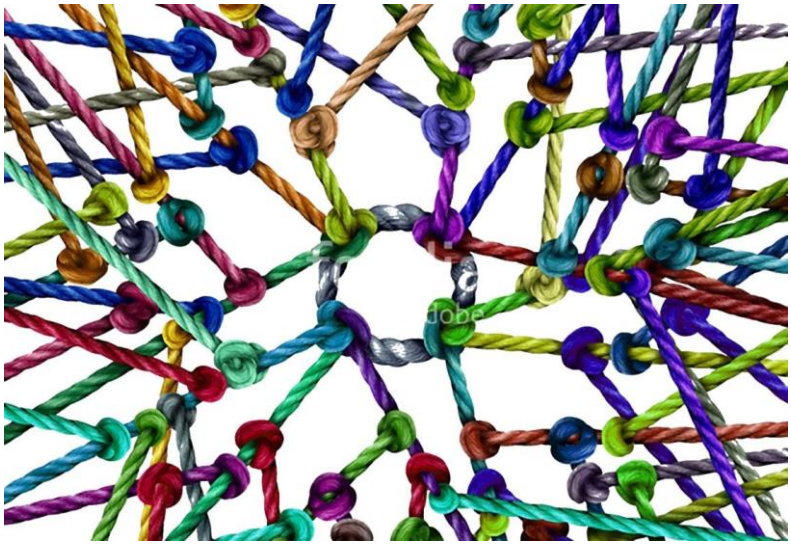
CE.S.VO.P.
Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo



Volontariato contro … pandemia prima …

Rendicontazione economica e sociale delle attività al 31/12/2019

Schema di massima approvato nel comitato n.229 del 26/06/2020

Approvato dal Comitato Direttivo del 26 Ottobre 2020

e con Assemblea CeSVoP del 28 Ottobre 2020

Sommario

1. PREMESSA della Presidente ***5***

2. INTRODUZIONE ALLA NOTA METODOLOGICA del Direttore ***7***

2.1 BILANCIO SOCIALE 2019: ANNOTAZIONI METODOLOGICHE ***9***

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE ***13***

3.1 Identità dell'organizzazione 13

3.2 Storia dell'organizzazione 15

La missione: valori e finalità perseguite 16

3.3 Le attività statutarie 17

3.4 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti 18

3.5 Il contesto di riferimento 19

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE ***22***

4.1 COMPAGINE SOCIALE DEL CESVOP 22

4.1.1 Consistenza a composizione della compagine sociale 25

4.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO 26

4.2.1 Assemblea dei soci 26

4.2.2 Organo di Amministrazione 26

4.2.3 Presidente 28

4.2.4 Collegio dei Sindaci Revisori – Organo di controllo 28

4.2.5 Altri organi sociali previsti dallo statuto: Collegio dei Garanti 29

4.3 I PORTATORI DI INTERESSE 29

4.3.1 Analisi degli stakeholder - portatori di interesse 29

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE ***31***

5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA 31

5.1.1 Descrizione generale della struttura organizzativa 31

5.2 LE RISORSE UMANE 32

5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite 32

5.2.2 Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie 35

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP ***36***

6.1 GLI OBIETTIVI **36**

6.1.1 Le aree di bisogno **36**

6.1.2 La programmazione e il suo processo di costruzione **37**

6.1.3 Gli obiettivi di gestione individuati **38**

6.2 LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI **38**

6.2.1 Presenza sul territorio **39**

6.3 LE ATTIVITÀ **39**

6.3.1 Il quadro generale delle attività **39**

6.3.2 La comunicazione istituzionale **40**

6.3.3 I servizi del CSV **40**

6.3.3.1 Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale **41**

6.3.3.1.1 Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva **41**

6.3.3.1.2 L'attività di Promozione del Volontariato **41**

6.3.3.1.3 Promozione Volontariato Giovanile **44**

6.3.3.1.4 Animazione sociale territoriale **44**

6.3.3.2 Consulenza **47**

6.3.3.3 Formazione **48**

6.3.3.4 Informazione e Comunicazione **50**

Sito Internet **51**

Newsletter **51**

Social Network **51**

6.3.3.4.1 Informazione e Comunicazione **52**

Periodico ed Attività Informative **54**

Produzioni Editoriali e Multimediali **54**

Campagne di Informazione Sociale **55**

6.3.3.5 Ricerca e Documentazione **55**

6.3.3.5.1 Documentazione **55**

6.3.3.5.2 Ricerca **56**

6.3.3.6 Supporto logistico **56**

6.4 LE AZIONI REGIONALI REALIZZATE DAI TRE CSV SICILIANI **57**

6.5 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE **60**

6.5.1 Strumenti per la qualità 61

6.5.2 Gli obiettivi di miglioramento 61

7. ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE *63*

8. DATI ECONOMICO-FINANZIARI DELLA GESTIONE *64*

8.1.1 Proventi 64

8.1.2 Oneri 65

8.1.3 Informazioni patrimoniali 69

9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO *72*

APPENDICE *77*

IL MODELLO DI RILEVAZIONE DEI SERVIZI DEI CSV 77

IL MODELLO UNIFICATO DI RENDICONTAZIONE ECONOMICA DEI CSV 79

LE LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DI TERZO SETTORE: LA STRUTTURA E IL CONTENUTO 80

IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE: UN ESEMPIO 84

1. PREMESSA

Il Centro di servizi per il Volontariato di Palermo (CeSVoP) è un'associazione che ha operato dal novembre 2001 al 2017 in base alla legge quadro sul Volontariato, la n. 266 del 1991, per promuovere la cultura della solidarietà e sostenere la crescita e il consolidamento delle Organizzazioni di volontariato (OdV) delle 4 province della Sicilia occidentale: Agrigento – Caltanissetta - Palermo e Trapani mediante l'erogazione di servizi e l'organizzazione di attività a titolo gratuito.

Con l'attuazione del D.Lgs.117/2017 (Codice del Terzo Settore), il sistema dei CSV viene riorganizzato attraverso un' apposita procedura di accreditamento e precisi criteri di distribuzione territoriale e di conformazione degli Enti che li governano, ed inoltre viene ampliata la loro utenza a tutti i volontari degli Enti del Terzo Settore. Il nuovo Codice all'art. 63 definisce quali sono le funzioni e i compiti dei CSV che devono gestire le risorse ricevute dal Fondo Unico nazionale (FUN) "al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato", nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC ai sensi dell'art.64, comma 5, lettera d).

L'O.N.C. infatti è il nuovo Organismo di Controllo Nazionale che amministra il FUN, alimentato dai contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria FOB al fine di assicurare il finanziamento stabile triennale su base regionale e ne stabilisce la ripartizione annuale in relazione alla provenienze delle risorse FOB, ad esigenze di perequazione territoriale , nonché all'attribuzione storica delle risorse. A decorrere dal 2018 per le somme versate al FUN dalle FOB viene riconosciuto dallo Stato, annualmente, un credito d'imposta pari al 100 per cento dei versamenti effettuati , dal 2019 è passato da un massimo di 15 milioni a 10 milioni.

L'art. 65 del C.T.S. ha previsto inoltre l'istituzione degli O.T.C. (Organismi Territoriali di Controllo) che sono uffici territoriali dell'ONC con funzioni di controllo in sostituzione dei Co.Ge. (Comitati di Gestione) e che non hanno autonoma soggettività giuridica.

A distanza di tre anni, quanto nel Codice del Terzo Settore è stato decretato per i CSV, stenta ad essere compiuto. A maggio 2019 i CSV sono stati chiamati a presentare all'ONC la manifestazione di interesse per dare corso all'iter dell'accreditamento ma ad oggi non è giunta alcuna risposta. Va detto, inoltre che, pur essendosi costituiti come OTC, alcuni CoGe sono ancora in liquidazione , compreso quello della Sicilia, mentre in Puglia e Basilicata operano ancora gli stessi CoGe.

A tutto ciò va aggiunto che mancano ancora alcuni decreti attuativi e che deve essere istituito il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).

Si direbbe, quindi, che ad oggi la strada sia ancora in salita e a quanto si apprende l'anno decisivo dovrebbe essere il 2020 o forse anche oltre.

Detto questo, però il CeSVoP, per quanto di sua competenza è entrato nello spirito della Riforma e ha dato corso ad un adeguamento della programmazione e organizzazione nel rispetto dell'art.63 del CTS.

L'attenzione resta puntata al variegato mondo del volontariato della Sicilia occidentale ed alla cittadinanza tutta per le attività di promozione del coinvolgimento e della solidarietà. Restiamo al servizio delle tante, soprattutto piccole e locali, Organizzazioni di Volontariato che caratterizzano il nostro tessuto territoriale, affiancandoci alle reti e ai coordinamenti più strutturati. A fianco ad esse, sempre più ci apriamo al confronto con tutti gli enti del Terzo settore che operano con volontari e che nel corso del 2019 il CeSVoP ha intercettato in vari modi, che sono evidenzianti all'interno di questo bilancio sociale.

Giuditta Antonia Petrillo

Presidente del CeSVoP

2. INTRODUZIONE ALLA NOTA METODOLOGICA

Il documento di rendicontazione sociale del CeSVoP, competente per le province di Agrigento, Caltanissetta, Trapani e Palermo rappresenta un anno di lavoro del Consiglio Direttivo, dello staff degli in operatori e dei volontari impegnati nel servizio presso le diciannove delegazione e Case del Volontariato al servizio dei volontari, delle Organizzazioni di Volontariato e altri enti del Terzo settore in rete con istituzioni, enti pubblici e privati del , per la promozione del volontariato.

Un anno di cambiamenti, durante il quale la Riforma del Terzo Settore ha coinvolto i CSV Italiani nella presentazione delle manifestazioni di interesse per l'accreditamento come centri di servizio, per il quale un certo supporto è stato anche dato dalla rete di coordinamento nazionale CSVnet di cui la nostra presidente è componente non a caso dell'esecutivo e del direttivo. Per il CeSVoP questo ha voluto dire riflettere con lo staff e il Consiglio Direttivo per attuare cambiamenti non semplici e che probabilmente sono ancora in corso d'opera e potranno vedere luce solo al termine della fase di sistematizzazione della riforma avviata con il Dlgs. N.117 del 2017 noto anche come Codice del Terzo Settore cui sono seguito e devono seguire decreti attuativi e circolari di chiarimento per il sistema composto da Fondazioni di origine bancaria, reti nazionali, CSVnet, ONC ed OTC.

Siamo sempre convinti, come dichiarato dal primo Bilancio sociale che risale all'anno 2006 redatto insieme a Baldo Todaro allora direttore del CeSVoP e con il supporto di Luigino Vallet del CSV Valle d'Aosta e Marco Cavedon CSV Brianza, quali consulenti di CSVnet, che la redazione di un bilancio sociale non equivale a un esercizio fine a se stesso ma a una modalità per informare compiutamente e per consentire di valutare conseguentemente il lavoro svolto e l'impiego delle risorse – non solo in denaro – utilizzate di anno in anno. Ne siamo tutt'ora convinti al CeSVoP, anche se talvolta la spinta ad i servizi del quotidiano ci possono distogliere dall'importanza della memoria dei dati e della loto analisi per avere un ciclo produttivo più completo ed esaustivo in base ai bisogni in cambiamento rispetto ai tempi ed alle emergenze che sul finire del 2019 già ci preannunciavano delle problematiche che poi sono state purtroppo concretizzate nella pandemia Covid, a cui il CeSVoP ha dato risposte a suo modo a supporto dei volontari in prima linea ma questa è già parte del prossimo bilancio sociale di cui vi daremo conto nel 2021. D'altronde nella redazione di un Bilancio Sociale è insito un appuntamento per i piani di programmazione ed i bilanci degli anni successivi.

Spero che si riesca a conciliare meglio le difficoltà della transizione della legge con il mantenimento di uno standard di Bilancio Sociale tra i primi a livello nazionale, secondo le linee guida di CSVnet, ma in tempi maggiormente congrui. Gli obiettivi di miglioramento non mancano. Infine, voglio ringraziare il Consiglio Direttivo e l'Organo di Controllo del CeSVoP, ma soprattutto lo staff che mi ha supportato: Giovanna Mastrogiovanni, Teresa Caramanna, Nunzio Bruno, Valeria Perricone, Danilo Conigliaro, Tony Vaglica e per la parte relativa al territorio Marcella Silvestre, Paola Caracappa, Rossella D'Angelo, Eliana Orlando e Michela Uzzo. In attesa del nuovo passo verso un

Bilancio sociale 2020 più agevole nella sua costruzione condivisa e rispettosa del Decreto del ministero del lavoro e politiche sociali 4/07/2019 pubblicato in G.U. n.186 del 9/08/2019.

Alberto Giampino

Direttore del CeSVoP

2.1 BILANCIO SOCIALE 2019: ANNOTAZIONI METODOLOGICHE

Con il presente bilancio sociale il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo (CeSVoP) rendiconta gli effetti e l'efficacia delle attività programmate e realizzate dal 01/01/2019 al 31/12/2019. Tali attività, coerentemente con le funzioni assegnate ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore (CTS) Dlgs. 117/2017, sono raggruppate nelle seguenti sei aree di servizio:

1. Promozione, orientamento e animazione sociale.
2. Consulenza.
3. Formazione.
4. Informazione e Comunicazione.
5. Ricerca e Documentazione.
6. Supporto tecnico-logistico.

Motivazioni e obiettivi della realizzazione del bilancio sociale

Obiettivo generale è la descrizione delle attività svolte dal CeSVoP attraverso uno strumento di rendicontazione sociale così come descritto dal Decreto 04/07/2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali. Con lo scopo di:

- garantire un'ampia e organica fonte di informazioni sull'operato del CeSVoP;
- illustrare le attività svolte all'interno delle funzioni e compiti dei CSV ai sensi dell'art. 63 del Codice del Terzo Settore;
- dare concretezza operativa all'importanza del rendere conto (*accountability*) all'interno dei CSV e con i diversi portatori di interesse;
- facilitare un maggior coinvolgimento degli *stakeholder* nei processi di analisi, lettura e revisione delle attività.

Struttura e contenuti fondamentali del bilancio sociale 2019

La struttura del presente bilancio sociale intende fornire a tutti gli *stakeholder*, sia interni che

esterni, un quadro complessivo, informando in merito a: identità ed elementi generali del CSV di Palermo; struttura di *governance* e amministrazione. Pertanto, dà la possibilità agli *stakeholder* di cogliere gli elementi costitutivi dell'articolazione organizzativa dell'Ente oltre che le modalità di erogazione dei servizi e le attività che puntano a realizzare gli obiettivi fissati dal CeSVoP. Conclude l'articolazione del presente documento la situazione economico-finanziaria e la relazione di monitoraggio redatta dal Collegio dei Sindaci Revisori nella qualità di organo di controllo competente per ruolo, materia e funzione.

Tappe del processo di costruzione del bilancio sociale 2019

Per la costruzione del bilancio sociale del 2019 si è attivato lo staff del CeSVoP e si è seguito un percorso comune con gli altri due CSV siciliani. L'improvvisa esplosione della pandemia da coronavirus, e il *lockdown* che ne è seguito (marzo-maggio 2020), hanno dilatato i tempi nell'elaborazione e stesura del bilancio sociale. Di seguito - in fig. 1 – una schematizzazione dei momenti più significativi della costruzione del documento:

Fig. 1 - Tappe del processo di costruzione del bilancio sociale 2019

Principi, linee guida e modelli di rendicontazione sociale

Il presente bilancio sociale è redatto secondo le *Linee Guida del Bilancio Sociale per gli Enti di Terzo Settore*, in particolare secondo il *Modello di bilancio sociale per Enti accreditati come CSV*. Nelle parti relative alle attività, inoltre, si è tenuto conto: del *Modello di rilevazione dei servizi dei CSV*; del *Modello Unificato di rendicontazione economica dei CSV*, per la parte relativa alla situazione economico-finanziaria.

La redazione del bilancio sociale 2019 si attiene ai principi di:

- **rilevanza**: nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*; eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate devono essere motivate;
- **completezza**: occorre identificare i principali *stakeholder* che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali *stakeholder* di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
- **trasparenza**: occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- **neutralità**: le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori di una categoria di portatori di interesse;
- **competenza di periodo**: le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelle/i svoltesi / manifestatisi nell'anno di riferimento;
- **comparabilità**: l'esposizione deve rendere possibile il confronto sia temporale (cambiamenti nel tempo dello stesso ente) sia – per quanto possibile - spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);
- **chiarezza**: le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile per il linguaggio usato, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- **veridicità e verificabilità**: i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;
- **attendibilità**: i dati positivi riportati devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti non devono essere inoltre prematuramente documentati come certi;
- **autonomia delle terze parti**: ove terze parti siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio.

Modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del bilancio sociale

Dopo aver svolto una attività preparatoria di riflessione, raccolta dati e integrazione, la bozza è stata sottoposta agli organismi di competenza per le opportune approvazioni: il Comitato Direttivo del CSV con delibera n. 72 nella seduta n. 233 del 26/10/2020 e l'approvazione dell'Assemblea dei soci

del CeSVoP del 28/10/2020.

L'approvazione del bilancio sociale 2019 da parte dall'assemblea dei soci è avvenuta congiuntamente al bilancio di esercizio il 28 ottobre 2020. A seguito dell'approvazione da parte dell'Assemblea fa seguito il piano di comunicazione del bilancio sociale CeSVoP 2019, per raggiungere il maggior numero possibile degli *stakeholder*. A tal proposito la sua diffusione avviene tramite la pubblicazione sul sito internet www.cesvop.org/bilancio-sociale/ , oltre che eventuali altre forme sintetiche con infografiche per settore d'interesse.

Una sua copia viene anche inviata a CSVnet, che si occupa di raccogliere e i bilanci sociali di tutti i CSV soci e ne conserva copia nell'apposita area riservata.

La diffusione del bilancio sociale 2019 avviene tramite *newsletter* e altri canali comunicativi in cui viene evidenziato anche il *link* per la consultazione del documento.

Relazione tra bilancio sociale e altri strumenti e/o processi di gestione dell'organizzazione

Benché il CeSVoP abbia investito su un Sistema Informativo Integrato gestito attraverso piattaforma software in hosting (sistema già adottato da CSVnet e da altri CSV in Italia), il bilancio sociale 2019 ha potuto beneficiare solo in parte dei vantaggi del nuovo strumento, visto che - per un allungamento dei tempi di implementazione - è stato possibile solo un'immissione parziale dei dati.

Limiti del bilancio sociale e obiettivi di miglioramento individuati per l'edizione successiva

A causa dello straordinario e particolare andamento dell'anno 2020 per la pandemia, le fasi di preparazione del bilancio sociale hanno visto sfortunatamente un allungamento dei tempi di stesura e solo un parziale coinvolgimento degli *stakeholder*.

Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Gli obiettivi di miglioramento del bilancio sociale 2020 sono legati a due aspetti principali:

- di forma, ottimizzando ancora di più l'insieme del prodotto finale in modo da agevola una più immediata lettura e comprensione dei risultati;
- di contenuto, legate al potenziamento dell'analisi dell'impatto sociale dell'azione del CeSVoP e di una maggiore rappresentazione del fenomeno del Volontariato e del Terzo Settore nelle province di sua pertinenza.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

CeSVoP

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Largo Villaura, 27 – 90142 Palermo

CF 97169780828 – Cod. dest. UE2LXTM

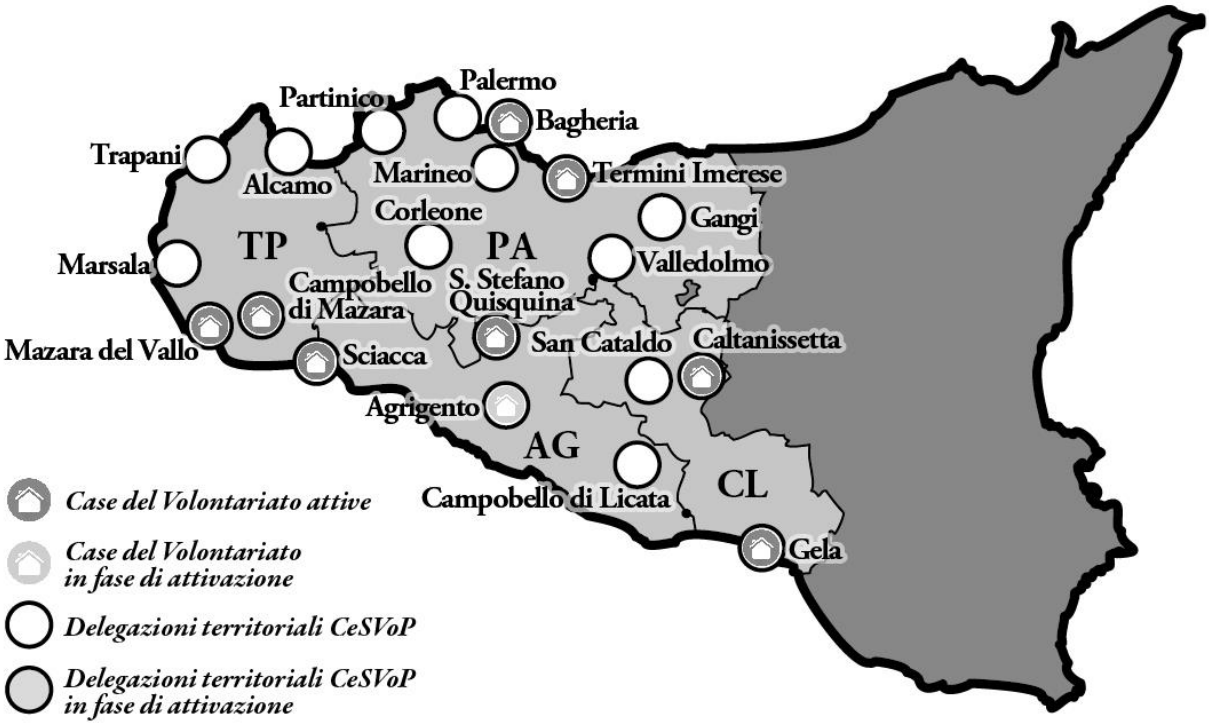
tf. 091331970 – info@cesvop.org – www.cesvop.org – segreteria@pec.cesvop.org

3.1 Identità dell'organizzazione

Il CeSVoP, ai sensi della delibera 10 ottobre 2018 della Fondazione Organismo Nazionale di Controllo (ONC), opera nell'ambito delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani. Esso è un'associazione riconosciuta. E' stato costituito il 27 settembre 2000 e gestisce il CSV della Sicilia occidentale dal 13 luglio 2001 (GURS 13/7/01 n. 28).

Il CeSVoP è un'associazione di secondo livello con riconoscimento di personalità giuridica dal 2009. Al 31.12.2019 sono soci **251** enti di Terzo settore (ETS), in stragrande maggioranza organizzazioni di volontariato (OdV). La sua sede legale e direzionale è a Palermo.

Per articolare la propria presenza sul territorio e supportare l'azione e il protagonismo del volontariato nelle diverse realtà locali, il CeSVoP ha attivato sinora **20** delegazioni territoriali (nel 2019 è stata istituita quella di Partinico) che non hanno autonomia giuridica e patrimoniale e sono dislocate nelle quattro province siciliane di pertinenza. Inoltre, nel tempo, il CeSVoP ha anche promosso e/o supportato il sorgere di Case del Volontariato, quali luoghi di servizio e cittadinanza.



In origine, in base al mandato della L.R. n. 22/94, il CeSVoP forniva servizi alle OdV (socie e non socie) iscritte e non iscritte ai registri regionali. Con l'avvento del CTS, a partire dal 2018, il CeSVoP ha avviato un percorso per la ridefinizione dei servizi e dei destinatari previsti dal testo normativo, nonché per l'adeguamento statutario, oltre che per la qualificazione e l'accreditamento come Centro di Servizi ai sensi del CTS.

Il CeSVoP è un ente certificato UNI EN ISO 9001:2015 e Quality Management System ed Etica SA 8000:2014.

Esso collabora e opera in coordinamento con gli altri due Centri di Servizio istituiti in Sicilia a partire dal 2001. A livello nazionale aderisce a CSVnet, l'associazione nazionale dei CSV.

I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore che nacquero per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

In base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016 i CSV hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.

I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

3.2 Storia dell'organizzazione

Il CeSVoP, negli anni successivi alla sua costituzione, ha avviato un percorso di potenziamento della propria presenza sul territorio interloquendo con le OdV locali. Per sostenerle, qualificarle e potenziarne il ruolo, esso ha scelto strategicamente di istituire delle delegazioni territoriali, luoghi di aggregazione, confronto e progettazione partecipata a livello locale. Struttura stabile che permettesse alle OdV una maggiore e consapevole unitarietà, assieme ad una rinnovata capacità di rappresentanza e interlocuzione con le amministrazioni locali. Non a caso le delegazioni del CeSVoP sono state dislocate con un criterio legato ai Distretti Socio Sanitari previsti dalla l. 328/2000.

La capillarizzazione sul territorio ha consentito così l'ascolto diretto dei bisogni delle OdV della Sicilia occidentale alimentando le scelte strategiche e di programmazione delle attività e dei servizi, così come quelle organizzative interne. Di seguito una visualizzazione della cronologia dei principali passaggi nella storia del CeSVoP.

Fig. 4a – Passi verso la costituzione e primi anni di storia del CeSVoP

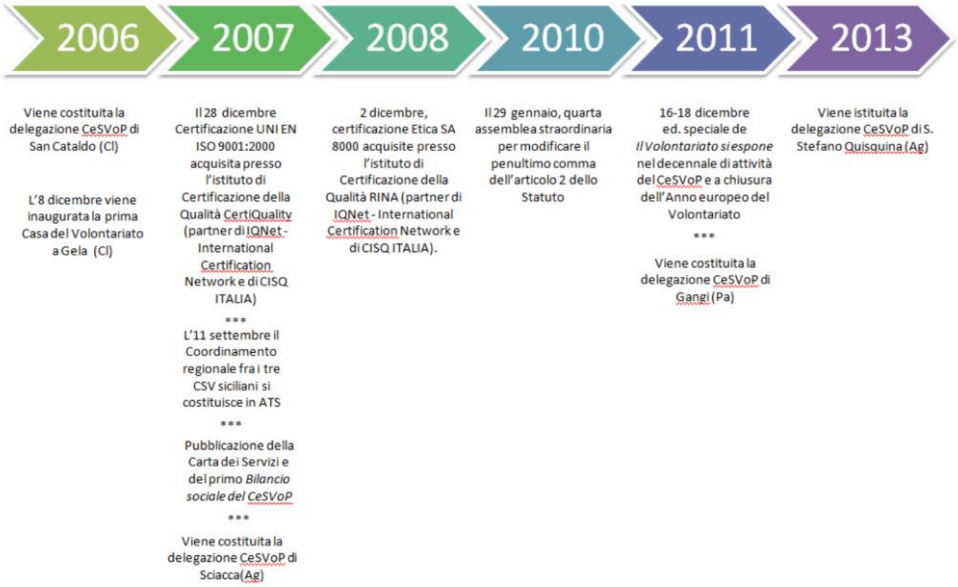


Fig. 4b – Consolidamento del CeSVoP nel territorio e della propria struttura nel primo decennio

Fig. 4c – Lo sviluppo del CeSVoP negli ultimi anni

La missione: valori e finalità perseguite

Ai sensi del CTS, nel 2019 il CeSVoP ha avviato una riorganizzazione dei servizi (vd. sotto cap. 6) in attuazione della normativa. Per i servizi organizzati mediante le risorse del Fondo Unico Nazionale (FUN) ci si è attenuti ai principi indicati dall'art. 63. c. 3 del CTS.

a. **principio di qualità**: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;

b. **principio di economicità**: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in **relazione** al principio di qualità;

c. **principio di territorialità e di prossimità**: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

d. **principio di universalità**, non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

e. **principio di integrazione**: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

f. **principio di pubblicità e trasparenza**: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri

destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

3.3 Le attività statutarie

Anche nel 2019 gli obiettivi strategici della programmazione del CeSVoP sono stati orientati, tramite l'espletamento del proprio mandato istituzionale di CSV, a potenziare il percorso di crescita dei volontari negli ETS e a consolidare le azioni poste in essere dalle reti di volontariato nelle comunità locali, anche in raccordo con gli altri attori del territorio. Il tutto per potenziarne il ruolo e il protagonismo nella costruzione e animazione della comunità. Pertanto sono state promosse la partecipazione, la cittadinanza attiva, nonché la diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale, garantendo pari condizioni di accesso di tutti gli utenti alle iniziative e ai servizi prodotti. I servizi sono stati erogati a titolo gratuito alle organizzazioni di volontariato in coerenza con l'art. 5 del CTS.

Dal punto di vista statutario, il 2019 può essere considerato per il CeSVoP (e per i CSV, in genere) una sorta di anno di rifondazione. Infatti, la procedura di accreditamento necessaria ai sensi del CTS ha richiesto un adeguamento dello statuto e dei regolamenti. Percorso di modifica che è stato avviato nel 2019.

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

Il CeSVoP, attraverso le sue programmazioni e attività, si è affermato nel territorio come Ente che ha sostenuto un volontariato capace di essere agente di promozione e coesione sociale attraverso una stretta e articolata connessione con le diverse espressioni della comunità territoriale. Esso, pertanto, anche nel 2019 è stato coinvolto ed è stato anche attivatore di reti territoriali di collaborazione, così come di convenzioni e accordi con soggetti del settore pubblico, del privato e del Terzo Settore.

Ecco alcune delle più recenti collaborazioni e reti:

- progetto di **Formazione dei Quadri di Terzo Settore (FQTS**) finanziato da Fondazione con il Sud e promosso da CSVnet e Forum Nazionale del Terzo Settore;
- accordo con **Fondazione con il Sud** per il **supporto alle reti** che hanno ricevuto da quest'ultima un finanziamento progettuale;

- collaborazione con **LABSUS** per la promozione dell'adozione del regolamento sull'amministrazione condivisa dei beni comuni;
- patti di collaborazione e accordi con numerosi enti locali sull'amministrazione condivisa dei beni comuni e per le Case del Volontariato
- protocollo con il Garante per l'Infanzia della Città Metropolitana di Palermo per azioni di supporto ai volontari palermitani nell'ambito delle povertà educative e dei percorsi di integrazione contro la marginalità dei minori, assieme al supporto per sviluppo di **comitati educativi** nei quartieri della città;
- percorso formativo, cui hanno partecipato alcuni operatori e dirigenti del CeSVoP, sulla riforma del CTS dlgs 117/2017 denominato **CAPACIT'Azione** con il supporto di CSVnet e Forum del Terzo Settore;
- collaborazioni con **Aiccon** in continuità al percorso iniziato a fine 2018 Comitato civico metropolitano verso una Fondazione di Comunità
- collaborazione e partecipazione della presidente al consiglio **ASVIS** per la promozione dei 17 goals dell'agenda ONU 2030
- accordo di collaborazione regionale – insieme agli altri due CSV siciliani – con l'Ufficio interdistrettuale esecuzione penale esterna (**UIEPE**) **Sicilia** per azioni di formazione e informazione in favore dei volontari degli ETS per una collaborazione con il Ministero della Giustizia in ambito di misure di comunità e messa alla prova.

3.5 Il contesto di riferimento

Il volontariato della Sicilia occidentale negli ultimi anni ha visto trasformarsi sulla base degli accadimenti sociali, economici e normativi degli ultimi decenni.

Cresce il volontariato spontaneo e informale che risponde per rispondere ad esigenze di carattere immediato ed estemporaneo e passa in bassa percentuale a forme di carattere strutturato e "istituzionalizzato". In una società in cui il tempo libero è il fattore più richiesto e ricercato tende a diminuire il numero delle persone disponibili a dedicare ore continuative e costanti, fidelizzandosi ad una particolare attività associativa. Crescono le cosiddette *pluri-appartenenze* ad attività estemporanee, così come ad associazioni che hanno obiettivi capaci di intercettare interessi e bisogni "nuovi" rispetti a quelli classici affrontati dal volontariato tradizionale. Di contro il volontariato organizzato lavora per una maggiore qualificazione dei propri volontari, cercando di rispondere alle esigenze sociali, ma anche a forme di cittadinanza più matura capace di occuparsi di spazi condivisi, di luoghi in cui esercitare cittadinanza e rappresentanza.

Diventano emergenti quei temi legati alla situazione nazionale e internazionale: povertà, questione

educativa, immigrazione, sviluppo sostenibile e ambiente. Il CeSVoP, in tal senso, nel 2019 ha promosso, insieme con le associazioni dei vari territori, molte attività rispondenti alle esigenze poc'anzi descritte. Rimane valido quanto contenuto nella ricerca regionale condotta tra il 2014 e il 2015 dai Centri di Servizio per il Volontariato della Sicilia (CeSVoP Palermo, CeSV Messina, CSV Etneo Catania) con il Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato Regione Sicilia (CoGe Sicilia), avvalendosi di un Comitato tecnico-scientifico (vd. segnidivolo.it). Di seguito una sintesi dei risultati emersi.

Ricerca regionale sui bisogni del Volontariato - Rilevazione COGE-CSV Siciliani, 2015

I numeri della ricerca

- 2.200 organizzazioni distribuite nelle 9 province: questo l'universo stimato e censito
- 1.168 le OdV che hanno risposto, più della metà dell'universo stimato (463 organizzazioni afferenti al CSV di Palermo, 88 al CSV di Messina e 583 al CSV di Catania)
- 2.843 settori di attività segnalati, pari a circa 2,5 settori di attività per ciascuna organizzazione rispondente
- 131.837 soci, 23.054 soci volontari attivi e 1.890 giovani del servizio civile, al 31-12-2014, nelle Odv considerate

Principali risultati

I settori prevalenti di attività sono: Assistenza sociale e protezione civile (42,1%); Cultura, sport e ricreazione (41%), Sanità (35,5%).

Più in dettaglio:

Organizzazioni di volontariato secondo il settore di attività

Settori di attività	N	%
Assistenza sociale e protezione civile	492	42,1
Cultura, sport e ricreazione	479	41,0
Sanità	415	35,5
Altre attività	334	28,6
Ambiente	224	19,2
Tutela dei diritti e attività politica	193	16,5
Istruzione e ricerca	98	8,4
Sviluppo economico e coesione sociale	85	7,3
Religione: Attività di promozione e formazione religiosa	64	5,5

Cooperazione e solidarietà internazionale: Attività per il sostegno economico ed umanitario	41	3,5
Relazioni sindacali e rappresentanza di interessi: Tutela e promozione degli interessi degli imprenditori e dei professionisti	8	0,7

Le organizzazioni siciliane individuano di preferenza come ambito al quale riferirsi quello locale o meglio comunale. L'80% delle OdV dichiarano di essere iscritte al Registro regionale delle organizzazioni di volontariato. Per coloro che hanno fruito dei servizi erogati dai CSV siciliani, il livello di soddisfazione dichiarata è molto elevato, per tutte le sei categorie di servizio: logistici, di consulenza, formazione, progettazione sociale, promozione del volontariato, informazione e comunicazione.

Tornando all'ambito territoriale di competenza del CeSVoP, il contesto di riferimento è dato da un mondo del volontariato che può essere ben rappresentato dai seguenti dati.

Al 31 dicembre 2019 nel database CeSVoP risultano essere presenti **1017** Organizzazioni di Volontariato, di cui una buona parte iscritte al registro regionale del Volontariato – Regione Sicilia e/o all'Elenco Territoriale di Protezione Civile, come si evince dalla tabella che segue.

Provincia	OdV presenti nel data base CeSVoP al 31/12/2019	OdV iscritte solo al Registro generale del Volontariato - Regione Sicilia al 31/12/2019	OdV iscritte solo all'Elenco Territoriale di Protezione civile al 31/12/2019	OdV iscritte ad entrambi i Registri al 31/12/2019	OdV non iscritte ad alcun Registro al 31/12/2019
Agrigento	163	101	22	17	23
Caltanissetta	120	79	18	5	18

Palermo	543	330	71	33	109
Trapani	191	123	25	25	18
Totale	**1017**	**633**	**136**	**80**	**168**

La prevalenza delle OdV risultano iscritte alla sezione ***a) solidarietà sociale*** del Registro regionale, seguite da quelle iscritte alla sezione ***b) socio-sanitaria***; seguono quelle iscritte al settore ***c) socio-culturale ed educativo*** e ***d) ambiente***. Residuale in numero di associazioni iscritte alla sezione ***e) promozione dei diritti civili e della persona***. In molti casi le organizzazioni sono iscritte a più settori (la tendenza maggiore si riscontra negli abbinamenti dei settori *a)* e *b)* e *a)* e *c)*.

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 COMPAGINE SOCIALE DEL CESVOP

La base sociale del Centro di Servizi è costituita fondamentalmente da Organizzazioni di Volontariato che interagiscono con ETS del territorio. Al 2019 essa è unicamente costituita da Organizzazioni di Volontariato, fatta eccezione per un socio che nel tempo ha fatto variazione in Associazione di Promozione sociale.

Al suo interno ritroviamo organizzazioni di primo, secondo e terzo livello che operano in differenti settori di intervento, le cui sedi sono variamente dislocate nei territori di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani. Alcune di esse /tra i soci fondatori) ha invece la propria sede in territori esterni al territorio di pertinenza del CeSVoP.

Enti Soci	Agrigento	Caltanissetta	Palermo	Trapani	Totale
di primo livello	26	31	118	46	221
di secondo livello	2	4	18	7	31
Totale	25	33	134	52	252

4.1.1 Consistenza a composizione della compagine sociale

Al 31 dicembre 2019 erano socie del CeSVoP **252** Organizzazioni di Volontariato, con un incremento di n. 5 per l'anno vigente, precedenti come di seguito rilevato:

Andamento del numero dei soci CeSVoP nell'ultimo triennio a confronto con il numero di OdV censite					
2017		2018		2019	
Soci CeSVoP	*Numero OdV*	Soci CeSVoP	*Numero OdV*	Soci CeSVoP	*Numero OdV*
244	1292	247	1297	252	1017

Il numero delle OdV fa riferimento alle organizzazioni censite dal CSV. In particolare, rispetto al dato OdV 2019 di quest'ultima tabella, occorre evidenziare che il 5 novembre 2019 il CeSVoP ha attivato il frontend del suo Sistema Informativo Integrato attraverso il quale tutte le OdV presenti nelle anagrafiche del CSV sono state invitate ad aggiornare i propri dati. Tale sistema ha permesso di aggiornare il database e di eliminare le anagrafiche obsolete.

Per quel che riguarda le modalità di ammissione a socio, sulla base di quanto indicato nello statuto CeSVoP vigente nel 2019, la richiesta di ammissione viene presentata tramite opportuna istanza corredata da documentazione attestante i prerequisiti e, una volta passata al vaglio positivo di una commissione di prevalutazione, il Comitato direttivo ne delibera l'approvazione, comunicandone esito all'OdV l'opportuno inserimento all'interno dell'elenco del Libro dei soci del CeSVoP. L'ammissione viene messa all'ordine del giorno della prima seduta utile dell'Assemblea dei Soci.

Di seguito sono riportati gli elenchi dei soci CeSVoP al 31/12/2019 secondo una distribuzione provinciale.

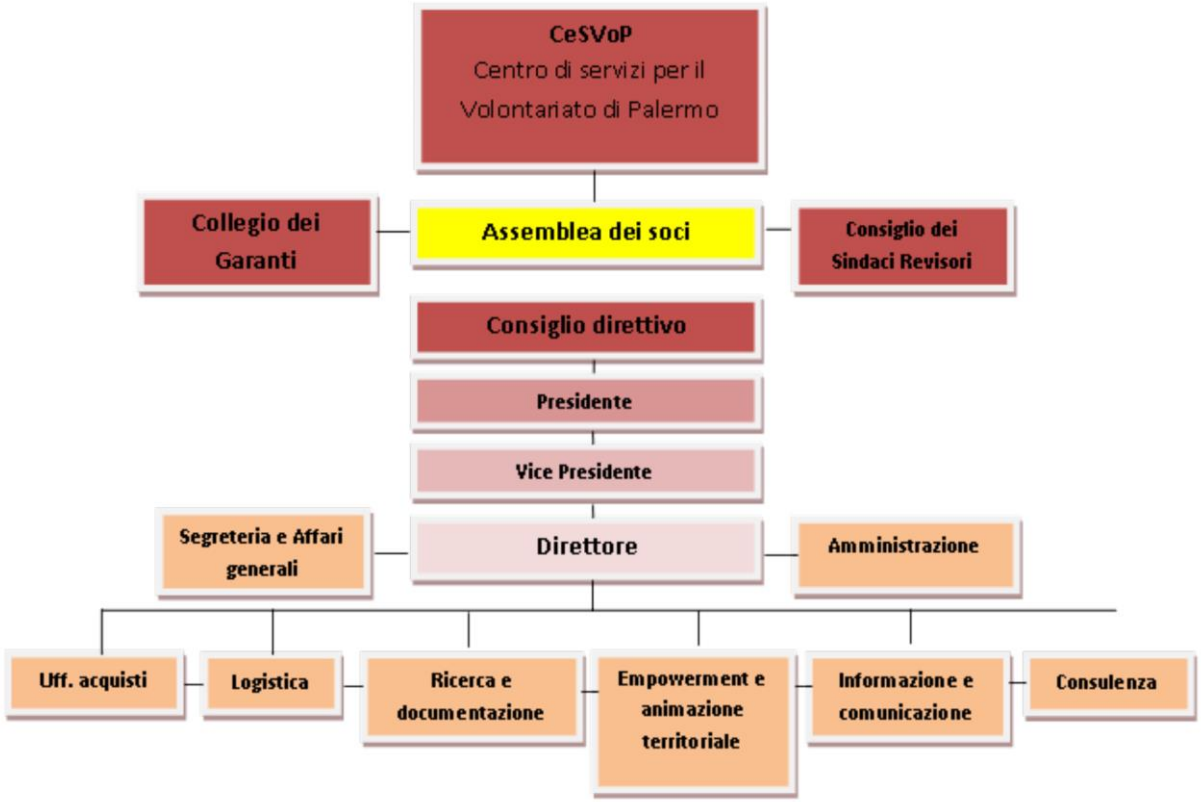
Agrigento	Ass. per l'integrazione sociale Giardina Parlato, Avis Comunale Agrigento, Avis Com.le - Campobello di Licata, Associazione Donatori Sangue Comunale di Racalmuto (ex Avis Com.le - Racalmuto), Avis Com.le - Menfi, Centro di Aiuto per la Vita Opera Don Guanella - Agrigento, Volontariato Italiano Missionario "Amore e Carità" Onlus, Ass. Impara a sorridere, Auser Volontariato Agrigento, AVULSS Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari - "Antonella Sutera" di Sambuca di Sicilia, Giubbe d'Italia di Aragona, ONVGI Coordinamento Nazionale, Ass. per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari - Nucleo Sciacca, Centro di Aiuto alla Vita M. Madre della vita - Canicattì, Auser Ribera APS (ex Amici della Terza età - Auser), Avis com.le - San Biagio Platani, Ass. Sicilia Soccorso, ONVGI Organizzazione Nazionale Volontariato Giubbe d'Italia Sezione Comunale di Cattolica Eraclea, Auser - Villaseta, Associazione Alzheimer Agrigento, Ass. Giorgia, Ass. Penelope Onlus, Ass. Azzurra Realmonte, Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà - Agrigento, Centro di Aiuto alla Vita Massimiliano Kolbe - Menfi, Voluntas, Associazione volontari italiani sangue sezione Com.le Grotte
Caltanissetta	Ass. Donatori Autonoma Sangue - Gela, Nessunostacolo (ex ANGLAT), Pubblica Assistenza PROCIVIS - Gela, Auser - Prov.le CL, Ass. per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari - Nucleo Gela, Ass. Centro di accoglienza Servirti, Centro Aiuto alla Vita - Gela, Croce del Soccorso Italiano, Sezione Scout di Gela "Fabio Rampulla" ONLUS, Donatori di Sangue ABZERO (ex Fratres San Cataldo), Ass. Italiana Donatori di Organi - San Cataldo, FIDAS Caltanissetta, Auser - Niscemi "Pino Cultraro", Confraternita di Misericordia - Niscemi, Ass. Croce D'Oro Butera, ADOSITALIA - GELA, Gela Famiglia ODV, Legambiente - Gela, Movimento di Volontariato Italiano Reg.le, Auser Circolo Letizia Colajanni - Caltanissetta, Auser - Riesi, Auser Circolo - Sommatino, Associazione di Volontariato "Sans Souci - ONLUS", Associazione Diabetici Eschilo "Maria Duchetta" ADE Assistenza Sociale non residenziale, P.A. Trinacria Emergency (ex ONVGI Giubbe d'Italia), Movimento Volontariato Italiano Gela, Archeoclub - Gela, Perfetta Letizia San Giovanni Evangelista, Associazione Valle del Salso, WWF Sicilia Centrale Caltanissetta, ANOLF Associazione Nazionale Oltre le Frontiere - Caltanissetta, Auser Circolo Serradifalco, Simpatiche canaglie, Mo.V.I. Federazione Provinciale di Caltanissetta, Croce Azzurra Nissena onlus (ex Associazione Europea Operatori Polizia - CL 2 onlus)
Palermo	Ass. Mirto Verde, Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà - Palermo, Associazione di Volontariato Penitenziario - ASVOPE, Auser Prov.le - Palermo, Avis Com.le - Monreale, Avis Comunale Capaci, Associazione Volontari Italiani del Sangue Montelepre, Avis - Associazione Volontari Italiani del Sangue sezione Com.le - Partinico, Avis Com.le - Roccapalumba, Avis Com.le - Aliminusa, Avis Com.le - Geraci Siculo, Avis Com.le - Palermo, Filo della Vita AVITI onlus - Ass. Volont. Italiana Trasporto Infermi, Associazione AVULSS Palermo ODV (ex AVULSS Ass. per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio Sanitari - Nucleo Locale di Palermo), AVULSS Associazione per il Volontariato Socio-Sanitario - Nucleo Cefalù, Centro di Aiuto alla Vita - Palermo, Fraternita di Misericordia - Valledolmo, Movimento dei Cittadini Sicilia, Telefono Amico Palermo, Pensiamo in Positivo Palermo ODV (ex

	Associazione di Volontariato Pensiamo in Positivo Palermo), Ass. Il Quartiere, Confraternita di Misericordia - Marineo, Confraternita di Misericordia - Palermo, Confraternita di Misericordia - Alia, Avis Com.le - Terrasini, Auser Circ. L. Sciascia - Palermo, Centro Astalli - Palermo, Guardia Marina Nazionale - Palermo, Associazione di Volontariato La Goccia, Ass. Famiglie Italiane Prevenzione Suicidio Marco Saura, ADVS - FIDAS Associazione Donatori Volontari Sangue - Termini Imerese, Avis Com.le Villafrati, Avis Com.le - Alimena, Ass. per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari - Nucleo Bagheria, Confraternita di Misericordia - Bompietro, P.A. Caltavuturo Aurora ONLUS, Avis Com.le - Carini, Avis Com.le - Ciminna, Avis Com.le - Corleone, Organizzazione Nazionale di Volontariato Giubbe d'Italia Sez. Corleone, Grifone Ass. Vol. Prot. Civile salute e ambiente - Gruppo di Corleone aderente Prociv Arci, AGE Associazione Italiana Genitori Provinciale di Palermo, Ass. Diritti Anziani Reg.le - Sicilia, Gruppo Donatori Sangue Fratres - Palermo, AISW Sicilia Onlus - Associazione Italiana Sindrome di Williams, AIL Palermo - Sezione di Palermo dell'Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e Mieloma ONLUS, Auser - Termini Imerese, Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà - Sicilia, Auser Circ. F. Purpura - Montelepre, Auser - Ndihma, Auser volontariato di Sicilia, Associazione Auser Circolo "Luciano Lama" Marineo, Auser Circolo di Villafrati "Giovanni Falcone", Auser Università Popolare Leonardo Da Vinci, Ass. Papà separati per la tutela diritti dei figli nella separazione, ADA - Associazione per i Diritti degli Anziani - Palermo, Ass. Diabetici Danilo Dolci, MOV Panormus - Movimento Orionino di Volontariato per Palermo, Associazione di Volontariato Sociale e Protezione Civile U.G.E.S. S.O.S. Palermo ONLUS, Associazione di Volontariato (ONLUS) "Il Mantello", Avis Prov.le - Palermo, Avis Com.le - Gangi, Avis Com.le - Godrano, Avis Com.le - Isnello, Avis com.le - Marineo, Associazione Volontari Italiani del Sangue (Avis Comunale Petralia Sottana), Avis com.le - Villabate, AVULSS Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari - Nucleo S. Giuseppe Jato, Centro di Aiuto alla Vita - Monreale, Movimento di Volontariato Italiano Reg.le, Archeo-Club di Sicilia, Banco Alimentare Sicilia Occidentale Onlus, European Radioamateurs Association - Palermo, Organizzazione Europea Volontari di Prevenzione e Protezione Civile - Distaccamento di Partinico (ex Organizzazione Europea Vigili del Fuoco Volontari di Protezione Civile), Ass. Nuclei Operativi nel Settore dei Trasporti Protezione Civile - Palermo, Associazione di Volontariato "Dimensione Uomo onlus", Associazione Nuovo Sentiero ONLUS - Santa Flavia, Crescere Insieme - Termini Imerese, Protezione Civile - Geraci Siculo, Guardie Ambientali Comando italia, Ass. di Vol. Prot. Civ. Himera Soccorso, Giubbe d'Italia di Chiusa Sclafani, ONVGI Sez. di Altavilla Milicia, Associazione di Volontariato Benedetto Balsamo, Ass. Italiana Genitori - Regionale Sicilia, Avis Reg.le Sicilia, Federazione Coordinamento Prociv-Arci Sicilia, Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia - Sez. Sicilia, Auser Circ. Rocco Chinnici - Misilmeri, Ass. Malati Reumatici - Palermo, Ass. Naz.le contro i tumori ONLUS - Sicilia, Ass. Quelli Della Rosa Gialla, Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà - Termini Imerese, P.A.I.M. Pubblica Assistenza Interland Madonita, Ass. Italiana Genitori - Giuseppe Pitrè, Avis com.le - Isola delle Femmine, Arciragazzi Sicilia, Ass. Fiocco Verde, Ass. Odissea, Centro Internazionale delle Culture Ubuntu, Marineosolidale ONLUS, Cerchi di vita, Associazione Cuore che Vede, Organizzazione di PC Overland, Ass. Musicale Culturale Harmonia, Agesci Palermo 4, Ass. Cattolici Anziani Volontari, Gruppo Emergenza Radio - Palermo, Ass. Volontariato Giovanni Paolo II, Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere Sicilia, Associazione di Volontariato San Benedetto, ANOLF Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere - Palermo, Giovani IN, Ass. Diabetici Orizzonti 2000, Centro Culturale Emanuele Piazza ONLUS, ANTEAS - Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà - Marineo, Meravigliosa Mente ODV, Luce dell'anima, Giubbe d'Italia sez. Palazzo Adriano, Oratorio Don Bruno Di Bella, Crescere Insieme Onlus, Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà - Ficarazzi, Confraternita di Misericordia Piana degli Albanesi, Ass. Assistenza Soccorso Croce Bianca Città di Balestrate, Ass. Internazionale Vigili del Fuoco in Congedo Protezione Civile e Volontariato Comm. Vincenzo Romano Distaccamento Santa Cristina Gela, AOPCS - Attività Operativa Protezione Civile e Sociale Volontariato, Ass. Mosaicando, Associazione Progresso Morale, Organizzazione Internazionale di Volontariato Giubbe d'Italia Sez. S. Flavia, La Sovrana, Miscelarti, Associazione delle persone con diabete Stili di Vita, Associazione Un Nuovo Giorno, Associazione Volontari Ospedalieri Palermo, VAPA Vigilanza Antincendio Protezione Ambientale, Avis Com.le San Mauro Castelverde
Trapani	Ass. Diritti Anziani - Marsala, Auser - Petrosino, Auser - Mazara del Vallo, Avis Com.le di Partanna, Avis Com.le - Campobello di Mazara, Confraternita di Misericordia - Partanna, Confraternita di Misericordia - Salaparuta, Confraternita di Misericordia - Petrosino, Ass. di Vol. La Provvidenza Onlus, Avis Com.le Trapani, Avis Com.le Santa Ninfa, Avis Comunale di Valderice, Guardie Ambientali Comando italia, P.A. Trapani Soccorso Onlus, P.A. Il Soccorso, Avis Com.le - Marsala, Avis Com.le - Calatafimi, Avis Comunale Castelvetrano, Avis Com.le - Gibellina, Avis Com.le - Mazara del Vallo, Avis Provinciale di Trapani, Avis Com.le - Salemi, AVULSS Associazione di Volontariato Onlus - Trapani, Ass. per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari - Castellammare del Golfo, Ass. Fidas

	Alcamo Onlus, Ass. Insieme per vivere ONLUS, Ass. P.A. SOS Valderice, Movimento per la Vita - Castelvetrano, Auser - Marsala, Ass. cult. di vol. Mondo Migliore, Ass. Internaz. Pantere Verdi ONLUS - Raggrupp. Prov.le di Trapani, Country Life Club 4x4 Castelvetrano Selinunte, Centro di Solidarietà Nicola Coppola, Unione Nazionale Arma Carabinieri Volontariato - Castelvetrano e Protezione Civile - Castelvetrano, Associazione Italiana per la Solidarietà, Auser Prov.le Trapani, Unione Nazionale Arma Carabinieri, Ass. Italiana per la Solidarietà Sez. Marsala, Auser - Castelvetrano, Mo.V.I. Federazione provinciale di Trapani, Il mio amico cane, Ass. Naz. Privi della Vista e Ipovedenti, Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà - Mazara del Vallo, Guardie ambientali Trinacria - Mazara del Vallo, AVEL - Associazione Volontari Età Libera, ANOLF Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere - Trapani, Eva club, Ass. GIVA Gruppo Internazionale Volontariato Arcobaleno Comitato Provinciale Trapani, Gruppo Fratres - Trapani, Dai un Sorriso - Associazione di Volontariato e Solidarietà, Associazione Nazionale per la Terza Età e la Solidarietà - Strasatti, Movimento Per la Vita di Marsala A.P.S., Ridi che ti passa

4.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Sulla base di quanto contenuto nello Statuto del CeSVoP vigente nel 2019, il sistema di governo e di controllo è articolato attorno a organismi che hanno il compito e la responsabilità di promuovere, gestire, autorizzare, programmare e verificare le attività poste in essere dal Centro di Servizi. Ecco a seguire una rappresentazione schematica del sistema di governo e di controllo.



Oltre all'organo di controllo interno al CeSVoP, risulta opportuno sottolineare che il CSV di Palermo è inserito all'interno di un più ampio sistema di controllo previsto dal CTS per i CSV, rispettivamente

l'ONC e l'Organismo Territoriale di Controllo (OTC).

Tutte le cariche elettive durano tre anni e sono gratuite (eccetto quelle del Collegio dei Sindaci Revisori).

4.2.1 Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci del CeSVoP ha i compiti indicati dall'art. 5 dello statuto vigente nel 2019. In tale anno, essa è stata convocata per 5 volte in seduta ordinaria, di cui una, quella di gennaio, per il rinnovo delle cariche sociali.

Data di svolgimento	N. soci presenti in seconda convocazione
22/01/2019	70
22/01/2019 elettiva	151
14/05/2019	38
11/09/2019	24
20/12/2019	32

4.2.2 Organo di Amministrazione

Il Centro è amministrato e gestito da un Comitato direttivo, composto da nove membri, di cui otto eletti dall'Assemblea dei soci in rappresentanza di un pari numero di sigle associative e uno nominato dal CoGe Sicilia (ai sensi dell'art. 2 c. 6, lett. d del DM 08/10/97).

L'Assemblea dei soci elegge otto membri del Comitato che devono essere aderenti alle organizzazioni soci fondatrici e/o ordinari del CeSVoP, durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

Per assicurare continuità all'attività e alle finalità del Centro, è previsto che almeno un terzo dei membri del Comitato siano scelti tra i soci fondatori.

Il Comitato direttivo è investito dei più ampi poteri per la gestione del CeSVoP. Di conseguenza, onde realizzare il programma di attività, pone in essere ogni atto esecutivo necessario.

Nel gennaio 2019, l'Assemblea dei soci ha rinnovato gli organi sociali. In particolare, per il Comitato

direttivo le votazioni hanno dato la seguente composizione.

1. Giuditta Petrillo (AUSER Sicilia)
2. Ferdinando Siringo (MoVI Sicilia)
3. Concetta Calabrese (Misericordie d'Italia)
4. Loredana Cuttitta (ADA prov. Palermo)
5. Biagio Cipolla (AVIS Sicilia)
6. Enzo Bisconti (ONVGI Santa Flavia)
7. Vincenzo Marino (Movimento dei Cittadini Sicilia)
8. Valentina Campanella (ANOLF Sicilia)
9. Fabio Armanio - Componente designato dal Comitato di Gestione

Nel corso del 2019 il Comitato direttivo ha svolto 10 sedute deliberative per un totale di circa 39 ore di attività.

	N. Consiglieri Partecipanti	N. ore di attività
Comitato direttivo n. 212 del 7 febbraio 2019	8	4h
Comitato direttivo n. 213 del 11 marzo 2019	6	4h e 15 min.
Comitato direttivo n. 214 del 15 aprile 2019	9	4h e 15 min.
Comitato direttivo n. 215 del 30 maggio 2019	8	4h e 45 min.
Comitato direttivo n. 216 del 8 luglio 2019	8	4h e 20 min.
Comitato direttivo n. 217 del 29 luglio 2019	6	4h
Comitato direttivo n. 218 del 25 settembre 2019	8	3h

Comitato direttivo n. 219 del 23 ottobre 2019	7	3h
Comitato direttivo n. 220 del 28 novembre 2019	6	2h e 20 min.
Comitato direttivo n. 221 del 18 dicembre 2019	7	5h

La media dei consiglieri partecipanti è pari a 7 in ogni seduta con un impegno medio per l'insieme dei consiglieri di circa **273** ore complessive per tutto l'anno.

4.2.3 Presidente

Il presidente, ai sensi dell'art. 7 dello statuto CeSVoP vigente nel 2019, è il legale rappresentante del CeSVoP. Convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Comitato direttivo. Inoltre, può adottare provvedimenti d'urgenza sottoponendoli entro 15 gg. alla ratifica del Comitato direttivo. E' affiancato, per i casi di assenza o impedimento temporaneo, oppure per deleghe transitorie o permanenti, da un vicepresidente.

Con il rinnovo degli organi sociali, nel febbraio 2019, il Comitato direttivo ha riconfermato Giuditta Antonia Petrillo quale presidente. Anche la carica di Presidente è gratuita.

4.2.4 Collegio dei Sindaci Revisori – Organo di controllo

Il Collegio dei Sindaci Revisori esercita una funzione di controllo sul rispetto della legge e delle norme dello statuto dell'associazione; redige una relazione al bilancio ed effettua controlli periodici sulla contabilità. Esso è organo di controllo amministrativo ed è formato da tre componenti effettivi e due supplenti. Uno dei suoi componenti effettivi deve essere nominato dal CoGe Sicilia (ai sensi dell'art. 2, c. 6, lett. d del DM 08/10/97). Gli effettivi eleggono al loro interno un presidente.

I componenti il Collegio devono essere iscritti all'Ordine professionale dei Ragionieri, Dottori commercialisti o all'Albo dei Revisori dei Conti. La carica di sindaco revisore è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CeSVoP.

Ai sindaci viene corrisposto un compenso determinato dall'Assemblea dei Soci

Nell'anno 2019 il Collegio degli Organi Revisori ha svolto le sue funzioni attraverso n. 4 sedute di verifica

contabile.

Due componenti eletti con Assemblea ordinaria soci CeSVoP del 22/01/2019 ed uno nominato dal Co.Ge. Sicilia prima della sua liquidazione. Il Collegio dei revisioni del CeSVoP è costituito nel 2019 da:

- Maria Italiano (AUSER Sicilia), presidente
- Onofrio De Luca (AVIS Sicilia), componente
- Bonomo Vincenzo (Co.Ge. Sicilia), componente

Nel 2019 come Collegio hanno svolto complessivamente 14 ore di attività, con una media di presenza del 100%

4.2.5 Altri organi sociali previsti dallo statuto: Collegio dei Garanti

Al Collegio dei garanti viene demandato, secondo le modalità stabilite nello statuto CeSVoP vigente nel 2019, la vigilanza sulle attività dell'associazione e la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra gli associati.

Il Collegio è formato da tre componenti effettivi e da due supplenti; i membri effettivi eleggono al loro interno il Presidente. La carica di membro del Collegio dei Garanti è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CeSVoP.

L'Assemblea dei soci elettiva del gennaio 2019 ha eletto il seguente Collegio dei Garanti

- Orazio De Guilmi (Ass. Reg. Danilo Dolci), presidente
- Maggio Sebastiano (AGe Sicilia), componente
- Armando Zanotti (ANTEAS prov. PA), componente

Per il 2019, il Collegio dei Garanti ha svolto una sola seduta, quella di insediamento per l'elezione del presidente e per verificare il lavoro pregresso e l'assenza di atti in essere da trattare, che è durata di circa 1 ora e 20 min.

4.3 I PORTATORI DI INTERESSE

Nella sessione che segue viene offerta una visione panoramica dei portatori di interesse che a vario

titolo entrano in interazione con il CeSVoP. L'attenzione, naturalmente, viene posta alla platea di destinatari prevista dal CTS.

4.3.1 Analisi degli stakeholder - portatori di interesse

Per *stakeholder* si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni al CSV, che sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa e che, in qualche modo, sono "influenzati" dalla sua azione.

I principali *stakeholder* del CeSVoP sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

I DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ DEL CSV

• Il mondo del volontariato delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.

• La comunità territoriale delle quattro province sopra indicate

• I finanziatori dell'attività del CSV

• Le Fondazioni di origine bancaria

I SOGGETTI CHE PARTECIPANO ALLA GESTIONE ED AL CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DEL CSV

• I soci di CeSVoP.

• Gli organi sociali di CeSVoP

• ONC (Organismo Nazionale di Controllo)

• OTC Sicilia (Organismo Territoriale di Controllo)

LE RISORSE UMANE COINVOLTE

• I volontari

• Il personale dipendente

• I collaboratori

• I consulenti

I SOGGETTI DEL SISTEMA CESVOP

• Gli altri Centri di Servizio

• CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Csv)

I PARTNER TERRITORIALI

- Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Az. Sanitarie, Università)
- Le organizzazioni del Terzo settore
- Le altre istituzioni pubbliche e private
- I fornitori di beni e servizi

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

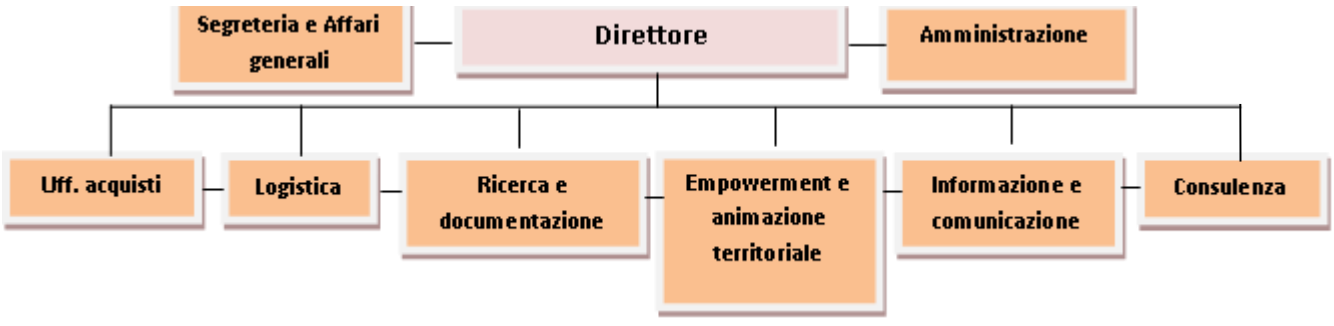
L'articolazione organizzativa del CeSVoP è stata oggetto di lunghe e complesse riflessione negli ultimi anni per coniugare le varie esigenze con la ridefinizione dei servizi esistenti. Il CeSVoP, nel rispetto delle normative vigenti, ha sempre organizzato i suoi servizi a partire dai bisogni delle OdV del territorio.

Nel 2019 i servizi sono articolati sulla base di specifiche aree che convergono sul territorio attorno alle attività di animazione territoriale, gestita da responsabili del territorio per ogni provincia; le articolazioni di consulenze specifiche sono distribuite a seconda delle specificità da operatori interni che operano presso la sede centrale o nei vari territori sulla base di richiesta esplicita delle associazioni e da alcuni consulenti esterni (prevalentemente su aspetti legali e di *fund raising*).

Altro passo importante è l'introduzione di una modalità di erogazione dei servizi alle OdV - già dal 2017 – per la quale, attraverso l'utilizzo di richieste online, si rende più prossimo il CeSVoP alle esigenze dei territori e si accelerano i tempi di risposta. Per questo sono stati attivati (e sono proseguiti per tutto il 2019) i *Servizi ad accesso diretto* e il *Supporto ai Grandi Eventi e alle inziative particolari delle OdV*. Tali trasformazione ha prodotto dei parziali cambiamenti organizzativi interni nella maggior parte delle aree di servizio, di segreteria, amministrazione. Anche per tale motivo è ancora in corso la ridefinizione del mansionario e fuzionigramma del personale dipendente.

5.1.1 Descrizione generale della struttura organizzativa

La struttura organizzativa è costituita da uno staff operativo composto da un totale di 18 dipendenti rappresentato attraverso un'organigramma articolato nei seguenti inquadramenti di aree di servizio:



Nella tabella che segue, invece, vengono indicati i ruoli ricoperti per ciascun operatore del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo:

Inquadramento del personale	Nome e Cognome
Direttore	Alberto Giampino
Funzionario amministrativo	Teresa Caramanna
Assistenti servizi amministrativi	Valentina Baldi e Benedetta Valenti
Segreteria interna	Loredana Strianese
Segreteria esterna	Tony Vaglica
Servizi logistici	Antonio Sparacio
Area monitoraggio e ricerca	Valeria Perricone
Area progettazione e consulenza	Marcella Silvestre
Assistenza e consulenza OdV	Adriano Ficano
Assistenze amministrative OdV	Andrea Cascino
Area informazione e comunicazione: Ufficio Stampa, produzioni editoriali Grafica, tecnologie e web	Nunzio Bruno Danilo Conigliaro
Area promozione	Giovanna Mastrogiovanni
Responsabili delle attività territoriali: Provincia di Palermo Provincia di Trapani Provincia di Caltanissetta Provincia di Agrigento	 Michela Uzzo Rossella D'Angelo Maddalena Orlando Paola Caracappa

5.2 LE RISORSE UMANE

Le risorse umane retribuite all'interno del CeSVoP per l'anno 2019 sono state complessivamente 18 a tempo indeterminato, a cui si sono affiancate altre figure con diverse tipologie di rapporto di

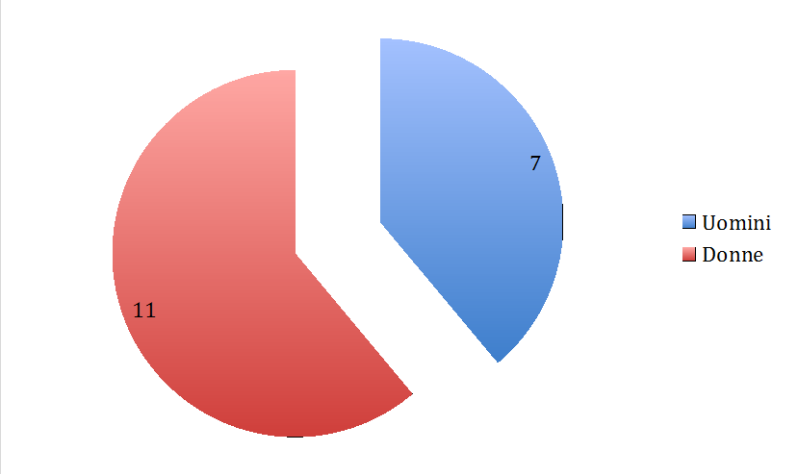
lavoro (dipendenti, collaborazioni professionali, consulenze qualificate e collaborazioni occasionali).

5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

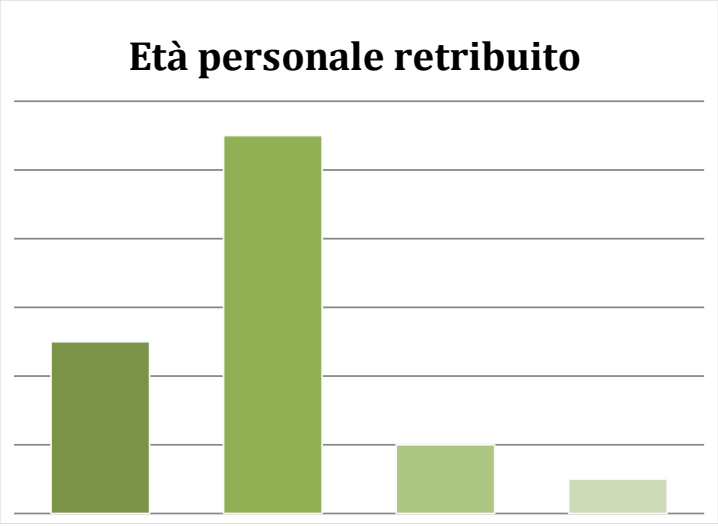
Risorse umane a titolo continuativo

Le risorse umane con rapporto di lavoro a tempo indeterminato nel 2019 vengono qui rappresentate attraverso alcuni elementi chiave che ne consentono una lettura e analisi generale: genere, titolo di studio, fascia d'età, riportati nelle seguenti rappresentazioni grafiche.

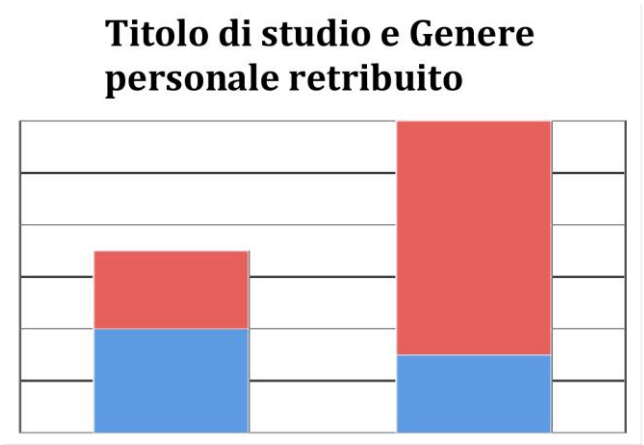
Ecco la suddivisione per genere.



La maggior parte del personale da quanto si evince dal grafico è nettamente maggiore per il genere femminile. L'età media è invece compresa tra i 41 e 50 anni.



Rispetto al titolo di studio, i dipendenti del CeSVoP che sono in possesso di un diploma di laurea sono in numero maggiore donne.



La prevalenza del personale a tempo indeterminato nel 2019 ha una posizione contrattuale full-time per il 78% e part-time per il 22%. La maggior parte di questi dipendenti (67%) è stato assunto a tempo indeterminato da oltre 10 anni.

Il contratto di lavoro nazionale applicato al personale dipendente è l'ANASTE. Nel 2019, il 33% dei dipendenti è inquadrato con un 6° livello, il 67% con un 7° livello, a cui si aggiunge un dipendente inquadrato con il 9° livello e uno con il 10°.

All'inizio del 2019, sono sorte alcune problematiche contrattuali riguardo la contrattazione di secondo livello, sottoscritta il 31/08/2018, che hanno determinato un nuovo confronto della Commissione del Comitato direttivo CeSVoP con il personale.

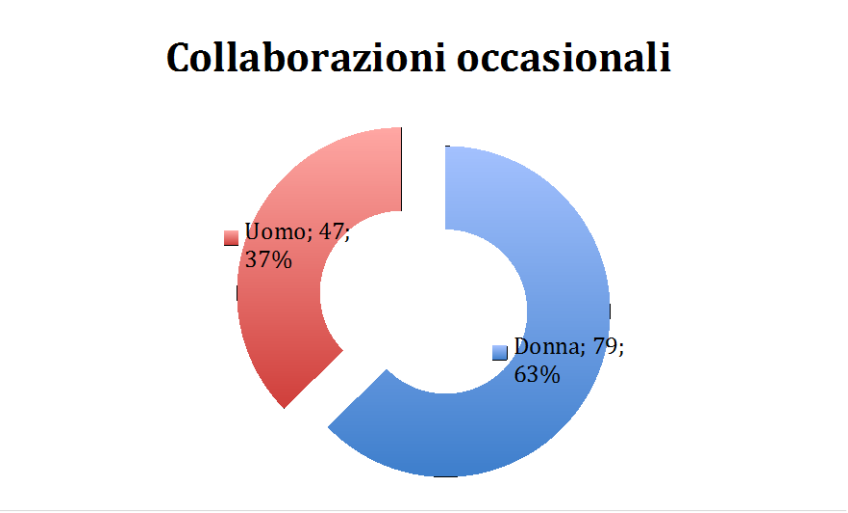
Collaborazioni occasionali

Le collaborazioni occasionali vengono qui distinte in due tipologie: quelle relative agli incarichi di esperti chiamati *ad hoc* dal CeSVoP per consulenze ed attività specifiche relative al funzionamento della struttura e le collaborazioni occasionali relative allo svolgimento delle attività poste in essere dalla programmazione CeSVoP per l'anno 2019.

Riguardo alla prima tipologia si riporta lo schema distinguendo le tipologie contrattuali e il numero di consulenti, che risultano essere per il 2019 un totale di 7:

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	N. consulenti
CONSULENZA FISCALE E AMMINISTRATIVA	1
CONSULENZA DEL LAVORO	1
CONSULENZA LEGALE	1
CONSULENZA SULLA QUALITA' ED ETICA	1
CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA' ED ETICA	1
MEDICO COMPETENTE	1
RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	1
TOTALE	7

Le collaborazioni occasionali legate all'attività di programmazione nel 2019 sono state complessivamente 126 di cui il 63% è donna.



Anche per il 2019 il Comitato Direttivo ha deliberato l'attivazione di incarichi per Tutor di progetto che seguissero nei vari territori la programmazione e i volontari impegnati nelle quattro province di competenza del CeSVoP. Per lo più sono state riconfermate gli incaricati già individuati nel 2018.

5.2.2 Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

Anche per il 2019, nelle 20 delegazioni territoriali sono presenti dei singoli referenti o compagini di volontari che assicurano la possibilità di svolgere attività presso le sedi di riferimento del CeSVoP al di là della presenza del personale retribuito, per un totale di 52 persone. Di seguito un prospetto sintetico per delegazione del numero di volontari che supportano le attività poste in essere dalle delegazioni CeSVoP.

Prov.	Delegazione	N. volontari referenti di delegazione o presenti nei Comitati di Presidenza
AGRIGENTO	Delegazione Agrigento	3
	Delegazione Sciacca	3
	Delegazione Campobello di Licata	3
	Delegazione S.Stefano di Quisquina	2
	N. TOTALE VOLONTARI	11
CALTANISSETTA	Delegazione Caltanissetta	3
	Delegazione Gela	4
	Delegazione S. Cataldo	3
	N. TOTALE VOLONTARI	10
PALERMO	Delegazione Palermo 1	1
	Delegazione Corleone	1
	Delegazione Marineo	1
	Delegazione di Partinico	1
	DelegazioneTermini Imerese	1
	Delegazione Valledolmo	1
	Delegazione Gangi	3
	Delegazione Bagheria	2
	N. TOTALE VOLONTARI	10
TRAPANI	Delegazione Trapani	3

	Delegazione Campobello di Mazara	6
	Delegazione Alcamo/Cmare del Golfo	3
	Delegazione Marsala	3
	Delegazione Mazara del Vallo	6
	N. TOTALE VOLONTARI	21
Totale complessivo volontari nelle 20 delegazioni CeSVoP		52

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP

6.1 GLI OBIETTIVI

All'interno della cornice transitoria delle Riforma del Terzo Settore il CeSVoP ha articolato il suo sistema di servizi verso i suoi portatori di interesse principali, ovvero i suoi *stakeholder* di missione.

Data la specificità del territorio, la presenza e la storia del volontariato e le situazioni contingenti, il Centro di Servizi si è attivato per rispondere ai bisogni delle associazioni attraverso un'azione strategica che risponda a più livelli di intervento: la singola associazione, piccole reti associative, reti più consolidate che afferiscono alle delegazioni o che nascono a seguito di partenariati progettuali oppure reti di associazioni di secondo livello che sono presenti anche nel resto del comprensorio delle province della Sicilia.

6.1.1 Le aree di bisogno

Le aree di bisogno intercettate attraverso gli incontri territoriali dedicati, le assemblee di delegazione e gli incontri a carattere tematico, hanno offerto la possibilità di cogliere la necessità di una formazione strutturata su differenti livelli, di consulenze dedicate alla nascita e sviluppo dell'associazione con livelli più o meno strutturati di approfondimento, ad una facilità di risposta nell'organizzazione di attività in cui è richiesto dal supporto logistico al supporto organizzativo e comunicativo per la realizzazione di eventi; in crescita la richiesta di modalità nuove di fund raising e people raising (facendo nascere ad esempio una nuova formula di supporto e qualificazione chiamata Gran Premio del Volontariato).

Altrettanto importante è per le OdV del territorio consolidare la rappresentanza attraverso delle azioni e percorsi che possano interessare le comunità locali, interagire con le Pubbliche Amministrazioni, gli Enti fino a creare talvolta dei veri e propri Patti di collaborazione per la co-gestione di beni e spazi di pubblica utilità. Purtroppo ad oggi solo in alcuni enti locali di piccola e media dimensione ma non nei capoluoghi o città più complesse.

Tutto questo ha portato il CeSVoP a riorganizzare le risorse a disposizione anche in vista

dell'ingresso degli ETS come destinatari dei servizi, dopo le opportune specifiche normative. Una classe fondamentale di destinatari è certamente costituita dalle Organizzazioni di Volontariato, ma in base a quanto previsto dal Codice del terzo settore (art. 63 comma 1) le azioni del CSV dovranno essere volte anche a "rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti di terzo settore" estendendo così la platea di coloro a cui il Centro si rivolge.

6.1.2 La programmazione e il suo processo di costruzione

Attraverso il Piano di programmazione 2019 il CeSVoP ha dovuto adattarsi alla fase di cambiamento normativo e di cambiamento del sistema nazionale di funzionamento dei CSV, in continuità con la programmazione 2018, tentando di coinvolgere gli *stakeholder* come previsto dal piano approvato dall'Assemblea e autorizzati dall'ONC ed esaminati dall'OTC (insediatosi nel Marzo 2019) ma che conseguentemente ha lasciato libero orientamento ai singoli operatori nel tentare di procedere in un lavoro coerente con i bisogni espressi dalle organizzazioni presenti sul territorio di competenza del CeSVoP. Questo processo di lavoro connette i vari tempi della programmazione del Centro di Servizi, che in questo anno si è configurata come tempo in cui tentare di avvicinare i bisogni del territorio e l'esigenza di riorganizzazione interna dei servizi, in una situazione di completamento delle normative dato che molti decreti collegati al Codice del Terzo Settore sono stati pubblicati a singhiozzo. E nell'assenza di reali indicatori non essendovi ancora specifiche indicazioni da ONC ed OTC sul monitoraggio.

6.1.3 Gli obiettivi di gestione individuati

Per il 2019 si è pertanto realizzato un percorso di erogazione dei servizi, fornendo alle OdV socie e non socie (iscritte e non iscritte al registro regionale del volontariato e all'Elenco Territoriale dei Protezione Civile Regione Sicilia) i servizi previsti dal Piano di Programmazione, facilitando i processi di rafforzamento delle reti territoriali attorno a specifiche tematiche ed attività tramite anche progettualità esterne al FUN rese disponibili da Fondazione con il Sud e/o bandi di enti pubblici. Sono state varie le sperimentazioni orientate alla possibilità di generare nuove attività, buone prassi e sperimentazioni in vista dell'apertura agli ETS, con differenti rapporti sui singoli territori.

6.2 LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il CeSVoP, in conformità con i principi di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso (punto d) e di pubblicità e trasparenza (punto f) richiamati esplicitamente dal CTS all'art. 63 comma 3 organizza il sistema di erogazione dei propri servizi attraverso la seguente modalità:

- la pubblicizzazione dei servizi che avviene tramite la proposta rivolta alle 19 delegazioni;
- l'accessibilità ai servizi e in particolare l'articolazione territoriale (sedi decentrate);

- l'accoglienza e l'ascolto degli utenti;
- l'elaborazione della domanda e la risposta integrata ai bisogni.

La pubblicizzazione dei servizi avviene attraverso:

- comunicazione su sito internet,
- produzione, stampa e distribuzione cartacea dépliant, e collegamento al sito
- newsletter
- promozione attraverso gli incontri di consulenza e le riunioni territoriali e delegazionali.

6.2.1 Presenza sul territorio

La promozione dei servizi avviene in maniera capillare anche nei territori, ottemperando così a quanto previsto dal principio di territorialità e prossimità ex art. 63) si è declinata nel 2019 attraverso il sistema di consulenze e di erogazioni dei vari servizi indicati nei paragrafi successivi e al contempo attraverso le attività svolte di incontro presso i territori, che hanno animato la vita delle delegazioni territoriali e delle Case del Volontariato:

	PA	**AG**	**TP**	**CL**	**Totale**
Numero Riunioni realizzate	19	21	28	29	97
N. Azioni progettate	55	29	23	45	152

6.3 LE ATTIVITÀ

In questa sessione vengono riportare informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate dal CeSVoP relativamente alla programmazione 2019 nelle diverse aree di attività del CSV, risultanti dalle azioni e servizi posti in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi.

6.3.1 Il quadro generale delle attività

In una prospettiva più generale il CeSVoP ha sviluppato il proprio sistema di erogazione dei servizi attorno ad un triplice sguardo, relativo ai:

- servizi offerti dal CSV;
- destinatari raggiunti;
- soggetti partner coinvolti nell'erogazione dei servizi.

Tale sguardo tiene conto dello sfondo attuale legato alla situazione transitoria della Riforma di Terzo Settore e al contempo ad una sempre più crescente necessità di potenziamento del rapporto con il territorio, non trascurando l'aspetto organizzativo e delle risorse che sono chiamate a rispondere alle richieste e ai bisogni del volontariato nelle province della Sicilia occidentale.

6.3.2 La comunicazione istituzionale

Nel 2019 il CeSVoP ha pubblicizzato i propri servizi e la propria *mission* soprattutto attraverso i canali social, il blog, il sito e stampe di materiale divulgativo. Si è trattato sempre di una comunicazione legata alla diffusione di informazioni sulle modalità di supporto alle OdV e di erogazione dei vari servizi. In particolare, una più specifica divulgazione è stata riservata a: consulenza e assistenza sulle novità della Riforma del Terzo settore; formazione sui beni comuni e sul welfare generativo; servizi ad accesso diretto e supporto ai grandi eventi delle OdV; Gran Premio del Volontariato; servizi e attività nelle Case del Volontariato di Caltanissetta, Gela, Sciacca, Bagheria e Termini Imerese.

6.3.3 I servizi del CSV

I servizi del CeSVoP sono stati rivolti alle Organizzazioni di Volontariato delle quattro province di pertinenza del CSV (Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani), iscritte e non iscritte al registro regionale del volontariato. A seconda della tipologia di servizio le associazioni sono guidate attraverso consulenze di orientamento ai servizi, incontri informativi territoriali, consulenze di carattere più specialistico ad usufruire delle opportunità più confacenti ai loro bisogni, in conformità a quanto indicato nel piano di programmazione dell'anno vigente.

Per alcuni servizi (ad esempio, i cosiddetti Servizi ad Accesso Diretto o Grandi Eventi) esistono dei regolamenti di accesso e di erogazione che sono stati approvati in sede di Consiglio Direttivo e Assemblea dei soci del CeSVoP. Questi servizi in particolar modo consentono alle associazioni che insistono su territori in cui non è presente una delegazione del CeSVoP di poter usufruire ugualmente dei servizi da loro richiesti. Per altri servizi invece (ad esempio quelli relativi all'animazione territoriale) le associazioni di volontariato vengono affiancate ad elaborare dei percorsi più strutturati attraverso dei cicli di incontro di ideazione, programmazione e progettazione esecutiva delle attività sui territori delle delegazioni. Tali attività coinvolgono le reti territoriali composte da ETS, Enti pubblici e privati ed hanno un budget dedicato per ciascuna delle delegazioni territoriali presenti nel territorio. Tutti i servizi erogati dal CeSVoP, sulla base di quanto indicato

nello statuto e nei regolamenti attuali del CeSVoP sono a titolo totalmente gratuito.

I servizi erogati dal CeSVoP sulle quattro province di pertinenza per l'anno 2019 si riferiscono a quanto indicato all'art. 63 c.2 del Codice del Terzo Settore in relazione alle seguenti tipologie:

1. Promozione, orientamento e animazione sociale;
2. Consulenza;
3. Formazione;
4. Informazione e Comunicazione;
5. Ricerca e Documentazione;
6. Supporto logistico;

Mentre nel 2018 è stato avviato un primo tentativo di raccogliere i dati relativi ai servizi erogati, tenendo conto del Modello di rilevazione dei servizi dei CSV (si veda appendice), cominciando a recuperare le prime informazioni generali per ciascun servizio non ancora bastevole per raccontare l'attività nel suo complesso. Il sistema di monitoraggio e valutazione avviene tramite una apposita scheda di rilevazione predisposta dall'area monitoraggio del CeSVoP. Purtroppo ciò non è stato possibile nell'anno 2019 a causa della fase convulsa di cambiamenti normativi e la difficoltà a riorganizzare il monitoraggio senza l'uso di schede servizi adegaute.

6.3.3.1 Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale

Sono considerati servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, tutte quelle attività rivolte ai nostri principali *stakeholder* che sono finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato, come indicato nel Codice di Terzo Settore.

6.3.3.1.1 Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva

In questa sede, invece, si intendono tutte le attività non direttamente rivolte agli ETS e ai volontari già attivi, bensì alla cittadinanza in generale o a suoi segmenti specifici (es. giovani), con l'intento di favorire il loro avvicinamento alla solidarietà e al volontariato, anche con la costituzione di nuove

organizzazioni. Rientrano qui invece le attività che creano occasioni di matching tra domanda o offerta di volontariato. I servizi di consulenza o formazione sui temi della promozione vanno rendicontati nelle sezioni relative al servizio specifico.

6.3.3.1.2 L'attività di Promozione del Volontariato

Nell'ambito della promozione del volontariato sono comprese tutte quelle attività volte ad avvicinare la cittadinanza e in particolar modo i giovani, al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori. Il CeSVoP nel 2019 ha promosso attività ed eventi di volontariato nei differenti territori, attraverso:

- Eventi di promozione richiesti alla sede centrale del CeSVoP (si tratta di eventi con specifiche tematiche che esulano dalla programmazione delegazionale).

- Convegni promossi e/o organizzati dalle OdV.

A seconda del livello di coinvolgimento territoriale e del numero di OdV e reti attivate attorno aspecifiche tematiche, le attività di promozione del volontariato e dei convegni sono state supportate da due nuove tipologie di servizi:

- Supporto ai Grandi eventi e alle Iniziative particolari delle OdV.

- Iniziative a valenza regionale di promozione delle reti di Organizzazioni regionali.

Si ricorda inoltre che per l'organizzazione di piccole iniziative ed eventi in cui è richiesto un supporto logistico o piccole spese il CeSVoP ha mantenuto anche il Servizio ad Accesso diretto. Per i dettagli si rinvia al paragrafo "Supporto logistico".

Nel **2019** il CeSVoP ha collaborato e/o supportato **77** Grandi eventi nelle quattro province occidentali della Sicilia, con la partecipazione o coinvolgimento di un numero complessivo di **249** OdV.

Provincia di riferimento	**Numero proposte Grandi Eventi CeSVoP pervenute**	**N. OdV richiedenti**
Agrigento	3	9
Caltanissetta	10	30
Palermo	50	167

Trapani	14	43
Totale	**77**	**249**

particolare ha supportato iniziative rivolte al volontariato o alla cittadinanza inerenti tematiche sulla cultura della solidarietà del volontariato, effettuate tramite:

a) incontri di sensibilizzazione o di approfondimento;

b) convegni, seminari, workshop o tavole rotonde;

c) eventi comunicativi e manifestazioni.

Inoltre a supportato non poche associazione attraverso i cosiddetti Servizi ad accesso Diretto di cui si riporta tabella

Provincia di riferimento	**Numero Servizi ad Accesso diretto erogati**	**N. OdV servite**
Agrigento	91	36
Caltanissetta	95	43
Palermo	442	195
Trapani	101	43
Totale	**729**	**317**

Per un totale di 143 eventi nei territori di cui si offre sintesi numerica per provincia nella tabella di seguito riportata.

Attività di promozione del volontariato	**AG**	**CL**	**PA**	**TP**	**TOT**

nei territori					
Convegni, conferenze e iniziative pubbliche	4	16	49	15	84
Numero di feste	2	5	6	5	18
Numero di mostre, spettacoli artistici	1	6	8	6	21
Numero di campagne promozionali	2	8	0	6	16
Numero di concorsi di idee	1	1	1	1	4
Numero di partecipanti alle iniziative di cui sopra	600	6000	15850	1800	24250

6.3.3.1.3 Promozione Volontariato Giovanile

Le azioni di promozione del volontariato giovanile, inserite nel programma di attività territoriali di animazione dedicate ai giovani che sono state realizzate nel 2019, sono riferite ai territori delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani, realizzando xx azioni/servizi consistenti in attività di varia natura e coinvolgendo un numero complessivo di 6420 giovani di varie fasce d'età.

L'attività di promozione attraverso azioni e progetti scuola-volontariato	**AG**	**CL**	**PA**	**TP**	**Tot**
Studenti coinvolti	320	3600	1100	1400	6420
Di cui, studenti universitari coinvolti	10	nessuno	0	10	20
Numero di Istituti Scolastici partner	8	19	16	13	56
Numero di ETS partner	20	42	33	40	135

Va anche ricordato che sono state realizzate delle attività consulenziali di **orientamento al volontariato** presso le sedi centrale e di delegazione delle quattro province (vedasi tabella):

Provincia	Orientamento al volontariato
AG	30
CL	172
PA	41
TP	12
Totale	**240**

6.3.3.1.4 Animazione sociale territoriale

La programmazione territoriale nel 2019 ha coinvolto le OdV delle delegazioni in un percorso integrato di servizi (promozione, formazione, reti di delegazione, promozione del volontariato giovanile) che ha tenuto conto dei bisogni specifici locali; il percorso locale di animazione territoriale che ha visto protagoniste le associazioni del territorio in relazione con le scuole, le P.A. (specialmente i Comuni) e varie realtà del Terzo Settore, sviluppando nuove forme di partenariato e collaborazione e dando alle OdV un ruolo strategico nella realizzazione di attività locali, ma anche ad essere un canale di diffusione di buone prassi a livello regionale e nazionale. Di seguito vengono riportati alcuni dati rappresentativi del lavoro fatto nelle 19 delegazioni territoriali presenti nelle province di pertinenza del CeSVoP attraverso il servizio di Animazione Territoriale che per l'anno 2019 si è fatta carico di coniugare le azioni nelle quattro province con gli obiettivi ONU relativi allo sviluppo sostenibile e promossi da ASVIS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile):

SERVIZIO DI ANIMAZIONE TERRITORIALE

Le OdV sono state coinvolte tramite:

- Campagna informativa su sito o social network

- Convocazioni a mezzo lettera

- Invio sms

- contatti telefonici

- 35 riunioni di programmazione da ottobre a dicembre 2019

Gli ambiti tematici tratta sono stati:

- di ambiente / animali,
- di tutela dei diritti,
- di volontariato dei fragili (progetti di accoglienza),
- di impegno civile,
- cittadinanza attiva,
- tutela dei beni comuni,
- di volontariato giovanile

come si evidenzia nelle immagini di seguito riportate

SERVIZIO DI ANIMAZIONE TERRITORIALE

I progetti di sviluppo territoriale si riferiscono alle cinque tematiche:

1) Volontariato e immigrazione 10 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, status economico o altro.

2) Volontariato e giovani goal 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 la promozione di una cultura di pace e di non violenza la cittadinanza globale.

3) Volontariato e beni comuni, culturali e paesaggistici

4) Volontariato ed economia goal 11 target 11.3

Entro il 2030 aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di

pianificazione e questione partecipata di integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi.

5) Volontariato ed inclusione sociale goal 1 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.

Ecco in sintesi i dati per provincia degli ETS e degli Enti pubblici coinvolti nelle attività di animazione territoriale:

Servizio di animazione territoriale per provincia	Ag	Cl	Pa	Tp	Tot
ETS coinvolti (senza ripetizioni)	84	66	202	84	436
Enti Pubblici coinvolti (senza ripetizioni)	27	26	59	26	129

6.3.3.2 Consulenza

I servizi di consulenza qui riportati rappresentano una visione ampia di consulenza dedicata a differenti aree di pertinenza: si tratta di assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

Consulenza e l'assistenza alla costituzione e alla gestione di un'Organizzazione di Volontariato

La consulenza e l'assistenza alla costituzione e alla gestione di un'organizzazione di volontariato, (di seguito Odv), è stata sempre più orientata a rispondere al bisogno crescente che le organizzazioni, informali o già formalizzate, hanno espresso nel dovere/volere creare/adeguare la propria struttura, il proprio modello organizzativo e le proprie modalità operative, alle nuove e vecchie esigenze delle comunità nelle quali agiscono, ottemperando a tutti gli adempimenti e scadenze previste a livello amministrativo, assicurativo, rendicontativo/contabile/fiscale, giuridico e operando in conformità con le leggi vigenti. Il supporto alle OdV è consistito anche

nell'accompagnamento ad adeguarsi alle nuove normative di settore (Decreto Pres. Cons. dei Ministri del 07/06/16, D.A. n. 1320 del 07/06/16 Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro regione Sicilia). Inoltre la realizzazione dei cicli di seminari formativi provinciali ha favorito una maggiore diffusione del servizio e potenziato l'efficacia di intervento consulenziale individuale, che in molti casi si è trasformato in un vero e proprio *coaching*.

Complessivamente nel 2019 sono state erogate consulenze rivolte a ETS, con una distribuzione territoriale e un relativo numero di utenti riportati nella tabella seguente:

Va rilevato che tra i destinatari, in vista di una formulazione di un nuovo statuto o in cambio statutario sono stati erogati servizi di consulenza a altre tipologie di ETS, gruppi informali che non hanno ancora maturato la formalizzazione in associazione e OdV neo costituite.

Servizi di consulenza forniti	Numero
Erogazioni fornite nel corso dell'anno	3270
Ore di consulenza erogate	5294
Utenti (senza ripetizioni)	1751

Gli ambiti tematici sono stati legati a temi giuridici, legali o notarili, di temi fiscali, di amministrazione, contabilità o rendicontazione economica, dell'organizzazione del gruppo di lavoro, o di rete, di progettazione.

In particolare il sostegno alla progettazione sociale viene attuato attraverso una strategia di supporto alle OdV per l'intero ciclo progettuale. In particolare il servizio si declina in:

- Ricerca bandi locali, nazionali ed europei (fund raising)
- Consulenze ed assistenza per Ricerca bandi nazionali ed europei
- Consulenze Progettuali
- Redazione progetti per partecipazione a bandi
- Redazione progetti per bandi europei
- Creazione partnership.

6.3.3.3 Formazione

L'attività formativa del CeSVoP risponde all'esigenza di qualificare i volontari per sostenerli nelle pratiche quotidiane, potenziando le competenze di base (conoscenza del volontariato, del suo specifico ruolo politico e di *advocacy* nei contesti attuali, della sua funzionalità e pertinenza) e sviluppando capacità tecniche specifiche e strumentali, con l'obiettivo di potenziare l'azione territoriale.

A seconda della tipologia di argomento e del livello conoscitivo il CeSVoP ha articolato il servizio di formazione all'interno della attività "Scuola del Volontariato" prevista nel piano di programmazione che è articolata su tre livelli:

1. Formazione di base
2. Formazione specifica
3. Formazione specialistica

Di seguito si offre una panoramica per territorio dei tre livelli di corsi di formazione realizzati nel 2019 dal CeSVoP, rispetto al numero di corsi, di OdV aderenti e di volontari partecipanti:

Sono state realizzate, con fondi dell'annualità precedente, le seguenti attività formative: Giornalismo e fotografia sociale (Gela), Informatica di base (Sommatino, Palermo e Sciacca), Formazione Advanced level per volontari organizzati di PC (Palermo), First responder, BLSD (Termini Imerese, Mazara del Vallo e Trapani), Tecniche di Primo soccorso (Montelepre).

Con fondi dell'annualità 2019 sono state realizzate ad oggi le seguenti attività formative: Il gruppo come elemento attivo di cambiamento (Gela), Informatica di base di II livello (Sciacca), BLSD (Gela e Palermo), Sicurezza generale (Palermo) ai sensi del D.lgs.81/08. Si ricorda, infine, che sono in essere le attività formative a valere sulle azioni regionali di formazione per dirigenti e personale del CeSVoP, aventi come soggetto attuatore il CeSVMessina, in merito a: Regolamenti Beni comuni con Labsus, Bilancio Sociale e verso l'impatto sociale con Csvnet e docenti delle università siciliane, nonché le attività di formazione ed aggiornamento sulla Protezione civile di cui è soggetto attuatore il CSV Etneo.

N. corsi	N. ETS	Ore durata	Ore partecipate	N. Allievi formati
28	237	413	9059	536

Riepilogo attività realizzate

Tipologia	AG	CL	PA	TP	Totali
Formazione di base	1	2	3	2	8
Formazione specifica	1	2	3	0	6
Formazione specialistica	0	0	2	12	14
Totali	**2**	**4**	**8**	**14**	**28**

Riepilogo formazione di base

PROVINCIA	ORE DURATA	ETS PARTECIPANTI	ALLIEVI FORMATI	ORE PARTECIPATE
AGRIGENTO	7	22	45	405
CALTANISSETTA	14	32	46	423
PALERMO	21	49	77	693
TRAPANI	14	37	80	720
Totali	**56**	**140**	**248**	**2241**

Riepilogo formazione specifica

PROVINCIA	ORE DURATA	ETS PARTECIPANTI	ALLIEVI FORMATI	ORE PARTECIPATE
AGRIGENTO	51	1	15	808
CALTANISSETTA	80	6	43	1706
PALERMO	93	17	74	1906
TRAPANI	0	0	0	0
TOTALI	224	24	132	4420

Riepilogo formazione specialistica

PROVINCIA	ORE DURATA	ETS PARTECIPANTI	ALLIEVI FORMATI	ORE PARTECIPATE
AGRIGENTO	0	0	0	0
CALTANISSETTA	0	0	0	0
PALERMO	73	23	56	1898
TRAPANI	60	50	100	500
TOTALI	**133**	**73**	**156**	**2398**

I corsi hanno trattato i seguenti argomenti:

- sanità,

- protezione civile,

- temi giuridici, legali o notarili,

- sicurezza o privacy,

- informatica o nuove tecnologie

6.3.3.4 Informazione e Comunicazione

Nel 2019 il CeSVoP ha pubblicizzato i propri servizi e la propria *mission* soprattutto attraverso i canali social, il blog, il sito e stampe di materiale divulgativo. Si è trattato sempre di una comunicazione legata alla diffusione di informazioni sulle modalità di supporto alle OdV e di erogazione dei vari servizi. In particolare, una più specifica divulgazione è stata riservata a: consulenza e assistenza sulle novità della Riforma del Terzo settore; eventi sui beni comuni e le attività territoriali; servizi ad accesso diretto e supporto ai grandi eventi delle OdV; Gran Premio del Volontariato; servizi e attività delle delegazioni e nelle Case del Volontariato.

Una particolare menzione va riservata all'inaugurazione, il 5 novembre 2019, dell'accesso da frontend al Sistema Informativo Integrato. E' stata avviata una campagna informativa capillare sul nuovo strumento e sulle possibilità che offriva. La strategia comunicativa è stata quella di segmentare i destinatari a cerchi concentrici, iniziando dagli enti soci del CeSVoP suddivisi per territorio provinciale (nel caso di Palermo, ci si è concentrati prima sulla città e poi sulla provincia) per poi progressivamente raggiungere tutti gli enti censiti. Lo strumento utilizzato è stato il mailing sistematico (almeno tre lanci per ciascun target) con verifica delle risposte e reinvio ai destinatari che non avevano risposto. Con la mail sono state anche inviate le istruzioni per registrarsi sulla piattaforma online. In tal modo, al 31 dicembre 2019, si è ottenuta una registrazione al Sistema

Informativo Integrato del 21,7% dei destinatari.

Di seguito, il dettaglio della comunicazione istituzionale CeSVoP , canale per canale.

Sito Internet

Gli accessi al sito www.cesvop.org nel 2019 sono **86.449** con 206 nuovi contenuti inseriti nell'anno. La **media di contatti** al **mese è di circa 7.000**. Nella lettura di questi dati, va pure considerato che a partire dall'11 novembre 2019 è stato messo online il nuovo sito, interamente riprogettato e rinnovato con funzionalità dinamiche e possibilità di interazione da parte dell'utente. Il nuovo sito è stato studiato anche per garantire l'integrazione fra le varie aree web e i canali social attivati dal CeSVoP.

Newsletter

Numero medio di destinatari nel 2019: **2.000**

Numero Newsletter inviate nel 2019: **39**

Social Network

Il CeSVoP raggiunge le OdV e i relativi *stakeholder* grazie ad un proprio account sui seguenti social network

- **Profilo Facebook**: **1.533** amici con un numero medio di post settimanali di .
- **Pagina Facebook**: **4.600** *like* e **4.385** *follower*
- **Twitter**: con **469** *follower*, con la media di **3** *tweet* medi settimanali.
- **Google plus**: con **83**.
- **Youtube**: **1** nuovo video caricato, 2.174 visualizzazioni del canale CeSVoP.

6.3.3.4.1 Informazione e Comunicazione

I Servizi di informazione e comunicazione sono finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità

locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente. Il servizio ha supportato le OdV a migliorare la comunicazione sociale per far sì che la loro azione sia più incisiva nel tessuto sociale del territorio, attraverso le seguenti azioni:

1. Servizio di consulenza qualificata

Nel 2019 il CeSVoP ha offerto un servizio di assistenza qualificata in ambito comunicativo, come di seguito riportato, rispetto ai seguenti ambiti:

- Elaborazione grafica e stampa materiali
- Consulenza per azioni comunicative
- Consulenza Informatica
- Prodotti grafici legati ai Servizi ad accesso diretto

2. Servizio di Informazione e comunicazione/Consulenza

	Agrigento	N. OdV Servite AG	Caltanissetta	N. OdV Servite CL	Palermo	N. OdV Servite PA	Trapani	N. OdV Servite TP
Elaborazione grafica e stampa materiali	50		120		744		100	
Consulenza per azioni comunicative	8		42		50		10	
Consulenza Informatica	20		10		60		13	
Prodotti grafici legati ai Servizi ad accesso diretto	50		20		250		53	
Totale	**128**	35	**192**	54	**1104**	301	**176**	50

Come si evince dalla tabella ammonta a d un numero complessivo di erogazioni pari a **1600**.

L'ampiezza del numero dei servizi erogati dipende da una nuova modalità di riclassificazione dei servizi consulenziali di comunicazione che tiene conto della tassonomia de modello unitario di rilevazione dei servizi a livello nazionale.

3. Servizio di comunicazione tramite periodici, attività informative, prodotti editoriali, campagne

Il servizio di comunicazione tramite periodici, attività informative, prodotti editoriali, campagne ha affrontato nel 2019 le seguenti argomentazioni:

- appuntamenti
- informazioni
- momenti formativi
- scadenze

I prodotti comunicativi più richiesti riguardano la richiesta di:

- articolo (o comunicato stampa)
- newsletter
- campagna di comunicazione
- pubblicazione
- prodotto audio/audiovisivo
- siti web

Di seguito è riportata la distribuzione provinciale dei servizi resi per tipologia di prodotto:

	N. servizi Ag	**N. servizi Cl**	**N. servizi Pa**	**N. servizi Tp**	**Totale**
articolo (o comunicato stampa)	1	12	47	2	62
Newsletter	39	39	39	39	39
campagna di comunicazione	7	7	7	7	7
Pubblicazione	0	1	8	0	9
prodotto audio/audiovisivo	8	5	15	3	31
Siti web	2	5	12	3	22

Periodico ed Attività Informative

L'attività dell'ufficio stampa nel 2019 ha prodotto 62 comunicati stampa (55 per eventi organizzati dalle OdV, 7 per attività di rete delle OdV o istituzionali del CeSVoP e dei CSV siciliani) con un tasso di pubblicazione (stampa e altri media) oltre il 95% e con la seguente suddivisione provinciale: AG 1 (2 OdV servite); CL 12 (6 OdV servite); PA 40 (48 OdV servite); TP 2 (2 OdV servite). Inoltre: nessuna conferenza stampa; la seconda edizione di un laboratorio radiofonico per i volontari della delegazione di Palermo.

La rassegna stampa online è stata pubblicata quotidianamente sotto forma di newsletter per il Comitato direttivo e lo staff del CeSVoP e sotto forma di notizie che hanno arricchito i canali social e il blog informativo Mondo solidale. La rivista regionale trimestrale Mondo Solidale non ha avuto uscite, mentre è continuata la collaborazione con il sistema informativo regionale dei tre CSV siciliani.

A ciò si aggiunge l'animazione/aggiornamento pagine e gruppi *facebook* (istituzionale, canali *youtube* e *account flickr*). Infine, non potendo più contare sull'incarico dell'addetto stampa del CeSV Messina, è stata continuata la collaborazione solo con la pagina *facebook* Sicilia Solidale News. Riguardo alle newsletter CeSVoP, nel 2019, ne sono state inviate 39.

Testi e pezzi scritti ed elaborati dall'operatore d'area 379 (per sito cesvop.org, blog Mondo solidale - con 59 post pubblicati nell'anno 2019 – 320 testi per produzioni editoriali e altro); 62 consulenze per azioni comunicative e 74 consulenze per eventi e convegni. Collaborazioni con altre aree CeSVoP per programmazione operatività fondi 2018-19, attuazione momenti formativi e iniziative territoriali.

Produzioni Editoriali e Multimediali

Nel 2019 sono state realizzate 9 produzioni editoriali e multimediali, alcune delle quali sono state presentate in 6 eventi pubblici locali e nazionali .

	Come attività di servizio alle OdV	**Come attività del CSV istituzionale**
Comunicati stampa	55	7
Conferenze stampa	0	0
Elaborazione newsletter	39	39

	Numeri pubblicazioni	**Copie prodotte totali**
Pubblicazione e diffusione di dispense, libri, manuali cartacei	8	3100
Audiovisivi, dvd, ecc.	1	253 visualizzazioni online

Campagne di Informazione Sociale

Nel 2019 sono state ideate e curate 7 campagne informative a "costo zero" sui social network e canali informativi on-line. Il tutto per: presentazione di pubblicazioni e prodotti video supportati dal CeSVoP e per il progetto Capacit'Azione sulla riforma del Terzo settore (in particolare, il Seminario regionale svoltosi a Palermo il 14 novembre 2019).

6.3.3.5 Ricerca e Documentazione

L'azione si concretizza attraverso la seguente modalità:

- mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente tematiche emergenti per il sociale e il Terzo settore.

- Ricerca e proposte di acquisizione di pubblicazioni a supporto delle progettualità e dell'erogazione dei servizi. I libri sono catalogati con sistema Dewey e la biblioteca aderisce ad un polo comunale

Tuttavia, si rende necessario un ripensamento delle attività di monitoraggio sia con un maggiore raccordo con l'area monitoraggio di CSVnet che per esigenze più evolute e frequenti nella lettura del territorio e dei suoi bisogni alla luce del rapporto con tutte le ETS secondo quanto indicato dal CTS.

6.3.3.5.1 Documentazione

L'azione relativa al servizio di Documentazione si concretizza attraverso la seguente modalità:

- mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente tematiche emergenti per il sociale e il Terzo settore.

- Ricerca e proposte di acquisizione di pubblicazioni a supporto delle progettualità e dell'erogazione dei servizi.

I libri sono catalogati con sistema *Dewey* e la biblioteca aderisce ad un polo comunale del Comune di Palermo ed è collegata con il sistema bibliotecario .

I titoli disponibili nel centro di documentazione ammontano a 858 volumi, si è siglato *il patto per la lettura con l'amministrazione di Palermo e si è inseriti nella rete biblioteconomica della città*

Per quanto riguarda la documentazione prodotta dal CSV (es. instant book, dossier, o vere e proprie collane) il CeSVoP mette a disposizione il prestito, la consultazione di collane, rimanendo disponibile alla servizio di Supporto nella ricerca dei volumi.

6.3.3.5.2 Ricerca

L'attività di ricerca nel 2019 è stata prevalentemente di carattere interno e finalizzata al supporto di iniziative di animazione territoriale.

6.3.3.6 Supporto logistico

I servizi di supporto tecnico-logistico, sono finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Il servizio di supporto logistico viene espletato dal Centro di Servizi attraverso:

- Prestazioni con risorse umane e/o strumentali interne al CeSVoP
- Prestazioni con risorse umane e/o strumentali esterne al CeSVoP

Riepilogo sui servizi logistici con risorse umane e/ strumentali interne erogati al 31/12/2019 nei territori delle quattro province di pertinenza del CeSVoP (dato provinciale):

In collegamento con le attività di promozione si occupa di supportare le associazioni nell'erogazione dei cosiddetti Servizi ad Accesso diretto:

Riepilogo di Prestito o noleggio, contratto o convenzione con terzi, riuso di beni, segreteria	Numero
Erogazioni fornite nel corso dell'anno	516
Prestiti di sedi, spazi o postazioni di lavoro	500
Prestiti di attrezzature logistiche	68
Prestiti di automezzi?	130
Utenti dei servizi (senza ripetizioni)?	351

6.4 LE AZIONI REGIONALI REALIZZATE DAI TRE CSV SICILIANI

I tre centri di servizio per il volontariato presenti ed operanti nella regione Sicilia, (CESVOP che opera nel territorio delle provincia di Agrigento, Caltanissetta, Trapani oltre che nell'area della Città metropolitana di Palermo, CSVE con competenza territoriale nella Città metropolitana di Catania e nelle provincie di Enna, Siracusa e Ragusa ed il CESV Messina che opera nel territorio della Città metropolitana di Messina) fin dagli inizi della loro attività hanno sempre svolto azioni sinergiche nei confronti dello staff degli operatori e della governance . In particolare oltre a lavori di ricerca e di analisi del fenomeno del Volontariato nelle sue differenti sfaccettature, si sono da sempre adoperati per azioni comuni e condivise per la promozione del Volontariato tra i giovani e per il supporto alla creazione di reti di solidarietà sia con azioni di formazione che di promozione presso gli enti locali e le pubbliche amministrazioni delle associazioni di volontariato e di Sviluppo di comunità con gli enti di Terzo Settore

In particolare nell'anno 2018, il budget dedicato alle azioni di carattere regionale promosse dai tre CSV ha visto tre proposte di rilievo molto interessanti, realizzate nel corso del 2019 ed in parte in fase di realizzazione:

- Attività di programmazione riguardante esercitazioni e formazione legata alla Protezione Civile il cui coordinamento progettuale è stato attribuito al ***CSV Etneo***

- Attività, il cui coordinamento è affidato al ***CESV Messina***, sulle seguenti tematiche: Il finanziamento degli ETS, Volontariato e beni comuni, La valutazione di impatto sociale. La prima di queste attività si è svolta e conclusa nel corso del 2020, le altre si concluderanno nel corso del 2020. Per le azioni di formazione concluse si riporta un approfondimento

- Attività di Promozione del Volontariato Giovanile curato da ***CeSVoP*** sul finire del 2018, già inserito nel bilancio sociale di competenza del 2018.

Tra le azioni aventi dimensione regionali si segnala inoltre la realizzazione del modulo del programma di formazione su "I Centri di servizio per il Volontariato " che si è realizzato il 14 novembre 2019 a Palermo nella sala gialla dell'Assemblea regionale Siciliana, nell'ambito del ***Progetto Capacit'Azione,*** un progetto di formazione sviluppato in collaborazione con il Forum del Terzo settore e CSVnet, con il sostegno del Ministero del lavoro delle Politiche sociali, finalizzato ad offrire una chiave di lettura condivisa ed approfondimenti sulla riforma del terzo settore

Corso di formazione regionale - Il finanziamento degli enti di terzo settore

Obiettivi formativi

· possedere una conoscenza dei principali canali di finanziamento attraverso bandi per gli enti del terzo settore in Europa

· approfondire strategie e strumenti di raccolta fondi

· approfondire le opportunità della finanza sociale anche alla luce degli strumenti giuridici previsti nella riforma del terzo settore

· acquisire competenze di consulenza finanziaria e fiscale, supporto gestionale per le imprese sociali, per le gli enti di terzo settore

Contenuti e descrizione delle attività:

Questa iniziativa si colloca nell'ambito delle azioni regionali di formazione promosse ed organizzate dal CESV Messina ed aperte alla partecipazione dei volontari e degli operatori dei CSV della Sicilia (CESVOP e CSVE).

La proposta formativa ha inteso mettere in evidenza, anche alla luce della novità derivanti dalla riforma del terzo settore, le opportunità che gli ETS hanno per promuovere e finanziare le proprie attività, sia attraverso la leva del finanziamento pubblico che quello privato e della finanza.

Tre i moduli formativi di approfondimento:

- Modulo 1 - Lavorare e finanziarsi per progetti - Fondi europei e nazionali

Docente Niccolò Triacca, Area Europa CSVnet

- Modulo 2 - Le raccolte pubbliche di fondi

Docenti: Emanuele Gambini e Ivano Magno, My Fund Raising

- Modulo 3 - La finanza come strumento di crescita e di finanziamento del terzo settore

Docente Roberto Museo direttore CSVnet

Relatori: Gaetano Giunta - Fondazione di Comunità di Messina, Gabriele Vaccaro - Banca Etica, Daniela Merenda - Banca Intesa

Destinatari

- Volontari delle organizzazioni di volontariato e degli altri enti di terzo settore
- Operatori dei CSV della Siciliani

L'iscrizione è stata effettuata mediante compilazione on line di apposita scheda reperibile sul sito

internet e diffusa mediante newsletter

Tempi e fasi di attuazione

L'attività formativa si è svolta nei mesi di gennaio aprile secondo il seguente calendario

	Date	n. ore in aula	Sede	n. ore in fad
Modulo 1 - Lavorare e finanziarsi per progetti - Fondi europei e nazionali	11 – 12 marzo	18	Palermo	10
Modulo 2 - Fundraising e crowdfunding dopo la Riforma del Terzo Settore: strategie e strumenti	22 – 23 marzo	20	Lentini (SR)	10
Modulo 3 - La finanza come strumento di crescita e di finanziamento del terzo settore	3 – 4 aprile	16	Messina	10

Territorio

La proposta formativa che si è svolta in tre diversi sedi nell'ottica di una dimensione regionale dell'azione

Partner

L'attività gestita direttamente dal CESV Messina che ha concordato obiettivi, contenuti e tempistica con il CESVOP ed il CSVE ha visto come partner:

· CSVnet che ha messo disposizione suoi esperti per le attività di docenza per l 1° ed il 3° modulo e la piattaforma di FAD

· Myfundraising per le docenze relative al 2° modulo

· La cooperativa "Beppe Montana" per lo svolgimento del 2° modulo presso un bene confiscato.

Esiti

N° ore di formazione	N° partecipanti	N° ETS
47	28	10

Partecipanti di cui 16 di riferimento del CESV Messina, 7 del CSVE e 5 del CESVOP

Monitoraggio e valutazione

Molto buona anche la valutazione di questo ciclo di incontri formativa con una valutazione ottima pari all'80%.

Qualità complessiva				Soddisfazione aspettative				Qualità dei docenti			
Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
0%	12%	0%	88%	0%	12%	0%	88%	0%	0%	18%	82%

6.5 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Anche per l'anno 2019 le OdV hanno potuto esprimere la loro soddisfazione rispetto ai servizi erogati dal CeSVoP tramite modulo cartaceo, presente presso le sedi del CeSVoP e conferito presso le apposite urne, oppure tramite *format online* che gli operatori inviano tramite *e-mail* agli utenti. Si precisa che i questionari sono stati compilati in forma anonima; solo alcuni utenti liberamente, anche se non richiesto, hanno lasciato i propri riferimenti. I dati raccolti vengono confrontati con le annualità precedenti come si evidenzia nella tabella a seguire:

Anno	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Questionari compilati	365	306	356	212	287	147	158

Risposte con evidenza di soddisfazione	348	289	340	212	279	132	153
%Questionari con evidenza di soddisfazione sul totale dei questionari compilati	95%	95%	95,5%	99,6%	97,2%	89,7%	97%

Si è mantenuto anche per l'anno 2019. Segue la tabella relativa all'anno 2019 su un campione di 158 schede. Nel questionario di soddisfazione il grado va da 0 (0 = per nulla soddisfatto) a 5 (5 = molto soddisfatto):

I maggiori temi su cui si sono espressi nella sessione aperta relativa ai commenti e ai suggerimenti sono:

- Conferme e rinforzi positivi sui servizi erogati con professionalità e competenza
- Orari di ricevimento/tempi di risposta
- Miglioramento diffusione/comunicazioni sulle attività o i servizi
- Maggiore sostegno con servizi mirati o personalizzati
- Richieste di miglioramento dei servizi già attivati.

6.5.1 Strumenti per la qualità

I principi a cui il CeSVoP adotta una serie di strumenti nell'organizzazione dei propri servizi (comma 3 dell'art. 63), ispirandosi al CTS. Tra essi: il principio di qualità"- "i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità" e il "principio di pubblicità e trasparenza" – i CSV "adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari".

Come già citato alla sessione n.3 del presente documento, il Centro di Servizi svolge un controllo della qualità attraverso un sistema previsto secondo la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015 Quality Management System** di cui è in possesso. Si ricorda altresì che il CeSVoP ha acquisito anche la

certificazione **ETICA SA 8000-2014.**

Allo stesso modo a partire dal 2007 il CeSVoP ha adottato la **Carta Servizi** quale strumento per un'accessibilità dei servizi a tutti gli utenti potenziali presenti nei territori di competenza. Per il prossimo anno si prevede la possibilità di avviare un percorso di aggiornamento di tale carta estendendola ai nuovi stakeholder. La diffusione della Carta Servizi attualmente avviene attraverso la consultazione del sito nella sessione ad essa dedicata: http://www.CeSVoP.org/files/CARTA%20DEI%20SERVIZI%20CeSVoP.pdf

6.5.2 Gli obiettivi di miglioramento

Il CeSVoP sta proseguendo il percorso di facilitazione nel rendere più prossimi ed immediati i servizi da erogare alle Organizzazioni di Volontariato nel territorio. A tal proposito prosegue il percorso di radicamento e e consolidamento dei rapporti tra volontariato e istituzione nei territori attraverso l'animazione territoriale, promuove azioni di sostegno al people raising e fund raising attraverso la sperimentazione del Gran Premio del Volontariato. LA riorganizzazione dei servizi e la prossimità verrà resa più agevole anche attraverso il sistema di front end della piattaforma gestionale informativa di cui il CeSVoP si è dotato.

In vista dei nuovi obiettivi normativi ha avviato anche un'ipotesi di servizi di base a partire dai quali potersi interfacciare con gli ETS del territorio in maniera pertinente a quanto richiesto dal CTS. In ogni caso anche alla luce del cambiamento della popolazione di utenza di riferimento nel territorio è chiaro che necessita un questionario online da esaminare insieme ad eventuakli terzi oltre all'attività interna con focus group e riunioni di delegazione.

7. ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE

L'ente in questi anni ha sviluppato qualche altra attività residuale in particolare a supporto dei progetti finanziati da Fondazione con il Sud. Per quanto riguarda i contenziosi aperti sono da menzionare: uno dal 2016 con l'Opera Pia Palagonia e Conte di Ventimiglia a seguito dell'obbligo di evacuazione, da parte dei vigili del fuoco e dell'autorità comunale di Palermo, dei locali di Via Maqueda n.334 ovvero palazzo Grassellini, a seguito del rischio crolli causato dall'incuria e dall'assenza di lavori di restauro da parte della stessa proprietà ovvero dell'Opera Pia sopra menzionata; mentre l'altro più recente del 2018 è limitato ad una conciliazione in atto per il mancato saldo di un fornitore da parte di una rete regionale che si era avvalsa del bando di promozione eventi promosso dal CeSVoP, CSVEtneo, CeSVMessina e Co.Ge. Sicilia, in cui com'è noto il CeSVoP come d'uso ha esercitato un ruolo di servizio ed intermediazione con i fornitori.

Per quanto concerne l'impatto ambientale il CeSVoP nel 2018 ha avviato, presso i propri uffici, il recupero di toner, batterie ed è in transizione per l'uso di stoviglie, bicchieri e posate riciclabili in sede e nelle sue iniziative.

8. DATI ECONOMICO-FINANZIARI DELLA GESTIONE

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 del CeSVoP – Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo – composto da Stato Patrimoniale, Rendiconto gestionale e Nota integrativa – è stato redatto nel rispetto dei principi generali e dei postulati per come contemplati dagli articoli del codice civile nonché in conformità alle disposizioni previste dal Modello Unificato di Rendicontazione delle attività e secondo quanto la legge attribuisce agli enti gestori destinatari delle risorse di cui all'art. 62 del decreto legislativo n. 117 del 3 luglio 2017.

Partendo dai prospetti sinottici approvati, la sezione in parola si prefigge di fornire le principali informazioni sulla dimensione economico-finanziaria dell'associazione relative, in particolare, a:

- la composizione dei proventi e degli oneri di competenza del 2019, adeguatamente ripartiti, rispettivamente, per fonte di provenienza e per area di attività, nonché la loro comparazione, ove utile, con i dati dei due esercizi precedenti;
- l'articolazione della situazione patrimoniale 2019, fornendo un breve raffronto con gli importi relativi ai due esercizi precedenti;
- la struttura delle voci più rilevanti dell'attivo e del passivo.

8.1.1 Proventi

I proventi, come previsto dalla normativa nazionale e regionale, l'Associazione CeSVoP, ente gestore del CSV di Palermo, redige un unico bilancio che comprende sia i finanziamenti provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato (ex legge 266/01 alimentato dai contributi delle Fondazioni Bancarie del territorio – ora Fondo Unico Nazionale FUN), principale fonte di finanziamento del CSV, che quelle provenienti da altre fonti.

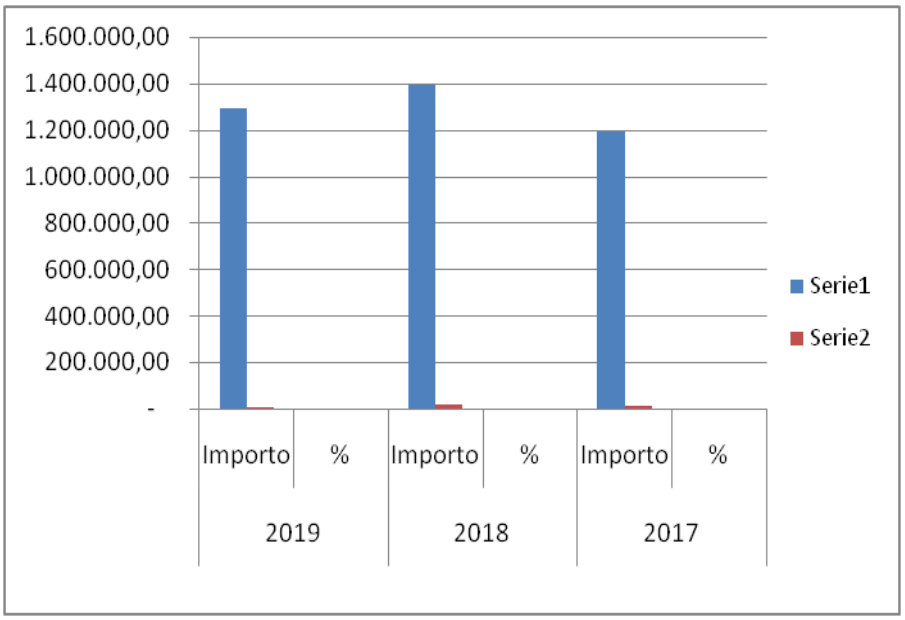
Nel 2019 il CeSVoP ha ricevuto finanziamenti per **1.300.654,78 Euro** quasi tutti provenienti dal Fondo Unico per il Volontariato (ex FSV). Qui di seguito il dettaglio delle fonti di finanziamento per l'anno 2019, classificate per provenienza (dati per competenza tratti dal bilancio consuntivo 2019).

La tabella seguente mostra la loro distribuzione – distinguendoli altresì in proventi di natura gestionali e di natura extra-gestionali – in ragione della fonte di provenienza. Gli "altri proventi" si riferiscono solo a Contributi su progetti:

PROVENTI							
		2019		2018		2017	
Voci		*Importo*	*%*	*Importo*	*%*	*Importo*	*%*

Contributi da Fondo Speciale per il Volontariato		1.295.128,16	99,58	1.391.530,48	98,74	1.194.331,54	98,91	
Altri proventi della gestione		5.526,62	0,42	17.765,91	1,26	13.212,90	1,09	
Totale proventi		**1.300.654,78**		**1.409.296,39**		**1.207.544,44**		

Tabella



Grafico

8.1.2 Oneri

In merito agli oneri sostenuti nel periodo, di seguito viene proposta una lettura della situazione economica, con particolare riferimento agli oneri sostenuti nell'ultimo triennio, suddivisi per aree strategiche; si ritiene che tale classificazione per tipologia di attività svolta, già utilizzata negli schemi di bilancio di esercizio, sia significativa ed idonea a restituire – almeno in prima battuta – le principali scelte operate dal CeSVoP in merito all'utilizzo delle risorse a disposizione.

Più precisamente, tale rappresentazione ha lo scopo di per dare maggior visibilità alle variazioni fra i tre esercizi e di dettagliare l'andamento della spesa relativamente alle differenti tipologie di servizio erogate alle OdV, che, come si nota, nell'arco dei tre anni presenta un andamento crescente tra il 2017 e il 2018, ma decrescente rispetto al 2019. Dagli indici percentuali di ripartizione delle

varie aree sul totale si può osservare una distribuzione costante nel triennio dei servizi, con un sensibile incremento nell'area Animazione territoriale, riconducibili all'intento di sviluppare sempre più il volontariato nei territori consolidamento ; mentre, a seguito di una politica di contenimento dei costi di struttura, l'andamento degli oneri di Supporto generale si mantiene pressoché costante nel triennio di riferimento.

Segue anche rappresentazione grafica che ne rende immediata la visualizzazione delle differenze nell'ultimo triennio:

RICLASSIFICAZIONE PER AREE STRATEGICHE							
		2019	% sul totale	2018	% sul totale	2017	% su total
Sostenere e qualificare il volontariato		**346.683,66**	**26,65%**	**410.719,90**	**29,12%**	**405.448,88**	**33,58**
Supporto alla crescita e allo sviluppo delle Odv	Supporto logistico e oneri funzion. sportelli operativi	199.491,38	15,34%	214.369,22	15,20%	199.326,47	16,51
Sostegno alla progettazione sociale, a reti e coordinamenti	Progettazione e consulenza ed assistenza	107.951,10	8,30%	152.803,83	10,83%	175.463,00	14,53
Qualificazione del volontariato	Formazione	39.241,18	3,02%	43.546,85	3,09%	30.659,41	2,54
Promuovere il volontariato e i suoi valori		**605.240,84**	**46,53%**	**651.743,66**	**46,21%**	**458.611,15**	**37,98**
Facilitare incontro Odv e cittadini	Informazione e comunic. e Ricerca e documentaz.	175.198,10	13,47%	181.644,16	12,88%	124.423,14	10,30
Far crescere la cultura della solidarietà	Promozione	179.426,63	13,80%	333.879,22	23,67%	235.470,50	19,50
Promuovere il volontariato nei territori	Animazione territoriale	250.616,11	19,27%	136.220,28	9,66%	98.717,51	8,18

Oneri di supporto generale		**337.892,78**	**25,98%**	**339.096,84**	**24,04%**	**339.212,07**	**28,09**
Oneri finanziari		**1.463,03**	**0,11%**	**950,00**	**0,07%**	**789,35**	**0,07**

Oneri straordinari		**0,00**	**0,00**	**1.163,04**	**0,08%**	**0,00**	**0,**
Investimenti/Ammortamenti		**9.374,47**	**0,72%**	**6.785,90**	**0,48%**	**3.482,99**	**0,29**
Totale oneri		**1.300.654,78**		**1.410.459,34**	**100,00%**	**1.207.544,44**	

Tabella 2

La tabella seguente mette in evidenza il rapporto tra oneri di struttura e oneri di missione e, come si può osservare, nel triennio in esame presenta un trend sempre più positivo:

	2019	**2018**	**2017**
Costi di struttura	25,98%	24,04%	28,09%
Investimenti	0,72%	0,48%	0,29%
Costi per servizi	73,19%	75,33%	71,56%
Altri costi	0,11%	0,15%	0,07%

Tabella 3

Per una visione sistemica e complessiva, si ritiene necessario riportare il prospetto degli oneri dell'anno di riferimento (in forma sintetica e con il confronto dei valori dell'anno precedente) ; sebbene le voci che compongono tale Rendiconto Gestionale non coincidano esattamente con l'elencazione delle attività previste all'art. 63 del CTS, esso rappresenta – al momento della redazione di questa edizione delle linee guida- il documento di riferimento del sistema CSV in tema di rendicontazione economica.

Gli oneri per sostenere le attività del CeSVoP sono stati nel complesso **1.300.654,78 Euro** divisi in oneri relativi allo svolgimento delle attività del CSV, per **961.298,67 Euro** e oneri di supporto generale per **337.892,78 Euro** (oltre oneri finanziari pari ad € 1.463,03).

ONERI PER DESTINAZIONE 2019

ONERI	**2019**	**2018**
1) ONERI PER DESTINAZIONE		
1.1) Oneri per attività CSV		

1) Promozione del volontariato	179.426,63	333.879,22
2) Consulenza e assistenza	70.554,04	64.952,13
3) Formazione	39.241,18	43.546,85
4) Informazione e comunicazione	144.127,78	146.335,98
5) Ricerca e Documentazione	31.070,32	35.308,18
6) Progettazione Sociale	37.397,06	87.851,70
7) Animazione Territoriale	250.616,11	136.220,28
8) Supporto logistico	72.718,40	89.511,40
9) Oneri di funzionamento sportelli operativi	126.772,98	124.857,82
10) Ammortamenti	9.374,47	2.089,89
1.2) Oneri Altre attività Tipiche dell'Ente Gestore		
Totale oneri per destinazione servizi	**961.298,97**	**1.064.553,45**
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI		
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE		
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	**1.463,03**	**950,00**
5) ONERI STRAORDINARI		**1.163,04**
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	**337.892,78**	**344.742,85**
TOTALE ONERI	**1.300.654,78**	**1.410.459,43**

ONERI PER DESTINAZIONE 2019

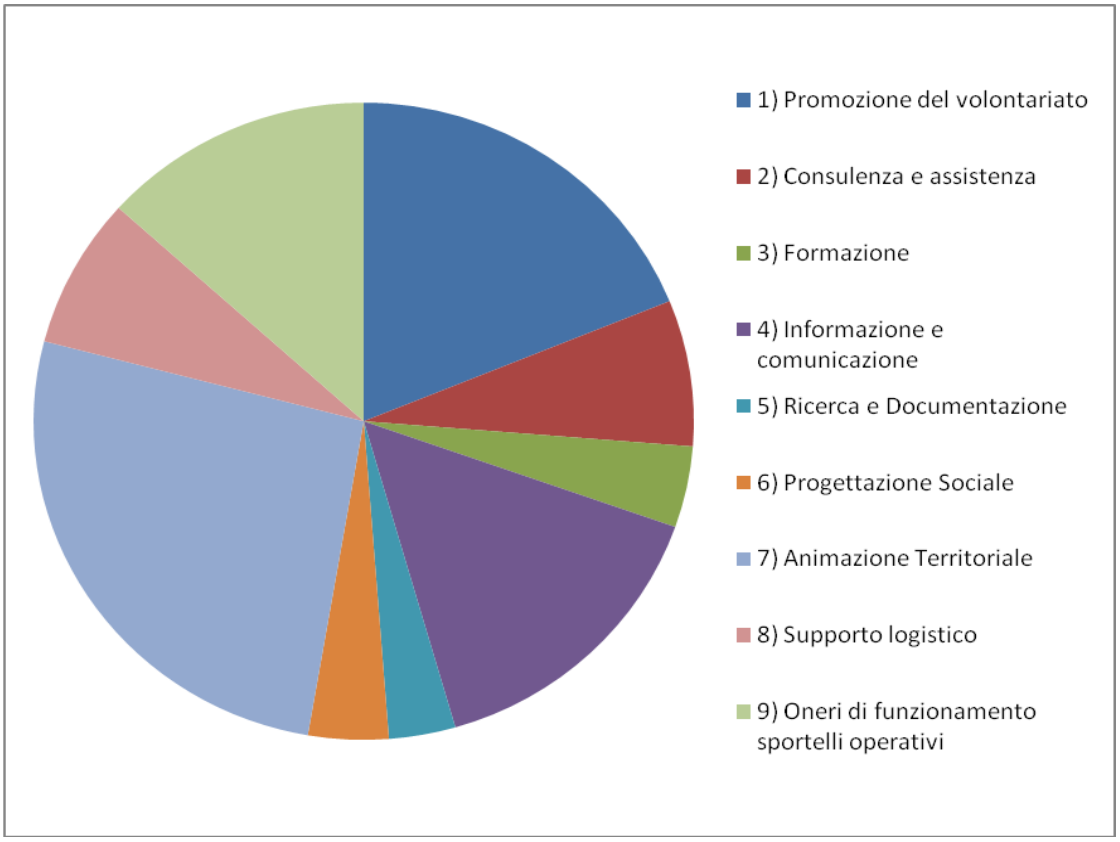


Grafico -

8.1.3 Informazioni patrimoniali

L'ultima parte della situazione economica - finanziaria del Bilancio sociale viene dedicata alle informazioni di natura patrimoniale e finanziaria. Queste ultime principalmente, riportate nella tabella sintetica sottostante, restituiscono un quadro generale che evidenzia un equilibrio patrimoniale complessivo del CeSVoP, dove si registra una solida situazione finanziaria e/o di liquidità, che non necessita alcun ricorso al credito, presenza di crediti e debiti di breve periodo e infine si registrano i fondi accantonati di provenienza dal FSV:

ATTIVITA'						
	2019		2018		2017	
Immobilizzazioni vincolate	350.262,21	22,18%	343.541,09	19,09%	346.360,64	17,96%
Immobilizzazioni finanziarie	4.547,00	0,29%	4.547,00	0,25%	4.547,00	0,24%

Disponibilità liquide	1.038.424,37	65,76%	1.111.762,25	61,79%	1.143.981,41	59,33%
Crediti v/finanziatori	0,00	0,00%	0,00	0,00%	393.074,93	20,38%
Crediti v/altri	183.719,26	11,63%	328.345,27	18,25%	25.862,83	1,34%
Ratei e risconti attivi	2.147,47	0,14%	11.188,62	0,62%	14.430,40	0,75%
Totale attività	**1.579.100,31**		**1.799.384,23**		**1.928.257,21**	

Tabella 5

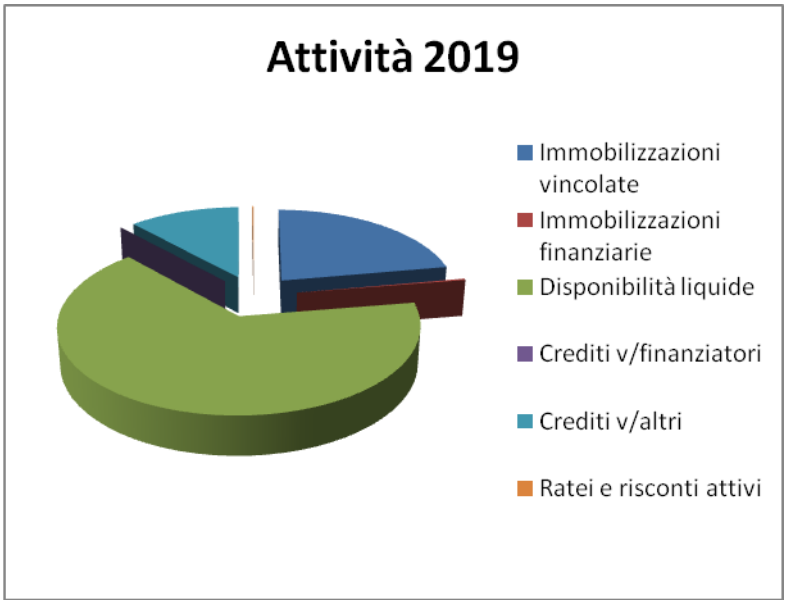
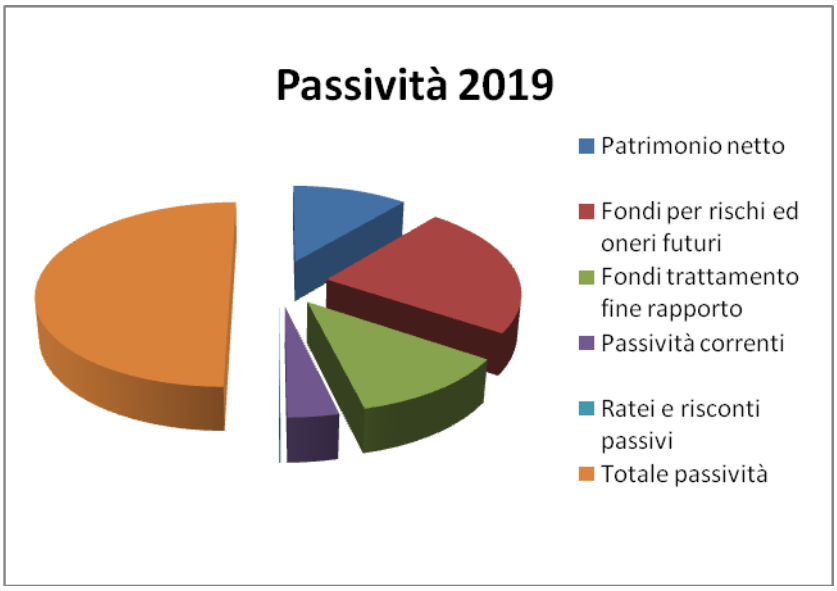


Grafico -

PASSIVITA'						
	2019		2018		2017	
Patrimonio netto	351.183,21	22,24%	343.462,09	19,09%	346.281,64	17,96%
Fondi per rischi ed oneri futuri	735.361,08	46,57%	864.020,31	48,02%	1.081.410,22	56,08%
Fondi trattamento fine		23,68%		18,96%		15,99%

rapporto	374.004,21		341.100,55		308.239,32	
Passività correnti	115.616,90	7,32%	247.755,63	13,77%	180.496,47	9,36%
Ratei e risconti passivi	2.934,91	0,19%	3.045,65	0,17%	11.829,56	0,61%
Totale passività	**1.579.100,31**		**1.799.384,23**		**1.928.257,21**	

Tabella 6



Grafico

9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

Relazione unitaria del Collegio dei Sindaci Revisori all'Assemblea dei soci sul Bilancio chiuso al 31/12/2019

Premessa

Il collegio sindacale, nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, ha svolto sia le funzioni previste dagli artt. 2403 e ss. c.c. sia quelle previste dall'art. 2409-*bis* c.c.

La presente relazione unitaria contiene nella sezione A) la "*Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n.39*" e nella sezione B) la "*Relazione ai sensi dell'art. 2429, comma 2, c.c.*".

A) Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n.39

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo, costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2019, dal rendiconto gestionale per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria del Centro Servizi di Palermo al 31 dicembre 2019, del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

In particolare, il bilancio è stato redatto nel rispetto della normativa civilistica vigente, delle linee guida emanate dalla "*Consulta Nazionale dei comitati di gestione del fondo speciale per il volontariato*" e da *CSV.net* in tema di rendicontazione delle attività dei Centri di servizio per il volontariato, delle raccomandazioni specifiche fornite dal "*Comitato di gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Sicilia*" (Co.Ge.), ed adottando lo schema di rappresentazione contabile e i criteri di classificazione delle poste del Bilancio individuati dal gruppo di lavoro "*Rendicontazione e Valutazione"* composto da rappresentanti dei CSV siciliani e del Co.Ge..

Sulla base dei controlli e delle verifiche eseguite, abbiamo accertato la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri e delle scritture contabili obbligatorie.

Il trattamento di fine rapporto per i dipendenti, le imposte fiscali e le imposte previdenziali sono stati

correttamente rilevati.

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia. Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla Associazione in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio.

Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per il bilancio d'esercizio

Il Comitato Direttivo dell'Associazione è responsabile per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Il Comitato Direttivo è responsabile per la valutazione della capacità dell'Associazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Il Comitato Direttivo utilizza il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbia valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione dell'Associazione o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria dell'Associazione.

Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio.

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia, abbiamo esercitato il giudizio professionale ed abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;

- siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte dell'organo di amministrazione del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità dell'Associazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che l'Associazione cessi di operare come un'entità in funzionamento;

- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno dell'Associazione;

- abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dall'organo amministrativo, inclusa la relativa informativa;

- abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione;

- abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di *governance*, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

Il Comitato Direttivo dell'Associazione è responsabile per la predisposizione della relazione sulla gestione del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo al 31/12/2019, incluse la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione SA Italia n. 720B al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo al 31/12/2019 e sulla conformità della stessa alle norme di legge, nonché di rilasciare una dichiarazione su eventuali errori significativi.

A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo al 31/12/2019 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, comma 2, lett. e), del D.Lgs. 39/2010, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

B) Relazione sull'attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2429, comma 2, c.c.

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 la nostra attività è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle Norme di comportamento del collegio sindacale emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, nel rispetto delle quali abbiamo effettuato l'autovalutazione, con esito positivo, per ogni componente il collegio sindacale.

B1) Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2403 e ss. c.c.

Abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Abbiamo partecipato alle assemblee dei soci ed alle riunioni del Comitato Direttivo, in relazione alle quali, sulla base delle informazioni disponibili, non abbiamo rilevato violazioni della legge e dello statuto, né operazioni manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interesse o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.

Abbiamo acquisito dal direttore, durante le riunioni svolte, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dall'Associazione e, in base alle informazioni acquisite, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento dell'assetto organizzativo dell'Associazione, anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni e a tale riguardo non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti aziendali, e a tale riguardo, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Non sono pervenute denunzie dai soci *ex* art. 2408 c.c.

Nel corso dell'esercizio non sono stati rilasciati dal collegio sindacale pareri previsti dalla legge.

Nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi altri fatti significativi tali da richiederne la menzione nella presente relazione.

B2) Osservazioni in ordine al bilancio d'esercizio

Per quanto a nostra conoscenza, l'organo di amministrazione, nella redazione del bilancio, non ha derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, comma 5, c.c.

I risultati della revisione legale del bilancio da noi svolta sono contenuti nella sezione A) della presente relazione.

B3) Osservazioni e proposte in ordine alla approvazione del bilancio

Considerando le risultanze dell'attività da noi svolta il collegio propone alla assemblea di approvare il bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, così come redatto dal Comitato Direttivo.

Il collegio concorda con la proposta di destinazione dell'avanzo di gestione fatta dall'organo di amministrazione in nota integrativa.

Palermo, 03.09.2020

Dott.ssa Maria Italiano

Dott. Vincenzo Bonomo

(Sindaco effettivo)

Dott. Onofrio De Luca

(Sindaco effettivo)

APPENDICE

IL MODELLO DI RILEVAZIONE DEI SERVIZI DEI CSV

Il Modello di rilevazione dei servizi dei CSV, elaborato da CSVnet, fornisce uno schema di riferimento per la raccolta di dati e informazioni sull'attività dei CSV, che possa così rendere uniforme la rendicontazione sociale. Il Modello è stato sviluppato per adattarsi a qualsiasi tipologia di struttura tecnico-organizzativa e alle diverse impostazioni nell'offerta dei servizi: l'oggetto di analisi è puntuale, ogni singola azione erogativa può così essere riaggregata secondo diversi criteri (per strumento, per funzioni, per progetto, per destinatario ecc).

L'erogazione è quell'attività di un CSV che:

risponde ad un bisogno dell'utenza;

attraverso uno strumento;

in un tempo determinato e misurabile;

eventualmente abbinata alla produzione di un bene (prodotto).

All'erogazione vengono associate e registrate delle variabili che la qualificano (qualitativamente e quantitativamente), per ognuna delle quali è stato definito un dizionario di valori possibili, suscettibile di integrazioni che seguiranno l'evoluzione dell'offerta dei servizi dei CSV:

COME?: come ho risposto al bisogno? con che strumento ho svolto l'erogazione? Le famiglie di strumento le categorie di servizio ai sensi dell'art. 63 del CTS;

QUALE TEMA?: qual è stato il tema oggetto dell'erogazione, oppure quale tema è stato trattato?

A CHI?: a chi mi rivolgo? chi ho davanti in questo momento? chi è il soggetto che sta ricevendo la mia erogazione? Ovvero i destinatari, cioè coloro che ricevono l'erogazione dal CSV, distinti per natura giuridica, settore di attività, localizzazione geografica ecc..

CON CHI? (eventuale) con chi sto realizzando questa erogazione? Chi, oltre il CSV, sta collaborando all'erogazione? Si identificano così i partner del CSV;

QUANTO? Si intende quantificare le erogazioni, aggiungendo, alla semplice numerosità, un riferimento temporale, data di inizio e data di fine, e un peso, il tempo conteggiato in minuti, come unità di misura unificante. Si conteggia il tempo di erogazione, possibilmente distinto in tempo back office diretto, tempo front office; il tempo di fruizione (se diverso dal tempo erogazione), ed eventualmente il tempo di impegno di ciascun operatore coinvolto (a fini interni);

QUALE PRODOTTO? (eventuale) cosa ha prodotto l'erogazione? quale bene (in senso economico) ho fornito al mio utente?

PERCHE'? per quale motivo l'utente si è rivolto al CSV? a quali aree di bisogno risponde l'erogazione?

QUALE CANALE? attraverso quale canale relazionale ho erogato il servizio?

DOVE? Dove si è svolta l'erogazione? Si rileva così la localizzazione geografica

PER CHI? (eventuale) per chi altri produce beneficio questa erogazione? Qualora l'erogazione produca ricadute indirette anche su altri beneficiari, oltre all'utente.

IL MODELLO UNIFICATO DI RENDICONTAZIONE ECONOMICA DEI CSV

In merito alle modalità di rendicontazione delle componenti Economiche e Patrimoniali dei CSV lo standard di riferimento è rappresentato dal documento "Modello Unificato di Rendicontazione delle attività dei CSV e dei Co.Ge", approvato dai firmatari del tavolo ACRI-Volontariato (ACRI, CSVnet, Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione, Forum Nazionale del Terzo Settore) in data 24 marzo 2011. Con tale documento i principali attori del sistema CSV hanno condiviso principi contabili e schemi di bilancio di esercizio oggi adottati da tutti i CSV di Italia.

Gli schemi che compongono il Modello unificato di rendicontazione delle attività dei CSV sono quelli, attualmente, relativi alla sola struttura dei documenti di rappresentazione del Bilancio/Rendiconto Contabile. Nel merito, gli schemi di Stato Patrimoniale e di Rendiconto Gestionale sono stati definiti prendendo come base di partenza quelli proposti nelle "Linee guida per la rappresentazione contabile degli Enti gestori dei Centri di Servizio per il Volontariato" approvate da CSVnet nell'ottobre 2008 e che originano dalle linee guida approvate dall'Agenzia delle Onlus per la redazione del bilancio di esercizio degli enti non profit. Per meglio rispondere alle esigenze informative di tutti i portatori di interesse dei CSV, a partire da quelle specifiche dei Comitati di Gestione, gli schemi proposti da CSVnet sono stati opportunamente modificati ed integrati tenendo conto di quanto previsto nel documento in materia di rendicontazione contabile approvato dalla Consulta CoGe nel novembre 2009.

LE LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

DEGLI ENTI DI TERZO SETTORE: LA STRUTTURA E IL CONTENUTO

1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE:

eventuali standard di rendicontazione utilizzati, cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione,

altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.

2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE:

Nome dell'ente Codice Fiscale Partita Iva

Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore Indirizzo sede legale

Altre sedi

Aree territoriali di operatività

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente)9

Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte;

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale;

Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali…) Contesto di riferimento.

3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE:

consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente);

sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incaricati espressione di specifiche categorie di soci o associati);

quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;

mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;

4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE:

Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; attività di formazione e valorizzazione realizzate. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti. Natura delle attività svolte dai volontari.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.

5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ:

informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.

Per gli enti filantropici: elenco e importi delle erogazioni deliberate ed effettuate nel corso dell'esercizio, con l'indicazione dei beneficiari diversi dalle persone fisiche, numero dei beneficiari persone fisiche, totale degli importi erogati alle persone fisiche.

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA:

provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse;

segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.

7) ALTRE INFORMAZIONI:

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento;

Altre informazioni di natura non finanziaria13, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.

8) MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO (MODALITA' DI EFFETTUAZIONE ED ESITI):

[…] L'art. 30 comma 7 del Codice del terzo settore prevede che l'organo di controllo eserciti compiti di monitoraggio sui seguenti aspetti: […]

Esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5 comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'articolo 6 del Codice del terzo settore;

Rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'articolo 7 comma 2 del Codice del terzo settore;

perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'articolo 8 comma 3 lettere da a) a e);

Il bilancio sociale dovrà pertanto dare atto del monitoraggio posto in essere per ciascuno dei punti sopra indicati e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE: UN ESEMPIO

A quale di queste categorie di interlocutori lei appartiene?

- □ Componente del Consiglio Direttivo del CSV
- □ Componente di un ente socio del CSV
- □ Personale del CSV
- □ Componente di un Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di Controllo
- □ Componente di una Fondazione di Origine Bancaria
- □ Componente di un ETS
- □ Volontario in un ETS
- □ Volontario
- □ Cittadino
- □ Componente di un Ente pubblico
- □ altro (specificare)

Attraverso quale modalità hai potuto leggere il bilancio sociale del CSV?

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

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

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

- □ una OdV di grandi dimensioni
- □ un'impresa sociale
- □ un ente pubblico
- □ un carrozzone burocratico
- □ altro (specificare)

Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- □ si legge facilmente
- □ lettura faticosa

- □ un mattone
- □ Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

`

Cosa ne pensa della veste grafica?

- accattivante
- sobria e decorosa
- pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

`

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

- □ ottimamente
- □ parzialmente
- □ per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

`

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

- □ sì
- □ no

Se sì, cosa?

Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?

- □ sì
- □ no

Se sì, cosa?

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

- □ sì
- □ no

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

_____

_____