



**CeSVoP**

*Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo*

# Volontariato: ritorno al futuro

Piano di Programmazione 2020





**CeSVoP**

*Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo*

## **Piano operativo annuale 2020**

### **1. Premessa**

«Transizione» è una delle parole che abbiamo più usato in questo periodo di Riforma del Terzo settore. Ma a rifletterci bene, il suo utilizzo frequente caratterizza almeno gli ultimi due decenni, per dire quanto accade in una società dai continui mutamenti e rimescolamenti.

Transizione. Termine che, da un lato, indica una fase di passaggio, una migrazione da uno stato di stabilità ad un altro. E, pertanto, porta in sé un senso di “nostalgia” degli equilibri precedenti, riversandosi contemporaneamente in avanti, come speranza di ritrovare una quiete futura. Dall’altro, transizione è anche uno stato permanente: l’esistenza è un perpetuo muoversi, una crescita senza fine o, comunque, un passaggio da un momento all’altro della vita, da un’esperienza all’altra.

Noi, oggi, come volontari siamo ancora dinanzi a questo bivio. Vivere la transizione subendola, come quei nostalgici che rimpiangono il passato, lo difendono, cercano di farlo sopravvivere, ma poi alla fine si rassegnano. Oppure, interpretarla da protagonisti. Il CeSVoP, leggendo le richieste e i bisogni del volontariato della Sicilia occidentale, con la presente programmazione assume questa seconda prospettiva. Non con l’azzardo di chi si lancia in avanti, dimenticando dietro ciò che di buono ha fatto, ma con la saggia prudenza di chi consolida e trasforma il suo essere e agire, per attrezzarsi rispetto alle sfide presenti e future.

Difatti, scorrendo la programmazione, troverete questa continua attenzione a consolidare mantenendo lo sguardo rivolto in avanti. Daremo, come è nostra tradizione e come ci chiede il Codice del Terzo Settore (CTS), una particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato (OdV) che saranno accompagnate e sostenute nella presente transizione con vari servizi. Al contempo, daremo una rinnovata attenzione al cittadino e al volontario in quanto tali (anche questa una prospettiva che deriva dalla recente Riforma). Così come nuove energie verranno profuse per promuovere il volontariato come attore rilevante nella costruzione della comunità, nella rigenerazione dei legami sociali, nello sviluppo di un’economia sostenibile, di una società più equa e inclusiva. Il tutto nel pieno rispetto del nuovo quadro normativo e delle indicazioni dell’Organismo Nazionale di Controllo (ONC), guardando ai volontari degli Enti di

Terzo Settore (ETS), alle forme di volontariato informale (giovanile e non), alle reti e alleanza con cui innervare e promuovere crescita sociale nei territori.

Dunque, una programmazione di transizione, ma non per questo “conservativa” o “in difesa”. A parità di risorse a disposizione, quest’anno il CeSVoP punta a tradurre in servizi una visione strategica che darà ancora più slancio ai volontari, ai cittadini solidali, alle loro organizzazioni, alla loro passione ed energia.

*Giuditta Antonia Petrillo*  
presidente del CeSVoP

## **2. Analisi di contesto: sociale e normativo**

Il piano operativo CeSVoP 2020 non può prescindere dalla lettura dei dati relativi al contesto sociale del territorio siciliano di sua competenza (province di AG, CL, PA, TP), così come di quello normativo nazionale, che dal 2017 ad oggi, specialmente col CTS (D.Lgs. 117/17) ha rivoluzionato il mondo del Terzo settore, continuando a trasformare il welfare tradizionale, integrando comparti socio-economici e nuovi/“vecchi” soggetti, sempre nell’ottica di affrontare la povertà economica-sociale e culturale presenti nel territorio, di contrastare le diverse forme di emarginazione/esclusione sociale, di migliorare i tassi di occupazione e di conseguenza perseguire lo sviluppo economico, di promuovere la coesione sociale e l’ordine, di realizzare interventi volti ad assicurare conforto, benessere e le migliori condizioni possibili di vita del singolo e della comunità (*empowerment* di sistema).

Tale continua evoluzione dell’apparato dei servizi sociali, che vede le articolazioni statali, soggetti coordinatori, propulsori della politica sociale e promotori di azioni ed interventi, secondo il principio della sussidiarietà verticale, non deve disattendere:

- a) la reale possibilità di esercizio dei diritti sociali e civili da parte dei cittadini (*welfare dei diritti*);
- b) il concorso dei cittadini e di tutte le realtà della società civile, alla realizzazione dei servizi sociali, promuovendone la partecipazione attiva, stimolando le capacità specifiche locali di autorealizzazione e di auto-aiuto, in base ad un meccanismo di convergenza e condivisione di obiettivi di benessere individuale e collettivo (*welfare delle responsabilità – welfare delle opportunità*).

Verso tali orizzonti è stata delineata la seguente attività programmatica/operativa 2020 del CeSVoP, che vuole assumere un ruolo importante di *agenzia di sviluppo del territorio*, all’interno di un contesto sociale e normativo, che presenta da un lato un’ interessante variegata ed operosa azione volontaria della società civile, formalizzata e non formalizzata, dall’altro risultati di partenza socio economici devastanti, in merito facendo riferimento al Documento di Economia e Finanza Regione Sicilia 2018/2020, si può riportare che:

- dei 5 milioni di residenti in Sicilia risultano occupati, considerando anche i sommersi, solo 1.370.000 soggetti;

- si registra il più alto numero di famiglie a rischio povertà d'Italia, in rapporto alla popolazione;
- ogni anno 25.000 siciliani emigrano verso il nord d'Italia e d'Europa;
- il numero di *Neet* (giovani fra 18 e 24 anni che non si formano e non cercano lavoro) è al 41,4 %, secondo solo alla Guyana francese e alla regione bulgara Severozapaden;
- la dispersione scolastica e universitaria è ai massimi livelli nazionali;
- il PIL pro-capite è inferiore a quello della Grecia e dell'Ungheria;
- l'indice di competitività europeo, che oltre al PIL misura innovazione, *governance*, trasporti, istruzione, infrastrutture, salute e capitale umano, colloca la Sicilia al 237° posto su 263 regioni europee.

Sul piano normativo il CTS di cui sopra, voleva rappresentare un'articolata normativa tramite la quale si intendeva produrre una disciplina organica in materia, superando la frammentarietà della legislazione preesistente, che era caratterizzata e soffriva di un approccio atomistico, che aveva fatto nascere e sviluppare, anche in Sicilia, disposizioni molto diversificate fra loro, in quanto disegnate sulle singole tipologie di enti.

Nel risultato ad oggi raggiunto il CTS non ha pienamente soddisfatto l'intenzione di cui sopra, per diversi aspetti, inoltre quasi tutte le date prefissate per la piena attuazione/operatività del CTS, con i relativi decreti attuativi, sono ad oggi state postergate o ancora non previste del tutto, comportando una confusione di sistema notevole che cristallizza il processo di riforma del Terzo settore, generando incertezze ed ulteriori ambiguità interpretativa.

In questo quadro il ruolo del CeSVoP, che come tutti i Centri di Servizio per il Volontariato ha registrato profonde modifiche da parte del CTS, è stato caratterizzato e sarà contraddistinto da un notevole impegno e sforzo, nei limiti delle sue possibilità strutturali ed economiche, orientato alla vicinanza e alla prossimità col territorio di competenza, per garantire ai propri utenti (i volontari negli ETS, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato), all'insegna dei loro bisogni rilevati, un puntuale, personalizzato e possibilmente chiaro, processo di accompagnamento, consulenza e formazione, all'insegna del principio di prudenza, nei modi e nelle azioni descritti da tale piano operativo.

### **3. Percorso di ascolto e lettura dei bisogni**

#### *3.1. Ascolto dei bisogni mediante assemblee nel territorio*

La rilevazione dei bisogni del territorio si è realizzata sia tramite un *ascolto diretto* dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, in sede di incontri e riunioni, sia attraverso una *lettura degli esiti* delle programmazioni, iniziative e attività svolte, infatti da ottobre a dicembre 2019, sono state organizzate 35 assemblee territoriali nelle 4 province di competenza CeSVoP: Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.

Nel nuovo contesto di riferimento, determinato in maniera peculiare dalle novità introdotte dal CTS, si rileva la necessità di ri-affermare e ri-delineare il *ruolo e l'identità* propri del volontario, potenziandone il ruolo propulsivo e sperimentale che questo sempre si è saputo intestare, radicandosi negli specifici ambiti territoriali. Forte è la necessità di azioni e progettualità che mirino al riconoscimento dell'opera volontaria e dell'apporto che i volontari sanno apportare all'attivazione di processi di partecipazione dal basso e di cittadinanza attiva.

Contestualmente, dalle esperienze di lavoro di rete maturate in questi anni, si pone la necessità di rendere più forti e strutturati i rapporti tra i volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, e gli attori del contesto territoriale di riferimento, in particolare con le amministrazioni locali.

### *3.2. Azioni realizzate e risultati raggiunti*

Per rendere in modo più efficace i risultati da cui prende le mosse la nuova programmazione del CeSVoP, riportiamo di seguito alcune infografiche di sintesi.



## IDENTITÀ / CONSOLIDAMENTO ODV



SERVIZI  
ACCESSO  
DIRETTO

**428**



FORMAZIONE

**28**



GRANDI  
EVENTI

**96**



CONSULENZE

**1.778**

### NUMERI

**1946 servizi di comunicazione**

**960 consulenze progettuali**

**818 consulenze amministrative**

**705 ordini acquisti beni e servizi**

**536 volontari formati**

BROCHURE  
SITI WEB  
LOCANDINE  
ISTRUZIONI  
MANIFESTI  
PRODOTTI MULTIMEDIALI  
COMUNICATI STAMPA



## VOLONTARIATO E GIOVANI

	TARGET 4.7			DELEGAZIONI	10
	TERRITORI COINVOLTI	38		E.T.S.	57
	O.D.V.	179		ISTITUZIONI	93

### RISULTATI

20 PROGETTI DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO GIOVANILE

40 ISTITUTI SCOLASTICI COINVOLTI IN Percorsi di Educazione Non Formale per promuovere la crescita della cultura

1596 STUDENTI INFORMATI SULLE ESPERIENZE DI SOLIDARIETÀ E COINVOLTI IN ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

## VOLONTARIATO E IMMIGRAZIONE

	TARGET 10.2			DELEGAZIONI	3
	TERRITORI COINVOLTI	10		E.T.S.	15
	O.D.V.	32		ISTITUZIONI	20

### RISULTATI

2 MANIFESTAZIONI INTERCULTURALI

4 PROGETTI INTERCULTURALI

## VOLONTARIATO E POVERTA'

	TARGET 1.2			DELEGAZIONI	10
	TERRITORI COINVOLTI	39		E.T.S.	53
	O.D.V.	168		ISTITUZIONI	65

### RISULTATI

19 AZIONI DI CONTRASTO ALLA POVERTÀ ED ALL'ESCLUSIONE SOCIALE (RACCOLTA E DISTRIBUZIONE INDUMENTI E ALIMENTI, ETC.)

ELABORAZIONE DI UNA CARTA/VOLANTINO SOLIDALE CON UNA DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI PER I SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE SOCIALE

AVVIO DI DUE EMPORI SOLIDALI

RIQUALIFICAZIONE E RIGENERAZIONE DI 2 QUARTIERI DISAGIATI CON MOMENTI DI AGGREGAZIONE PER SENSIBILIZZARE ALLA CURA DEL "BENE COMUNE"

PERCORSO PER LA NASCITA ED IL RAFFORNZAMENTO DEI COMITATI EDUCATIVI NELLE 8 CIRCOSCRIZIONI DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

## VOLONTARIATO BENI COMUNI, CULTURALI E PAESAGGISTICI

	TARGET 11.3			DELEGAZIONI	16
	TERRITORI COINVOLTI	60		E.T.S.	127
	O.D.V.	218		ISTITUZIONI	122

### RISULTATI

10 MANIFESTAZIONI (TREKKING CITTADINO, ASSEMBLEE CITTADINE CON AMMINISTRATORI LOCALI, FUNZIONARI E VOLONTARI, CAMPAGNE DI PROMOZIONE) PER LA PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA

1811 STUDENTI CHE CON VOLONTARI, RAPPRESENTATI DELLE AMMINISTRAZIONI SONO STATI COINVOLTI IN PERCORSI DI CURA E VALORIZZAZIONE DI BENI COMUNI

14 RIQUALIFICAZIONI DI AREE CITTADINE

APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE CONDIVISA IN 7 COMUNI

27 SPERIMENTAZIONI DI PATTI DI COLLABORAZIONE PRESENTATI DALLE ODV NEI PROPRI COMUNI



## 4. Il piano strategico del CeSVoP per il 2020

### 4.1. Priorità e obiettivi

Alla luce del contesto, dei bisogni rilevati e dei risultati raggiunti, gli scenari odierni impongono uno sguardo che, sollevandosi sulle punte, riesca a guardare un po' più in là, alla ricerca del ruolo cruciale che il volontariato può giocare per il futuro delle nostre comunità. Pertanto, il CeSVoP intende collocare la propria programmazione annuale all'interno di una visione strategica più ampia che garantisca alle azioni del 2020 organicità e possibilità di sviluppo coerente, in modo da seguire-sostenere-supportare adeguatamente la crescita e l'evoluzione del volontariato nel Terzo settore e nella società siciliana.

Per attuare ruolo e compiti che il CTS affida ai CSV (art. 63), il CeSVoP nell'anno 2020 punta ad organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli ETS, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle OdV, nel rispetto e in coerenza con le *Linee guida per la programmazione 2020* definite dalla Fondazione ONC. In tale prospettiva, il CSV di Palermo opererà in una logica di prossimità ai volontari con la progressiva implementazione di un **"ecosistema" di supporto e servizi** che combini innovazione sociale, tecnologie *on line* e relazioni interpersonali. Pertanto, il CSV di Palermo consoliderà e renderà

ancora più organica ed efficace l'interazione fra i vari canali/modalità di erogazione che il Centro ha sperimentato in questi ultimi anni. Nel dettaglio, essi sono:

- **Servizi di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento.**
- **Servizi ad Accesso Diretto**, servizi gratuiti alle OdV che possono essere richiesti al CeSVoP tramite la compilazione di un semplice modulo on-line. Criteri e modalità di accesso, assieme ai massimali di erogazione, sono stabiliti da apposito regolamento.
- **Supporto ai Grandi Eventi e alle Iniziative particolari delle OdV**, la possibilità di richiedere al CeSVoP il supporto per un evento pubblico rilevante, promosso da una rete di almeno tre OdV. L'eventuale apporto concesso dal CSV di Palermo consiste in servizi gratuiti. Criteri e modalità di accesso, assieme ai massimali di erogazione, sono stabiliti da apposito regolamento.
- **Orientamento, reti e animazione territoriale**, sostiene e potenzia le azioni di volontariato sui territori di pertinenza del CeSVoP, mettendo OdV e volontari degli ETS in connessione sia con attori locali che provinciali, regionali e nazionali, con il volontariato che riveste il ruolo di "attivatore". Questo servizio si traduce in un'azione di orientamento al volontariato e nella realizzazione di concrete progettualità che coinvolgono i diversi attori del territorio, tramite l'attivazione di percorsi di co-progettazione.
- **Luoghi della solidarietà e sportelli polifunzionali**, dalle delegazioni territoriali (attualmente 19) alle Case del Volontariato (sinora 7) diffuse nella Sicilia occidentale. Luoghi stabili di incontro e di servizio, in cui si svolge un'educazione permanente alla convivenza democratica e si rinsaldano i legami di comunità.
- **Scuola del Volontariato** che organizza e dà sviluppo a una formazione sistematica con cicli di lezioni in aula, *workshop*, *open day*, seminari, tirocini, FAD su piattaforma on-line ecc. .
- **Servizi di comunicazione e informazione.**
- **Servizi segreteria e tecnico-logistici.**
- **Servizi editoria, ricerca e documentazione.**

Interazione e organicità fra i diversi canali/modalità verranno garantite partendo dai bisogni dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, e attuando i principi di qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, integrazione, pubblicità e trasparenza, sanciti dall'art. 63 c. 3 CTS. Ciò attraverso: l'applicazione di appositi regolamenti; un'ampia pubblicizzazione dei vari servizi; i colloqui di orientamento all'accesso e all'uso delle varie possibilità offerte dal CeSVoP su tutto il territorio di propria competenza; un sistema informatico online di gestione e monitoraggio; la *Carta dei*

*Servizi CeSVoP*. Il tutto nel quadro strategico delle seguenti tre priorità da cui scaturiscono gli obiettivi (strategici e operativi) che guideranno le diverse azioni.

**PRIORITÀ A** - L'attuale Riforma del Terzo settore inquadra il volontariato all' interno degli Enti del Terzo settore e **come azione del singolo cittadino**. Questa valorizzazione emerge chiaramente dall'art. 17 del D. Lgs. 117/2017 che definisce il volontario come «una persona che, per sua libera scelta, svolge attività in favore della comunità e del bene comune, *anche* per il tramite di un ETS, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità , per promuovere risposte ai bisogni delle persone e delle comunità beneficiarie della sua azione...» (c. 2). In tale prospettiva, uno dei fronti di impegno strategico del CeSVoP, rivolgendosi specialmente ai giovani, è la formazione di **un'innovativa figura di volontario: il facilitatore territoriale**, un *community leader* promotore di processi sociali positivi e con competenze di mediazione, di gestione dei conflitti territoriali e di attivazione di processi di partecipazione dal basso.

OBIETTIVI STRATEGICI (CAMBIAMENTI CHE CI SI PREFIGGE):

- **Accrescere nei cittadini (giovani e adulti) e nei volontari degli ETS, con particolare attenzione alle OdV, consapevolezza del proprio ruolo attivo nella comunità.**
- **Far sperimentare il volontariato come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento.**

OBIETTIVI OPERATIVI:

- Attivare giovani e adulti in pratiche di sensibilizzazione alla solidarietà, di tutela dei diritti e di inclusione sociale attraverso azioni ed esperienze di volontariato.
- Promuovere momenti formativi sul *community leader* e momenti di approfondimento e riflessione a partire dalle esperienze fatte in collaborazione con chi già opera nel settore.
- Dare evidenza pubblica a storie e pratiche sociali significative sorte dal volontariato.

**PRIORITÀ B** - Speciale riguardo il CeSVoP dedica **al consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV. In tal senso si punterà al rafforzamento delle consulenze, dell'assistenza e accompagnamento e alla formazione**, per aiutare gli utenti ad affrontare non solo l'attuale fase di riforma, ma pure i nuovi scenari sociali che si vanno delineando. Allo stesso modo, viene posta cura alla **promozione del volontariato**, affinché esso possa essere sempre più protagonista all'interno del Terzo settore e della società italiana.

OBIETTIVI STRATEGICI (CAMBIAMENTI CHE CI SI PREFIGGE):

- **Far approfondire ai volontari e agli aspiranti volontari i valori fondativi del volontariato e la sua valenza socio-politica.**

- **Specializzare in “mediazione” e animazione territoriale i volontari degli ETS e, in particolar modo, quelli delle OdV.**

OBIETTIVI OPERATIVI:

- Organizzare momenti di studio, approfondimento e confronto a partire dalla *Carta dei Valori del Volontariato* e dalle testimonianze “storiche” e contemporanee dei vari modi di interpretare il volontariato, ieri e oggi.
- **Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative dei volontari degli ETS, con particolare attenzione alle OdV.**

OBIETTIVI OPERATIVI:

- Promuovere: momenti di aggiornamento e informazione sulle novità introdotte dalla Riforma del Terzo settore; percorsi formativi sulla gestione dell’organizzazione e delle attività di un’OdV o di un gruppo di volontari.
- Agevolare e diffondere ulteriormente le modalità di accesso ai servizi CeSVoP di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento per i volontari degli ETS, con particolare attenzione alle OdV.
- **Dare maggior qualità ai servizi di supporto alle azioni e alle iniziative promozionali dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV.**

OBIETTIVI OPERATIVI:

- Rafforzare il sistema di rilevazione della soddisfazione e i meccanismi di verifica/intervento per garantire una costante attinenza dei servizi alle esigenze dei volontari e degli enti destinatari.
- Aggiornare la Carta dei Servizi del CeSVoP e pubblicizzare i servizi e le modalità di accesso ed erogazione.
- Creare nuovi processi di confronto fra utenti, *governance* e operatori del CeSVoP, nelle fasi di progettazione, di erogazione e di verifica dei servizi messi a disposizione dal CSV.
- Garantire ulteriormente, soprattutto alle realtà iniziali e più piccole, accessibilità e snellezza procedurale nella fruizione dei servizi. In questa ottica, consolidare e migliorare qualità e tempi di risposta dei Servizi ad Accesso Diretto e Supporto ai Grandi Eventi ed Iniziative particolari delle OdV.
- Incrementare le competenze dei volontari in ambito di comunicazione, di utilizzo degli strumenti e delle piattaforme informatiche, di progettazione sociale.
- Sperimentare, in sintonia con la normativa vigente, forme di coinvolgimento (in ambito di orientamento, formazione, animazione e reti territoriali, semplici servizi di promozione quali grafica e stampe in economia) dei volontari dei gruppi informali e degli ETS.

**PRIORITÀ C.** Sul livello associativo e delle reti territoriali, il CSV di Palermo intende continuare a supportare le organizzazioni di volontariato - in rete con ETS, istituzioni e altre realtà sociali - **nel recupero e nella valorizzazione dei beni comuni** materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità». Si tratta, in pratica, dell'animazione territoriale quale strumento privilegiato per accompagnare le varie realtà nei processi di auto-conoscenza e nella definizione di strategie e progetti di sviluppo sostenibile, dove il volontariato ha un ruolo di "attivatore". In continuità con i patti di collaborazione avviati sin dal 2014, si punta, ancora, a potenziare **l'interlocuzione fra volontariato, enti di Terzo settore e realtà pubbliche e private** per condividere obiettivi e condurre azioni sinergiche. Così da creare un sistema di *welfare community* adeguato e funzionale alle reali esigenze delle persone, a partire: dai beni comuni (relazionali, sociali, culturali, ambientali...) alla lotta all'esclusione e al contrasto della povertà; dallo sviluppo sostenibile all'educazione e alle nuove generazioni; dalla piena accessibilità all'integrazione. In concreto ciò verrà attuato, da un canto, anche con l'approvazione del «Regolamento sull'amministrazione condivisa» da parte dei Comuni e, dall'altro, con un'azione di raccordo fra organizzazioni di volontariato, ETS, realtà sociali, servizi/istituzioni territoriali, enti locali.

OBIETTIVI STRATEGICI (CAMBIAMENTI CHE CI SI PREFIGGE):

- **Consolidare i percorsi di sviluppo territoriale già in atto, rafforzando le reti e le collaborazioni esistenti attraverso la lettura dei risultati raggiunti e la focalizzazione delle proprie potenzialità.**
- **Favorire, nell'impegno per il recupero e la valorizzazione dei beni comuni, maggiore interscambio e reciproca conoscenza, partecipazione e dialogo, condivisione di idee e risorse fra ETS .**
- **In ambito di innovazione sociale, il CeSVoP punta a rivestire il ruolo di *agenzia di sviluppo* al fianco delle OdV e dei volontari. Pertanto, nei contesti che ne danno la possibilità: stimolare visioni, strategie e metodologie innovative di azione comune fra OdV, ETS e altri soggetti pubblici e privati nell'attivazione di itinerari di rigenerazione dei legami di comunità.**
- **Sempre nella prospettiva dell'*agenzia di sviluppo*: rendere i luoghi della solidarietà (delegazioni e Case del Volontariato) luoghi di servizio e di incontro-confronto fra cittadini, volontari e amministratori, per supportare la co-progettazione di percorsi di sviluppo della comunità.**

OBIETTIVI OPERATIVI:

- Promuovere momenti di azione comune e di reciproco scambio fra le reti territoriali esistenti, assieme alla realizzazione di eventi pubblici e campagne di sensibilizzazione rivolte a opinione pubblica e a operatori pubblici e privati.

- Avviare percorsi di innovazione sociale e co-progettazione fra ETS, enti pubblici e realtà territoriali nel campo dei beni comuni, della tutela dei diritti e della rigenerazione dei legami sociali.
- Diffondere, incrementare e dare maggiore visibilità ai luoghi di solidarietà, mettendo a punto efficaci modalità e strumenti per la loro gestione e la loro significatività nei territori.
- Investire su un efficiente sistema tecnologico per favorire comunicazione on line (videoconferenze, piattaforme di scambio e co-progettazione) e condivisione fra ETS.
- Fornire documentazione e programmare occasioni/itinerari di approfondimento e studio per i volontari sulle nuove modalità di partecipazione e di mediazione; sui rapporti con enti pubblici e servizi territoriali; sull'animazione sociale (con particolare riferimento all'innovazione e alla valutazione dell'efficacia e dell'impatto).

La costruzione dell'«ecosistema» descritto sopra verrà sostenuto da un forte impulso all'ottimizzazione e all'informatizzazione dei flussi comunicativi e dei processi di lavoro, finalizzando il tutto al costante dialogo e confronto con gli utenti. Per questo, verrà potenziato e meglio organizzato un sistema di monitoraggio, verifica e valutazione quantitativa e qualitativa dei servizi *in itinere* ed *ex post*.

#### *4.2. I goals e i target di Agenda 2030 che si intende perseguire*

Oltre a una revisione dei propri processi operativi per ridurre o neutralizzarne al massimo l'impatto ambientale, nell'ottica di uno sviluppo sostenibile, il CeSVoP appronta la programmazione 2020 avendo come punto di riferimento i seguenti *goals* dell'Agenda ONU 2030 e, in particolare, gli specifici target sottoelencati.

*Per tutto quel che riguarda i beni comuni, lo sviluppo dei legami di comunità, il sostegno alle OdV e la partecipazione attiva del cittadino attraverso il volontariato.*

#### **GOAL 11 - CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI**

*Target 11.3.*

«Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i Paesi».

*Per tutto quel che riguarda l'impegno del volontariato contro la povertà, gli sprechi e le carenze alimentari.*

#### **GOAL 1 - SCONFIGGERE LA POVERTÀ**

*Target 1.2.*

«Entro il 2030, ridurre almeno della metà la percentuale di uomini, donne e bambini di ogni età che vivono in povertà in tutte le sue dimensioni in base alle definizioni nazionali».

*Per tutto quel che riguarda la promozione del volontariato giovanile e della cultura della solidarietà e sostenibilità all'interno dei percorsi formativi (formali e informali) e le campagne comunicative di sensibilizzazione dei giovani.*

#### **GOAL 4 - ISTRUZIONE DI QUALITÀ'**

##### *Target 4.7.*

«Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile».

*Per tutto quel che riguarda l'impegno del volontariato per politiche e interventi contro la marginalità sociale e per l'inclusione attiva, la tutela dei diritti e l'integrazione sociale dei più deboli.*

#### **GOAL 10 - RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE**

##### *Target 10.2.*

«Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro».

## **5. Il piano operativo 2020: le azioni**

All'interno della visione strategica sopra delineata, nell'anno 2020 il CeSVoP impiegherà le risorse a sua disposizione per realizzare un piano d'azione coerente con gli obiettivi individuati e con le *Linee guida per la programmazione dei CSV* dell'ONC, in attuazione del mandato stabilito dal CTS. Il tutto con modalità e criteri di erogazione omogenei e condivisi fra i CSV siciliani (come raccomandato dall'OTC Sicilia nella nota n. 2/2019 del 15/11/19). L'accesso ai servizi sarà garantito ai sensi dell'art. 63, c.1 e c.3 lett. d CTS e avverrà, per lo più, mediante piattaforma telematica online e relazione interpersonale, secondo quanto previsto dagli appositi regolamenti. Ciò premesso, la programmazione per il nuovo anno avrà la seguente scansione che trova corrispondenza con le voci del modello *Preventivo di gestione con separazione delle fonti di finanziamento* predisposto dall'ONC.

### **5.0. Azione trasversale**

Un'équipe composta da componenti del Comitato direttivo e da operatori dello staff avrà il compito di progettare e implementare le attività di coordinamento sia a livello gestionale-operativo che amministrativo. Inoltre, contestualmente, dovrà pure delineare le strategie di gestione dei flussi comunicativi "interni" e di monitoraggio.

#### **Attività**

Nei primi tre mesi della programmazione, l'équipe metterà a punto:

- il piano operativo, il cronoprogramma (prevedendo una verifica trimestrale degli obiettivi) e il correlato piano di spesa;

- l'organizzazione del sistema di comunicazione "interna";
- il piano programmatico delle collaborazioni istituzionali (CSV siciliani, CSVnet, Forum Terzo settore, Alleanza contro la Povertà, FQTS, enti pubblici e privati, istituti di formazione e servizi territoriali ecc.), in modo da inserire nella calendarizzazione, per quel che è prevedibile, anche gli impegni e le attività che rientrano in questo ambito;
- il calendario annuale delle attività;
- il piano di monitoraggio;
- le modalità di redazione della nuova edizione della *Carta dei Servizi CeSVoP* e del *Bilancio sociale CeSVoP*.

Nei successivi trimestri l'équipe seguirà *in itinere* l'andamento della programmazione annuale, per gli opportuni interventi e/o aggiustamenti. Inoltre, organizzerà la rilevazione dell'andamento delle attività per garantire la loro coerenza rispetto al sistema di certificazione etica e di qualità.

## 5.1. Promozione, orientamento e animazione

### 5.1.1. Iniziative e azioni di promozione del volontariato

#### **In attuazione di**

**Priorità A** *Innovativa figura di volontario: il facilitatore territoriale, un community leader.*

**Obiettivo:** far sperimentare il volontariato nei cittadini (giovani e adulti) come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento nel territorio di riferimento del CSV.

**Priorità B** *Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.*

**Obiettivo:** Consolidare l'identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

Si promuoverà il volontariato, innanzitutto, attraverso il supporto alle OdV nello sviluppo e nella realizzazione delle loro iniziative. A ciò si aggiungeranno i grandi eventi promozionali organizzati dal CeSVoP e le azioni di potenziamento svolte attraverso l'animazione e le reti territoriali, le quali cureranno iniziative e attività pubbliche di sensibilizzazione per la riscoperta del volontariato.

#### **Attività**

- Servizi ad Accesso Diretto (SAD): all'interno di una programmazione annuale (con verifica a chiusura del primo semestre) si punterà a garantire parità e facilità di accesso alle OdV. Nei limiti delle risorse a disposizione, si intende mantenere gli stessi livelli di erogazione del 2019.
- Supporto ai grandi eventi e iniziative particolari delle OdV (GE): anche in questo caso si procederà come per i SAD e, nei limiti delle risorse a disposizione, si intende mantenere gli stessi livelli di erogazione del 2019.
- Grandi eventi promossi dal CeSVoP in collaborazione con le OdV: il CSV di Palermo, per il 2020, organizzerà 3 eventi legati ai temi: dell'Agenda ONU 2030 (in sintonia con le proposte dell'ASVIS); della Giornata del Dono (in sintonia con le proposte dell'IID) e della Giornata Internazionale del Volontariato (in sintonia con le proposte di CSVnet).

### **Risultati attesi**

**Priorità A - R.1** Facilitare i volontari nel ruolo di *community leader*.

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

### **5.1.2. Promozione del volontariato giovanile**

#### **In attuazione di**

**Priorità A** *Innovativa figura di volontario: il facilitatore territoriale, un community leader.*

**Obiettivo:** far sperimentare il volontariato nei cittadini (giovani e adulti) come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento nel territorio di riferimento del CSV.

Promozione del volontariato giovanile con progetti di coinvolgimento di giovani degli istituti superiori e università in azioni di solidarietà.

#### **Attività**

- Nei territori provinciali di competenza del CeSVoP (AG - CL - PA - TP), si realizzeranno progetti di coinvolgimento di giovani degli istituti superiori e università in azioni di solidarietà (es.: «Passaporto del Volontariato»; alternanza scuola-lavoro; «Vado a scuola di volontariato» ecc.). In tal senso, si avrà particolare cura nella sensibilizzazione dei docenti (a cui proporre possibilità di volontariato), così come nella predisposizione di accordi con istituti scolastici che nella loro programmazione didattica prevedano spazi per attività di solidarietà da svolgere in collaborazione coi volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV..

### **Risultati attesi**

**Priorità A - R.1** Facilitare i volontari nel ruolo di *community leader*.

### **5.1.3. Orientamento al volontariato e alla cittadinanza attiva**

#### **In attuazione di**

**Priorità A** *Innovativa figura di volontario: il facilitatore territoriale, un community leader.*

**Obiettivo:** far sperimentare il volontariato nei cittadini (giovani e adulti) come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento nel territorio di riferimento del CSV.

Orientamento al volontariato inteso: come informazione e processo di accompagnamento per cittadini aspiranti volontari nel contatto e inserimento nelle OdV.

#### **Attività**

- Su richiesta degli interessati, si svolgeranno colloqui di orientamento al volontariato, cercando di incrementare il numero di quelli svolti nel 2019.
- Si faranno 4 «Caffè del Volontariato» (si tratta di incontri per facilitare *matching* tra gli aspiranti volontari e le OdV).

### **Risultati attesi**

**Priorità A - R.1** Facilitare i volontari nel ruolo di *community leader*.

### **5.1.4 - Animazione territoriale e innovazione sociale**

#### **In attuazione di**

**Priorità C** *Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di*

«legami di comunità».

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di “mediazione” sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

Il CeSVoP vuol promuovere il volontariato anche attraverso i servizi di animazione territoriale e attivando percorsi di innovazione sociale. In tale prospettiva, si faciliterà l’incontro fra OdV ed ETS con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato o che si potrebbero sensibilizzare.

#### **Attività**

- Si realizzeranno 19 progetti di sviluppo territoriale nei quattro territori provinciali (AG - PA - CL - TP). Essi saranno orientati a sviluppare legami di comunità in una prospettiva di innovazione sociale. Il CSV di Palermo faciliterà l’interlocuzione tra i diversi attori del territorio e proporrà strumenti innovati di collaborazione fra enti pubblici e volontari di OdV ed ETS.

#### **Risultati attesi**

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

### 5.1.5. Delegazioni territoriali, Case del Volontariato e luoghi della solidarietà

#### **In attuazione di**

**Priorità B** Consolidamento dell’identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.

**Obiettivo:** Consolidare l’identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di “mediazione” sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

#### **Attività**

- Gestione delle delegazioni territoriali del CeSVoP e delle Case del volontariato con un supporto a livello organizzativo, amministrativo e progettuale. Il servizio si realizzerà svolgendo degli incontri nelle sedi delle delegazioni territoriali e delle Case del volontariato.
- Sportello del volontariato: orientamento all’accesso ai servizi del CSV di Palermo attraverso colloqui informativi sulle possibilità offerte dal CeSVoP.
- Acquisto attrezzature per ottimizzare il funzionamento delle delegazioni territoriali e le Case del Volontariato.
- Supporto con pagamento utenze, servizi di pulizia e altre spese di gestione.

#### **Risultati attesi**

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## 5.2. Consulenza, assistenza e accompagnamento

### 5.2.1. Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

#### **In attuazione di**

**Priorità B** Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.

**Obiettivo:** Consolidare l'identità dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di "mediazione" sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento per rafforzare il ruolo dei volontari negli ETS, con particolare riguardo alle OdV; accompagnamento e assistenza alla progettazione per i volontari negli ETS, con particolare riguardo alle OdV.

#### **Attività**

- Consulenze, saranno garantite alle OdV e ai volontari degli ETS nei seguenti ambiti: giuridico (tra cui supporto e percorso di accompagnamento a gruppi informali per la costituzione di una OdV e consulenza informativa di base per la costituzione di un ETS); amministrativo-fiscale; assicurativo; gestionale e organizzativo; progettuale; rendicontativo (rendicontazione economica e sociale); autofinanziamento e raccolta fondi; accesso al credito; tecnologico e new media; comunicazione e marketing sociale; organizzazione eventi; monitoraggio e valutazione.
- Giornate consulenziali periodiche in équipe interdisciplinare collegate alle esigenze del territorio.
- Accompagnamento alla progettazione, servizio che prevederà un'azione di supporto alle OdV per la creazione e lo sviluppo di reti con soggetti pubblici e del privato sociale, sia a livello locale e nazionale che europeo, sviluppando percorsi di progettazione e di co-progettazione.

#### **Risultati attesi**

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## 5.3. Formazione

### 5.3.1. Offerta formativa del CeSVoP, la Scuola del Volontariato

#### **In attuazione di**

**Priorità A** Innovativa figura di volontario: il facilitatore territoriale, un community leader.

**Obiettivo:** far sperimentare il volontariato nei cittadini (giovani e adulti) come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento nei territorio di riferimento del CSV.

**Priorità B** Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con

*particolare attenzione alle OdV.*

**Obiettivo:** Consolidare l'identità dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, potenziandone il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** *Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».*

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di "mediazione" fra i volontari di Terzo settore, con particolare riguardo alle OdV, nonché fra questi e altri soggetti pubblici e privati del territorio e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

Formazione su motivazioni e valori fondativi del volontariato; formazione per le OdV ed ETS su accoglienza e gestione di nuovi volontari, anche all'interno di eventuali itinerari formativi specialistici che le OdV e gli ETS organizzano per i loro nuovi volontari. Formazione specifica inerente: la leadership, il lavoro di rete nei progetti di sviluppo territoriale, la mediazione fra soggetti pubblici (di varia natura) e soggetti privati (non profit e profit). Formazione specifica in ambito normativo/amministrativo e gestionale, di comunicazione, di utilizzo degli strumenti e delle piattaforme informatiche, di progettazione sociale.

### **Attività**

- **Formazione identità del volontariato:** con risorse interne al CSV si realizzeranno 16 incontri territoriali con i volontari/aspiranti volontari e OdV/ETS che intendono accogliere volontari; 4 pacchetti formativi sui valori del volontariato per le OdV/ETS di carattere regionale/nazionale da inserire nei propri percorsi di formazione;
- **Formazione competenze del volontariato:** 4 seminari sulla normativa in tema di trattamento e protezione dei dati personali (Regolamento UE sulla privacy); 4 seminari sui molteplici aspetti normativi del CTS e sull'attuazione della Riforma del Terzo settore; 4 seminari su tecnica e metodo della progettazione, della co-progettazione e del ruolo di facilitatore (prevedendo momenti di *training* per l'emersione delle competenze dei volontari); 4 seminari su ambiti della comunicazione e organizzazione eventi (incontri teorico-pratici); 4 seminari sulle competenze amministrative e gestionali legate al CTS.

### **Risultati attesi**

**Priorità A - R.1** Facilitare i volontari nel ruolo di *community leader*.

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## **5.3.2 – Attività di formazione richiesta dalle OdV**

### **In attuazione di**

**Priorità B** *Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.*

**Obiettivo:** Consolidare l'identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

Su proposta delle OdV, il CeSVoP appronterà percorsi formativi specialistici su tematiche particolari di interesse del volontariato. **In quest'ambito verranno utilizzati i residui attivi presenti nel Bilancio 2018, trattandosi di azioni ulteriori rispetto alla programmazione 2020 (vd. Bilancio preventivo 2020 alla voce Proventi 1.1.2.).**

#### **Attività**

- **Alta formazione:** 2 avvisi (uno per semestre) di raccolta proposte per la realizzazione di 8 seminari di alta formazione specialistica in ambiti predefiniti a partire dai goals/target indicati nel paragrafo 4.2. e da realizzare in collaborazione con Università e/o enti di settore accreditati.

#### **Risultati attesi**

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

### **5.4. Informazione e comunicazione**

#### **5.4.1. Servizi e attività informative**

##### **In attuazione di**

**Priorità B** Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.

**Obiettivo:** Consolidare l'identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di "mediazione" sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

In questa area verranno comprese le attività di ufficio stampa per i volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV. Così come lo sviluppo e l'implementazione di un Sistema Informativo Integrato per agevolare i flussi informativi e comunicativi all'interno del "sistema" CeSVoP e per incrementare - con strumenti on-line - accessibilità e trasparenza dei servizi fornito dal CSV.

#### **Attività**

- Comunicati stampa, conferenze stampa, rassegna stampa on-line.
- Aggiornamento dei canali informativi del CeSVoP sulle iniziative promosse dalle OdV, dal Terzo settore e dalle reti territoriali.
- Innovazione tecnologica con sviluppo e ottimizzazione del Sistema Informativo Integrato, per agevolare accesso ai servizi per cittadini, volontari, OdV ed ETS, e per gestire i flussi informativi interni al sistema CeSVoP.
- Innovazione tecnologica: implementazione di strumenti on-line per fornire ai volontari la gestione informatizzata e on-line della propria organizzazione.
- Preparazione materiale informativo sui servizi CeSVoP e le modalità di accesso, come pure sull'uso degli strumenti informatici on-line messi a disposizione delle OdV/ETS.

#### **Risultati attesi**

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## 5.4.2. Campagne di comunicazione sociale

### **In attuazione di**

**Priorità A** *Innovativa figura di volontario: il facilitatore territoriale, un community leader.*

**Obiettivo:** far sperimentare il volontariato nei cittadini (giovani e adulti) come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento nel territorio di riferimento del CSV.

**Priorità B** *Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.*

**Obiettivo:** Consolidare l'identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** *Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».*

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di "mediazione" sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

In questa area verranno comprese: le attività di ufficio stampa per le iniziative del CeSVoP; le campagne di comunicazione con cui si darà evidenza pubblica a storie e pratiche sociali del volontariato (particolare attenzione verrà prestata a campagne rivolte ai giovani che li coinvolga in "narrazioni di solidarietà" a misura dei loro linguaggi e attraverso canali social, *smartphone party* e *videocontest*).

### **Attività**

- Ufficio stampa per le attività istituzionali del CSV.
- Aggiornamento dei canali informativi del CSV sulle iniziative promosse dal CeSVoP, dai CSV siciliani (in rete fra loro), dal Forum Terzo settore Sicilia e da CSVnet.
- Campagne informative sui media, sui social, cartellonistica e affissioni.
- Campagne informative a target giovanile su social media, con *smartphone party* e *videocontest*.

### **Risultati attesi**

**Priorità A - R.1** Facilitare i volontari nel ruolo di *community leader*.

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## 5.4.3. Produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media

### **In attuazione di**

**Priorità B** *Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.*

**Obiettivo:** Consolidare l'identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** *Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di*

«legami di comunità».

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di “mediazione” sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

Nel 2020 verrà implementato e sviluppato il nuovo sito istituzionale del CeSVoP, in cui, oltre ad un’area dedicata ai servizi, si darà spazio soprattutto all’informazione sulle iniziative del Terzo settore con particolare attenzione alle attività dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, della Sicilia occidentale. In questo ambito, si avrà cura di potenziare il raccordo con i canali comunicativi degli altri CSV siciliani e di CSVnet. Inoltre, verrà garantito un supporto a chi coordina per il CeSVoP: la manutenzione delle apparecchiature e della rete informatica, la protezione dei dati personali e la sicurezza degli archivi elettronici. In questa produzione grafica

#### **Attività**

- Supporto allo staff del CeSVoP nella messa on-line di contenuti e materiali utili alle attività dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV.
- Supporto all’ottimizzazione e allo sviluppo della rete aziendale.
- Grafica pubblicitaria e produzioni grafiche per le OdV (in ambito di Servizio ad Accesso Diretto, Supporto ai Grandi eventi delle OdV e di reti territoriali).
- Grafica pubblicitaria e produzioni grafiche per la pubblicizzazione dei luoghi di solidarietà.
- Innovazione tecnologica nel campo delle videoconferenze, delle piattaforme per il lavoro di gruppo e del *crowdfunding*.

#### **Risultati attesi**

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

### **5.5. Ricerca, documentazione e monitoraggio**

#### **5.5.1. Banche dati e conoscenze sul volontariato e sul Terzo settore**

##### **In attuazione di**

**Priorità B** Consolidamento dell’identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.

**Obiettivo:** Consolidare l’identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di “mediazione” sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

Nell’ambito della Ricerca e documentazione il CeSVoP nel 2020 punterà a diffondere in modo ancora più capillare la conoscenza del volontariato e del Terzo settore, sia attraverso attività di semplice ricerca sociale territoriale condotta anche grazie all’apporto delle OdV, sia i servizi di documentazione prodotti e forniti dalla biblioteca-emeroteca del CeSVoP.

### **Attività**

- Mappatura e analisi dell'attività e delle peculiarità territoriali dell'azione del volontariato nella Sicilia occidentale, tramite anche i dati rilevabili dalle erogazioni e dall'animazione territoriale del CeSVoP.
- Gestione e messa a disposizione dei volontari di banche dati.
- Aggiornamento e incremento del catalogo libri/riviste della biblioteca.
- Prestito libri e diffusione di dossier tematici con indicazioni bibliografiche e sitografie aggiornate.
- Consultazione in sede di volumi e abbonamenti on-line.
- Informazione continua su bandi, call e altre opportunità del genere offerte alle OdV e ai volontari degli ETS.

### **Risultati attesi**

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## **5.5.2. Produzioni editoriali e multimediali**

### **In attuazione di**

**Priorità C** *Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».*

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di "mediazione" sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

Servizi di editoria.

### **Attività**

- Produzioni editoriali e multimediali su richiesta e proposte delle OdV, o come documentazione di ricerche, progetti e iniziative del CeSVoP e/o di una rete territoriale. In questo ambito, il CeSVoP cura in proprio la consulenza editoriale e tutte le fasi pre-produttive (progettazione, impaginazione, ottimizzazione, rapporti con le tipografie).
- Pubblicazione in proprio di eventuali studi di settore condotti dalle OdV o da ETS.
- Coordinamento editoriale e produzione della *Carta dei servizi* e del *Bilancio Sociale* del CeSVoP.

### **Risultati attesi**

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## **5.5.3. Servizi per il sistema di qualità e monitoraggio**

In questo ambito si curerà la rilevazione dell'andamento delle attività e dei servizi per misurarne efficacia ed efficienza e garantirne standard etico-qualitativi in linea con i criteri di certificazione ISO 8000 e ISO 9001 un livello etico e di qualità.

### **Attività**

- Con l'ausilio del Sistema Informativo Integrato, potenziamento del sistema di monitoraggio delle attività e dei servizi del CeSVoP.
- Applicazione degli standard qualitativi ed etici secondo norme ISO e mantenimento delle certificazioni ISO 8000 e ISO 9001.

## 5.6. Supporto tecnico-logistico

### 5.6.1. Attività di supporto tecnico-logistico: spazi, strumenti e attrezzature

#### **In attuazione di**

**Priorità B** Consolidamento dell'identità e al potenziamento del ruolo del volontariato nel Terzo settore, con particolare attenzione alle OdV.

**Obiettivo:** Consolidare l'identità delle OdV e dei volontari degli ETS per potenziarne il ruolo nella propria comunità.

**Priorità C** Recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

**Obiettivo:** esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere lo sviluppo locale svolgendo una funzione di "mediazione" sia fra le OdV, sia fra queste e altri soggetti pubblici e privati del territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».

Servizi tecnico-logistici a supporto delle OdV, dei volontari degli ETS, delle reti territoriali e dei luoghi della solidarietà.

#### **Attività**

- Servizi ad Accesso Diretto per la parte che concerne la logistica (ad es.: noleggio automezzi e pick-up merci, service ecc.).
- Prestiti attrezzature e spazi CeSVoP per i volontari degli ETS.
- Prestiti e/o noleggi automezzi, attrezzature, spazi, catering, service, strutture ecc. per le OdV e le reti territoriali.
- Servizi di segreteria.

#### **Risultati attesi**

**Priorità B - R.2** Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

**Priorità C - R.3** Facilitare le comunità coinvolte nel recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali.

## 6. Caratteristiche organizzative e risorse umane del CeSVoP

Per l'anno 2020, il CeSVoP manterrà l'attuale articolazione territoriale basata su una sede centrale, 19 delegazioni territoriali e 7 Case del Volontariato per facilitare gli utenti ad accedere ai servizi e promuovere i loro incontri sui territori. Tutte le attività di delegazione sono seguite dai referenti volontari e dagli operatori CeSVoP e pubblicizzate tramite i canali informativi del CSV.

A livello di organizzazione interna, in continuità con le programmazioni precedenti, anche per l'anno in oggetto s'intende valorizzare le risorse umane interne al CeSVoP, ponendo al centro della gestione delle risorse stesse la consapevolezza che la prestazione complessiva del CSV è anche l'aggregazione delle singole prestazioni e che, quindi, l'efficacia e l'efficienza dei servizi del CeSVoP passa soprattutto attraverso tale valorizzazione. In base a ciò, il CSV ha scelto di consolidare e potenziare i servizi offerti, avvalendosi delle risorse umane interne, fattore che nel

tempo ha prodotto varie economie di scala, garantendo così sia ottimizzazione dell'uso delle risorse che attinenza, continuità e qualità dei servizi resi all'utenza.

La realizzazione del presente Piano di Programmazione viene attuata tramite la seguente articolazione delle risorse umane, nonché delle professionalità e dei volontari coinvolti secondo una visione integrata dell'impiego delle risorse umane disponibili. Per l'acquisizione di nuove competenze e/o l'approfondimento di quelle possedute, nel 2020 saranno sviluppate ulteriori azioni formative rivolte al personale dipendente e ai volontari in riferimento agli obiettivi fissati.

Il CeSVoP, così come rappresentato nei precedenti piani di programmazione e nei bilanci economici, prevede di configurare anche per l'anno 2020 la dimensione gestionale-amministrativa dei propri compiti secondo le due sezioni «Struttura» e «Missione», nell'ambito delle quali gli oneri del personale sono ripartiti pro-quota nelle differenti macroaree. In particolare, il personale destinato in via prevalente alla «Struttura» svolgerà, avvalendosi anche del Sistema Informativo Integrato, le seguenti funzioni: coordinamento dell'utilizzo delle differenti risorse nelle macroaree relative alle azioni istituzionali del CSV; rapporti con CSVnet; rapporti con Istituzioni ed Enti terzi; interazione fra gli organi sociali e la compagine associativa; attività di integrazione e cooperazione tra i CSV siciliani; gestione amministrativa, finanziaria e contabile delle attività del CSV; attività di segreteria e di front-office "interni". In aggiunta, il personale della suddetta macroarea verrà impegnato nei servizi di prima accoglienza e relativo supporto sia tecnico che logistico a favore degli utenti, per cui in quote parti differenti i relativi costi sono ripartiti in varie azioni delle aree di «Missione».

Il personale destinato alla «Missione» potrà in essere tutte le azioni previste dalle 6 macroaree del presente Piano di Programmazione, in attuazione degli obiettivi strategici e operativi prefissati; in particolare, si impegnerà in modo integrato a sviluppare il sistema dei servizi del CeSVoP, finalizzato a rendere ancor più significativi e interessanti le attività rivolte ai propri utenti.

Essendo in atto la procedura di accreditamento del CeSVoP con conseguente riforma del proprio Statuto, come previsto dal CTS, si riporta comunque che la strutturazione sopra descritta potrà essere chiamata a modificarsi *in itinere*, con una riorganizzazione orientata ad un più adeguato dinamismo operativo e funzionale.

## **7. Il Bilancio preventivo 2020**

Il Bilancio Preventivo 2020 del CeSVoP è composto da entrate provenienti dal FUN (Fondo Unico Nazionale di cui all'art. 62 del CTS), consistenti in somme a disposizione del CeSVoP - indicate dall'OTC con nota del 15/11/19 - e in residui liberi da esercizi precedenti.

In relazione agli oneri e alla loro rappresentazione in bilancio, coerentemente con l'articolazione organizzativa (vd. cap. precedente), si è ritenuto di impostare il piano economico evidenziando la ripartizione dei costi del personale dipendente in corrispondenza della voce «Oneri generali...» di ciascuna macroarea di spesa.

Per quel che concerne lo schema del documento di previsione, si è adottato il modello *Preventivo di gestione con separazione delle fonti di finanziamento* predisposto dall'ONC, allegato 2 delle *Linee guida per la programmazione dei CSV*.

**BILANCIO PREVENTIVO 2020 - CeSVoP**

**PROVENTI DI GESTIONE CON SEPARAZIONE DELLE FONTI DI FINANZIAMENTO**

<b>PROVENTI E RICAVI</b>	<b>Fondi FUN</b>	<b>Fondi Diversi da FUN</b>	<b>Totale</b>
<b>PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE</b>			
<b>1) GENERALI</b>			
1) da contributi FUN (Art. 62 DLgs N. 117/2017)			
1 1) attribuzione annuale	1.178.716,66		1.178.716,66
1 2) residui liberi da esercizi precedenti	13.634,30		13.634,30
1 3) residui vincolati da esercizi precedenti	0,00		0,00
2) da contributi su progetti		0,00	0,00
3) da contratti con Enti pubblici		0,00	0,00
4) da soci ed associazioni		0,00	0,00
5) da non soci		0,00	0,00
6) Altri proventi e ricavi		0,00	0,00
<b>Totale 1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>1.192.350,96</b>	<b>0,00</b>	<b>1.192.350,96</b>
<b>2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>			
1) Raccolta 1		0,00	0,00
2) Raccolta 2		0,00	0,00
2 3) Raccolta 3		0,00	0,00
2 4) Raccolta 4		0,00	0,00
<b>Totale 2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DIVERSE</b>			
1) Da gestione commerciale accessorie		0,00	0,00
3 2) Da contratto con enti pubblici		0,00	0,00
3 3) Da soci ed associazioni		0,00	0,00
3 4) da non soci		0,00	0,00
3 5) Altri proventi e ricavi		0,00	0,00
<b>Totale 3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DIVERSE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			
1) Da rapporti bancari	0,00		0,00
2) Da altri investimenti finanziari	0,00		0,00
2 3) Da patrimonio edilizio	0,00		0,00
2 4) Da altri beni patrimoniali	0,00		0,00
<b>Totale 4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>5) PROVENTI STRAORDINARI</b>			
1) Da Attività finanziaria			0,00
5 2) Da Attività immobiliare			0,00
5 3) Da altre attività			0,00
<b>Totale 5) PROVENTI STRAORDINARI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTALI PROVENTI</b>	<b>1.192.350,96</b>	<b>0,00</b>	<b>1.192.350,96</b>

ONERI	Fondi FUN	Fondi Diversi da FUN	Totale
<b>1) ONERI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE</b>			
<b>1 Oneri di funzionamento CSV</b>			
1) Promozione, Orientamento e Animazione			
a) Iniziative e azioni di promozione del volontariato	174.000,00	0,00	174.000,00
b) Promozione del Volontariato giovanile	10.000,00	0,00	10.000,00
c) Orientamento al volontariato e alla cittadinanza attiva	2.000,00	0,00	2.000,00
d) Animazione territoriale e innovazione sociale	100.000,00	0,00	100.000,00
e) Delegazioni territoriali, Case del Volontariato e luoghi della solidarietà	27.000,00	0,00	27.000,00
f) Oneri generali Promozione, Orientamento e Animazione	219.711,00	0,00	219.711,00
<b>Totale 1) Promozione, Orientamento e Animazione</b>	<b>532.711,00</b>	<b>0,00</b>	<b>532.711,00</b>
2) Consulenza, assistenza e accompagnamento			
a) Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	4.000,00	0,00	4.000,00
b) Oneri generali consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	110.535,00	0,00	110.535,00
<b>Totale 2) Consulenza, assistenza e accompagnamento</b>	<b>114.535,00</b>	<b>0,00</b>	<b>114.535,00</b>
3) Formazione			
a) Offerta formativa del CSV	5.400,00	0,00	5.400,00
b) Attività di formazione richieste dalle OdV	13.634,30	0,00	13.634,30
c) Oneri generali Formazione	30.569,00	0,00	30.569,00
<b>Totale 3) Formazione</b>	<b>49.603,30</b>	<b>0,00</b>	<b>49.603,30</b>
4) Informazione e comunicazione			
a) Servizi e attività informative	3.000,00	0,00	3.000,00
b) Campagne di comunicazione sociale	3.000,00	0,00	3.000,00
c) Produzione grafica, gestione tecnologico - informatica e new media	24.600,00	0,00	24.600,00
d) Oneri generali Informazione e Comunicazione	40.943,00	0,00	40.943,00
<b>Totale 4) Informazione e comunicazione</b>	<b>71.543,00</b>	<b>0,00</b>	<b>71.543,00</b>
5) Ricerca, Documentazione e Monitoraggio			
a) Banche dati e conoscenze sul volontariato e sul Terzo Settore	1.000,00	0,00	1.000,00
b) Produzioni editoriali e multimediali	10.000,00	0,00	10.000,00
c) Servizi per il sistema di qualità, monitoraggio	14.932,69	0,00	14.932,69
d) Oneri generali Ricerca, Documentazione e Monitoraggio	31.770,00	0,00	31.770,00
<b>Totale 5) Ricerca, Documentazione e Monitoraggio</b>	<b>57.702,69</b>	<b>0,00</b>	<b>57.702,69</b>
6) Supporto Tecnico-Logistico			
a) Attività di supporto tecnico-logistico: spazi, strumenti e attrezzature	20.400,00	0,00	20.400,00
b) Oneri generali Supporto Tecnico Logistico	19.370,00	0,00	19.370,00
<b>Totale 6) Supporto Tecnico-Logistico</b>	<b>39.770,00</b>	<b>0,00</b>	<b>39.770,00</b>
<b>Totale 1.1) Oneri di funzionamento CSV</b>	<b>865.864,99</b>	<b>0,00</b>	<b>865.864,99</b>
<b>Totale 1) ONERI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>865.864,99</b>	<b>0,00</b>	<b>865.864,99</b>
<b>2) ONERI RACCOLTA FONDI</b>			
<b>Totale 2) ONERI RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

<b>3) ONERI ATTIVITÀ DIVERSE</b> (art. 6 DLgs n. 1177/2017)			
<b>Totale 3) ONERI DI ATTIVITÀ DIVERSE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			
1 Su rapporto bancario			
<b>Totale 4.1) Su supporto bancario</b>	<b>2.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.000,00</b>
2 Su prestiti			
3 Da patrimonio edilizio			
4 Da altri beni patrimoniali			
<b>Totale 4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>2.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.000,00</b>
<b>5) ONERI STRAORDINARI</b>			
<b>Totale 5) ONERI STRAORDINARI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>			
2 Servizi			
<b>Totale 6.2) Servizi</b>	<b>115.600,00</b>	<b>0,00</b>	<b>115.600,00</b>
3 Godimento Beni di Terzi			
<b>Totale 6.3) Godimento beni di terzi</b>	<b>32.841,46</b>	<b>0,00</b>	<b>32.841,46</b>
4 Personale			
<b>Totale 6.4) Personale</b>	<b>155.621,00</b>	<b>0,00</b>	<b>155.621,00</b>
5 Acquisti in c/Capitale			
<b>Totale 6.5) Acquisti in c/Capitale</b>	<b>3.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.000,00</b>
6 Altri Oneri			
<b>Totale 6.6) Altri Oneri</b>	<b>17.423,51</b>	<b>0,00</b>	<b>17.423,51</b>
<b>Totale 6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>324.485,97</b>	<b>0,00</b>	<b>324.485,97</b>
<b>Totale ONERI</b>	<b>1.192.350,96</b>	<b>0,00</b>	<b>1.192.350,96</b>
<b>RISULTATO DI GESTIONE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESIDUI DISPONIBILITÀ DA ESERCIZI PRECEDENTI NON PROGRAMMATI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## **8. La valutazione del programma 2020 e il Bilancio Sociale**

Per una efficace/efficiente attuazione della programmazione 2020 il CeSVoP predisporrà un *sistema di monitoraggio valutativo* con l'obiettivo di presidiare la corretta attuazione rispetto a quanto preventivato e di promuovere una prima riflessione valutativa su processo e risultati. In una logica di *sostenibilità e continuità delle attività* si ritiene fondamentale, in attesa della valutazione di impatto, costruire una dimensione valutativa su quanto realizzato così da apportare eventuali correttivi. *Il monitoraggio valutativo sarà di tipo quantitativo e qualitativo.* Sul piano quantitativo, per ogni attività, sarà condivisa, con tutti i partner del progetto, una batteria di *indicatori di domanda* (misurano il coinvolgimento dei beneficiari diretti/indiretti e degli attori coinvolti), *attuazione/processo* (misurano il grado di realizzazione delle attività previste), *efficacia interna* (misurano i risultati relativi agli obiettivi specifici delle singole attività), *risultato* (misurano gli output dei vari servizi), *efficienza* (misurano il rapporto tra le risorse e i risultati finali). Sul piano qualitativo, il monitoraggio prevede questionari e/o interviste ai principali attori coinvolti nelle attività progettuali, ai beneficiari diretti (cittadini, giovani, OdV e volontari degli ETS) e indiretti (ETS, istituzioni, amministrazioni ecc.). Il monitoraggio valutativo sarà la base fondante dell'attività di valutazione di efficacia sociale e di impatto.

Da tale sistema di monitoraggio deriveranno i documenti rendicontativi del CeSVoP, fra i quali il Bilancio sociale redatto in attuazione dell'art. 61 c. 1 lett. l del CTS e applicando quanto indicato dal decreto 4 luglio 2019 «Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore». Tale documento darà conto delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dal CeSVoP, fornendo: una descrizione generale del CSV; la sua struttura, governo e amministrazione; le persone che vi operano; i suoi obiettivi e attività; la situazione economico-finanziaria e il monitoraggio svolto dall'organo di controllo. Al Bilancio sociale, così come ad altri documenti rendicontativi, sarà data diffusione pubblica in modo da favorire trasparenza e pubblicità degli atti del CeSVoP (cf. art. 61 c. 1 lett. m).