazione e dell'individualismo;
6. Essere capace di "lasciare spazio ai giovani" che significa coinvolgerli in cose concrete piuttosto che in sterili dibattiti, affidare loro compiti e responsabilità controllando da lontano "a fari spenti" che sappiano sempre mantenersi in carreggiata, accettare qualche "incidente di percorso" ed infine essere pronti a farsi da parte per far posto a chi potrebbe avere una nuova mentalità ed un nuovo modo di agire ma che può favorire un rinnovato entusiasmo ed un futuro a preziose esperienze di solidarietà;
7. Essere "scomodo, indigesto, antipatico", sintomi indiscutibili di un ruolo politico esercitato con consapevolezza ed efficacia.

Pensiamo infine che il volontariato debba sentirsi di più addosso la responsabilità del contributo che nell'attuale momento può garantire per il benessere delle comunità ove opera.

*Il volontariato è infatti ingrediente essenziale, irrinunciabile e prezioso per guardare al futuro della nostra regione.* Il capitale umano e sociale generato e moltiplicato dalle organizzazioni di volontariato è infatti lievito per sviluppare comunità territoriali forti, coese, solidali e generatrici di speranze. Le organizzazioni tutte - laiche e cattoliche, socio-assistenziali, sanitarie, di tutela dei diritti, ambientaliste, ricreativo-culturali, etc. - sono parte significativa di quel "capitale umano e sociale", ma anche economico e culturale che può aiutarci a guardare negli occhi la crisi, e superarla per accompagnarci verso un nuovo progresso.

### 3. IL RUOLO E L'AZIONE DEL CSV

In questo complesso e difficile quadro, mutante e poco prevedibile, si colloca il ruolo e la missione di CSV Marche, chiamato ad affrontare le difficoltà dell'attuale fase storica con una prospettiva strategica di programmazione delle proprie attività.

*La drastica riduzione dei fondi rivenienti dalla legge 266/91*, che minaccia il futuro e l'esistenza stessa di tutto il sistema dei CSV, impone a CSV Marche un ripensamento del proprio ruolo e della propria funzione. A tal proposito riteniamo che CSVnet (il coordinamento nazionale dei CSV) debba farsi portavoce di un'azione di pressione e sensibilizzazione rivolta alle Fondazioni di origine bancaria affinché le stesse diventino un soggetto realmente protagonista di un sistema di welfare di comunità, anche incrementando le risorse messe a disposizione dei CSV. Queste ultime infatti se, quando furono ridotte, erano sicuramente sovrabbondanti, ora sono decisamente scarse ed insufficienti.

In tale contesto CSV Marche dovrà imperativamente rendersi protagonista, più e meglio di quanto fin qui fatto, di un *percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche* che scongiurino un rilevante impoverimento della sua azione a beneficio del volontariato e dovrà sempre più "assuefarsi" all'idea di assumere la veste di un'impresa sociale che si misura in un contesto non protetto, aperto e fluido, ricco di potenziali opportunità ma allo stesso tempo foriero di criticità da fronteggiare.

Un CSV che all'interno del Terzo Settore intende assumere a tutti gli effetti un ruolo di agente di sviluppo, sempre più richiesto rispetto al passato, che reca con sé prospettive ambiziose ed allo stesso tempo impegni onerosi.

*Lo spazio entro il quale CSV Marche sarà infatti chiamato ad operare è sempre più quello del Terzo Settore.* In tale contesto si dovrà essere capaci di sviluppare un'apertura politica e commerciale con tutti i soggetti protagonisti di tale mondo, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni tra i diversi soggetti che compongono il Terzo Settore, tutti accomunati da alcuni valori identitari di base.

In tale quadro un imperativo d'obbligo per il CSV riteniamo debba anche essere quello di "dare e far ritrovare fiducia" alle realtà del volontariato marchigiano sostenendole nello scovare quelle energie necessarie a vincere e superare le sfide più sopra riportate e guardare al futuro con rinnovato ottimismo. In particolare il CSV sarà chiamato a sostenere il volontariato affinché esso eviti il rischio di concentrarsi esclusivamente sui propri contingenti bisogni materiali, rinunciando a soddisfare alcuni bisogni più qualificanti (formazione, ruolo politico, etc...), così perdendo qualsivoglia prospettiva strategica di sviluppo delle proprie attività.

In tale contesto CSV Marche dovrà quindi essere in grado, nell'ambito della propria mission, di rendersi protagonista di un *percorso "innovatore"*, approntando ed erogando con competenza alcuni servizi maggiormente qualificanti, cosiddetti di seconda generazione.

Si pensi ad esempio alle difficoltà che il volontariato ha di assumere con consapevolezza un reale ruolo politico, partecipando efficacemente ai percorsi decisionali delle politiche pubbliche. In tale contesto il CSV dovrebbe prepararsi per essere in grado di sostenere il volontariato in questa cruciale sfida, giocando un *ruolo di accompagnatore e consulente perché le associazioni sappiano muoversi in una prospettiva di sussidiarietà*, garantendo il loro essenziale contributo nei momenti di programmazione, gestione e valutazione delle risposte pubbliche ai problemi della comunità.

Un altro possibile versante di novità concerne l'opportunità di *partecipare alla programmazione europea della Regione Marche 2014/2020* finalizzata alla realizzazione dei piani

operativi regionali, attuando un'interlocuzione reale e continua con le istituzioni regionali. Ed anche qui è necessario aggiornare competenze e professionalità per essere pronti a tale sfida.

Riteniamo in ogni caso che saranno due le stelle comete che dovranno guidare la rotta strategica del CSV nel prossimo futuro e cioè: *il sostegno e la qualificazione del volontariato e la dimensione europea.*

Se infatti è indubbio che è in atto un cambiamento, CSV Marche può solo essere al centro di questa trasformazione, progettandola attivamente, senza attenderla o peggio subirla, mantenendo le radici nel volontariato e proiettando il proprio immediato futuro verso la costruzione di un rapporto stabile e sinergico con il terzo settore nelle sue varie articolazioni, gettando un ponte verso il mondo profit e soprattutto verso la pubblica amministrazione.

E' necessario sostenere il volontariato con una *più costante e qualificata presenza nei territori*, anche e maggiormente in quelli periferici, ripensando un CSV più mobile e proattivo nella gestione e sviluppo delle relazioni. Un CSV che dia il suo contributo perché veramente si realizzi *un sistema di welfare "partecipativo" attraverso la costituzione, il consolidamento e la ricomposizione di reti e tavoli di lavoro ad ogni livello territoriale.*

Un CSV che dovrà lavorare localmente ma nel contempo essere capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere tutte le opportunità che ci offre l'Europa. A tal proposito accanto alla sperimentata capacità progettuale che abbiamo già dimostrato è necessario affiancare una convinta azione politica, creando e sviluppando relazioni con partners internazionali, a partire da quanto fin qui fatto. *Lo sguardo all'Europa* non deve però essere unicamente funzionale al reperimento di risorse ma ancor più deve essere una prospettiva culturale ed identitaria, nella quale il CSV è chiamato a muoversi, contaminando e stimolando a sua volta l'apertura del volontariato a tale dimensione sovranazionale.

Va infine sottolineato come necessariamente la costruzione di qualsiasi modello futuro di CSV non potrà prescindere da una *costante attenzione all'intervento di riforma del Terzo Settore* che il Governo sta progettando ed ai suoi possibili e diversi esiti.

Ed ancora sarà necessaria al CSV una convinta *apertura verso nuove e più flessibili forme organizzative* che saranno richieste dai mutati contesti e dalle diverse connotazioni connesse al nuovo modello che si svilupperà.



#### 4. IL PERCORSO DI PROGRAMMAZIONE

Il percorso di programmazione si è articolato nelle seguenti fasi:

1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV, sulla scorta del modello di pianificazione già utilizzato - luglio 2014;
2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV – ottobre 2014;
3. Aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2014-2015 e stesura del piano operativo 2015 – novembre 2014;
4. discussione e approvazione da parte della presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV – novembre 2014;
5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2014 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV – novembre 2014;
6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge – novembre 2014.

Di seguito si forniscono maggiori dettagli esplicativi in relazione alle fasi del processo di programmazione sopra individuate.

##### *1. La definizione del percorso operativo di programmazione*

La prima fase del processo ha riguardato la definizione e la successiva approvazione da parte del Consiglio Direttivo del percorso operativo di programmazione, incentrato sulla consultazione e partecipazione dei portatori di interesse di riferimento, in primo luogo delle associazioni di volontariato.

##### *2. La definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV*

La seconda fase è stata finalizzata a definire il quadro dei principali problemi e delle aspettative di sviluppo del volontariato regionale. Essa costituisce pertanto il cuore del processo di programmazione e si è concretizzata attraverso tre tipi di attività:

- a) la prima attività è stata incentrata sulla consultazione e il confronto con le associazioni di volontariato locali ed ha rappresentato pertanto il momento centrale del processo di programmazione realizzato. In tale contesto nel 2014 sono stati realizzati 5 focus groups a livello provinciale. Complessivamente hanno partecipato 20 OdV ad Ancona, 15 ad Ascoli Piceno, 13 a Fermo, 37 a Pesaro e 17 a Macerata per un totale regionale di **102 contro le 87 dello scorso anno**. Per ampliare ulteriormente i tassi di rappresentatività delle OdV coinvolte nel processo di programmazione è stato elaborato ad hoc un questionario on-line, del quale sono state informate, via mail, tutte le OdV marchigiane di cui disponiamo di un valido indirizzo e-mail. Il questionario è stato gestito in tutte le sue fasi dal CSV. Le OdV che hanno fornito una risposta al questionario sono state **112, contro le 453 della rilevazione 2013 condotta**



*da una società esterna specializzata e contro le 57 della rilevazione 2012 condotta con le stesse modalità del 2014.*<sup>1</sup>

- b) la seconda attività, costitutiva della fase di *confronto* con i portatori di interesse, si è concretizzata in un focus group *con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio-sanitari e dell'Università*. A tale incontro hanno partecipato 8 soggetti. Il focus group con gli stakeholder è stato incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV e sulle possibili relazioni di collaborazione da sviluppare o da instaurarsi tra l'ente di appartenenza dello stakeholder e le associazioni di volontariato.
- c) la terza attività ha avuto come scopo *la valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite e a disposizione dello staff del CSV* e in particolare degli operatori che durante l'anno lavorano quotidianamente a stretto contatto con le OdV. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione delle indicazioni in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale;
- d) la quarta attività ha riguardato un *attenta ed approfondita valutazione delle indicazioni e delle riflessioni formulate dal Comitato di Gestione* del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche e contenuti nel documento: "Linee Guida per la definizione, gestione e rendicontazione del Piano di programmazione per l'anno 2015 del Centro di Servizio per il Volontariato della regione Marche".

### **3. La stesura della prima bozza di piano**

La terza fase si è concretizzata nella stesura da parte della direzione e dello staff di una preliminare bozza di piano operativo da discutere con la presidenza e il Consiglio Direttivo del CSV. Tale bozza di piano conteneva tutti gli elementi raccolti e elaborati nelle fasi precedenti e si prefiggeva di costituire una sintesi condivisa e mirata del progetto di sviluppo del CSV a favore del volontariato e della comunità territoriale locale, per l'anno 2015.

### **4. La stesura definitiva del piano**

La quarta fase si è sostanziata in alcuni momenti di confronto e condivisione, della bozza di cui sopra, con la presidenza del CSV. A seguito di tali confronti e interazioni è stata redatta la versione definitiva successivamente sottoposta alla discussione ed approvazione del Consiglio Direttivo e quindi dell'Assemblea. Il documento emerso costituisce dunque l'esito di un lavoro che ha visto parte politica e parte tecnica del CSV collaborare in modo sistematico e costante alla costruzione del piano, dando luogo a un documento che incorpora le linee guida politiche e i contenuti tecnici adeguati a tradurre le stesse in pratica, nel modo più efficiente ed efficace possibile.

---

<sup>1</sup> Si rimanda all'apposita relazione per la sintesi dei contenuti emersi negli incontri provinciali con le OdV e con gli stakeholder e per i dati emersi dal questionario.

## IL PIANO STRATEGICO

### 1. LA MISSIONE, L'IDENTITÀ ED I VALORI DEL CSV

Il CSV è soggetto a disposizione di tutto il volontariato del territorio regionale, che lo ha costituito, lo indirizza e lo governa.

La missione del CSV può essere declinata nelle seguenti finalità generali:

1. *Sviluppare e qualificare le organizzazioni di volontariato marchigiane, in particolare quelle meno organizzate*, affinché esse siano in grado nel proprio territorio di leggere i bisogni, rappresentare le istanze dei soggetti deboli, interagire con gli altri interlocutori ed offrire un reale contributo alla crescita della comunità ove esso opera;
2. *Sostenere il volontariato nelle sfide che si trova ad affrontare, adottando strategie di intervento* mirate non solo ad alleviare le difficoltà contingenti delle associazioni, ma bensì in grado di promuovere lo sviluppo di competenze diffuse che possano contribuire a consolidare ed accrescere l'autonomia delle diverse realtà associative;
3. *Promuovere la diffusione della cultura della solidarietà.*

Perseguire tali finalità generali non può realizzarsi in via esclusiva attraverso il confronto e la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma può e deve implicare anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi da parte del CSV. E ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un CSV: *non limitarsi solo a seguire pedissequamente quanto domandato dalle organizzazioni ma anche analizzare le opportunità e le condizioni che permettono al volontariato di crescere e operare in modo efficace*, promuovendo e stimolando percorsi, talvolta anche impegnativi, in grado di permettere alle stesse organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di sviluppo.

*CSV Marche ha altresì fatto propri i seguenti riferimenti valoriali:*

- Il rispetto dell'identità e dell'autonomia delle associazioni, scegliendo di non intervenire direttamente rispetto ai problemi del territorio, in una logica sostitutiva del volontariato, ma mettendo in campo interventi di accompagnamento e qualificazione a sostegno dell'azione volontaria;
- un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo del volontariato non solo come destinatario di azioni, bensì come soggetto in grado di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi;
- un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dalle associazioni ed in particolare da quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità. Un'organizzazione che promuove valori deve infatti essere essa stessa una struttura esemplare dal punto di vista della loro attuazione;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV;
- una costante attenzione al miglioramento qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";

- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

CSV Marche si riconosce poi pienamente nella **Carta dei Valori del Volontariato** che ha esplicitato, nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato e cioè: la dimensione attiva, che si esplica attraverso la gratuita presenza nel quotidiano e la dimensione politica, quale soggetto che partecipa alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio ed esclusione sociale.

## 2. PROBLEMATICHE E BISOGNI DEL VOLONTARIATO MARCHIGIANO

Al 30 giugno 2014, le OdV presenti su tutto il territorio regionale ammontano complessivamente a 1.700<sup>2</sup> unità, di cui si danno maggiori dettagli nella tabella che segue.

*Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione*

Provincia	N. Odv	% su totale	Cittadini per Odv
Ancona	551	32%	863
Ascoli Piceno	240	14%	878
Fermo	169	10%	1.036
Macerata	335	20%	956
Pesaro e Urbino	405	24%	897
<b>Totale</b>	<b>1.700</b>	<b>100%</b>	<b>909</b>

Il volontariato regionale manifesta una serie di bisogni che sono stati esplicitati in modo diretto dalle sollecitazioni raccolte negli incontri e con il questionario di cui si è dato conto più sopra.

In presenza di scarsità di risorse che è la condizione data e contingente per il CSV non tutte le istanze e problematiche individuate possono essere soddisfatte e poste sullo stesso piano. E' necessario pertanto stilare una graduatoria dei bisogni prioritari.

Va comunque precisato come nel nostro caso non è stato necessario selezionare particolari priorità tra tutti i bisogni rilevati, in quanto il lavoro di scrematura e di selezione è già avvenuto nel confronto con le associazioni di volontariato e gli altri interlocutori interessati.

Le priorità espresse dal volontariato e che il CSV ritiene quindi debbano orientare la propria futura azione sono di seguito illustrate, in ordine sequenziale e non di importanza.

- 1. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia.** Tale bisogno per certi versi scontato e da sempre manifestato dal volontariato, non solo marchigiano, assume particolare rilevanza in un periodo ove a fronte di risorse che scarseggiano le associazioni marchigiane si trovano a fronteggiare un numero di richieste e di impegni sempre crescente in quantità e complessità. Diventa quindi essenziale implementare percorsi che possano favorire l'acquisizione, in capo alle associazioni, di conoscenze e competenze utili a garantire una efficiente gestione delle attività realizzate e ad elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie. In tale contesto diventa altresì fondamentale mettere a disposizione delle stesse associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative.
- 2. Creare e sviluppare accordi e collaborazioni con altre organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio.** Tale bisogno nasce da una precisa carenza del volontariato marchigiano, evidenziatesi in maniera chiara e forte nel processo di concertazione realizzato e cioè l'insufficiente capacità del volontariato di "fare rete" al suo interno e con il più ampio

<sup>2</sup> Alcune di queste sono articolate sul territorio con sedi secondarie che ammontano complessivamente a 113.

sistema degli attori pubblici e privati del territorio. Tale percorso è divenuto ancor più irrinunciabile nell'attuale momento storico, per un efficace ed efficiente soluzione dei problemi affrontati dal volontariato ed anche per la sopravvivenza di molte realtà associative. Nonostante infatti siano state avviate importanti iniziative finalizzate a favorire il lavoro di rete e l'integrazione dell'azione volontaria permangono ancora elevati livelli di frammentazione dovuti all'autoreferenzialità che rappresenta un severo ostacolo sulla via di sinergiche collaborazioni sia tra le organizzazioni di volontariato, sia tra il mondo del volontariato ed altri soggetti territoriali quali la scuola, le imprese, le altre organizzazioni del terzo settore e le istituzioni.

3. **Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche.** Tale bisogno si riconnette a due precise evidenze. Da una parte le istituzioni pubbliche che, a maggior ragione nell'attuale momento storico, sono spesso "tentate" a vedere nel volontariato solo un prezioso alleato, in grado di svolgere alcuni importanti servizi e talvolta capace di sostituirsi egregiamente ai loro compiti istituzionali, senza riconoscere ad esso quell'indubbio patrimonio culturale ed intellettuale di valori, saperi, idee e proposte; amministrazioni pubbliche che, abituate da sempre a gestire in maniera autoreferenziale le proprie funzioni amministrative, fanno spesso resistenza a condividere con le organizzazioni di volontariato la programmazione, la gestione e la valutazione dei servizi pubblici. D'altra parte anche lo stesso mondo del volontariato non ha una sufficiente consapevolezza della necessità di assumere e svolgere con competenza una funzione politica che si affianchi, fino talvolta a prevalere, alle più concrete azioni di risposta ai problemi sociali.
4. **Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali.** Il problema del reclutamento e dell'accoglienza di nuovi volontari, in particolare giovani, rappresenta oggi un nodo cruciale che rischia di mettere in crisi molte esperienze associative. Diventa quindi prioritario dotare le organizzazioni di quelle competenze e abilità specifiche per affrontarlo. E' vero che talvolta i giovani non sono in grado di garantire continuità di impegno presi come sono dai loro interessi e dalla scontata instabilità del loro futuro, ma è altrettanto vero che l'ingresso di nuove risorse umane giovani è l'unica via per assicurare un comunque necessario ricambio della dirigenza nelle associazioni e per "innovare" le attività delle stesse. In tale contesto dagli incontri con le associazioni è emersa anche una serena autocritica, che allo stesso tempo può essere vista come una richiesta di supporto da parte delle associazioni, che riguarda l'incapacità di gestire come si dovrebbe un giovane volontario e soprattutto "fargli e lasciargli spazio".

E' stato altresì rilevato come la comunità territoriale denoti una scarsa sensibilità ai valori ed all'azione del volontariato, acuita dalla crisi economica e sociale che ci ha fatto ripiegare sui nostri meri interessi personali. Per raggiungere gli obiettivi sopra richiamati diventa quindi necessario promuovere un'azione mirata volta alla sensibilizzazione della comunità tutta, attorno ai valori della solidarietà ed alla missione del volontariato, al fine di creare una comunità più solidale, humus indispensabile per la nascita di nuove disponibilità volontarie ed in ogni caso di cittadini responsabili. Tale esigenza è tanto più forte quanto più è concreto il rischio che all'opinione pubblica arrivino messaggi poco coerenti con il senso dell'azione volontaria, che ne mistificano i relativi valori identitari.

5. **Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali relative alla gestione delle attività istituzionali.** Accanto ai bisogni di prospettiva si è rilevato un bisogno di natura più contingente e proiettato nel breve periodo che è relativo alla necessità, manifestata dalle associazioni, di disporre delle necessarie competenze e strumenti per assicurare una gestione ordinaria efficace ed efficiente delle attività associative quali: programmazione ed organizzazione delle attività, amministrazione, elaborazione progetti, marketing e comunicazione, etc...L'obiettivo diventa quindi quello di dotare le associazioni di competenze più adeguate ad affrontare problemi gestionali, oggettivamente più complessi che non in passato ed indispensabili per assicurare il buon funzionamento delle organizzazioni stesse.
  
6. **Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio.** Tale obiettivo discende da una precisa consapevolezza, condivisa nel confronto con le associazioni di volontariato, e relativa ad una doverosa assunzione, da parte del CSV, di un ruolo di volano di percorsi di sviluppo territoriali, che vanno ben al di là della sola erogazione di servizi e prestazioni al volontariato. Ciò anche ipotizzando, in specifiche occasioni e rispettando precise condizioni, una possibile assunzione di un ruolo di rappresentanza delle istanze del volontariato marchigiano. A tal proposito è infatti parso evidente come al CSV sia riconosciuto sempre più un ruolo di agente di sviluppo locale che favorisce la costruzione di reti con gli altri soggetti territoriali, al fine di ideare e realizzare iniziative comuni che abbiano un significativo impatto sulle comunità territoriali. Collegata a tale bisogno emerge l'esigenza di individuare nuovi ed aggiuntivi canali di finanziamento che possano garantire la sostenibilità economica delle azioni ed iniziative del CSV, nel contempo prevedendo nuove modalità di erogazione degli attuali servizi e prestazioni che ottimizzino l'uso delle risorse impiegate.

**Fig. 1 I problemi ed i bisogni emergenti**

<b>A</b>	<b>Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia</b>	<b>3,7</b>
	A.1) Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,8
	A.2) Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,6
<b>B</b>	<b>Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio</b>	<b>3,5</b>
	B.1) Collaborazione dell'associazione con gli enti pubblici e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	3,7
	B.2) Collaborazione dell'associazione con le altre organizzazioni di volontariato del territorio	3,6
	B.3) Collaborazione dell'associazione con altre organizzazioni senza fini di lucro non di volontariato (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, etc...)	3,3
<b>C</b>	<b>Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche</b>	<b>3,5</b>
	C.1) Riconoscimento dell'associazione nei confronti delle istituzioni pubbliche	3,7
	C.2) Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2
<b>D</b>	<b>Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali</b>	<b>3,4</b>
	D.1) Un maggior numero di volontari	3,7
	D.2) Volontari attivi più preparati e qualificati	3,5
	D.3) Gestione dei volontari (accoglienza, gestione e motivazione)	3,2
	D.4) Ricambio della dirigenza	2,8
<b>E</b>	<b>Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali</b>	<b>3,3</b>
	E.1) Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3,4
	E.2) Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3,3
	E.3) Promozione dell'attività dell'associazione	3,8
	E.4) Locali e spazi fisici adeguati	3,2
<b>F</b>	<b>Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio</b>	



### 3. LE STRATEGIE

*Le strategie costituiscono le linee di azione che un'organizzazione si propone di implementare per rispondere ai bisogni prioritari sopra individuati.* Nella definizione delle strategie occorre tener conto delle minacce e delle opportunità dell'ambiente esterno e dei punti di forza e debolezza interni al CSV.

Riteniamo in via generale che nell'attuale contesto storico l'azione del CSV dovrà in particolare concentrarsi su quelle organizzazioni in grado di intraprendere virtuosi percorsi di crescita e qualificazione, stimolando in queste la consapevole assunzione di un ruolo d'avanguardia sociale e culturale del volontariato. Va da se però che tale scelta non può essere valutata con la quantità e tangibilità dei risultati e con gli esiti di breve periodo.

Ciò non vuol dire comunque trascurare le essenziali istanze avanzate dalle piccole o piccolissime realtà di volontariato, incapaci di intraprendere tali percorsi, a cui vanno comunque assicurati i basilari servizi.

Il "compromesso vincente" sarà indubbiamente quello di tarare "prodotti e servizi" sulla base delle potenzialità delle odv richiedenti.

Di seguito presentiamo un quadro di sintesi delle strategie delineate per rispondere ai bisogni prioritari descritti nel paragrafo precedente:

- A. **Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia.**
  - a. Implementare percorsi in grado di garantire alle associazioni conoscenze e competenze utili per una efficiente gestione delle attività realizzate e per elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie;
  - b. Mettere a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative.
- B. **Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio.**
  - a. Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio;
  - b. Garantire una maggiore e più qualificata prossimità a tutti i territori, maggiormente a quelli periferici;
  - c. Qualificare e promuovere le competenze e la proattività degli operatori rivolte alla creazione e sviluppo delle reti territoriali ed alla gestione e sviluppo delle relazioni, definendo procedure operative e modalità di approccio relazionale omogenee;
- C. **Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche.**
  - a. Promuovere, supportare ed accompagnare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici;
  - b. Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni;
  - c. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;

- d. Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato.
- D. **Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali.**
  - a. Garantire percorsi di formazione e di accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari;
  - b. Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui nuovi linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato;
  - c. Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni;
- E. **Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali.**
  - a. Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative;
  - b. Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti;
  - c. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;
  - d. Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica;
- F. **Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio.**
  - a. Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV;
  - b. Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV;
  - c. Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive;
  - d. Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV;
  - e. Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi;
  - f. Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse;
  - g. Valutare le opportunità e criticità connesse all'individuazione di nuove forme organizzative per la gestione delle attività finanziate con risorse diverse da quelle rivenienti dalla previsione normativa;

- h. Promuovere l'adozione di una cultura finalizzata a far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in tale dimensione sovranazionale.

**Fig. 2 I bisogni e le strategie**

Bisogno	Strategie
<b>A. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia</b>	➔ Implementare percorsi in grado di garantire alle associazioni conoscenze e competenze utili per una efficiente gestione delle attività realizzate e per elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie
	➔ Mettere a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative
<b>B. Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio</b>	➔ Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio
	➔ Garantire una maggiore e più qualificata prossimità a tutti i territori, maggiormente a quelli
	➔ Qualificare e promuovere le competenze e la proattività degli operatori rivolte alla creazione e sviluppo delle reti territoriali ed alla gestione e sviluppo delle relazioni., definendo procedure operative e modalità di approccio relazionale omogenee
<b>C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche</b>	➔ Promuovere, supportare ed accompagnare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici
	➔ Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni
	➔ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato
	➔ Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato
<b>D. Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali</b>	➔ Garantire percorsi di formazione e di accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari
	➔ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui nuovi linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato
	➔ Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni

Bisogno	Strategie
<p><b>E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative</li> <li>➔ Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti</li> <li>➔ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato</li> <li>➔ Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica</li> </ul>
<p><b>F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV</li> <li>➔ Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV</li> <li>➔ Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive</li> <li>➔ Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV</li> <li>➔ Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi</li> <li>➔ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse</li> <li>➔ Valutare le opportunità e criticità connesse all'individuazione di nuove forme organizzative per la gestione delle attività finanziate con risorse diverse da quelle rivenienti dalla previsione normativa</li> <li>➔ Promuovere l'adozione di una cultura finalizzata a far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in tale dimensione sovranazionale</li> </ul>

#### 4. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Per i contenuti di detta sezione rinviamo all'apposito documento.

## IL PIANO OPERATIVO

### 1. LE AZIONI PER LA REALIZZAZIONE DELLE STRATEGIE- Un'analisi di dettaglio

*Le azioni sono costituite da un insieme di attività, iniziative e servizi finalizzati ad implementare concretamente le strategie individuate.* 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 ci ha guidato 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 "elementari" 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. Questo può significare talvolta rinunciare al raggiungimento di elevati standard quantitativi ma d'altro canto consente di rispondere più efficacemente ai bisogni di qualificazione del volontariato ed alla creazione delle condizioni più favorevoli al suo sviluppo.

Nelle pagine che seguono illustriamo nel dettaglio le azioni che intendiamo porre in essere nell'anno a venire, dando altresì sinteticamente conto delle risorse umane e finanziarie necessarie a concretizzarle. Per comodità espositiva e per facilitare il confronto con gli anni passati le attività sono state riclassificate per area di servizio di appartenenza.

## RETI E AZIONE POLITICA

Premessa essenziale di tale progetto è la necessità che il volontariato sia consapevole che un'azione incisiva e trasformativa sulle comunità territoriali di riferimento passa principalmente proprio da un'assunzione responsabile e costante del proprio ruolo politico e culturale, elemento prioritario della propria missione. Ruolo politico che significa essere in grado di fornire una risposta concreta al bisogno immediato ed essere capace al contempo di stimolare il sistema politico perché intervenga a rimuovere le cause che hanno generato quel bisogno. In altre parole ciò vuol dire rifiutare il semplice ruolo di ammortizzatore sociale o tappabuchi delle deficienze ed inefficienze delle istituzioni per divenire un soggetto attivo e propositivo nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi pubblici sul territorio.

### *Obiettivi essenziali*

1. Potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici;
2. Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato;
3. Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni;
4. Agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;

### *Contenuti e modalità di attuazione*

1. ***Sviluppo e qualificazione di reti e coordinamenti di associazioni di volontariato ed altri soggetti del terzo settore, organizzate per settore e territorio***, finalizzati ad un consapevole esercizio del ruolo politico ed alla costruzione di risposte ai bisogni delle comunità di riferimento;
2. ***Definizione e stipula di intese e patti formali tra rappresentanze del volontariato ed enti locali***;
3. ***Promozione, sostegno e accompagnamento della partecipazione del volontariato ai tavoli di concertazione*** promossi dagli ambiti sociali ed ai nascenti comitati di partecipazione sanitari.
4. ***Creazione e sviluppo di un laboratorio regionale per lo sviluppo del ruolo politico del volontariato*** a cui parteciperanno associazioni di volontariato ed altri soggetti interessati.
5. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte nell'ambito del ***progetto Home Care Premium*** dalle associazioni di volontariato ed organizzazione di corsi di formazione rivolti ai volontari, ai care givers, agli assistenti familiari e agli operatori coinvolti nel progetto.

Reti e coordinamenti saranno allargati, ove opportuno e possibile, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..). Ogni rete definirà, sulla base dei bisogni del contesto



territoriale ove opera e delle aspettative delle organizzazioni partecipanti, un programma di lavoro che implementerà in corso d'anno.

Gli operatori dei vari sportelli avranno un ruolo essenzialmente tecnico spronando nel contempo i soggetti partecipanti a raggiungere un sufficiente grado di coesione ed intesa, tali da poterli rendere autonomi nella gestione della rete.

Saranno organizzati idonei percorsi di formazione in merito a temi e questioni di interesse per le singole reti, incontri di confronto e scambio di buone prassi tra le diverse reti attive e sarà altresì garantito un accompagnamento costante per coloro che assumeranno l'incarico di facilitatore/referente delle singole reti, utile per qualificare le competenze necessarie ad assolvere tale ruolo.

Sarà realizzata un'analisi ad hoc di ogni territorio che, tenendo conto delle risorse umane a disposizione, sarà finalizzata a definire i passi operativi da implementare al fine di garantire una maggiore e più qualificata prossimità a tutti i territori e maggiormente a quelli periferici.

<i>Novità rispetto al 2014</i>	Il punto 4 dei contenuti
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Solo risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne coperti esclusivamente da risorse rivenienti da fonti extra 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gratuito per le odv. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali
<i>Note</i>	L'azione si farà se e solo se saranno reperite le risorse extra 266 necessarie alla copertura del costo del personale impegnato nella realizzazione della stessa

## PROGETTAZIONE

### CONSULENZA PROGETTUALE

<i>Obiettivi essenziali</i>	Fornire competenze e accompagnamento alle associazioni finalizzate all'elaborazione ed alla presentazione di proposte progettuali sui diversi bandi accessibili al volontariato.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p><b>Informazione e consulenza per la definizione, elaborazione e presentazione di una proposta progettuale.</b> In particolare il CSV garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un servizio di informazione rispetto ai possibili bandi di accesso a linee di finanziamento, disponibili a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e locale, anche attraverso un'apposita sezione del sito internet;</li> <li>- un servizio di consulenza alla progettazione che si articola in: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esplicitazione del fabbisogno, analisi delle risorse e definizione dell'idea progettuale;</li> <li>▪ Elaborazione e presentazione della proposta progettuale;</li> <li>▪ Monitoraggio del percorso di approvazione ed accompagnamento agli adempimenti necessari all'avvio dell'iniziativa.</li> </ul> </li> </ul> <p>Per attivare il processo di erogazione del servizio è sufficiente contattare gli sportelli provinciali</p>
<i>Novità rispetto al 2014</i>	Il budget per le consulenze esterne è stato raddoppiato
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne (operatori di sportello e responsabile area progettazione) e consulenti esterni
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget di 10.000 euro per i consulenti esterni. Tutte le risorse sono rivenienti da fondi ex 266/91(trattasi della stessa voce di budget prevista per le consulenze per i progetti nazionali ed europei di cui sotto).
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gratuito per le odv. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali ed organizzazioni del Terzo Settore.
<i>Note</i>	

### BANDO PROGETTAZIONE

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornire sostegno e collaborazione, in qualità di partner, alla realizzazione di progetti elaborati dalle associazioni;</li> <li>2. Sviluppare la capacità progettuale delle associazioni</li> <li>3. Creare dei tavoli di lavoro che, oltre ad essere elaborativi dei progetti, divengano occasione permanente di confronto e scambio, garantendo la costruzione di rapporti collaborativi</li> </ol>
-----------------------------	---

sinergici e qualificanti tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio (pubbliche amministrazioni locali, organizzazioni del Terzo Settore, fondazioni, sindacati, imprese, scuole, asl....);

*Contenuti e modalità di attuazione*

***Emanazione di un bando per il sostegno di progetti presentati dalle associazioni.***

Compito essenziale della nostra struttura sarà garantire un supporto consulenziale ed un accompagnamento nella definizione dell'idea progettuale e dei suoi obiettivi, fasi e contenuti, da sviluppare attraverso incontri di lavoro con le singole partnership di proponenti.

Ai progetti finanziati il CSV fornirà un qualificato supporto di assistenza, accompagnamento e monitoraggio delle singole iniziative progettuali finalizzato ad un'efficace e puntuale programmazione ed implementazione delle attività previste ed al coinvolgimento di tutti i soggetti partner dell'iniziativa. Il monitoraggio sarà condotto anche attraverso sistematici incontri con i responsabili delle associazioni proponenti (e con gli altri soggetti pubblici e privati della rete), visite in loco ed ogni altro strumento ritenuto utile, al fine di verificare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative.

Gli interventi progettuali saranno presentati al CSV secondo principi, criteri e modalità esplicitamente definiti nei bandi Progettazione Sociale che sono predisposti, seguendo le indicazioni emanate dalla Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale delle Marche, nel rispetto delle linee guida nazionali.

*Novità rispetto al 2014*

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne (operatori di sportello e responsabile area progettazione)

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne rivenienti da fondi ex 266/91 ed un budget per il finanziamento dei progetti, al momento ancora da definire, che deriverà da fondi messi a disposizione dalla Regione Marche e dalle Fondazioni (in aggiunta alla quota prevista ai sensi della legge 266/91)

*Condizioni di erogazione del servizio*

Al bando possono accedere solo le odv. Eventuali altri soggetti possono entrare nella rete progettuale solo in qualità di partner.

*Note*

## ***PROGETTI ED AZIONI IN AMBITO EUROPEO E NAZIONALE***

*Obiettivi essenziali*

- 1.Cogliere le opportunità di finanziamento in relazione ai bandi dell'UE per il CSV e per le organizzazioni di volontariato.
2. Favorire la creazione di reti e partnership che permettano attività di scambio e conoscenza tra le associazioni marchigiane ed altre realtà del volontariato europeo.
3. Aumentare la conoscenza delle istituzioni, delle politiche e delle

opportunità dell'Unione Europea per il volontariato.

4. Favorire la nascita e lo sviluppo di un sentimento di appartenenza forte e positivo alla comune casa europea, creando cittadinanza europea attiva e solidale in un contesto comunitario e non solo nazionale.

*Contenuti e modalità di attuazione*

Verso le associazioni il CSV garantirà ***un'azione di informazione e consulenza per la definizione, elaborazione e presentazione di proposte progettuali*** rispetto ai possibili bandi di accesso a linee di finanziamento, disponibili a livello europeo. Ci faremo altresì carico di ***presentare quale soggetto capofila o partner progetti coerenti con la nostra missione***, che prevedono in ogni caso il coinvolgimento delle realtà di volontariato nelle azioni individuate.

Coerentemente con le priorità individuate dall'Unione Europea concentreremo il nostro impegno su progetti che riguarderanno in particolare gli anziani, l'invecchiamento attivo e la solidarietà intergenerazionale. Particolare attenzione sarà poi dedicata ai temi ed alle questioni connesse con l'Anno europeo per lo sviluppo previsto appunto per il 2015.

A livello locale sarà nostro preciso obiettivo partecipare attivamente ed efficacemente alla programmazione europea della Regione Marche 2014/2020 finalizzata all'elaborazione dei piani operativi regionali. Siamo infatti convinti che CSV Marche insieme alle altre formazioni rappresentative del Terzo Settore potranno garantire un prezioso contributo per proporre obiettivi, attività e tempi di realizzazione nell'ambito delle 11 aree tematiche di intervento definite dalla Commissione Europea.

Per le associazioni che intendono valutare la possibilità di presentare un progetto è sufficiente contattare gli sportelli provinciali. Per i progetti presentati direttamente dal CSV come soggetto capofila o partner, dopo aver valutato la praticabilità delle opportunità che l'Unione Europea offrirà, ci faremo innanzitutto carico di svolgere un'intensa azione finalizzata alla costruzione di un efficace partenariato a cui seguirà l'elaborazione condivisa della proposta a la conseguente presentazione della stessa.

*Novità rispetto al 2014*

Il budget per le consulenze esterne è stato raddoppiato

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne (responsabile area progettazione) e consulente esterno

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne ed un budget di 10.000 euro per i consulenti esterni (trattasi della stessa voce di budget prevista per le consulenze alla progettazione di cui sopra) rivenienti da fondi ex 266/91.

*Condizioni di erogazione del servizio*

Gratuito per le odv. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali ed organizzazioni del Terzo Settore.

*Note*

*Di seguito in sintesi i progetti e le azioni di livello europeo e nazionale che saranno in corso di realizzazione nel 2015*

**Net- Age:** Questo progetto frutto della collaborazione avviata con l'assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche nel corso del 2011, Anno Europeo del Volontariato, si è avviato i primi mesi del 2013 e proseguirà sino al mese di Giugno 2015. Il progetto, nel quale la Regione Marche è capofila ed il CSV il primo partner operativo, vede il coinvolgimento di istituzioni Pubbliche e di Centri di Supporto al Volontariato di sei diversi paesi del bacino Adriatico : Italia, Slovenia, Croazia, Serbia, Montenegro e Albania. Le attività mirano a: indagare in modo particolare le modalità di coinvolgimento del mondo del volontariato nell'erogazione di servizi alle fasce più anziane della popolazione, approfondire le modalità di collaborazione e di sviluppo tra diverse generazioni e soprattutto favorire lo scambio di buone prassi tra i soggetti dei diversi paesi coinvolti. Tra gli obiettivi finali vi è anche quello di sperimentare forme innovative e condivise di affidamento dei servizi alla persona da parte delle Istituzioni Pubbliche al mondo del Volontariato. L'obiettivo del progetto è anche quello di coinvolgere decine di organizzazioni di ogni paese interessato, nello sperimentare percorsi di programmazione e gestione condivisa dei servizi, che possa consentire di sperimentare innovativi percorsi di convenzionamento senza dover ricorrere all'istituto delle gare di appalto tanto caro alla burocrazia, ma allo stesso tempo tanto distante dalle logiche di intervento e partecipazione che contraddistinguono il mondo del Volontariato su entrambe le sponde dell' Adriatico. In particolare nel corso del 2015 nel mese di marzo nella città di Ancona sarà organizzato l'evento finale del progetto con la partecipazione di decine di ospiti internazionali e di organizzazioni di volontariato di tutta l'area Ionico – Adriatica.

**Volunteering@Work.** Questo progetto finanziato con fondi europei sull'asse Leonardo, in cui il CSV delle Marche figura quale capofila di progetto e con sette CSV della regione Emilia – Romagna quali partner, ha visto avviarsi le attività nel corso del 2014. Le attività si realizzeranno nel corso del primo semestre del 2015, con la seconda parte delle mobilità previste dal progetto. Il progetto prevede una serie di mobilità verso organizzazioni del terzo settore di 5 paesi europei (Spagna, Malta, Gran Bretagna, Polonia e Lituania) con esperienza consolidata su alcuni temi specifici. In particolare le attività mirano a sviluppare ed approfondire le conoscenze nei settori della raccolta fondi, del people raising ed in progetti di responsabilità sociale d'impresa. Le mobilità sono rivolte in via prioritaria ad operatori dei CSV o a volontari ed operatori delle OdV, che vogliono sviluppare competenze nei settori sopra descritti.

**Get your way:** Questo progetto finanziato con fondi europei sull'asse Leonardo, in cui il CSV delle Marche figura quale partner del soggetto capofila (CSV di Rimini), ha visto avviarsi le attività nel 2014 e si concluderà a metà del 2015. Esso prevede una serie di mobilità in diversi paesi d'Europa di volontari ed utenti di organizzazioni delle Marche e centri di accoglienza che lavorano su temi legati alla disabilità, alla salute mentale ed all'integrazione sociale. Nel mese di Dicembre 2014 è partito il primo flusso che ha visto interessate le organizzazioni marchigiane. Gli altri gruppi partiranno i primi mesi del 2015. I ragazzi con disabilità accompagnati da volontari saranno ospiti di strutture in Lituania, Spagna e Gran Bretagna in un percorso di autonomia e di conoscenza di percorsi d'eccellenza nell'ambito dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

**Marche Active@NET:** Questo progetto, si inserisce nel quadro di programmazione degli interventi prioritari su scala europea in materia di invecchiamento e solidarietà intergenerazionale promossi in occasione del 2012, anno dedicato ai medesimi temi.

Il progetto promuove una serie di azioni pilota che hanno come obiettivo generale quello di diffondere una cultura positiva dell'invecchiamento attivo e del valore dello scambio intergenerazionale nella Regione Marche attraverso la nascita di una rete territoriale di apprendimento e innovazione a sostegno delle politiche dedicate alle persone anziane.

In particolare gli obiettivi specifici del progetto sono:

- 1) Creare una rete territoriale multi-stakeholder attiva nell'ambito delle politiche di invecchiamento attivo e scambio intergenerazionale.
- 2) Sensibilizzare l'opinione pubblica in merito all'importanza dell'invecchiamento attivo nelle sue varie dimensioni.
- 3) Promuovere la diffusione di buone pratiche in materia di promozione dell'invecchiamento attivo nella regione Marche nei seguenti ambiti: occupazione, vita sociale, vita indipendente attraverso il sostegno ad azioni pilota su scala territoriale.

Il progetto si è avviato nei primi mesi del 2014 e si concluderà, a seguito della richiesta di una breve proroga entro il 30 Luglio 2015.

**Adesione al CEV Centro Europeo per il Volontariato:** Il CSV delle Marche è socio del CEV con sede a Bruxelles, la più grande rete di Centri di Supporto al Volontariato del continente, con i suoi oltre 100 soci in rappresentanza di piattaforme di Volontariato regionali o nazionali di oltre 40 paesi dell'Europa e delle Ex repubbliche Sovietiche e dei Balcani. Nel corso del 2015 sono in programma due assemblee il 23 – 24 e Aprile a Fiume in Croazia e nel mese di ottobre tra Bruxelles e Lussemburgo. Nell'assemblea di primavera a Fiume si discuterà della nuova programmazione dei fondi europei 2014 – 2020 con particolare attenzione ai fondi che saranno messi a disposizione nei diversi programmi di sviluppo dell'Area Balcanica ed Adriatico – Ionica. Il tema dell'assemblea d'autunno discuterà invece del ruolo del Volontariato nei processi di governance e gestione delle politiche sociali a livello europeo. Il CSV delle Marche è stato altresì invitato a presentare le conclusioni che emergeranno dal progetto Net – Age.

**Di seguito in sintesi i progetti e le azioni di livello nazionale ed europeo su cui il CSV è stato coinvolto negli ultimi mesi e della cui valutazione si è in attesa nei prossimi mesi**

CSV Marche è partner di una proposta presentata a valere sulla scadenza del 1° settembre 2014 della linea di finanziamento **Europa per i Cittadini** in cui è capofila il CEV. Il progetto riguarda temi quali la responsabilità sociale d'impresa e lo scambio di buone prassi con altri 16 paesi dell'Unione Europea.

E' altresì partner di un progetto presentato sul **Bando Progress**, scaduto lo scorso 28 Agosto 2014, e mirato allo sviluppo ed alla sperimentazione di innovative modalità di accesso ai servizi socio sanitari. Capofila del progetto è l'ASUR Marche e partner Regione Marche, INRCA ed altri soggetti del territorio.

Infine CSV Marche ha presentato alla scadenza del 1° ottobre 2014 sulla linea di finanziamento **Erasmus Plus-asse giovani, una proposta come capofila ed altre quattro come partner** in collaborazione con organizzazioni simili al CSV Marche di Croazia, Austria, Malta, Lituania, Gran Bretagna e Cipro. In tutti i progetti il tema portante è il coinvolgimento dei giovani in attività di cittadinanza attiva e di volontariato con particolare attenzione ai temi dell'integrazione culturale, della legalità, da svilupparsi con metodologie innovative che in particolare prevedono lo scambio di buone prassi attraverso mobilità, integrate con l'uso di piattaforme informatiche.



## PROMOZIONE

### PROGETTI DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO NELLE SCUOLE

*Obiettivi essenziali*

- Promozione e diffusione nelle scuole di ogni ordine e grado:
1. della cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva;
  2. della cultura della legalità;
  3. della cultura dell'integrazione e dell'accoglienza in una prospettiva multiculturale.

*Contenuti e modalità di attuazione*

***Il progetto "Volontaria...Mente" è rivolto alle scuole secondarie di secondo grado.*** Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale, presentazione delle associazioni del territorio a cura dei volontari delle stesse; eventuali approfondimenti su temi d'interesse come legalità, intercultura, cittadinanza europea, diritti, ecc.). A tale fase fa seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, diverse tra loro per contenuti e settore di intervento, tra le quali un percorso operativo di stage da svolgersi presso le sedi delle associazioni, finalizzato a coniugare teoria e prassi, attraverso concrete attività di servizio. Ultima fase è quella della valutazione, come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.

***Il progetto "Mister cittadino" è rivolto in particolare agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado*** e prevede interventi di sensibilizzazione per la formazione di soggetti attivi e partecipativi e per la promozione di una cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. Il progetto prevede una fase di sensibilizzazione dei docenti nell'ambito delle metodologie partecipative e dei saperi relazionali ed un momento formativo rivolto agli alunni in classe, al fine di sollecitare un processo di apprendimento sui valori e sullo stile di vita del volontario e sulla cultura del dono e della solidarietà. A tale fase fa seguito la presentazione delle esperienze di volontari delle associazioni del territorio e una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input iniziali offerti agli alunni.

I progetti coinvolgeranno non solo gli studenti ma anche gli insegnanti, fornendo agli stessi spunti per una riflessione da svolgere all'interno delle programmazioni disciplinari.

Il CSV continuerà ad indirizzare i propri sforzi verso la qualificazione dell'intervento proposto piuttosto che verso lo sviluppo quantitativo dello stesso. Tale obiettivo si realizzerà in particolare:

- a. Favorendo una partecipazione più sentita e coinvolgente del corpo insegnante;



- b. Qualificando le competenze degli operatori del CSV che accompagnano le associazioni in tale esperienza;
- c. Garantendo un accompagnamento costante e qualificato a quei giovani che manifestano una prima disponibilità ad inserirsi in un'associazione;
- d. Sviluppando le competenze delle associazioni sia in relazione agli interventi e ai percorsi di approfondimento che si tengono in classe, sia, ove previsto, nel proporre e gestire momenti di stage utili ed accattivanti per i giovani partecipanti, così da favorire il loro stabile inserimento nelle realtà associative.

Le associazioni che intendono partecipare a tali progetti non devono far altro che compilare l'apposita manifestazione di interesse ed inviarla al proprio sportello di riferimento.

*Novità rispetto al 2014*

Alcune fasi del progetto saranno gestite attraverso lo spazio dedicato presente nell'area riservata del sito del CSV: adesione da parte di scuole e odv, valutazione del progetto da parte di scuole, odv e studenti, gestione delle iscrizioni agli stage da parte degli studenti e monitoraggio degli stessi, invio dell'attestato di partecipazione.

*Risorse umane coinvolte*

Collaboratori esterni e personale interno per gli interventi in classe; personale interno per tutte le altre azioni del progetto.

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 53.155 euro per i collaboratori esterni per gli interventi in classe e per gli altri costi del progetto. Le risorse provengono tutte dai fondi ex 266/91.

*Condizioni di erogazione del servizio*

Al progetto possono accedere solo le odv in forma totalmente gratuita.

*Note*

## **ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO**

*Obiettivi essenziali*

Fornire informazioni a quei cittadini che vogliono coinvolgersi in attività di volontariato, permettendo loro di mettersi in contatto con le associazioni che rispondono alle proprie necessità.

*Contenuti e modalità di attuazione*

***I cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV*** ove riceveranno tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori garantiranno poi un servizio di accompagnamento, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

In tale contesto continueremo a partecipare ad incontri, seminari e convegni di presentazione del CSV e del servizio di orientamento al volontariato che si terranno presso gli atenei marchigiani ed in alcune manifestazioni pubbliche rivolte ai giovani.

Proseguirà nel 2015 la collaborazione avviata nel 2014 con CSVNET e CIESSEVI Milano, per la gestione dei colloqui di orientamento e selezione dei candidati al *Programma Volontari per Expo 2015* provenienti dal territorio marchigiano.

*Novità rispetto al 2014*

*Risorse umane coinvolte* | Risorse umane interne

*Risorse economiche previste e provenienza* | I costi delle risorse umane interne

*Condizioni di erogazione del servizio* | Al servizio possono accedere cittadini ed odv in forma completamente gratuita

*Note*

### **PROGETTO "GIUSTIZIA RIPARATIVA"**

*Obiettivi essenziali* | Favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente individuate, dei condannati, anche minorenni ammessi alle misure alternative alla detenzione.

*Contenuti e modalità di attuazione* | Il CSV si fa carico di *individuare una o più odv presso le quali i soggetti segnalati dall' Ufficio Esecuzione Penale esterna e dall' Ufficio dei Servizi Sociali per i Minorenni possono svolgere periodi di servizio di volontariato*. Il CSV si fa altresì carico di accompagnare e supportare le odv aderenti al progetto in relazione a tutte le attività ed incombenze previste.

*Novità rispetto al 2014* | Il protocollo in essere con l' Ufficio Esecuzione Penale esterna sarà replicato anche con l' Ufficio dei Servizi Sociali per i Minorenni.

*Risorse umane coinvolte* | Risorse umane interne

*Risorse economiche previste e provenienza* | I costi delle risorse umane interne

*Condizioni di erogazione del servizio* | Il servizio, a cui possono accedere l' Ufficio Esecuzione Penale esterna, l' Ufficio dei Servizi Sociali per i Minorenni e le odv coinvolte, è erogato in forma totalmente gratuita

*Note*

### **PROGETTO "STAZIONI IMPRESENZIATE"**

*Obiettivi essenziali* | Favorire il recupero degli immobili non utilizzati delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche.

*Contenuti e modalità di* | CSV Marche, in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria

<i>attuazione</i>	Italiana Marche sulla base delle manifestazioni di interesse raccolte a fine 2014, si farà carico di <i>individuare ed assegnare ad organizzazioni non profit marchigiane gli spazi disponibili delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche</i> , al fine di destinarle alla realizzazione di attività ad utilità sociale che offrono un servizio al territorio e possono anche rappresentare una reale opportunità di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati.
<i>Novità rispetto al 2014</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Al progetto possono accedere tutte le organizzazioni marchigiane senza fini di lucro in forma totalmente gratuita.
<i>Note</i>	

## ***VOLONTARIATO & IMPRESE***

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promuovere e favorire il rapporto tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale</li> <li>2. Reperire risorse per il finanziamento delle attuali e/o ulteriori attività del CSV.</li> <li>3. Orientare ed accompagnare le imprese all'adozione di comportamenti di responsabilità sociale, anche coinvolgendo le organizzazioni di volontariato nell'implementazione di progetti a ciò finalizzati.</li> </ol>
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>Il progetto prevede la realizzazione dei seguenti percorsi operativi:</p> <p><b><i>Finanziamento di azioni ed iniziative del CSV</i></b>          Imprese ed organizzazioni di categoria garantiscono contributi economici che vanno a sostenere i progetti, le attività ed i servizi che il CSV offre alle associazioni di volontariato.</p> <p><b><i>Finanziamento (o cofinanziamento) di progetti presentati dalle associazioni al CSV</i></b>          Imprese ed organizzazioni di categoria garantiscono contributi economici che vanno ad integrare le risorse finanziarie che il CSV destina al sostegno dei progetti elaborati e presentati dalle associazioni.</p> <p><b><i>Il volontariato aziendale</i></b>          L'idea che si propone è quella che le aziende concedano ai propri dipendenti, un giorno all'anno o il tempo che si riterrà opportuno, di svolgere attività di volontariato in organizzazioni da individuare. Tale attività sarà svolta in coincidenza del normale orario di lavoro ed il dipendente manterrà il diritto alla paga oraria maturata. Donare il tempo dei propri collaboratori è forse la frontiera più evoluta della</p>

responsabilità sociale d'impresa. Altissimo è il valore formativo riconosciuto al "volontariato aziendale" da tutte quelle aziende che hanno vissuto simili esperienze. Per il mondo del volontariato, il beneficio atteso è evidentemente l'acquisizione di nuove risorse, ma anche la costruzione di partnership stabili con le aziende operanti sul territorio.

#### ***Adotta un'associazione***

Imprese ed organizzazioni di categoria adottano la vita istituzionale e le progettualità di un'associazione di volontariato del proprio territorio con un investimento economico annuo, rinnovabile, da concordare insieme.

#### ***Beni usati&solidali***

Con questo progetto aziende, enti pubblici, associazioni e organizzazioni di categoria possono donare alle associazioni di volontariato marchigiane beni di qualsiasi genere non deperibili nuovi, ma non più commercializzabili od usati, ma ancora utilizzabili o in alternativa metterli a disposizione attraverso una proposta di prestito. Il sistema offre altresì un servizio di raccolta delle disponibilità di professionisti e cittadini che vogliono donare gratuitamente, una tantum o continuativamente le loro competenze lavorative o abilità specifiche, alle associazioni di volontariato delle Marche. Ovviamente anche aziende ed enti pubblici potranno offrire gratuitamente e temporaneamente il know-how tecnico e le competenze manageriali per consulenze, corsi di formazione, ecc. o propri mezzi e risorse (ad esempio spazi per incontri, automezzi).

Il progetto si concretizza in un sito internet che rappresenta un vero e proprio magazzino virtuale attraverso un procedimento di inserimento on line delle disponibilità di beni e servizi, manifestate da enti pubblici e privati. Il sito consente alle associazioni di verificare la presenza o meno di prodotti o servizi di loro interesse e di prenotarsi per il ritiro o l'utilizzo.

#### ***Sportello Responsabilità Sociale***

Il CSV in collaborazione con Legambiente Marche ha avviato un progetto per facilitare ed incoraggiare le imprese ad adottare su base volontaria buone pratiche e comportamenti responsabili che contribuiscano al benessere ed alla coesione della comunità. Tale progetto si sostanzia nel fornire alle imprese interessate indicazioni ed orientamenti per sperimentare buone prassi di responsabilità sociale che coinvolgono, in particolare, le attività di organizzazioni di volontariato con le quali avviare sinergiche partnership.

#### ***Premio Volontariato ed Imprese***

Organizzeremo per la sesta edizione un bando di concorso finalizzato a premiare la migliore esperienza innovativa di collaborazione tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale.

*Novità rispetto al 2014*

In virtù della scarsità delle risorse economiche a disposizione e dei risultati fin qui conseguiti è stata ridotta la collaborazione con la figura deputata prevalentemente alla raccolta di risorse economiche presso le

	aziende, da destinare al finanziamento delle attività del CSV.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e collaborazioni esterne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget di 16.000 euro per le collaborazioni esterne rivenienti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Alle varie azioni del progetto possono accedere tutte le organizzazioni di volontariato e le imprese profit marchigiane in forma totalmente gratuita.
<i>Note</i>	

## FORMAZIONE

### LE ATTIVITÀ FORMATIVE PRODOTTE DIRETTAMENTE DAL CSV

<i>Obiettivi essenziali</i>	Accrescere le conoscenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>Come di consueto la formazione proposta dal CSV si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi, tenuti da esperti scelti e selezionati dal CSV. I percorsi formativi sono incentrati su tematiche comuni a tutte le associazioni di volontariato a prescindere dal loro specifico ambito di attività.</p> <p><b><i>Il sistema formativo pensato per il 2015 prevede il coinvolgimento delle Università marchigiane e sarà così strutturato:</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. giornate formative da tenersi a livello regionale su aree di competenza trasversale quali ad esempio: comprendere l'organizzazione e conoscere gli strumenti pratici per gestirla, orientare e gestire le risorse umane, comunicare la propria identità, reti e relazioni, advocacy e ruolo politico, etc...;</li> <li>b. percorsi formativi da tenersi a livello provinciale in cui saranno affrontate tematiche prevalentemente tecniche quali: progettazione, ricerca fondi e finanziamenti, amministrazione e fisco, etc...</li> <li>c. seminari di approfondimento realizzati presso le Università marchigiane su aree più fenomenologiche quali: vecchie e nuove vulnerabilità, il welfare contemporaneo, il rapporto con il profit, etc...</li> </ol> <p>Si terranno lezioni frontali ed a distanza.</p> <p>La frequentazione di ciascun momento formativo farà maturare dei crediti. A chi raggiungerà il previsto numero massimo di crediti sarà rilasciata una certificazione congiunta tra università e CSV.</p> <p>Le tematiche dei tre livelli formativi previsti saranno definite sulla base di un'indagine ad hoc che sarà realizzata entro la fine del 2014 presso le organizzazioni di volontariato marchigiane. Sulla base delle risultanze di tale indagine si procederà alla programmazione dei vari momenti formativi che prenderanno avvio a marzo 2015 e si snoderanno fino a maggio per poi riprendere a fine settembre e concludersi a metà dicembre.</p> <p>Come d'abitudine al termine dei momenti formativi, sarà garantita, su richiesta, un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle specifiche esigenze espresse dai volontari durante le ore di formazione in aula.</p>
<i>Novità rispetto al 2014</i>	Completamente nuova è l'articolazione del programma formativo così come la scelta di condividere con le associazioni l'individuazione delle tematiche da affrontare.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e docenti esterni

<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 25.000 euro per i docenti che saranno coinvolti rivenienti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gli appartenenti alle associazioni di volontariato marchigiane possono accedere ai percorsi formativi in forma totalmente gratuita. Eventuali appartenenti ad organizzazioni non profit diverse dal volontariato ed altri enti pubblici e privati potranno accedere dietro pagamento di una quota di iscrizione.
<i>Note</i>	

## **LE ATTIVITÀ FORMATIVE PROPOSTE DALLE ASSOCIAZIONI**

<i>Obiettivi essenziali</i>	Garantire il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche, nei particolari ambiti di intervento delle associazioni, integrando così la gamma delle tematiche affrontate nei percorsi formativi proposti dal CSV.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p><b>Bando per il sostegno delle iniziative formative delle associazioni</b></p> <p>L'eterogeneità e le specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative di tutte le diverse organizzazioni di volontariato. A tal fine il CSV ha deciso di sostenere le iniziative formative proposte dalle associazioni singole o in rete con altri soggetti, sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposita guida.</p> <p>La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione e valutazione dell'intervento formativo;</li> <li>• l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;</li> <li>• l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa.</li> </ul> <p>Il CSV si fa altresì carico di realizzare una puntuale attività di valutazione finale delle azioni formative così realizzate, anche attraverso appositi strumenti formali che la o le associazioni proponenti predispongono secondo le previste indicazioni.</p> <p>Nell'eventualità che un'associazione richieda un intervento singolo e occasionale di un unico esperto per lo svolgimento di un momento formativo il CSV si attiva per reperire la professionalità richiesta.</p>
<i>Novità rispetto al 2014</i>	Un lieve aumento delle disponibilità economiche previste per il sostegno dei progetti formativi



<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne (operatori di sportello e responsabile area progettazione)
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne, un budget per il finanziamento delle iniziative formative pari ad euro 80.000 per tutto il 2015 ed un budget di euro 8.000 per gli interventi formativi singoli ed occasionali, rivenienti tutti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Al bando possono accedere solo le odv. Eventuali altri soggetti possono entrare nella rete progettuale solo in qualità di partner.
<i>Note</i>	

## **ATTIVITÀ FORMATIVE PER L'AGGIORNAMENTO E LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE INTERNE**

<i>Obiettivi essenziali</i>	Qualificare e valorizzare le risorse umane interne
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>La scelta, confermata anche per il 2015, di internalizzare sempre più l'erogazione dei servizi e di qualificarne i contenuti, comporta un deciso investimento formativo in termini di specializzazione e professionalizzazione dei ruoli e delle funzioni degli operatori coinvolti.</p> <p>Il percorso di costruzione di tale programma formativo specifico ha visto una prima analisi dei fabbisogni formativi realizzata con gli operatori stessi e quindi con i responsabili di area e con la direzione del CSV, fatta in particolare sulla base delle strategie d'intervento previste per il 2015.</p> <div style="background-color: #e67e22; color: white; text-align: center; padding: 5px;"><b>Programma Formativo Operatori 2015</b></div> <div style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>La gestione di reti e relazioni (percorsi e modalità)</i></div> <div style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Il rapporto tra volontariato ed enti pubblici tra sussidiarietà e partecipazione</i></div> <div style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>L'Europa: opportunità e vincoli</i></div> <div style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>L'organizzazione del lavoro: gestione del tempo e problem solving</i></div> <div style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Momenti di apprendimento trasversale mirati alla condivisione e allo scambio di buone prassi nella gestione ed organizzazione degli impegni quotidiani</i></div>
<i>Novità rispetto al 2014</i>	Le tematiche maggiormente coerenti con le linee strategiche della presente programmazione
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e docenti esterni
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 7.000 euro per i docenti che saranno coinvolti rivenienti da fondi ex 266/91.

*Condizioni di  
erogazione del  
servizio*

*Note*

## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### *Obiettivi essenziali*

L'attività di comunicazione e promozione viene spesso trascurata dalle associazioni in favore delle attività istituzionali più proprie creando però una distanza tra la mole di lavoro svolta e la percezione dello stesso all'esterno. La mancata promozione delle proprie attività ridimensiona altresì notevolmente la possibilità di creare partnership con altri soggetti e più in generale di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze. Con questa consapevolezza gli obiettivi che perseguiamo in questa area di servizio sono i seguenti:

- Rendere visibili le iniziative ed il messaggio del volontariato ai diversi interlocutori esterni, anche attraverso un sostegno diretto e materiale nella promozione delle proprie attività;
- Garantire alle associazioni informazioni chiare e sintetiche su tutti i settori di intervento e su tutti gli aspetti della loro attività quotidiana, utili allo sviluppo ed alla qualificazione delle stesse;
- Mettere in rete esperienze e buone prassi realizzate dalle associazioni;
- Promuovere all'interno delle associazioni una sensibilizzazione diffusa alle tematiche sempre più importanti della comunicazione favorendo, in una logica abilitante, l'acquisizione delle competenze necessarie a valorizzare le attività e le iniziative delle stesse.

### *Contenuti e modalità di attuazione*

Gli obiettivi di cui sopra sono perseguiti attraverso l'implementazione delle seguenti azioni:

1. L'aggiornamento e lo sviluppo del *sito internet* quale efficace, immediato ed economico strumento di comunicazione e conoscenza per tutto il mondo del volontariato, affinché diventi sempre più una piazza virtuale dove sia possibile informarsi, dialogare e dove ci siano strumenti di servizio che facilitino il rapporto tra associazioni e CSV e tra le stesse associazioni. In tale contesto intendiamo in particolare creare strumenti che facilitino la collaborazione e lo scambio di buone prassi tra le associazioni e la diffusione delle iniziative realizzate. Sarà altresì potenziata l'area riservata del sito per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.
2. La gestione dei *Social network* quale prioritario canale di comunicazione verso le giovani generazioni. CSV Marche a partire dal 2012 ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network. Ciò al fine di cogliere le opportunità che tali mezzi offrono sia per meglio promuovere le proprie attività e servizi verso le associazioni ma soprattutto per promuovere i valori del volontariato e della

solidarietà verso la comunità. La scelta di costruire una presenza *social* garantisce infatti la possibilità di entrare in contatto con un'utenza di massa, trasversale e differenziata per sesso, estrazione ed età. Sono infatti milioni le persone che ogni giorno interagiscono sui social, ed il mondo *non profit* utilizza tale canale proficuamente per condividere e promuovere le proprie attività, ma anche per allargare l'orizzonte dei propri contatti, costruire un dialogo con i propri portatori di interesse e potenziare l'impatto delle proprie azioni. A partire da tali considerazioni nel 2015 sarà ulteriormente sviluppato e potenziato l'uso di tale canale di comunicazione, non solo per le iniziative del CSV ma anche come servizio da offrire alle associazioni, finalizzato ad una sempre migliore e più efficace comunicazione dei progetti del volontariato marchigiano.

3. **La realizzazione di una newsletter settimanale da inviare a mezzo posta elettronica** finalizzata alla diffusione degli aggiornamenti presenti nel sito internet e di altre notizie ritenute di interesse per il mondo del volontariato.
4. **Il sostegno dedicato all'elaborazione grafica ed alla stampa del materiale cartaceo necessario a promuovere le iniziative delle associazioni.** Di tale servizio intendiamo sottolineare la valenza estremamente positiva per lo sviluppo del volontariato marchigiano confermata da quanto fin qui realizzato. Il fatto che il CSV eroghi tale servizio non costituisce infatti per le associazioni un'occasione di risparmio di sempre preziose risorse, ma la possibilità di svolgere un'attività alla quale altrimenti spesso rinuncerebbero. Trattasi di un servizio erogato in base a puntuali criteri e procedure.
5. L'attività di un **ufficio stampa a disposizione delle associazioni** che si occupa di pubblicizzare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione e radio, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti potenzialmente interessati. In tale contesto sarà nostra cura continuare a raccogliere, selezionare e catalogare la documentazione video e fotografica disponibile degli eventi e delle iniziative più significative realizzate dalle associazioni e dal CSV. In tale contesto valuteremo la fattibilità di promuovere un concorso fotografico aperto a tutti, su temi che riguardano il volontariato, da realizzarsi in collaborazione con un'associazione di volontariato attiva nel settore.
6. **Organizzazione e gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche** nei principali mezzi di comunicazione regionali (radio, quotidiani e periodici).
7. Un **servizio di consulenza mirato ad agevolare sia le forme di comunicazione interna delle associazioni** (verso soci, volontari, dipendenti, collaboratori), **sia la comunicazione delle stesse verso l'esterno** (enti locali, istituzioni pubbliche, enti non-profit, fondazioni, scuole, sindacati, imprese, mezzi di comunicazione,

cittadini in genere). In tale contesto sarà nostro preciso impegno garantire, ove opportuno, un accompagnamento personalizzato e continuativo per la redazione di piani di comunicazione relativi a progetti, eventi e iniziative svolte dalle associazioni.

8. Un *supporto organizzativo, promozionale e logistico nella progettazione e realizzazione o presenza ad eventi e manifestazioni pubbliche di richiamo.*

Siamo consapevoli che i servizi sopra descritti rappresentano solo una prima essenziale risposta ai bisogni di comunicazione del volontariato marchigiano, costituendo una sorta di batteria di servizi di primo livello. Stante ciò e soprattutto sulla base delle esigenze ripetutamente manifestate dalle associazioni, è nostra intenzione per il 2015 attrezzarci ed organizzarci per essere in grado di fornire servizi di comunicazione aggiuntivi a quelli sopra riportati, anche di più elevato contenuto qualitativo ed in particolare erogati all'interno di un pianificato e continuativo percorso di sviluppo ed accompagnamento. Trattasi in questo caso di una *batteria di servizi di secondo livello* che potranno essere erogati solo dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV per il loro approntamento. A titolo meramente esemplificativo e non certo esaustivo stiamo parlando di: realizzazione e gestione siti internet, gestione complessiva e continuativa delle attività di comunicazione dell'associazione, creazione e gestione di social network, realizzazione video, ideazione ed applicazione dell'immagine coordinata dell'associazione, campagne di sms solidali etc...

Sarà infine nostra cura promuovere una *efficace politica promozionale delle iniziative e delle attività del CSV* soprattutto verso le associazioni ma anche nei confronti di tutti gli altri portatori di interesse, individuando di volta in volta i più efficaci ed economici strumenti da adottare, sulla base degli obiettivi e dei contenuti delle iniziative ed attività in programma. In particolare nei confronti delle associazioni tale politica sarà finalizzata a promuovere una sempre migliore conoscenza, fruibilità ed accessibilità ai nostri servizi da parte di tutte le associazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie, accompagnando quindi le associazioni ad un adeguato uso delle stesse.

*Novità rispetto al 2014*

La rinuncia al periodico Vdossier. Lo sviluppo della comunicazione attraverso i social network. L'offerta dei servizi di secondo livello.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne, professionisti e fornitori esterni

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne a cui si aggiunge un costo di 16.000 euro per il grafico, di 5000 euro per una collaborazione dedicata allo sviluppo ed alla gestione dei social network, 75.000 euro per la stampa del materiale promozionale, di 1500 euro per il consulente dell'area comunicazione, di 4000 euro per la promozione dei servizi e delle iniziative del CSV e di complessive 8.150 euro per i diversi fornitori coinvolti nell'aggiornamento e nello sviluppo dei vari strumenti

informatici e di comunicazione utilizzati dal CSV (sito internet, posta elettronica, piattaforma ed archivio interno, area riservata associazioni). Trattasi di risorse interamente provenienti da fondi ex legge 266/91.

*Condizioni di erogazione del servizio*

L'accesso a tutti i servizi sopra descritti come di primo livello è completamente gratuito per le odv e dietro rimborso spese per soggetti diversi dalle odv. I servizi individuati invece come di secondo livello sono erogati dietro corrispettivo per tutti i soggetti richiedenti.

*Note*

## CONSULENZA

### CONSULENZA

---

*Obiettivi essenziali*

1. Garantire competenze e sostegno alle associazioni in diverse aree di operatività comune;
2. Semplificare l'attività delle organizzazioni richiedenti attraverso la soluzione personalizzata di problematiche specifiche da queste avanzate;
3. Trasmettere e sedimentare, nel lungo termine, quelle competenze, capacità e strumenti, necessarie affinché l'associazione possa farsi carico autonomamente delle proprie istanze.

*Contenuti e modalità di attuazione*

Il **servizio di consulenza** si articola nelle seguenti aree di intervento:

- **Amministrativa fiscale:** impostazione e gestione contabile, redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, assistenza ed invio delle domande per il cinque per mille;
- **Assicurativa:** stipula delle assicurazioni obbligatorie e relativi adempimenti amministrativi;
- **Disciplina del lavoro:** acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale;
- **Finanziaria:** gestione finanziaria delle associazioni;
- **Raccolta fondi e marketing sociale:** gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità esterna e reperimento di risorse finanziarie attraverso la ricerca, l'impostazione e la gestione di idonei strumenti;
- **Volontari:** percorsi, strumenti e metodologie per la ricerca, l'inserimento e la gestione dei volontari;
- **Informatica:** progettazione e realizzazione di applicazioni informatiche personalizzate;
- **Legale:** costituzione di nuove organizzazioni di volontariato, redazione e modifiche statutarie, redazione di regolamenti interni e della contrattualistica esterna, rapporti giuridici con soggetti terzi;
- **Privacy:** contenuti della disciplina della legge omonima ed adempimenti connessi;
- **Organizzativa:** gestione delle risorse a disposizione dell'organizzazione in termini di modelli organizzativi, funzioni, mansioni;
- **Settoriali:** problematiche e questioni relative alle specifiche attività istituzionali portate avanti dalle associazioni nei diversi ambiti di intervento (disabilità, immigrazione, sanità, ambiente, etc...)

Le prestazioni sono personalizzate sulla base delle specifiche e particolari esigenze di ogni associazione.

Il servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio e dai responsabili di area



presenti nella sede regionale. La struttura interna è inoltre affiancata da figure professionali che garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone solo l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma intende trasmettere al volontariato quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché progressivamente possa farsi carico direttamente delle proprie istanze ed acquisire una graduale autonomia nella gestione dei problemi.

La complessità e la delicatezza delle questioni amministrative-fiscali ci ha indotto a approfondire in tali ambiti un particolare impegno finalizzato ad una efficace e puntuale soluzione delle problematiche riscontrate dalle associazioni. A tal proposito garantiremo quindi alle associazioni *un accompagnamento personalizzato e costante nell'impostazione dei contenuti e delle procedure amministrativo-fiscali da adottare e nell'adempimento dei relativi obblighi*. Il servizio consiste in un *"percorso consulenziale personalizzato"*, che si snoda attraverso periodici incontri programmati che si svolgono presso le sedi provinciali del CSV, nel corso dei quali gli operatori rispondono alle richieste specifiche avanzate dalle associazioni, assicurando nel contempo una costante azione di tutoraggio e monitoraggio della gestione contabile ed amministrativa dell'associazione. In tale contesto nel 2015 ci faremo altresì carico di elaborare una sorta di vademecum dove sono riportati in sintesi tutti gli adempimenti di natura amministrativa-fiscale ma anche giuridico-legale che un odv deve rispettare per essere "in regola" con le normative vigenti.

Strettamente connessa a tale percorso di accompagnamento è la fornitura gratuita di un *software per la tenuta della contabilità* e per la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato, da noi creato e pensato in particolare per le realtà di medio-piccole dimensioni.

Sarà garantito il *servizio di invio delle domande del "cinque per mille"* così come il *servizio di predisposizione e trasmissione telematica dei modelli dichiarativi* previsti dalla normativa (Modello EAS, Modello 770, modello IRAP, modello Unico, F24, ecc...). L'invio di tali modelli è erogato dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV.

Per le realtà di maggiori dimensioni che optano per scelta o per obbligo normativo per la tenuta della contabilità secondo il metodo della partita doppia e comunque per tutte le organizzazioni interessate, il CSV garantisce un *servizio per la tenuta diretta della contabilità, con costi a carico delle stesse organizzazioni di volontariato*. Il CSV garantisce altresì, sempre con costi a carico delle stesse organizzazioni di volontariato, il servizio di gestione del personale ed adempimenti connessi, per quelle associazioni che hanno in organico personale retribuito.

Per quanto concerne la normativa riguardante la *sicurezza nei luoghi di lavoro* il CSV garantisce un servizio finalizzato all'assolvimento di tutti gli obblighi previsti, sia in termini di documentazione da redigere che di percorsi formativi da seguire. I servizi sono erogati dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV per la loro erogazione.

Il CSV ha ritenuto da sempre prioritario investire risorse umane ed economiche finalizzate alla diffusione verso le odv della *cultura della "rendicontazione sociale"* intesa come mezzo per render conto a tutti i portatori di interesse dei risultati raggiunti e delle attività realizzate e per migliorare continuamente il risultato della propria presenza sul territorio. E' evidente infatti che le informazioni che si possono trarre dai tradizionali documenti contabili come un rendiconto o un bilancio non sono sufficienti, perché si limitano ad evidenziare la dimensione economico-finanziaria dell'ente, non rappresentando adeguatamente l'operato dell'organizzazione.

Attraverso l'adozione di strumenti di rendicontazione sociale è invece possibile: comunicare la propria identità e missione, indagare sull'entità e la qualità delle risorse umane ed economiche impiegate, rendere conto dell'attività svolta e dei risultati raggiunti, anche in relazione agli obiettivi individuati, a tutti i soggetti a vario titolo interessati. Un percorso di rendicontazione sociale consente altresì un processo di riflessione interna incentrato sull'analisi dei propri punti di forza e di debolezza e sugli ambiti di migliorabilità.

In tale contesto il CSV garantirà un accompagnamento ed un supporto consulenziale a quelle associazioni che intendono elaborare un documento di rendicontazione sociale, fornendo altresì modelli e schemi esemplificativi che possono agevolare le associazioni nel percorso intrapreso.

Il servizio, oltre ad intervenire concretamente attraverso l'assistenza personalizzata, mira a trasmettere al personale coinvolto nella redazione di detti documenti, le conoscenze e le competenze tecniche necessarie alla futura redazione in autonomia dei documenti, in un ottica di continuità e migliorabilità.

Il Servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli provinciali con il supporto, qualora necessario, di una professionalità esterna con competenza ed esperienza specifica su tali tematiche.

*Novità rispetto al 2014*

Nel 2015 non si farà il percorso formativo sulle tematiche amministrative e fiscali inserito lo scorso anno all'interno del servizio di accompagnamento contabile. Il servizio di accompagnamento alla rendicontazione sociale sarà erogato solo dietro espressa richiesta delle associazioni.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne e professionalità esterne

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne ed un budget di 12.000 destinato a coprire gli eventuali costi di professionalità esterne che si rendesse

necessario coinvolgere, rivenienti da fondi ex 266/91.

L'accesso per le odv a tutti i servizi sopra descritti è completamente gratuito fatta eccezione per i seguenti:

Il servizio di tenuta della contabilità in partita doppia e quello di gestione del personale retribuito;

Il servizio di invio delle domande del "cinque per mille" e quello di predisposizione e trasmissione telematica dei modelli dichiarativi previsti dalla normativa;

Gli adempimenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavori (documenti e formazione).

Per tutti gli altri soggetti diversi dalle odv tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo.

Condizioni di erogazione  
del servizio

Note

## **TUTORAGGIO GESTIONALE**

Obiettivi essenziali

1. Realizzare un servizio personalizzato per analizzare e risolvere gli aspetti critici della gestione e dell'organizzazione delle OdV.
2. Fornire le indicazioni e gli strumenti necessari per affrontare in maniera corretta le problematiche gestionali ed organizzative delle OdV, attraverso un accompagnamento studiato su misura.
3. Qualificare ed accrescere l'autonomia gestionale delle diverse realtà associative, sviluppando competenze all'interno dell'OdV.

Contenuti e modalità di  
attuazione

***Il servizio si sostanzia in un percorso di accompagnamento progettato su misura per rispondere alle esigenze gestionali di ogni singola OdV.***

Trattasi di un servizio di preziosa valenza in particolare per tutte quelle realtà associative che dimostrano una ferma volontà di avviare al proprio interno un percorso di sviluppo e qualificazione delle proprie attività.

Più che di un nuovo servizio trattasi di un cambiamento d'ottica che fa vedere l'OdV ben al di là della singola domanda che rivolge, ma come un soggetto portatore di un sistema di bisogni anche complessi a cui garantire una risposta globale e integrata, che si articola all'interno delle diverse aree di competenza del CSV. Ciò consentirà di rimuovere o quantomeno attenuare quegli ostacoli che quotidianamente un'OdV incontra nella programmazione e nella gestione delle proprie attività e che sovente ne impediscono una concreta crescita.

La modalità individuata per fornire tale sistema di risposte è quella di un affiancamento personalizzato e costante delle OdV nella continuità del loro operare.

Concretamente il servizio si sostanzierà in una prima fase di analisi personalizzata ed approfondita dei bisogni emergenti e latenti

manifestati dalla singola OdV.

Nella seconda fase il CSV attiverà le risorse umane che riterrà opportuno coinvolgere sulla base delle risultanze della prima fase ed insieme all'associazione definirà un programma condiviso e flessibile di interventi, da implementare per soddisfare le esigenze e le priorità rilevate. Gli interventi saranno chiaramente individuati all'interno del variegato ma comunque definito sistema delle aree di servizio del CSV. Periodicamente il CSV e l'associazione verificheranno lo stato di avanzamento del programma definito e soprattutto i risultati ottenuti ed altresì eventuali nuovi bisogni che emergono. Alla luce di tali verifiche, ove necessario, si procederà ad una revisione del percorso di lavoro programmato.

*Novità rispetto al 2014*

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne e professionalità esterne individuate sulla base dell'esigenza manifestata.

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne e quelli per le eventuali professionalità coinvolte.

*Condizioni di erogazione del servizio*

Non trattandosi di servizio aggiuntivo ma semplicemente di un sistema di servizi interrelati individuati tra quelli già erogati dal CSV le condizioni di accesso sono le stesse previste per i singoli servizi erogati.

*Note*

## SERVIZI LOGISTICI

<i>Obiettivi essenziali</i>	Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e “materiali” delle associazioni di volontariato.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>E' garantito <i>l'utilizzo, presso gli sportelli operativi del CSV, del fax, del telefono, della fotocopiatrice, del computer e della stampante, con possibilità di avere accesso alla rete internet.</i></p> <p>I nostri sportelli sono dotati di un <i>numero verde</i> come ulteriore facilitazione garantita alle associazioni che hanno l'esigenza di contattarci ed accedere ai nostri servizi.</p> <p>Garantiamo altresì alle associazioni richiedenti il <i>prestito gratuito e temporaneo di beni</i> (computer, lavagna luminosa, videoproiettore, TV, videoregistratore, gazebo, etc...), utili per lo svolgimento delle attività istituzionali.</p> <p>Nei limiti delle nostre attuali possibilità mettiamo a disposizione delle associazioni <i>l'uso dei locali delle nostre sedi</i> per incontri, riunioni e corsi di formazione e garantiamo un'azione di sostegno, mediazione ed accompagnamento a quelle associazioni impegnate nella ricerca di spazi adeguati alle attività svolte.</p> <p>E' altresì nostro impegno proseguire nella stipula di <i>accordi con aziende private</i> che consentano alle associazioni di volontariato di avere la disponibilità di beni e servizi, utili per la loro attività, a condizioni vantaggiose (assicurazioni, banche, materiale informatico ed elettronico, materiale di cancelleria, carburante, comunicazioni).</p>
<i>Novità rispetto al 2014</i>	Il servizio di fotocopiatura e stampa non sarà più gratuito ma erogato solo dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	<p>I servizi sopra descritti sono completamente gratuiti per le odv fatta eccezione per l'accesso al servizio di fotocopiatura e stampa che è erogato dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV.</p> <p>Per tutti gli altri soggetti pubblici e privati diversi dalle odv l'accesso a tutti i servizi di cui sopra avviene dietro pagamento di un corrispettivo.</p>
<i>Note</i>	

## DOCUMENTAZIONE E RICERCA

### DOCUMENTAZIONE

<i>Obiettivi essenziali</i>	Mettere a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali di diverse tipologie.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Il CSV garantisce la <i>possibilità di accedere a vari materiali</i> quali libri, periodici, documenti, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Il materiale documentale è presente presso le sedi del CSV e qualora non disponibile è reperito presso centri documentazione specializzati e recapitato alle associazioni richiedenti.
<i>Novità rispetto al 2014</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget di 2000 euro per l'accesso on line ai principali quotidiani regionali e per l'abbonamento ad alcune riviste di settore, rivenienti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Il servizio è completamente gratuito per le odv. Per tutti gli altri soggetti pubblici e privati diversi dalle odv l'accesso al servizio avviene dietro pagamento di un corrispettivo.
<i>Note</i>	

### RICERCA

<i>Obiettivi essenziali</i>	Promuovere e realizzare <b>analisi</b> e ricerche - sollecitate dalle associazioni o proposte dal Csv - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato. Conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità è, per il CSV, un'esigenza fondamentale. Ogni intervento pianificato e realizzato deve infatti essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere. La stessa esigenza, in forme e per motivi diversi, è d'altronde propria anche delle associazioni di volontariato.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Per il 2015 due saranno i percorsi di ricerca in cui il CSV sarà impegnato in qualità di partner operativo. Il primo riguarda la <i>realizzazione di una nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano</i> , curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. Tale progetto è finalizzato ad acquisire un quadro sintetico della struttura, delle attività e dell'identità delle associazioni di volontariato

marchigiane ed altresì far emergere elementi utili a misurare il valore sociale ed economico apportato dalle odv marchigiane. In tale contesto il CSV avrà un ruolo cruciale che riguarderà in particolare: la collaborazione alla programmazione dell'indagine, alla definizione degli strumenti di ricerca, all'analisi dei dati ed alla redazione del rapporto di ricerca ma soprattutto la sollecitazione e l'accompagnamento delle associazioni alla compilazione on line del previsto questionario. Il progetto si avvierà e terminerà entro il 2015.

Il secondo percorso di ricerca è curato dall'*Università di Urbino* ed ha come obiettivo quello di *analizzare l'attuale sistema territoriale di politiche e servizi sociali per elaborare indicazioni esplicite di miglioramento degli stessi*. In particolare la ricerca persegue i seguenti obiettivi:

- Analizzare le esperienze istituzionali – organizzative del sistema delle politiche e dei servizi sociali regionale con una attenzione alla dimensione comparata con altre regioni italiane ed europee al fine di evidenziare le buone pratiche e favorire processi di reciproco apprendimento;
- Analizzare il ruolo che i diversi attori hanno nella programmazione, implementazione e valutazione del sistema di welfare regionale con una particolare attenzione alle organizzazioni del terzo settore al fine di mettere in luce le potenzialità e le criticità nella costruzione della rete degli attori.

In tale percorso il ruolo del CSV sarà quello essenzialmente di partecipare alla cabina di regia che avrà il ruolo di programmare, coordinare e supervisionare tutte le fasi dell'indagine. Il progetto avrà inizio a fine 2014 e terminerà a metà 2016.

*Novità rispetto al 2014*

Nel 2014 il CSV non era stato coinvolto in alcun progetto di ricerca

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne per entrambi i percorsi citati per la parte di competenza del CSV

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne per entrambi i percorsi citati. Per quanto riguarda il percorso di ricerca curato dall'Università di Urbino il CSV parteciperà anche con un contributo pari a complessivi euro 4000 (da spalmarsi negli anni 2015 e 2016) a fronte di un costo complessivo del progetto di circa 100.000 euro. Trattasi di risorse rivenienti da fondi ex 266/91.

A fronte invece dell'impegno relativo all'indagine sul volontariato marchigiano l'Assessorato Regionale alle Politiche Sociali riconoscerà al CSV un contributo per i costi sostenuti.

*Condizioni di erogazione del servizio*

La partecipazione delle odv a tali percorsi è completamente gratuita.

*Note*



## *ALTRE AZIONI*

### RETI E COORDINAMENTI REGIONALI DEL VOLONTARIATO

<i>Obiettivi essenziali</i>	Strutturare azioni di qualificazione e sostegno rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Il CSV si farà carico di <i>incontrare i diversi coordinamenti regionali del volontariato al fine di rilevare e definire insieme gli eventuali bisogni</i> manifestati da tali reti e dai loro aderenti, verificando poi la possibilità di approntare risposte adeguate a tali bisogni e quindi programmando e realizzando le concrete azioni necessarie ad implementare dette risposte.
<i>Novità rispetto al 2014</i>	Trattasi di un azione che finora è stata svolta solo marginalmente ma che per il 2015 si intende sviluppare e potenziare.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne ed eventuali professionalità esterne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed i costi delle eventuali professionalità esterne da coinvolgere.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Sulla base dei contenuti delle richieste che perverranno si concorderanno termini e condizioni dell'erogazione dei servizi.
<i>Note</i>	

### RELAZIONI ESTERNE

<i>Obiettivi essenziali</i>	Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>L'obiettivo sarà perseguito in particolare <i>sviluppando le già costruttive relazioni esistenti con i seguenti interlocutori:</i></p> <p><u>Comitato di Gestione</u> Manterremo un costante e trasparente confronto con il Comitato di Gestione finalizzato alla qualificazione dell'attività del CSV ed allo sviluppo dell'intero movimento volontario marchigiano.</p> <p><u>Fondazioni di origine bancaria</u> Manterremo costanti relazioni con le fondazioni di origine bancaria marchigiane finalizzato ad un uso efficace e trasparente delle risorse destinate al sostegno del volontariato, avviando altresì una possibile attività di progettazione coordinata su questioni di interesse comuni.</p> <p><u>Ministero delle Politiche Sociali</u> A giugno 2013 è stato sottoscritto un Accordo quadro di programma tra</p>

il CSV e il ministero del Lavoro e delle politiche sociali – direzione generale per il Terzo settore e le formazioni sociali. L'accordo, di durata quinquennale, è finalizzato in particolare all'implementazione di progetti e azioni per la promozione della cultura del volontariato e della solidarietà ed alla sperimentazione di percorsi di collaborazione tra organizzazioni del terzo settore e realtà economiche imprenditoriali, mirate allo sviluppo di sempre più concrete forme di responsabilità sociale d'impresa.

#### Regione Marche

Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (Sanità e Volontariato e Politiche sociali) proseguirà la collaborazione riguardante le procedure di iscrizione al Registro regionale, le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro regionale. A tal proposito, abbiamo rinnovato l'accordo convenzionale con l'Assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto le seguenti attività:

1. Verifica dell'effettiva operatività e delle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale al fine del mantenimento dell'iscrizione nel registro medesimo;
2. Collaborazione all'aggiornamento dei dati anagrafici riferiti alle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte al Registro regionale, gestiti dall'Osservatorio regionale per le Politiche Sociali;
3. Collaborazione alla realizzazione delle rilevazioni periodiche di carattere statistico;
4. Collaborazione alla progettazione e implementazione del sistema informatizzato per la gestione del Registro regionale;
5. Collaborazione all'organizzazione degli incontri e all'attività svolta dall'Assemblea e dal Consiglio regionale del Volontariato;
6. Collaborazione all'organizzazione e allo svolgimento della Conferenza regionale del volontariato;
7. Collaborazione al processo di istituzione e conseguente funzionamento dei comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute, così come disciplinati dall'art. 24 della legge regionale 13/03 e successive modifiche ed integrazioni

#### Agenzia delle Entrate

A fine 2011 il CSV insieme al Forum regionale del Terzo Settore hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con la direzione regionale delle Marche dell'Agenzia delle Entrate, tuttora vigente, che prevede azioni di reciproca informazione e collaborazione ed in particolare:

1. un impegno da parte dell'Agenzia delle Entrate ad una capillare informazione su tutte le novità fiscali interessanti il Terzo Settore e a mettere a disposizione propri funzionari per incontri

formativi rivolti ai soggetti del Terzo Settore;

2. un impegno del CSV e del Forum a diffondere le informazioni rilevanti e ad organizzare dedicati momenti formativi rivolti alle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore, sulle tematiche di ordine amministrativo e fiscale;
3. un impegno da parte dell’Agenzia delle Entrate a garantire assistenza alle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore su tutte le questioni tributarie;
4. un reciproco impegno ad adoperarsi per prevenire fenomeni di elusione ed abusi fiscali da parte delle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore.

Università marchigiane

A gennaio 2012 è stata stipulata una convenzione con l'Università di Macerata, valida anche per l’anno a venire, per ospitare studenti e neolaureati della Facoltà di Scienze della Comunicazione, interessati ad un'esperienza di stage presso le sedi del CSV. Lo stage prevede la partecipazione alle attività dell’area comunicazione del CSV e l’elaborazione di campagne di promozione e comunicazione di eventi delle organizzazioni di volontariato e del Csv.

Coordinamento nazionale dei centri di servizio

Nel contesto dei continui e proficui contatti e scambi di esperienze con le realtà degli altri CSV dislocati sul territorio nazionale garantiremo il nostro apporto alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio (CSVnet).

Forum Regionale del Terzo Settore

Proseguirà la nostra attiva partecipazione ai lavori del Forum regionale del Terzo Settore, espressione delle organizzazioni regionali del Terzo Settore, finalizzato a rappresentare gli interessi e le istanze di tali organizzazioni nei confronti delle istituzioni, delle forze politiche e delle altre organizzazioni economiche e sociali marchigiane.

*Novità rispetto al 2014*

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne

*Condizioni di erogazione del servizio*

*Note*

**IL MERCATO**

*Obiettivi essenziali*

1. Sviluppare un’apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi;

2. Mettere a disposizione il qualificato know how maturato dal CSV in tutti i principali ambiti di operatività del variegato mondo del Terzo Settore, per rispondere adeguatamente al complesso dei bisogni manifestati da dette organizzazioni.
3. Reperire risorse aggiuntive a quelle normativamente previste e finalizzate a finanziare alcune delle attività e iniziative programmate e realizzate dal CSV

Contenuti e modalità di attuazione

Gli obiettivi di cui sopra saranno perseguiti attraverso le seguenti azioni:

1. La creazione e lo sviluppo di ampi e significativi partenariati tra il CSV e le più rappresentative organizzazioni del Terzo Settore per la partecipazione e realizzazione di rilevanti *progetti di sviluppo delle comunità territoriali della nostra Regione*.
2. *L'erogazione dei nostri servizi istituzionali a tutte le organizzazioni non profit diverse dal volontariato*. Di seguito i servizi che siamo in grado di garantire:
  - a. **Area amministrativo-fiscale:** Gestione amministrativo-fiscale (tenuta della contabilità, redazione bilanci e rendiconti economico-finanziari annuali, supervisione contabile, redazione e presentazione dichiarativi fiscali e consulenza);
  - b. **Area lavoro:** Costituzione, definizione, svolgimento del rapporto di lavoro. Elaborazione buste paga e gestione di tutti gli aspetti contabili, giuridici, assicurativi, previdenziali ed economici.
  - c. **Area Bilancio Sociale:** Consulenza e accompagnamento alla redazione del Bilancio Sociale;
  - d. **Area Fund raising:** Consulenza e accompagnamento al Fund Raising attraverso l'elaborazione ed implementazione di piani di raccolta fondi;
  - e. **Area Giuridico-Legale:** consulenze giuridico-legali, affiancamento alla predisposizione del sistema di gestione della Sicurezza del Trattamento dei dati personali, realizzazione modello organizzativo legge 231/01 e assistenza sulla base delle specifiche esigenze dell'ente;
  - f. **Area Organizzazione:** consulenze organizzative e gestione delle risorse umane
  - g. **Area Formazione:** organizzazione corsi di formazione e seminari sulle tematiche di maggiore interesse del terzo settore
  - h. **Area Progettazione:** ricerca bandi, consulenze progettuali e affiancamento alla rendicontazione e valutazione dei progetti
  - i. **Area Marketing e Comunicazione:** consulenza alla creazione e gestione della comunicazione esterna, servizio di elaborazione grafica e stampa di materiale

	<p>promozionale, organizzazione eventi e convegni</p> <p>j. <b>Altri servizi:</b> fotocopie e stampe, uso sale riunioni e attrezzature varie</p> <p>3. <i>L'organizzazione di corsi di formazione professionale.</i> In tale ambito concluderemo nei primi mesi del 2015 le procedure previste per il necessario accreditamento in qualità di ente autorizzato a presentare e realizzare progetti formativi su tali linee di finanziamento.</p>
<i>Novità rispetto al 2014</i>	La ferma volontà di potenziare e sviluppare la realizzazione di detto progetto.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e professionalità esterne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne e delle eventuali professionalità esterne che saranno coinvolte ed un budget di 5.000 euro a carico del bilancio del CSV (con risorse provenienti dalla legge 266/91) per una collaborazione che avrà il compito di avviare e coordinare lo start up del progetto in questione.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo da determinarsi sulla base dei contenuti della richiesta formulata.
<i>Note</i>	

## 2. LE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE-

La perdurante contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del CSV, conseguente agli effetti della crisi economica e finanziaria, detta la necessità di continuare ad individuare economie e margini di efficienza in tutti i settori di intervento del CSV, con l'obiettivo di rallentare una progressiva diminuzione dell'offerta di servizi in favore delle organizzazioni di volontariato.

Dal punto di vista delle risorse umane coinvolte il programma di attività 2015 prevede, come nel recente passato, *un impiego determinante e prevalente delle professionalità interne al CSV per l'erogazione dei servizi e lo svolgimento delle attività.*

*Prezioso sarà inoltre come sempre anche l'apporto di personale volontario* che in particolare riguarderà le seguenti azioni:

1. I progetti di promozione del volontariato nelle scuole
2. Le azioni del programma di animazione territoriale
3. La gestione delle relazioni con i principali portatori di interesse

Ripercorrendo la nostra storia recente dal punto di vista organizzativo si evidenzia come di fronte all'evidente diminuzione delle risorse a disposizione del CSV registratasi dal 2010 in poi abbiamo optato per ridurre drasticamente l'apporto di personale esterno ed internalizzare integralmente le funzioni da questi svolte, concentrando nel personale dipendente la quasi totalità dell'erogazione dei servizi e dello svolgimento delle attività. Il ricorso a collaboratori e consulenti esterni è da qualche anno ormai decisamente residuale e riferibile a poche questioni di particolare complessità, alle quali gli operatori non sono in grado di rispondere. In tale contesto va altresì evidenziato come anche il personale dipendente impiegato presso la sede regionale è direttamente, anche se parzialmente, impegnato nell'erogazione di prestazioni e servizi specifici.

D'altro canto però la scelta di puntare quasi totalmente sull'apporto del personale dipendente ha indubbiamente causato un irrigidimento dei costi del CSV. I costi del personale dipendente hanno infatti comunque la caratteristica di costi fissi, anche se destinati in larga prevalenza all'erogazione di servizi e non alla gestione della struttura. In particolare la percentuale dei costi di supporto generale per l'anno 2015 sarà pari al 19,55%, dato inferiore alla media nazionale.

In tale contesto va altresì evidenziato come, in dottrina e nella pratica, la scelta di una qualsiasi organizzazione profit o non profit strutturata (tra cui ovviamente rientra anche il CSV) di acquisire prestazioni e servizi da collaboratori esterni piuttosto che da dipendenti interni è condizionata prima e soprattutto da una comparazione della qualità e dei costi delle due possibili alternative.

Nel nostro caso la scelta di avvalerci quasi esclusivamente delle prestazioni garantite da personale dipendente è stata esclusivamente dettata dalla volontà di valorizzare le alte e relativamente meno costose competenze interne maturate, non dissipando quindi il prezioso patrimonio di know-how maturato, anche nella speranza che dopo l'attuale "tempesta" possa tornare l'auspicato "sereno".

Ora però guardando con doveroso realismo alle prospettive per il biennio 2015-2016 il livello minimo di risorse assegnate normativamente ai CSV è sostanzialmente identico a quello accertato per l'annualità 2014 (pari a euro **1.175.000**). A fronte di tali entrate ci troviamo a sostenere costi fissi pari ad euro 1.150.000, di cui 850.000 relativi al personale.

Da quanto sopra risulta evidente che il livello di risorse che il CSV riuscirà a reperire da fonti diverse dalle Fondazioni determinerà in maniera rilevante le disponibilità complessive per la realizzazione delle programmazioni future.

Nel 2014 sono state reperite risorse aggiuntive, rispetto a quelle normativamente previste per circa 300.000 euro e di queste circa 225.000 euro sono state destinate a coprire gli attuali costi del

personale. Solo la disponibilità di tali risorse ci ha consentito di realizzare tutte le azioni ed attività programmate.

*Per il 2015 ci troviamo nell'impossibilità attuale di prevedere con certezza il quantum di risorse aggiuntive che saremo in grado di reperire, rispetto a quelle rivenienti dalla normativa e che ci permetterebbero quindi di mantenere gli attuali livelli di attività e servizi.*

Stante ciò ci troviamo quindi nella spiacevole sia pur inevitabile situazione di dover *prevedere la rinuncia o comunque la riduzione di alcuni servizi ed azioni* e conseguentemente ci vediamo al momento costretti a programmare percorsi di *riduzione del monte ore garantito dal personale dipendente, attualmente in organico.*

Ciò avrà inevitabilmente ripercussioni, oltre che sulla quantità di servizi ed attività svolte, anche sulla qualità delle stesse e sulla celerità delle risposte fornite alle istanze delle associazioni.

In ogni caso nell'eventualità che in corso d'anno dovessero accertarsi significative nuove o maggiori entrate, sia rivenienti dalle previsioni normative che da risorse diverse da queste, sarà valutata l'opportunità di rivedere in tutto o in parte tale dolorosa quanto, al momento, inevitabile decisione.

Va da se comunque che nel prossimo futuro diventa irrinunciabile pensare all'adozione di una modalità di elaborazione dei programmi di attività fondata sulla flessibilità che porterà giocoforza a definire programmi modulabili ed espandibili in funzione dei tempi e della quantità delle risorse disponibili.

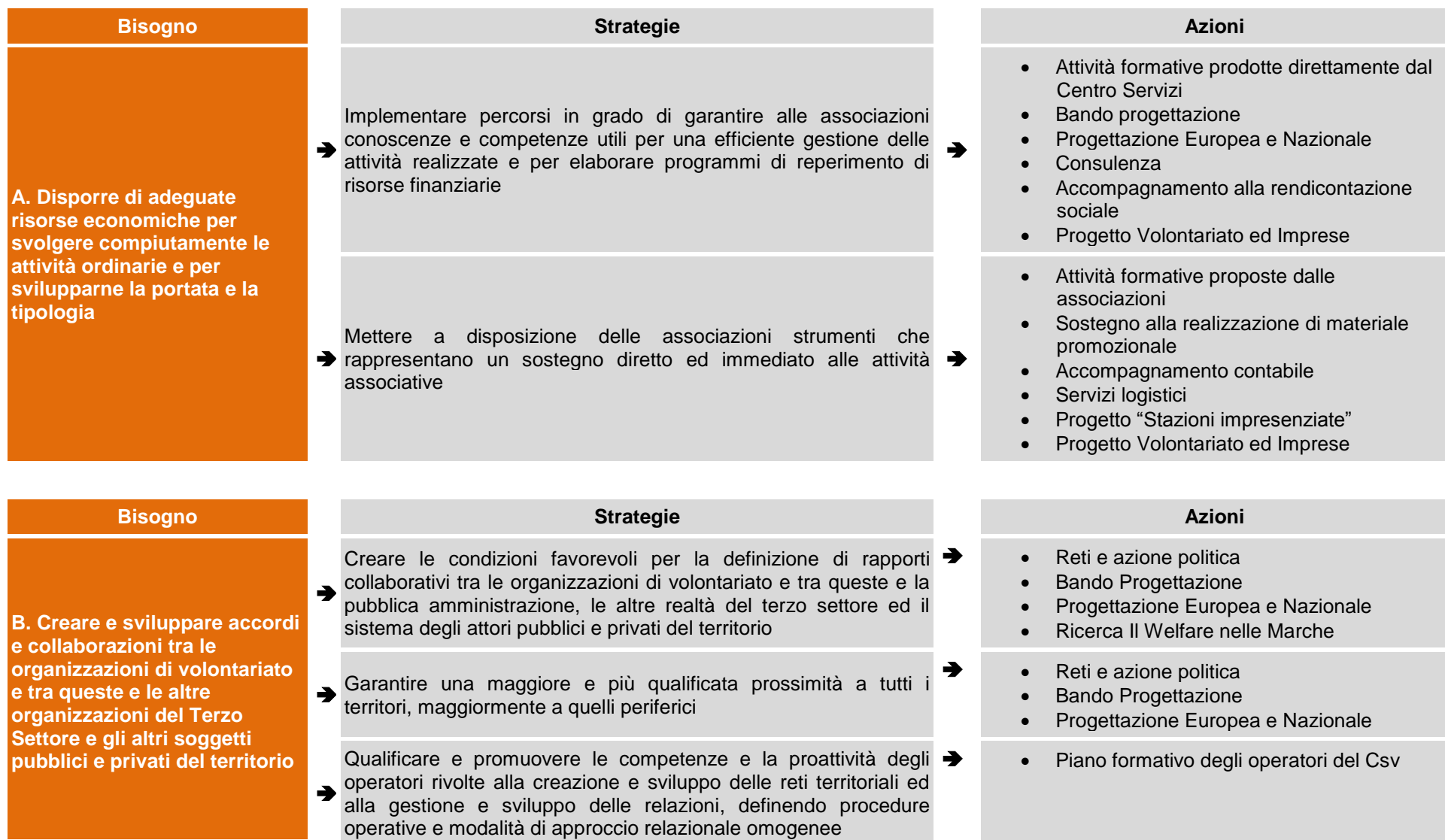
Rimanendo in tema di risorse umane va altresì evidenziato che in seguito alle risultanze emerse dal progetto di *Analisi del modello organizzativo di CSV Marche realizzato dalla Facoltà di Economia dell'Università di Ancona* si ritiene opportuno proseguire tale lavoro di analisi finalizzato all'individuazione della migliore configurazione organizzativa, in termini di efficacia ed efficienza, delle attività del CSV, anche in considerazione del probabile sviluppo di tali attività verso organizzazioni non profit diverse dal volontariato.

In particolare si ritiene opportuno procedere ad una valutazione di fattibilità e sostenibilità di un progetto finalizzato a:

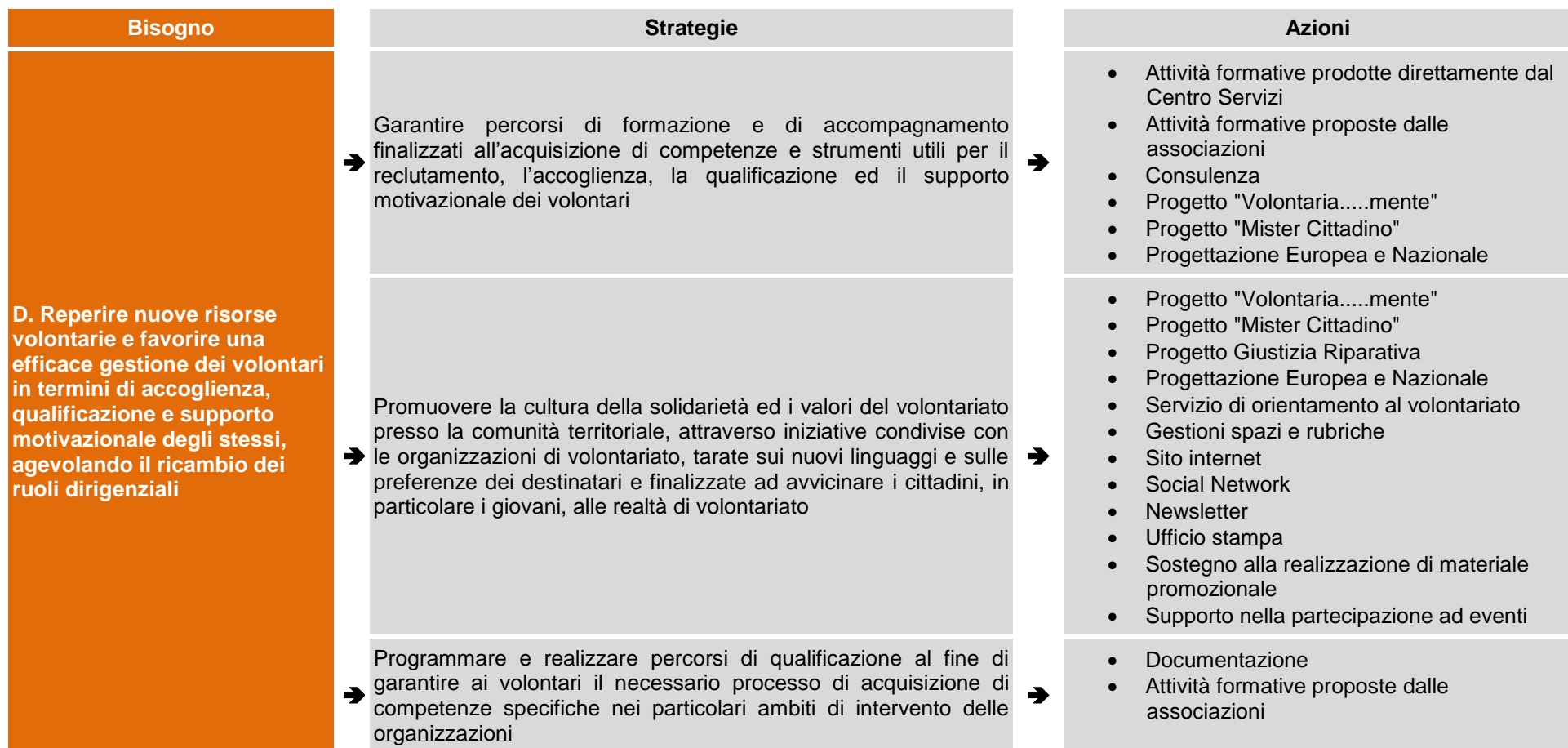
- i. Mappatura delle competenze degli operatori del CSV al fine di una eventuale regionalizzazione, anche parziale, di alcuni dei servizi offerti;
- ii. Analisi dei flussi di lavoro dei servizi offerti;
- iii. Assetto organizzativo adeguato allo sviluppo delle attività del CSV verso organizzazioni non profit diverse dal volontariato.



**Fig. 3 I bisogni e le strategie**



Bisogno	Strategie	Azioni
<p><b>C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche</b></p>	<p>→ Promuovere, supportare ed accompagnare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reti e azione politica</li> <li>• Ricerca Il Welfare nelle Marche</li> </ul>
	<p>→ Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reti e azione politica</li> <li>• Bando Progettazione</li> <li>• Progettazione Europea e Nazionale</li> <li>• Ricerca Il Welfare nelle Marche</li> </ul>
	<p>→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito internet</li> <li>• Social Network</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale</li> <li>• Ufficio Stampa</li> <li>• Gestione di spazi e rubriche</li> <li>• Supporto nella partecipazione ad eventi</li> <li>• Consulenza alla comunicazione</li> <li>• Indagine sul volontariato marchigiano</li> </ul>
	<p>→ Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reti e azione politica</li> </ul>



Bisogno	Strategie	Azioni
<p><b>E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali</b></p>	<p>→ Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative →</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>• Attività formative proposte dalle associazioni</li> <li>• Consulenza</li> <li>• Tutoraggio gestionale</li> <li>• Accompagnamento contabile</li> <li>• Accompagnamento alla rendicontazione sociale</li> <li>• Documentazione</li> </ul>
	<p>→ Structurare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti →</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>• Attività formative proposte dalle associazioni</li> <li>• Consulenza</li> <li>• Tutoraggio gestionale</li> <li>• Accompagnamento contabile</li> <li>• Accompagnamento alla rendicontazione sociale</li> <li>• Documentazione</li> </ul>
	<p>→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato →</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito internet</li> <li>• Social Network</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale</li> <li>• Ufficio Stampa</li> <li>• Gestione di spazi e rubriche</li> <li>• Supporto nella partecipazione ad eventi</li> <li>• Consulenza sulla comunicazione</li> <li>• Indagine sul volontariato marchigiano</li> </ul>
	<p>→ Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica →</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto Volontariato ed imprese</li> <li>• Accompagnamento contabile</li> <li>• Consulenza</li> <li>• Tutoraggio gestionale</li> <li>• Servizi logistici</li> <li>• Progetto "Stazioni impresenziate"</li> </ul>

Bisogno	Strategie	Azioni
<b>F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio</b>	➔ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reti e azione politica</li> <li>• Piano formativo degli operatori del Csv</li> </ul>
	➔ Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività interna</li> </ul>
	➔ Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle relazioni con i portatori di interesse</li> <li>• Progettazione Europea e Nazionale</li> <li>• Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato</li> <li>• Progetto Volontariato &amp; Imprese</li> </ul>
	➔ Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle relazioni con i portatori di interesse</li> </ul>
	➔ Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle relazioni con i portatori di interesse</li> <li>• Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato</li> </ul>
	➔ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione delle iniziative e delle attività del Csv</li> <li>• Sito internet</li> <li>• Social Network</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Ufficio Stampa</li> <li>• Indagine sul volontariato marchigiano</li> </ul>
	➔ Valutare le opportunità e criticità connesse all'individuazione di nuove forme organizzative per la gestione delle attività finanziate con risorse diverse da quelle rivenienti dalla previsione normativa ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività interna con la consulenza dell'Università di Ancona</li> </ul>
	➔ Promuovere l'adozione di una cultura finalizzata a far si che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in tale dimensione sovranazionale ➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione Europea</li> </ul>

**PROGRAMMAZIONE 2015**  
*Relazione percorso di concertazione*

## INDICE

### I focus group

1. Premessa.....p. 3
2. Numero *focus group* realizzati e numero partecipanti.....p. 3
3. Le tracce utilizzate.....p. 3
4. Principali risultati emersi dai *focus group* con le associazioni.....p. 4
5. Principali risultati emersi dal *focus group* con i portatori di interesse.....p. 7

### Il questionario

1. Premessa.....p. 9
2. L'analisi delle risposte.....p. 9



# I FOCUS GROUP

## 1. Premessa

Con il presente lavoro presentiamo la sintesi delle principali evidenze tratte dai *focus group* (*d'ora in avanti fg*) realizzati nel mese di ottobre 2014. Il metodo della programmazione partecipata, tramite la realizzazione di fg, rappresenta un aspetto importante nella vita del CSV, uno spazio di dialogo e partecipazione utile, sia per le associazioni per le quali i fg sono un momento di espressione dei propri bisogni ed aspettative, sia per i portatori di interesse per i quali i fg stanno divenendo un appuntamento fisso di interlocuzione.

In questo senso, la molteplicità delle voci che da sempre costituisce uno dei risultati dei fg di programmazione può considerarsi ormai un elemento di pluralità insito nel processo, da cui sarebbe difficile poter prescindere nelle future programmazioni.

Anche per la programmazione 2015 si è confermata la scelta di organizzare fg differenti a seconda della tipologia dei partecipanti; ciò in particolare per garantire il corretto uso dello strumento. Il fg infatti prevede una composizione quanto più omogenea dei partecipanti, poiché ciò stimola l'interazione ed il confronto fra gli stessi. Nell'analisi dei risultati è possibile cogliere i differenti punti di vista e quelli di contatto.

## 2. Numero focus group realizzati e numero partecipanti

In totale sono stati realizzati 5 focus group con le associazioni di volontariato nelle città di: Pesaro, Ancona, Macerata, Fermo e Ascoli Piceno a cui hanno partecipato in totale 102 associazioni. E' stato poi realizzato un ulteriore incontro con vari soggetti pubblici e del Terzo Settore con i quali il CSV è solito relazionarsi a cui hanno partecipato rappresentanti di 8 diverse enti ed organizzazioni.

La presenza agli incontri previsti per quanto riguarda le associazioni è aumentata rispetto allo scorso anno quando avevano partecipato 87 associazioni (e va anche precisato che gli incontri nel 2013 sono stati 12); è invece diminuita per quanto riguarda i rappresentanti di enti pubblici ed organizzazioni del Terzo Settore che lo scorso anno era pari a 10.

## 3. Le tracce utilizzate

La traccia-guida predisposta per la discussione nei focus group con le associazioni è stata quest'anno incentrata su questioni essenziali e concrete riguardanti le criticità ed opportunità future del volontariato visti in relazione ai compiti ed alle funzioni che il CSV

svolge e potrebbe svolgere nel prossimo futuro per lo sviluppo e la qualificazione del volontariato.

La traccia utilizzata con gli stakeholder ha invece principalmente mirato ad indagare le prospettive del volontariato viste da addetti ai lavori comunque esterni alle singole organizzazioni ed il ruolo che tali stakeholder vedono possa giocare il CSV nel prossimo futuro e con esso le possibili intese e collaborazioni ipotizzabili.

*- Traccia fg associazioni*

1. Quali sono a vostro avviso nel prossimo futuro le principali opportunità e criticità che il volontariato potrà cogliere e dovrà fronteggiare?
2. Quali sono i servizi e le azioni prioritarie che il CSV dovrebbe mantenere, sviluppare, aggiungere o eliminare per meglio supportare il vostro lavoro?
3. In che modo il CSV può meglio supportare il volontariato nel suo rapporto con le altre organizzazioni del territorio e con le istituzioni pubbliche?

*- traccia fg stakeholder*

1. Quali sono nel prossimo futuro le principali opportunità e criticità che il volontariato potrà cogliere e dovrà fronteggiare?
2. Alla luce della vostra esperienza come può il CSV supportare il volontariato nel cogliere tali opportunità e fronteggiare le criticità?
3. Quali sono le funzioni che ritenete debbano essere svolte dal CSV nel prossimo futuro? Avete dei suggerimenti per migliorare gli attuali servizi offerti dal CSV?
4. Pensate che il CSV sia sufficientemente aperto alla collaborazione con altri soggetti (oltre al volontariato) del territorio? Se no, su quali ambiti deve maggiormente attivarsi nel prossimo futuro?

#### **4. Principali risultati emersi dai *focus group* con le associazioni**

Di seguito presentiamo le principali evidenze emerse nei fg con le associazioni di volontariato.

1. *Quali sono a vostro avviso nel prossimo futuro le principali opportunità e criticità che il volontariato potrà cogliere e dovrà fronteggiare?*

In un momento storico dove sono diminuite le già scarse risorse a disposizione le associazioni si trovano a fronteggiare una domanda sempre crescente di servizi e supporti, figlia chiaramente delle difficoltà economiche generate dalla crisi attuale. Si fa sempre più

fatica a rispondere a tutte le richieste che pervengono costantemente e ciò ha riflessi anche sulla gestione delle attività quotidiane che vengono portate avanti con un ritmo sempre più incalzante, quasi forsennato, che talvolta si riflette sulla qualità delle prestazioni offerte ma soprattutto fa perdere “contatto” con quelli che sono i fondamentali valori identitari dell’azione volontaria, finanche a snaturarne la missione istituzionale.

E’ stata evidenziata una rilevante difficoltà nel rapportarsi con le istituzioni pubbliche che spesso non conoscono appieno cosa le associazioni facciano e in quali situazioni agiscono.

Gli enti pubblici, alle prese con la pesante riduzione delle risorse a disposizione ed al fine di conseguire irrinunciabili economie, stanno affidando al volontariato una serie di servizi anche complessi che prima venivano affidati a soggetti professionalmente più preparati, con evidenti ripercussioni sulla qualità del servizio. Ciò avviene senza una minima attenzione per la missione ed il ruolo del volontariato, alimentando concreti rischi di sostituzione dell’ente pubblico da parte del volontariato con tutte le relative strumentalizzazioni che ne derivano. Un volontariato che viene spesso visto come manodopera a costo zero in grado di coprire buchi ed inefficienze delle istituzioni ma di cui non si valorizza adeguatamente la capacità politica di individuazione dei bisogni e di proposta di possibili risposte, per rispondere ai problemi della comunità.

A tal proposito è stata condivisa la necessità di definire ed implementare precise strategie per migliorare e qualificare il rapporto tra volontariato e pubbliche amministrazioni affinché queste ultime siano in grado, in particolare, di valorizzare il contributo di idee e proposte che può giungere dal volontariato.

Quale corollario di tale problematica è stata rilevata la chiusura autoreferenziale che spesso attanaglia molte associazioni impedendo loro di costruire e sviluppare reali e sinergiche reti e collaborazioni, finalizzate all’elaborazione di strategie comuni di partecipazione e di intervento nel rapporto con gli altri soggetti territoriali.

Negli gli incontri svolti è stata infine sottolineata l’insufficiente “dotazione” di risorse umane. In tale contesto l’accento è stato in particolare posto sulla mancanza di giovani volontari. L’ingresso di nuove risorse umane giovani è visto anche come strumento per “innovare” le attività dell’associazione. A tal proposito è stata condivisa un’autocritica, che allo stesso tempo può essere vista come una richiesta di supporto da parte delle associazioni, e che riguarda l’incapacità di gestire come si dovrebbe un giovane volontario e soprattutto “fargli e lasciargli spazio”.

*2. Quali sono i servizi e le azioni prioritarie che il CSV dovrebbe mantenere, sviluppare, aggiungere o eliminare per meglio supportare il vostro lavoro?*

In relazione a tale quesito va innanzitutto premesso che tutti i servizi del CSV, nel corso dei vari incontri, sono stati comunque “nominati” e ritenuti a vario titolo importanti per la qualificazione e lo sviluppo delle associazioni di volontariato.

Prioritario concetto, richiamato trasversalmente in tutti gli incontri svolti, è stato quello della necessità di conoscere meglio reciprocamente le azioni delle diverse associazioni e di metterle in comune (anche attraverso l’utilizzo di una banca dati on line), favorendo la

costruzione di reti sinergiche che possano consentire di raggiungere prima, meglio e con minori risorse gli obiettivi condivisi. A tal proposito auspicio, condiviso pressoché unanimemente, è stato quello che CSV Marche dovrebbe favorire, organizzare e coordinare reti e gruppi di associazioni, organizzate per territorio ed ambito di intervento al fine di portare avanti e dare voce a proposte, bisogni e battaglie comuni in particolare nel rapporto con gli enti pubblici. Sempre in tale contesto è stata proposta l'organizzazione di percorsi formativi al fine di accrescere e concretizzare la scarsa cultura della rete e la scarsa consapevolezza del proprio ruolo politico, che il volontariato spesso mostra.

Partendo dal tema della mancanza di risorse umane adeguate, le considerazioni si sono poi allargate alla comunità territoriale globalmente intesa di cui si è lamentata una scarsa sensibilità ai valori ed all'azione del volontariato.

Ciò è stato indubbiamente acuito da una crisi economica e sociale che ci ha sicuramente resi più "egoisti e cattivi" e ripiegati sui nostri meri interessi personali, rendendoci ciechi e sordi ai bisogni ed al grido delle persone in difficoltà. In tale contesto si è condiviso un richiamo a continuare a fare un'azione mirata ma diffusa di sensibilizzazione della comunità tutta attorno ai valori ed alla missione del volontariato. A tal proposito si è richiamata la necessità che il CSV, quale vero e proprio laboratorio di volontariato, funga da cassa di risonanza per le azioni ed i valori portati avanti dal volontariato ed ancora si è evidenziata l'importanza dei progetti di promozione del volontariato nelle scuole.

E' stata chiaramente ribadita la necessità di sviluppare il sostegno alla progettazione del volontariato, non solo con i bandi promossi dal CSV ma anche con un'azione mirata ed incisiva finalizzata a promuovere ed organizzare la partecipazione del volontariato ad altri bandi ed opportunità, in particolare a livello europeo.

Si è infine richiamata la preziosa leva della formazione quale strumento per una costante qualificazione del volontariato, anche ipotizzando di chiedere alle associazioni partecipanti un piccolo contributo per corsi di elevato livello qualitativo.

### *3. In che modo il CSV può meglio supportare il volontariato nel suo rapporto con le altre organizzazioni del territorio e con le istituzioni pubbliche?*

Si è evidenziata la necessità di arrivare a "costruire" una voce unica del volontariato che si rapporti con gli enti pubblici, riduca la distanza che si è creata e sia in grado di evidenziare il valore aggiunto portato dal volontariato. A tal proposito prezioso ed indispensabile potrebbe essere un ruolo del CSV finalizzato a: creare, sviluppare e coordinare reti, promuovere le condizioni per un efficace esercizio della rappresentanza, facilitare il rapporto con gli enti pubblici, accompagnando e sostenendo le associazioni in questo impegnativo percorso. Da qualche parte si è altresì sostenuto come in un contesto come quello attuale, di caduta della democraticità nella formazione delle decisioni e delle politiche pubbliche e di scarso o inesistente coinvolgimento del volontariato, il CSV potrebbe financo assumere un ruolo di rappresentanza diretta del volontariato, nel rispetto di precise condizioni e procedure, in quanto è sicuramente in grado di rapportarsi con gli enti pubblici con una maggiore autorevolezza e rappresentatività, di quanto possano fare le singole associazioni nei percorsi di partecipazione esistenti.

## 6. Principali risultati emersi dai *focus group* con gli stakeholder

Di seguito presentiamo le principali evidenze emerse nel fg con gli enti pubblici e le organizzazioni del Terzo Settore.

Il lavoro sociale oggi è sempre più basato sull'emergenza e sull'improvvisazione ed è evidente l'impossibilità di costruire una strategia di lunga durata. Da ciò diventa necessario ed imprescindibile evitare di concentrarsi solo sulla logica del fare e ridare valore all'azione di programmazione ed alle occasioni di riflessione e pensiero. In tale contesto obiettivo dichiarato dovrà essere quello di costruire un welfare partecipativo ed integrato dove si rivaluti la funzione ed il ruolo dei tavoli di concertazione, in particolare in ambito sanitario, ma dove soprattutto si recuperi il terreno perso, ripartendo dai reali problemi della comunità di riferimento. Anche le organizzazioni del Terzo Settore devono incalzare e stimolare gli enti pubblici perché essi si riappropriino della loro funzione di programmazione.

Un'ulteriore riflessione è emersa a proposito dell'esperienza del Forum regionale come collante delle organizzazioni del Terzo Settore marchigiane. Occorre favorire una maggiore integrazione tra le varie componenti del Terzo Settore ed in particolare tra cooperazione sociale e volontariato ma soprattutto è necessario rivalutare sempre di più il ruolo politico del Terzo Settore. Le amministrazioni pubbliche, in particolare quelle comunali stanno scaricando problemi e responsabilità sul Terzo Settore, anche creando contrapposizioni tra i vari soggetti che lo compongono: ed è anche per questo che le organizzazioni del Terzo Settore non debbono aspettare la richiesta di coinvolgimento che arriva dalle amministrazioni pubbliche ma devono essere esse stesse a proporre alle amministrazioni pubbliche cosa sono in grado di fare. In tale contesto è stata evidenziata altresì l'opportunità di rafforzare sempre più il legame tra CSV e Forum.

Fondamentale sarà poi sviluppare progetti territoriali che coinvolgono diverse organizzazioni del Terzo Settore; tali progetti debbono avere un indubbio e visibile impatto sulla comunità dove insistono e non certo servire unicamente a mantenere le organizzazioni. A tal proposito sarà necessario individuare soggetti che hanno obiettivi e sentire comuni.

E' stato condiviso un richiamo alla necessità di cogliere l'opportunità della progettazione europea e di incidere sulla gestione dei bandi del POR.

Particolare importanza è stata poi attribuita alla realizzazione di qualificati percorsi formativi, anche fatta in rete in maniera trasversale tra attori pubblici e terzo settore.

Attenzione particolare ha infine suscitato la prossima riforma governativa della disciplina normativa del Terzo Settore. In tale contesto si è ravvisato come la riforma dovrebbe in particolare riguardare la definizione dell'identità dei soggetti del terzo settore e la necessità di fare opportune verifiche sull'azione svolta dai soggetti del terzo settore.

L'occasione della rivisitazione normativa potrebbe essere sfruttata anche per affrontare e risolvere le difficoltà tecniche legate alle banche dati dei soggetti del Terzo Settore che non sono aggiornate e che spesso si sovrappongono.

Per quanto concerne lo specifico spaccato del volontariato è stata ribadita la necessità di rivalutare il ruolo politico del volontariato e di sviluppare il volontariato aziendale (anche all'interno di imprese sociali).

# IL QUESTIONARIO

## 1. Premessa

Il questionario rappresenta un ulteriore strumento con il quale è stato condotto il lavoro di programmazione partecipata. Il questionario, rivolto a tutte le organizzazioni di volontariato, è stato gestito in tutte le sue fasi e passaggio dal CSV, rinunciando per la somministrazione dello stesso alla collaborazione, sperimentata più volte, di una società esterna specializzata nella realizzazione di ricerche, indagini di mercato e sondaggi.

Anche nel questionario si è cercato di mantenere la prospettiva del rapporto di continuità tra bisogni e domande espresse dal volontariato e ruolo del CSV.

## 2. L'analisi delle risposte

Un primo commento riguarda il numero delle associazioni rispondenti che sono state 112. Nel 2013 erano state 453 ma la rilevazione era stata condotta da una società esterna specializzata che assicura sempre elevati tassi di rispondenza. Nel 2012 invece, quando si è adottata la stessa modalità "interna" di rilevazione del 2014, i rispondenti furono 57.

Nella tabella che segue sono riportate le risultanze relative al livello percepito dalle associazioni in relazione ad una serie di bisogni predefiniti. In una scala di valore da 1 a 5 tutti i bisogni elencati riportano un livello percepito che va da 3 a 3,8. Uniche due eccezioni il bisogno di avere spazi fisici adeguati che riporta un valore di 2,7 (nel 2013 era 3,2) e l'esigenza di avere un ricambio della dirigenza che anche quest'anno si attesta su di un livello pari a 2,8 (nel 2013 era 2,7) e che impone indubbiamente un ulteriore approfondimento e riflessione. Nella stessa tabella presentiamo un confronto con i livelli registrati lo scorso anno. Premesso che la significatività del confronto è condizionata dalla rilevante differenza della numerosità delle risposte pervenute nei due anni, possiamo in ogni caso osservare come i livelli rimangono sostanzialmente stabili fatta eccezione per il "sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie" che registra una diminuzione dal 2013 al 2014 di 0,4 punti.



1. Per ognuno dei bisogni sotto elencati indichi il livello percepito dalla sua associazione (in una scala che va da 1=bisogno non percepito a 5=bisogno molto sentito)

BISOGNO	2013	2014
Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,6	3,2
Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,8	3,7
Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3,3	3,1
Promozione dell'attività dell'associazione	3,8	3,6
Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3,4	3,2
Locali e spazi fisici adeguati	3,2	2,7
Un maggior numero di volontari	3,7	3,8
Volontari attivi più preparati e qualificati	3,5	3,5
Gestione dei volontari (accoglienza, gestione e motivazione)	3,2	3,1
Ricambio della dirigenza	2,8	2,7
Collaborazione dell'associazione con le altre organizzazioni di volontariato del territorio	3,6	3,4
Collaborazione dell'associazione con altre organizzazioni senza fini di lucro non di volontariato (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, etc..)	3,3	3,0
Collaborazione dell'associazione con gli enti pubblici e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	3,7	3,7
Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2	3,4
Riconoscimento dell'associazione da parte delle istituzioni pubbliche	3,7	3,6

2. Quali sono le principali difficoltà che incontrate con gli enti locali o regionali nella partecipazione alle decisioni pubbliche (c.d. sussidiarietà) ?

Risposte	Totale
Esprimono difficoltà	97
Nessuna difficoltà	11
Non so, non risponde	4
<b>Totale</b>	<b>112</b>

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Non percepita la ricchezza di collaborazione effettiva ed efficace con il volontariato qualificato
- Gli enti operano avvalendosi di funzionari spesso poco motivati e/o efficienti.

- L'essere percepite come presenza significativa nel territorio e quindi in grado di partecipare ai processi decisionale e attivi nella stesura di programmi e progetti.
- La difficoltà di essere messi in posizione di dialogare e fare proposte
- Gli Enti locali spesso utilizzano il volontariato e non lo coinvolgono mai a partecipare alle decisioni pubbliche; così diventa difficile fare proposte di progetti sociali, spesso gli Enti locali e il volontariato sono su due binari paralleli che non si incontrano mai, pur avendo lo stesso scopo che è il benessere della comunità.
- Si sbatte con il duro muro del clientelismo, se conosci hai se non conosci non hai .....
- I dirigenti degli enti pubblici sono estranei alle realtà perlomeno delle nostre associazioni e non hanno conoscenza dei reali problemi sia di funzione che di sviluppo
- Le amministrazioni pubbliche sono "gelose" del loro potere decisionale. Sta bene l'aspetto consultivo, ma solo come alibi per decidere autonomamente
- Tempistica "biblica"...

**3. Quale potrebbe essere il ruolo ed il supporto che il CSV dovrebbe garantire per aiutarvi a superare le difficoltà di cui alla domanda precedente?**

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	95
Non so, non risponde	17
<b>Totale</b>	<b>112</b>

*Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.*

- Dare una guida, su certi servizi, che l'associazione potrebbe assolvere senza violare norme e regole
- Assumere un ruolo di filtro e selezione di soggetti competenti nei vari settori al fine di essere di supporto a coloro che cercano informazioni o vogliono confrontarsi su temi specifici
- Intensificare la pressione "politica" sull'importanza del coinvolgimento delle associazione non-profit nella programmazione e progettazione dei progetti sociali in cui saranno poi coinvolte
- Promuovere un tavolo tematico al quale portare le problematiche afferenti i territori in cui operano le associazioni appartenenti allo stesso campo di operatività
- Sensibilizzare gli enti locali e regionali verso il mondo del volontariato. Difendere il volontariato dalla strumentalizzazione degli enti pubblici
- Formare gli amministratori pubblici alle "logiche" di associazioni e cooperative, a valorizzare più le relazioni umane piuttosto che i budget a disposizione
- Cercare di fare da interlocutore con gli enti locali per poter appoggiare le associazioni del luogo al fine di dare maggiore visibilità alle stesse.

- Aiutare il volontariato ad assumere il ruolo di soggetto politico così da risultare autorevole e credibile nei confronti degli enti locali.
- Fare da tramite, unione, essere il portavoce, l'anello di congiunzione.
- Consentire alle ODV di acquisire la competenza per poter ricoprire un ruolo "politico"
- Facilitatore nei rapporti istituzionali
- Ruolo di facilitatore nel processo comunicativo tra il livello istituzionale e il livello delle associazioni.
- Il ruolo del CSV è quello che già esercita: cioè cercare di mettere insieme le associazioni per fare fronte comune ed essere così più forti e rappresentative ma poi spetta alle associazioni metterci del loro nel credere effettivamente che l'unione fa la forza!!
- Promuovere incontri con le varie amministrazioni pubbliche in modo da coinvolgere le associazioni di volontariato nelle programmazioni dei bilanci e attività che riguardano le associazioni di volontariato.

**4. Ritenete importante ed utile per il volontariato un'alleanza sempre più forte con il resto del Terzo Settore (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni sportive, etc...)?**

Risposte	Totale
Sì	93
No	13

**4.1. Perché?**

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	108
Non so, non risponde	4
<b>Totale</b>	<b>112</b>

*Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.*

- Perché solo così si acquisterebbe più forza e si costringerebbe le amministrazioni a una azione più coordinata di interventi e di sostegno e non più a compartimenti stagni, con quella o con quell'altra associazione, a seconda della simpatia.
- Contenimento dei costi e maggior efficacia e potenzialità negli interventi propri.
- Questo tipo di alleanza garantirebbe alle associazioni di volontariato più forza e competenze nel perseguire le proprie finalità sociali specie ad inizio attività
- Occorre fare di tutto e di più per ottenere qualcosa; lasciando però da parte gli interessi personali o di parte
- Per avere maggiore impatto sulla società e maggior peso politico
- Per evitare, avendo obiettivi comuni, di disperdere energie umane ed economiche
- Perché "l'unione fa la forza" ma occorre definire che cosa è il terzo settore e cosa

fa , come lo fa e perché lo fa. Come si è detto non tutto il terzo settore è meraviglioso così come non tutto il volontariato.

- Si se c'è una effettiva corrispondenza nelle finalità e una visione comune.
- No, perché, per esperienza, è molto difficile collaborare con il terzo settore, rispettando i principi del vero volontariato
- No, perché penso che le Associazioni di volontariato siano una cosa diversa e quindi dovrebbero avere strade separate, che si possono incontrare, ma solo per specifiche attività

**5. Quali sono i principali elementi che ostacolano la creazione e lo sviluppo di reti tra il volontariato ed il resto del Terzo Settore (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni sportive, etc...)?**

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	92
Non so, non risponde	10
<b>Totale</b>	<b>112</b>

*Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.*

- Secondo il mio parere, ogni associazione o il resto del terzo settore, vanno ognuno per la sua strada, senza pensare chi gli cammina al suo fianco.
- Un insano egocentrismo ed autoreferenzialità dei responsabili politici e tecnici.
- Il non conoscersi e spesso la diffidenza nel non conoscere.
- Diffidenza, timore di concorrenza, mancanza di consapevolezza dei rispettivi ruoli, confusione dei ruoli
- La tendenza a "coltivare il proprio orticello", più attenti ai propri interessi e alla propria immagine che agli effettivi bisogni dei destinatari
- Ognuno cerca di lavorare da solo nella propria associazione. Vuoi per il poco tempo che si ha a disposizione, vuoi perché a volte mancano l'occasione e la conoscenza del terzo settore. Non sarebbe male se si potessero avere dei momenti di confronto su temi specifici come disabilità, anziani, immigrazione ecc..
- Mancanza di risorse dedicate e atteggiamento di autarchia da parte delle varie realtà
- Le maggiori criticità si riscontrano nel cercare e contattare i componenti del terzo settore che potrebbero essere coinvolti nella realizzazione di collaborazioni e progettazioni.
- Il terzo settore è a scopo di lucro e si unisce a te se ne trae profitto o vantaggio economico.
- L'uomo è diffidente per natura e l'apertura verso l'altro è sempre un processo difficile
- Per alcune associazioni c'è troppa necessità di autoconservazione, senza effettivo interesse al territorio ed al servizio
- La scarsità di volontari che si dedicano esclusivamente a queste iniziative che

porta a doversi dividere tra più impegni e non sempre è possibile. Inoltre penso che a parole siamo tutti per l'unione e la collaborazione ma pochi hanno effettivamente una visione allargata e non individualistica del volontariato

- Forse la paura di perdere la propria individualità ed autonomia.
- Una "forma mentis" non originata da una reale volontà di creare tali reti...

6. Nella tabella seguente sono riepilogati i servizi erogati dal CSV. Al fine di meglio supportare il vostro lavoro indicate, per ognuno di essi, se il CSV dovrebbe: mantenerli così come sono oppure svilupparli ulteriormente oppure eliminarli perché non sono per voi importanti?

Servizi	Mantenerli così	Svilupparli ulteriormente	Eliminarli
Uso delle attrezzature d'ufficio (telefono, computer, fotocopiatrice, stampante) e delle sale riunioni del CSV	71%	27%	2%
Consulenze sulle varie tematiche di interesse del volontariato	54%	46%	1%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e degli adempimenti fiscali	58%	37%	5%
Accompagnamento alla redazione di documenti di rendicontazione sociale (relazione sulle attività svolte, bilancio sociale...)	63%	32%	5%
Corsi di formazione organizzati dal CSV	59%	39%	2%
Iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposti dalle associazioni e sostenuti dal CSV	52%	47%	1%
Attività ed iniziative di promozione del volontariato (nelle scuole, nelle università, nelle manifestazioni pubbliche, campagne di promozione del volontariato)	38%	60%	3%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	46%	50%	4%
Ufficio stampa	53%	42%	5%
Comunicazione via internet (sito, newsletter, social network)	60%	38%	3%
Progetti proposti dalle associazioni e sostenuti dal CSV	40%	57%	3%
Partecipazione a progetti su bandi europei, nazionali, regionali e locali	40%	57%	3%
Attività ed iniziative per creare e sviluppare reti tra le associazioni, rafforzando il ruolo e la voce del volontariato	28%	71%	2%

## 7. Avete dei suggerimenti per migliorare gli attuali servizi offerti dal CSV?

Risposte	Totale
Esprimono suggerimenti	47
Va bene così – Nulla da suggerire	57
Non so, non risponde	8
<b>Totale</b>	<b>112</b>

*Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.*

- Potenziare alcuni servizi "puntiformi", che risolvono problemi logistici o economici altrimenti capaci di rendere difficoltosa l'attività delle Associazioni: manifesti, docenza spot... A volte, questi supporti fanno la differenza tra la possibilità di affrontare un percorso pur impegnativo e il cedere le armi.
- Inserire degli appuntamenti tematici per l'entroterra.
- Mantenere aperto settimanalmente lo sportello di Jesi. Aumentare il numero delle fotocopie gratuito. Snellire l'elaborazione informatica dei progetti delle associazioni da inviare al CSV. Aumentare il budget della grafica e stampa a favore delle associazioni
- Aumentare nei limiti di disponibilità degli operatori l'apertura degli sportelli CSV
- Ci piacerebbe un ufficio grafico che andasse oltre alla semplice impaginazione di volantini magari aiutando le associazioni a creare un sito internet;
- Offrire dei servizi contabili da commercialista ma con prezzi più bassi (o gratuiti) tipo stesura e gestione di contratti di collaborazione
- Modificare l'orario di apertura dalle 14.00 o 14.30 per chi sfrutta la pausa pranzo
- Estendere la possibilità di acquisti, tramite la tessera dei soci del CSV anche ai soci delle associazioni aderenti
- Erogazione di formazione on-line
- Possibilità di mettere in rete le attività svolte da associazioni omogenee, per evitare sovrapposizioni.
- Maggiore presenza a Fabriano
- Aumento del personale dipendente
- Necessità di un ufficio stampa a livello provinciale per dare maggiore visibilità e seguire meglio le attività delle associazioni locali.
- Visti i tempi, spero che non vi venga mai a mancare la disponibilità e il sorriso, che non perdiate questa caratteristica, che comunque è un bel biglietto da visita! E che Vi appartiene, oltre alla professionalità.
- Sarebbe utile avere una maggiore presenza nel territorio magari con una presenza fissa di un giorno a settimana

## 8. Avete indicazioni per nuovi servizi che il CSV dovrebbe offrire?

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	50
Nulla da suggerire	55
Non so, non risponde	7
<b>Totale</b>	<b>112</b>

*Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.*

- Sviluppo sui bandi europei.
- Offrire una consulenza annua per la promozione (5x1000, reclutamento volontari, iniziative) un esperto che si attivi in maniera differenziata raccogliendo le esigenze delle singole associazioni.
- Mettere a disposizione delle associazioni un elenco di professionisti di vari ambiti disposti a partecipare gratuitamente o a vostro carico e a cui poter attingere in caso di varie necessità
- Modulistica standard per le incombenze burocratiche
- Ampliamento e razionalizzazione della visibilità delle Associazioni (molti cittadini non sanno neppure che esistono alcune Associazioni). Supportare le Associazioni presso le Istituzioni locali per ottenere spazi adeguati per esplicitare le proprie attività.
- Consulenza e aiuto su campagne pubblicitarie e di marketing
- Mettere a disposizione delle associazioni, gratuitamente, un indirizzo di posta elettronica certificata; oggi sempre più necessario per la partecipazione a progetti.
- Un Volontariato che utilizzi di più il canale 2.0 (facebook, twitter..ecc)

## 9. Quale ruolo e quali funzioni ritenete debbano essere svolte dal CSV nel prossimo futuro?

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	84
Va bene così	16
Non so, non risponde	12
<b>Totale</b>	<b>112</b>

*Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.*

- Perseverare per una maggior collaborazione fra le associazioni
- Continuare con lo stesso impegno per il rafforzamento della funzione di coordinamento delle associazioni e del rapporto con le altre Istituzioni
- Sviluppare una rete tra associazioni, Terzo Settore ed Enti locali e regionali.
- Un'analisi delle singole Associazioni e interventi mirati in base alle necessità effettive.
- Stimolo alle associazioni affinché abbiano un ruolo politico e acquisiscano



competenze anche a livello di bilanci comunali ecc. per poter incidere sulle scelte, specialmente nel campo del sociale.

- Maggiore presenza nel territorio
- Di raccordo tra le varie associazioni di volontariato e con le altre realtà del terzo settore.
- Sviluppo e accompagnamento delle associazioni nell'ambito delle progettualità nazionali ed europee, dato l'avvio della nuova programmazione 2014-2020.
- Sviluppare rapporto con gli enti e sensibilizzare gli apparati preposti
- Un maggiore peso nel dibattito con le istituzioni

**Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche  
Programma di attività e Bilancio previsionale 2015**

# **Bilancio Previsionale 2015**

# CSV MARCHE

## Bilancio Previsionale 2015

PROVENTI	Budget 2015	Budget 2014	Diff 2015-2014
<b>1. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>			
<b>1.1 - DA CONTRIBUTI FONDO SPECIALE EX ART. 15 LEGGE 266/91</b>			
<b>1. CONTRIBUTI PER SERVIZI</b>			
1.1) Attribuzioni su anno corrente - Servizi	1.199.318,00	1.199.318,00	-
1.2) Risorse vincolate compl. azioni anni precedenti - Servizi			-
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Servizi			-
<b>TOTALE 1. CONTRIBUTI PER SERVIZI</b>	<b>1.199.318,00</b>	<b>1.199.318,00</b>	-
<b>2) CONTRIBUTI PER PROGETTAZIONE SOCIALE</b>			
1.1) Attribuzioni su anno corrente - Progettazione			-
1.2) Risorse vincolate compl. azioni anni precedenti - Prog.			-
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Progettazione			-
<b>TOTALE 2. CONTRIBUTI PER PROGETTAZIONE SOCIALE</b>	-	-	-
<b>TOTALE 1.1 - PROVENTI DA FSV EX ART. 15 L. 266/91</b>	<b>1.199.318,00</b>	<b>1.199.318,00</b>	-
<b>1.2) DA CONTRIBUTI SU PROGETTI</b>			
Contributi su progetti Nazionali ed Europei	107.115,00	309.946,00	- 202.831,00
Contributo FonCoop	-	11.000,00	- 11.000,00
<b>TOTALE 1.2 - DA CONTRIBUTI SU PROGETTI</b>	<b>107.115,00</b>	<b>320.946,00</b>	- <b>213.831,00</b>
<b>1.3) DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI</b>			
Convenzione Regione Marche	4.000,00	25.000,00	- 21.000,00
Convenzioni progetto HCP		85.100,00	- 85.100,00
<b>TOTALE 1.3 DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI</b>	<b>4.000,00</b>	<b>110.100,00</b>	- <b>106.100,00</b>
<b>1.4) DA SOCI ED ASSOCIATI</b>			
Quote associative	10.000,00	15.000,00	- 5.000,00
Corrispettivi da servizi	13.675,00	3.850,00	9.825,00
<b>TOTALE 1.4 DA SOCI ED ASSOCIATI</b>	<b>23.675,00</b>	<b>18.850,00</b>	<b>4.825,00</b>
<b>1.5) DA NON SOCI</b>			
Corrispettivi da servizi	41.025,00	6.600,00	34.425,00
<b>TOTALE 1.5 - DA NON SOCI</b>	<b>41.025,00</b>	<b>6.600,00</b>	<b>34.425,00</b>
<b>1.6) ALTRI PROVENTI E RICAVI</b>	<b>3.500,00</b>	<b>3.500,00</b>	-
<b>TOTALE 1. PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>1.378.633,00</b>	<b>1.659.314,00</b>	- <b>280.681,00</b>
<b>2. PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>			-
<b>3. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE</b>			
Corrispettivi da servizi a soggetti del Terzo Settore	3.000,00	25.550,00	- 22.550,00
Proventi da attività di sponsorizzazione		27.000,00	- 27.000,00
<b>TOTALE PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE</b>	<b>3.000,00</b>	<b>52.550,00</b>	- <b>49.550,00</b>
<b>4. PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>3.000,00</b>	<b>8.000,00</b>	- <b>5.000,00</b>
<b>5) PROVENTI STRAORDINARI</b>			-
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>1.384.633,00</b>	<b>1.719.864,00</b>	- <b>335.231,00</b>

ONERI	Budget 2015	Budget 2014	Diff 2015-2014
<b>1. ONERI DA ATTIVITÀ TIPICHE</b>			
<b>1.1 - ONERI DI GESTIONE CSV</b>			
<b>1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</b>			
1.1) Oneri generali Area promozione del Volontariato	7.440,00	9.300,00	- 1.860,00
1.2) Progetto "Volontariamente"	38.875,00	39375	- 500,00
1.3) Progetto "Mister Cittadino"	14.280,00	14.280,00	-
1.4) Progetto "Volontariato e imprese"	19.210,00	34.000,00	- 14.790,00
1.5) Campagna di promozione del Volontariato	-	-	-
1.9) Progetto "Dipendenze" Ambito Civitanova Marche	-	-	-
<b>TOTALE 1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</b>	<b>79.805,00</b>	<b>96.955,00</b>	<b>- 17.150,00</b>
<b>2. CONSULENZA E ASSISTENZA</b>			
2.1) Oneri Generali Area Consulenza	6.510,00	12.945,00	- 6.435,00
2.2) Consulenze Amministrativo/fiscali	4.000,00	4.000,00	-
2.3) Accompagnamento alla tenuta della contabilità	10.400,00	14.400,00	- 4.000,00
2.4) Elaborazione software contabilità	-	-	-
2.5) Consulenze giuridiche	4.000,00	4.000,00	-
2.6) Consulenze progettuali	10.000,00	5.000,00	5.000,00
2.6) Progetto "Servizio civile volontario"	-	-	-
2.7) Consulenze sul Fund raising	4.000,00	4.000,00	-
2.9) Consulenza Ricerca Volontari	-	-	-
<b>TOTALE 2. CONSULENZA E ASSISTENZA</b>	<b>38.910,00</b>	<b>44.345,00</b>	<b>- 5.435,00</b>
<b>3. FORMAZIONE</b>			
3.1) Oneri Generali area Formazione	24.890,00	30.390,00	- 5.500,00
3.2) Formazione progetto HCP	-	17.100,00	- 17.100,00
3.3) Percorsi formativi promossi dal CSV	25.000,00	25.700,00	- 700,00
3.4) Sostegno alle iniziative formative proposte dalle Odv	80.000,00	35.000,00	45.000,00
3.5) Docenze Occasionali	8.000,00	10.000,00	- 2.000,00
<b>TOTALE 3. FORMAZIONE</b>	<b>137.890,00</b>	<b>118.190,00</b>	<b>19.700,00</b>
<b>4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>			
4.1) Oneri Generali area Informazione e comunicazione	18.580,00	24.580,00	- 6.000,00
4.2) Periodico Vdossier	-	5.000,00	- 5.000,00
4.3) Gestione archivio e sito internet	11.470,00	16.210,00	- 4.740,00
4.4) Diffusione e comunicazione CSV	4.000,00	4.000,00	-
4.5) Sostegno alla promozione delle iniziative delle o.d.v.	96.000,00	105000	- 9.000,00
4.6) Ufficio stampa e consulenza sulla comunicazione	29.880,00	37.080,00	- 7.200,00
4.7) Servizio di aggiornamento normativo e rassegna stampa	-	-	-
<b>TOTALE 4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>159.930,00</b>	<b>191.870,00</b>	<b>- 31.940,00</b>
<b>5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b>			
5.1) Oneri Generali Ricerca e documentazione	-	-	-
5.2) Giornali e riviste	2.000,00	2.000,00	-
5.3) Ricerca "il welfare nelle Marche"	2.000,00	-	2.000,00
<b>TOTALE 4. RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b>	<b>4.000,00</b>	<b>2.000,00</b>	<b>2.000,00</b>
<b>6. PROGETTAZIONE SOCIALE</b>			
6.1) Oneri Generali Progettazione Sociale	51.180,00	63.100,00	- 11.920,00
6.2) Bando progetti 2011	-	-	-
6.3) Progetti Europei	60.000,00	190.000,00	- 130.000,00
6.4) Bando progetti 2012	-	-	-
6.5) Oneri di Funzionamento bando 2012	-	-	-
6.6) Bando progetti 2013	-	-	-
<b>TOTALE 4. PROGETTAZIONE SOCIALE</b>	<b>111.180,00</b>	<b>253.100,00</b>	<b>- 141.920,00</b>
<b>7. ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>			
7.1) Oneri Generali Animazione Territoriale	16.100,00	19.725,00	- 3.625,00
7.2) Attività di animazione territoriale	-	3.000,00	- 3.000,00
<b>TOTALE 7. ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	<b>16.100,00</b>	<b>22.725,00</b>	<b>- 6.625,00</b>

ONERI	Budget 2015	Budget 2014	Diff 2015-2014
<b>8. SUPPORTO LOGISTICO</b>			
8.1) Oneri Generali Supporto logistico	-	-	-
8.2) Numeri Verdi	3.400,00	3.400,00	-
8.3) beni usati e solidali	-	-	-
8.4) Fotocopie e stampe	43.700,00	43.850,00	- 150,00
8.5) Locazione beni	-	-	-
<b>TOTALE 8. SUPPORTO LOGISTICO</b>	<b>47.100,00</b>	<b>47.250,00</b>	<b>- 150,00</b>
<b>9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI</b>			
9.1) Oneri del personale dipendente	400.300,00	501.200	- 100.900,00
9.2) Formazione operatori	7.000,00	10.000,00	- 3.000,00
9.3) Rimborsi spese ai volontari	-	-	-
9.4) Canoni di locazione sedi	36.700,00	59.050,00	- 22.350,00
9.5) Canoni di locazione macchine elettroniche	8.790,00	8.450,00	340,00
9.6) Servizi di fotocopie e stampe	4.720,00	8.200,00	- 3.480,00
9.7) Materiale di cancelleria e di consumo	10.500,00	10.000,00	500,00
9.8) Utenze	46.500,00	45.500,00	1.000,00
9.9) Oneri per spedizioni e trasporto	400,00	400,00	-
9.10) Spese di pulizia sede	4.400,00	4.400,00	-
9.11) Altri oneri di gestione	8.900,00	7.000,00	1.900,00
9.12) Assicurazioni	3.500,00	6.950,00	- 3.450,00
9.13) Investimenti	5.000,00	5.000,00	-
<b>TOTALE 9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI</b>	<b>536.710,00</b>	<b>666.150,00</b>	<b>- 129.440,00</b>
<b>TOTALE 1.1 - ONERI DA GESTIONE CSV</b>	<b>1.131.625,00</b>	<b>1.442.585,00</b>	<b>- 310.960,00</b>
<b>1.2 - ONERI DA ALTRE ATTIVITA' TIPICHE</b>			-
<b>TOTALE 1. ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>1.131.625,00</b>	<b>1.442.585,00</b>	<b>- 310.960,00</b>
<b>TOTALE 2. ONERI DI RACCOLTA FONDI</b>	-	-	-
<b>TOTALE 3. ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIA</b>	-	-	-
<b>4. ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			-
4.1) Su Rapporti bancari	1.000,00	1.000,00	-
4.2) Su prestiti			-
4.3) Da Patrimonio Edilizio			-
4.4) Da Altri beni patrimoniali			-
<b>TOTALE 4. ONERI FINANZIARI</b>	<b>1.000,00</b>	<b>1.000,00</b>	<b>-</b>
<b>TOTALE 5. ONERI STRAORDINARI</b>	-	-	-
<b>6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>			-
6.1 Oneri del personale dipendente	123.450,00	153.560	- 30.110,00
6.2 Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	31.500,00	14.600,00	16.900,00
6.3 Rimborsi spese ai volontari	20.000,00	20.000,00	-
6.4 Canoni di locazione sedi	19.500,00	26.000,00	- 6.500,00
6.5 Canoni di locazione macchine elettroniche	2.680,00	2.580,00	100,00
6.6 Servizi di fotocopie e stampe	2.790,00	3.240,00	- 450,00
6.7 Materiale di cancelleria e di consumo	1.500,00	1.550,00	- 50,00
6.8 Utenze	11.000,00	13.000,00	- 2.000,00
6.8 Oneri per spedizioni e trasporto	2.700,00	2.750,00	- 50,00
6.9 Trasferte operatori e organi sociali	7.900,00	9.700,00	- 1.800,00
6.10 Spese di pulizia sede	1.388,00	1.320,00	68,00
6.11 Altri oneri di gestione	12.000,00	11.029,00	971,00
6.12 Quota di adesione CSVnet	12.000,00	11.750,00	250,00
6.13 Assicurazioni	1.600,00	3.200,00	- 1.600,00
6.14 Investimenti	2.000,00	2.000,00	-
<b>TOTALE 6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>252.008,00</b>	<b>276.279,00</b>	<b>- 24.271,00</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>1.384.633,00</b>	<b>1.719.864,00</b>	<b>- 335.231,00</b>
<b>RISULTATO GESTIONALE DELL'ESERCIZIO</b>	-	-	-