

PIANO STRATEGICO 2017-2018 E PIANO OPERATIVO 2017

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

INDICE

IL QUADRO GENERALE

1. *Il contesto di riferimento* p. 3
2. *Le sfide che attendono il volontariato marchigiano* p. 4
3. *Il ruolo e l'azione del CSV* p. 5
4. *Il percorso di programmazione* p. 7

IL PIANO STRATEGICO

1. *La missione, l'identità ed i valori del CSV* p. 9
2. *Problematiche e bisogni del volontariato marchigiano* p. 11
3. *Le strategie* p. 16
4. *Il sistema di valutazione* P. 20

IL PIANO OPERATIVO

1. *Le azioni per la realizzazione delle strategie - Un'analisi di dettaglio* p. 21
2. *Le risorse umane ed economiche* p. 56

IL QUADRO GENERALE

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

La diffusa *crisi materiale, di coscienza, di valori e di responsabilità* sembra ancora attanagliare le nostre comunità e rendere sempre più incerte le prospettive future, spesso imbrigliando slanci o pensieri di sviluppo e progresso.

In particolare la stretta dei conti pubblici avvenuta a livello nazionale 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.

L'azione del volontariato è resa sempre più difficile da una serie di fattori preoccupanti. I bisogni ai quali il volontariato si trova a dover rispondere sono infatti 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 e continuano a persistere ma in forme molto più individualizzate rispetto al passato. Evidenti sono poi i problemi di ricambio non solo di persone, 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. E per finire, il teorico riconoscimento (ormai diffuso) attribuito al volontariato non si è quasi mai tradotto in un conseguente riconoscimento di ruolo da parte delle istituzioni pubbliche. Il volontariato viene spesso visto come manodopera a costo zero in grado di coprire i buchi e le inefficienze delle istituzioni, le quali però nel contempo non sono capaci di valorizzarne adeguatamente la capacità politica di individuazione dei bisogni della comunità e di proposta di possibili risposte a questi. Gli enti pubblici, alle prese con la pesante riduzione delle risorse a disposizione ed al fine di conseguire irrinunciabili economie, hanno affidato ed affidano al volontariato una serie di servizi anche complessi che prima venivano dati a soggetti professionalmente più preparati, con evidenti criticità nell'erogazione del servizio. Ciò avviene poi 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.

Dal nostro osservatorio, nonostante i passi in avanti fatti, il volontariato marchigiano, appare ancora troppo frammentato. Su questo punto l'azione del CSV Marche continuerà nel creare le condizioni favorevoli alla definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre realtà del terzo settore. Sempre maggiore dovrà essere l'attenzione rivolta allo sviluppo e alla qualificazione della visione politica, delle capacità relazionali e delle competenze del volontariato regionale, per continuare ad accrescere nel volontariato marchigiano la consapevolezza della propria potenzialità politica, ad oggi complessivamente non ancora sufficientemente sviluppata. Il generale scoraggiamento delle organizzazioni, che ovviamente riflette quello più generale della cittadinanza e che ha significative ripercussioni sui progetti realizzati dal volontariato continuerà ad essere arginato mettendo a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentino un sostegno diretto ed immediato alle attività associative.

2. LE SFIDE CHE ATTENDONO IL VOLONTARIATO MARCHIGIANO

Superare le criticità di questo periodo storico richiede al volontariato la capacità di affrontare alcune *sfide* strategiche per il proprio sviluppo futuro. In particolare nel prossimo futuro il volontariato dovrà:

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, con la capacità di adattare obiettivi ed azioni al mutante contesto in cui si opera 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 costruire relazioni di fiducia mirate a ricreare un tessuto di solidarietà di base, sempre più importante in una società attraversata dal rischio dell'individualismo e del cieco perseguimento dell'interesse personale;
5. Essere capace di "lasciare spazio ai giovani" che significa affidare loro compiti e responsabilità ed essere pronti a farsi da parte per far posto a chi può favorire un rinnovato entusiasmo ed un futuro a preziose esperienze di solidarietà. In tale contesto sarà altresì essenziale essere capaci di accogliere e sviluppare le "giovani" forme di volontariato ed in particolare quella partecipazione libera, individuale e spontanea in occasione di grandi eventi o di calamità naturali. Queste ed altre forme innovative di volontariato portano infatti con se non solo nuovi esempi, ma anche nuove sfide strategiche e nuovi punti di vista dell'agire gratuito, spontaneo, sussidiario e volontario.

Siamo infine convinti che il volontariato debba essere pienamente consapevole di essere ingrediente essenziale, irrinunciabile e prezioso per guardare al futuro della nostra regione. Il capitale umano e sociale ma anche economico e culturale generato e moltiplicato dalle organizzazioni di volontariato è infatti lievito per sviluppare comunità territoriali forti, coese, solidali e generatrici di speranze che possono accompagnarci verso un nuovo progresso.

3. IL RUOLO E L'AZIONE DEL CSV

CSV Marche, in questo complesso e difficile quadro, si trova in particolare ad affrontare *la drastica riduzione dei fondi rivenienti dalla legge 266/91*, che sembra non arrestarsi e che minaccia il futuro e l'esistenza stessa di tutto il sistema dei CSV.

Il precedente accordo tra le Fondazioni di origine bancaria e le rappresentanze di volontariato e CSV è infatti scaduto ed una pesante incertezza regna rispetto alla futura dotazione di risorse a disposizione dei CSV. Tale situazione di indeterminazione che, al momento, non sembra destinata a sciogliersi in tempi brevi, è ancor più accentuata dall'incognita dei contenuti dei decreti attuativi della cosiddetta Riforma del Terzo Settore, che il Governo dovrebbe emanare nei prossimi mesi e che potrebbero mutare radicalmente funzioni e destinatari dell'attività del CSV.

Tutto ciò impone a CSV Marche una profonda ed attenta riflessione attorno al proprio ruolo, alla propria missione ed alla propria organizzazione futura. Volontà prioritaria di CSV Marche è quella di confrontarsi a questo riguardo con tutti i possibili portatori di interessi, in particolare con le organizzazioni di volontariato, al fine di condividere percorsi che possano continuare a garantire la funzione di qualificazione e sviluppo del volontariato che CSV Marche ha fin qui svolto.

A tal proposito tratteggiamo alcune linee guida che, a nostro avviso, debbono caratterizzare tale percorso di riflessione.

1. **SOSTENERE E QUALIFICARE IL VOLONTARIATO** – E' il prioritario imperativo a cui sempre si orienterà l'azione del CSV che dovrà però caratterizzarsi per un approccio teso ad evitare il rischio di concentrarsi esclusivamente sui contingenti bisogni materiali delle OdV, rinunciando a soddisfare alcuni bisogni più qualificanti (formazione, ruolo politico, etc...), e quindi a qualsivoglia prospettiva strategica di sviluppo delle proprie attività. In tale contesto CSV Marche dovrà assicurare una più costante e qualificata presenza nei territori, anche e maggiormente in quelli periferici, attraverso un'organizzazione più mobile e proattiva nella gestione e sviluppo delle relazioni.
2. **SUSSIDIARIETA' PER IL BENE COMUNE** – CSV Marche dovrà garantire il proprio contributo perché veramente si realizzi un sistema di welfare "partecipativo" e farsi quindi carico di promuovere, supportare ed accompagnare una reale ed attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici.
3. **TERZO SETTORE** - CSV Marche dovrà sempre più operare nei più ampi confini del Terzo Settore. In tale contesto CSV Marche intende sviluppare un'apertura politica e commerciale con tutti i soggetti protagonisti di tale mondo, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni già in essere tra i diversi soggetti che compongono il Terzo Settore. CSV Marche dovrà altresì rendersi protagonista di un processo di coesione tra le varie componenti ed anime del Terzo Settore affinché si superino steccati e pregiudizi e si valorizzino valori e missioni comuni, pur nella legittima diversità dei rispettivi tratti identitari.
4. **EUROPA** – CSV Marche dovrà muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere tutte le opportunità che il Vecchio Continente ci offre. 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 sarà sempre più chiamato a muoversi e nel contempo contaminare e stimolare l'apertura del volontariato a tale dimensione sovranazionale. Ciò consentirà altresì di rafforzare il concetto del volontariato senza confini, inclusivo, e risorsa essenziale per contrastare il vento reazionario che soffia tra gli Stati dell'Unione.

5. **RISORSE, ORGANIZZAZIONE E PARTECIPAZIONE** – Nella consapevolezza che il 2017 rappresenterà un anno di transizione e di discernimento CSV Marche dovrà essere protagonista, più e meglio di quanto fin qui fatto, di un percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche che scongiurino un pericoloso 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. Per raggiungere tali obiettivi CSV Marche dovrà aprirsi a nuove e più flessibili forme organizzative che saranno richieste dalle esigenze pratiche proprie della diversificazione degli ambiti di intervento e dovrà implementare altresì un nuovo modello di relazione con il proprio "mercato" di riferimento, coinvolgendo e responsabilizzando sempre più le OdV che ricevono i servizi nella vita del CSV.

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 - settembre 2016;
2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV – ottobre e novembre 2016;
3. Aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2016-2017 e stesura del piano operativo 2016 –novembre e dicembre 2016;
4. discussione e approvazione da parte della presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV – dicembre 2016;
5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2016 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV – dicembre 2016;
6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge – dicembre 2016.

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 2016 sono stati realizzati 11 focus groups su tutto il territorio regionale (Pesaro, Urbino, Ancona, Senigallia, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto). Complessivamente hanno partecipato **106 associazioni, stesso numero 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 preparato dal CSV e la somministrazione dello stesso gestita in tutte le sue fasi da una società esterna specializzata. Le OdV che hanno fornito una risposta al questionario sono state **442**,

*contro le 453 della rilevazione 2013 condotta dalla stessa società esterna specializzata.*¹

- 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 6 soggetti.
- 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 rilevati in corso d'anno;
- 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, emerse dai momenti di confronto realizzati.

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 2017.

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.

¹ 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 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, 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 infine 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 31 dicembre 2015, le OdV presenti su tutto il territorio regionale ammontano complessivamente a 1.779² 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
Ancona	572	32%
Ascoli Piceno	247	14%
Fermo	190	11%
Macerata	346	19%
Pesaro e Urbino	424	24%
Totale	1.779	100%

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

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 sia 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 certo 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. Analizzando le fattispecie che compongono tale bisogno, secondo quanto riportato dalla tabella sotto, va altresì rilevato come il bisogno di risorse per sviluppare nuove attività è più sentito di quello relativo alla necessità di risorse per la realizzazione delle attività ordinarie.

² Alcune di queste sono articolate sul territorio con sedi secondarie che ammontano complessivamente a 128.

2. **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 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. Analizzando le fattispecie che compongono tale bisogno, secondo quanto riportato dalla tabella sotto, va altresì rilevato come il bisogno di essere riconosciuti dalle istituzioni pubbliche è più sentito di quello relativo alla possibilità di partecipare all'elaborazione delle politiche pubbliche territoriali. Ciò può anche essere spiegato dal fatto che la partecipazione attiva alla costruzione delle politiche pubbliche richiede impegno e competenze che il mero riconoscimento da parte delle istituzioni pubbliche sicuramente non implica.
3. **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 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, permangono ancora elevati livelli di frammentazione dovuti all'autoreferenzialità che rappresenta un reale ostacolo sulla via di sinergiche collaborazioni sia tra le organizzazioni di volontariato, sia tra il mondo del volontariato ed altri soggetti territoriali quali le istituzioni pubbliche, le altre organizzazioni del terzo settore, la scuola e le imprese. Analizzando le fattispecie che compongono tale bisogno, secondo quanto riportato dalla tabella sotto, va altresì rilevato come il bisogno di implementare percorsi di collaborazione con gli enti pubblici sia molto sentito dal volontariato marchigiano; un livello leggermente più basso si registra per il bisogno di collaborare con altre organizzazioni di volontariato mentre oggettivamente meno sentito è il bisogno di collaborare con altre organizzazioni del Terzo Settore, segno probabile della necessità di superare quelle distanze e quella diffidenza che a volta accompagna le relazioni tra i vari soggetti del Terzo Settore.
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 quindi la correlativa necessità di approntare strumenti e percorsi per accompagnare e sostenere il nuovo volontario in questo delicato quanto decisivo passaggio del suo ingresso in associazione. 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 azioni ad hoc mirate 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 talvolta ne mistificano i relativi valori identitari. Analizzando le fattispecie che compongono tale bisogno, secondo quanto riportato dalla tabella sotto, va altresì rilevato come i tre bisogni di avere nuovi volontari, di avere volontari preparati e formati e quello di possedere strumenti e competenze necessarie a gestirli registrano un alto livello di percezione; sorprende invece il relativamente basso livello registrato dal bisogno di ricambio generazionale che contrasta con quanto emerge continuamente nei confronti con le associazioni, confermato anche negli incontri di concertazione fatti per la redazione della presente proposta programmatica.

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 materiale 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 resta 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. Analizzando le fattispecie che compongono tale bisogno si evidenzia come le stesse, fatta eccezione per la sempre sentita necessità di promuovere le attività ed i progetti realizzati, tutte le altre registrano un livello di percezione relativamente basso e comunque inferiore agli altri bisogni descritti nei punti sopra esposti. Ciò ci induce a pensare che il volontariato marchigiano, anche grazie al supporto e all'accompagnamento garantito dal CSV, abbia sviluppato una maggiore autonomia e competenza nella quotidiana gestione delle attività istituzionali.
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 anche nuove modalità di erogazione degli attuali servizi e prestazioni che ottimizzino l'uso delle risorse impiegate. Ciò sarà tanto più necessario quanto più radicali saranno le innovazioni contenute nella previsione normativa di attuazione della legge delega di riforma del Terzo Settore, riguardanti i CSV.

Fig. 1 I problemi ed i bisogni emergenti

A	Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia	3,5
	A.1) Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,6
	A.2) Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,3
B	Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	3,4
	C.1) Riconoscimento dell'associazione nei confronti delle istituzioni pubbliche	3,6
	C.2) Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2
C	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	3,3
	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	3,4
	B.3) Collaborazione dell'associazione con altre organizzazioni senza fini di lucro non di volontariato (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, etc...)	2,9
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	3,3
	D.1) Un maggior numero di volontari	3,7
	D.2) Volontari attivi più preparati e qualificati	3,4
	D.3) Gestione dei volontari (accoglienza, gestione e motivazione)	3,2
	D.4) Ricambio della dirigenza	2,8
E	Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali	3,1
	E.1) Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3
	E.2) Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3
	E.3) Promozione dell'attività dell'associazione	3,5
	E.4) Locali e spazi fisici adeguati	2,9
F	Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	

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 degli ostacoli e delle opportunità rintracciabili nell'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 solo con la quantità e tangibilità dei risultati e con gli esiti di breve periodo.

Ciò non vuol altresì in alcun modo dire trascurare le essenziali istanze avanzate dalle piccole o piccolissime realtà di volontariato, incapaci di intraprendere tali percorsi, a cui vanno comunque assicurati gli essenziali servizi, indispensabili per il sostegno delle loro iniziative.

Il "compromesso vincente" sarà indubbiamente quello di tarare "prodotti e servizi" sulla base delle potenzialità e dei bisogni 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. Promuovere e accompagnare la creazione e lo sviluppo 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 presenza nei territori, maggiormente in quelli periferici, attraverso un'organizzazione più mobile ed itinerante rispetto a quanto fatto nel recente passato;
- 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. Approntare percorsi di formazione e di accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza ed il supporto motivazionale dei volontari;
 - b. Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative partecipate dalle organizzazioni di volontariato e finalizzate ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato;
 - c. Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni;
 - d. Programmare ed organizzare percorsi ed iniziative formative sulle tematiche comuni a tutte le associazioni, a prescindere dal loro specifico ambito di attività;
 - e. Sostenere ed accompagnare percorsi di qualificazione finalizzati a 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 relative alla gestione delle attività istituzionali.**
- a. Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, consulenze, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative;
 - b. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;
 - c. 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 e comunicazione;
- 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 più in generale le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV, utili all'assolvimento delle funzioni svolte dal CSV ;
 - b. Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV, coinvolgendo e responsabilizzando sempre più le OdV che utilizzano i servizi, nella vita del CSV;
 - c. Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive;
 - d. Consolidare e sviluppare 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. Favorire e promuovere un processo di coesione tra le varie componenti ed anime del Terzo Settore affinché si superino steccati e pregiudizi e si valorizzino valori e mission comuni;
 - g. Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane;
 - h. Individuare nuove forme organizzative per l'erogazione dei servizi e la realizzazione dei progetti programmati alla luce delle risorse economiche ed

umane a disposizione e delle previsioni normative di riforma del sistema dei CSV;

- i. Implementare percorsi per far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in Europa e a stimolare l'apertura del volontariato a tale dimensione sovranazionale.

Fig. 2 I bisogni e le strategie

Bisogno	Strategie
A. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 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. 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	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Promuovere e accompagnare la creazione e lo sviluppo 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 presenza nei territori, maggiormente in quelli periferici, attraverso un'organizzazione più mobile ed itinerante rispetto a quanto fatto nel recente passato
C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 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
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	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Approntare percorsi di formazione e di accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza ed il supporto motivazionale dei volontari ➔ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative partecipate dalle organizzazioni di volontariato e finalizzate ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato ➔ Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni



- ➔ Programmare ed organizzare percorsi ed iniziative formative sulle tematiche comuni a tutte le associazioni, a prescindere dal loro specifico ambito di attività
- ➔ Sostenere ed accompagnare percorsi di qualificazione finalizzati a garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni

Bisogno
E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali relative alla gestione delle attività istituzionali

- | Strategie |
|---|
| ➔ 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 |
| ➔ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato |
| ➔ 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 e comunicazione. |

Bisogno
F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio

- | Strategie |
|---|
| ➔ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e più in generale le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV, utili all'assolvimento delle funzioni svolte dal CSV |
| ➔ Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV, coinvolgendo e responsabilizzando sempre più le OdV che utilizzano i servizi, nella vita del CSV |
| ➔ Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive |
| ➔ Consolidare e sviluppare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV |
| ➔ Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi |
| ➔ Favorire e promuovere un processo di coesione tra le varie componenti ed anime del Terzo Settore affinché si superino steccati e pregiudizi e si valorizzino valori e missioni comuni |
| ➔ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV, a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane |
| ➔ Individuare nuove forme organizzative per l'erogazione dei servizi e la realizzazione dei progetti programmati alla luce delle risorse economiche ed umane a disposizione e delle previsioni normative di riforma del sistema dei CSV |
| ➔ Implementare percorsi per far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in Europa e a stimolare l'apertura del volontariato a tale dimensione sovranazionale |

4. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Per i contenuti di detta sezione rinviamo all'apposito documento elaborato congiuntamente da CSV e Comitato di Gestione.

IL PIANO OPERATIVO

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

Le azioni sono costituite da un insieme di attività, progetti 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 "essenziali" in grado di soddisfare le esigenze di piccole realtà associative "giovani" e/o poco strutturate, a proposte più qualificanti, confacenti alle organizzazioni più strutturate e consolidate. Tutto ciò inserito in una cornice irrinunciabile che è quella di realizzare attività e offrire servizi, comunque caratterizzati da un elevato livello qualitativo. 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 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.

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, altre organizzazioni del terzo settore, 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.

Novità rispetto al 2016

Risorse umane coinvolte

Solo risorse umane interne

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne coperti esclusivamente da risorse rivenienti da fonti extra 266/91.

Condizioni di erogazione del servizio

Gratuito per le odv. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali

Note

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>Informazione e consulenza per la definizione, elaborazione e presentazione di una proposta progettuale. In particolare il CSV garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - un servizio di consulenza alla progettazione che si articola in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esplicitazione del fabbisogno, analisi delle risorse e definizione dell'idea progettuale; ▪ Elaborazione e presentazione della proposta progettuale; ▪ Monitoraggio del percorso di approvazione ed accompagnamento agli adempimenti necessari all'avvio dell'iniziativa. <p>Per attivare il processo di erogazione del servizio è sufficiente contattare gli sportelli provinciali</p>
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<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 5.000 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>	

PROGETTI ED AZIONI IN AMBITO NAZIONALE ED EUROPEO

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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.

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 temi legati a: immigrazione, povertà, educazione dei giovani e loro mobilità, anziani, invecchiamento attivo e solidarietà intergenerazionale, con un'attenzione particolare allo studio e allo sviluppo di modalità organizzative innovative ed all'applicazione in tutti i contesti delle nuove tecnologie.

A livello locale sarà nostro preciso obiettivo partecipare attivamente alla programmazione europea della Regione Marche 2014/2020. Sarà prestata particolare attenzione ai bandi che la Regione Marche, dopo l'elaborazione dei piani operativi regionali, pubblicherà nel corso del 2017. Priorità sarà data allo sviluppo di progettualità per le "Aree interne" e per quelle colpite dai ripetuti sismi del 2016.

Inoltre con la rete delle scuole di ogni ordine e grado con cui collaboriamo attivamente per i progetti di promozione del volontariato, svilupperemo nuovi percorsi per il finanziamento di progetti europei, con particolare attenzione ai fondi che verranno stanziati sul PON Istruzione.

Percorsi simili saranno valutati per i PON degli altri settori individuati dal governo italiano (tra gli altri sicuramente il PON Inclusione sociale, il PON Cultura ed il PON Ricerca ed Innovazione). 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 i fondi a gestione indiretta su POR e PON.

Per le associazioni che intendono valutare la possibilità di presentare un progetto è sufficiente contattare gli sportelli provinciali. In tale contesto CSV Marche intende svolgere un ruolo attivo nel creare reti e partenariati di associazioni in grado di presentare progetti condivisi.

Per i progetti presentati direttamente dal CSV come soggetto capofila o partner, dopo aver valutato la praticabilità delle opportunità che l'Unione Europea o altro soggetto istituzionale 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.

<i>Novità rispetto al 2016</i>	Il budget per le consulenze esterne è stato triplicato.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne (responsabile area progettazione) e consulenti esterni
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget di 15.000 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.
<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>	

Di seguito in sintesi i progetti e le azioni di livello nazionale ed europeo che saranno in corso di realizzazione nel 2017

Online Game for Entrepreneurship and Innovation: E' un progetto finanziato dal programma Erasmus Plus, KA2 progetti strategici - asse educazione degli adulti. Il CSV Marche è partner di una rete in cui il soggetto capofila è la ONG CARDET di Cipro ed altri soggetti no profit di: Grecia, Malta, Polonia, Regno Unito, Lituania e Romania. Il progetto vuole promuovere nei giovani la conoscenza del mondo dell'impegno sociale attraverso l'uso di social, Apps e giochi di ruolo virtuali, che attraverso la sperimentazione di percorsi virtuali di creazione di imprese sociali, stimoli lo spirito di iniziativa e di imprenditorialità delle giovani generazioni. Il progetto ha avuto avvio nel mese di ottobre 2015. Il primo meeting per l'avvio delle attività si è svolto a novembre 2015 a Malta, nel corso del 2016 sono stati realizzati meeting ad Atene in aprile ed a Sheffield in dicembre, nei primi mesi del 2017 sarà presentato, per lo sviluppo, il gioco nella sua prima versione completa. E' previsto per la fine di maggio l'evento finale a Nicosia

NoProfit#EUSkills: E' un progetto finanziato dal programma Erasmus plus, KA1 progetti di mobilità VET – asse istruzione e formazione professionale. Il CSV Marche è capofila di una rete composta da ben altri 10 CSV Italiani (CSV Torino, CSV Piacenza, CSV Parma, CSV Reggio Emilia CSV Modena, CSV Bologna, CSV Forlì-Cesena, CSV Ferrara, CSV Rimini, SPES Lazio) e da CSV net, a cui si aggiungono altri 5 partner stranieri di: Spagna, Belgio, Lituania, Malta e Regno Unito. Il progetto prevede di realizzare borse di formazione e scambio di buone prassi per 144, tra operatori dei CSV e volontari che ricoprono ruoli di responsabilità nei CSV o in OdV, per sviluppare l'internazionalizzazione del mondo del volontariato e le capacità di fare rete in Europa di tutti i soggetti coinvolti. Il progetto nel corso del 2017 realizzerà le ultime mobilità tra i mesi di gennaio e maggio e si concluderà con le attività di reportistica e disseminazione dei risultati nel mese di giugno.

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 2017 sono in programma due eventi: CEV Capacity Building Conference il 3 e 4 Aprile a Londra, il tema portante sarà la condivisione di buone prassi operative nello sviluppo di progetti in sinergia con imprese e enti pubblici. Nel mese di ottobre, a Vienna (la sede e la data precise devono essere ancora confermate) si terrà l'assemblea annuale dei soci e la discussione e approvazione del bilancio 2016 e la discussione del piano programmatico 2018, oltre al rinnovo di parte dei componenti del Board.

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 "Mr. Cittadino" è rivolto in particolare agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado e prevede interventi di sensibilizzazione per la formazione di ragazzi attivi e partecipativi e per la promozione di una cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. Il progetto prevede 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 coinvolgono 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 o a costituirne una nuova;
- d. sviluppando le competenze delle associazioni sia in relazione agli interventi e ai percorsi di approfondimento che si tengono in classe, sia 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 nell'area riservata del sito del CSV Marche.

Novità rispetto al 2017

Una piccola riduzione del budget a disposizione a fronte di risparmi conseguiti nel precedente anno scolastico che saranno utilizzati in quello corrente.

Risorse umane coinvolte

Collaboratori esterni e personale interno per gli interventi in classe; personale esterno per il coordinamento regionale; 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 38.925 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 adv 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 presso il quale 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.

E' altresì nostra intenzione organizzare nei principali comuni

marchigiani incontri informativi di orientamento ed avvicinamento al mondo del volontariato rivolti a cittadini che vogliono saperne di più di questo mondo e manifestano una prima disponibilità ad impegnarsi in tal senso.

Novità rispetto al 2017 | Gli incontri territoriali di orientamento ed avvicinamento al volontariato

Risorse umane coinvolte | Risorse umane interne

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

Condizioni di erogazione del servizio | Il servizio è completamente gratuito per tutti i richiedenti

Note |

PROGETTO “VOLONTARIATO INDIVIDUALE”

Obiettivi essenziali | Il progetto vuole promuovere la figura del volontario individuale, una figura intermedia tra i cittadini e le organizzazioni che offrono attività e iniziative “spot”.

Nello specifico si propone di:

- Promuovere una cultura del volontariato individuale ed un’azione “politica” che spinga verso la regolamentazione normativa della figura del volontario individuale;
- Conoscere ed approfondire il fenomeno, rilevando le buone pratiche in Italia e in Europa (Polonia, Inghilterra, ecc.);
- Sperimentare buone prassi nel territorio regionale;
- Promuovere servizi dedicati e confezionati sulle esigenze dei volontari individuali e convezioni con gli enti che ospitano queste figure per la gestione e il supporto rispetto a ruoli/attività/mansioni;
- Promuovere un sistema di certificazione delle competenze sviluppate tramite il servizio di volontariato non organizzato.

Contenuti e modalità di attuazione | La proposta progettuale si articolerà attraverso le seguenti attività:

1. Mappatura ed analisi delle buone pratiche esistenti in Italia e in Europa (Polonia, Inghilterra, ecc.).
2. Sviluppo di una buona prassi per ciascuna delle 5 province marchigiane: individuazione di un ente per territorio con cui sperimentare un protocollo per la gestione delle risorse umane volontarie individuali.
3. Campagna di promozione che avrà come destinatari da una parte la cittadinanza al fine di stimolare la disponibilità di nuove risorse volontarie individuali e dall’altra associazioni di volontariato ed altre organizzazioni pubbliche e private al fine di sensibilizzarle ad accogliere le disponibilità di volontari

individuali, anche elaborando progetti ed iniziative ove questi possono essere impiegati (si pensi ad esempio ad iniziative come la donazione di competenze in Beni & Servizi Solidali già realizzata da CSV Marche, il Volontariato Aziendale, Volontari per un giorno, Uido).

4. Attivazione e promozione di una piattaforma informatica (anche attraverso accordi per l'utilizzo di piattaforme virtuali già attive in Italia), per facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta del volontariato individuale ma anche per sviluppare un network che permetta lo scambio e il confronto tra esperienze.
5. Messa a disposizione di servizi specifici per i volontari e le organizzazioni (attraverso il supporto diretto oppure on line):
 - Formazione: definizione e ruolo del volontario, competenze relazionali (comunicazione interpersonale, ascolto attivo, gestione dei conflitti e negoziazione, lavoro di gruppo e gruppo di lavoro, ...);
 - Orientamento ai servizi, alle adv e alle reti già presenti nel territorio;
 - Consulenze (aspetti normativi ed assicurativi, costituzione di una nuova organizzazione, ecc.);
 - Supporto psicologico-motivazionale per i volontari individuali e tutoraggio finalizzato alla soluzione di eventuali problematiche operative che il volontario individuale si trova ad affrontare nel corso del suo impegno
 - Servizio di accompagnamento e consulenza per le associazioni di volontariato e le altre organizzazioni pubbliche e private che intendono utilizzare volontari individuali, finalizzato alla gestione degli stessi ed allo sviluppo di proposte per il loro coinvolgimento.
6. Certificazione delle competenze: sviluppo di un sistema di definizione delle competenze formali e informali maturate dai singoli attraverso le attività di volontariato, in collaborazione con istituzioni locali e non.

Novità rispetto al 2017

E' un'attività nuova per il 2017.

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne ed una collaborazione esterna specialistica.

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne ed un budget di 5000 euro per la collaborazione esterna specialistica coinvolta.

Condizioni di erogazione del servizio

Al servizio possono accedere cittadini ed odv in forma completamente gratuita.

Note

PROGETTO "GIUSTIZIA RIPARATIVA"

<i>Obiettivi essenziali</i>	Favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente individuate, dei condannati, anche minorenni ammessi alle misure alternative alla detenzione e degli imputati ammessi alla misura della "messa alla prova".
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Il CSV si fa carico di <i>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</i> . Il CSV si fa altresì carico di accompagnare e supportare le odv aderenti al progetto in relazione a tutte le attività ed incombenze previste.
<i>Novità rispetto al 2016</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>	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
<i>Note</i>	

VOLONTARIATO & IMPRESE

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promuovere e favorire il rapporto tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale 2. Reperire risorse per il finanziamento delle attuali e/o ulteriori attività del CSV. 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.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>Il progetto prevede la realizzazione dei seguenti percorsi operativi:</p> <p>Finanziamento di azioni ed iniziative del CSV 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>Finanziamento (o cofinanziamento) di progetti presentati dalle associazioni al CSV 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>Il volontariato aziendale L'idea che si propone è quella che le aziende concedano ai propri</p>

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 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 umane, 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 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 progetto prevede 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, etc...). 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 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 l'ottava edizione un bando di concorso finalizzato a premiare la migliore esperienza innovativa di collaborazione tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale.

<i>Novità rispetto al 2016</i>	In virtù della scarsità delle risorse economiche a disposizione e dei risultati fin qui conseguiti si è rinunciato alla collaborazione esterna dedicata a tale progetto.
<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>	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><i>Il sistema formativo pensato per il 2016 prevede un'offerta formativa ampia e diversificata per tematiche affrontate ed articolazione territoriale ed organizzativa, di cui nella tabella seguente illustriamo gli elementi essenziali.</i></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 2016</i>	L'individuazione dei percorsi formativi da attivare è stata già definita in sede di 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 20.000 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 e ad altri enti pubblici e privati potranno sempre accedere, dietro pagamento di una quota di iscrizione.
<i>Note</i>	

TITOLO	DIMENSIONE TERRITORIALE	ARTICOLAZIONE E MODALITA'	TEMPI
Coordinare e gestire i volontari e l'eventuale personale retribuito	Provinciale	5 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali	Marzo
I decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore	Provinciale	Seminario di una giornata di sabato	Da definire sulla base dei tempi di emanazione dei decreti
La sicurezza nei luoghi di lavoro	Provinciale	Seminario dalle 17 alle 20 in giorno feriale	Novembre
Google for non profit	Provinciale	Seminario di una giornata di sabato	Maggio
Coinvolgere e persuadere con il parlare in pubblico	Provinciale	4 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali	Aprile
Perché e come comunicare chi è e cosa fa l'associazione	Provinciale	5 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali	Ottobre
La rendicontazione sociale	Provinciale	Seminario dalle 17 alle 20 in giorno feriale	Febbraio
La cassetta degli attrezzi per un progetto di qualità	Regionale	Residenziale dal venerdì pomeriggio alla mattina di domenica	Novembre
Il welfare partecipato ed il terzo settore (in collaborazione con il Forum regionale del Terzo Settore)	Regionale	4 giornate di sabato	Settembre/Ottobre/Novembre/Dicembre

I corsi si terranno a richiesta anche in città diverse dai capoluoghi provinciali qualora si raggiunga il numero minimo di adesioni previsto.

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>Bando per il sostegno delle iniziative formative delle associazioni</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"> • l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione e valutazione dell'intervento formativo; • l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative; • l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa. <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 2016</i>	Un 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 100.000 per tutto il 2017 ed un budget di euro 5.000 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 2017, 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 2017.</p>
	<div style="background-color: #f4a460; text-align: center; padding: 5px;">PROGRAMMA FORMATIVO OPERATORI 2017</div> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>I decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore</i> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>La gestione delle risorse umane</i> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>Amministrazione, fisco e disciplina del lavoro</i> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>Volontariato e pubblica amministrazione: appalti, convenzioni, etc..</i> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>Seminari ad hoc di presentazione di bandi rilevanti a livello nazionale ed europeo</i> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>La sicurezza nei luoghi di lavoro</i> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>Strumenti e processi di comunicazione nelle odv</i> <li style="background-color: #d3d3d3; padding: 5px;"><i>Organizzazione del lavoro e metodologie del lavoro condiviso</i>
<i>Novità rispetto al 2016</i>	
<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.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	
<i>Note</i>	

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.
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 2017 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, al fine di avere una sempre migliore e più efficace comunicazione delle iniziative e 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 rinunciavano. 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.
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* (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. Continuerà la realizzazione del periodico cartaceo quadrimestrale *Vdossier* frutto della collaborazione tra CSV Marche, Milano, Messina, Bologna, Rovigo, Cremona, L'Aquila, Lazio Cesv e Spes, Brescia, Torino, Palermo e CSVnet Lombardia. *Vdossier* è una rivista di approfondimento sui temi del volontariato che più stanno a cuore alle associazioni, fornendo alle stesse un punto di riferimento e rispondendo ad una domanda reale, precisa e trasversale del volontariato. I temi sono raccontati da una molteplicità di voci, e corredati da esperienze tangibili che contestualizzano e danno senso di concretezza alle riflessioni riportate nel testo. Il periodico sarà pubblicato on line sul sito del CSV e spedito in forma cartacea alle sole associazioni socie del CSV.
9. 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, saremo 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 saranno 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. Tale obiettivo sarà perseguito organizzando incontri presso le sedi delle odv ove illustrare nel dettaglio a tutti i volontari delle associazioni incontrate i servizi e le attività garantite dal CSV ed anche attraverso modalità innovative per l'erogazione dei servizi e delle prestazioni richieste quali l'uso delle nuove tecnologie, prevedendo in ogni caso una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse.

<i>Novità rispetto al 2016</i>	L'ulteriore sviluppo della comunicazione attraverso i social network.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne, professionisti e fornitori esterni
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne a cui si aggiunge un costo di 21.000 euro per il grafico, di 10.000 euro per una collaborazione dedicata allo sviluppo ed alla gestione dei social network, 55.000 euro per la stampa del materiale promozionale, di 2000 euro per il consulente dell'area comunicazione, di 4000 euro per la promozione dei servizi e delle iniziative del CSV e di complessive 7.000 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). La quota di partecipazione prevista a carico di CSV Marche per la realizzazione del periodico Vdossier si sostanzia esclusivamente nella collaborazione prestata dalle risorse umane interne al CSV, per la scrittura di alcuni articoli del periodico e nei costi di spedizione delle copie cartacee. Trattasi di risorse interamente provenienti da fondi ex legge 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	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.
<i>Note</i>	

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 ed altresì per la programmazione e realizzazione di percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle odv;
- **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 alle associazioni 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. Il numero di tali incontri varia sulla base delle esigenze specifiche avanzate dalle organizzazioni di volontariato.

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' 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 che di certo non rappresenta adeguatamente l'operato dell'organizzazione.

Attraverso l'adozione di strumenti di rendicontazione sociale è invece possibile: comunicare la propria identità e missione, descrivere l'entità e la qualità delle risorse umane ed economiche impiegate ed in particolare 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 per la 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 2016

Il potenziamento dell'area dedicata alla progettazione europea

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne e professionalità esterne

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne ed un budget di 33.000 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 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 emergeranno. Alla luce di tali verifiche, ove necessario, si procederà ad una revisione del percorso di lavoro programmato.

Novità rispetto al 2016

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>	<p>Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e “materiali” delle associazioni di volontariato.</p>
<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 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 2015</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>	<p>I servizi sopra descritti sono completamente gratuiti per le odv, fatta eccezione per l'accesso al servizio di fotocopiatrice 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 possibilità di accedere a vari materiali quali libri, periodici, documenti, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Il materiale documentale è in parte 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 2015</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 analisi 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 2016 il CSV sarà impegnato in qualità di partner operativo nel percorso di ricerca curato dall'Università di Urbino che 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Novità rispetto al 2016

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 ed un contributo pari a complessivi euro 2000 a fronte di un costo complessivo del progetto di circa 100.000 euro. Trattasi di risorse rivenienti da fondi ex 266/91.

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 2015</i>	
<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></p>

A giugno 2013 è stato sottoscritto un Accordo quadro di programma tra 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, rinnoveremo 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

Nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto nel 2011 un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, tuttora vigente, che intende favorire l'accesso del CSV alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea, alla presentazione di proposte progettuali congiunte

su bandi e progetti di rilevanti dimensioni ed alla partecipazione ai tavoli di programmazione regionale per la gestione dei fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014- 2020.

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 per le organizzazioni di volontariato e per il Csv.

Nel corso del 2015 è stata invece siglata una convenzione con l'Università di Camerino e con l'Università di Macerata finalizzata allo sviluppo delle seguenti attività:

- organizzazione di attività didattiche, scientifiche e culturali di comune interesse;
- programmazione e realizzazione di percorsi formativi rivolti a studenti dell'ateneo ed a volontari delle associazioni di volontariato marchigiane;
- programmazione e realizzazione di percorsi in grado di permettere agli studenti di "sperimentare" l'azione volontaria e le pratiche attivate;
- riconoscimento da parte dell'Università di eventuali crediti formativi maturati dagli studenti che frequenteranno i percorsi formativi e/o esperienziali proposti dal CSV Marche o assegnati per specifiche attività comuni tra l'Università ed il CSV Marche;

A fine 2016 invece è stata siglata una convenzione con la Facoltà di Economia dell'Università Politecnica delle Marche finalizzata ad

accogliere nelle sedi del CSV studenti per stage e/o tirocini formativi.

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.

A fine 2016 sarà formalizzato un protocollo d'intesa oneroso tra CSV Marche e Forum avente ad oggetto un'attività di supporto tecnico che il CSV garantirà per tutte le iniziative e progetti realizzati dal Forum.

Coni Marche

Sarà rinnovato il protocollo d'intesa con il **CONI – Comitato regionale Marche** che prevede l'organizzazione di iniziative comuni per diffondere i valori etici che accomunano il volontariato al mondo sportivo, la realizzazione di attività finalizzate a misurare e valorizzare il contributo dei volontari impegnati nella gestione delle società sportive, la partecipazione gratuita per i propri iscritti ai corsi di formazione promossi dall'altro ente, la messa a disposizione gratuita e reciproca delle proprie sedi per incontri, riunioni e corsi, nonché l'erogazione di alcuni servizi a condizioni agevolate, da parte di CSV Marche, alle società sportive dilettantistiche iscritte al registro del CONI.

Acli Marche

Protocollo analogo a quello stipulato con il CONI sarà rinnovato con le **ACLI Marche** le cui finalità in sintesi sono le seguenti: la realizzazione di iniziative comuni rivolte alla cittadinanza ed in particolare ai giovani al fine di promuovere la cultura ed i valori della solidarietà e partecipazione; la partecipazione congiunta a progettualità sociali su linee di finanziamento europee; la messa a disposizione reciproca di convenzioni e servizi, attualmente offerti ai rispettivi aderenti, ampliando così le opportunità cui questi ultimi possono accedere.

Novità rispetto al 2016

Risorse umane coinvolte

*Risorse economiche
previste e provenienza*

Risorse umane interne

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 l'elaborazione e la 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 (consulenza, tenuta della contabilità, redazione bilanci e rendiconti economico-finanziari annuali, supervisione contabile, redazione e presentazione dichiarativi fiscali);
 - 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. Adempimenti in materia di normative sulla sicurezza sul lavoro.
 - 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

	<p>dell'ente;</p> <p>f. Area Organizzazione: consulenze organizzative e gestione delle risorse umane</p> <p>g. Area Formazione: organizzazione corsi di formazione e seminari sulle tematiche di maggiore interesse del terzo settore</p> <p>h. Area Progettazione: ricerca bandi, consulenze progettuali e affiancamento alla rendicontazione e valutazione dei progetti</p> <p>i. Area Marketing e Comunicazione: consulenza alla creazione e gestione della comunicazione esterna, servizio di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale, organizzazione eventi e convegni</p> <p>j. Altri servizi: fotocopie e stampe, uso sale riunioni e attrezzature varie</p> <p>In tale contesto un'intensa attività sarà relativa anche all'accordo stipulato con Cattolica Assicurazioni per la promozione, la diffusione e la consulenza relativa alla Polizza Unica del Volontariato. A tal proposito sarà riconosciuta a CSV Marche una provvigione per i contratti relativi alla Polizza Unica del Volontariato che Cattolica Assicurazioni stipulerà con le organizzazioni di volontariato marchigiane.</p>
<i>Novità rispetto al 2016</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 15.000 euro a carico del bilancio del CSV (con risorse provenienti dalla legge 266/91) per la realizzazione di un'incisiva quanto necessaria politica commerciale.
<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

Dal punto di vista delle risorse umane coinvolte il programma di attività 2016 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 2017 sarà pari al 18,5%, 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.

Ora però guardando con doveroso realismo alle prospettive per 2017 il livello minimo di risorse assegnate normativamente ai CSV è inferiore di circa 30.000 euro a quello accertato per l'annualità 2016 (pari a euro **1.175.000**).

A fronte di tali entrate ci troveremmo a regime a sostenere costi fissi pari ad euro 921.000, di cui 659.000 relativi al personale.

Da quanto sopra risulta evidente che il livello di risorse che il CSV riuscirà a reperire da fonti diverse dalle Fondazioni ha un peso determinante nella realizzazione delle attività ed iniziative da programmare.

Così come già successo nel 2016, anche per il 2017 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 a pieno regime i livelli di attività e servizi e la relativa dotazione di personale dipendente, come avvenuto fino al 2014. E' ormai assodato infatti che la modalità di elaborazione dei programmi di attività del CSV si

fonda e si fonderà sempre più sulla flessibilità che porta gioco forza a definire programmi modulabili ed espandibili in funzione dei tempi e della quantità delle risorse disponibili.

Stante ciò e considerato l'ormai prossimo termine del contratto di solidarietà vigente nel biennio 2015- 2016 ci troviamo quindi nella spiacevole quanto inevitabile situazione di dover rendere definitiva la *riduzione di circa il 16% del monte ore garantito dal personale dipendente, attualmente in organico.*

Ciò avrà necessariamente inevitabili 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, sia pure temporaneamente, in tutto o in parte tale inevitabile scelta.

Quanto sopra riportato richiederà necessariamente cambiamenti e/o adeguamenti organizzativi sia strutturali che nel processo di erogazione dei servizi che salvaguardino in ogni caso l'implementazione di risposte adeguate ed efficaci alle istanze del volontariato marchigiano.

Fig. 3 I bisogni, le strategie e le azioni

Bisogno	Strategie	Azioni
<p>A. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia</p>	<p>→ 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi • Bando progettazione • Progettazione Europea e Nazionale • Consulenza • Accompagnamento contabile • Tutoraggio gestionale • Accompagnamento alla rendicontazione sociale
	<p>→ Mettere a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenza • Accompagnamento contabile • Tutoraggio gestionale • Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale • Servizi logistici
<p>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</p>	<p>→ Promuovere e accompagnare la creazione e lo sviluppo 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reti e azione politica • Bando Progettazione • Progettazione Europea e Nazionale • Ricerca Il Welfare nelle Marche
	<p>→ Garantire una maggiore e più qualificata presenza nei territori, maggiormente in quelli periferici, attraverso un'organizzazione più mobile ed itinerante rispetto a quanto fatto nel recente passato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piano formativo degli operatori del Csv

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

Bisogno	Strategie	Azioni
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	→ Approntare percorsi di formazione e di accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza ed il supporto motivazionale dei volontari	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi • Attività formative proposte dalle associazioni • Consulenza • Progetto "Volontaria.....mente" • Progetto "Mister Cittadino" • Tutoraggio gestionale
	→ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative partecipate dalle organizzazioni di volontariato e finalizzate ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto "Volontaria.....mente" • Progetto "Mister Cittadino" • Progetto Giustizia Riparativa • Progettazione Europea e Nazionale • Servizio di orientamento al volontariato • Gestioni spazi e rubriche • Sito internet • Social Network • Newsletter • Ufficio stampa • Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale • Supporto nella partecipazione ad eventi
	→ Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenza • Tutoraggio gestionale
	→ Programmare ed organizzare percorsi ed iniziative formative sulle tematiche comuni a tutte le associazioni, a prescindere dal loro specifico ambito di attività	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi
	→ Sostenere ed accompagnare percorsi di qualificazione finalizzati a garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative proposte dalle associazioni

Bisogno	Strategie	Azioni
E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali relative alla gestione delle attività istituzionali	<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"> • Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi • Attività formative proposte dalle associazioni • Consulenza • Tutoraggio gestionale • Accompagnamento contabile • Accompagnamento alla rendicontazione sociale • Documentazione
	<p>→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet • Social Network • Newsletter • Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale • Ufficio Stampa • Gestione di spazi e rubriche • Supporto nella partecipazione ad eventi • Consulenza sulla comunicazione
	<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 e comunicazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento contabile • Consulenza • Tutoraggio gestionale • Servizi logistici • Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale

Bisogno	Strategie	Azioni
F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	➔ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e più in generale le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV, utili all'assolvimento delle funzioni svolte dal CSV	<ul style="list-style-type: none"> • Reti e azione politica • Piano formativo degli operatori del Csvg • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse
	➔ Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV, coinvolgendo e responsabilizzando sempre più le OdV che utilizzano i servizi, nella vita del CSV	<ul style="list-style-type: none"> • Attività interna
	➔ Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse • Progettazione Europea e Nazionale • Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato • Accordo Cattolica Assicurazioni • Progetto Volontariato & Imprese
	➔ Consolidare e sviluppare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse
	➔ 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"> • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse • Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato
	➔ Favorire e promuovere un processo di coesione tra le varie componenti ed anime del Terzo Settore affinché si superino steccati e pregiudizi e si valorizzino valori e mission comuni	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse
	➔ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV, a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane	<ul style="list-style-type: none"> • Promozione delle iniziative e delle attività del Csvg • Sito internet • Social Network • Newsletter • Ufficio Stampa • Investimenti in strumenti di comunicazione a distanza
	➔ Individuare nuove forme organizzative per l'erogazione dei servizi e la realizzazione dei progetti programmati alla luce delle risorse economiche ed umane a disposizione e delle previsioni normative di riforma del sistema dei CSV	<ul style="list-style-type: none"> • Attività interna
	➔ Implementare percorsi per far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in Europa e a stimolare l'apertura del volontariato a tale dimensione sovranazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione Europea • Consulenza

PROGRAMMAZIONE 2017
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 gli *stakeholder* p. 9

Il questionario

1. Premessa p. 12
2. L'analisi delle risposte..... p. 12

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 2016. Il metodo della programmazione partecipata, tramite la realizzazione di fg, rappresenta un aspetto importante nella vita del CSV, uno spazio di dialogo, confronto 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, può considerarsi ormai un elemento di pluralità insito nel processo di programmazione, da cui sarebbe difficile poter prescindere nelle future programmazioni.

Anche per la programmazione 2017 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 prevede infatti 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 11 focus group con le associazioni di volontariato nelle città di: Pesaro, Urbino, Ancona, Senigallia, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, San Benedetto del Tronto e Ascoli Piceno a cui hanno partecipato in totale 106 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 6 diversi enti ed organizzazioni.¹

La presenza agli incontri previsti per quanto riguarda le associazioni è identica allo scorso anno; è invece diminuita per quanto riguarda i rappresentanti di enti pubblici ed organizzazioni del Terzo Settore che lo scorso anno era pari a 7.

¹ Purtroppo la scarsa presenza a tale incontro è stata determinata dalla concomitanza di alcune riunioni relative alle vicende del sisma che ha colpito la nostra regione e che hanno coinvolto i soggetti invitati.

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 che il volontariato si trova ad affrontare viste 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, anche in relazione alle sempre più scarse risorse a disposizione.

La traccia utilizzata con gli stakeholder ha anche qui mirato ad indagare le difficoltà che deve fronteggiare il volontariato viste da addetti ai lavori comunque esterni alle singole organizzazioni.

Elemento comune alle tracce dei due fg ha riguardato invece proposte di contenuti da inserire nei decreti attuativi di attuazione della legge delega di riforma del Terzo Settore, di prossima emanazione, in particolare per quanto concerne la possibile revisione di funzioni, governance e destinatari dell'attività dei CSV.

Traccia fg associazioni

1. Quali sono a vostro avviso le più rilevanti difficoltà che il volontariato si trova attualmente ad affrontare e quale supporto può garantire il CSV per aiutarvi a risolvere tali problematiche?
2. Vista la notevole contrazione delle risorse economiche a disposizione del CSV e la relativa perdurante incertezza saremo costretti per l'immediato futuro a rinunciare e/o rivedere l'erogazione di alcuni servizi, che sono stati fino ad oggi garantiti. Quali sono i servizi e le azioni realizzate dal CSV che ritenete indispensabili per meglio supportare il vostro lavoro?
3. E' stata recentemente approvata la legge delega per la cosiddetta "Riforma del Terzo Settore". Per applicarla il Governo dovrà emanare una serie di decreti delegati. In tali decreti quali sono a vostro avviso i punti essenziali che dovrebbero essere contenuti?

Traccia fg stakeholder

1. Quali sono a vostro avviso le più rilevanti difficoltà che il volontariato si trova attualmente ad affrontare e quali percorsi ritenete che il CSV possa implementare per superarle?
2. E' stata recentemente approvata la legge delega per la cosiddetta "Riforma del Terzo Settore". Per applicarla il Governo dovrà emanare una serie di decreti delegati. In tali decreti quali sono a vostro avviso i punti essenziali che dovrebbero essere contenuti?
3. Nella legge delega per la cosiddetta "Riforma del Terzo Settore" si statuisce che i CSV debbono aprirsi a tutte le altre organizzazioni del Terzo Settore, per quanto riguarda la governance ed i destinatari dei servizi erogati. Quali ritenete possano essere i percorsi da attivare per raggiungere tale obiettivo?

4. Principali risultati emersi dai focus group con le associazioni

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

Quali sono a vostro avviso le più rilevanti difficoltà che il volontariato si trova attualmente ad affrontare e quale supporto può garantire il CSV per aiutarvi a risolvere tali problematiche?

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. Ciò talvolta si riflette sulla qualità delle prestazioni offerte ma soprattutto rischia di far perdere “contatto” con quelli che sono i fondamentali valori identitari dell’azione volontaria, finanche a snaturarne la missione istituzionale. Corollario di tale situazione è giocoforza l’emergere della necessità di una maggiore organizzazione interna e programmazione delle attività. A tal proposito la richiesta avanzata al CSV è quella di farsi carico di accompagnare le associazioni nell’assolvimento di tutte le necessarie incombenze amministrative e normative, proprio perché i volontari sono impegnati sul fronte operativo e non hanno sufficiente tempo e competenze da dedicare ad altri aspetti della gestione associativa.

“il volontariato sta diventando sempre più impegnativo, con risorse economiche ed umane sempre più scarse e bisogni invece in aumento”

“Le associazioni sono chiamate a garantire sul territorio servizi per i quali occorre presenza e continuità”

“Al volontariato si richiede sempre più una forte capacità operativa e organizzativa”

Nel rapporto con le istituzioni pubbliche si è in particolare lamentato il fatto che le stesse, 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, alimentando concreti rischi di sostituzione dell’ente pubblico da parte del volontariato. 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 ai problemi della comunità.

“La sussidiarietà si sta trasformando in sostituzione da parte del volontariato rispetto al servizio pubblico che dovrebbe essere garantito a priori”

“A volte le associazioni iniziano la collaborazione con i servizi e poi, al termine di un progetto, il carico rimane solo sulle spalle dell’associazione”

Tratto comune di tutti gli incontri ha riguardato l’insufficiente “dotazione” di risorse umane lamentata, con sfumature diverse, praticamente da tutte le associazioni partecipanti. Il bisogno di volontari è stato manifestato con intensità molto più pronunciata rispetto a quello delle risorse economiche. L’accento è stato in particolare posto sulla mancanza di giovani volontari di cui si è sottolineata la cruciale valenza per il futuro di tante realtà, anche se si è evidenziato come non sia facile pretendere da un giovane un impegno continuativo. Si è evidenziata una più generale caduta valoriale e motivazionale, non solo delle giovani generazioni ma di tutta la cittadinanza correlata ad una minore disponibilità a partecipare ed impegnarsi in attività di 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 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, che rimetta al centro il valore del volontariato e quello del tempo gratuito dedicato ad un progetto più grande della nostra sfera privata, al fine di promuovere la partecipazione di tutta la cittadinanza.

In una prospettiva di serena autocritica è stato sottolineato come le associazioni devono preoccuparsi non solo di coinvolgere nuovi volontari ma anche di approntare strumenti e percorsi per accompagnare e sostenere il nuovo volontario in questo delicato quanto decisivo passaggio.

E’ stato infine ribadito il bisogno di approntare strategie per assicurare il necessario ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni.

“Non abbiamo la necessità di risorse economiche, ma sentiamo più il bisogno dei volontari, per dare la risposta a tutti i servizi richiesti”.

“Si potrebbero fare dei corsi generici di approccio al volontariato rivolti a tutta la cittadinanza”

“Per poter riuscire a recuperare il valore del vero volontariato occorre lavorare sulle motivazioni, organizzando momenti di riflessione”

“Forse sta diminuendo la credibilità del mondo della solidarietà, c’è una sfiducia complessiva nel settore”

E’ stata infine lamentata la scarsa partecipazione delle associazioni a tali incontri, che suona quasi come un ingratitudine verso il CSV in quanto le stesse associazioni fanno molto affidamento al CSV quando ne hanno bisogno, ma poi in momenti come questo, in cui è il CSV che chiede partecipazione e collaborazione di idee per superare il momento di difficoltà, non partecipano.

“Come mai questa scarsa partecipazione.... crisi di valori e di impegno? Sfiducia legata alla crisi? Cosa possiamo fare per invertire la tendenza? Occorre rivitalizzare la partecipazione delle associazioni. Non dobbiamo cedere alla sfiducia. La democrazia è uno sport che non ammette spettatori”

Vista la notevole contrazione delle risorse economiche a disposizione del CSV e la relativa perdurante incertezza saremo costretti per l'immediato futuro a rinunciare e/o rivedere l'erogazione di alcuni servizi, che sono stati fino ad oggi garantiti. Quali sono i servizi e le azioni realizzate dal CSV che ritenete indispensabili 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 del volontariato marchigiano.

Il CSV è stato diffusamente riconosciuto quale punto di riferimento per le associazioni, di fondamentale supporto per la soluzione delle loro problematiche gestionali e per il loro coordinamento e confronto. A tal proposito è stata sottolineata la grande professionalità delle risorse umane del CSV e la preziosa valenza che le stesse hanno nel rispondere ai bisogni delle associazioni.

Per quanto riguarda le relazioni con gli enti pubblici è stato ribadito il prezioso ed indispensabile ruolo del CSV finalizzato a facilitare il rapporto con gli enti pubblici, accompagnando e sostenendo le associazioni in questo impegnativo percorso.

A tal proposito auspicio, condiviso pressoché unanimemente, è stato quello che CSV Marche deve continuare a 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.

E' stata sottolineata la crescita del CSV nel rappresentare il volontariato ai vari livelli istituzionali, in quanto in grado di rapportarsi con gli enti pubblici con una maggiore autorevolezza e rappresentatività di quanto possano fare le singole associazioni.

“Il ruolo del CSV, più che l'erogazione di servizi, è fondamentale per l'aggregazione che può fare tra associazioni”

“Una occasione importante è anche l'attività di animazione territoriale dove ci si incontra con le varie associazioni per condividere e scambiare le proprie esperienze”

Riguardo alla mancanza di risorse umane adeguate si è evidenziata l'importanza dei progetti di promozione del volontariato nelle scuole ed in generale di iniziative di coinvolgimento di nuovi volontari, in particolare rivolte alla fascia di età 18-30 anni. A tal proposito si è evidenziata la necessità di creare contatti efficaci con i ragazzi al fine di rendere importante e indimenticabile la loro esperienza nelle associazioni; è infatti importante far nascere in loro una sensibilità che li accompagni nella loro vita anche al di fuori dalle associazioni.

Riguardo a tali progetti si è evidenziata altresì la difficoltà di riuscire a coinvolgere i professori in tali percorsi, affinché siano in grado di portare avanti un discorso trasversale con i ragazzi sulla cittadinanza attiva e sul volontariato.

“In questi anni anche grazie al progetto di promozione nelle scuole abbiamo avuto diversi giovani che si sono avvicinati e vogliono fare volontariato”

“E’ apprezzabile proporre l’esperienza del volontariato anche ai ragazzi sospesi dalla scuola piuttosto che lasciarli inattivi a casa “

“Ma più che negli studenti bisogna risvegliare il valore negli insegnanti”

E’ stata ribadita la necessità di sviluppare il sostegno alla progettazione del volontariato, attraverso un’azione mirata ed incisiva finalizzata a promuovere ed organizzare la partecipazione del volontariato ai bandi ed altre opportunità, in particolare a livello europeo. A tal proposito è stato auspicato un ruolo attivo del CSV nel creare reti e partenariati di associazioni in grado di presentare progetti insieme.

“Il CSV sia un intermediario per mettere insieme le odv affinché collaborino per rispondere a determinati bandi di settore che spesso sono poco accessibili per le associazioni, soprattutto quelli europei”

Si è richiamata la preziosa leva della formazione quale mezzo per una costante qualificazione del volontariato, anche attraverso lo strumento del bando.

“E’ importante la formazione dei volontari, ma non solo con la teoria, ma anche con la parte pratica e concreta, con esempi da apportare poi nella propria situazione associativa”

Forte è stata ribadita la valenza del supporto costante e qualificato garantito dal CSV per aiutare le associazioni a superare le difficoltà connesse con la gestione amministrativa e fiscale ed i connessi adempimenti burocratici.

Stesso discorso per i vari strumenti di comunicazione garantiti per la promozione delle iniziative delle associazioni. In tale contesto è stato chiesto al CSV un maggior sforzo in relazione alla gestione dei social network.

Pur consapevoli delle difficoltà in cui il CSV è chiamato a muoversi forte è stato l’auspicio che il CSV possa nel prossimo futuro garantire un’attività di affiancamento e tutoraggio delle associazioni, correlata ad una più costante presenza in tutto il territorio regionale.

E’ stata recentemente approvata la legge delega per la cosiddetta “Riforma del Terzo Settore”. Per applicarla il Governo dovrà emanare una serie di decreti delegati. In tali decreti quali sono a vostro avviso i punti essenziali che dovrebbero essere contenuti?

Le principali evidenze emerse in tale contesto sono così sintetizzabili:

- ✓ E' stato fatto un richiamo forte all'identità ed ai valori del volontariato che devono essere tenuti ben distinti e mai confondersi con le caratteristiche peculiari delle altre organizzazioni appartenenti al terzo settore. A tal proposito si è auspicato che se si vuole veramente tutelare e valorizzare i valori e l'azione del volontariato occorre prevedere linee di finanziamento e risorse esclusivamente dedicate a tali organizzazioni e nel contempo approntare reali ed efficaci strumenti e percorsi di monitoraggio e controllo che permettano di smascherare le purtroppo diffuse "false e truffaldine" organizzazioni di volontariato, che vanno a penalizzare ed offuscare chi con sacrificio e convinzione porta avanti preziose iniziative di solidarietà.
- ✓ E' stata espressa preoccupazione per una riforma che sembra favorire sempre più la sostituzione delle funzioni pubbliche ad opera del volontariato e la necessità quindi che ci si attivi per scongiurare tale pericolo, dando piena e coerente attuazione ai principi sanciti dall'art. 118 della Costituzione.
- ✓ Perplessità sono state condivise attorno all'ipotesi che il CSV debba erogare servizi gratuiti anche alla componente volontaria presente in altre organizzazioni del Terzo Settore. Tali servizi dovrebbero essere garantiti riconoscendo al CSV un adeguato rimborso dei costi necessari ad erogare dette prestazioni; se così non fosse infatti si ridurrebbero ulteriormente le risorse destinate alle organizzazioni di volontariato.
- ✓ Unanime è stata la condivisione della necessità che una volta emanati i decreti attuativi il CSV appronti un idoneo percorso formativo per illustrare dettagliatamente i contenuti degli stessi.

5. Principali risultati emersi dal *focus group* con gli stakeholder

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

E' stato ribadito come il contesto attuale sia ancora caratterizzato da un diffuso senso di disorientamento e confusione. Si è prodotto una sorta di corto circuito nel modello di multilevel governance: le istituzioni europee promuovono da sempre e con forza l'implementazione di percorsi di partecipazione, il livello più basso delle organizzazioni del privato sociale è da sempre pronto e disponibile ad impegnarsi in tali percorsi ma è il livello intermedio soprattutto regionale ma anche nazionale che non è in grado di valorizzare e sintetizzare questa partecipazione. Nella costruzione di un welfare efficace risulta sempre più decisivo ed imprescindibile un sinergico e costruttivo dialogo tra pubblico e privato sociale. In relazione a ciò emerge forte la necessità di una

programmazione integrata tra i vari soggetti coinvolti nelle tematiche da affrontare, da realizzarsi ai vari livelli territoriali. Il lavoro sociale oggi è sempre più basato sull'emergenza e sull'improvvisazione; diventa quindi necessario ed imprescindibile ridare valore all'azione di programmazione ed alle occasioni di riflessione e pensiero, anche se per recuperare la logica della programmazione non è sufficiente la volontà di farlo ma occorre anche avere soggetti capaci di farlo. Negli ultimi anni si è infatti registrato un abbassamento del livello qualitativo dei rappresentanti della politica e della struttura tecnica impegnati nella costruzione del welfare territoriale. A tal proposito è emerso come obiettivo dichiarato dovrà essere quello di costruire un welfare partecipativo ed integrato dove si rivaluti la funzione ed il ruolo dei tavoli di concertazione e dove l'analisi dei bisogni di una comunità si accompagni anche a quella delle risorse che quella comunità può mettere a disposizione per rispondere a tali bisogni.

E' stata ancora una volta rimarcata l'insufficiente riconoscimento da parte della Regione del ruolo e della forza del Terzo Settore. E' stato suggerito di proporre alla Regione di destinare alcuni fondi dei PON e POR alle organizzazioni del Terzo Settore marchigiane attraverso un bando non competitivo e di pretendere l'attuazione concreta di quanto previsto nel protocollo d'intesa in essere tra Forum regionale del Terzo Settore e Regione.

E' scaturita poi una riflessione sui percorsi e gli strumenti da attivare per intercettare risorse dal privato e sulla conseguente necessità di dialogare con le fondazioni di origine bancaria per meglio individuare quali sinergie e percorsi comuni attivare.

Relativamente al tema della Riforma del Terzo Settore opinione unanime è stata quella che evidenzia un pesante deficit di partecipazione nella scrittura dei decreti attuativi; a tal proposito è emersa l'ipotesi che le rappresentanze del Terzo Settore marchigiano si facciano carico di elaborare una proposta di legge regionale di recepimento di tali decreti, di prossima emanazione. Perplessità è stata espressa sullo strumento dell'impresa sociale in quanto potrebbe diventare uno mezzo per soddisfare esigenze particolaristiche ed individuali e finalità sociali discutibili, escludendo qualsivoglia processo democratico.

Per quanto concerne l'ipotesi di allargamento della governance e dei destinatari dell'azione del CSV, che dovrebbe essere contenuta nei decreti attuativi, è stata sottolineata la necessità di confrontarsi con le rappresentanze delle altre realtà del Terzo Settore per capire quali servizi il CSV può erogare a tali soggetti, quali servizi possono essere utili a tali soggetti e quali modalità di erogazione sperimentare. Ciò sempre nell'ottica di considerare il CSV come soggetto che può portare un valore aggiunto alle altre realtà del Terzo Settore e non certo diventarne un concorrente. Considerata poi la scarsa presenza di volontari nelle cooperative sociali un'altra pista di lavoro per il CSV potrebbe essere quella mirata a favorire l'affiancamento di volontari alle cooperative

sociali, attraverso percorsi e strumenti che il CSV potrebbe attivare, valorizzando così il ruolo di sostegno e coordinamento dei volontari in tutte le organizzazioni del terzo settore.

Per quanto concerne invece il ruolo e le prospettive future del CSV sono emerse le seguenti considerazioni:

- ✓ Unanimità e soddisfatti consensi ha riscosso il rapporto fin qui intercorso tra CSV e Forum regionale del Terzo Settore e che si consoliderà sempre più in futuro anche attraverso una formale intesa.
- ✓ È stato suggerito di ripensare l'attuale modello del CSV che non può più essere così periferico: sarebbe preferibile alleggerire i presidi territoriali ed avere personale che lavora in maniera itinerante. Ulteriore suggerimento riguarda l'opportunità che il CSV qualifichi le proprie capacità di consulenza ed accompagnamento per le associazioni più grandi.
- ✓ Una possibile via che qualificherebbe ancor più l'azione del CSV è rappresentata da percorsi di promozione del volontariato verso la comunità, talvolta impermeabile ai valori ed alla cultura della solidarietà e del volontariato.
- ✓ Relativamente alla questione del volontariato individuale opinione condivisa è che forse le organizzazioni storiche non sono più attrattive e che di conseguenza nel prossimo futuro il CSV dovrà essere pronto a gestire anche tale forma di volontariato oltre a quello organizzato.

SECONDA PARTE: 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 dal CSV nella formulazione delle domande e nell'analisi dei risultati emersi, mentre la costruzione dello strumento e la somministrazione dello stesso è stata affidata ad 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 442, pari al 28% di quelle destinatarie dell'indagine, contro le 453 della precedente rilevazione. La percentuale dei rispondenti tocca livelli più che soddisfacenti rispetto a quelle abituali in indagini del genere ed è significativa del senso di appartenenza e partecipazione che le associazioni di volontariato marchigiane sentono rispetto al CSV ed alla presente fase di programmazione. L'adesione all'indagine è ancor più significativa se si considera che nell'universo delle associazioni destinatarie dell'invito alla compilazione del questionario risulta una non trascurabile percentuale di associazioni inattive.²

Associazioni che hanno risposto al questionario e loro distribuzione sul territorio

Provincia	Totale	%
Ancona	161	36%
Ascoli P.	60	14%
Fermo	45	10%
Macerata	82	19%
Pesaro	94	21%
Totale	442	100%

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 valori da 1 a 5 la stragrande maggioranza dei bisogni elencati riportano un livello percepito che va da 3 a 3,7. I bisogni che registrano il più alto livello di importanza sono quelli di poter disporre di nuovi volontari e di instaurare collaborazioni con gli enti pubblici e con gli altri soggetti

² Tale circostanza è confermata anche nel report sul volontariato marchigiano 2016 presentato nel mese di novembre e curato dalla Regione Marche in collaborazione con il CSV.

pubblici e privati del territorio. Tali elementi sono altresì confermati da quanto emerso dagli incontri fatti con le associazioni. Sono invece solamente tre i bisogni che registrano un livello di bisogno con un punteggio inferiore a 3 e cioè: la collaborazione con altre organizzazioni del terzo settore diverse dal volontariato, la disponibilità di spazi fisici adeguati ed il ricambio generazionale. Quest'ultimo elemento richiederebbe un ulteriore approfondimento e riflessione visto che negli incontri fatti con le associazioni tale esigenza era invece emersa forte ed impellente.

Confrontando le valutazioni espresse nel 2016 con quelle risultanti dall'analoga indagine realizzata nel 2013 si evidenzia una riduzione pari o superiore a 0,3 punti nel livello percepito dalle associazioni per i seguenti bisogni: promozione dell'attività dell'associazione, sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie, gestione ordinaria delle attività dell'associazione, programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione, locali e spazi fisici adeguati, collaborazione dell'associazione con le altre organizzazioni del terzo settore diverse dal volontariato. Analizzando gli ambiti ove si registra la riduzione del livello di bisogno percepito si evidenzia come 5 ambiti su 6 siano riconducibili alle funzioni essenziali della gestione ordinaria. Ciò ci induce a pensare che il volontariato marchigiano, anche grazie al supporto e all'accompagnamento garantito dal CSV, abbia sviluppato una maggiore autonomia e competenza nella quotidiana gestione delle attività istituzionali.

Le valutazioni espresse hanno poi un grado di varianza molto basso che è pari o inferiore a 2, eccezion fatta per i bisogni riconducibili al disporre di spazi fisici adeguati ed al ricambio della dirigenza. Una varianza bassa sta a testimoniare come le medie presentate derivano da giudizi pressoché omogenei espressi dalle associazioni partecipanti all'indagine.

Indichi per ciascuno dei seguenti bisogni il livello percepito dalla vostra associazione utilizzando una scala che va da 1 (Bisogno non percepito) a 5 (Bisogno molto sentito)

BISOGNI	AN	AP	FM	MC	PU	Marche	Varianza	Marche indagine 2013
Un maggior numero di volontari	3,8	3,5	3,6	3,9	3,5	3,7	1,7	3,7
Collaborazione dell'associazione con gli enti pubblici e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	3,8	3,8	3,6	3,5	3,7	3,7	1,3	3,7
Riconoscimento dell'associazione da parte delle istituzioni pubbliche	3,7	3,8	3,5	3,5	3,6	3,6	1,7	3,7
Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,5	3,8	3,5	3,8	3,5	3,6	1,7	3,8
Promozione dell'attività dell'associazione	3,7	3,4	3,5	3,6	3,4	3,5	1,4	3,8
Qualificazione e formazione dei volontari attivi	3,5	3,6	3,3	3,6	3,2	3,4	1,6	3,5
Collaborazione dell'associazione con le altre odv del territorio	3,4	3,5	3,3	3,3	3,4	3,4	1,4	3,6
Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,3	3,5	3,1	3,3	3,2	3,3	2,0	3,6
Gestione dei volontari (accoglienza dei nuovi volontari, organizzazione e motivazione di quelli già attivi)	3,4	3,2	3,1	3,3	3,0	3,2	1,7	3,2

BISOGNI	AN	AP	FM	MC	PU	Marche	Varianza	Marche indagine 2013
Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2	3,4	3,1	2,9	3,2	3,2	1,7	3,2
Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3,1	3,1	2,9	3,0	2,9	3,0	1,7	3,4
Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3,1	3,0	2,9	3,1	2,9	3,0	1,6	3,3
Locali e spazi fisici adeguati	3,0	3,4	2,8	2,6	2,6	2,9	2,3	3,2
Collaborazione dell'associazione con altre organizzazioni del terzo settore diverse da quelle di volontariato (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, etc...)	2,8	3,1	2,7	2,9	2,9	2,9	1,5	3,3
Ricambio della dirigenza	2,9	2,8	2,5	2,9	2,6	2,8	2,1	2,8

Nella tabella che segue sono riportate le risultanze relative al grado di importanza che le associazioni attribuiscono ai servizi ed ai progetti del CSV. In una scala di valore da 1 a 5 tutti i servizi riportano una valutazione pari o superiore a 3 e toccano valori pari o superiori a 3,5 servizi quali: realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale, sostegno ai progetti presentati dalle associazioni, attività di promozione del volontariato, partecipazione a progetti su bandi nazionali ed europei e sostegno alle iniziative formative proposte dalle associazioni. Unica eccezione in tale contesto il servizio di utilizzo delle attrezzature d'ufficio e delle sale riunioni del CSV che registra una valutazione relativamente bassa e pari a 2,6.

Confrontando le valutazioni espresse nel 2016 con quelle risultanti dall'analoga indagine realizzata nel 2013 si evidenzia una riduzione generalizzata del grado di importanza attribuito a tutti i servizi oggetto di indagine che è più significativa per servizi quali: la comunicazione via internet e l'uso delle attrezzature d'ufficio e delle sale riunioni del CSV. Le valutazioni espresse hanno poi un grado di varianza molto basso (pari o inferiori a 2), elemento che testimonia come le medie presentate derivano da giudizi pressoché omogenei espressi dalle associazioni partecipanti all'indagine.

Nella tabella seguente sono riepilogati i servizi attualmente erogati dal CSV. Indicate, per ognuno di essi, il grado di importanza che rivestono per la vostra associazione utilizzando una scala che va da 1 (Servizio per niente importante) a 5 (Servizio molto importante)

SERVIZI	AN	AP	FM	MC	PU	Marche	Varianza	Marche indagine 2013
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	3,8	3,8	3,6	3,7	3,8	3,8	1,7	4,2
Progetti proposti dalle associazioni e sostenuti dal CSV	3,6	4,0	3,6	3,7	3,6	3,7	1,4	4,0
Attività ed iniziative di promozione del volontariato (nelle scuole, nelle università, nelle manifestazioni pubbliche, campagne di promozione del volontariato)	3,5	3,7	3,7	3,4	3,5	3,5	1,5	3,8
Partecipazione a progetti su bandi europei, nazionali, regionali e locali	3,4	3,9	3,8	3,3	3,6	3,5	1,8	3,8

SERVIZI	AN	AP	FM	MC	PU	Marche	Varianza	Marche indagine 2013
Iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposte dalle associazioni e sostenute dal CSV	3,3	4,0	3,7	3,4	3,2	3,5	1,6	3,9
Consulenze sulle varie tematiche di interesse del volontariato	3,5	3,6	3,3	3,2	3,4	3,4	1,5	3,9
Comunicazione via internet (sito, newsletter, social network)	3,4	3,7	3,7	2,9	3,6	3,4	1,6	4,2
Attività ed iniziative per creare e sviluppare reti tra le associazioni, rafforzando il ruolo e la voce del volontariato	3,3	3,7	3,6	3,1	3,5	3,4	1,3	3,8
Corsi di formazione organizzati dal CSV	3,3	3,6	3,4	3,2	3,1	3,3	1,5	3,8
Ufficio stampa	3,3	3,5	3,1	2,9	3,3	3,2	1,9	3,8
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e degli adempimenti fiscali	3,2	3,4	3,1	3,0	3,0	3,1	2,0	3,5
Accompagnamento alla redazione di documenti di rendicontazione sociale (relazione sulle attività svolte, bilancio sociale...)	3,0	3,2	2,9	3,0	2,9	3,0	1,9	3,5
Uso delle attrezzature d'ufficio (telefono, computer, fotocopiatrice, stampante) e delle sale riunioni del CSV	2,6	2,8	2,6	2,4	2,7	2,6	1,9	3,5

Il questionario conteneva poi altre due domande finalizzate ad avere un riscontro in merito a quanto l'attuale modello decentrato e diffuso di erogazione dei servizi da parte del CSV sia gradito dalle associazioni utenti e quale poteva essere la valutazione delle stesse associazioni relativamente ad un'ipotesi di maggiore centralizzazione dell'erogazione dei servizi istituzionali.

Dalle evidenze riportate nelle tabelle seguenti si evince come l'attuale modello organizzativo adottato dal CSV per l'erogazione dei servizi e delle prestazioni richieste dalle associazioni riscuota un rilevante giudizio positivo.

Ritenete che l'azione di sostegno al volontariato marchigiano che il CSV Marche eroga attraverso una presenza diffusa sul territorio con sportelli provinciali e subprovinciali sia tuttora efficace?

Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Totale
4,2	3,8	4,2	4,0	4,1	4,1

La scala va da 1 (Per niente efficace) a 5 (Molto efficace)

Come valutate la possibilità che alcuni servizi siano erogati a distanza da una sola sede territoriale?

Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Totale
2,7	2,2	2,3	2,2	2,3	2,4

La scala va da 1 (Per niente d'accordo) a 5 (Molto d'accordo)

E' stato infine chiesto se le associazioni avessero suggerimenti ed indicazioni per migliorare gli attuali servizi offerti dal CSV. La risposta a tale domanda era aperta ed era l'unica non obbligatoria. L'83% delle associazioni partecipanti all'indagine non ha risposto o ha risposto di non avere alcun suggerimento da dare, talvolta esprimendo soddisfazione per il lavoro del CSV. Il restante 17% esprime invece idee e proposte che potranno sicuramente essere riprese per migliorare i servizi ed i progetti del CSV.

**Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche
Programma di attività e Bilancio previsionale 2017**

BILANCIO PREVISIONALE 2017

CSV MARCHE

Bilancio Previsionale 2017

PROVENTI	Budget 2017	Budget 2016	Diff. 2017-2016
1. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE			
1.1 - DA CONTRIBUTI FONDO SPECIALE EX ART. 15 LEGGE 266/91			
1. CONTRIBUTI PER SERVIZI			
1.1) Attribuzioni su anno corrente - Servizi	1.144.170,00	1.183.811,00	- 39.641,00
1.2) Risorse vincolate compl. azioni anni precedenti - Servizi	-	-	-
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Servizi	-	-	-
TOTALE 1. CONTRIBUTI PER SERVIZI	1.144.170,00	1.183.811,00	- 39.641,00
TOTALE 1.1 - PROVENTI DA FSV EX ART. 15 L. 266/91	1.144.170,00	1.183.811,00	- 39.641,00
1.2) DA CONTRIBUTI SU PROGETTI			
Contributi su progetti Nazionali ed Europei	24.000,00	54.226,00	- 30.226,00
TOTALE 1.2 - DA CONTRIBUTI SU PROGETTI	24.000,00	54.226,00	- 30.226,00
1.3) DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI			
Convenzione Regione Marche	35.000,00	-	35.000,00
Convenzioni progetto HCP	-	-	-
TOTALE 1.3 DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI	35.000,00	-	35.000,00
1.4) DA SOCI ED ASSOCIATI			
Quote associative	10.000,00	10.000,00	-
Corrispettivi da servizi	9.476,00	19.500,00	- 10.024,00
TOTALE 1.4 DA SOCI ED ASSOCIATI	19.476,00	29.500,00	- 10.024,00
1.5) DA NON SOCI			
Corrispettivi da servizi	14.214,00	17.500,00	- 3.286,00
TOTALE 1.5 - DA NON SOCI	14.214,00	17.500,00	- 3.286,00
1.6) ALTRI PROVENTI E RICAVI	5.500,00	3.500,00	2.000,00
TOTALE 1. PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.242.360,00	1.288.537,00	- 46.177,00
2. PROVENTI DA RACCOLTA FONDI			
3. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE			
Corrispettivi da servizi a soggetti del Terzo Settore	15.000,00	15.800,00	- 800,00
Proventi da attività di sponsorizzazione	-	-	-
TOTALE PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	15.000,00	15.800,00	- 800,00
4. PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	1.000,00	1.500,00	- 500,00
5) PROVENTI STRAORDINARI			-
TOTALE PROVENTI	1.258.360,00	1.305.837,00	- 47.477,00

ONERI	Budget 2017	Budget 2016	Diff. 2017-2016
1. ONERI DA ATTIVITÀ TIPICHE			
1.1 - ONERI DI GESTIONE CSV			
1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO			
1.1) Oneri generali Area promozione del Volontariato	4.266,00	4.740,00	- 474,00
1.2) Progetto "Volontariamente"	28.440,00	31.600,00	- 3.160,00
1.3) Progetto "Mister Cittadino"	10.485,00	11.650,00	- 1.165,00
1.4) Progetto "Volontariato e imprese"	-	11.260,00	- 11.260,00
1.5) Campagna di promozione del Volontariato	-	-	-
1.8) Progetto "Volontariato individuale"	-	5.000,00	- 5.000,00
1.9) Progetto "Tanti per Tutti"	-	5.000,00	- 5.000,00
TOTALE 1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	43.191,00	69.250,00	- 26.059,00
2. CONSULENZA E ASSISTENZA			
2.1) Oneri Generali Area Consulenza	6.963,50	6.835,20	128,30
2.2) Consulenze Amministrativo/fiscali	4.000,00	4.000,00	-
2.3) Accompagnamento alla tenuta della contabilità	5.000,00	14.600,00	- 9.600,00
2.4) Elaborazione software contabilità	-	-	-
2.5) Consulenze giuridiche	4.000,00	4.000,00	-
2.6) Consulenze progettuali	15.000,00	5.000,00	10.000,00
2.7) Consulenze sul Fund raising	5.000,00	6.000,00	- 1.000,00
2.9) Consulenza Ricerca Volontari	-	5.000,00	- 5.000,00
TOTALE 2. CONSULENZA E ASSISTENZA	39.963,50	45.435,20	- 5.471,70
3. FORMAZIONE			
3.1) Oneri Generali area Formazione	30.371,00	25.690,40	4.680,60
3.2) Formazione progetto HCP	-	-	-
3.3) Percorsi formativi promossi dal CSV	20.000,00	25.000,00	- 5.000,00
3.4) Sostegno alle iniziative formative proposte dalle Odv	100.000,00	80.000,00	20.000,00
3.5) Docenze Occasionali	5.000,00	8.000,00	- 3.000,00
TOTALE 3. FORMAZIONE	155.371,00	138.690,40	16.680,60
4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
4.1) Oneri Generali area Informazione e comunicazione	19.760,00	19.280,40	479,60
4.2) Periodico Vdossier	-	-	-
4.3) Gestione archivio e sito internet	20.890,00	11.270,00	9.620,00
4.4) Diffusione e comunicazione CSV	4.000,00	4.000,00	-
4.5) Sostegno alla promozione delle iniziative delle o.d.v.	106.000,00	76.000,00	30.000,00
4.6) Ufficio stampa e consulenza sulla comunicazione	32.499,00	30.330,00	2.169,00
4.7) Servizio di aggiornamento normativo e rassegna stampa	-	-	-
TOTALE 4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	183.149,00	140.880,40	42.268,60
5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE			
5.1) Giornali e riviste	2.000,00	2.000,00	-
5.5) Ricerca "il welfare nelle Marche"	2.000,00	1.350,00	650,00
TOTALE 5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE	4.000,00	3.350,00	650,00
6. PROGETTAZIONE SOCIALE			
6.1) Oneri Generali Progettazione Sociale	54.772,00	61.380,00	- 6.608,00
6.5) Progetti Europei	6.640,00	9.900,00	- 3.260,00
TOTALE 6. PROGETTAZIONE SOCIALE	61.412,00	71.280,00	- 9.868,00
7. ANIMAZIONE TERRITORIALE			
7.1) Oneri Generali Animazione Territoriale	16.762,50	17.476,00	- 713,50
7.2) Attività di animazione territoriale	-	-	-
TOTALE 7. ANIMAZIONE TERRITORIALE	16.762,50	17.476,00	- 713,50
8. SUPPORTO LOGISTICO			
8.1) Numeri Verdi	3.200,00	3.200,00	-
8.3) Fotocopie e stampe	23.690,00	25.800,00	- 2.110,00
8.4) Locazione beni	-	-	-
TOTALE 8. SUPPORTO LOGISTICO	26.890,00	29.000,00	- 2.110,00

ONERI	Budget 2017	Budget 2016	Diff. 2017-2016
9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI			
9.1) Oneri del personale dipendente	366.340,00	412.512,00	- 46.172,00
9.2) Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	-	7.500,00	- 7.500,00
9.3) Formazione operatori	7.000,00	7.000,00	-
9.4) Rimborsi spese ai volontari	-	-	-
9.5) Canoni di locazione sedi	28.100,00	28.050,00	50,00
9.6) Canoni di locazione macchine elettroniche	12.660,00	4.750,00	7.910,00
9.7) Servizi di fotocopie e stampe	2.220,00	2.100,00	120,00
9.8) Materiale di cancelleria e di consumo	6.250,00	7.500,00	- 1.250,00
9.9) Utenze	38.590,00	51.700,00	- 13.110,00
9.10) Oneri per spedizioni e trasporto	500,00	400,00	100,00
9.11) Spese di pulizia sede	4.400,00	4.400,00	-
9.12) Altri oneri di gestione	9.200,00	11.000,00	- 1.800,00
9.13) Assicurazioni	3.500,00	3.500,00	-
9.12) Investimenti	5.000,00	7.000,00	- 2.000,00
TOTALE 9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI	483.760,00	547.412,00	- 63.652,00
TOTALE 1.1 - ONERI DA GESTIONE CSV	1.014.499,00	1.062.774,00	- 48.275,00
1.2 - ONERI DA ALTRE ATTIVITA' TIPICHE			
TOTALE 1. ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.014.499,00	1.062.774,00	- 48.275,00
TOTALE 2. ONERI DI RACCOLTA FONDI	-	-	-
3. ONERI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE			
3.1 - Gestione PronoPro	10.000,00		10.000,00
TOTALE 3. ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIA	10.000,00	-	10.000,00
4. ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI			
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			-
TOTALE 4. ONERI FINANZIARI	1.000,00	1.000,00	-
5. ONERI STRAORDINARI			
5.1) Da attività Finanziaria			-
5.2) Da attività Immobiliari			-
5.3) Da Altra attività			-
TOTALE 5. ONERI STRAORDINARI	-	-	-
6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE			
6.1 Oneri del personale dipendente	131.701,00	127.702,00	3.999,00
6.2 Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	19.100,00	27.100,00	- 8.000,00
6.3 Rimborsi spese ai volontari	17.000,00	20.000,00	- 3.000,00
6.4 Canoni di locazione sedi	14.000,00	14.000,00	-
6.5 Canoni di locazione macchine elettroniche	1.700,00	1.000,00	700,00
6.6 Servizi di fotocopie e stampe	1.410,00	1.790,00	- 380,00
6.7 Materiale di cancelleria e di consumo	1.200,00	1.700,00	- 500,00
6.8 Utenze	8.680,00	10.500,00	- 1.820,00
6.8 Oneri per spedizioni e trasporto	1.500,00	2.500,00	- 1.000,00
6.9 Trasferte operatori e organi sociali	8.500,00	8.500,00	-
6.10 Spese di pulizia sede	1.320,00	1.321,00	- 1,00
6.11 Altri oneri di gestione	11.700,00	9.500,00	2.200,00
6.12 Quota di adesione CSVnet	11.450,00	11.850,00	- 400,00
6.13 Assicurazioni	1.600,00	1.600,00	-
6.14 Investimenti	2.000,00	3.000,00	- 1.000,00
TOTALE 6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE	232.861,00	242.063,00	- 9.202,00
TOTALE ONERI	1.258.360,00	1.305.837,00	- 47.477,00
RISULTATO GESTIONALE DELL'ESERCIZIO	-	-	-