



# CSV MARCHE - PIANO STRATEGICO 2018 - 2020 E PIANO OPERATIVO 2018

**APPROVATO DALL'ASSEMBLEA DI CSV MARCHE DEL 15 MARZO 2018**

# CSV MARCHE - PIANO STRATEGICO 2018 - 2020 E PIANO OPERATIVO 2018

---

## Sommario

<b>IL QUADRO GENERALE.....</b>	<b>2</b>
1 - IL CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	2
2 - LE SFIDE CHE ATTENDONO IL VOLONTARIATO MARCHIGIANO .....	2
3 - LA MISSIONE, L'IDENTITA' ED I VALORI DEL CSV .....	3
<b>IL PIANO STRATEGICO.....</b>	<b>5</b>
1. IL PERCORSO DI PROGRAMMAZIONE.....	5
2 - I PUNTI DI PARTENZA .....	6
<b>IL PIANO OPERATIVO .....</b>	<b>16</b>
1 - LE AZIONI PER LA REALIZZAZIONE DELLE STRATEGIE- UN'ANALISI DI DETTAGLIO .....	16
1.1. RETI E AZIONE POLITICA.....	17
1.2. PROGETTAZIONE .....	19
1.3. PROMOZIONE .....	24
1.4. FORMAZIONE.....	29
1.5. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE .....	33
1.6. CONSULENZA .....	37
1.7. SERVIZI LOGISTICI .....	41
1.8. DOCUMENTAZIONE E RICERCA.....	42
1.9. ALTRE AZIONI.....	44
2 - LE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE PER LA REALIZZAZIONE DELLE AZIONI .....	50

# IL QUADRO GENERALE

## 1 - IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nel settembre 2015 è stata approvata dall'Onu l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile nella quale vengono individuati 17 obiettivi e traguardi da raggiungere entro il 2030. Gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile sono ripresi e rielaborati dal Forum del Terzo Settore nel Rapporto 2017 e disegnano un modello di futuro includente, dove molti principi e valori si sovrappongono a quelli perseguiti dagli enti del Terzo Settore e quindi anche dal volontariato. Lotta alla povertà, partecipazione, inclusione, attenzione all'ambiente, prossimità con i soggetti vulnerabili sono solo alcune delle aree di azione sulle quali le associazioni di volontariato si sono spese nella loro storia recente.

Il sogno di lavorare insieme per uno sviluppo sostenibile richiede una rafforzata capacità di agire e reagire alle difficoltà dello sviluppo attuale, assieme ad una miglior capacità di risposta che è possibile dare a livello locale attraverso il coinvolgimento di istituzioni pubbliche e soggetti privati. Questo sogno richiede anche la necessità di un progressivo *empowerment* del cittadino, per offrire all'individuo e alle famiglie interventi mirati al sostegno di quelle situazioni di precarietà o difficoltà economica temporanea, dalle quali è possibile uscire grazie ad una azione che impedisca di scivolare nella fase immediatamente successiva di povertà cronica e strutturale.

Il ruolo del volontariato nel disegno di un futuro sostenibile sta prendendo sempre più corpo. In particolare sia la stretta dei conti pubblici avvenuta a livello nazionale, che gli eventi sismici che hanno interessato in modo così importante le tre provincie della Regione Marche, richiedono al volontariato e al Terzo Settore in generale uno sforzo a supporto della ricostruzione economica e sociale di quei territori.

Sempre maggiore deve 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 non del tutto espresse.

## 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 deve:

1. Essere capace di custodire i propri valori (gratuità, impegno, stile di vita, solidarietà, sussidiarietà), agendo 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; dei passaggi importanti sono già stati fatti in tale senso nell'ultimo periodo del 2017, gli accordi di collaborazione tra vari Ats ed il CSV Marche rappresentano ad esempio uno dei tasselli che rafforzano la rete di servizi territoriali integrati, che qualificano ancora di più l'apporto del mondo del volontariato

nei Comuni degli Ats e la preziosa presenza all'interno dei tavoli di progettazione in una logica di pari dignità tra tutti i soggetti coinvolti.

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 sé non solo nuovi esempi, ma anche nuove sfide strategiche e nuovi punti di vista dell'agire gratuito, spontaneo, sussidiario e volontario.

***Siamo 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 - 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 esse operano;
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.***
4. ***Sostenere le associazioni a comprendere e gestire le opportunità contenute nella Riforma del Terzo Settore***

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...)
- un continuo confronto e aggiornamento rispetto alla legislazione nazionale.

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.

# IL PIANO STRATEGICO

## 1. 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 2017;
2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV – ottobre e novembre 2017;
3. Stesura del piano di sviluppo strategico 2018-2020 del piano operativo 2018 –
4. discussione e approvazione da parte della presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV gennaio 2018
5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2018 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV
6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge

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 2017 sono stati realizzati 15 focus group su tutto il territorio regionale (Pesaro, Urbino, Fano, Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, Porto S. Elpidio, Amandola, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto). Complessivamente hanno partecipato **133 associazioni, contro le 106 dello scorso anno.**
- 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.**
- 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 2018. Inoltre tale documento è approntato nelle more delle indicazioni che dovranno pervenire dal nuovo Organismo Nazionale di Controllo, previsto dalla Riforma del Terzo Settore, che sarà oggetto di un eventuale aggiornamento coerentemente all'evoluzione dell'iter normativo.

### **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. Siamo consapevoli che siamo nel pieno di una fase di transizione dove la riforma del Terzo Settore chiama il CSV a rivisitare il proprio sistema organizzativo, le forme di *governance*, la struttura e i contenuti dei servizi da offrire, per questo la programmazione strategica prevede delle azioni anticipatorie delle innovazioni (a livello di formazione, consulenza, comunicazione e progettazione).

## **2 - I PUNTI DI PARTENZA**

### **L'anno 20°: traguardo e ripartenza**

Il CSV, operativo dal 1999, ha mosso i primi passi della sua storia nel 1998 (anno in cui ne è stata affidata la gestione all'Avm) e da allora molte cose sono cambiate all'esterno e all'interno del mondo del volontariato.

La programmazione annuale è stato lo strumento principe che ha accompagnato l'agire operativo del CSV, ed è per questo che ogni volta si investe molto nelle fasi preparatorie alla stesura del documento, frutto di un lavoro partecipato messo in atto per acquisire indicazioni ed informazioni sui bisogni prevalenti del territorio e delle associazioni e quindi sulle azioni che possono rispondere a tali bisogni. Nel paragrafo precedente è stato descritto il processo di partecipazione ed i soggetti coinvolti nelle varie fasi, in questo paragrafo si cercherà di illustrare i contenuti che ne scaturiscono, il modo con il quale i dati raccolti sono stati rielaborati, le riflessioni che portano con sé e le indicazioni per le strategie e le prassi operative (azioni) che rappresenteranno la struttura portante del programma 2018.

Le fonti informative su cui si basa il presente documento sono sostanzialmente 3:

- a) Gli incontri di concertazione con i soggetti del territorio (cfr: paragrafo precedente);
- b) Il report di valutazione di impatto realizzato nel 2017 sulle tre annualità precedenti;
- c) Il questionario di analisi dei bisogni inviato a tutte le OdV marchigiane (il sondaggio viene realizzato ogni 2 anni per cui i dati utilizzati in questa programmazione sono gli stessi della scorsa annualità)

## 2a - La concertazione con i soggetti del territorio

Il pensiero che traccia l'organizzazione del processo di partecipazione al programma 2018 parte dall'idea che le risposte (azioni) che debbono essere messe in campo dal CSV devono essere in grado non solo di soddisfare nuovi e più pressanti bisogni sociali, ma devono favorire contemporaneamente interazioni tra tutti gli attori coinvolti nell'implementazione di prossimità e servizi alla persona in un'accezione più ampia di *local based policy* e lavoro di comunità.

Il processo sotteso implica quindi trasformazioni tanto "di prodotto" (la natura dei servizi offerti e i risultati raggiunti) quanto "di processo" (chi offre il servizio, con quali risorse, a seguito di quali interazioni, alla luce di quali interessi), che si distanziano dalle vecchie politiche sociali per il fatto di riuscire a migliorare effettivamente la qualità della vita degli individui e della comunità locale nel suo complesso.

Per agganciare la partecipazione dei volontari e degli altri soggetti coinvolti su questioni anche di operatività e non solo di strategia, si è cercato di utilizzare un linguaggio che evocasse scenari possibili e concreti dal punto di vista delle conseguenze che alcune scelte di programmazione avrebbero comportato per le associazioni e per i territori.

L'obiettivo degli incontri nelle diverse fasi della concertazione è stato quello di aiutare i partecipanti a prendere posizione rispetto a delle scelte che il CSV dovrà fare per la programmazione 2018 tenendo conto dei criteri e vincoli di:

- Economicità (diminuzione dei fondi a disposizione)
- Utilità per le associazioni e per il territorio (percezione delle associazioni)
- Riforma della normativa nazionale sul Terzo Settore

Il metodo - Si è illustrato ai partecipanti un quadro di servizi possibili e una modalità di erogazione che il CSV poteva utilizzare, e si è chiesto loro di esprimere una preferenza. I modelli proposti erano distribuiti su posizioni opposte ed i partecipanti potevano utilizzare un criterio di vicinanza o lontananza da un dato modello (mi sento più vicino ad un modello piuttosto che ad un altro). La polarizzazione delle scelte non prevedeva l'esclusione di una scelta rispetto ad un'altra ma piuttosto uno spostamento rispetto alle priorità da dare e alle risorse da assegnare.

Le opzioni proposte sono state le seguenti:

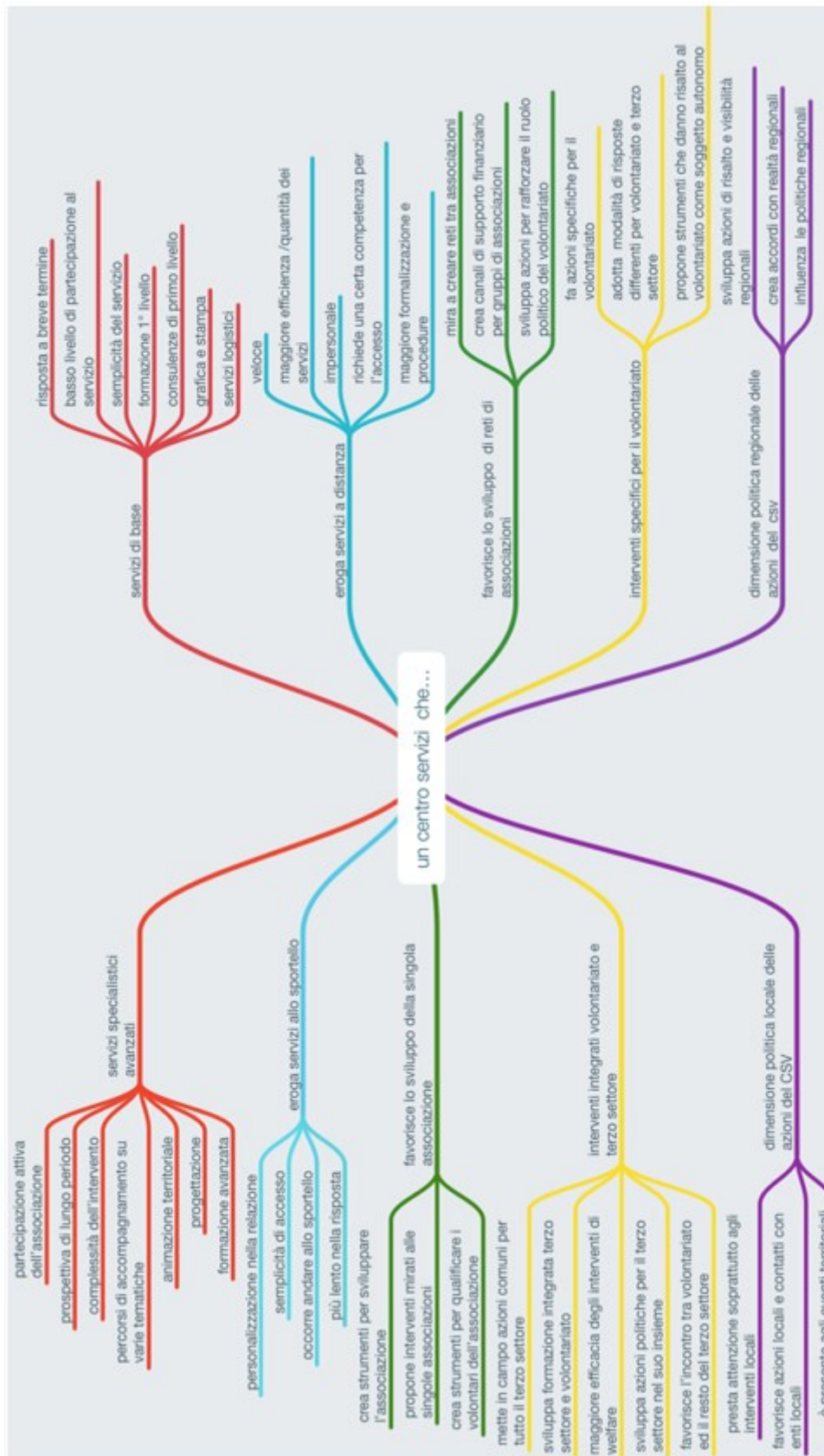
- servizi erogati *on line*- a distanza VS/ servizi erogati allo sportello
- servizi specialistici avanzati VS/ servizi di base
- regionalizzazione delle azioni del CSV VS/ territorialità delle azioni del CSV
- interventi integrati volontariato e Terzo Settore VS/ interventi specifici per il volontariato
- servizi che favoriscono lo sviluppo di reti di associazioni VS/ servizi che favoriscono lo sviluppo della singola associazione.

Le opzioni proposte rappresentano un orientamento verso scenari che comportano opzioni differenti di strategie e operatività, in funzione dell'idea che si ha del volontariato e della sua funzione rispetto al territorio e ai cittadini, e del modo attraverso il quale può essere più o meno capace di produrre capitale sociale.

Lo strumento adottato fa riferimento ad un approccio di ricerca qualitativa ed è denominato differenziale semantico



Per spiegare cosa comporta la scelta di un modello piuttosto che un altro si è sviluppata una mappa concettuale con le possibili opzioni operative:



Dopo aver presentato il differenziale semantico si è chiesto ai partecipanti di posizionare un post per ciascun binomio in base alla scelta che ritenevano più vicina: tanto più lo posizionano verso un modello tanto più lo preferiscono rispetto all'altro e quindi vorrebbero che si prediligessero alcune azioni rispetto ad altre. Per ciascun incontro si sono elaborati e discussi i profili di sintesi elaborati attraverso il valore medio e la varianza.

Di seguito si presentano i risultati elaborati raggruppando gli esiti di ciascun incontro realizzato per tipologia di soggetti: le OdV, gli *stakeholders*, gli operatori del CSV e il Direttivo di CSV Marche.

*Profilo per territori provinciali proposti dalle associazioni di volontariato*

**VORREI UN CSV CHE...**

Elaborazione tutti i differenziali



BLU = Pesaro-Urbino 31  
ROSSO = Ancona 33  
VERDE = Fermo 18  
CELESTE = Ascoli Piceno 19  
NERO = Macerata 31

1° binomio = 139  
2° binomio = 130  
3° binomio = 123  
4° binomio = 159  
5° binomio = 120

*Profilo proposto dagli stakeholders*

	Molto	Medio	Poco	In ugual misura	Poco	Medio	Molto	
Eroga servizi a distanza		2		1	1	2		Eroga servizi allo sportello
Eroga servizi specialistici avanzati	1	2				3	1	Eroga servizi di base
Abbia una dimensione politica regionale delle azioni del CSV						4	3	Abbia una dimensione politica locale delle azioni del CSV
Faccia interventi integrati volontariato e terzo settore	4	3						Faccia interventi specifici per il volontariato
Favorisca lo sviluppo di reti di associazioni		3		4				Favorisca lo sviluppo della singola associazione

Profilo proposto dal Consiglio Direttivo

	Molto	Medio	Poco	In ugual misura	Poco	Medio	Molto	
Eroga servizi a distanza		2		2	1	2	2	Eroga servizi allo sportello
Eroga servizi specialistici avanzati	3	2			1	2	1	Eroga servizi di base
Abbia una dimensione politica regionale delle azioni del CSV	1			2		1	5	Abbia una dimensione politica locale delle azioni del CSV
Faccia interventi integrati volontariato e terzo settore	6			1			2	Faccia interventi specifici per il volontariato
Favorisca lo sviluppo di reti di associazioni	1			3	1	1	3	Favorisca lo sviluppo della singola associazione

Profilo proposto dagli operatori del CSV

	Molto	Medio	Poco	In ugual misura	Poco	Medio	Molto	
Eroga servizi a distanza	2	5		6	1	2	2	Eroga servizi allo sportello
Eroga servizi specialistici avanzati		6	2	4		3	1	Eroga servizi di base
Abbia una dimensione politica regionale delle azioni del CSV		5	3	9				Abbia una dimensione politica locale delle azioni del CSV
Faccia interventi integrati volontariato e Terzo Settore	4	6	1	3	1	3		Faccia interventi specifici per il volontariato
Favorisca lo sviluppo di reti di associazioni		10	1	6	1	1		Favorisca lo sviluppo della singola associazione

*Profilo complessivo di tutti i soggetti interpellati (aggregati per scelte opposte)*

Caratteristiche del servizio	Gradimento		Gradimento		Caratteristiche del servizio	tot rispondenti
Eroga servizi a distanza	67	48,20%	72	51,80	Eroga servizi allo sportello	<b>139</b>
Eroga servizi specialistici avanzati	94	64,38%	52	35,62%	Eroga servizi di base	<b>146</b>
Abbia una dimensione politica regionale delle azioni del CSV	56	46,28%	65	53,72%	Abbia una dimensione politica locale delle azioni del CSV	<b>121</b>
Faccia interventi integrati volontariato e terzo settore	70	52,63%	63	47,37%	Faccia interventi specifici per il volontariato	<b>133</b>
Favorisca lo sviluppo di reti di associazioni	83	69,17%	37	30,83%	Favorisca lo sviluppo della singola associazione	<b>120</b>

Premettendo che le persone che hanno partecipato agli incontri non compongono un campione metodologicamente rappresentativo del mondo del volontariato, pensiamo che il numero complessivo dei partecipanti agli incontri sia comunque significativo (146 persone) per dare indicazioni importanti al CSV. Proviamo a leggere i dati presentati nelle tabelle precedenti, utilizzando tre indicatori

- l'interesse (nonostante si fosse chiesto a tutti i partecipanti di esprimersi su tutti i binomi, altri sono stati votati più di altri)
- la percentuale di scarto tra un'opzione e l'altra (tanto più è alta tanto più è forte l'indicazione)
- le opzioni scelte (i valori più alti)

Sulla base di tali elementi è possibile tracciare un modello prevalente ma non esclusivo, di un CSV che deve erogare prioritariamente servizi specialistici avanzati, lo deve fare mantenendo un rapporto territoriale e relazionale con le associazioni di volontariato; deve favorire lo sviluppo di reti di associazioni anche realizzando interventi integrati tra volontariato e Terzo Settore. In questo modo favorirebbe l'acquisizione di competenze alte (servizi specialistici) dei volontari permettendo loro di integrarsi con il Terzo Settore in un'ottica di presidio dell'azione locale. Gli attori coinvolti nel processo di partecipazione hanno indicato il locale come focus dove valutare gli esiti dell'azione volontaria, secondo una logica di superamento delle diverse *mission* dei vari soggetti coinvolti, per focalizzarsi sulla produzione di un cambiamento a livello locale: l'azione integrata e la conoscenza diffusa dovrebbero facilitare il diffondersi di un *welfaremix* spaziale ed integrato, che produce inclusione sociale e connette risorse. In questo senso gli sportelli potrebbero essere punti di accesso ai servizi per i volontari e non solo, luoghi che orientano verso la creazione di azioni comuni con gli altri soggetti del territorio. Una trasformazione della funzione degli sportelli già avviata negli anni passati attraverso l'ospitare pratiche differenti e condividendo lo spazio con altri soggetti che si alternano nel corso della giornata o nei giorni della settimana: sala formazione alcuni giorni e ore, luogo per attività di integrazione con immigrati in altre, ballo la sera...

Ci sono delle aree, tra quelle proposte nel differenziale semantico, sulle quali l'opinione delle persone è differente, parliamo in questo caso dell'area delle modalità di erogazione del servizio (a distanza o allo sportello) e della dimensione politica delle azioni del CSV (regionale o locale) o ancora dei servizi integrati con il Terzo Settore o rivolti esclusivamente alle OdV.

Le aree invece a più alta omogeneità di risposta sono quelle relative alla consulenza specialistica e allo sviluppo di reti tra le associazioni.

Gli operatori, chiamati ad esprimersi in merito alle scelte delle azioni da realizzare hanno prodotto, alla luce della loro esperienza, approfondimenti e considerazione su come rendere concrete le evidenze di risultato della fase di concertazione.

## **2.b Il report di valutazione di impatto realizzato nel 2017 sulle tre annualità precedenti**

Lo studio prodotto nel 2017 sulla valutazione di impatto delle azioni strategiche del CSV, ha dimostrato che ci sono le premesse per spingere in avanti la produzione di capitale sociale a partire dal ruolo del volontariato. Le credenziali sulle quali può contare il CSV, e per le quali ha prodotto un impatto sociale, sono costituite innanzitutto dalla relazione di fiducia che si è creata tra CSV e OdV e tra queste e territorio, attraverso azioni concrete di prossimità oltre che da un'organizzazione che ha risposto ai bisogni tramite un processo di lettura e gestione dei problemi e delle risorse del territorio, frutto della relazione instaurata dagli operatori con i gruppi e le organizzazioni locali.

Una seconda considerazione desumibile dallo studio valutativo è legata al fatto che si è creato un linguaggio condiviso a partire da una lettura evolutiva dei fenomeni che accadono: complessità, nuove emergenze, integrazione, rete, sussidiarietà sono solo alcune parole che hanno accompagnato il percorso di crescita delle ODV. Si tratta ora di consolidarlo e di condirlo con nuove parole, figlie della riforma del Terzo Settore e dell'evidenza che sempre più l'agire locale e integrato funziona (progetti nei territori, in rete, che producono continuità di azioni, servizi e reti appunto).

Una terza considerazione si sviluppa a partire dalle professioni sulle quali si incardina il buon esito degli interventi del CSV, il meccanismo che ha fatto sì che si generassero azioni virtuose nasce e si sviluppa a partire dalle competenze che mettono in campo gli operatori nell'accompagnare le associazioni nella loro crescita, ad incontrarsi e a guardare avanti. Occorre quindi riflettere se necessitano nuove competenze professionali che riescono ad attivare azioni di comunità locale, un'evoluzione dell'animazione territoriale, che riprendendo le radici da quell'esperienza accompagna l'azione nell'evolversi di funzioni generative di comunità locale.

## **2.c Il questionario di analisi dei bisogni**

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.

### **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 (tale

circostanza è confermata anche nel report sul volontariato marchigiano 2016 e curato dalla Regione Marche in collaborazione con il CSV).

**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%
<b>Totale</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>

Nella tabella che segue sono riportate le risultanze relative al livello percepito dalle associazioni in relazione ad una serie di bisogni predefiniti. Come vedremo di seguito, nell'analisi dei dati raccolti nel 2016 esistevano degli elementi che consolidavano il processo di *networking* progettuale tra OdV mentre erano ancora immaturi i tempi per una posizione più avanzata di "contaminazione" con le altre realtà del Terzo Settore, pensiero che oggi, alla luce della riforma del Terzo Settore, sembra essere accettato e sostenuto ma molte OdV. Osserviamo i dati: 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 pubblici e privati del territorio. 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 nelle interlocuzioni con le associazioni tale esigenza emerge sempre 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	<b>3,7</b>	1,7	<b>3,7</b>
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	<b>3,7</b>	1,3	<b>3,7</b>
Riconoscimento dell'associazione da parte delle istituzioni pubbliche	3,7	3,8	3,5	3,5	3,6	<b>3,6</b>	1,7	<b>3,7</b>
Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,5	3,8	3,5	3,8	3,5	<b>3,6</b>	1,7	<b>3,8</b>
Promozione dell'attività dell'associazione	3,7	3,4	3,5	3,6	3,4	<b>3,5</b>	1,4	<b>3,8</b>
Qualificazione e formazione dei volontari attivi	3,5	3,6	3,3	3,6	3,2	<b>3,4</b>	1,6	<b>3,5</b>
Collaborazione dell'associazione con le altre OdV del territorio	3,4	3,5	3,3	3,3	3,4	<b>3,4</b>	1,4	<b>3,6</b>
Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,3	3,5	3,1	3,3	3,2	<b>3,3</b>	2,0	<b>3,6</b>
Gestione dei volontari (accoglienza dei nuovi volontari, organizzazione e motivazione di quelli già attivi)	3,4	3,2	3,1	3,3	3,0	<b>3,2</b>	1,7	<b>3,2</b>
Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2	3,4	3,1	2,9	3,2	<b>3,2</b>	1,7	<b>3,2</b>
Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3,1	3,1	2,9	3,0	2,9	<b>3,0</b>	1,7	<b>3,4</b>
Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3,1	3,0	2,9	3,1	2,9	<b>3,0</b>	1,6	<b>3,3</b>
Locali e spazi fisici adeguati	3,0	3,4	2,8	2,6	2,6	<b>2,9</b>	2,3	<b>3,2</b>
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	<b>2,9</b>	1,5	<b>3,3</b>
Ricambio della dirigenza	2,9	2,8	2,5	2,9	2,6	<b>2,8</b>	2,1	<b>2,8</b>

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	<b>3,8</b>	1,7	<b>4,2</b>
Progetti proposti dalle associazioni e sostenuti dal CSV	3,6	4,0	3,6	3,7	3,6	<b>3,7</b>	1,4	<b>4,0</b>
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	<b>3,5</b>	1,5	<b>3,8</b>
Partecipazione a progetti su bandi europei, nazionali, regionali e locali	3,4	3,9	3,8	3,3	3,6	<b>3,5</b>	1,8	<b>3,8</b>
Iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposte dalle associazioni e sostenute dal CSV	3,3	4,0	3,7	3,4	3,2	<b>3,5</b>	1,6	<b>3,9</b>
Consulenze sulle varie tematiche di interesse del volontariato	3,5	3,6	3,3	3,2	3,4	<b>3,4</b>	1,5	<b>3,9</b>
Comunicazione via internet (sito, newsletter, social network)	3,4	3,7	3,7	2,9	3,6	<b>3,4</b>	1,6	<b>4,2</b>
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	<b>3,4</b>	1,3	<b>3,8</b>
Corsi di formazione organizzati dal CSV	3,3	3,6	3,4	3,2	3,1	<b>3,3</b>	1,5	<b>3,8</b>
Ufficio stampa	3,3	3,5	3,1	2,9	3,3	<b>3,2</b>	1,9	<b>3,8</b>
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e degli adempimenti fiscali	3,2	3,4	3,1	3,0	3,0	<b>3,1</b>	2,0	<b>3,5</b>
Accompagnamento alla redazione di documenti di rendicontazione sociale (relazione sulle attività svolte, bilancio sociale...)	3,0	3,2	2,9	3,0	2,9	<b>3,0</b>	1,9	<b>3,5</b>
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	<b>2,6</b>	1,9	<b>3,5</b>



# 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 la cui programmazione è realizzata in continuità con i programmi precedenti.**

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.

**Un altro tratto distintivo trasversale alle azioni è quello delle nuove tecnologie** su cui CSV Marche nel 2018 investirà al fine di migliorare e semplificare l'accesso ai propri servizi anche da remoto, raggiungere il maggior numero possibile di utenti e migliorare la propria comunicazione e condivisione interna. In quest'ottica è stata pensata la nuova area riservata del sito (già attiva) ed è stato previsto nel Bilancio Previsionale 2018 un budget per l'acquisto di materiali e tecnologie per favorire la comunicazione in videoconferenza e la distribuzione di contenuti video, anche in streaming.

Inoltre sarà realizzata nell'area riservata del sito una nuova sezione dedicata alla gestione di un calendario per permettere alle associazioni di prenotare a distanza un servizio di consulenza e assistenza on line da realizzare in videoconferenza.

**Un ulteriore aspetto tecnico sul quale si intende prestare particolare attenzione è quello della specializzazione delle funzioni in capo al personale in organico.** Al fine di rendere più efficace l'azione del CSV ed ottimizzare l'apporto delle risorse umane a disposizione si valuteranno, nel corso del 2018, soluzioni atte a concentrare determinati ruoli e funzioni omogenee in capo ai singoli dipendenti specializzandone così le competenze. In tale direzione il CSV muoverà per fornire ai propri utenti servizi qualificati a distanza senza tuttavia rinunciare al contatto con le organizzazioni di volontariato sul territorio e al necessario livello di prossimità.

**Un ultimo elemento di novità nella programmazione 2018 è il ventennale di attività di CSV Marche.** Tale scadenza sarà l'occasione per fare il punto sui risultati e l'impatto che l'attività del sistema fondato sull'articolo 15 della legge 266/91 (CSV, Comitato di Gestione del Fondo Speciale del Volontariato, Fondazioni) ha avuto sulla nostra regione e su come proiettare tale esperienza nel futuro alla luce delle novità contenute nella Riforma del Terzo Settore.

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.

## 1.1. 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 altresì 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 non limitarsi al semplice ruolo di ammortizzatore sociale, per essere un soggetto attivo e propositivo nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi pubblici sul territorio nell'ottica della sussidiarietà.

### *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 il volontariato e tra esso e gli interlocutori significativi del territorio;

### *Contenuti e modalità di attuazione*

1. **Creazione e sviluppo 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 dalle istituzioni pubbliche di riferimento per le tematiche di interesse del volontariato.
4. **Creazione 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.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Solo risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste</i>	I costi delle risorse umane interne
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gratuito per le OdV. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali
<i>Note</i>	

## 1.2. 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>	<b>Informazione e consulenza per la definizione, elaborazione e presentazione di una proposta progettuale.</b> In particolare il CSV garantisce: <ul style="list-style-type: none"><li>- un servizio di informazione rispetto ai possibili bandi di accesso a linee di finanziamento, disponibili a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e locale, anche attraverso un'apposita sezione del sito internet;</li><li>- un servizio di consulenza alla progettazione che si articola in:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Esplicitazione del fabbisogno, analisi delle risorse e definizione dell'idea progettuale;</li><li>▪ Elaborazione e presentazione della proposta progettuale;</li><li>▪ Monitoraggio del percorso di approvazione ed accompagnamento agli adempimenti necessari all'avvio dell'iniziativa.</li></ul></li></ul> Per attivare il processo di erogazione del servizio è sufficiente contattare gli sportelli provinciali
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne (operatori di sportello e responsabile area progettazione) e consulenti esterni
<i>Risorse economiche previste</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"><li>1.Cogliere le opportunità di finanziamento in relazione ai bandi dell'UE per il CSV e per le organizzazioni di volontariato.</li><li>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.</li><li>3.Aumentare la conoscenza delle istituzioni, delle politiche e delle opportunità che l'Unione Europea offre al volontariato.</li><li>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.</li></ol>
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Verso le associazioni il CSV garantirà <b>un'azione di informazione e consulenza per la definizione, elaborazione e presentazione di proposte</b>

**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 2018. Priorità sarà data allo sviluppo di progettualità per le "Aree interne" e per quelle colpite dai ripetuti sismi del 2016.

A tale proposito è stato presentato in partnership con altre organizzazioni, un progetto di animazione e supporto ai territori, a valore sul bando speciale per il territorio emanato dall'Impresa con i Bambini.

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 allo sviluppo di nuovi percorsi di mobilità internazionale collegati a percorsi di alternanza scuola/lavoro.

Percorsi simili saranno valutati sia per i PON istruzione che 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 e attività 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 e la conseguente presentazione della stessa.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne (responsabile area progettazione) e consulenti esterni

*Risorse economiche previste*

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.

Condizioni di erogazione del servizio	Gratuito per le OdV. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali ed organizzazioni del Terzo Settore .
---------------------------------------	---

Note	
------	--

**Di seguito in sintesi i progetti e le azioni di livello nazionale ed europeo che saranno in corso di realizzazione nel 2018**

***EmpoweringYou (Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation):***

E' un progetto finanziato dal programma Erasmus Plus, KA2 progetti strategici - asse giovani. Il **CSV Marche** è partner di una rete in cui il soggetto capofila è la società di consulenza inglese **INOVA consultant** di Sheffield ed altri soggetti no profit di: Grecia, Cipro, Romania, Spagna e CSV Marche per l'Italia. Il progetto vuole promuovere nei giovani la partecipazione ad attività di cittadinanza attiva e impegno politico a tutti i livelli, per combattere la tendenza delle nuove generazioni all'astensione dalle consultazioni politiche, ma anche alla partecipazione alla vita sociale delle proprie comunità di appartenenza. La loro partecipazione sarà stimolata attraverso l'uso di social, Apps e giochi di ruolo virtuali, che attraverso la sperimentazione di percorsi virtuali ed una piattaforma interattiva, stimoli lo spirito di iniziativa e di partecipazione delle giovani generazioni. Il progetto ha avuto avvio nel mese di marzo 2017. Il primo meeting per l'avvio delle attività si è svolto a marzo 2017 a Sheffield, e successivamente terminata la fase di mappatura si è svolto il secondo meeting in Nicosia a Cipro. A febbraio 2018 sarà realizzato il terzo incontro a Barcellona in Spagna per condividere i contenuti della piattaforma interattiva che sarà on line, entro la metà del 2018. La fine del progetto è prevista per la fine di febbraio 2019 con l'evento finale ad Atene, in Grecia.

***Voci di Confine (“Voci di Confine – la globalizzazione vista dai confini e dalle periferie”):***

E' un progetto finanziato dall' **AICS** (Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo) ad **AMREF Italia** quale soggetto capofila e di cui il **CSV Marche** è partner di progetto per svolgere attività in Italia di informazione/formazione verso volontari e giovani cittadini. Obiettivo generale del progetto è quello di promuovere una comunicazione corretta ed esauriente sui temi della migrazione e dell'accoglienza, con l'obiettivo di combattere gli stereotipi negativi che spesso si formano sui migranti e sul tema delle migrazioni in generale, stereotipi che quasi sempre sono la conseguenza di scarsa e soprattutto non corretta informazione sul tema migranti e su tutto ciò che intorno ad esso ruota. Diversi sono gli obiettivi specifici di progetto, quello di responsabilità del CSV Marche è di promuovere a livello locale e nazionale specifiche azioni di informazione e formazione verso volontari e giovani cittadini, per sviluppare una conoscenza corretta sul tema, in modo diffuso e con particolare attenzione al mondo dei cittadini volontari e dei giovani. Il progetto si è avviato nel corso del 2017 e terminerà il prossimo 31 ottobre 2018.

***SnAphotos (SnAphotos from the borders –small towns facing the global challenges of agenda 2030):***

E' un progetto finanziato dalla **DG for International Cooperation and Development** della Commissione Europea, con soggetto capofila il comune di Lampedusa e Linosa in Italia e che vede la partecipazione di 25 partner, da 14 diversi paesi con attività che verranno realizzate in tutti i 28 paesi dell'UE. Su scala più grande rispetto al progetto VDC di cui sopra, anche in questo progetto l'obiettivo generale del progetto è quello di promuovere una comunicazione corretta ed esauriente sui temi della migrazione anche con la realizzazione di workshop, percorsi di formazione e visite di scambio con altri paesi europei e con paesi dell'Africa da cui originano flussi migratori verso l'UE. Il compito del CSV Marche sarà quello di organizzare insieme al Comune di Pesaro le attività di progetto nel territorio della Regione Marche, con particolare attenzione al coinvolgimento dei soggetti del Terzo Settore. Il progetto è nella sua fase di avvio e le attività saranno realizzate nell'arco di 36 mesi sino alla fine del 2020.

### **Famiglia al Centro:**

E' un progetto finanziato con il primo bando welfare e famiglia indetto dalla Fondazione CARIVERONA. Il soggetto capofila è la casa di riposo Grimani Buttari di Osimo, in rete con l'Ambito Sociale e diverse realtà del volontariato e del Terzo Settore locale, per sperimentare modalità innovative di gestione ed organizzazione di servizi per Anziani e per le loro famiglie. Il ruolo del CSV Marche sarà quello di facilitare la partecipazione e la messa in rete di tutte le realtà dell'Ambito Sociale di Osimo. La durata del progetto è di 36 mesi e si concluderà a dicembre 2020.

### **Edu –touch:**

E' un progetto finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, dipartimento della Gioventù, con il quale il CSV Marche come soggetto capofila di un ATS con 4 Istituti scolastici della Regione, intende realizzare una serie di interventi verso i giovani, gli insegnanti, gli educatori e le famiglie per promuovere percorsi di prevenzione all'abuso di sostanze e all'uso distorto delle nuove tecnologie. Le attività avranno avvio nei primi mesi del 2018 e si concluderanno alla fine del 2019.

### **Resiliamoci (Resilienza Mobilitazione e Opportunità per Crescere Insieme):**

Progetto presentato in coordinamento con Cooperativa Opera e Coos Marche e con il coinvolgimento di decine di realtà associative, scuole ed enti pubblici delle zone del cratere comprese tra le province di Fermo, Macerata e Ancona.

Obiettivo specifico di tutte le azioni previste da RESILIAMOCI è educare alla resilienza bambini, adolescenti, ragazzi e giovani delle aree del cratere, e promuovere la resilienza delle comunità educanti di tali aree, mobilitando le risorse personali, familiari e comunitarie che caratterizzano il processo educativo e di sviluppo resiliente. Il pacchetto di azioni integrate, trasversali e complementari previste da RESILIAMOCI è quindi progettato e sviluppato con lo specifico fine di allenare alla resilienza quale concetto strategico per formare le nuove generazioni, e dotare quindi i minori e tutti gli attori delle comunità educanti delle risorse endemiche necessarie a contrastare la povertà educativa e sociale nel territorio.

Il CSV Marche in particolare di occuperà di Animazione territoriale per l'associazionismo e del coordinamento generale in collaborazione con coop Opera e coop Coos Marche, con particolare attenzione all'aspetto della Comunicazione e Promozione del progetto.

Il CSV Marche in particolare si occuperà di Animazione territoriale per l'associazionismo, l'attività di animazione territoriale è finalizzata a supportare l'ideazione e la costituzione di nuove realtà associative giovanili e culturali o al sostegno di quelle esistenti. Il CSV Marche avvierà da subito una ricognizione di ciò che è attivo al momento nei territori del cratere, per andare a verificare lo stato di salute delle realtà associative esistenti ed in coordinamento con le risultanze dell'azione 1 sulla mappatura delle risorse sociali e territoriali, progetterà un percorso di stimolo e di supporto ai territori per il rilancio o per la costituzione ex novo di realtà associative (OdV, Aps, etc) che possano essere in sinergia con le aziende, gli enti pubblici e le cooperative sociali, volano di rilancio e di rianimazione dei territori, contribuendo al rafforzamento della coesione sociale ed fungendo da freno al costante esodo di persone e risorse dai territori colpiti dal sisma. Il CSV Marche assicurerà la realizzazione di momenti di animazione, confronto, promozione, conoscenza tra i giovani e per i giovani mettendo a disposizione anche competenze specifiche nella: ideazione, progettazione e costituzione di realtà associative, oltre che al loro sviluppo con la progettazione di piani di sviluppo, comunicazione, promozione, *found raising*, *people raising*, formazione, supporto amministrativo e contabile. Tutte le attività saranno realizzate in stretto coordinamento con gli altri partner deputati al coordinamento in particolare: Opera, Coos Marche, Marchingegno e con il coinvolgimento dove possibile di tutti gli altri partner di progetto

Inoltre il CSV Marche insieme a coop Opera e Coos Marche sarà impegnato nella cabina di regia per il **Coordinamento, comunicazione, disseminazione e valutazione del progetto** nel suo complesso.

L'azione è finalizzata alla costituzione di un Gruppo di Coordinamento, una cabina di regia per il coordinamento gestionale, amministrativo e finanziario del partenariato nonché per la supervisione

delle azioni progettuali e la loro corretta rendicontazione. Il Gruppo di Coordinamento presieduto dal soggetto capofila, implementa l'attività di verifica delle singole azioni in conformità e coerenza al piano di lavoro ed al timing approvato, monitorando i risultati raggiunti e le risorse impiegate. Si occupa anche del controllo finanziario, raccogliendo i report finanziari semestrali compilati dai partner e redigendo la documentazione utile alla erogazione dell'anticipo, degli acconti e del saldo finale. L'azione è inoltre finalizzata a garantire un'efficace pubblicità delle attività e dei risultati ottenuti dal progetto, promuovendone anche la trasferibilità in altri contesti regionali e nazionali, garantendo, nel contempo, una ricaduta positiva in termini di visibilità del "Fondo. Il Gruppo di Coordinamento si occupa anche di delineare e implementare il piano di valutazione del progetto, attraverso la misurazione periodica e il monitoraggio costante degli indicatori di output e di risultato previsti per singola azione.

**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 2018 sono in programma due eventi: *CEV Capacity Building Conference* il 19 e 20 aprile a Rijeka, il tema portante sarà il volontariato in ambito culturale con la condivisione di buone prassi operative nello sviluppo di progetti in sinergia con imprese e enti pubblici in questo settore. Nel mese di ottobre, a Bruxelles (sede e la data precise devono essere ancora confermate) si terrà l'assemblea annuale dei soci e la discussione e approvazione del bilancio 2017 e la discussione del piano programmatico 2019, oltre al rinnovo di parte dei componenti del *Board*.



### 1.3. 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, progettazione sociale, 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 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 offerti agli alunni con il progetto.

Entrambi i progetti di cui sopra 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 indirizza i propri sforzi verso la qualificazione degli interventi educativi piuttosto che verso lo sviluppo quantitativo degli stessi. 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 scheda nell'area riservata del sito del CSV Marche.

*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*

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.

*Condizioni di erogazione del servizio*

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

*Note*

Nell'ambito della collaborazione con le scuole marchigiane sono stati sviluppati **protocolli di intesa per la promozione di esperienze di volontariato per gli studenti soggetti a sanzioni disciplinari**. È intenzione del CSV procedere con tale attività. Il ruolo del CSV è di promuovere l'attività presso le adv del territorio, essere riferimento per le adv e supervisionare insieme alle scuole l'iniziativa.

#### 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 ad interessi e necessità personali.

*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 il CSV continuerà ad **organizzare eventi informativi ed a partecipare ad incontri, seminari e convegni** di presentazione del CSV e del servizio di orientamento al volontariato presso gli atenei universitari marchigiani e manifestazioni pubbliche o eventi rivolti ai giovani.

Sarà promosso e realizzato, in collaborazione con l'Università di Macerata, il progetto **Scuola di democrazia**, che proporrà agli studenti universitari i valori del dono, della gratuità e della condivisione, stimolerà la partecipazione alla comunità locale, attraverso la conoscenza delle associazioni di volontariato del territorio regionale e l'impegno personale. L'iniziativa prevede 15 ore di formazione teorica, 50 ore di stage/esperienza concreta presso associazioni di volontariato marchigiane ed una relazione finale sul percorso elaborata dagli studenti per l'ottenimento dei crediti formative universitari.

*Risorse umane*

Risorse umane interne.

<i>coinvolte</i>	
<i>Risorse economiche previste</i>	I costi delle risorse umane interne.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Il servizio è completamente gratuito per tutti i richiedenti.
<i>Note</i>	

#### PROGETTO "VOLONTARIATO INDIVIDUALE"

<i>Obiettivi essenziali</i>	<p>Il progetto vuole promuovere la figura del volontario individuale, una figura intermedia tra i cittadini e le organizzazioni che offrono attività e iniziative "spot".</p> <p>Nello specifico si propone di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promuovere una cultura del volontariato individuale ed un'azione "politica" che spinga verso la regolamentazione normativa della figura del volontario individuale;</li> <li>- Conoscere ed approfondire il fenomeno, rilevando le buone pratiche in Italia e in Europa;</li> <li>- Sperimentare buone prassi nel territorio regionale;</li> <li>- 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;</li> <li>- Promuovere un sistema di certificazione delle competenze sviluppate tramite il servizio di volontariato non organizzato.</li> </ul>
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>La proposta progettuale si articolerà attraverso le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mappatura ed analisi delle buone pratiche esistenti in Italia e in Europa.</li> <li>2. Sviluppo di una buona prassi per ciascuna delle 5 province marchigiane: individuazione di una Organizzazione di volontariato per territorio con cui sperimentare un protocollo per la gestione delle risorse umane volontarie individuali.</li> <li>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 &amp; Servizi Solidali già realizzata da CSV Marche, il Volontariato Aziendale, Volontari per un giorno, Uido).</li> <li>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.</li> <li>5. Messa a disposizione di servizi specifici per i volontari e le organizzazioni (attraverso il supporto diretto oppure on line):</li> </ol>

- Formazione: definizione e ruolo del volontario, competenze relazionali (comunicazione interpersonale, ascolto attivo, gestione dei conflitti e negoziazione, lavoro di gruppo);
  - 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.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne ed una collaborazione esterna specialistica.

*Risorse economiche previste*

I costi delle risorse umane interne ed un budget di 5.000 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"

*Obiettivi essenziali*

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".

*Contenuti e modalità di attuazione*

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

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne

*Risorse economiche previste*

I costi delle risorse umane interne

*Condizioni di*

Il servizio, a cui possono accedere l' Ufficio Esecuzione Penale esterna, l'

*erogazione del servizio* | Ufficio dei Servizi Sociali per i Minorenni e le OdV coinvolte, è erogato in forma totalmente gratuita

*Note* |

#### PREMIO “VOLONTARIATO & IMPRESE”

*Obiettivi essenziali* |

1. Far emergere e dare visibilità alle buone prassi di collaborazione tra mondo del volontariato e dell’impresa realizzate sul territorio
2. Promuovere la cultura della responsabilità sociale e della solidarietà nelle associazioni di categoria e nelle aziende marchigiane
3. Favorire l’incontro e la collaborazione tra profit e no profit.

*Contenuti e modalità di attuazione* | Sarà realizzata la decima edizione del bando di concorso **Premio Volontariato & Imprese** finalizzato a premiare la migliore esperienza innovativa di collaborazione tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale sul territorio regionale.

*Risorse umane coinvolte* | Collaboratori esterni e personale interno.

*Risorse economiche previste* | I costi delle risorse umane interne ed esterne.

*Condizioni di erogazione del servizio* | Al concorso possono accedere le organizzazioni di volontariato, le imprese e le associazioni di categoria marchigiane.

*Note* |

## 1.4. FORMAZIONE

### LE ATTIVITÀ FORMATIVE PRODOTTE DIRETTAMENTE DAL CSV

<i>Obiettivi essenziali</i>	Accrescere le conoscenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>Come di consueto la formazione proposta dal CSV si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi, tenuti da esperti scelti e selezionati dal CSV. I percorsi formativi sono incentrati su tematiche comuni a tutte le associazioni di volontariato a prescindere dal loro specifico ambito di attività.</p> <p><b>Il sistema formativo pensato per il 2018 prevede un'offerta formativa ampia e diversificata per tematiche affrontate ed articolazione territoriale ed organizzativa, di cui nella tabella seguente illustriamo gli elementi essenziali.</b></p> <p>Come d'abitudine al termine dei momenti formativi, sarà garantita, su richiesta, un'azione di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle specifiche esigenze espresse dai volontari durante le ore di formazione in aula.</p>
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e docenti esterni
<i>Risorse economiche previste</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 23.000 euro per i docenti che saranno coinvolti.
<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
<i>La comunicazione con facebook ed i social media: come funzionano e come usarli al meglio per migliorare la capacità di comunicazione delle OdV</i>	Provinciale	<i>Incontri pomeridiani, in orario serale, alternati anche all'uso di strumenti di formazione via web/FAD/social a seconda del percorso formativo</i>	<i>Promozione mese Febbraio Realizzazione Marzo/prima metà di Aprile</i>
<i>La gestione di un ETS alla luce della riforma del Terzo Settore: cosa cambia, cosa resta uguale, come gestire il passaggio dalla vecchia alla nuova normativa</i>	Provinciale	<i>Incontri pomeridiani, in orario serale, alternati anche all'uso di strumenti di formazione via web/FAD/social a seconda del percorso formativo</i>	<i>Promozione mese di Marzo Realizzazione mesi di seconda metà di Aprile/ Maggio</i>
<i>Aumentare i volontari e migliorare nella capacità di accoglienza e gestione: dal People raising alla gestione dei conflitti</i>	Provinciale	<i>Incontri pomeridiani, in orario serale, alternati anche all'uso di strumenti di formazione via web/FAD/social a seconda del percorso formativo</i>	<i>Promozione seconda metà mese di agosto, metà settembre Realizzazione seconda metà di Settembre e Ottobre</i>
<i>Saper Fare: creare relazioni, progettare attività formative ed interventi nei territori, accedere ai fondi nazionali ed europei</i>	Provinciale	<i>Incontri pomeridiani, in orario serale, alternati anche all'uso di strumenti di formazione via web/FAD/social a seconda del percorso formativo</i>	<i>Promozione mese di Ottobre Realizzazione mesi di Novembre e Dicembre</i>

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><b>Bando per il sostegno delle iniziative formative delle associazioni</b></p> <p>L'eterogeneità e le specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi, idonei a rispondere alle esigenze formative di tutte le diverse organizzazioni di volontariato. A tal fine il CSV ha deciso di sostenere le iniziative formative proposte dalle associazioni singole o in rete con altri soggetti, sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposito bando.</p> <p>La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione e valutazione dell'intervento formativo;</li> <li>• l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle</li> </ul>

- iniziative formative;
- l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa.

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 indicazioni previste.

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.

<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne (operatori di sportello e responsabile area progettazione)
<i>Risorse economiche previste</i>	I costi delle risorse umane interne, un budget per il finanziamento delle iniziative formative pari ad euro 100.000 per tutto il 2018 ed un budget di euro 5.000 per gli interventi formativi singoli ed occasionali.
<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 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 d'area e con la direzione del CSV, fatta in particolare sulla base delle strategie d'intervento previste per il 2018.</p> <p>I destinatari delle attività formative saranno individuati sulla base delle funzioni interne ricoperte e le attività formative saranno scelte tra quelle riportate di seguito.</p> <p><b>PROGRAMMA FORMATIVO OPERATORI 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore</li> <li>• La gestione delle risorse umane nelle OdV (valorizzazione, responsabilizzazione, delega, identità, appartenenza e gestione dei conflitti)</li> <li>• La progettazione sociale e le relative linee di finanziamento europee, nazionali e regionali</li> <li>• Amministrazione e rendicontazione di progetti europei e nazionali</li> <li>• Il cambiamento: resilienza e gestione dello stress</li> <li>• La comunicazione ai tempi del web 3.0 (produzione di video,</li> </ul>



	<p>storytelling trans mediale, altri strumenti del web 3.0)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti informatici avanzati (piattaforma Joomla, Google Apps, Google Analytics, strumenti e metodologie della digital transformation)</li> <li>• Percorsi di collaborazione e sinergie tra mondo profit e non profit</li> <li>• La sicurezza nei luoghi di lavoro</li> </ul>
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e docenti esterni
<i>Risorse economiche previste</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 7.000 euro per i docenti che saranno coinvolti.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	
<i>Note</i>	

## 1.5. 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 però notevolmente la possibilità di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze ed anche di creare partnership con altri soggetti. 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, in corso di radicale rinnovo**, 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 seguenti 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 al fine di 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.
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 rinunciarebbero. 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, e fornisce alle stesse un punto di riferimento e risponde 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.

Continuerà dunque un'attività di ufficio stampa e promozione del CSV stesso, con una maggiore attenzione allo sviluppo del proprio canale Youtube e quindi alla produzione di video, in virtù delle potenzialità, in termini di diffusione e visibilità, di questo formato, come strumento di promozione e marketing.

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.

Per quanto riguarda le attività del CSV, va ricordato che nel 2018 ricorre il ventennale dell'ente, che potrà essere celebrato, con una o più iniziative dedicate, ancora tutte da definire e programmare in corso d'anno.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne, professionisti e fornitori esterni

*Risorse economiche previste*

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.
<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>	

## 1.6. 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 d'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.

Vista la portata e l'importanza della nuova normativa sul Terzo Settore, recentemente approvata, CSV Marche si farà altresì carico di definire un puntuale, costante e completo percorso di accompagnamento rivolto a tutte le organizzazioni di volontariato e comunque a tutti gli ETS interessati, finalizzato all'applicazione concreta di tutte le previsioni normative contenute nei decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore.

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 dichiarativi** previsti dalla normativa fiscale (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 altresì 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.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne e professionalità esterne

*Risorse economiche previste*

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.

*Condizioni di erogazione del servizio*

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 dichiarativi previsti dalla normativa fiscale;
- ✓ Gli adempimenti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

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

*Note*



## TUTORAGGIO GESTIONALE

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizzare un servizio personalizzato per analizzare e risolvere gli aspetti critici della gestione e dell'organizzazione delle OdV.</li> <li>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.</li> <li>3. Qualificare ed accrescere l'autonomia gestionale delle diverse realtà associative, sviluppando competenze all'interno dell'OdV.</li> </ol>
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p><b>Il servizio si sostanzia in un percorso di accompagnamento progettato su misura per rispondere alle esigenze gestionali di ogni singola OdV.</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e professionalità esterne individuate sulla base dell'esigenza manifestata.
<i>Risorse economiche previste</i>	I costi delle risorse umane interne e quelli per le eventuali professionalità coinvolte.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	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.
<i>Note</i>	

## 1.7. SERVIZI LOGISTICI

<i>Obiettivi essenziali</i>	Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e “materiali” delle associazioni di volontariato.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>E' garantito <b>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.</b></p> <p>I nostri sportelli sono dotati di un <b>numero verde</b> 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 <b>prestito gratuito e temporaneo di beni</b> (computer, videoproiettore, gazebo, etc...), utili per lo svolgimento delle attività istituzionali.</p> <p>Nei limiti delle nostre attuali possibilità mettiamo a disposizione delle associazioni <b>l'uso dei locali delle nostre sedi</b> 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 <b>accordi con aziende private</b> 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>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste</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>	

## 1.8. 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 <b>possibilità di accedere a vari materiali</b> 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>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste</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.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Il servizio è completamente gratuito per le OdV. Per tutti gli altri soggetti pubblici e privati diversi dalle OdV l'accesso al servizio avviene dietro pagamento di un corrispettivo.
<i>Note</i>	

### RICERCA

<i>Obiettivi essenziali</i>	Promuovere e realizzare <b>analisi</b> e ricerche - sollecitate dalle associazioni o proposte dal Csv - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato. Conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità è infatti, per il CSV, un'esigenza fondamentale perché ogni intervento pianificato e realizzato deve 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 2018 il CSV continuerà ad essere 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"> <li>• Analizzare le esperienze istituzionali – organizzative del sistema delle politiche e dei servizi sociali marchigiano 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;</li> <li>• 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.</li> </ul>

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.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne

*Risorse economiche previste*

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.

*Condizioni di erogazione del servizio*

La partecipazione delle OdV a tali percorsi è completamente gratuita.

*Note*

## 1.9. 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 <b><i>incontrare i diversi coordinamenti regionali del volontariato al fine di rilevare e definire insieme gli eventuali bisogni</i></b> 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>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 <b><i>sviluppando le relazioni esistenti con i seguenti interlocutori:</i></b></p> <p><u>Organismo territoriale di controllo</u> Svilupperemo un costante e trasparente confronto con l'Organismo Territoriale di Controllo finalizzato alla qualificazione dell'attività del CSV ed allo sviluppo dell'intero movimento volontario marchigiano.</p> <p><u>Fondazioni di origine bancaria</u> Manterremo costanti relazioni con le fondazioni di origine bancaria marchigiane finalizzato ad un uso efficace e trasparente delle risorse destinate al sostegno del volontariato, avviando altresì una possibile attività di progettazione coordinata su questioni di interesse comuni.</p> <p><u>Ministero delle Politiche Sociali</u> A giugno 2013 è stato sottoscritto un Accordo quadro di programma tra 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</p>

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 alla sezione marchigiana del Registro Unico del Terzo Settore, le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro Unico del Terzo Settore. 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 Unico del Terzo Settore, 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 Unico del Terzo Settore, 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 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 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'Agenda 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, tuttora vigente, 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.

#### CSVnet - Associazione 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 dell'Associazione Nazionale dei Centri di Servizio (CSVnet).

#### Centro Europeo del Volontariato

Nel contesto dei continui e proficui contatti e scambi di esperienze con le realtà degli altri Centri di Supporto al Volontariato dislocati sul territorio dei paesi dell'Unione Europea e dell'area Balcanica, garantiremo il nostro apporto alle attività del Centro Europeo del Volontariato (CEV).

#### 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 è stato 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, anche per il 2018.

#### Coni Marche

Il protocollo d'intesa con il **CONI – Comitato regionale Marche** vigente fino a fine 2017 sarà rinnovato secondo nuovi contenuti e modalità che dovranno essere definite in corso d'anno.

#### Acli Marche

Sarà rinnovato il protocollo d'intesa 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.

*Risorse umane coinvolte*

Risorse umane interne

*Risorse economiche previste e provenienza*

I costi delle risorse umane interne

*Condizioni di erogazione del servizio*

*Note*

### IL MERCATO - Pronopro

#### *Obiettivi essenziali*

Lo sviluppo di quest'azione è fortemente influenzata dall'evolversi della Riforma del Terzo Settore e dei decreti attuativi per cui quelli che ad oggi sono servizi a pagamento per tutte le altre realtà del Terzo Settore potranno diventare, e lo sono già in parte, azioni erogate attraverso modalità non commerciali. Fatta questa premessa gli obiettivi essenziali sono:

1. Aumentare l'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 sono 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 tutti gli enti del Terzo Settore diversi 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 dell'ente;
  - f. **Area Organizzazione**: consulenze organizzative e gestione delle risorse umane
  - g. **Area Formazione**: organizzazione corsi di formazione e seminari sulle tematiche di maggiore interesse del Terzo Settore
  - h. **Area Progettazione**: ricerca bandi, consulenze progettuali e affiancamento alla rendicontazione e valutazione dei progetti
  - i. **Area Marketing e Comunicazione**: consulenza alla creazione e gestione della comunicazione esterna, servizio di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale, organizzazione eventi e convegni
  - j. **Altri servizi**: fotocopie e stampe, uso sale riunioni e attrezzature varie

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.

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne e professionalità esterne

*Risorse economiche previste*

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 per la realizzazione di un'incisiva quanto necessaria politica commerciale.

*Condizioni di erogazione del servizio*

Tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo da determinarsi sulla base dei contenuti della richiesta formulata.

*Note*

## 2 - LE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE PER LA REALIZZAZIONE DELLE AZIONI

Dal punto di vista delle risorse umane coinvolte il programma di attività 2018 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 2018 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 in particolare 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 prioritariamente 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 2018 le risorse assegnate normativamente ai CSV sono inferiori di circa 30.000 euro a quelle accertate per l'annualità 2017 (pari a euro **1.175.000**).

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

Stante ciò ci troviamo quindi nella spiacevole quanto inevitabile situazione di dover confermare la **riduzione del monte ore garantito dal personale dipendente, attualmente in organico.**

Ciò richiede di continuare a lavorare sul percorso avviato finalizzato a realizzare cambiamenti e/o adeguamenti organizzativi sia strutturali che nel processo di erogazione dei servizi che salvaguardino l'implementazione di risposte adeguate ed efficaci alle istanze del volontariato marchigiano.

E' ormai evidente infatti che solo il reperimento di risorse ulteriori rispetto a quelle garantite dal sistema delle Fondazioni potrà garantire al CSV la programmazione di nuove attività o lo sviluppo di quelle esistenti. E nell'impossibilità attuale di prevedere con certezza il quantum di risorse aggiuntive che saremo in grado di reperire, rispetto a quelle rivenienti dalla normativa, siamo costretti ad adottare una modalità di elaborazione dei programmi di attività del CSV che 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.

**CSV MARCHE - BILANCIO  
PREVISIONALE 2018**

# CSV MARCHE

## Bilancio Previsionale 2018

Approvato dall'Assemblea dei soci del 15 marzo 2018

PROVENTI	Budget 2018	Budget 2017	Diff. 2018-2017
<b>1. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>			
<b>1.1 - DA CONTRIBUTI FONDO SPECIALE EX ART. 15 LEGGE 266/91</b>			
<b>1. CONTRIBUTI PER SERVIZI</b>			
1.1) Attribuzioni su anno corrente - Servizi	1.151.719,00	1.144.170,00	7.549,00
1.2) Risorse vincolate compl. azioni anni precedenti - Servizi		-	-
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Servizi		-	-
<b>TOTALE 1. CONTRIBUTI PER SERVIZI</b>	<b>1.151.719,00</b>	<b>1.144.170,00</b>	<b>7.549,00</b>
<b>TOTALE 1.1 - PROVENTI DA FSV EX ART. 15 L. 266/91</b>	<b>1.151.719,00</b>	<b>1.144.170,00</b>	<b>7.549,00</b>
<b>1.2) DA CONTRIBUTI SU PROGETTI</b>			
Contributi su progetti Nazionali ed Europei	100.662,00	24.000,00	76.662,00
<b>TOTALE 1.2 - DA CONTRIBUTI SU PROGETTI</b>	<b>100.662,00</b>	<b>24.000,00</b>	<b>76.662,00</b>
<b>1.3) DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI</b>			
Convenzione Regione Marche	-	35.000,00	- 35.000,00
Convenzioni Ambiti	9.000,00	-	9.000,00
<b>TOTALE 1.3 DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI</b>	<b>9.000,00</b>	<b>35.000,00</b>	<b>- 26.000,00</b>
<b>1.4) DA SOCI ED ASSOCIATI</b>			
Quote associative	10.000,00	10.000,00	-
Corrispettivi da servizi	9.476,00	9.476,00	-
<b>TOTALE 1.4 DA SOCI ED ASSOCIATI</b>	<b>19.476,00</b>	<b>19.476,00</b>	<b>-</b>
<b>1.5) DA NON SOCI</b>			
Corrispettivi da servizi	14.214,00	14.214,00	-
<b>TOTALE 1.5 - DA NON SOCI</b>	<b>14.214,00</b>	<b>14.214,00</b>	<b>-</b>
<b>1.6) ALTRI PROVENTI E RICAVI</b>	<b>5.500,00</b>	<b>5.500,00</b>	<b>-</b>
<b>TOTALE 1. PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>1.300.571,00</b>	<b>1.242.360,00</b>	<b>58.211,00</b>
<b>2. PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>			-
<b>3. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE</b>			-
Corrispettivi da servizi a soggetti del Terzo Settore	5.000,00	15.000,00	- 10.000,00
<b>TOTALE PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE</b>	<b>5.000,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>- 10.000,00</b>
<b>4. PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	-	1.000,00	- 1.000,00
<b>5) PROVENTI STRAORDINARI</b>			-
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>1.305.571,00</b>	<b>1.258.360,00</b>	<b>47.211,00</b>

ONERI	Budget 2018	Budget 2017	Diff. 2018-2017
<b>1. ONERI DA ATTIVITÀ TIPICHE</b>			
<b>1.1 - ONERI DI GESTIONE CSV</b>			
<b>1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</b>			
1.1) Oneri generali Area promozione del Volontariato	11.920,00	4.266,00	7.654,00
1.2) Progetto "Volontariamente"	24.000,00	28.440,00	- 4.440,00
1.3) Progetto "Mister Cittadino"	15.500,00	10.485,00	5.015,00
<b>TOTALE 1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</b>	<b>51.420,00</b>	<b>43.191,00</b>	<b>8.229,00</b>
<b>2. CONSULENZA E ASSISTENZA</b>			-
2.1) Oneri Generali Area Consulenza	3.670,00	6.963,50	- 3.293,50
2.2) Consulenze Amministrativo/fiscali	6.000,00	4.000,00	2.000,00
2.3) Accompagnamento alla tenuta della contabilità	5.000,00	5.000,00	-
2.4) Elaborazione software contabilità	-	-	-
2.5) Consulenze giuridiche	3.000,00	4.000,00	- 1.000,00
2.6) Consulenze progettuali	15.000,00	15.000,00	-
2.7) Consulenze sul Fund raising	3.000,00	5.000,00	- 2.000,00
<b>TOTALE 2. CONSULENZA E ASSISTENZA</b>	<b>35.670,00</b>	<b>39.963,50</b>	<b>- 4.293,50</b>
<b>3. FORMAZIONE</b>			-
3.1) Oneri Generali area Formazione	24.020,00	30.371,00	- 6.351,00
3.3) Percorsi formativi promossi dal CSV	23.000,00	20.000,00	3.000,00
3.4) Sostegno alle iniziative formative proposte dalle Odv	100.000,00	100.000,00	-
3.5) Docenze Occasionali	5.000,00	5.000,00	-
<b>TOTALE 3. FORMAZIONE</b>	<b>152.020,00</b>	<b>155.371,00</b>	<b>- 3.351,00</b>
<b>4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>			-
4.1) Oneri Generali area Informazione e comunicazione	13.244,00	19.760,00	- 6.516,00
4.2) Periodico Vdossier	500,00	-	500,00
4.3) Gestione archivio e sito internet	17.244,00	20.890,00	- 3.646,00
4.4) Diffusione e comunicazione CSV	7.000,00	4.000,00	3.000,00
4.5) Sostegno alla promozione delle iniziative delle o.d.v.	102.520,00	106.000,00	- 3.480,00
4.6) Ufficio stampa e consulenza sulla comunicazione	33.246,00	32.499,00	747,00
<b>TOTALE 4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>173.754,00</b>	<b>183.149,00</b>	<b>- 9.395,00</b>
<b>5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b>			-
5.1) Giornali e riviste	2.000,00	2.000,00	-
5.5) Ricerca "il welfare nelle Marche"	1.000,00	2.000,00	- 1.000,00
<b>TOTALE 5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b>	<b>3.000,00</b>	<b>4.000,00</b>	<b>- 1.000,00</b>
<b>6. PROGETTAZIONE SOCIALE</b>			-
6.1) Oneri Generali Progettazione Sociale	61.440,00	54.772,00	6.668,00
6.5) Progetti Europei	78.700,00	6.640,00	72.060,00
<b>TOTALE 6. PROGETTAZIONE SOCIALE</b>	<b>140.140,00</b>	<b>61.412,00</b>	<b>78.728,00</b>
<b>7. ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>			-
7.1) Oneri Generali Animazione Territoriale	-	16.762,50	- 16.762,50
7.2) Attività di animazione territoriale	-	-	-
<b>TOTALE 7. ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	<b>-</b>	<b>16.762,50</b>	<b>- 16.762,50</b>
<b>8. SUPPORTO LOGISTICO</b>			-
8.1) Numeri Verdi	3.200,00	3.200,00	-
8.3) Fotocopie e stampe	23.690,00	23.690,00	-
8.4) Locazione beni	-	-	-
<b>TOTALE 8. SUPPORTO LOGISTICO</b>	<b>26.890,00</b>	<b>26.890,00</b>	<b>-</b>

ONERI	Budget 2018	Budget 2017	Diff. 2018-2017
<b>9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI</b>			-
9.1) Oneri del personale dipendente	329.540,00	366.340,00	- 36.800,00
9.2) Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	20.200,00	-	20.200,00
9.3) Formazione operatori	10.000,00	7.000,00	3.000,00
9.4) Rimborsi spese ai volontari	-	-	-
9.5) Canoni di locazione sedi	26.100,00	28.100,00	- 2.000,00
9.6) Canoni di locazione macchine elettroniche	12.910,00	12.660,00	250,00
9.7) Servizi di fotocopie e stampe	2.220,00	2.220,00	-
9.8) Materiale di cancelleria e di consumo	5.000,00	6.250,00	- 1.250,00
9.9) Utenze	31.929,00	38.590,00	- 6.661,00
9.10) Oneri per spedizioni e trasporto	500,00	500,00	-
9.11) Spese di pulizia sede	4.400,00	4.400,00	-
9.12) Altri oneri di gestione	9.000,00	9.200,00	- 200,00
9.13) Assicurazioni	3.500,00	3.500,00	-
9.12) Investimenti	7.900,00	5.000,00	2.900,00
<b>TOTALE 9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI</b>	<b>463.199,00</b>	<b>483.760,00</b>	<b>- 20.561,00</b>
<b>TOTALE 1.1 - ONERI DA GESTIONE CSV</b>	<b>1.046.093,00</b>	<b>1.014.499,00</b>	<b>31.594,00</b>
<b>1.2 - ONERI DA ALTRE ATTIVITA' TIPICHE</b>			-
<b>TOTALE 1. ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>1.046.093,00</b>	<b>1.014.499,00</b>	<b>31.594,00</b>
<b>TOTALE 2. ONERI DI RACCOLTA FONDI</b>	-	-	-
<b>3. ONERI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE</b>			-
3.1 - Gestione PronoPro	-	10.000,00	- 10.000,00
<b>TOTALE 3. ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIA</b>	-	<b>10.000,00</b>	<b>- 10.000,00</b>
<b>4. ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			
4.1) Su Rapporti bancari	1.000,00	1.000,00	-
4.2) Su prestiti	-	-	-
4.3) Da Patrimonio Edilizio	-	-	-
4.4) Da Altri beni patrimoniali	-	-	-
<b>TOTALE 4. ONERI FINANZIARI</b>	<b>1.000,00</b>	<b>1.000,00</b>	<b>-</b>
<b>5. ONERI STRAORDINARI</b>			-
5.1) Da attività Finanziaria			-
5.2) Da attività Immobiliari			-
5.3) Da Altra attività			-
<b>TOTALE 5. ONERI STRAORDINARI</b>	-	-	-
<b>6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>			-
6.1 Oneri del personale dipendente	137.466,00	131.701,00	5.765,00
6.2 Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	32.500,00	19.100,00	13.400,00
6.3 Rimborsi spese ai volontari	20.000,00	17.000,00	3.000,00
6.4 Canoni di locazione sedi	14.000,00	14.000,00	-
6.5 Canoni di locazione macchine elettroniche	1.750,00	1.700,00	50,00
6.6 Servizi di fotocopie e stampe	1.410,00	1.410,00	-
6.7 Materiale di cancelleria e di consumo	1.721,00	1.200,00	521,00
6.8 Utenze	8.661,00	8.680,00	- 19,00
6.8 Oneri per spedizioni e trasporto	2.000,00	1.500,00	500,00
6.9 Trasferite operatori e organi sociali	8.000,00	8.500,00	- 500,00
6.10 Spese di pulizia sede	1.320,00	1.320,00	-
6.11 Altri oneri di gestione	8.500,00	11.700,00	- 3.200,00
6.12 Quota di adesione CSVnet	11.450,00	11.450,00	-
6.13 Assicurazioni	1.600,00	1.600,00	-
6.14 Investimenti	8.100,00	2.000,00	6.100,00
<b>TOTALE 6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>258.478,00</b>	<b>232.861,00</b>	<b>25.617,00</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>1.305.571,00</b>	<b>1.258.360,00</b>	<b>47.211,00</b>
<b>RISULTATO GESTIONALE DELL'ESERCIZIO</b>	-	-	-