

# Bilancio Sociale

2020

## **ABBREVIAZIONI**

APS	Associazione di Promozione Sociale
CIA	Confederazione Italiana Agricoltori
CSV	Centro di Servizio per il Volontariato
CTS	Codice del Terzo Settore
ETS	Ente del Terzo Settore
FQTS	Formazione Quadri Terzo Settore
FUN	Fondo Unico Nazionale
OdV	Organizzazione di Volontariato
ONC	Organismo Nazionale di Controllo (fondazione)
Onlus	Organizzazione non lucrativa di utilità sociale
OTC	Organismo Territoriale di Controllo
RUNTS	Registro Unico Nazionale del Terzo Settore
UIEPE	Ufficio Interdistrettuale Esecuzione Penale Esterna
USR Sicilia	Ufficio Scolastico Regionale Sicilia

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>6</b>
<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>8</b>
<b>Impostazione e struttura del bilancio</b>	<b>9</b>
<b>Limiti di questa edizione e obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva</b>	<b>10</b>
<b>IDENTITÀ DELL'ENTE</b>	<b>12</b>
<b>Il sistema dei CSV: origini e quadro normativo</b>	<b>12</b>
<b>Il CeSVoP e la sua storia</b>	<b>13</b>
<b>Missione e principi</b>	<b>15</b>
<b>Attività statutarie</b>	<b>16</b>
<b>Sistema di relazioni e partecipazione a reti</b>	<b>17</b>
<b>Contesto di riferimento</b>	<b>18</b>
<b>STRUTTURA E GOVERNANCE</b>	<b>23</b>
<b>Compagine sociale</b>	<b>23</b>
Consistenza e composizione	<b>24</b>
Ripartizione geografica	<b>25</b>
Rappresentatività della compagine sociale	<b>25</b>
<b>Sistema di governo e controllo</b>	<b>26</b>
Assemblea dei soci	<b>27</b>
Comitato direttivo	<b>27</b>

Presidente	29
Collegio dei sindaci revisori (organo di controllo)	29
Collegio dei garanti	30
<b>Portatori di interesse</b>	<b>31</b>
<b>PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b>	<b>32</b>
<b>Articolazione organizzativa</b>	<b>32</b>
Descrizione generale della struttura organizzativa	33
<b>Risorse umane</b>	<b>34</b>
Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite	34
Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie	37
<b>OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP</b>	<b>39</b>
<b>Obiettivi</b>	<b>39</b>
Aree di bisogno	40
Programmazione e suo processo di costruzione	40
Obiettivi di gestione individuati	41
<b>Modalità di erogazione dei servizi</b>	<b>42</b>
Presenza sul territorio	43
Criteri e modalità di accesso ai servizi	44
<b>Attività</b>	<b>46</b>
Quadro generale	46
La comunicazione istituzionale	49
I servizi del CSV	51
<i>Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale</i>	51
<i>Consulenza</i>	57
<i>Formazione</i>	61
<i>Informazione e comunicazione</i>	64
<i>Ricerca e documentazione</i>	67
<i>Supporto tecnico-logistico</i>	70
<b>Le sinergie fra i tre CSV siciliani</b>	<b>72</b>
<b>Il monitoraggio, la verifica e la valutazione</b>	<b>75</b>
Strumenti per la qualità	76

Gli obiettivi di miglioramento	76
<b>ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE</b>	<b>78</b>
<b>DATI ECONOMICO-FINANZIARI DELLA GESTIONE</b>	<b>79</b>
<b>Proventi</b>	<b>80</b>
<b>Oneri</b>	<b>81</b>
<b>Informazioni patrimoniali</b>	<b>83</b>
<b>MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO</b>	<b>85</b>
<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE</b>	<b>88</b>

# PREMESSA

## IN BILICO

Un bilancio sociale, in genere, è un racconto che guarda al lavoro svolto, agli obiettivi preventivati, alle scelte fatte e ai risultati raggiunti. Comporre il racconto del 2020, soprattutto per chi ha dato supporto ai tanti volontari che si sono tuffati fra le mille contraddizioni e necessità esplose con la pandemia, non è impresa facile. Non lo è, non tanto per i dati, le informazioni e i numeri, che sono lì, rintracciabili, ma per le sensazioni, le emozioni, le paure, le titubanze, le scelte, le energie che hanno caratterizzato tutto quest'anno. Un caleidoscopio, un intreccio, una matassa senza un capo né una fine.

Il 2020, uno stare in bilico, continuamente. E intanto quasi l'85 per cento delle realtà di Terzo settore che seguiamo si è attivata senza remore. Non ha avuto timore di mettersi in gioco, lì, sempre in bilico, ad evitare di contagiarsi e contagiare, ma senza lasciare solo nessuno. La prima emergenza quella alimentare e poi... la mancanza di mascherine, l'isolamento e la solitudine, la povertà educativa e la didattica a distanza... Su tutto questo anche i CSV sono stati sollecitati a dare un apporto. Il CeSVoP si è mosso disegnando e offrendo appositi servizi, lo leggerete in questo bilancio. Ma non ci siamo limitati solo a tamponare, a inseguire le novità che giorno per giorno si presentavano. Abbiamo anche cercato di mantenere la rotta intravista nella programmazione e che ci è apparsa da subito adeguata, incredibilmente attuale in mezzo alla tempeste di problematiche e fronti nuovi che continuamente si aprivano.

Ed eccole le priorità che ci siamo dati per il 2020: accrescere nei cittadini e nei volontari la consapevolezza del proprio ruolo attivo nella comunità; far sperimentare il volontariato come azione gratuita e

solidale capace di rinnovare e trasformare la realtà; consolidare l'identità e potenziare il ruolo del volontariato nel Terzo settore e nella società; valorizzare i beni comuni (tutto il dibattito ancora presente sul valore della sanità pubblica, ricordate?); consolidare l'interlocuzione fra volontariato, Terzo settore e realtà pubbliche e private. Le abbiamo focalizzate, in un percorso partecipato, sul finire del 2019. Pochi mesi dopo, la pandemia, che le ha rese ancora più necessarie e inderogabili. Non solo. Il contesto radicalmente mutato ci ha portato a mettere in campo creatività e lungimiranza. Pertanto, largo spazio alla innovazione tecnologica, come servizio alla prossimità: l'online come occasione di vicinanza, di formazione, di continuo scambio fra operatori del CSV Palermo e volontari, fra soci del CeSVoP e governance, fra cittadini disponibili a fare qualcosa e il Centro che li orientava su cosa fare e come donare. In un circolo di continui scambi che ci hanno permesso di muoverci in sintonia con il nostro territorio di riferimento, ma pure con gli altri CSV siciliani, il Forum regionale del Terzo settore e gli altri CSV in Italia.

In questo bilancio sociale, dunque, troverete il racconto del nostro CSV che, in bilico, percorre la sua traiettoria, ma senza trascurare il presente e risintonizzando volta per volta la sua azione, in equilibrio fra obiettivi programmati e urgenze presenti. Perché, pur camminando in bilico, si può comunque tracciare un cammino coerente, per fare bene e preparare davvero il nuovo.

Giuditta Antonia Petrillo  
*presidente del CeSVoP*

# NOTA METODOLOGICA

«Rendere conto per rendersi conto» è il principio, ma anche il metodo, che ha guidato la stesura di questo 14° bilancio sociale CeSVoP che ha coinvolto sia la governance che lo staff operativo del CSV Palermo. A coordinare la sua elaborazione è stato un gruppo di lavoro composto da operatori che hanno impostato metodo e percorso concordandolo con la presidente del CeSVoP, Giuditta Petrillo, e usufruendo della consulenza di Eleonora Cerulli, esperta di rendicontazione sociale. Alla stesura hanno contribuito tutti gli operatori del CSV che hanno tenuto conto anche dei feed-back provenienti dai vari stakeholder. Dopo alcuni incontri del gruppo di lavoro e confronti con la consulente, è stato rielaborato il materiale preparato da tutti gli operatori del CeSVoP e il 24/5/2021 il documento è stato presentato al comitato direttivo e all'organo di controllo che l'hanno licenziato e indirizzato all'assemblea dei soci del 13/7/2021<sup>1</sup> assieme all'approvazione del bilancio consuntivo economico. In tal modo si è attuato uno degli obiettivi di miglioramento indicati nell'edizione 2019 sui tempi di preparazione e approvazione del bilancio sociale CeSVoP.

---

<sup>1</sup> L'assemblea ordinaria dei soci CeSVoP di approvazione del bilancio consuntivo e del bilancio sociale per il 2020 si è potuta svolgere in tale data per la proroga dei termini di approvazione dei bilanci introdotta dal comma 8-bis dell'art. 106 del DL 18 del 17/3/2020 e successive modifiche.

L'impostazione del documento è frutto, da un lato, della formazione, promossa da CSVnet, su *accountability* e Agenda 2030, curata dalla società di consulenza "Refe" (da cui è stato parafrasato lo slogan iniziale). Dall'altro, è coerente con le *Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore* pubblicate dal ministero del lavoro e delle politiche sociali il 4/7/2019 e con la loro traduzione a misura di CSV, *Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli enti di Terzo settore accreditati (ed. 2019) come CSV*, curate da CSVnet.

## **IMPOSTAZIONE E STRUTTURA DEL BILANCIO**

Scelte, attività, uso delle risorse ed esiti delle diverse azioni sono al centro di questo documento in cui l'organizzazione del CeSVoP rende conto del suo operato. Il bilancio sociale è, quindi, un modo sistematico di far conoscere e di far valutare ai diversi interlocutori la messa in opera da parte del CSV Palermo della sua missione sociale. In esso, pertanto, si racconta il significato e il valore del lavoro svolto, accompagnando il tutto con misure e quantificazioni che cercano di mostrare risultati ed effetti di quanto è stato fatto al servizio del volontariato della Sicilia occidentale.

Ciò con l'obiettivo di accrescere la trasparenza e l'informazione su come agisce il CeSVoP e rafforzare, così, fiducia e credibilità nell'interazione con i diversi stakeholder.

Si comprende, allora, che la redazione e la pubblicizzazione del bilancio sociale per un CSV non è solo un adempimento dell'obbligo di legge (art. 61 c. 1 lett. l del D.Lgs. 117/17 detto anche CTS), ma un'azione di sistema attraverso la quale la sua intera organizzazione e tutti i suoi interlocutori prendono consapevolezza e rafforzano la loro collaborazione e cooperazione. Ecco perché il CeSVoP lo ha incluso esplicitamente nel suo statuto (art. 16).

Il presente bilancio sociale dà conto di tutta l'attività del CSV Palermo nell'anno 2020, con particolare riferimento alle funzioni dei CSV previste nell'art. 63 del CTS. Copre il medesimo periodo del bilancio d'esercizio e si affianca al corrispondente bilancio economico consuntivo.

Esso è stato approvato dall'Assemblea dei soci del CeSVoP nella seduta del 2021. Viene pubblicato sul sito istituzionale [www.cesvop.org](http://www.cesvop.org) e su quello di CSVnet, mentre è disponibile su supporto cartaceo nelle diverse sedi territoriali del CSV Palermo.

Il bilancio sociale è stato redatto secondo i principi indicati nel §5 delle già citate *Linee guida* emanate dal ministero del lavoro e delle politiche sociali. Inoltre, ha un'impostazione coerente con le aree di attività e gli obiettivi indicati nel documento di programmazione

2020. Pertanto, si sviluppa in 6 capitoli: Identità; Struttura e governance; Le persone che operano per l'ente; Obiettivi, attività e risultati; Situazione economico-finanziaria; Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo.

## **LIMITI DI QUESTA EDIZIONE E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA**

Questa edizione del bilancio sociale CeSVoP va contestualizzata nel periodo di attività di cui si occupa. L'anno 2020 è stato contrassegnato dal mese di marzo in poi (con un relativo allentamento nel periodo estivo) da misure restrittive e di distanziamento sociale per contrastare il diffondersi di una pandemia da coronavirus che ha portato, soprattutto in Italia, un gravissimo bilancio di vittime e di consistenti danni socio-economici. Pertanto, l'attuazione della programmazione CeSVoP ha subito modifiche dipendenti dalla sospensione di molte attività e dal ruolo che ha dovuto assumere il volontariato della Sicilia occidentale. A ciò si aggiunga il repentino cambio delle modalità lavorative (smart-working, tele-lavoro, videocall ecc.) a cui è stata costretta la struttura operativa del CSV Palermo. Contestualmente, il 2020 è stato per il CeSVoP anche l'anno di trasformazione digitale dei processi di lavoro con l'implementazione del Sistema informativo integrato (gestionale) messo a punto da CSVnet e adottato da molti CSV in Italia.

Tale premessa, serve a focalizzare il primo limite di questa edizione del bilancio sociale: la difficoltà di attuare i primi passi della programmazione 2020 che prevedeva un'equipe chiamata a mettere a punto pure un coerente sistema di rilevazione e di monitoraggio. La situazione di "diaspora", in cui hanno operato staff e governance per la pandemia, non ha agevolato questo passaggio e la definizione di un quadro complessivo di standardizzazione degli indicatori. Quindi, il presente bilancio sociale esprime bene la peculiarità e la transitorietà di un anno del tutto particolare. Contingenza che, di certo, influenzerà anche il 2021 che potrebbe essere un anno di assestamento e, anch'esso, di passaggio verso l'obiettivo del raggiungimento di un più compiuto e organico sistema di rilevamento, monitoraggio e valutazione.

In continuità con tale aspetto, un intervento migliorativo di sistema sarà quello di curare ancor più la programmazione non solo come una pianificazione di cose da fare e risultati da ottenere, ma soprattutto come un insieme capace di produrre, rappresentare e trasformare significati, attraverso l'integrazione fra programmazione, azione e rendicontazione. In una visione sinfonica di tutte le fasi che compongono un dinamismo circolare, capace di produrre senso non solo per

la stessa organizzazione CeSVoP, ma anche per i portatori di interesse con cui interagisce.

Un altro dei limiti che scorgiamo è la “leggibilità” del bilancio sociale, nel senso che notiamo la sua complessità e articolazione che non agevolano una lettura scorrevole e un’informazione essenziale e agile. Ciò è anche dovuto, da un lato, all’articolazione e pluralità di impegni che un CSV come il nostro deve affrontare, e, dall’altro, alla costruzione di un sistema di rendicontazione sociale che, sin dall’impianto programmatico, sappia con chiarezza e precisione quali siano gli elementi puntuali e significativi che possano “dire” ciò che il CeSVoP è attraverso quanto è riuscito a fare.

Per supplire a tale carenza, un intervento di miglioramento, che in futuro verrà ancora ulteriormente sviluppato, è trasformare il testo di questo bilancio sociale in *data visualization* e in *data storytelling*, che - detto in altri termini - significa portare sul nostro sito web i dati più determinanti e significativi del presente documento. In una forma accattivante, interattiva e, soprattutto, comunicativamente e narrativamente efficace.

# IDENTITÀ DELL'ENTE

## **IL SISTEMA DEI CSV: ORIGINI E QUADRO NORMATIVO**

I CSV sono enti creati per essere al servizio delle OdV che, allo stesso tempo, li gestiscono, in virtù del principio di autonomia sancito dalla legge quadro sul volontariato n. 266/91.

In base all'art. 63 CTS (D.Lgs. n. 117/17), 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 ETS.

Essi, per legge, sono finanziati dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, pure dal Governo italiano attraverso un credito di imposta riconosciuto alle stesse fondazioni. I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'ONC, anche attraverso i propri uffici territoriali, gli OTC. Questi ultimi, 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.

# IL CESVOP E LA SUA STORIA

CeSVoP – Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo  
 Associazione riconosciuta di secondo livello  
 Codice fiscale 97169780828 – Codice destinatario UE2LXTM  
 Dal 15/4/2021 accreditata dall'ONC come CSV per le province di AG, CL, PA e TP  
 (iscritta al n. 32 dell'Elenco nazionale dei CSV con delibera del 30/3/2021)  
 In attesa di iscrizione al RUNTS  
 Sede principale: Largo Villaura, 25 – 90142 Palermo  
 Sedi territoriali: Castellammare del Golfo, Gela, Sciacca  
 Recapiti: tf. 091331970 – [info@cesvop.org](mailto:info@cesvop.org) – [segreteria@pec.cesvop.org](mailto:segreteria@pec.cesvop.org)  
 Sito web: [www.cesvop.org](http://www.cesvop.org)

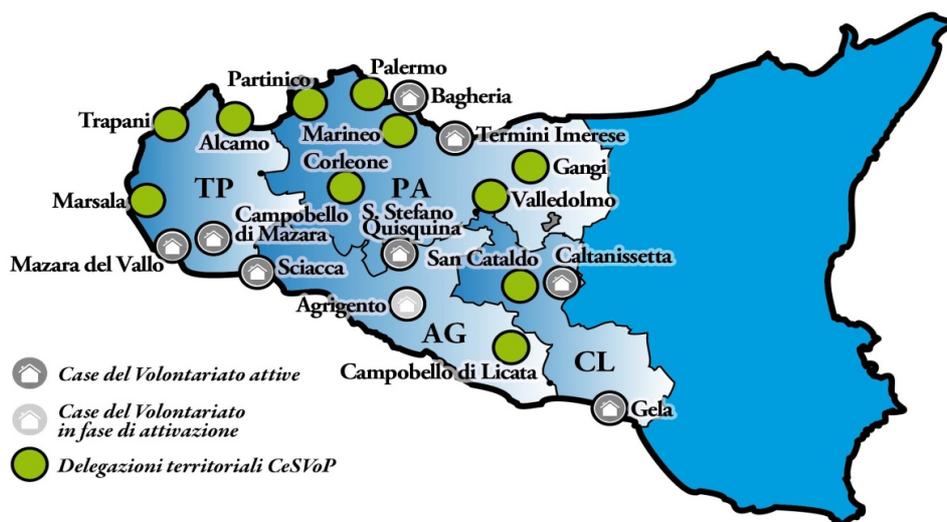
## Alcuni passaggi salienti della vita del CeSVoP

<p><b>2000</b></p> <p>27 settembre, costituzione dell'associazione CeSVoP - Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo. Primo presidente: Ferdinando Siringo</p>	<p><b>2001</b></p> <p>13 luglio, l'associazione CeSVoP diventa ente gestore del CSV per la Sicilia occidentale. Messa online del sito <a href="http://www.cesvop.org">www.cesvop.org</a></p>	<p><b>2002</b></p> <p>Dopo un percorso partecipato, attivazione delle prime tre delegazioni territoriali ad Agrigento, Caltanissetta e Trapani</p>	<p><b>2003</b></p> <p>Il CeSVoP diventa socio di CSVnet. A fine maggio, la prima edizione di "Volontariato in piazza". Inoltre, nasce la prima collana editoriale, "Quaderni", e viene pubblicato il primo bando di idee per la formazione</p>	<p><b>2004</b></p> <p>Nasce la rivista del CeSVoP, "Mondo solidale". Avvio attività di ricerca in collaborazione con l'Università di Palermo su "La valutazione nelle organizzazioni del volontariato siciliano". Attivazione di altre 9 delegazioni territoriali</p>
<p><b>2005</b></p> <p>Protocollo d'intesa dei CSV siciliani con l'Ufficio scolastico regionale Sicilia per la promozione del volontariato nella scuola. Avvio del progetto "Scuola e volontariato". Primo bando CeSVoP per la promozione della solidarietà</p>	<p><b>2006</b></p> <p>"Eroe di ogni giorno" prima campagna pubblicitaria curata dal CeSVoP per la promozione del volontariato. Inaugurazione a Gela della prima Casa del volontariato. Attivazione di altre due delegazioni territoriali</p>	<p><b>2007</b></p> <p>Inizia stabilizzazione degli operatori con contratto a progetto. Pubblicazione del primo Bilancio sociale e della prima Carta dei servizi del CeSVoP. Prima certificazione di qualità (ISO 9001:2000). Si amplia l'offerta comunicativa ed editoriale del CSV</p>	<p><b>2008</b></p> <p>Prima Convention regionale del volontariato promossa dai tre CSV siciliani. Dai tavoli tematici CeSVoP nascono i primi coordinamenti fra OdV di settore. Avvio del servizio noleggio pick-up, primo ad avere una modalità di erogazione "a rubinetto"</p>	<p><b>2009</b></p> <p>Protocollo con il dip. reg. della Prot. civile per la formazione dei volontari. Il CeSVoP acquisisce la personalità giuridica. Mappatura dei servizi da parte delle OdV nei territori: pubblicazione di Carte sociali per distretto e seminari provinciali di confronto fra volontari e amministratori</p>
<p><b>2010</b></p> <p>Inaugurazione dei tavoli telematici delle OdV. La rivista Mondo solidale diviene un blog. Il progetto Scuola e volontariato diventa area promozione del volontariato giovanile. Pubblicazione e presentazione della Carta del benessere curata dalle OdV di Palermo</p>	<p><b>2011</b></p> <p>Stabilizzazione delle responsabili territoriali. Mondo solidale diventa rivista dei CSV siciliani. Protocollo con ass. reg. della salute per banca dati online del volontariato sanitario. Avvio progetto InVolo Sicilia. Evento speciale per decennale CeSVoP e Anno europeo del volontariato</p>	<p><b>2012</b></p> <p>Cambio modello organizzativo staff. Creazione della piattaforma online Netsolidale. Seminario reg. sulle politiche sociali in Sicilia promosso da CSV e CoGe siciliani. Supporto a Sicilia Educa, conferenza educativa reg. fra OdV e Conf. episc. siciliana</p>	<p><b>2013</b></p> <p>A Gela avvio del Passaporto del volontariato. A Terrasini "Spaccadinanza", campus reg. giovanile con ministero politiche sociali. Primi campi estivi interprovinciali del CeSVoP per giovani. A Palermo grande convention giovanile "Una giraffa tra le nuvole"</p>	<p><b>2014</b></p> <p>2a Conf. reg. del volontariato per l'Osservatorio reg. volontariato come da LR 22/94. Con CSVnet, iniziativa Volontari per Expo. Col Comune di Palermo, realizzazione del Festival della città educativa. Avvio dei Patti di cittadinanza nei territori</p>
<p><b>2015</b></p> <p>Avvio della ricerca reg. sui bisogni del volontariato da parte dei CSV e del CoGe siciliani. Si rafforzano l'impegno dei volontari della Sic. occ. (iniziative nei vari territori, campi estivi e festival interprovinciali) e la collaborazione CeSVoP-Labsus sui beni comuni.</p>	<p><b>2016</b></p> <p>Eletta nuova presidente, Giuditta Petrillo. Incontri provinciali sulla riforma del Terzo settore. Adesione alla rete reg. Alleanza contro le povertà. Evento reg. giovanile sui beni comuni dei tre CSV siciliani. Inaugurazione casa del volontariato a Sciacca</p>	<p><b>2017</b></p> <p>Nuove Case del volontariato a Caltanissetta, Bagheria e Termini Im. Grazie a OdV e CeSVoP, in diversi Comuni Sic. occ. Regolamento amministrazione condivisa dei beni comuni. Pubblicazione risultati della ricerca reg. sul volontariato siciliano</p>	<p><b>2018</b></p> <p>Nuova Casa del volontariato a S. Stefano Quisquina. Evento regionale giovanile promosso dai tre CSV e dal CoGe siciliani. Campagna comunicativa "Ho un cuore XXL. Faccio volontariato" con gadget, inserzioni pubblicitarie e video</p>	<p><b>2019</b></p> <p>Avvio adeguamento dello statuto del CeSVoP al Codice del Terzo settore e inizio della procedura di accreditamento per la gestione del CSV Palermo. Implementazione del nuovo sistema informativo integrato messo a punto da CSVnet. Protocollo con Min. Giustizia UIEPE Sicilia</p>

Il CeSVoP è stato costituito il 27 settembre 2000 e gestisce il CSV della Sicilia occidentale dal 13 luglio 2001 (GURS 13/7/01 n. 28). L'ONC, con delibera del 10 ottobre 2018, ha confermato l'ambito di sua competenza che abbraccia i territori provinciali di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.

Esso è costituito sotto forma di associazione di secondo livello e ha personalità giuridica dal 2009. Conta, al 31 dicembre 2020, 254 ETS soci, in grande maggioranza 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 che non hanno autonomia giuridica e patrimoniale e sono dislocate nelle quattro province siciliane di pertinenza secondo i distretti socio-sanitari previsti dalla l. 328/00. Inoltre, nel tempo, il CeSVoP ha anche promosso e/o supportato il sorgere di Case del Volontariato, quali luoghi di servizio e cittadinanza.



Nel 2020, il CeSVoP ha concluso il percorso avviato nel 2018 per adeguare statuto, regolamento statutario, carta dei servizi, schemi di bilancio e di rendicontazione, in modo da giungere all'accREDITAMENTO come CSV ai sensi del CTS. Tale iter, conclusosi con la delibera ONC (del 30 marzo 2021) di accREDITAMENTO al n. 32 dell'elenco nazionale dei CSV in Italia, ha portato a una ridefinizione dell'ente, della sua organizzazione statutaria e territoriale, dei servizi e dei loro destinatari in piena attuazione del CTS.

Esso collabora e opera in coordinamento con gli altri due CSV istituiti in Sicilia a partire dal 2001. A livello nazionale aderisce a CSVnet, l'associazione nazionale dei CSV. Infine, è un ente certificato UNI EN ISO 9001:2015 *Quality Management System* ed Etica SA 8000:2014.

## **MISSIONE E PRINCIPI**

Il CeSVoP dal 2001 diffonde la cultura della solidarietà gratuita e della cittadinanza attiva come energia e motore di autentico sviluppo dei territori e delle comunità locali. In tale prospettiva, esso valorizza e supporta il volontariato come strumento di partecipazione e di trasformazione, promuovendone la crescita nelle sue varie forme. Ciò attraverso azioni concrete che puntano su: informazione e sensibilizzazione; ricerca e documentazione; formazione; consulenza; affiancamento e prossimità nei confronti dei volontari e delle loro organizzazioni; potenziamento del loro protagonismo e dell'efficacia della loro azione nei vari ambiti in cui operano. Inoltre, attraverso la sua organizzazione territoriale e mediante servizi specifici sostiene il volontariato nello sviluppare idee, nel realizzare progetti, nel costruire reti tra realtà del Terzo settore, enti pubblici, mondo profit e cittadini.

### **Principi del CeSVoP nell'organizzazione dei servizi (art. 63. c. 3 del CTS)**

- a) principio di qualità: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; il CeSVoP applica 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 del CeSVoP sono essere erogati prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e comunque sono 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 del CeSVoP sono 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: il CeSVoP coopera con gli altri CSV, soprattutto con quelli che operano in Sicilia, allo scopo di perseguire virtuose sinergie e al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
- f) principio di pubblicità e trasparenza: il CeSVoP rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; esso inoltre adotta una carta dei servizi mediante la quale rende trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

## **ATTIVITÀ STATUTARIE**

Nel 2020 il CeSVoP ha rinnovato il proprio statuto adeguandolo ai dettami del CTS. In particolare, nell'art. 2, esso precisa le attività d'interesse generale che intende perseguire ai sensi dell'art. 5 del CTS:

- attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative d'interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività d'interesse generale di cui al presente articolo;
- servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da ETS;
- promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata; (c. 1 lett. v);
- riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

Si è trattato di un'evoluzione, rispetto allo statuto originario di vent'anni prima, che ha voluto cogliere e rendere costitutivo quanto intuito dal volontariato della Sicilia occidentale, nelle sue azioni di animazione e di sviluppo dei territori sul fronte dei patti di collaborazione per i beni comuni, di una diversa economia, del contrasto alla povertà e all'emarginazione, dell'integrazione sociale e del superamento delle barriere, dell'educazione, del rispetto dei diritti, della tutela ambientale, della valorizzazione dei fenomeni culturali e sociali emergenti, della lotta contro il malaffare e la criminalità organizzata.

Inoltre, assieme all'elenco sopra riportato, il CeSVoP nel suo statuto ha previsto anche la possibilità di esercitare attività diverse, seppur in modo secondario e strumentale rispetto alle prime, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 6 del CTS e dei successivi decreti attuativi.

Le attività e i servizi sono organizzati all'interno delle sei aree di intervento previste dal CTS per i CSV. Ad essi si aggiungono iniziative e progetti che coinvolgono trasversalmente tutti o alcuni dei sei ambiti (per il dettaglio si rimanda alla parte di questo documento relativa a *Obiettivi, Attività e Risultati*).

### **Aree di intervento dei CSV**

**1. Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale**, 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 e università, facilitando l'incontro degli ETS con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;

**2. Servizi di formazione**, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino a esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;

**3. Servizi di consulenza, assistenza qualificata e 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;

**4. Servizi di informazione e comunicazione**, 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;

**5. Servizi di ricerca e documentazione**, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;

**6. Servizi di supporto tecnico-logistico**, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.

## **SISTEMA DI RELAZIONI E PARTECIPAZIONE A RETI**

Il CeSVoP anche nel 2020 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 e nazionale. Esso, pertanto, è stato anche attivatore di reti

di collaborazione, così come di convenzioni e accordi con soggetti del settore pubblico, del privato e del Terzo settore.



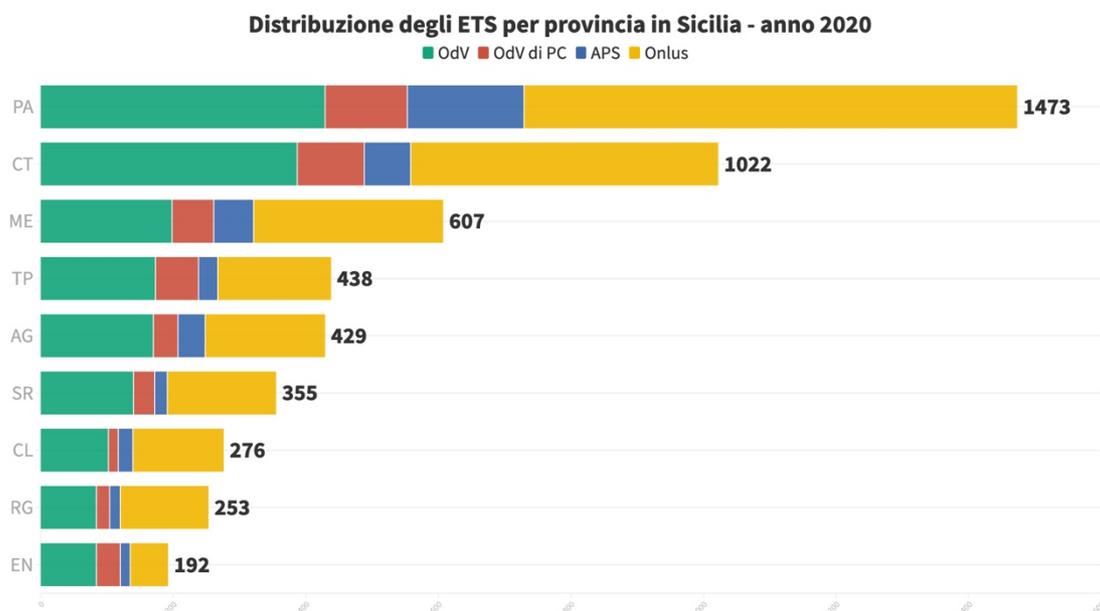
## CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'irrompere della pandemia nel 2020 ha riproposto alla politica e ai comparti socio-economici, in modo drammatico e urgente, "vecchi" problemi che non sono davvero mai stati risolti. Un'Italia e un Mezzogiorno che nell'arco dei primi mesi della "tempesta" pandemica ha retto anche grazie alle forze di coesione sociale custodite e attivate dal Terzo settore. Tutto questo nel contesto siciliano si è collocato in una regione (la più grande per estensione territoriale) che sconta un progressivo calo demografico, oltre ad altre difficoltà di crescita e del sistema socio-economico.

Nel 2020, in Sicilia, le conseguenze della crisi pandemica e delle misure di contenimento del contagio si sono abbattute sulla regione italiana con maggiore rischio di povertà: l'indicatore, calcolato sui redditi 2018, misura come il 41% della popolazione abbia percepito un reddito netto equivalente inferiore al 60% di quello mediano nazionale. Inoltre, la regione siciliana è in Italia quella con maggiore livello di disuguaglianza del reddito.

I dati Istat 2018 dicono anche che, sul fronte del non profit, la Sicilia è la penultima regione (davanti solo alla Campania) per numero di istituzioni non profit attive ogni 10.000 abitanti.

Per quanto riguarda più specificamente gli enti del Terzo settore (DLgs 117/2017), le OdV iscritte all'omonimo registro regionale al 31 dicembre 2020 erano 1.767; 493 quelle iscritte all'elenco territoriale di Protezione civile;<sup>2</sup> 448 le APS comprese nell'apposito registro regionale e 2.337 le Onlus con sede legale nella regione,<sup>3</sup> per un totale di 5.045 enti.<sup>4</sup>

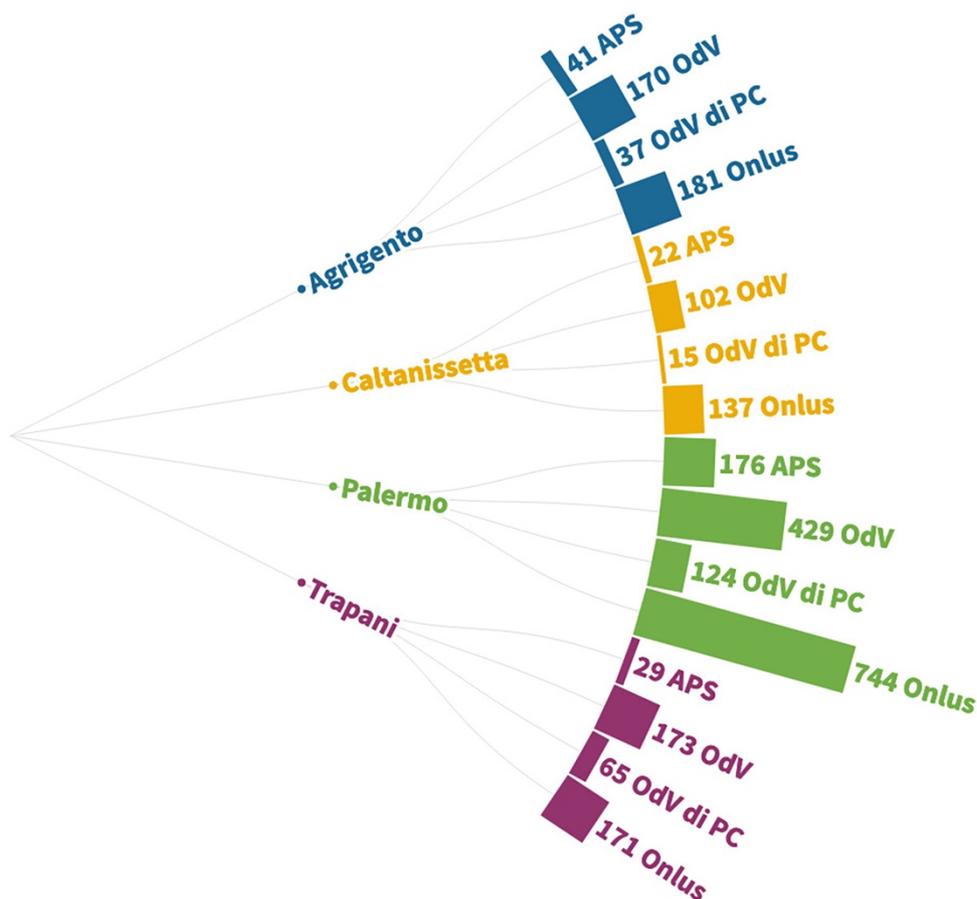


2 Occorre tener presente che alcune OdV hanno doppia iscrizione, al Registro regionale del volontariato e all'Elenco territoriale di protezione civile.

3 I dati riguardano gli enti iscritti nei rispettivi registri/elenchi regionali siciliani e all'anagrafe nazionale delle Onlus per la regione Sicilia.

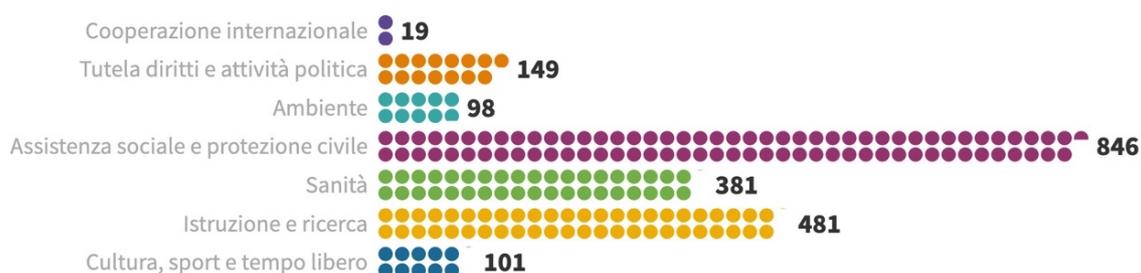
4 Inclusive le doppie iscrizioni indicate nella nota 2.

## Ponderazione presenza degli ETS nella Sicilia occ. - anno 2020



## Settore di intervento degli ETS censiti dal CeSVoP - anno 2020

● = 10



La crisi provocata dalla pandemia ha determinato un recupero dell'azione dello Stato centrale come principale agente di riequilibrio dei fattori economici e sociali di disparità, accompagnato da un nuovo protagonismo dei soggetti che operano secondo finalità di non profit. Sul versante propriamente assistenziale, il non profit ha fatto da sponda al sistema sanitario. Il Terzo settore è stato in prima linea

anche nei servizi di emergenza e marginalità sociale rivolti a persone in condizione di povertà estrema e grave deprivazione.

Da una rilevazione del CeSVoP su circa 200 ETS,<sup>5</sup> condotta nel 2020 nell'ambito di una ricerca nazionale di CSVnet, sono emersi dati interessanti sul ruolo del volontariato e del Terzo settore nel contesto pandemico.

Degli ETS che hanno risposto, l'84% si è reso operativo da subito, con il 70% che si è adattato a nuove attività e un buon 75% che ha pure continuato l'ordinario. Ciò che ha assorbito le maggiori energie è stata la distribuzione di beni di prima necessità, sia a domicilio che attraverso centri di distribuzione, mense e raccolte alimentari (41%). Ma non manca chi ha garantito supporto telefonico (13%), protezione civile (11%), volontariato sanitario (8%) ed educazione a distanza (6%). In posizioni defilate la realizzazione di mascherine (3%) e la consulenza per la tutela dei diritti (1%). Fra le difficoltà più grandi da affrontare gli ETS hanno segnalato: la carenza di risorse economiche (23%), la mancanza di dispositivi di protezione (20%), di volontari (15%) e di beni di prima necessità (10,5%). Gli enti si sono dedicati soprattutto agli anziani (21%), ai minori (16%), alle persone sole o in quarantena (18%, considerando anche i senza fissa dimora) e ai disabili (19%, aggiungendo le persone con disagio mentale). E, comunque, non hanno dimenticato i migranti (8%) le persone a rischio (6%) e le famiglie (4%).

In questa fase di notevole impegno, i partner più frequenti sono stati i comuni e altre realtà no profit. A seguire le collaborazioni con: Caritas/parrocchie, Dipartimento regionale di protezione civile e CeSVoP. Un po' meno presenti le interazioni con aziende sanitarie provinciali, imprese e scuole.

Per quanto si sia percepita la sensazione di una maggiore solidarietà fra le persone, gli ETS non hanno notato un grosso incremento di nuovi volontari. Dalle loro risposte emerge un aumento solo del 18%, mentre ce ne sarebbe stato bisogno di almeno tre volte tanto.

In questo quadro il ruolo del CeSVoP è stato caratterizzato da un notevole impegno e sforzo, al limite delle sue possibilità strutturali ed economiche, orientato alla vicinanza e alla prossimità col territorio di competenza, per garantire ai propri utenti un puntuale, personalizzato e chiaro, processo di accompagnamento, consulenza e formazione, nei modi e nelle azioni descritti in questo bilancio sociale.

---

5 Campione casuale e statisticamente non rappresentativo dell'intera platea degli ETS della Sicilia occidentale.

Il tutto dentro la cornice delle scelte strategiche poste a base della programmazione 2020 e ispirate ai seguenti *Goals* all'Agenda 2030.

 <p><b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b></p>	 <p><b>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</b></p>	 <p><b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b></p>	 <p><b>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</b></p>
<p><b>Goal 11</b> <i>Riguardo i beni comuni, lo sviluppo dei legami di comunità, il sostegno alle OdV e la partecipazione attiva del cittadino attraverso il volontariato</i></p> <p><b>Target 11.3.</b> «Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i Paesi»</p>	<p><b>Goal 1</b> <i>Riguardo l'impegno del volontariato contro la povertà, gli sprechi e le carenze alimentari</i></p> <p><b>Target 1.2.</b> «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»</p>	<p><b>Goal 4</b> <i>Riguardo la promozione del volontariato giovanile e della cultura della solidarietà e sostenibilità all'interno dei percorsi formativi e di sensibilizzazione dei giovani</i></p> <p><b>Target 4.7.</b> «Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile»</p>	<p><b>Goal 10</b> <i>Riguardo l'impegno del volontariato per politiche e interventi contro la marginalità sociale e per l'inclusione attiva, la tutela dei diritti e l'integrazione sociale dei più deboli</i></p> <p><b>Target 10.2.</b> «Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro»</p>

Tali scelte si sono mostrate lungimiranti e attuali anche con l'irrompere della pandemia, benché l'operatività per attuarle sia stata necessariamente rimodulata nel corso dell'anno.

# STRUTTURA E GOVERNANCE

## COMPAGINE SOCIALE

Il 23/11/2020 il CeSVoP ha approvato il nuovo statuto, assieme al regolamento statutario e alla carta dei servizi. Questi documenti disegnano un assetto associativo diverso rispetto al precedente. Tuttavia, in questo bilancio sociale facciamo riferimento allo statuto in vigore per quasi tutto l'anno in esame.<sup>6</sup>

Per essere soci del CeSVoP era necessaria (art. 3 cc. 3-4) l'iscrizione al Registro regionale del volontariato, ovvero la conformità dello statuto alla Legge sul volontariato (266/91),<sup>7</sup> pertanto la base

---

6 Statuto CeSVoP, versione 14/05/2011, consultabile su <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2019/12/statutocesvop14052011.pdf>

7 «Possono chiedere di aderire nella qualità di soci ordinari del CESVOP, in persona dei loro rappresentanti legali o Presidenti p.t., le organizzazioni di volontariato a rilevanza anche meramente territoriale (Comune, Provincia) iscritte nel registro regionale tenuto dall'Assessorato regionale alla Famiglia, ai sensi e per gli effetti della Legge 266/91, della L.R. n. 22/94, della L.R. n. 14/98, e che presentino i requisiti previsti dalle suddette leggi. Il CESVOP si riserva sempre di valutare la richiesta di adesione da parte di quelle organizzazioni o Associazioni non iscritte nel registro regionale, sulla scorta dei requisiti posseduti dalle dette OO.VV., delle finalità concrete, degli scopi esclusivamente solidaristici perseguiti, della attività svolta dalle medesime, che devono sempre essere conformi ai principi e alle regole fissate dalla legge 266/91 e successive modifiche».

associativa del CeSVoP è costituita unicamente da OdV, fatta eccezione per un socio che nel tempo è divenuto APS.

### **Consistenza e composizione**

Il 31 dicembre 2020 erano socie del CeSVoP **252 OdV** più **1 APS** e **1 ONLUS**. Nel corso dell'anno vi è stato un incremento di 2 unità rispetto al 2019 (252). La compagine sociale era composta da **225 enti di primo livello e 29 organizzazioni/federazioni di secondo livello** (associazioni di associazioni) tutti operanti in differenti settori di intervento, con sedi dislocate nei territori provinciali di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani. Fra questi vi sono anche i soci fondatori,<sup>8</sup> alcuni dei quali con sede fuori della Sicilia occidentale.

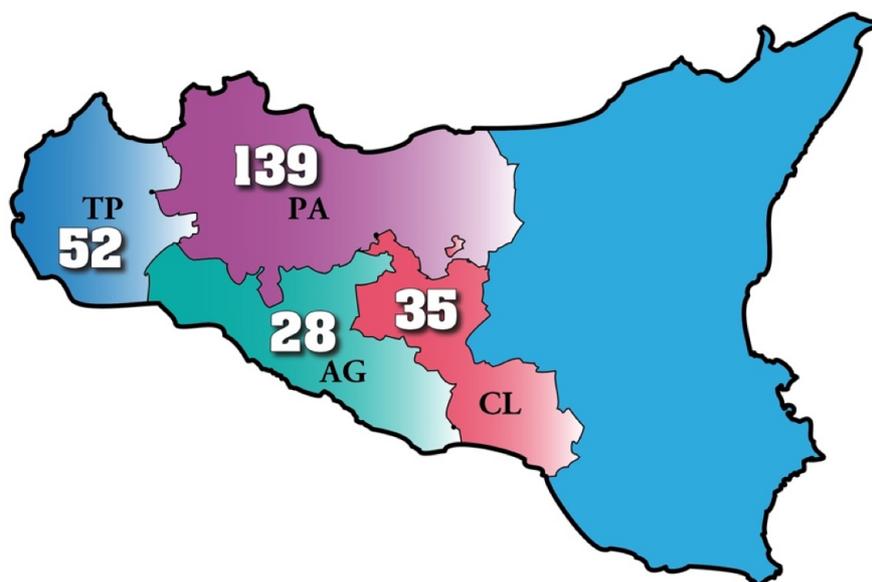
La modalità di ammissione a socio, sulla base di quanto indicato nello statuto CeSVoP vigente nel 2020, avviene con istanza corredata da documentazione attestante i prerequisiti e, una volta passata al vaglio positivo di una commissione di preavutazione, il Comitato direttivo ne delibera l'approvazione, comunicandone esito all'OdV. L'ammissione viene messa all'ordine del giorno della prima seduta utile dell'Assemblea dei Soci.

---

8 «Sono soci fondatori del CE.S.VO.P. le seguenti associazioni: Anpas regionale Sicilia, MoVi regionale Sicilia, Auser regionale Sicilia, G.V.V. regionale Sicilia, Arciragazzi regionale Sicilia, AVULSS Sicilia, A.V.I.S. regionale Sicilia, Centro Aiuto alla Vita di Palermo anche in rappresentanza dei Centri Aiuto alla Vita di Bagheria, Partinico, Trapani, Mazara del Vallo, Gela» (Statuto CeSVoP 2011, art. 3 c. 1).

## Ripartizione geografica

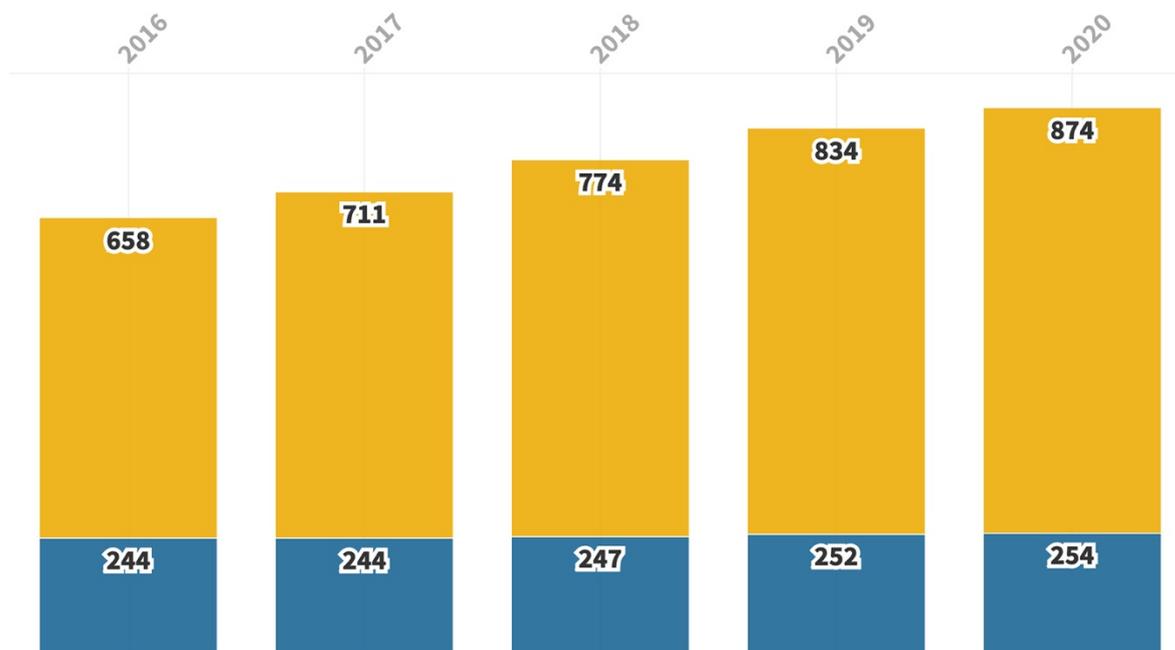
### Distribuzione provinciale dei soci CeSVoP - anno 2020



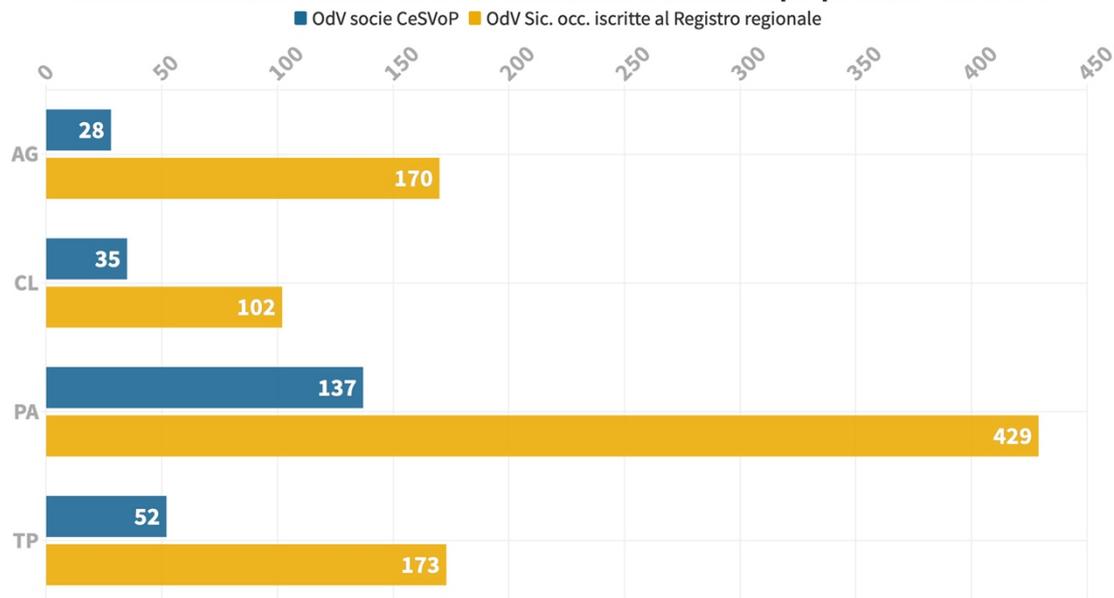
## Rappresentatività della compagine sociale

### Confronto periodo 2016-2020 numero soci CeSVoP e numero OdV Sic. Occ. nel Registro reg. Sicilia

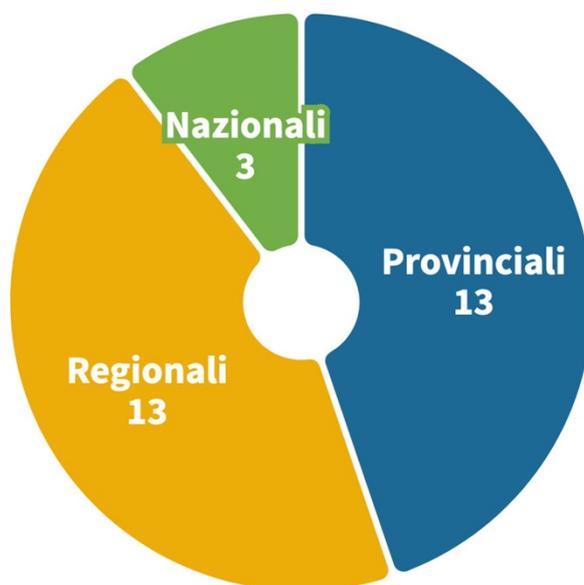
■ Soci CeSVoP ■ OdV Sic. occ. iscritte al Registro regionale



### Incidenza del numero OdV socie CeSVoP sul numero OdV Sic. Occ. per provincia - anno 2020

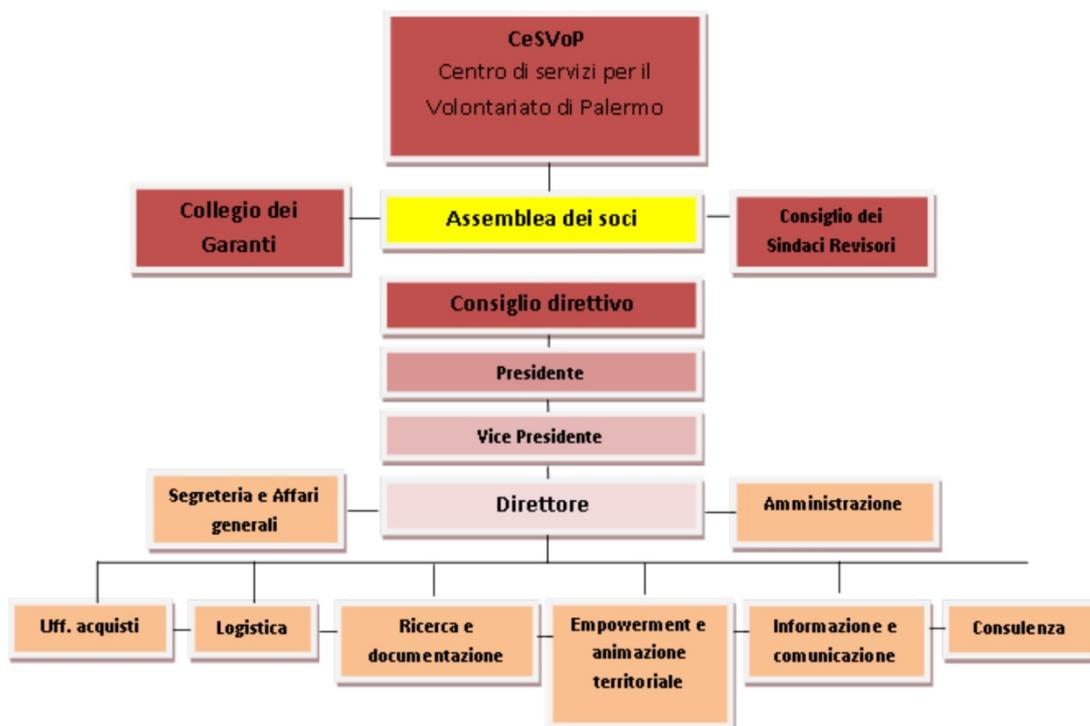


### Natura e rappresentatività dei 29 ETS soci CeSVoP di 2° livello - anno 2020



## SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Lo statuto del CeSVoP, vigente per quasi tutto il 2020, disegna un sistema di governo e di controllo articolato attorno a organismi che hanno il compito e la responsabilità di promuovere, gestire, autorizzare, programmare e verificare le attività poste in essere dal CSV. Eccone la schematizzazione.



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

### Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci del CeSVoP è l'organismo decisionale sugli indirizzi programmatici, sulle strategie e sulla vita/gestione generale del CSV Palermo. I suoi compiti sono indicati nell'art. 5 dello statuto vigente nel 2020. Essa ha svolto le seguenti sedute.

N.	Data di svolgimento	N. soci presenti
1/20	28/10/2020	55 (in seconda convocazione)
2/20	23/11/2020	70 (in terza convocazione)

Gli incontri si sono svolti tutti con modalità a distanza (videoconferenza) in conformità con le norme e le disposizioni anti-covid emanate dal governo nazionale e regionale.

### Comitato direttivo

La fase esecutiva delle decisioni assembleari viene curata e gestita da un Comitato direttivo di nove componenti. Otto sono eletti dall'Assemblea dei soci in rappresentanza di un pari numero di sigle associative e uno nominato dal CoGe Sicilia (organismo che ha cessato di

esistere con l'entrata in vigore della riforma del Terzo settore, per cui il componente nominato ha rassegnato le dimissioni e nel 2020 non ha più preso parte alle sedute consiliari).

Gli otto membri eletti del Comitato direttivo, a norma di statuto vigente nel 2020, devono essere aderenti agli enti soci fondatori (che hanno diritto ad almeno un terzo dei seggi) e/o ordinari del CeSVoP. Il loro incarico è svolto a titolo gratuito, dura tre anni e sono rieleggibili.



Nel 2020 il Comitato direttivo era così composto (componenti tutti eletti nell'assemblea del 22/01/2019 con scadenza mandato nel gennaio 2022):

- Giuditta Petrillo (AUSER Sicilia), presidente
- Ferdinando Siringo (MoVI Sicilia), vicepresidente
- Enzo Bisconti (ONVGI Santa Flavia), consigliere
- Concetta Calabrese (Misericordie d'Italia), consigliere
- Valentina Campanella (ANOLF Sicilia), consigliere
- Biagio Cipolla (AVIS Sicilia), consigliere
- Loredana Cuttitta (ADA prov. Palermo), consigliere
- Vincenzo Marino (Movimento dei Cittadini Sicilia), consigliere

Si è riunito 15 volte in sede deliberante, per un totale di 38 ore e 25 minuti di attività.

Eccetto le prime due sedute (la n. 222 di febbraio e la n. 223 di marzo), gli incontri si sono svolti tutti con modalità a distanza

(videoconferenza) in conformità con le norme e le disposizioni anti-covid emanate dal governo nazionale e regionale.

La media dei consiglieri partecipanti è pari a 6,5 per seduta, con un impegno gratuito per l'insieme dei consiglieri di poco più di 253 ore complessive nell'arco dell'anno.

## Presidente

Il presidente, ai sensi dell'art. 7 dello statuto vigente nel 2020, 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. È affiancato, per i casi di assenza o impedimento temporaneo, oppure per deleghe transitorie o permanenti, da un vicepresidente. Anche la carica di presidente è gratuita e dura tre anni.

Con il rinnovo degli organi sociali, nel febbraio 2019, il Comitato direttivo ha riconfermato Giuditta Antonia Petrillo quale presidente.

### Ripartizione delle ore di attività della presidente nel 2020

Ore totali 875



## Collegio dei sindaci revisori (organo di controllo)

Il Collegio dei sindaci revisori esercita una funzione di controllo sul rispetto della legge e 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. Secondo lo statuto vigente nel 2020 gli effettivi eleggono al loro interno un presidente. Tuttavia, il CTS (art. 65, c. 7, lett. e) prevede che il presidente dell'organo di controllo interno del CSV venga nominato dall'OTC Sicilia, norma che ha cominciato ad essere attuata dal 1/12/2020.

I componenti il Collegio devono essere iscritti all'Ordine professionale dei ragionieri, dottori commercialisti o all'Albo dei revisori dei conti. Ad essi viene corrisposto un compenso determinato dall'Assemblea dei soci. La carica di sindaco revisore dura tre anni ed è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CeSVoP.



Due componenti eletti con Assemblea ordinaria soci CeSVoP del 22/01/2019 ed uno nominato prima dal CoGe Sicilia e poi dall'OTC Sicilia. Il Collegio dei sindaci revisori del CeSVoP è costituito nel 2020 da:

- Maria Italiano (AUSER Sicilia), presidente/componente
- Vincenzo Bonomo (già CoGe Sicilia e OTC Sicilia a partire dal 1 dicembre 2020), componente/presidente
- Onofrio De Luca (AVIS Sicilia), componente

Nel 2020 l'organo di controllo interno ha svolto le sue funzioni attraverso le seguenti sedute di verifica contabile.

I sindaci revisori hanno svolto 4 incontri per 8 ore di attività, con una media di presenza del 100% per 24 ore di impegno complessivo.

È opportuno evidenziare che, oltre all'organo di controllo interno al CeSVoP, il CSV Palermo è inserito in un più ampio sistema di controllo previsto dal CTS per i CSV, rispettivamente l'ONC e l'OTC.

### **Collegio dei garanti**

Al Collegio dei garanti viene demandato, secondo le modalità stabilite nello statuto CeSVoP vigente nel 2020, 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 gratuita, dura tre anni ed è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CeSVoP.

L'Assemblea dei soci del 22/01/2019 ha eletto garanti:

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

Nel 2020, il Collegio dei Garanti non ha svolto alcuna seduta.

## 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.

Per stakeholder si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni al CeSVoP. Essi, in pratica, sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività del CSV Palermo e, in qualche modo, sono "influenzati" dalla sua azione.



# **PERSONE**

# **CHE OPERANO**

# **PER L'ENTE**

## **ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA**

L'articolazione organizzativa del CeSVoP anche nel 2020 è stata oggetto di riflessione per coniugare le varie esigenze con la ridefinizione dei servizi esistenti. Il CSV Palermo, nel rispetto delle normative vigenti, ha sempre organizzato i suoi servizi a partire dai bisogni delle OdV del territorio e in un'ottica di integrazione ed efficienza.

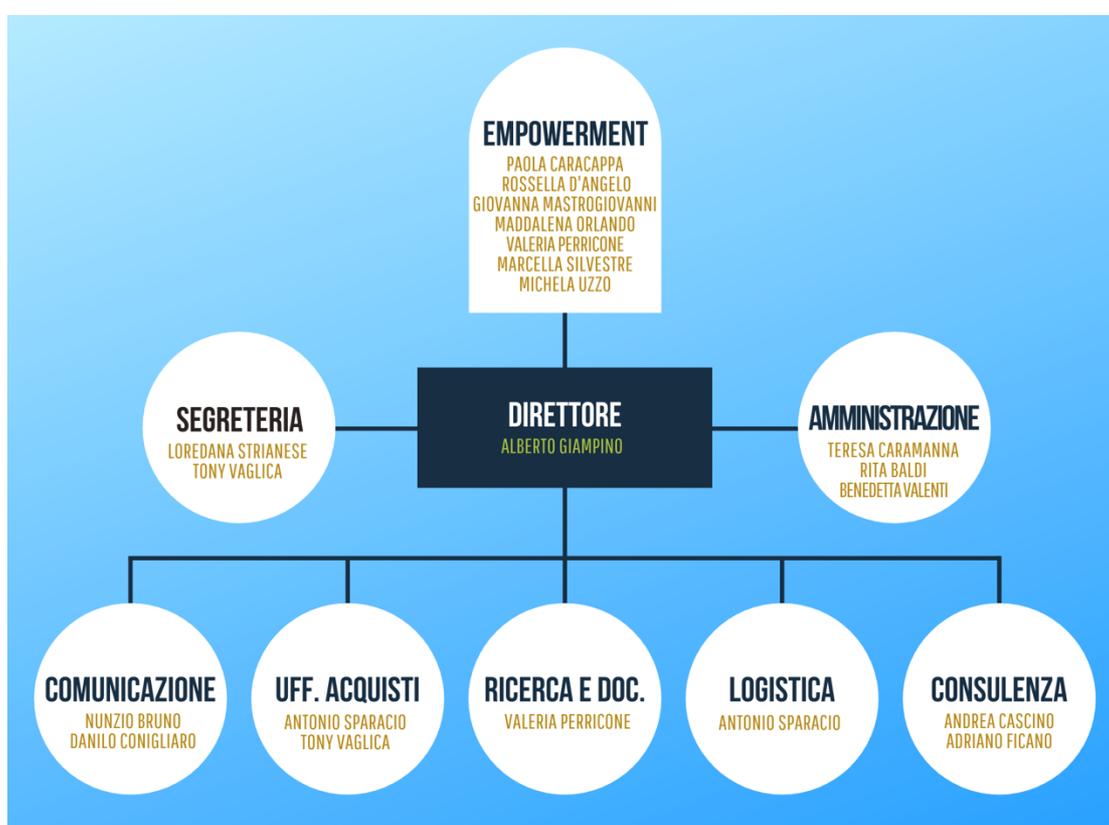
Nel 2020 l'organizzazione si basa, come già in passato, su un modello gerarchico-piramidale che prevede una funzione direttoriale a capo delle aree operative, ciascuna con un proprio responsabile, e degli uffici di supporto. Le aree interagiscono fra loro e convergono sul territorio attorno alle attività di animazione territoriale, gestita da responsabili del territorio per ogni provincia. Tutto l'ampio spettro delle consulenze specialistiche è svolto con risorse umane interne che, in casi particolari, attivano collaborazioni con consulenti esterni (prevalentemente su aspetti legali e di *fund raising*).

La comunicazione, l'interazione e l'integrazione fra le diverse aree all'interno dell'organizzazione nel 2020 sono state favorite da una metodologia di lavoro basata sul continuo interscambio *peer to peer* o in incontri collettivi e di gruppo fra gli operatori e/o fra operatori, presidente e governance. Ciò assieme a un progressivo processo di innovazione tecnologica e digitalizzazione dei processi di lavoro,

ulteriormente incentivato dallo smart working e dal networking a distanza imposto dalla pandemia. Da questo punto di vista, rilevante è stato il supporto fornito dal Sistema informativo integrato (gestionale CSV) messo a punto a livello nazionale grazie al coordinamento di CSVnet. Dopo un primo periodo di migrazione dati e di progettazione, l'implementazione del nuovo sistema è entrata a regime nel 2020.

Infine, va evidenziato che, per cogliere le nuove opportunità offerte dalla riforma del Terzo settore, è in corso un processo di ridefinizione complessiva dell'organizzazione, dei mansionari e del funzionamento del personale dipendente.

### Descrizione generale della struttura organizzativa



Come si evince dallo schema, l'organizzazione rispecchia in buona parte le sei aree di attività codificate dal CTS, eccetto che per l'area denominata "Empowerment e animazione territoriale". In essa convergono e interagiscono le due aree CTS "Promozione, orientamento e animazione territoriale" e "Formazione", assieme alla "Progettazione" intesa come azione di messa in rete delle realtà e delle energie presenti nei vari contesti locali.

## RISORSE UMANE

Lo staff del CeSVoP, nel 2020, si compone di un nucleo stabile di risorse umane retribuite costituito da 18 dipendenti a tempo indeterminato, a cui si affiancano altre figure retribuite con diverse tipologie di rapporto di lavoro (dipendenti, collaborazioni professionali, consulenze qualificate e collaborazioni occasionali) e dei volontari.

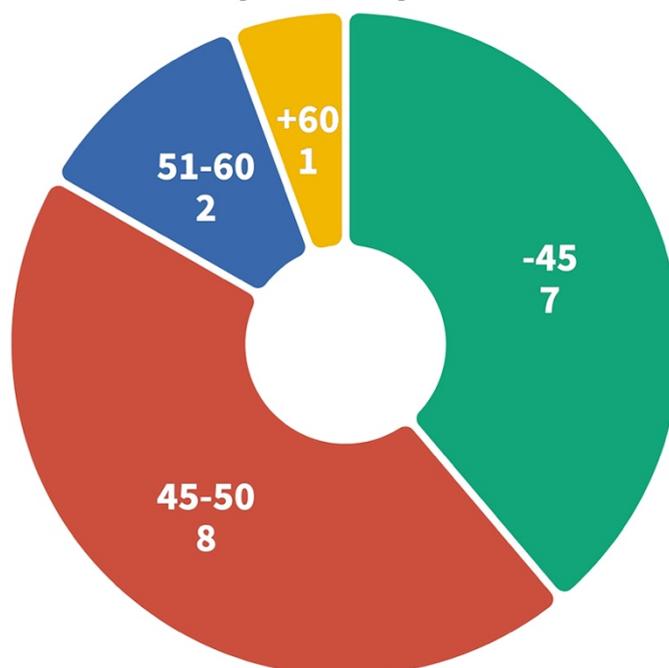
### Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

#### Risorse umane a titolo continuativo

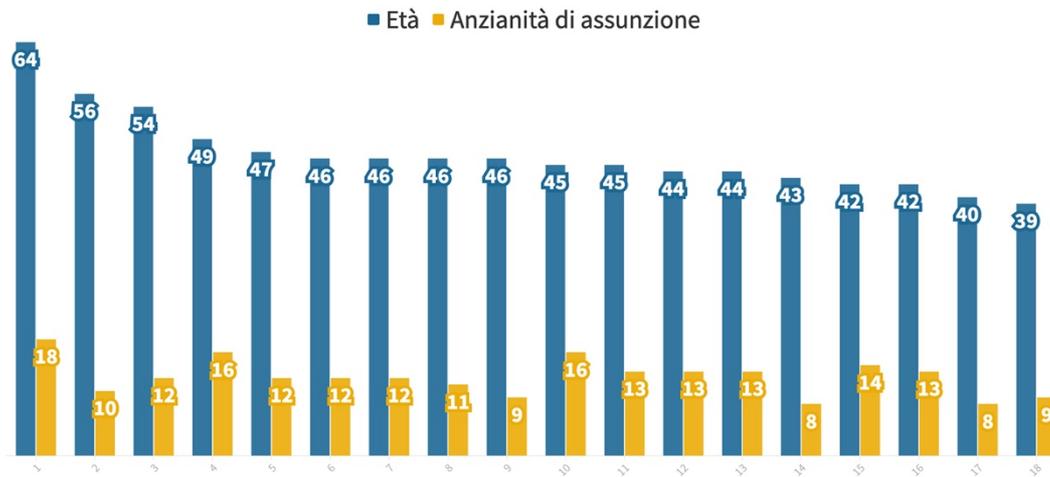
##### Suddivisione dipendenti per genere - anno 2020



##### Suddivisione dipendenti per età - anno 2020

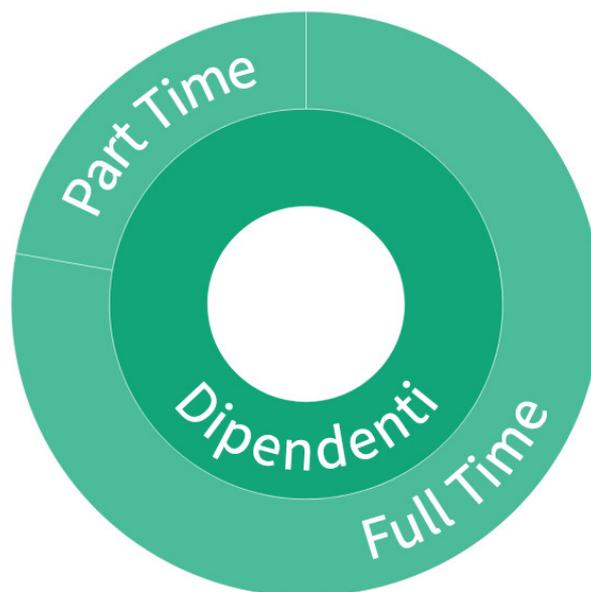


## Dipendenti per età e per anzianità di assunzione - anno 2020



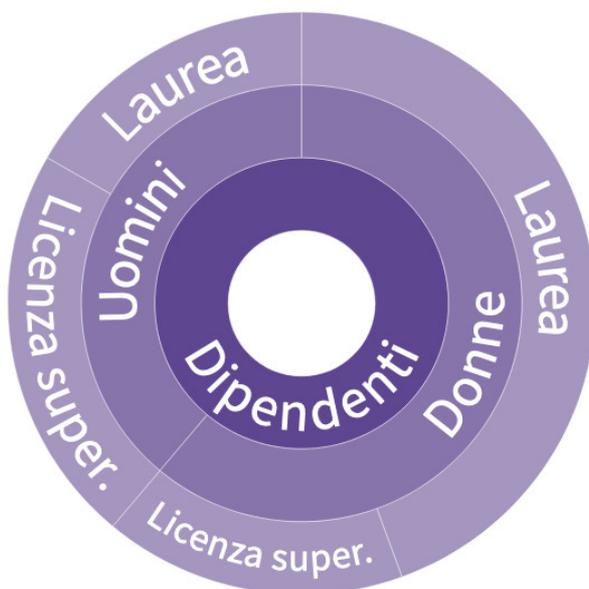
Nel corso del 2020 il numero di dipendenti non è variato rispetto all'anno precedente. La loro età media si attesta sui 49 anni, mentre la maggior parte di essi è assunto da oltre 10 anni. Nello stesso periodo non è cambiato neppure la proporzione fra personale full-time (78%) e part-time (22%).

## Rapporto fra dipendenti full time e part time - anno 2020



Per quanto riguarda il titolo di studio, il 61% dei dipendenti è laureato, con prevalenza delle donne.

## Rapporto fra dipendenti per titolo di studio - anno 2020



Il contratto nazionale di lavoro applicato al personale dipendente è l'ANASTE 2009. Nel 2020, il 33% dei dipendenti è inquadrato al 6° livello, il 67% al 7°, con l'aggiunta di due dipendenti inquadrati rispettivamente al 9° e al 10° livello.

Nei primi mesi del 2020, per avviare una riorganizzazione complessiva della struttura operativa e delle mansioni, si svolge il percorso formativo "Lavorare nelle organizzazioni di Terzo settore tra conflitti e cooperazioni".<sup>9</sup> Inoltre, si conclude la trattativa inerente il verbale di rinnovo del contratto integrativo aziendale (con scadenza 31/12/2020) che sostituisce l'accordo aziendale già sottoscritto il 31/07/2018. Il nuovo contratto integrativo, sottoscritto da dirigenza e da tutto il personale, diviene operativo dal 1 aprile 2020. Altresì, a seguito di adeguamento ai compiti effettivamente svolti, vengono anche aggiornate le mansioni di tre operatori.

Un punto di novità e di rilievo del nuovo accordo è l'intesa di giungere entro il 2020 ad un cambio del CCNL in applicazione nella struttura del CSV Palermo. A causa dell'emergenza sanitaria, tale trasformazione non è avvenuta alla scadenza prevista e, di comune accordo fra le parti, è stata prorogata all'aprile 2021.

---

<sup>9</sup> L'itinerario, destinato sia ai componenti del Comitato direttivo che allo staff degli operatori, ha previsto degli incontri tra febbraio e marzo 2020 con la formatrice e consulente organizzativa Barbara Di Tommaso.

Nel corso del suddetto percorso, una buona parte dei dipendenti si è iscritta al sindacato Fisascat CISL. Ciò ha pure permesso, con la reciproca collaborazione fra parte sindacale, presidente, RSPP, medico competente, direttore e RLS, la definizione e la sottoscrizione di un protocollo aziendale anticovid-19 aggiornato alle più recenti disposizioni vigenti.

Il CeSVoP, infine, nel 2020 non ha trascurato di investire nelle proprie risorse umane e ha coinvolto il personale in corsi di formazione per un ammontare complessivo di circa 350 ore per un totale di 26 incontri, in cui sono stati coinvolti una media di 3 dipendenti ad incontro con un tempo medio di formazione pro-capite di più di 19 ore nell'anno.<sup>10</sup>

### **Collaborazioni occasionali**

Le collaborazioni occasionali sono state di due tipi: incarichi ad esperti chiamati *ad hoc* dal CeSVoP per consulenze e attività specifiche relative al funzionamento della struttura; collaborazioni occasionali relative allo svolgimento delle attività poste in essere per l'attuazione della programmazione 2020.

Riguardo alla prima tipologia il numero di consulenti è stato 8,<sup>11</sup> mentre le collaborazioni occasionali legate all'attività di programmazione nel 2020 sono state complessivamente 72 rispetto alle 126 del 2019, contrazione dovuta agli effetti dei lunghi lockdown che hanno bloccato diverse attività.

Nel 2020, oltre alla conclusione degli incarichi già attivati nel 2019, vi è stata pure l'avvio della collaborazione di 2 tutor di progetto per seguire in alcuni territori l'andamento della programmazione e i volontari in essa impegnati. Per lo più si tratta di riconferme degli incaricati già individuati nel 2018. Con tali incarichi, il numero totale dei tutor di progetto attivi nel 2020 è 16.

### **Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie**

Anche per il 2020, oltre all'impegno gratuito della presidente e dei consiglieri, nelle 20 delegazioni territoriali hanno operato, nei limiti imposti dalla pandemia, 52 persone (referenti di delegazione, comitati di presidenti ecc.) che hanno assicurato la possibilità di svolgere

---

<sup>10</sup> Dati aggiornati al 31/10/2020.

<sup>11</sup> Eccone l'elenco per ambito: consulenza fiscale e amministrativa, consulenza del lavoro, consulenza legale, consulenza sulla qualità ed etica, certificazione della qualità ed etica, DPO - *Data Protection Officer*, Medico competente, Responsabile servizio prevenzione e protezione.

attività presso le sedi di riferimento del CeSVoP al di là della presenza del personale retribuito. Il totale di questi volontari 52 persone. Di seguito un prospetto sintetico per delegazione del numero di volontari che supportano le attività poste in essere dalle delegazioni CeSVoP.

# OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP

## OBIETTIVI

Il 2020 è stato un anno sconvolto dalla pandemia. Il CeSVoP, come tutti, è stato chiamato a rimodulare i propri programmi, i servizi e le modalità di erogazione, le azioni in cantiere. A premere è stata certamente l'emergenza sociale esplosa in brevissimo tempo, per cui alcuni servizi sono stati approntati al di là della programmazione, per supportare l'azione dei volontari impegnati sul fronte più critico, la crescente povertà (in tutte le sue declinazioni sociali) e solitudine. Tuttavia, occorre dire che il buon impianto dato alla programmazione 2020 ha retto l'urto e si è mostrato adeguato anche alla straordinarietà della situazione, con tutti i limiti che la pandemia ha comportato.

Per esemplificare, basta leggere questo brano scritto in fase di programmazione nel 2019: «il CSV di Palermo opererà in una logica di prossimità ai volontari con la progressiva implementazione di **un "ecosistema" di supporto e servizi** che combini innovazione sociale, tecnologie on line e relazioni interpersonali. Pertanto, il CeSVoP consoliderà e renderà ancora più organica ed efficace l'interazione fra i vari canali/modalità di erogazione che il Centro ha sperimentato in questi

ultimi anni». <sup>12</sup> La pressione del Covid-19 ha accelerato tale processo, già intuito a suo tempo. Così come hanno mostrato grande attualità e adeguatezza le priorità prefissate.

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.

### **Aree di bisogno**

A monte, la programmazione 2020 rilevava «la necessità di ri-affermare e ri-delineare il ruolo e l'identità propri del volontario, potenziandone il ruolo propulsivo e sperimentale che questo sempre si è saputo intestare, radicandosi negli specifici ambiti territoriali. Forte è la necessità di azioni e progettualità che mirino al riconoscimento dell'opera volontaria e dell'apporto che i volontari sanno apportare all'attivazione di processi di partecipazione dal basso e di cittadinanza attiva. Contestualmente, dalle esperienze di lavoro di rete maturate in questi anni, si pone la necessità di rendere più forti e strutturati i rapporti tra i volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, e gli attori del contesto territoriale di riferimento, in particolare con le amministrazioni locali». <sup>13</sup>

In corso d'opera, proprio tali bisogni si sono meglio definiti alla prova dei fatti: al ruolo, cioè, che i volontari, le OdV e gli ETS hanno dovuto assumere per fare argine alla grave crisi pandemica.

### **Programmazione e suo processo di costruzione**

#### **Prima fase: elaborazione e approvazione**

Il Piano di programmazione 2020 è stato elaborato a partire da una rilevazione dei bisogni nei territori di competenza del CeSVoP. Essa si è svolta sia tramite un ascolto diretto dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV, in sede di incontri e riunioni, sia attraverso una lettura degli esiti delle programmazioni, iniziative e attività svolte, infatti da ottobre a dicembre 2019, sono state organizzate 35

---

<sup>12</sup> Programmazione CeSVoP 2020, p. 14. Il testo integrale si può scaricare dal seguente link <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2020/03/CeSVoP-Piano-Programmazione-2020.pdf>.

<sup>13</sup> *Ibidem*, p. 4.

assemblee territoriali nelle province della Sicilia occidentale. Raccolti questi elementi, il Comitato direttivo ha ideato e avviato un percorso per la stesura del documento di programmazione che ha coinvolto, in un percorso di elaborazione comune, presidente, consiglieri e operatori. Ne è emerso un testo che, approvato in Comitato direttivo, è stato sottoposto all'Assemblea dei soci il 20/12/2019 che lo ha approvato assieme al bilancio preventivo. La documentazione, poi, è stata inoltrata all'OTC competente per l'iter di approvazione da parte dell'ONC, come previsto dalle normative vigenti. A seguito dell'approvazione, il CeSVoP ha avviato la messa in atto di quanto programmato.

### **Seconda fase: riprogrammazione in itinere**

Con l'avvento della pandemia, l'ONC, in una nota del 27/04/2020, ha concesso di aggiornare la programmazione seguendo apposite *Linee guida per la riprogrammazione annuale 2020 dei CSV*. Il CeSVoP si è interrogato sulle questioni profonde emerse con la nuova situazione a tutti i livelli della vita sociale. Pertanto, si è avviato un confronto rapido e ampio fra governance e staff, a partire dall'ascolto delle esigenze dei volontari maturate nel corso della crisi, guardando non solo al presente emergenziale, ma anche al dopo, alla ripartenza. Sul banco di prova della pandemia, le priorità e gli obiettivi strategici già focalizzati nella programmazione sono stati valutati ancora validi. Invece, alcuni obiettivi operativi venivano ricalibrati, così delle attività sono state ridisegnate e sono state sottoposte all'approvazione del Comitato direttivo e, poi, inviate all'ONC per valutazione e approvazione.

### **Obiettivi di gestione individuati**

Per il 2020 la prospettiva intrapresa dal CeSVoP è sintetizzabile in alcune priorità da cui derivano degli obiettivi strategici e degli obiettivi operativi, il tutto ispirato anche ai goals 11, 1, 4 e 10 dell'Agenda ONU 2030. Di seguito, schematizziamo priorità e obiettivi strategici.<sup>14</sup>

- Nella prospettiva del **volontario come facilitatore territoriale** accrescere nei cittadini e nei volontari la consapevolezza del proprio ruolo attivo nella comunità e far sperimentare il volontariato come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e trasformare la realtà.
- Consolidare l'identità e potenziare il ruolo del volontariato nel Terzo settore e nella società.

---

<sup>14</sup> Per un'analisi completa degli obiettivi, vd. *Programmazione CeSVoP 2020*, pp. 14-17; scaricabile al link <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2020/03/CeSVoP-Piano-Programmazione-2020.pdf>.

- **Approfondire i valori fondativi del volontariato e la sua valenza socio-politica.**
  - **Specializzare in “mediazione” e animazione territoriale i volontari.**
  - **Incrementare le competenze e le abilità gestionali e operative dei volontari.**
  - **Dare maggior qualità ai servizi di supporto alle azioni e alle iniziative promozionali dei volontari.**
- Valorizzare i beni comuni e consolidare l’interlocuzione fra volontariato, Terzo settore e realtà pubbliche e private.
    - **Consolidare i percorsi di sviluppo territoriale già in atto.**
    - **Favorire maggiore interscambio e condivisione di idee e risorse fra ETS.**
    - **Innovazione sociale: stimolare visioni, strategie e metodologie innovative di azione comune per la rigenerazione dei legami di comunità.**
    - **Nella prospettiva del CeSVoP agenzia di sviluppo: rendere delegazioni e Case del Volontariato luoghi di servizio e di co-progettazione di percorsi di sviluppo della comunità.**

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

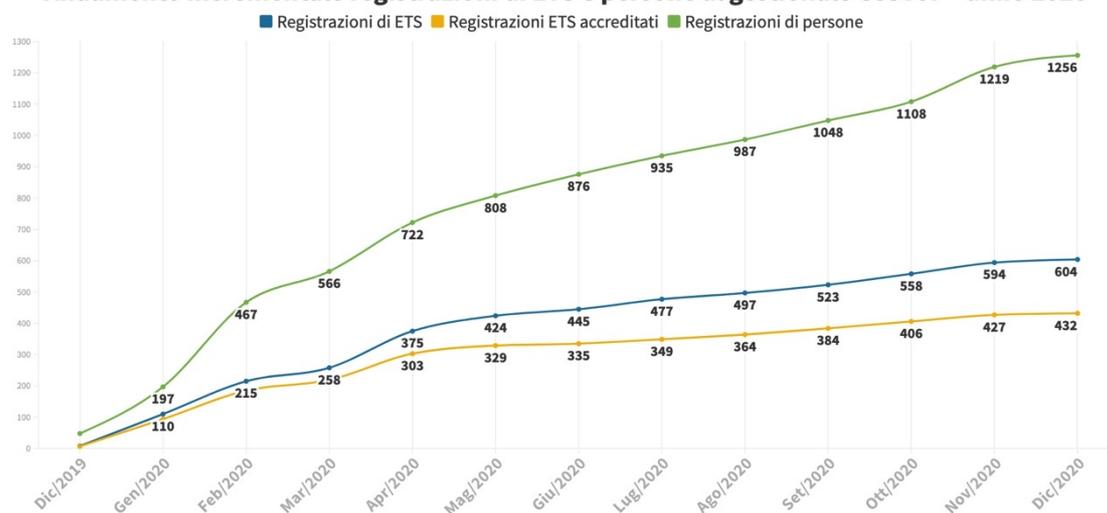
In attuazione dei principi di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, espressi dall’art. 63 del CTS, il CeSVoP punta con i propri servizi a raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari.

Nei limiti delle risorse disponibili, il CSV Palermo nel 2020 ha predisposto servizi gratuiti per la promozione e il rafforzamento del ruolo e della presenza dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione fra enti associati e non, dedicando una particolare attenzione alle OdV, secondo quanto previsto dal CTS. A tal scopo ha predisposto modalità di accesso ai servizi opportunamente regolamentate e strumenti che ne facilitino la conoscenza e la richiesta.

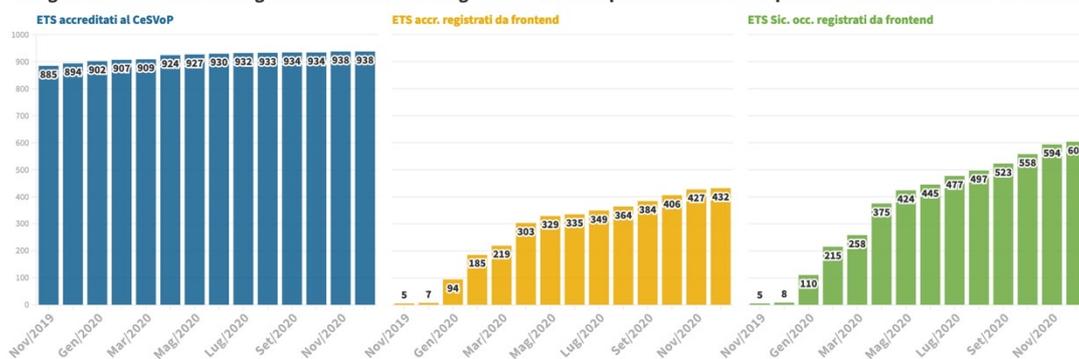
Le informazioni riguardanti le attività del CSV Palermo e i servizi attivati sono state diffuse prediligendo gli strumenti on-line e a distanza: sito istituzionale, newsletter, mailing, SMS, contatti telefonici, social media, ecc.

A novembre 2020 è stata approvata in assemblea dei soci e poi pubblicata la nuova carta dei servizi,<sup>15</sup> mentre dal dicembre 2019 è attivo il *frontend* del Sistema informativo integrato (gestionale CSV) che permette agli enti e alle persone registrate di richiedere e accedere ai servizi in qualsiasi momento, anche attraverso smartphone.

### Andamento incrementale registrazioni di ETS e persone al gestionale CeSvOP - anno 2020



### Progressione incrementale registrazioni da frontend al gestionale CeSvOP per ETS accreditati e per tutti ETS della Sic. occ. - anno 2020



## Presenza sul territorio

Sin dalla sua costituzione il CeSvOP ha portato avanti l'intuizione di creare nei diversi territori dei "luoghi" in cui il volontariato organizzato potesse confrontarsi e progettare le proprie azioni comuni a partire dai bisogni locali. Sono le delegazioni, create su richiesta delle OdV del luogo e orientate a non essere semplicemente degli sportelli territoriali del CSV, ma occasione di lavoro in rete. Infatti, ogni delegazione è costituita considerando la suddivisione dei distretti socio-

15 La *Carta dei servizi* del CeSvOP è pubblicata sul sito [www.cesvop.org](http://www.cesvop.org) al seguente link <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2021/02/Carta-dei-Servizi-del-CeSvOP-23nov20.pdf>

sanitari voluti dalla legge 328/00 che punta all'integrazione delle politiche e dei socio-sanitari territoriali. A fianco delle delegazioni, nel tempo, sono sorte anche le Case del volontariato, veri e propri "incubatori" di solidarietà, innovazione e sinergia fra volontari. Nel 2020 le delegazioni sono 20, mentre le Case del volontariato sono 8. A questo proposito occorre evidenziare, che con l'approvazione del nuovo statuto (23/11/20) tale struttura territoriale è stata ripensata e riorganizzata.<sup>16</sup> Tuttavia, gli effetti di questa riforma si potranno apprezzare nell'anno successivo.

A partire da questi luoghi della solidarietà, il CeSVoP propone e innesca un sistema di servizi (da quelli di base sino agli interventi più complessi) concertato in loco e su misura per rendere protagonista e potenziare l'azione del volontariato nel proprio contesto di appartenenza. Si tratta di una dinamica capillare che ottempera a quanto previsto dal principio di territorialità e prossimità (art. 63 CTS).

Inoltre, il CeSVoP non trascura la possibilità per singole realtà di volontariato e/o piccole reti di OdV/ETS di avere servizi e supporto per iniziative, attività solidaristiche e bisogni specifici.

### **Criteri e modalità di accesso ai servizi**

Nel 2020, il CeSVoP, in modo sempre più coerente con i decreti attuativi della riforma del Terzo settore, ha definito i criteri di accesso ai propri servizi. Essi, innanzitutto, sono rimasti totalmente gratuiti e sono stati strutturati a "soglie" crescenti.

Un primo livello, aperto a tutti (cittadini, gruppi spontanei, start-up di volontariato, enti in cerca di una identità e di una rifondazione ecc.) comprende dei servizi come: l'orientamento al volontariato, la formazione sui valori fondativi e i caratteri tipici del volontariato, la consulenza per creare un ETS o per regolarizzare il proprio ente.

Il secondo livello ha riguardato i servizi di base per singoli OdV/ETS o per piccole reti. La "soglia" da superare in questo caso è l'accREDITAMENTO al CeSVoP, perché essi sono riservati ai volontari degli ETS che hanno sede e operano in Sicilia occidentale e hanno lo status di OdV, APS, Onlus o impresa sociale legalmente costituita e iscritta ai registri di settore. Inoltre, al loro interno ciascuna deve avere dei volontari attivi, come dimostrato dal registro dei volontari e dalla copertura assicurativa obbligatoria. Tali servizi di base vengono offerti anche attraverso appositi regolamenti che garantiscono trasparenza,

---

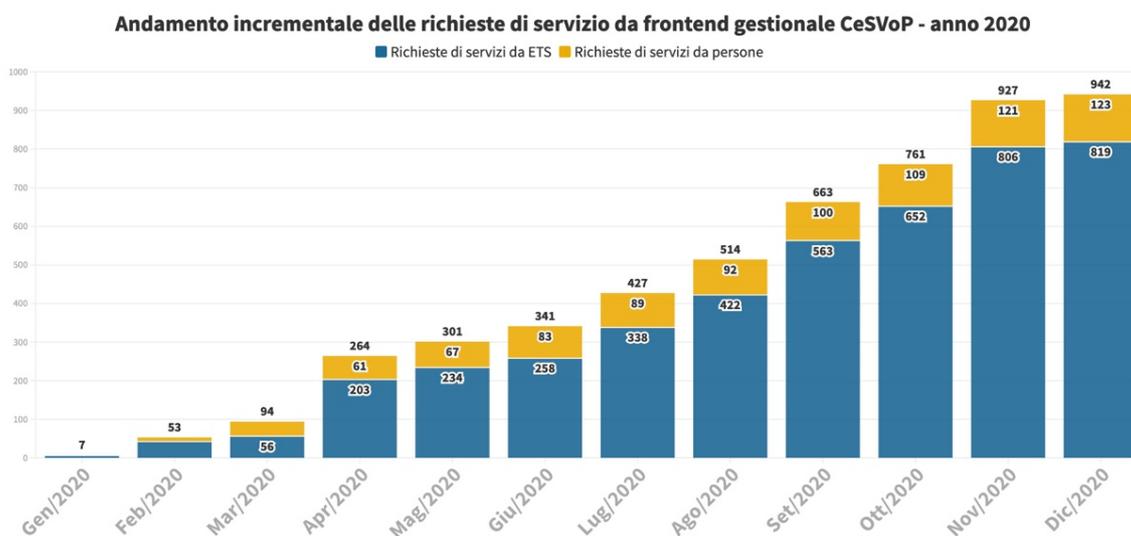
<sup>16</sup> In particolare vd. il titolo V del Regolamento statutario del CeSVoP, pp. 13-17.

Per il documento vai al link <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2021/02/Regolamento-statutario-CeSVoP-approvato-Ass-23nov20.pdf>

parità di accesso, oculata gestione delle risorse e una particolare attenzione alle OdV.

Il terzo livello è quello che si intreccia con la complessità dell'animazione territoriale e della progettazione sociale. Qui il CeSVoP è stato impegnato a promuovere e potenziare il volontariato con servizi complessi e azioni trasversali, mediante un metodo partecipativo. I servizi specifici sono stati programmati con le OdV e gli ETS accreditati operanti nei vari contesti. Attraverso reti e patti di collaborazione, si sono intrapresi percorsi di sviluppo di comunità aperti al contributo di tutti e che rafforzano identità e leadership dei volontari.

Con il 2020, le modalità di accesso sono state in gran parte digitalizzate. Già in precedenza il CeSVoP aveva adottato procedure online, ma con l'implementazione del Sistema informativo integrato dal dicembre 2019 si è passati a un front-office online (il *frontend* del gestionale CeSVoP) che in automatico riconosce il profilo di chi si collega e gli offre opportunità e servizi a sua misura, secondo i criteri sopra indicati. Il 2020 è stato l'anno dell'avvio del sistema, il primo periodo di contatto e familiarizzazione, sia per gli operatori che per tutti gli utenti del CSV Palermo. Dopo le prime titubanze, nel corso dell'anno il gestionale si è man mano consolidato e viene progressivamente usato per l'accesso ai servizi (tutti richiedibili online) e per la gestione dei processi di lavoro e dei flussi comunicativi all'interno dell'organizzazione. Naturalmente, tutto ciò deve ancora raggiungere livelli di maturazione che si vedranno negli anni successivi.



Lo strumento di nuova adozione non ha soppiantato la possibilità per gli ETS di avere contatti telefonici e per email con gli operatori per richieste e altre necessità. L'accesso al frontend e i contatti per chiamare o scrivere sono messi ben in evidenza sul sito web del CeSVoP.

## ATTIVITÀ

In questa sezione vengono riportate informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate dal CeSVoP, relativamente alla programmazione 2020 (inclusa la riprogrammazione avvenuta nel corso dell'anno) nelle sei aree di attività del CSV, e sui risultati ottenuti.

### Quadro generale delle attività

Con la situazione creata dalla pandemia e i conseguenti lockdown, il CeSVoP ha dovuto modificare in corso d'opera le attività in cantiere e le proprie modalità e metodologie di erogazione dei servizi, privilegiando il lavoro a distanza, l'online, gli incontri telefonici o in videoconferenza. Ciò ha anche comportato la sospensione di incontri, corsi in presenza, iniziative pubbliche o collettive in cantiere. Nonostante ciò, si è riusciti ad offrire un'ampia gamma di supporti ai volontari. Da quelli specifici pensati per l'emergenza sociale in atto, alla rimodulazione di quelli già programmati. Con delle rappresentazioni grafiche, offriamo un primo sguardo di insieme sulle attività del CeSVoP nel 2020,<sup>17</sup> mentre si rimanda ai paragrafi successivi per ulteriori dettagli.



---

<sup>17</sup> È opportuno evidenziare che nel 2020 il gestionale CeSVoP è ancora in fase di avvio. Pertanto, i dati che qui vengono riportati sono al netto delle registrazioni non effettuate a causa dei tempi di adattamento all'uso/familiarizzazione con il nuovo strumento di gestione da parte degli operatori. Comunque, una visione più completa e articolata dei dati è riportata nei paragrafi successivi, area per area.

## Ripartizione per ambiti dei servizi erogati dal CeSVoP - anno 2020



## Specifiche degli ETS destinatari delle erogazioni - anno 2020

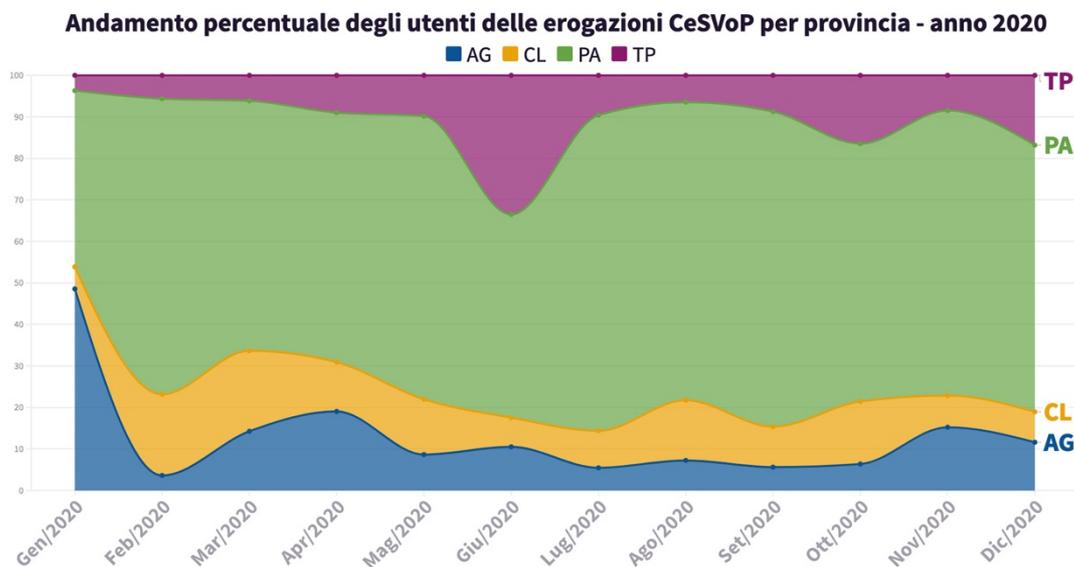


## Andamento mensile delle erogazioni di servizi registrate nel gestionale CeSVoP - anno 2020



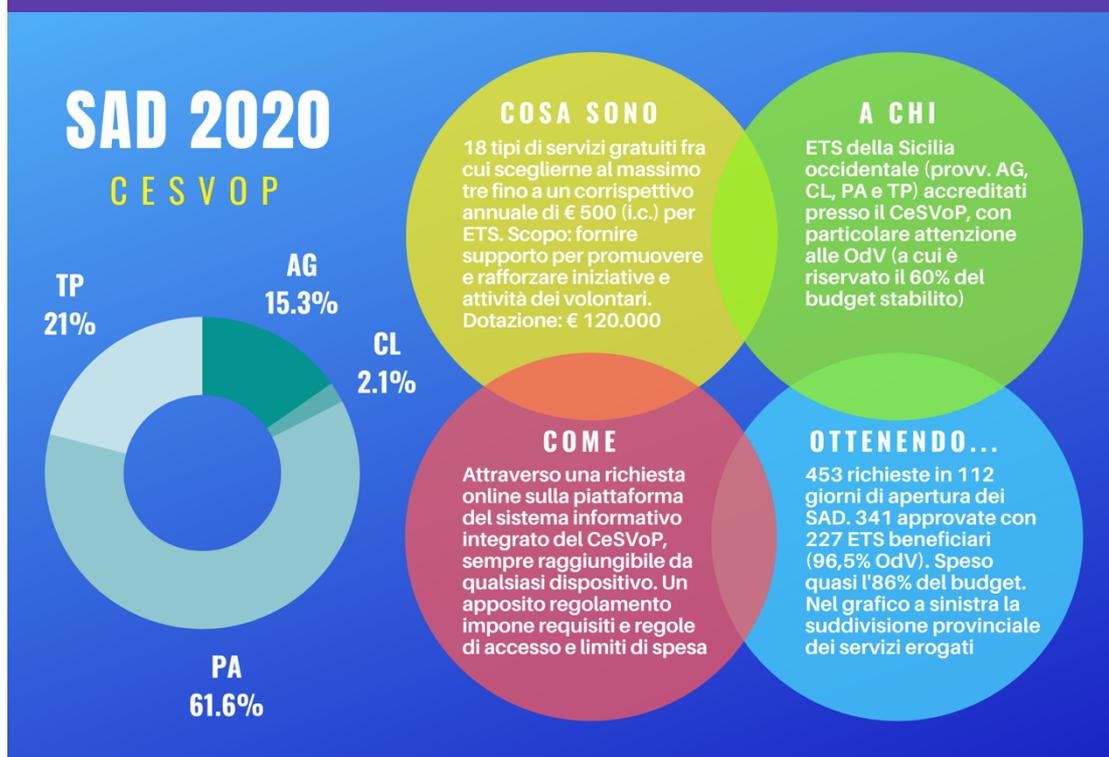
Da quest'ultimo grafico appare evidente lo sforzo profuso dal CeSVoP per supportare al massimo i volontari nel momento più acuto della crisi sociale scaturita dalla pandemia (mar-mag 2020), ma anche

nell'ondata pandemica autunnale. Di seguito l'andamento della platea dei beneficiari per provincia.



Per completare lo sguardo d'insieme sulle attività del CSV Palermo, ecco le infografiche di due fra le principali modalità di erogazione dei servizi per il 2020.





## La comunicazione istituzionale

Nel 2020 il CeSVoP ha rinnovato profondamente la propria comunicazione istituzionale con la messa online di un sito totalmente rinnovato sia nella sua architettura interna che nell'integrazione con i canali social e il frontend del Sistema informativo integrato. Anche l'uso dei social media è stato potenziato assieme al mailing, per una informazione a costi contenuti, ma capillare e con buona capacità di penetrazione. In tal modo il CeSVoP ha pure pubblicizzato i propri servizi e la propria *mission*. In particolare, sono stati utilizzati: newsletter, canali social e sito [cesvop.org](http://cesvop.org). Per buona parte dell'anno la comunicazione ha riguardato le notizie di supporto agli ETS rispetto a disposizioni, adempimenti e decreti emanati per affrontare la pandemia e la crisi socio-economica. Non sono mancate anche le informazioni sull'avanzamento della riforma del Terzo settore, sulle modifiche statutarie e l'accreditamento del CeSVoP, sugli appuntamenti formativi, le consulenze, le iniziative e i servizi offerti dal CSV. Di seguito, il dettaglio della comunicazione istituzionale CeSVoP, canale per canale.

### Sito Internet

Gli accessi al sito [www.cesvop.org](http://www.cesvop.org) nel 2020 sono 26.446 accessi con una media di 200 visualizzazioni al giorno e 427 nuovi contenuti pubblicati nell'anno.

**Andamento news pubblicate su sito cesvop.org - anno 2020**



## **Newsletter**

Numero medio di destinatari nel 2020: 2.040.

Numero Newsletter inviate nel 2020: 96.

**Andamento newsletter inviate dal CeSVoP - anno 2020**



## **Social Network**

- *Profilo Facebook*: 1.676 amici, con un numero medio di post settimanali di 7,3 nel 2020.
- *Pagina Facebook*: 4.594 like e 4.619 follower al 31/12/2020.
- *Twitter*: 483 follower, con una media di 3,3 tweet e di 464,9 visualizzazioni a settimana nel 2020.
- *Youtube*: 18 nuovi video caricati, con 2.695 visualizzazioni nel 2020.

## **I servizi del CeSVoP**

I servizi erogati dal CeSVoP nelle quattro province di pertinenza per l'anno 2020 si inquadrano nella schematizzazione del c. 2 dell'art. 63 del CTS che indica per i CSV sei ambiti operativi: promozione, orientamento e animazione sociale; consulenza; formazione; informazione e comunicazione; ricerca e documentazione; supporto tecnico-logistico.

### **Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale**

In questo paragrafo si sintetizzano le attività 2020 finalizzate a: dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale; 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 ETS 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 CTS.

### **Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva**

Nel corso del 2020 il CeSVoP ha ricevuto 116 richieste di orientamento al volontariato da parte di cittadini interessati ad impegnarsi in attività di partecipazione e solidarietà gratuita, che hanno chiesto al centro servizi indicazioni ed informazioni su organizzazioni che potessero corrispondere alla loro disponibilità.

Il servizio di orientamento al volontariato ha l'obiettivo, da una parte, di facilitare l'accesso ad esperienze di volontariato per i cittadini; dall'altra, consente agli ETS di accogliere nuovi volontari e rafforzare così il proprio operato.

Con la pubblicazione del nuovo sito, nel 2020 si è cominciato a sperimentare l'accesso al servizio tramite il portale [www.cesvop.org](http://www.cesvop.org) con un'apposita "call to action". Infatti, in home page è stata messa in evidenza il tasto/icona "Fai volontariato" che permette, una volta registrati al gestionale del CSV, di compilare un breve questionario online dove si indicano le proprie preferenze rispetto all'impegno nel volontariato.

Ricevuta la richiesta, l'operatore territoriale di riferimento organizzava il colloquio in presenza con l'aspirante volontario. Durante il colloquio, si affinava la raccolta di informazioni utili a individuare gli ETS più adatti, dei quali si davano i riferimenti, lasciando al cittadino la libertà di scegliere se e quando contattarle. Con le restrizioni dovute alla pandemia, gli incontri di persona non sono stati più possibili e, allora, il processo di orientamento è avvenuto per mezzo email.

Nei mesi iniziali della pandemia, fra marzo e aprile 2020, sono pervenute ben 63 richieste di servizio (ossia oltre il 54% del totale nell'anno) da parte di cittadini che desideravano mettersi a disposizione delle comunità dando un apporto personale per fronteggiare l'emergenza.

Sempre per le misure di prevenzione del Covid, non sono stati realizzati i 4 "Caffè del volontariato" previsti nella programmazione per facilitare il *matching* tra aspiranti volontari e OdV.

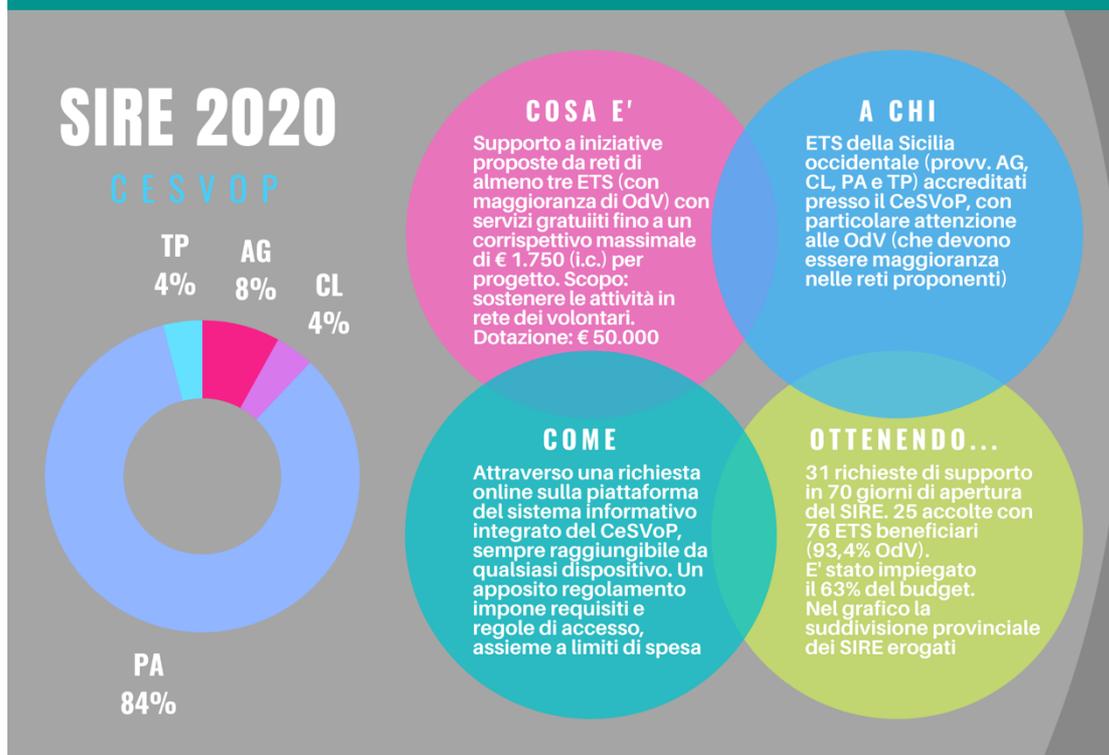
### **Promozione del volontariato e supporto alle iniziative in rete degli ETS**

In fase di programmazione, il CeSVoP aveva predisposto la realizzazione del servizio denominato "Grandi Eventi ed iniziative particolari di OdV". Lo scoppio della pandemia non ha consentito l'avvio di questo servizio, che era deputato a supportare OdV ed ETS nella realizzazione di iniziative di rete per la promozione del volontariato; le limitazioni imposte dalle norme anti contagio non consentivano infatti la realizzazione di manifestazioni pubbliche, convegni al chiuso o attività con grandi numeri di persone, per cui il servizio è stato rimodulato nelle sue modalità e nei criteri previsti per la realizzazione.

La denominazione è stata cambiata in "Supporto alle iniziative in rete degli ETS" (SIRE), ampliando anche la platea dei destinatari a tutti gli ETS accreditati (ai sensi del CTS).

Il servizio nasce dunque con l'obiettivo di supportare gli eventi, le attività e le manifestazioni proposti da reti di ETS (OdV, APS, Onlus, Imprese sociali, iscritte ai relativi registri) accreditati al CeSVoP, con prevalenza delle OdV. L'accesso e l'erogazione dei servizi vengono delineati da un apposito regolamento pubblicato sul portale [www.cesvop.org](http://www.cesvop.org) e le richieste di servizio vengono inoltrate dall'ente capofila attraverso il frontend del sistema gestionale del CeSVoP, previa registrazione ed accettazione del regolamento.

Il CeSVoP, tramite questo servizio, ha supportato (con l'acquisto di materiali e servizi sino a un massimale di € 1.750 i.c. per progetto) la realizzazione di attività e iniziative di rete in favore della comunità e del bene comune, finalizzate a promuovere risposte ai bisogni delle persone e delle comunità in modo gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per scopi di solidarietà (vd. art. 17 c. 2, D.Lgs. 117/17 - CTS).



## Promozione del volontariato giovanile

### Alcune delle attività svolte

A Gela (CL), la manifestazione "Sii te stesso il coraggio di farti prossimo". Nei territori di Alcamo-Castellamare-Calatafimi e Segesta (TP), l'attività "Noi bene comune" che ha previsto due concorsi fotografici con gli studenti coinvolti nei percorsi di volontariato attivati prima della pandemia. Essi così hanno potuto dare sfogo alla propria creatività, esprimendo con una foto la loro idea di bene comune e di solidarietà. A Marineo (PA) è stato realizzato un incontro di orientamento al volontariato online durante la *Settimana della cultura* presso l'Istituto Don Colletto; sono stati coinvolti oltre 50 studenti

L'attività di promozione del volontariato giovanile - attraverso servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale - è finalizzata 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 e università), facilitando l'incontro degli ETS con i cittadini più giovani, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati alle questioni educative e alle nuove generazioni.

Nei primi mesi del 2020, nei territori provinciali di competenza del CeSVoP (prov. AG, CL, PA e TP), sono stati realizzati progetti di coinvolgimento di giovani degli istituti superiori e università in azioni di solidarietà (es.: «Passaporto del Volontariato»; alternanza scuola-lavoro; «Vado a scuola di volontariato»; «Ti racconto una storia»; «Love Waste»). In tal senso, si è dato molto spazio alla sensibilizzazione di figure di riferimento (*community leader*) tra le OdV dei vari territori e, contemporaneamente, si è cercato di lavorare in particolare sulla motivazione dei docenti (a cui proporre possibilità di volontariato) delle scuole coinvolte. Inoltre, altro lavoro è stato dedicato alla predisposizione di accordi con istituti scolastici che nella loro programmazione didattica prevedano spazi per attività di solidarietà da svolgere in collaborazione coi volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV. Tale fronte di impegno ha portato alla stipula di un protocollo di intesa tra 25 OdV della città di Gela e l'Ufficio scolastico - ambito territoriale di Caltanissetta ed Enna per proseguire i lavori del progetto *Passaporto del Volontariato* nel triennio 2020-2023. Durante il periodo sotto Covid-19, le attività con il mondo della scuola hanno subito un rallentamento. Alcune sono proseguite attraverso piattaforme digitali, assumendo una forma diversa di coinvolgimento dei giovani. Nell'infografica che segue i dati complessivi 2020.



### Animazione sociale territoriale

Il servizio animazione territoriale sostiene e potenzia il volontariato quale "attivatore" di connessioni e alleanze, sia con attori locali che con realtà provinciali, regionali e nazionali. Operativamente ciò

significa percorsi di co-progettazione che coinvolgono le comunità e i diversi soggetti interessati in progetti di sviluppo territoriale, orientati a sviluppare legami di comunità in una prospettiva di innovazione sociale. Nel 2020 sono stati realizzati 19 progetti di sviluppo territoriale che hanno coinvolto 364 ETS, 57 amministrazioni locali, 61 istituzioni scolastiche. Nel periodo di lockdown (marzo-aprile 2020) i progetti erano in pieno svolgimento, pertanto è stato necessario fermare la macchina in corsa, bloccando le attività e riprogrammando in avanti (nel periodo estivo) alcune iniziative che talvolta sono state mutate anche nella tipologia e sono state spostate sulle piattaforme Google meet, Zoom ecc.

I progetti di sviluppo territoriale sono strettamente connessi con i Goals dell'Agenda 2030. Di seguito, le infografiche riepilogative dei risultati più significativi.



## VOLONTARIATO BENI COMUNI, CULTURALI E PAESAGGISTICI

	TARGET 11.3			DELEGAZIONI	16
	TERRITORI COINVOLTI	47		E.T.S.	52
	O.D.V.	199		ISTITUZIONI	9

### RISULTATI

7 COMUNI IN FASE DI APPROVAZIONE REGOLAMENTO TRAMITE PERCORSI DI COPROGETTAZIONE  
(SALAPARUTA - PANTELLERIA - CASTELVETRANO- BUTERA - MAZZARINO - CAMPOBELLO DI LICATA - ARAGONA)  
4 AREE CITTADINE RIQUALIFICATE IN PROVINCIA DI TRAPANI E CALTANISSETTA  
ATTIVAZIONE DI 2 TAVOLI DI CO-PROGETTAZIONE PER LA DEFINIZIONE  
DEI PIANI DI GESTIONE DI 2 LUOGHI OGGETTO DI PERCORSI DI CO-PROGETTAZIONE  
ATTIVAZIONE UFFICIO AMMINISTRAZIONE CONDIVISA IN 5 COMUNI IN PROV. DI PALERMO;  
1 IN PROV. DI CALTANISSETTA; 1 IN PROV. DI AGRIGENTO

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

Le sedi di delegazione sono 20, (8 in provincia di Palermo, 5 nella provincia di Trapani, 4 nella provincia di Agrigento e 3 nella provincia di Caltanissetta),<sup>18</sup> presenti nei territori delle quattro province di pertinenza del CeSVoP. Sono luoghi nei quali ci si incontra fra volontari, si programma, si progetta, si costruiscono nuovi legami. Ogni delegazione elegge, in assemblea, un volontario referente, col ruolo di coordinatore, e un comitato di presidenza, che ha potere esclusivamente consultivo ed è composto da volontari degli ETS. Le delegazioni hanno pure l'obiettivo di attuare il principio di prossimità e permettere, in modo capillare, conoscenza, accesso e fruizione dei servizi del CSV Palermo.<sup>19</sup>

18 Palermo, Bagheria, Corleone, Marineo, Termini Imerese, Partinico, Gangi, Valledolmo; Trapani, Marsala, Mazara, Alcamo-Castellammare, C.bello di Mazara; Agrigento, C.bello di Licata, Sciacca, S. Stefano Quisquina; Caltanissetta, Gela, San Cataldo. Per la visualizzazione della distribuzione territoriale vd. p. 8.

19 In esse il CeSVoP fornisce supporto organizzativo, amministrativo e progettuale con i suoi operatori e mette a disposizione in comodato d'uso gratuito attrezzature per facilitare l'azione *in loco* dei volontari.

Nel 2020, per ragioni legate alla pandemia da Covid-19, le sedi di delegazione, le Case del volontariato e tutti i luoghi della solidarietà da spazi fisici si sono evoluti e trasformati anche in luoghi di scambio telematico. Fra modalità a distanza e incontri di persona (quando permesso dalle disposizioni vigenti) si sono realizzate oltre 400 fra consulenze, assemblee di delegazione, riunioni operative, incontri di co-progettazione, consulenze di orientamento ai servizi del CSV.

Con il nuovo statuto e il nuovo regolamento statutario CeSVoP, approvati il 23/11/2020, l'articolazione territoriale del CSV cambia, dando maggior dinamismo al principio di prossimità e al protagonismo territoriale del volontariato. Le delegazioni lasciano il posto ai Centri territoriali (uno per provincia) che a loro volta sono luoghi di coordinamento e raccordo per gli Sportelli territoriali e le nuove Conferenze operative locali.

## **Consulenza**

### **Giuridico-fiscale**

In questo ambito rientra l'assistenza qualificata e l'accompagnamento finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari nei campi 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.

Il servizio è svolto da operatori dello staff CeSVoP, nell'ottica dell'economicità e dell'ottimizzazione delle risorse umane disponibili. Nonostante la pandemia e il lockdown, esso non si è fermato, grazie all'attivazione dello smart working e all'uso di vecchi e nuovi strumenti di comunicazione (telefono, email, videochiamate, videoconferenza

### **Luoghi della solidarietà**

Alcune delle sedi di delegazione si trovano all'interno delle Case del volontariato, altre nelle Cittadelle della Solidarietà, altre ancora nelle Case della legalità o dell'associazionismo. Possono trovarsi in beni confiscati alla criminalità organizzata o alla mafia, o in beni comunali, o in sedi di associazioni. Tutti, comunque, luoghi della solidarietà (a volte attraverso patti di collaborazione), dove ciò che unisce i volontari e i cittadini è la consapevolezza di fare rete, di contribuire allo sviluppo sociale e alla creazione di forti legami di comunità, anche nei territori più piccoli.

Degli spazi in cui gli ETS, ma anche singoli cittadini attivi, hanno potuto co-programmare e co-progettare azioni di sviluppo territoriale, di cittadinanza attiva, di promozione della solidarietà, insieme alle istituzioni locali (comuni, scuole, ASP, ETS ecc.) grazie principalmente al supporto del CeSVoP che svolge sia il ruolo di agenzia di sviluppo locale, sia una funzione di "mediazione" e di facilitazione nelle interlocuzioni e nei processi partecipativi di tutti gli attori sociali.

tramite le diverse piattaforme utilizzabili ecc.), come pure, quando consentito, con incontri in presenza nella sede direzionale di Palermo.

Inoltre, nell'ottica dell'accompagnamento, sono stati supportati quei gruppi informali che hanno espresso la volontà di costituirsi formalmente quali ETS, specie OdV e APS.

Tutti i servizi offerti hanno risposto alle varie esigenze consulenziali degli utenti che, nonostante le restrizioni antipandemia, dovevano essere comunque espletate, sia per scadenze non differibili, sia per esigenze specifiche approfittando, fra l'altro, della possibilità per le associazioni private di riunirsi a distanza in videoconferenza (DL "Cura Italia e proroghe successive).

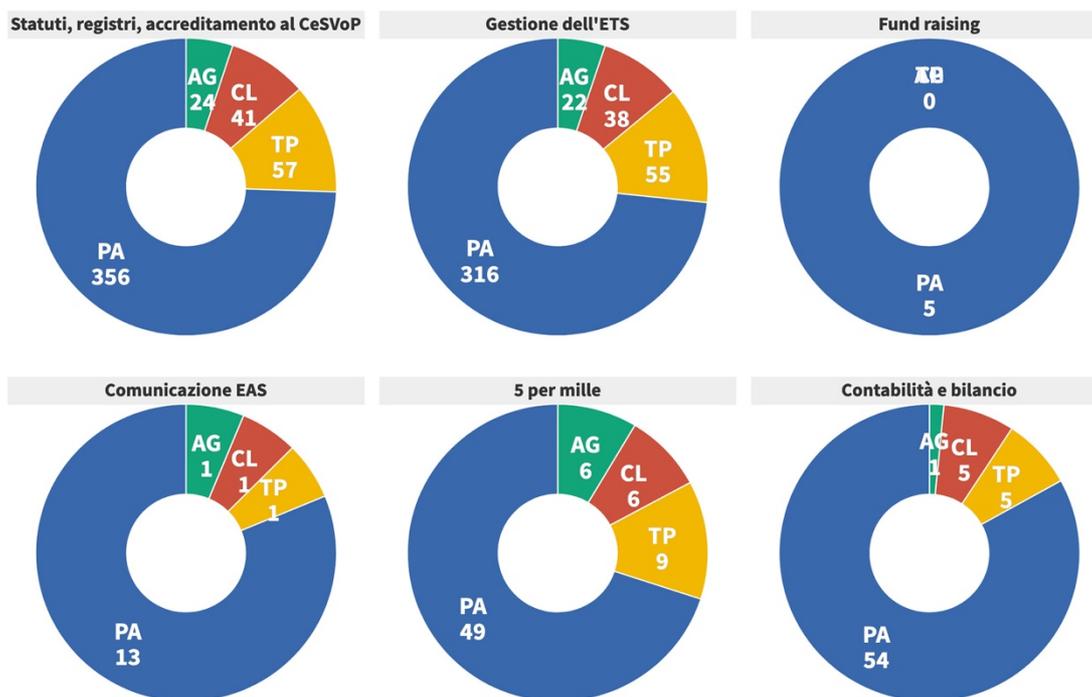
Pertanto:

- sono proseguite e si sono moltiplicate le consulenze statutarie anche in previsione della prima scadenza non perentoria del 31/10/2020 poi postergata anch'essa, nonché quelle contabili/fiscali tra cui la scadenza per l'approvazione dei bilanci consolidati del 31/10/2020 e della rendicontazione del 5 per mille, quelle amministrative/gestionali/organizzative spesso collegate a far "emergere"/creare una situazione burocratica propedeutica all'adeguamento dello statuto al CTS, quelle assicurative anche in previsione del possibile contagio dei volontari in azione nel periodo di emergenza, nonché tutte le altre tipologie di consulenze previste in programmazione, che potevano non essere svolte necessariamente in presenza fisica con l'utenza. Relativamente ai sempre attesi e molto partecipati seminari itineranti, si è dal mese di maggio a quello di luglio sopperito tramite webinar su temi quali: nuovi e vecchi utenti dei CSV, accreditamento degli ETS al CeSVoP, adeguamento degli statuti al CTS, popolamento iniziale del RUNTS, acquisizione personalità giuridica come da CTS, 5 per mille, donazioni, assicurazioni volontari, CTS ed aspetti contabili degli ETS.
- Sono state supportate a 360° le consulenze fiscali relative al 5 per mille 2020 per cui non è stata prevista alcuna dilazione temporale seguendo le consuetudinarie scadenze (7/5/2020-30/6/2020-31/9/2020), dalla compilazione dei moduli, all'inoltro delle pratiche per la trasmissione telematica, che ha riguardato anche EAS, modello 770 e certificazioni uniche, quelle relative alle donazioni, specialmente in natura (in particolar modo alimenti per il supporto da parte dei volontari degli ETS alle vecchie e nuove povertà).
- Si è dovuto ancora intervenire a fianco delle OdV e degli ETS per supportare le loro difficoltà a operare con istituzioni pubbliche (in particolar modo assessorato della famiglia, delle

politiche sociali e del lavoro, uffici territoriali dell'agenzia delle entrate), nonché con altri soggetti del privato sociale.

Oltre ai servizi all'utenza, gli operatori d'area sono stati coinvolti anche nella: ri-programmazione 2020, programmazione 2021, azioni in sinergia con il CSVnet, stesura e approvazione nuovo statuto e regolamento CeSVoP.

### Servizi di consulenza, distribuzione per provincia - anno 2020



## Progettazione

Le organizzazioni vengono guidate nelle diverse fasi del percorso progettuale: dalla lettura dei bisogni all'impostazione delle fasi di realizzazione, dalla stesura del piano economico ai sistemi di monitoraggio e valutazione. Il servizio, infatti, si sostanzia attraverso la consulenza e l'accompagnamento alla presentazione di progetti su bandi locali, regionali, nazionali ed europei, emanati sia da soggetti pubblici che da privati. La consulenza è erogata sia nella fase di presentazione, sia in quella di gestione e rendicontazione di progetti approvati. Il servizio può sostanzarsi anche attraverso la ricerca di partner e l'accompagnamento nella fase di creazione delle reti di partenariato. Il sostegno alla progettazione sociale pertanto è attuato attraverso una strategia di supporto per l'intero ciclo progettuale.

Nel 2020, inoltre dopo il percorso di facilitazione sono stati approvati alle reti di associazioni della Provincia di Trapani, Caltanissetta, Palermo e Agrigento quanto segue:

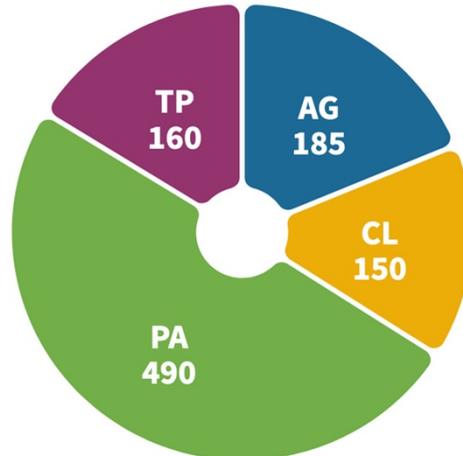
- a valere sul bando Fondazione CON IL SUD Reti Locali - finalizzato a promuovere azioni di solidarietà nei comuni delle aree

interne 3 progettualità per un importo complessivo di 540.000,00 Euro che prevedono come percorso condiviso in tutte e tre le progettualità la realizzazione di percorsi di valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali grazie alla realizzazione di patti di collaborazione tra associazioni, amministrazioni locali e scuole.

- a valere sul bando della Regione Siciliana avviso "Contrasto alle solitudini involontarie specie nella popolazione anziana attraverso iniziative e percorsi di coinvolgimento partecipato", 1 progetto per un importo di 92.000,00 Euro che prevede il potenziamento della casa del volontariato di Termini Imerese in connessione con gli altri comuni del DSS.
- a valere sul bando della Regione Siciliana avviso "Contrasto ludopatie", 1 progetto per un importo di 22.000,00 Euro per il potenziamento nella città di Palermo dell'azione che svolgono alcune associazioni su questa tematica in raccordo con l'amministrazione comunale.

Nel 2020, sebbene la pandemia ha cambiato il modo di lavorare, il numero delle consulenze non è diminuito, grazie all'utilizzo di piattaforme quali Google Meet, Zoom ecc. si sono realizzate consulenze sia a singoli enti che a reti territoriali.

#### Consulenze di progettazione, distribuzione per provincia - anno 2020

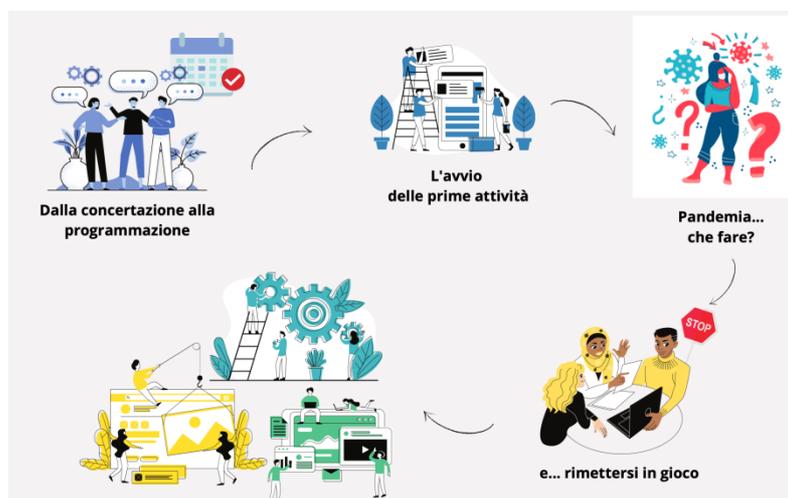


Da marzo 2020 a causa della pandemia si è realizzato un ulteriore servizio di presentazione on line delle opportunità di finanziamento in collaborazione con l'area formazione che ha seguito il seguente processo di lavoro:

- individuazione bandi locali/regionali/nazionali/europei;
- realizzazione webinar presentazione avviso/bando/call;
- avvio incontri e consulenze specifiche per enti/reti che intendono partecipare a avviso/bando/call.

Per quanto concerne il servizio di presentazione on line nello specifico sono stati organizzati 10 percorsi di accompagnamento che hanno coinvolto 299 enti (170 OdV e 129 altri ETS).

## **Formazione**

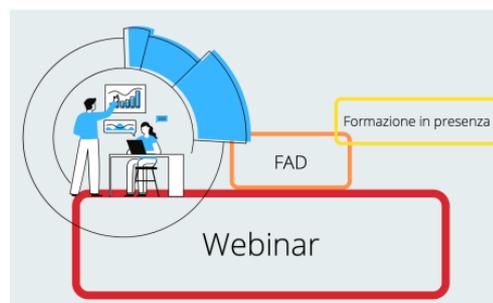


L'attività di formazione ha subito anch'essa una sterzata a partire dal mese di marzo 2020, a causa della pandemia. Infatti, si è dovuto rivedere o rinviare alcune attività programmate e calendarizzate in presenza. All'inizio, nel primo mese, vi è stato

un vero e proprio stop, il tempo di: calibrare nuove strategie organizzative; riadattare e ridimensionare programmi; testare il sistema di iscrizioni e gestione d'aula in piattaforma per la modalità sincrona; predisporre materiale ad uso dei corsisti anche per le formazioni in modalità asincrona. Il tutto in smart working, con i limiti delle proprie apparecchiature e connessioni.

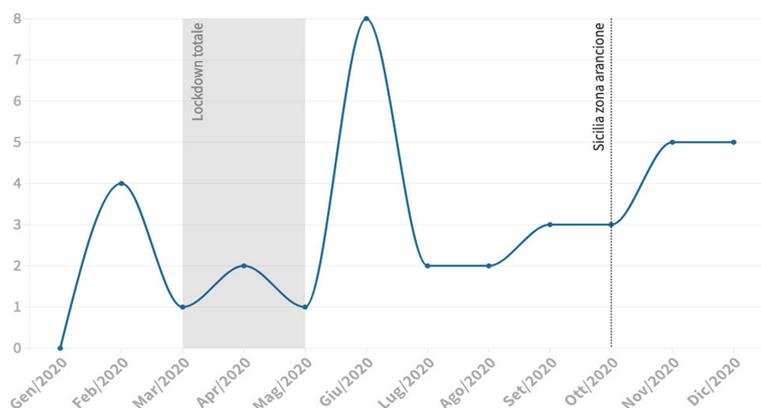
Si è giunti così a disegnare una formazione a distanza costruita prevalentemente (ma non solo) in "pillole" a misura di webinar e FAD.

In fase di programmazione pre-pandemia erano previste due tipologie di formazione:



1. Su identità del volontariato (corsi per facilitatori territoriali nel ruolo di *community leader*, formazione strutturata con metodologia interattiva e partecipativa).
2. Su competenze del volontariato.

## Formazione, andamento delle attività - anno 2020



Con l'emergenza si è dovuta operare una scelta, per cui il primo tipo ha subito una battuta d'arresto privilegiando, su richiesta del Consiglio direttivo, un'attività più smart e fruibile senza alterazione della qualità dei contenuti.

Pertanto, è stata la seconda tipologia di attività quella verso cui si sono canalizzate le energie. Sicché le risorse umane interne al CeSVoP, (area consulenze, area progettazione, area animazione territoriale, area comunicazione), prima solo coinvolte nell'organizzazione e promozione delle attività, accettano la sfida di mettersi in gioco con proprie conoscenze e competenze relazionali umano-professionali, svolgendo la funzione di relatori e docenti, suscitando anche un notevole apprezzamento da parte dei partecipanti, che hanno espresso in più occasioni il "conforto" di vedere gli operatori del CeSVoP comunque vicini e impegnati a non far mancare i servizi (come emerge dai questionari di soddisfazione a conclusione delle attività e dalle dichiarazioni dirette raccolte durante i webinar).

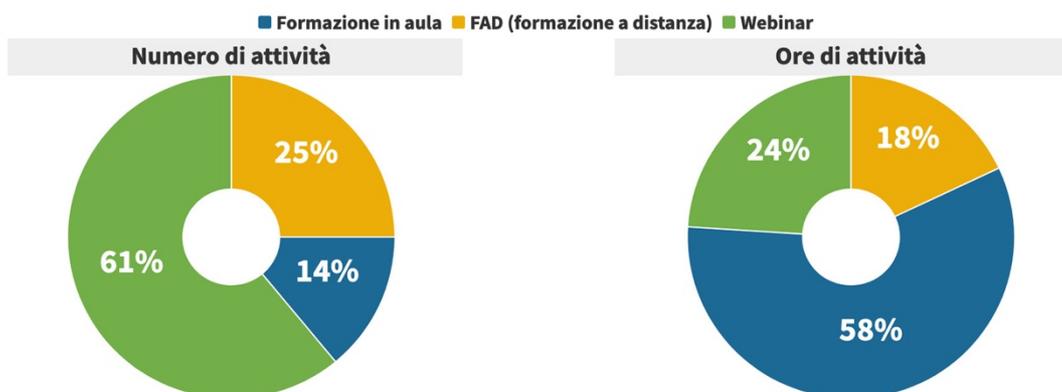
Molto apprezzata è stata la realizzazione di webinar in occasione delle pubblicazioni di avvisi nazionali e locali, un'occasione in cui è stato possibile mettere a frutto un'operazione di prima informazione-consulenza da parte della responsabile dell'area progettazione, chiarendo in pillole formative di 1-2 ore per ciascun bando, obiettivi, requisiti di partecipazione, destinatari e favorendo fra i partecipanti stessi, le operazioni di conoscenza e accordi per determinare la creazione di tavoli di co-progettazione e partecipazione ai bandi in forma di partnership, cui anche le responsabili territoriali del servizio animazione territoriale hanno garantito il necessario accompagnamento.

Un altro tassello innovativo, curato nella formazione è stato l'ambito della comunicazione. Infatti, se da un lato si è rischiate l'invisibilità delle attività di volontariato, non prevalentemente direzionate verso interventi di immediato soccorso e supporto a famiglie e individui colti direttamente e indirettamente dalle conseguenze della pandemia, dall'altro è stato programmato un percorso in 4 step sulla comunicazione, formazione svolta in FAD su piattaforma di CSV.net, intervallata da momenti di webinar e contatti telefonici e su social, invitando le associazioni a privilegiare il momento di stasi fisica per concentrarsi sulla formazione all'uso di strategie comunicative e strumentazione

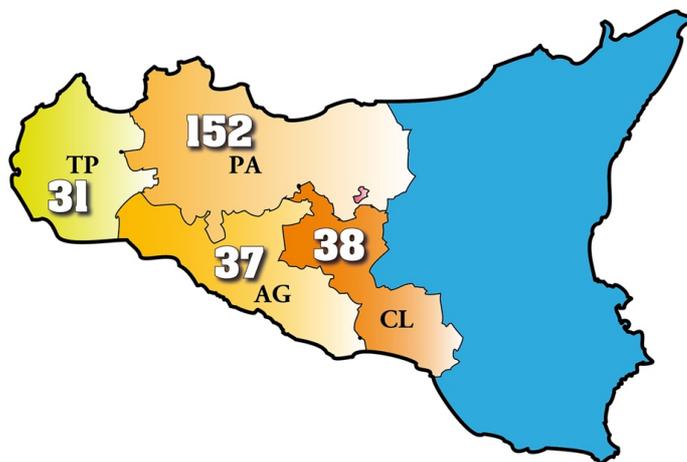
innovativa per potenziare la comunicazione della propria associazione all'esterno.

Tematica	N. di attività	Tipo di attività	Ore	Utenti diretti	Utenti indiretti (ETS di appartenenza)
Riforma del Terzo settore	5	webinar	8	60	57
InfoBandi e coprogettazione	10	webinar	15	170	129
Informazione e comunicazione	2	FAD e webinar	6	10	10
Sicurezza e privacy	5	in presenza e FAD	20	93	52
Sanità (BLSD)	2	in presenza	10	62	34
Informatica e nuove tecnologie	3	in presenza e FAD	72	35	35
Marketing e fundraising	1	webinar	1	21	18

### Formazione, distribuzione delle attività per tipologia e durata - anno 2020



### Formazione, distribuzione provinciale degli utenti diretti - anno 2020



## **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.

### **Servizio di consulenza qualificata**

Nel 2020 il CeSVoP ha offerto un servizio di assistenza qualificata in ambito comunicativo rispetto ai seguenti ambiti:

- elaborazione grafica e stampa materiali
- consulenza per azioni comunicative
- consulenza informatica (orientamento e scelta)
- assistenza nell'utilizzo degli strumenti informatici

Il tutto per un complesso di 205 erogazioni e 176 utenti beneficiari (151 ETS e 25 persone fisiche).

### **Produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media**

Il 2020 è stato un anno complicato, che ha proiettato tutti ad adottare soluzioni digitali per proseguire le proprie attività quotidiane. Il CeSVoP da questo punto di vista ha dovuto affrontare un duplice fronte: suggerire soluzioni digitali gratuite, efficaci e di facile utilizzo; affrontare tutte le problematiche connesse al *digital divide* che caratterizza buona parte del Terzo settore della Sicilia occidentale.

Il fulcro di questa strategia è stato il sito del CeSVoP, rinnovato nella grafica e nell'usabilità, punto di riferimento per volontari e stakeholder sia per quanto riguarda l'informazione che per l'accesso ai servizi.

L'integrazione con il Sistema informativo CeSVoP (gestionale) ha garantito l'interazione con i volontari anche a distanza, mentre la promozione di strumenti e soluzioni digitali ha permesso di accelerare quel processo di trasformazione che da anni promuoviamo come CSV.

La trasformazione digitale è stata messa in atto anche all'interno dell'ufficio, in modo da poter consentire a tutti gli operatori di proseguire le proprie attività anche in assetto remoto.

Sul versante dei servizi si è provveduto a ripensare le attività di grafica e stampa, adattandole ad un contesto di distanziamento sociale, intensificando le attività formative e la comunicazione attraverso i

new media. In tal senso, nel corso dell'anno, si è provveduto a potenziare gli strumenti di co-working e di interazione a distanza anche con gli ETS beneficiari (GSuite, Canva, Dropbox, cesvopweb.org, area riservata di cesvop.org ecc.).

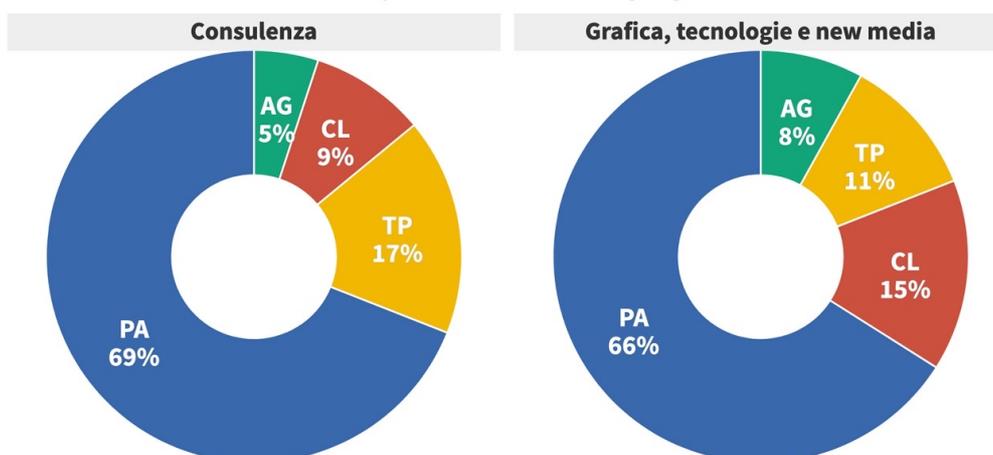
Lo stop forzato del 2020 ha generato un'intensificazione di richieste del servizio "Sito web chiavi in mano", che ha portato alla realizzazione di oltre 20 siti web per OdV ed ETS.

Così, per il 2020, in questo specifico ambito nel complesso si sono registrate: 268 erogazioni, 377 utenti, 13 partnership, 120 utenti indiretti.

Nel concreto, i servizi di comunicazione qui compresi si sono specificati nelle seguenti attività.

- Supporto allo staff del CeSVoP nella messa on-line di contenuti e materiali utili alle attività dei volontari degli ETS, con particolare riguardo alle OdV.
- Supporto all'ottimizzazione e allo sviluppo della rete aziendale.
- Grafica pubblicitaria e produzioni grafiche per le OdV (in ambito di SAD, SIRE e reti territoriali).
- Grafica pubblicitaria e produzioni grafiche per la pubblicazione dei luoghi di solidarietà.
- Innovazione tecnologica nel campo delle videoconferenze, delle piattaforme per il lavoro di gruppo e del *crowdfunding*.
- Formazione su tematiche legate alla digitalizzazione del volontariato.
- Servizio "Sito web chiavi in mano".

**Servizi di comunicazione, distribuzione utenti per provincia - anno 2020**



## Servizi di comunicazione tramite ufficio stampa, attività informative, prodotti multimediali, pubblicazioni periodiche, campagne

Questi servizi nel 2020 hanno riguardato: appuntamenti e iniziative; informazioni su normative, adempimenti, scadenze, bandi e opportunità; pubblicizzazione di attività formative; ricorrenze e novità. I "prodotti" che ne sono scaturiti sono stati: contatti stampa (con interventi e interviste da parte di ETS e della governance del CSV nei media locali e nazionali), comunicati stampa, articoli e testi pubblicati sui canali comunicativi (sito, canali social, mailing list) e su documenti, note e atti del CeSVoP. Inoltre, particolare attenzione si è posta alla produzione audiovisiva e multimediale al servizio delle iniziative delle reti territoriali, degli ETS, degli strumenti di digitalizzazione messi in campo dal CSV Palermo. Su quest'ultimo fronte, sono da evidenziare i video "Covid-19. Cronache dal Terzo settore", cortometraggi che raccontano l'impegno dei volontari nella trincea dell'emergenza sociale in piena pandemia. I due video sinora prodotti (*Volontari a Ballarò* e *Proteggere l'altro*) sono stati più volte richiesti e utilizzati in eventi nazionali (ad es.: *Proteggere l'altro* alla Civil Week del Corriere della Sera e Buone Notizie il 12 giugno 2020; *Volontari a Ballarò* il 9 ottobre 2020 alle Giornate di Bertinoro organizzate da Aiccon e Università di Bologna).

## Il Terzo settore di Palermo (non) è un film

**D**a Ballarò a Sciacca, da Gela alle Madonie. Dai quartieri delle grandi città ai piccoli comuni dell'entroterra. Un unico fronte dalle mille sfaccettature contro il Covid-19. Così si presenta il volontariato del Terzo settore della Sicilia occidentale in piena emergenza pandemia. Una costellazione di tanti interventi, tante storie, tanti gesti. Il Cevop - Centro servizi volontariato di Palermo - ha pensato di raccontare questa esperienza straordinaria con un ciclo di «cronache dal fronte».

L'idea era quella di realizzare dei cortometraggi che facessero entrare nelle emozioni, nella passione, nelle energie messe in campo da coloro che hanno retto l'urto

della profonda crisi sociale che si è aperta. Ed è così che è nata «Covid-19. Cronache dal Terzo settore», la miniserie prodotta dal Csv di Palermo e firmata da Nino Sabella. Due i video già pubblicati: *Volontari a Ballarò*, sugli aiuti alimentari nel centro storico di Palermo; e *Proteggere l'altro*, sulla realizzazione di mascherine artigianali da distribuire gratuitamente (a questo sarà dedicato il contributo previsto per venerdì mattina nel palinsesto di Civil Week Lab). Altri due quelli in preparazione: il primo sul sostegno scolastico ai bambini delle famiglie povere chiamate a fronteggiare la didattica a distanza; il secondo sull'ascolto telefonico di quanti hanno vissuto in modo «drammatico» l'isolamento da lockdown. Tutte cronache di questi tempi, presenti su [www.cesvop.org](http://www.cesvop.org) oltre che su Youtube, per non dimenticare e soprattutto per evitare che domani tutto ritorni come era prima: una serie di testimonianze per mostrare la precarietà del nostro sistema socio-economico e rivendicare l'importante contributo di idee, progetti, strategie operative che i volontari del Terzo settore possono offrire rispetto ai nuovi scenari in arrivo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



### Racconto

È dedicato all'importanza non solo del mettere in atto ma anche del «far conoscere» le buone pratiche il contributo del Csv Palermo al palinsesto di Civil Week Lab: il video della serie «Cronache del Terzo settore» è in programma venerdì alle 9,30

*Dal settimanale Buone Notizie del 9 giugno 2020*

Mentre, altre produzioni video sono state pubblicate su FB e Youtube. Alcune di esse sono state oggetto anche di apposite campagne social a pagamento. Proprio su quest'ultimo fronte, nel 2020, vanno segnalate campagne web/social organiche e non in occasione dei percorsi di animazione territoriale (ad es.: *Beni comuni, Festa del Verde, D'Amuri e ri Mari, A scuola di volontariato...*), di eventi e giornate tematiche, di presentazione di volumi, di contest video (ad es. sul ruolo dei volontari del Terzo settore nell'emergenza Covid).



Infine, un accenno alla rassegna stampa. È un servizio quotidiano che sfocia in erogazioni solo occasionalmente, in corrispondenza della pubblicazione di articoli di rilevanza per Terzo settore e volontariato o riguardanti iniziative e attività degli ETS. Per ragioni di tutela dei diritti d'autore, gli articoli in questione sono inviati solo ai diretti interessati e per uso esclusivo di documentazione e archiviazione. Destinatari: Comitato direttivo, staff del CeSVoP ed ETS.

Nella grafica, la sintesi numerica dei servizi resi nel 2020 in questo settore per tipologia di prodotto.<sup>20</sup>

## **Ricerca e Documentazione**

Il servizio Ricerca e documentazione ha identificato per l'anno 2020 come obiettivo quello di puntare a diffondere in modo ancora più capillare rispetto agli anni precedenti la conoscenza del volontariato e del Terzo settore, sia attraverso attività di semplice ricerca sociale territoriale condotta anche grazie all'apporto di OdV ed ETS, sia i servizi di documentazione prodotti e forniti dalla biblioteca-emeroteca del CeSVoP.

### **Ricerca**

Da segnalare due azioni di ricerca condotte dal CSV Palermo nel 2020.

La prima, sotto il coordinamento nazionale di CSVnet, ha riguardato l'impegno del Terzo settore della Sicilia occidentale sul fronte dell'emergenza pandemica. Nel periodo dal 3 al 12 maggio 2020 è

<sup>20</sup> Nella sintesi grafica mancano dati riguardanti le news per il sito cesvop.org e i post per i canali social perché sono stati già riportati nel paragrafo *La comunicazione istituzionale*, vd. sopra.

stato somministrato un questionario a tutti gli ETS censiti dal CeSVoP nelle quattro province di sua competenza. Hanno risposto circa 200 ETS. Parte dei risultati d'indagine sono stati inseriti anche in questo bilancio, come dati di contesto. Mentre la sintesi degli esiti della rilevazione è stata pubblicata sui siti web del CSV Palermo e di CSVnet.<sup>21</sup>

La seconda. Nei mesi di novembre e dicembre 2020 si è attivata una ricerca sociale "Il CSV e il territorio - Ruolo strategico del CSV indicazioni per la programmazione". È stata realizzata in funzione della programmazione annuale 2021 e ha esplorato i seguenti ambiti:

- ruolo e le funzioni dei volontari nell'attuale situazione pandemica e post pandemica;
- livello di conoscenza del CSV;
- modalità di interazione con il CSV da parte dei diversi stakeholder;
- il ruolo e le funzioni del CSV dopo la riforma del Terzo Settore e nella nuova scena sociale.

Gli strumenti individuati per la realizzazione della ricerca sono stati: questionario a risposte aperte e focus group. La popolazione di riferimento della ricerca era così composta: volontari degli ETS, amministrazioni comunali, istituti Scolastici, ETS soci del CeSVoP, enti profit fornitori del CSV Palermo. Per la realizzazione della ricerca sono stati predisposti quattro diversi questionari, tenendo conto della tipologia dei soggetti (ETS, ETS soci, amministrazioni comunali e istituti scolastici) a cui è stato somministrato. Altro strumento utilizzato per realizzare la ricerca è stato il focus group. Sono stati organizzati complessivamente, nel periodo di novembre e dicembre 2020, nove focus group. A questi hanno partecipato mediamente dai 3 ai 9 soggetti.

Da una lettura dei dati è emerso che i volontari si sentono in una fase di transizione, in cui è fondamentale l'interlocuzione costante e continua con tutti gli altri attori del territorio. Inoltre, si evidenzia come il CeSVoP sia conosciuto soprattutto tramite i servizi e le attività che realizza, pochi sono coloro che si sentono partecipi alla vita associativa del CSV. Su 225 risposte analizzate il contatto con il CSV Palermo avviene soprattutto tramite i servizi di animazione territoriale e di consulenza e confermano, riconoscendoli utili, i servizi che il CSV realizza. Infatti, dalle risposte si evince che dopo avere usufruito dei servizi di accesso (animazione e consulenza), i volontari degli ETS entrano all'interno del sistema CSV utilizzando anche tutti gli altri servizi. Si evince, infine, che i diversi soggetti coinvolti nella ricerca

---

21 Ecco i link: <https://www.cesvop.org/gli-ets-della-sicilia-occidentale-ai-tempi-del-coronavirus/> oppure <https://www.csvnet.it/component/content/article/144-notizie/3678-coronavirus-il-volontariato-siciliano-tra-emergenza-e-attivita-ordinarie?Itemid=893>

riconoscono utile e fondamentale, soprattutto nell'odierno contesto sociale, il ruolo di facilitatore e di mediatore che il CeSVoP realizza.

## Documentazione

In questo ambito, l'area ha concentrato le proprie risorse ed energie nel collaborare con gli altri servizi per implementare la banca dati degli ETS nello strumento gestionale di servizio da cui è possibile effettuare operazioni di estrazioni utili alla definizione di mappature.

Stante anche la situazione di pandemia che ha ridotto per molti mesi l'accesso al servizio di biblioteca, si è provveduto ad avviare una raccolta di materiale online scaricabile con vario materiale utile trasversalmente agli ETS, raccolto anche grazie alla campagna #ioleggoa-casa realizzata dalle case editrici tramite il sostegno del Governo all'interno della più ampia campagna #iorestoacasa che ha messo a disposizione gratuitamente abbonamenti digitali ed ebook. I servizi legati alla biblioteca sono consultabili e richiedibili tramite il gestionale del CeSVoP, una volta che ci si accredita come ente.

È rimasto attivo e funzionante il servizio di interrogazione bibliografico tramite il sistema Libr@rsi cui il CeSVoP aderisce tramite il servizio di polo bibliotecario del Comune di Palermo, che ha consentito, dato comunque il ridotto accesso ai servizi di tenere attivo il servizio di consultazione e prestito del materiale fisico. Che ha registrato 2 utenti.

Per quanto riguarda il materiale online caricato, nel 2020 sono state create 24 cartelle tematiche contenente 140 documenti tra cui ebook, riviste, dossier, audiolibri, documenti e pubblicazioni utili dagli altri CSV del sistema nazionale.

L'area ha garantito anche supporto all'area formazione realizzando l'archivio dei download di 76 podcast, comprensivi di presentazioni, di webinar svolti da *Produzioni dal basso* dal 18/03/2020 al 23/07/2020, su varie tematiche di notevole interesse per il Terzo settore, resi accessibili nel corso dell'anno anche allo staff e alle associazioni tramite il gestionale del CeSVoP.

### Cartella

  Ambiente / Animali
  Beni comuni
  Carcere
  Competenze / Formazione dei volontari
  Comunicazione e Promozione
  Contabilità / Fiscalità / Rendicontazione
  Cultura / Letture / Tempo libero
  Disabilità
  Gestione organizzazioni
  Immigrazione
  Infanzia / Adolescenza
  Povertà
  Privacy
  Progettazione sociale
  Raccolta fondi
  Ricerca volontari
  Riforma del Terzo settore
  Salute / Sicurezza dlgo 81/2008
  Smart working
  Strumenti / Tecniche / Animazione
  Studi e Ricerche
  Sviluppo sostenibile
  Terza età
  Volontariato e Covid-19

## **Banche dati e gestionale CSV**

Sul fronte della digitalizzazione, il 2020 è stato l'anno delle tappe forzate e della scoperta della necessità delle nuove tecnologie. In tal senso, oltre agli interventi già descritti nei paragrafi precedenti, qui si evidenzia l'impegno del CeSVoP nella cura delle proprie banche dati, sia a livello di anagrafiche persone ed ETS, sia per quel che riguarda la "memoria" di sistema in ambito di documentazione (istituzionale e non), di processi di lavoro, di gestione, di rendicontazione *in itinere*, di trasparenza, di accessibilità e condivisione dei dati. Gran parte di tutto ciò è stato garantito dal nuovo sistema gestionale adottato (e pienamente attivo dal dicembre 2019) in sintonia con CSVnet e gli altri CSV italiani. In pratica, una piattaforma online che permette agli utenti di registrarsi, aggiornare direttamente la propria anagrafica, richiedere servizi e seguire l'andamento delle erogazioni. Agli operatori e alla governance del CeSVoP di condividere informazioni e dati in tempo reale, assieme a una serie di strumenti di gestione e monitoraggio che si sono fondamentali per la tenuta del sistema nel repentino passaggio al lockdown e allo smart working.

In questo specifico ambito, l'impegno degli operatori per l'assistenza all'utenza e per la cura/manutenzione dei data base è stato diuturno.

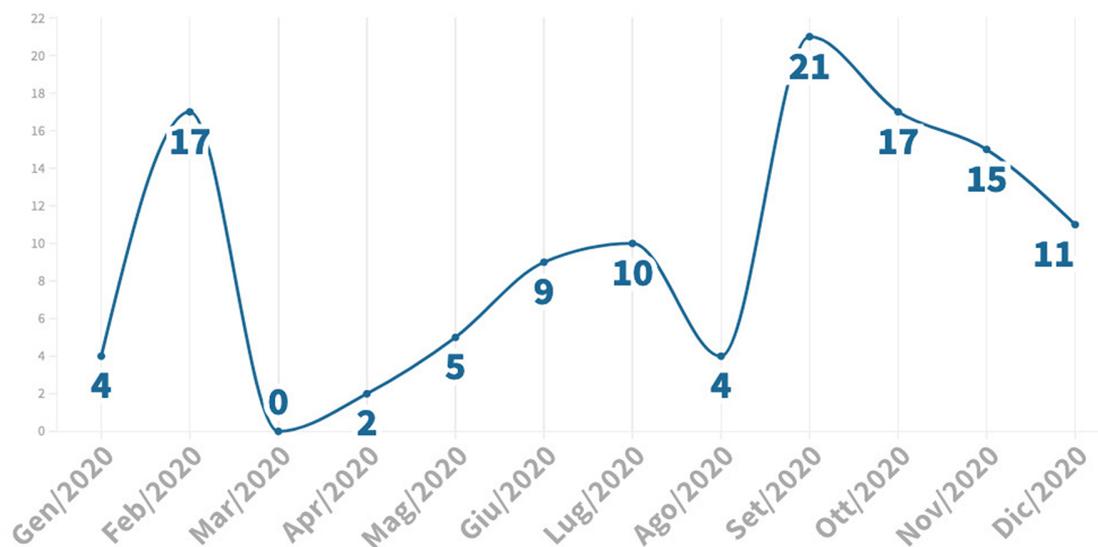
## **Servizi di editoria**

Nel 2020 sono state realizzate 3 produzioni editoriali, tutte su richiesta e per conto di ETS. Alcune (2) sono state presentate in eventi pubblici locali. Una, in particolare, ha avuto anche recensioni e risonanza su testate nazionali.

## **Supporto tecnico-logistico**

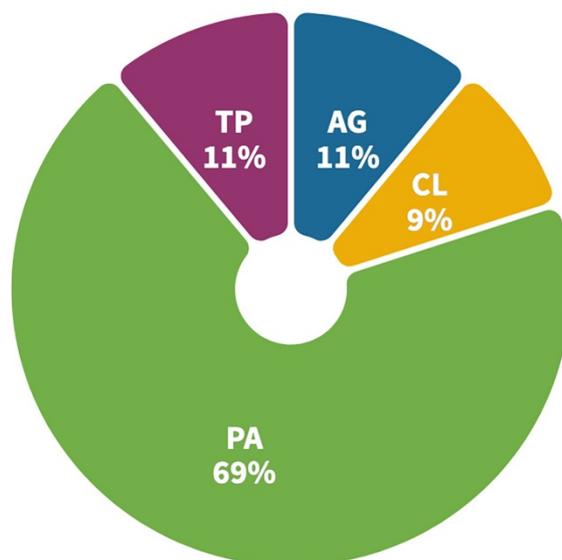
I servizi di supporto tecnico-logistico ai sensi dell'art. 63 CTS sono "finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature". Pertanto, essi si collocano trasversalmente, attraversando tutti i fronti di impegno del CSV, dai servizi di base alle progettazioni più complesse. Pure in questo settore, l'emergenza pandemica e le disposizioni di contrasto (con il blocco ripetuto e prolungato di incontri, manifestazioni pubbliche ecc.) hanno influito notevolmente sul numero di richieste e di accessi da parte dei volontari. Lo si nota dall'andamento delle 115 erogazioni svolte nel 2020.

## Logistica, andamento mensile delle erogazioni - anno 2020



Mentre la distribuzione provinciale dei 74 ETS beneficiari (senza ripetizioni) è stata la seguente.

## Logistica, distribuzione dei beneficiari per provincia - anno 2020



A conferma della trasversalità dei servizi tecnico-logistici, le erogazioni sopra descritte sono state fornite come: servizi in economia, SAD, Sire, supporti straordinari emergenza Covid-19, servizi di supporto alla formazione e alle iniziative/progettualità di animazione territoriale.

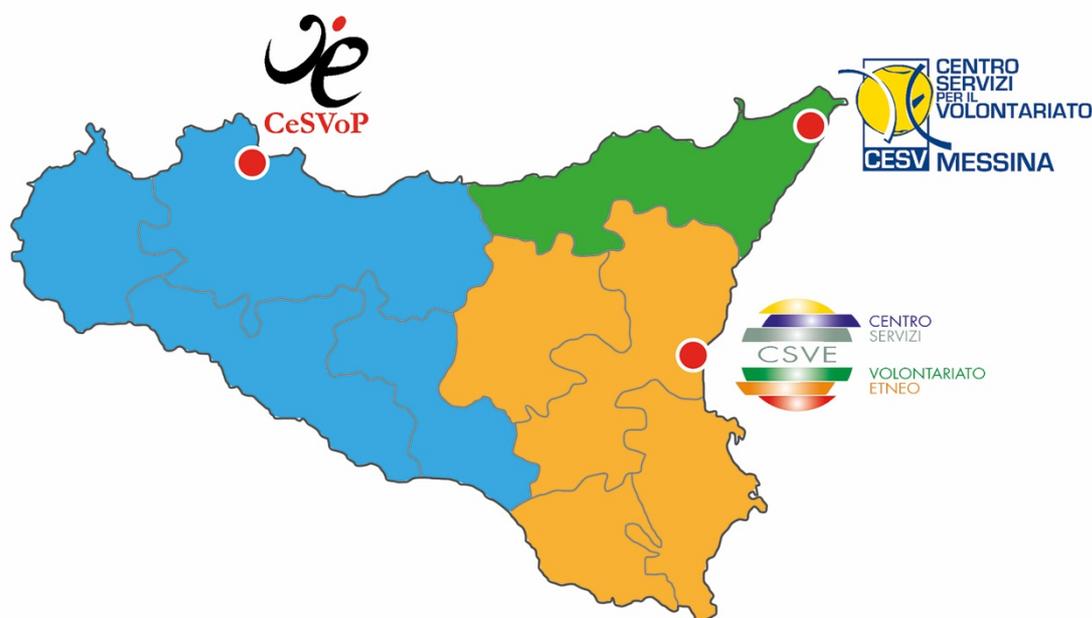
## Logistica, distribuzione percentuale delle erogazioni per tipologia - anno 2020



## LE SINERGIE FRA I TRE CSV SICILIANI

Nella regione siciliana operano 3 CSV:

- CeSVoP, competente per il territorio delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo, Trapani;
- CSV Etneo per le province di Enna, Catania, Ragusa e Siracusa;
- CeSV Messina che opera nel territorio della provincia di Messina.



Sin dagli inizi della loro operatività, i 3 CSV hanno collaborato sia sul fronte interno, a livello di governance e di staff, nella ideazione e gestione organizzativa di azioni e servizi comuni, sia sul fronte esterno nei rapporti con le istituzioni locali, nell'analisi dei contesti, delle caratteristiche dei territori e del volontariato locale.

Oggi lo stesso CTS prevede che i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, per il principio di integrazione, cooperino fra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.

Nell'anno **2020**, la collaborazione ha riguardato le seguenti iniziative.

## SERVIZIO CIVILE NAZIONALE (19 febbraio 2020)

I CSV promuovono il Servizio Civile Universale tra i giovani come opportunità per conoscere più da vicino il mondo del volontariato, nella prospettiva di un'adesione più duratura e fidelizzata ai valori di comunità.



Nell'ambito delle iniziative finalizzate alla presentazione del piano triennale 2020-2022 e del piano annuale 2020 e alla conoscenza delle nuove disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di Servizio Civile Universale, il Dipartimento famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro della regione siciliana, in collaborazione con i CSV, ha organizzato il convegno "Il Servizio Civile Universale, un atto d'amore per il territorio tra esperienze, innovazione e valorizzazione".

## VOLONTARIATO E COVID-19 (17 aprile 2020)

A pochi giorni dall'inizio delle misure di confinamento, attivate per limitare la diffusione della pandemia da Covid-19, ci si è subito interrogati sulle nuove sfide e sulle criticità che avrebbero coinvolto il volontariato.

I CSV della Sicilia, grazie al coinvolgimento di Yapeng Ou, ricercatore presso l'Università Mediterranea di Reggio Calabria, hanno organizzato la videoconferenza "Cina-Italia, volontari in lotta contro il Covid-19", che ha visto esponenti del volontariato italiano e del volontariato cinese (zona di Wuhan, epicentro iniziale della pandemia), confrontarsi e condividere esperienze e buone prassi sulla gestione dell'emergenza Covid-19 nei loro rispettivi paesi.



## L'AMMINISTRAZIONE CONDIVISA DEI BENI COMUNI

Nel rilevare un aumentato interesse e impegno del volontariato siciliano nell'ambito della cura, rigenerazione e gestione condivisa dei beni comuni, i CSV intendono supportare volontari ed ETS nell'attivazione di patti collaborazione con gli enti pubblici locali per l'amministrazione condivisa dei beni comuni.

Il progetto, avviato nel 2019, si declina nelle seguenti attività:

- anno 2020, formazione interna gli operatori dei CSV sulle opportunità e sulle implicazioni pratiche e normative per i volontari e gli ETS;

- anno 2020, animazione sociale territoriale, per il coinvolgimento di ETS operanti sul tema, il supporto all'attivazione di partnership con l'amministrazione pubblica locale per la costruzione di patti di collaborazione pilota (proseguirà nel 2021);
- anno 2021, evento conclusivo di presentazione degli esiti del progetto.

Il progetto ha visto la collaborazione di *Labsus - Laboratorio della sussidiarietà*, un'associazione di promozione sociale impegnata da anni sul tema e riconosciuta a livello nazionale.

## IL BILANCIO SOCIALE DEI CSV

CSVnet ha proposto ai CSV della Sicilia un servizio di supporto alla redazione del bilancio sociale per l'annualità 2019, secondo le Linee Guida CSVnet, conformi a quelle ministeriali, con lo scopo di rafforzare l'adozione di procedure, strumenti e metodologie per la rendicontazione sociale del CSV.

Il supporto è stato proposto come percorso regionale, per favorire occasioni di sinergia e confronto, e la realizzazione di alcuni contenuti comuni.

L'attività, guidata dall'esperta in rendicontazione sociale, Eleonora Cerulli, ha previsto:

- formazione interna congiunta per gli operatori dei CSV;
- consulenza specifica per i singoli CSV.

## UN CENSIMENTO NAZIONALE DELLE ODV OPERANTI IN AFRICA (16 dicembre 2020)

Il Consorzio SPeRA (Solidarietà, Progetti e Risorse per l'Africa), in collaborazione con CSVnet, l'Università degli studi di Genova e la Onlus Medici in Africa, collaborano per lo sviluppo di un database nazionale delle OdV impegnate in progetti in Africa, con lo scopo di dare visibilità a queste realtà per eventuali sponsorship e collaborazioni, e di favorire il lavoro di rete fra le organizzazioni.

Numerosi CSV in Italia, tra cui i CSV della Sicilia, hanno contribuito a organizzare incontri sui rispettivi territori per promuovere il progetto di SpeRA, coinvolgere le OdV impegnate in Africa, e contribuire così a popolare il database online.



## ALTRE AZIONI

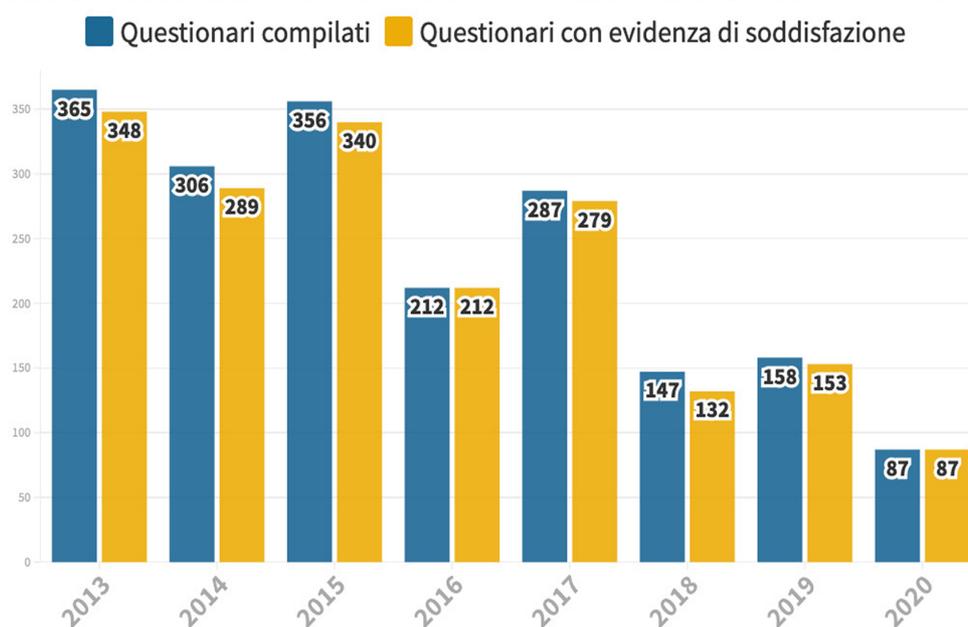
Altre azioni regionali concernenti la formazione su volontariato, misure penali di comunità e giustizia riparativa, pur essendo programmate nel 2020, sono state postergate al 2021 a causa della situazione emergenziale dovuta alla pandemia.

Per quel che concerne le azioni legate alla Case del volontariato, ciascun CSV siciliano ha autonomamente avviato e valutato in questi anni diverse opzioni finalizzate alla loro attivazione. La particolare condizione in cui si trovano sovente i beni confiscati alla mafia e le difficoltà burocratiche connesse, rendono necessari talvolta tempi di attuazione più lunghi rispetto a quanto programmato.

## IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Anche per l'anno 2020 gli ETS hanno potuto esprimere la loro soddisfazione rispetto ai servizi erogati dal CeSVoP tramite un format di questionario online che gli operatori del CeSVoP inviano a mezzo email direttamente al termine dell'erogazione e che ritorna in maniera anonima in un'unica piattaforma di risposte presente nel Sistema informativo (gestionale) del CSV Palermo. Si precisa, tuttavia, che essendo un anno di transizione, in cui si è passati alla rilevazione non simultanea, tramite gestionale, gli utenti, non ancora abituati a riconoscere il nuovo strumento di rilevazione, hanno risposto in numero notevolmente inferiore rispetto agli anni precedenti. I dati raccolti vengono, comunque, confrontati con le annualità precedenti come si evidenzia nel grafico seguente.

### Grado di soddisfazione dei servizi CeSVoP rilevato dal 2013 al 2020



Il livello di soddisfazione più che soddisfacente si è mantenuto anche per l'anno 2020 (100% dei rispondenti). 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.

### **Strumenti per la qualità**

Applicando il principio di qualità e quello di pubblicità e trasparenza richiamati, fra gli altri, dal CTS (art. 63 c. 3),<sup>22</sup> il CeSVoP adotta una serie di strumenti nell'organizzazione dei propri servizi.

Per il principio di qualità, il CSV Palermo svolge un controllo della qualità attraverso un sistema certificato UNI EN ISO 9001:2015 Quality Management System. A cui si affianca anche la certificazione ETICA SA 8000-2014.

Per il principio di pubblicità e trasparenza, dal 2007, il CeSVoP ha la Carta dei servizi quale strumento per esplicitare e pubblicizzare: criteri di accesso, caratteristiche, modalità di erogazione, tipologia dei beneficiari dei vari servizi. Il 23/11/2020 l'assemblea dei soci ha approvato una nuova Carta dei servizi che è diffusa e consultabile attraverso il sito istituzionale [cesvop.org](http://cesvop.org).<sup>23</sup>

### **Gli obiettivi di miglioramento**

Il CeSVoP, come emerge pure da questo bilancio sociale, prosegue il suo sforzo a rendere più efficiente ed efficace il proprio sistema organizzativo e "produttivo", soprattutto nell'ambito dei servizi, in coerenza con: i bisogni rilevati, i principi sanciti dal CTS e gli obiettivi strategico-operativi individuati nella propria programmazione anche alla luce dell'Agenda ONU 2030.

---

22 «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».

23 Per consultarla e/o scaricarla, <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2021/02/Carta-dei-Servizi-del-CeSVoP-23nov20.pdf>.

In particolare, per superare le conseguenze della pandemia, esso si pone l'obiettivo di curare ancora di più la vicinanza ai "territori" per potenziare la loro capacità di resilienza, puntando soprattutto a rafforzare i legami di comunità.

In continuità con questo, un altro obiettivo di miglioramento è la crescita in consapevolezza dei cittadini disponibili a mettersi in gioco per la propria comunità e per gli altri. In tal senso, si potrà promuovere fra la cittadinanza (nelle diverse età della vita) il volontariato come forma di solidarietà gratuita capace di incidere sui processi e sui sistemi sociali, economici e politici locali (e non solo).

Infine, non va trascurato l'obiettivo di restituire energia e consolidare la soggettività degli ETS (in particolare le OdV) messi duramente alla prova dalla crisi pandemica, ma anche venuti alla ribalta come straordinaria forza di pronto intervento e di tenuta della coesione sociale. Il CeSVoP dovrà approfondire risorse e servizi per potenziare ruolo e valore degli ETS, incrementandone conoscenze, competenze, abilità gestionali e operative. Oltre ad ampliarne lo sguardo e la disponibilità a unire le forze in progettualità e collaborazioni di rete fra di essi e con altri soggetti territoriali (locali e non solo). La trasformazione digitale, in tale prospettiva, potrà essere uno straordinario strumento di facilitazione non solo in termini operativi, ma anche nella maturazione di nuovi atteggiamenti e mentalità.

# **ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE**

Il CeSVoP, nel 2020, non ha svolto attività diverse da quelle riconducibili alla finalità costitutiva dei CSV evidenziata nell'art. 63 CTS.

# **DATI** **ECONOMICO-** **FINANZIARI** **DELLA** **GESTIONE**

I CSV sono finanziati stabilmente per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, a decorrere dal 2018, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

Per il finanziamento dei CSV, il CTS ha istituito il FUN – Fondo Unico Nazionale, alimentato da contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria ed amministrato dall’ONC – Organismo Nazionale di Controllo, costituito in forma di fondazione. Ciascuna fondazione di origine bancaria destina ogni anno al FUN una quota non inferiore al quindicesimo del risultato della differenza tra l’avanzo dell’esercizio meno l’accantonamento a copertura dei disavanzi pregressi, alla riserva obbligatoria. L’ONC determina l’ammontare del finanziamento stabile triennale dei CSV e ne stabilisce la ripartizione annuale e territoriale, su base regionale. I CSV possono avvalersi di risorse diverse da quelle del FUN, che possono essere liberamente percepite e gestite dai CSV secondo le modalità previste dalla legge.

Nel 2020 il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo ha ricevuto dall'ONC un'attribuzione di bilancio annuale che ammonta a **1.178.716,66 Euro**.

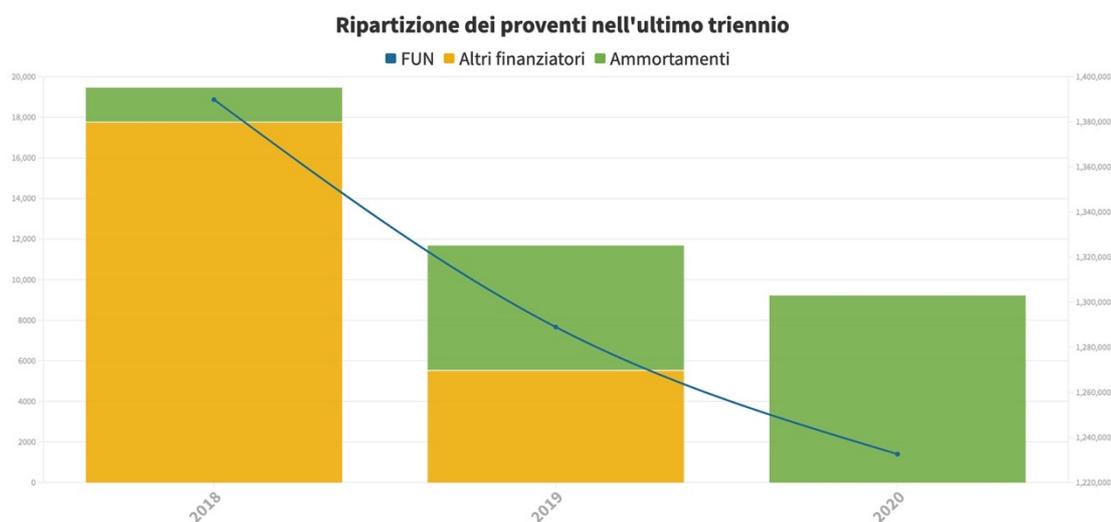
## PROVENTI

Il CeSVoP redige un unico bilancio che comprende sia i finanziamenti provenienti dal Fondo Unico Nazionale – FUN, principale fonte di finanziamento del CSV, che quelle provenienti da altre fonti, come previsto dalla normativa nazionale e regionale.

Con particolare riferimento ai proventi conseguiti nell'esercizio di riferimento, si evidenzia che le risorse che il CeSVoP ha avuto complessivamente a disposizione per realizzare le attività descritte nel bilancio sociale provengono quasi completamente dal FUN

Qui di seguito la tabella di dettaglio delle fonti di finanziamento per l'anno 2020, classificate per provenienza, in comparazione col biennio precedente, da cui si evidenzia graficamente un lieve andamento decrescente.

PROVENTI						
	2020		2019		2018	
Fonte del provento	Importo (€)	%	Importo (€)	%	Importo (€)	%
Contributi da Fondo Unico Nazionale (FUN)	1.232.628,45	99,26	1.288.972,77	99,1	1.389.837,84	98,62
Contributi da progetti altri finanziatori	-	-	5.526,62	0,42	17.765,91	1,26
Altri proventi della gestione (ammortamenti)	9.218,60	0,74	6.155,39	0,47	1.692,64	0,12
<b>Totale proventi</b>	<b>1.241.847,05</b>		<b>1.300.654,78</b>		<b>1.409.296,39</b>	



## ONERI

In merito agli oneri per sostenere le attività del CeSVoP nel periodo, che sono stati nel complesso **1.191.847,05 Euro**, di seguito viene proposta una lettura della situazione economica, con particolare riferimento agli oneri sostenuti nell'ultimo triennio, suddivisi per le sei aree obiettivo, previste dal CTS (D. Lgs. 117/2017); 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.

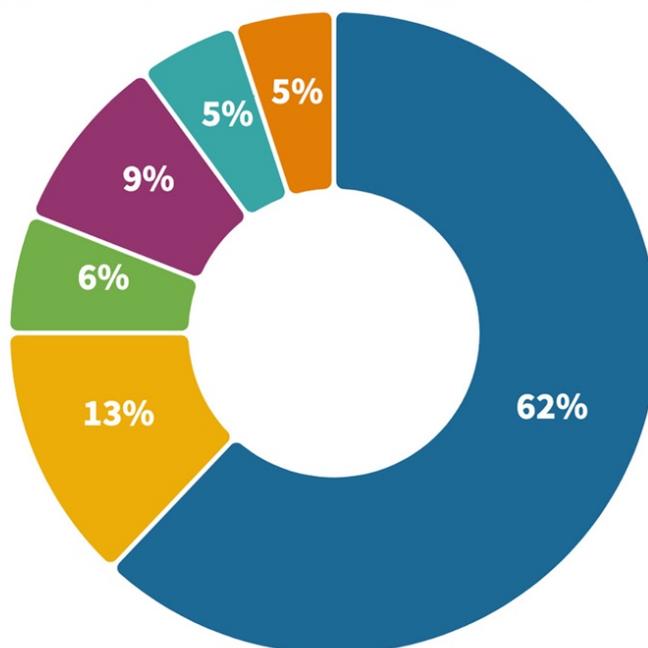
Più precisamente, tale rappresentazione ha lo scopo di per dare maggior visibilità alle variazioni fra i tre esercizi e di dettagliare l'andamento della spesa relativamente alle differenti tipologie di servizio erogate agli ETS:

RICLASSIFICAZIONE ONERI PER DESTINAZIONE						
Descrizione Aree	2020 (€)	% sul totale	2019 (€)	% sul totale	2018 (€)	% sul totale
Promozione, Orientamento e Animazione	540.267,42	45,33%	560.962,92	43,13%	594.957,32	42,18%
Consulenza, Assistenza e Accompagnamento	110.410,04	9,26%	107.951,10	8,30%	152.803,83	10,83%
Formazione	52.523,41	4,41%	39.241,18	3,02%	43.546,94	3,09%
Informazione e Comunicazione	77.465,58	6,50%	144.127,78	11,08%	146.335,98	10,38%
Ricerca e Documentazione	45.525,58	3,82%	31.070,32	2,39%	35.308,18	2,50%
Supporto Tecnico - Logistico	42.878,92	3,60%	72.718,40	5,59%	89.511,40	6,35%
<b>Totale oneri da attività di interesse generale</b>	<b>869.070,95</b>	<b>72,92%</b>	<b>956.071,70</b>	<b>73,51%</b>	<b>1.062.463,65</b>	<b>75,33%</b>
Oneri di supporto generale	322.776,10	27,08%	344.583,08	26,49%	344.742,85	24,44%
Oneri straordinari	0,00	0,00%	0,00	0,00%	1.163,04	0,08%
Investimenti/Ammortamenti	0,00	0,00%	0,00	0,00%	2.089,89	0,15%
<b>Totale oneri di supporto generale</b>	<b>322.776,10</b>	<b>27,08%</b>	<b>344.583,08</b>	<b>26,49%</b>	<b>347.995,78</b>	<b>24,67%</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>1.191.847,05</b>		<b>1.300.654,78</b>		<b>1.410.459,43</b>	

Di seguito una rappresentazione grafica della suddivisione degli oneri per attività di interesse generale, di cui all'art. 5 del CTS.

### Ripartizione percentuale oneri per attività di interesse generale - anno 2020

■ Promozione ■ Consulenza ■ Formazione ■ Informazione ■ Ricerca e documentazione ■ Logistica

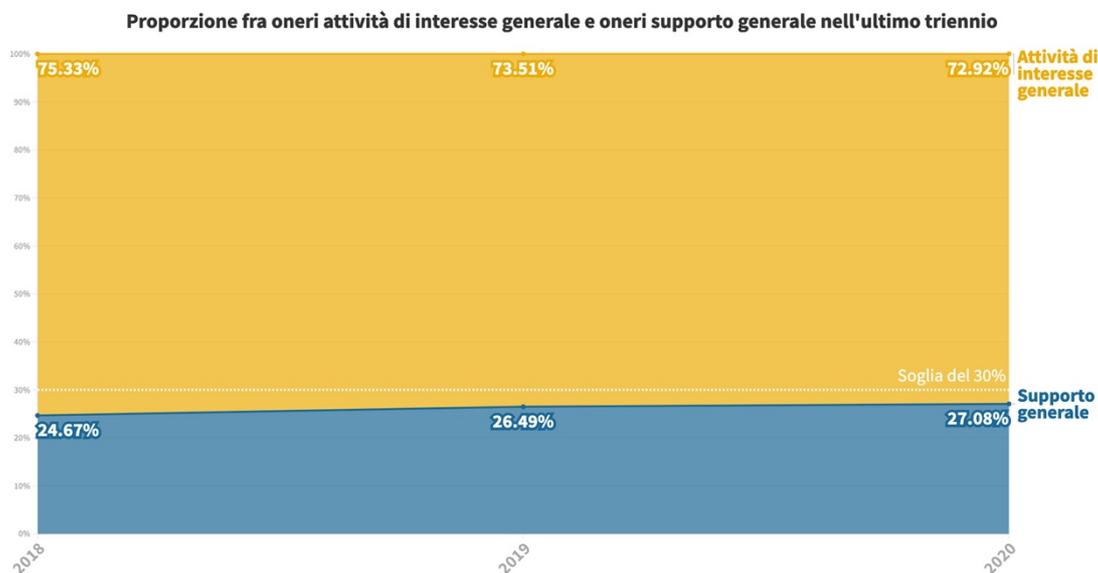


### Andamento ultimo triennio oneri per attività di interesse generale



Un'altra interessante lettura di dati desunti dal bilancio economico 2020 consiste nella classificazione di oneri relativi allo svolgimento delle attività di interesse generale per 869.070,95 euro (*oneri di missione*) e oneri di supporto generale (*oneri di struttura*) per 322.776,10 euro.

Il grafico sottostante evidenzia l'andamento nell'ultimo triennio del rapporto fra i due suddetti raggruppamenti di costi. Si può notare che l'incidenza degli oneri di supporto generale rimane sempre al di sotto della soglia del 30%.



## INFORMAZIONI PATRIMONIALI

L'ultima parte della situazione economica-finanziaria del bilancio sociale viene dedicata alle informazioni di natura patrimoniale e finanziaria. Queste ultime, riportate nella tabella sintetica sottostante, restituiscono un quadro generale che evidenzia l'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 FUN:

### ATTIVITÀ

Descrizione	2020 (€)	
Immobilizzazioni vincolate	348.276,35	20,77%
Immobilizzazioni finanziarie	4.547,00	0,27%
Disponibilità liquide	1.119.307,34	66,74%
Crediti v/finanziatori	143.944,37	8,58%
Crediti diversi	50.726,96	3,02%
Ratei e risconti attivi	10.334,16	0,62%
<b>Totale attività</b>	<b>1.677.136,18</b>	<b>100%</b>

## PASSIVITA

Descrizione	2020 (€)	
Patrimonio netto	354.638,60	21,15%
Fondi per rischi ed oneri futuri	730.250,92	43,54%
Fondi trattamento fine rapporto	406.422,45	24,23%
Passività correnti	185.795,65	11,08%
Ratei e risconti passivi	28,56	0,00%
<b><i>Totale passività</i></b>	<b>1.677.136,18</b>	<b>100%</b>

# **MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO**

## **RELAZIONE DI MONITORAGGIO DELL'OSSERVANZA DELLE FINALITÀ CIVICHE, SOLIDARISTICHE E DI UTILITÀ SOCIALE E ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE CHIUSO AL 31/12/2020 AI SENSI DEGLI ARTT. 14 E 30 CTS**

L'art. 30, comma 7, del CTS recita: «L'organo di controllo esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 7 e 8, ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'articolo 14. Il bilancio sociale dà atto degli esiti del monitoraggio svolto dai sindaci».

Nella presente relazione, il collegio sindacale, pertanto, dà atto degli esiti del monitoraggio sancito dalla richiamata disposizione normativa e della verifica di conformità del progetto di bilancio sociale predisposto dal comitato direttivo dell'associazione.

In relazione alle attività svolte dall'associazione, abbiamo accertato l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, avuto riguardo ai seguenti parametri:

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale riconducibili all'elencazione di cui all'art. 5 del CTS;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso dell'esercizio, 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 CTS;
- 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) del CTS.

Abbiamo esaminato il progetto di bilancio sociale relativo all'esercizio chiuso al 31/12/2020.

In particolare, abbiamo verificato che il progetto di bilancio sociale sia stato redatto in osservanza dei principi e nel rispetto della struttura e del contenuto dettati dagli artt. 5 e 6 del decreto 4 luglio 2019 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali con il quale adottate le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore".

Allo scopo di accertare tale conformità, abbiamo condotto le procedure di verifica di seguito sinteticamente riassunte:

- accertamento della rispondenza dei dati delle informazioni di carattere economico finanziario ai dati e alle informazioni riportate nel Bilancio d'esercizio chiuso al 31/12/2020;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi;
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sociale al fine di ottenere una conferma sulla veridicità, verificabilità e attendibilità dei dati rappresentati.

Conclusivamente, l'organo di controllo attesta, per quanto di competenza, che il progetto di bilancio sociale relativo all'anno 2020

dell'Associazione è redatto in ossequio alle linee guida adottate dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali con decreto del 4/7/2019.

Palermo, 8/6/2021

*Il collegio dei sindaci revisori*

Dott.ssa Maria Italiano (presidente)

Dott. Vincenzo Bonomo (sindaco effettivo)

Dott. Onofrio Deluca (sindaco effettivo)

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE

## 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)

---

*Da inviare compilato a [comunicazione@cesvop.org](mailto:comunicazione@cesvop.org).*

Scelte, attività, uso delle risorse ed esiti delle diverse azioni sono al centro di questo documento in cui l'organizzazione del CeSVoP rende conto del suo operato. Il bilancio sociale è, quindi, un modo sistematico di far conoscere e di far valutare ai diversi interlocutori la messa in opera da parte del CSV Palermo della sua missione sociale. In esso, pertanto, si racconta il significato e il valore del lavoro svolto al servizio del volontariato della Sicilia occidentale.

## **CeSVoP**

*con il volontariato, per fare bene.*

---

## CONTATTI

CeSVoP  
Centro di Servizi  
per il Volontariato  
di Palermo

Largo Villaura, 27  
90142 Palermo  
tf. 091331970

[www.cesvop.org](http://www.cesvop.org)  
[info@cesvop.org](mailto:info@cesvop.org)  
[segreteria@pec.cesvop.org](mailto:segreteria@pec.cesvop.org)