



CESVOP



Bilancio Sociale

2021

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
PVG	Promozione del Volontariato Giovanile
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

PREMESSA	6
NOTA METODOLOGICA	8
Impostazione e struttura del bilancio	9
Limiti di questa edizione e obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva	9
IDENTITÀ DELL'ENTE	11
Il sistema dei CSV: origini e quadro normativo	11
Il CeSVoP e la sua storia	12
Missione e principi	14
Attività statutarie	15
Sistema di relazioni e partecipazione a reti	16
Contesto di riferimento	17
STRUTTURA E GOVERNANCE	22
Compagine sociale	22
Consistenza e composizione	22
Ripartizione geografica	23
Rappresentatività della compagine sociale	24
Sistema di governo e controllo	25
Assemblea dei soci	26
Assemblea dei delegati	26

Comitato direttivo	26
Presidente	28
Organo di controllo	29
Collegio dei garanti	30
Portatori di interesse	30
PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	32
Articolazione organizzativa	32
Descrizione generale della struttura organizzativa	32
Risorse umane	33
Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite	34
Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie	37
OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP	38
Obiettivi	38
Aree di bisogno	40
Programmazione e suo processo di costruzione	40
Obiettivi di gestione individuati	41
Modalità di erogazione dei servizi	41
Presenza sul territorio	42
Criteri e modalità di accesso ai servizi	44
Attività	45
Quadro generale	45
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>	62
<i>Informazione e comunicazione</i>	64
<i>Ricerca e documentazione</i>	68
<i>Supporto tecnico-logistico</i>	70
Le sinergie fra i tre CSV siciliani	72
Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	77

Strumenti per la qualità	79
Gli obiettivi di miglioramento	79
ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE	81
DATI ECONOMICO-FINANZIARI DELLA GESTIONE	82
Proventi	83
Oneri	84
Informazioni patrimoniali	86
MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO	88
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE	91

PREMESSA

CAMBIARE PER

TRASFORMARE

Nell'edizione precedente del bilancio sociale CeSVoP, proprio in premessa, accennavamo a come fosse diffusa la convinzione che con la pandemia «tutto sarebbe cambiato; nulla sarebbe ritornato come prima». Sulla base di questo, ci auguravamo che si prendesse sul serio questa espressione, tanto era urgente porre rimedio e sanare le gravi contraddizioni messe in luce dall'emergenza pandemica.

Adesso, in fase di stesura della presente premessa, il quadro complessivo conserva le medesime contraddizioni, persino acuite, e rivela l'accentuarsi di egoismi individuali e di lobby che fanno il paio con l'esaltazione degli antagonismi nazionali e geopolitici.

Dopo il Covid-19 «non sarà più come prima», si diceva. Oggi verrebbe voglia di completare dicendo «... sì, sarà peggio». Non vuol essere solo una battuta pessimistica, ma la presa d'atto che con la pandemia è stato raschiato via lo strato più o meno apparente di solidarietà che negli anni si era cercato di sedimentare. In questa prospettiva non si sta dimenticando la generosità del popolo italiano che si mostra in modo straordinario nelle emergenze, ma si guarda un po' più a fondo, a quei meccanismi "strutturali" e a quei nodi "politici" che rendono la tutela dei più deboli, l'attenzione ai diritti di tutti, la partecipazione attiva e il protagonismo civico, dei dinamismi essenziali per la vita dello stato repubblicano e della comunità. Senza tale dimensione "solidale", con i suoi risvolti etico-educativi e politico-

amministrativi, peggiora la qualità della vita democratica e si comprime sempre più la giustizia sociale. Il volontariato e tutto il Terzo settore italiani, pertanto, dopo i riconoscimenti e gli attestati di stima ricevuti nel periodo pandemico, adesso sono chiamati a non accontentarsi d'essere parte "riconosciuta" del sistema dell'assistenza sociale italiana. Occorre andare dentro le questioni "politiche" che stanno alla radice di un welfare italiano tanto decantato quanto carente. Utilizzare le vie della sensibilizzazione, dell'educazione, della formazione, della competenza e dell'interlocuzione non ancillare, ma "adulta" con le istituzioni per tracciare piani e programmazioni che mettano al centro la promozione e il potenziamento dell'umano nella sua singolarità e nel suo essere sociale e comunitario. Solo in questo modo il "cambiamento" tanto reclamato sarà vera trasformazione in meglio.

L'attività del CeSVoP nel 2021 va letta proprio attraverso questa chiave interpretativa: sostenere i volontariati operanti nella Sicilia occidentale ad essere promotori e protagonisti di processi di trasformazione dei tessuti relazionali, economici e sociali nei propri territori d'appartenenza. In tal senso, tre grandi fronti d'impegno si possono intravedere in questo bilancio sociale: la prossimità nei percorsi di trasformazione richiesti agli enti dalla Riforma del Terzo settore ancora *in itinere*; il supporto strutturato e funzionale alle iniziative semplici e complesse di impatto sui contesti, sui processi e sulle comunità da parte dei volontari; la sollecitazione e il sostegno a non accantonare la sfida della digitalizzazione quale offerta di nuove possibilità di incidenza e di interazione.

Tutto rafforzando le collaborazioni con i nostri partner di riferimento e rimanendo coerenti al motto del nostro CSV, *Con il volontariato, per fare bene*, senza mai rinunciare a quella carica di "sfida" al presente che ogni reale trasformazione richiede.

Giuditta Antonia Petrillo
presidente del CeSVoP

NOTA METODOLOGICA

Questo 15° bilancio sociale CeSVoP ha coinvolto l'intero "sistema" CSV Palermo. Alla stesura hanno contribuito tutti gli operatori del CSV che hanno tenuto conto anche dei feed-back provenienti dai vari stakeholder. Il documento, poi, è stato presentato il 28/04/2022 al comitato direttivo e all'organo di controllo che l'hanno licenziato e indirizzato all'assemblea dei soci assieme all'approvazione del bilancio consuntivo economico.

La sua impostazione 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 2021, 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 17 giugno 2022. Viene pubblicato sul sito istituzionale 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 2021. 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

Come già evidenziato nell'edizione 2020 del bilancio sociale, la particolare situazione operativa indotta dalla pandemia da Covid-19 non ha agevolato pure nel 2021 la definizione di un quadro complessivo di standardizzazione degli indicatori. Quindi, il presente bilancio sociale esprime bene la peculiarità e la transitorietà del 2021 come anno "di assestamento" e di passaggio verso l'obiettivo del raggiungimento di un più compiuto e organico sistema di rilevamento, monitoraggio e valutazione.

Pertanto, per il futuro si punterà ancor più a integrare fra loro 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.

Sul fronte del limite indotto dall'articolazione del documento riguardo alla "leggibilità" del bilancio sociale, verrà ancora ulteriormente curata la pubblicazione sul sito web cesvop.org dei 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 che furono creati con la legge quadro n. 266/91 per essere al servizio delle OdV che, allo stesso tempo, li dovevano gestire in virtù del principio di autonomia sancito dalla stessa legge.

Con l'avvento del D.Lgs. n. 117/17, cioè il CTS redatto nell'ambito della Riforma del Terzo settore, i CSV sono stati riconfermati con 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 (cf. art. 63 CTS).

Inoltre, per legge, essi sono finanziati attraverso il FUN, Fondo Unico Nazionale, alimentato dai contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria, e amministrato dall'ONC in conformità del Codice del Terzo settore.

Il FUN assicura il finanziamento stabile dei CSV e costituisce patrimonio autonomo e separato da quello delle fondazioni, dell'ONC e dei CSV: esso è vincolato esclusivamente alle destinazioni previste dal Codice del Terzo settore (art. 62, commi 7 e 8, CTS).

Pertanto, 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 – segreteria@pec.cesvop.org
Sito web: www.cesvop.org

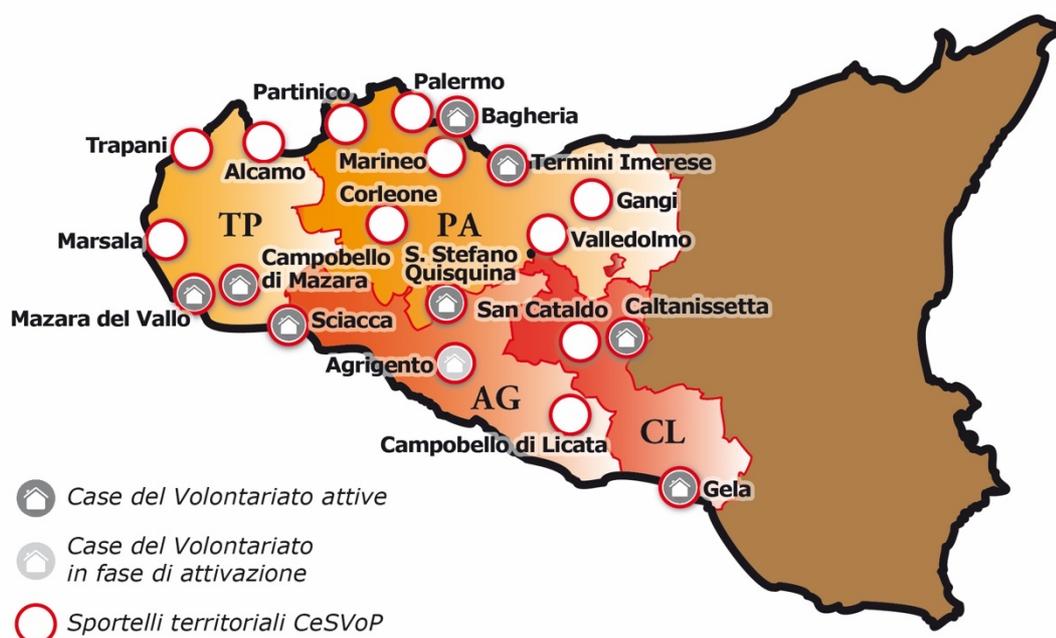
Alcuni passaggi salienti della vita del CeSvoP

<p>2000</p> <p>27 settembre, costituzione dell'associazione CeSvoP - Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo. Primo presidente: Ferdinando Siringo</p>	<p>2001</p> <p>13 luglio, l'associazione CeSvoP diventa ente gestore del CSV per la Sicilia occidentale. Messa online del sito www.cesvop.org</p>	<p>2002</p> <p>Dopo un percorso partecipato, attivazione delle prime tre delegazioni territoriali ad Agrigento, Caltanissetta e Trapani</p>	<p>2003</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>2004</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>2005</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>2006</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>2007</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>2008</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>2009</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>2010</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>2011</p> <p>Stabilizzazione delle responsabilità 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>2012</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>2013</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>2014</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>2015</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-Labs sui beni comuni.</p>	<p>2016</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>2017</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>2018</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>2019</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>	<p>2020</p> <p>Anno di inizio dalla pandemia da Covid-19. Il CeSvoP rivoluziona le proprie modalità operative (smartworking, videocall...), 23 novembre, l'Assemblea soci approva i nuovi: statuto, regolamento statutario e carta dei servizi</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 2021, 260 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 sportelli territoriali che non hanno autonomia giuridica e patrimoniale e sono dislocati 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. La fase finale di tale *iter* è stata la delibera dell'ONC (30 marzo 2021) con la quale sancisce l'accREDITAMENTO del CeSVoP dal 15 aprile 2021 e l'iscrizione al n. 32 dell'elenco nazionale dei CSV in Italia. Ciò ha comportato una ridefinizione dell'ente, della sua organizzazione statutaria e territoriale, dei servizi e dei loro destinatari in piena attuazione del CTS. Inoltre, nel 2021 il CeSVoP ha

avviato una riorganizzazione dello staff e la contrattazione con le parti sindacali per il cambio del CCNL applicato ai rapporti lavorativi.

Il CeSVoP, altresì, 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

Come già detto poc'anzi, nel 2020 l'associazione CeSVoP ha adeguato il proprio statuto ai dettami del CTS. In particolare, nell'art. 2, vengono indicate le attività d'interesse generale che essa 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 scritto vent'anni prima. In tal modo, si è 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, nell'osservanza di quanto stabilito dall'art. 6 del CTS e dei successivi decreti attuativi.

Le attività e i servizi del CSV Palermo sono organizzati all'interno delle sei aree di intervento previste dal CTS, anche con 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 nel 2021 ha continuato a supportare e promuovere 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 collaborazioni e di reti, così come di convenzioni e accordi con soggetti del settore pubblico, del privato e del Terzo settore.

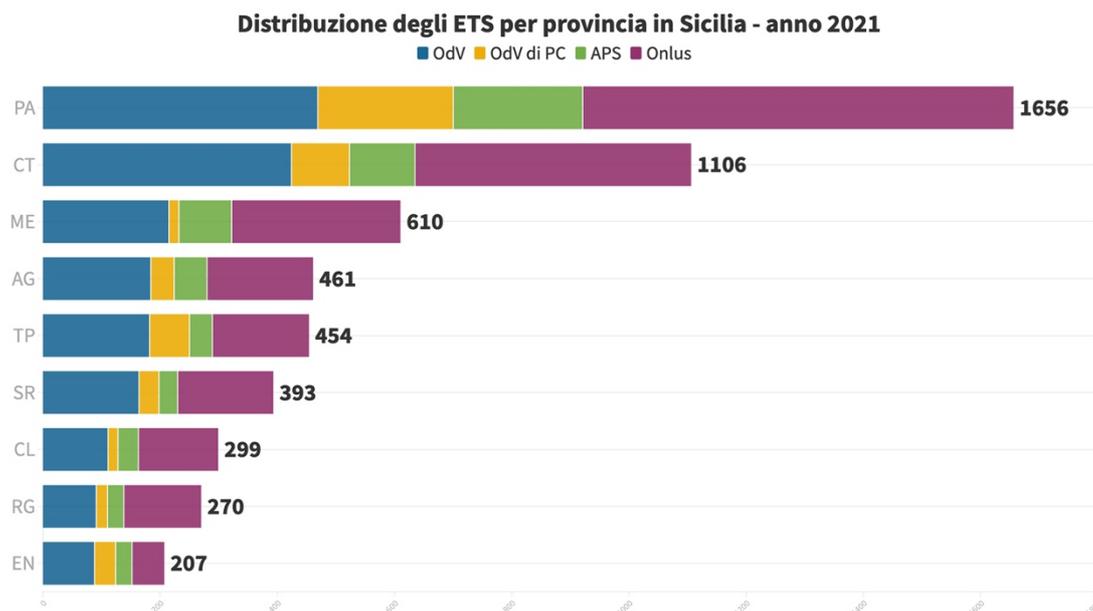


CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il contesto sociale entro il quale il CSV si muove è drammatico. La situazione di disagio sociale, già difficile negli anni precedenti nel 2021 – dopo due anni di pandemia – è sempre più grave. I dati Istat del II trimestre 2020 rispetto allo stesso periodo del 2019 confermano tale gravità. La perdita di posti di lavoro è del 5,5% rispetto al 3,6% del dato nazionale. Diminuisce anche il tasso di disoccupazione passando dal 20% al 15,6%, ma questo accade a causa dell'aumento del numero degli inattivi. Di conseguenza sale il tasso di inattività passando da 47,7% a 52,9%. Crescono in pratica gli "scoraggiati" coloro che non cercano più e che vanno ad aumentare il numero di famiglie a rischio di povertà. Gli studi *dell'Eurostat Regional Yearbook 2020* mostra come il 40,7% della popolazione della Regione Sicilia è a rischio povertà. Per capire quanto sia difficile la situazione in Sicilia basta il confronto con la media europea che vede a rischio povertà una quota della popolazione pari al 16,8%. Sono dati generali che risultano aggravati dall'emergenza pandemica. Secondo i dati dell'Istat resi noti a giugno sul 2019 sono oltre 2 milioni i poveri assoluti residenti nel Mezzogiorno. Le ultime stime riferite al primo semestre 2020 del Centro Studi UGL parlano di un raddoppio di queste cifre. Rispetto al periodo pre-Covid la Caritas ha segnalato un

aumento del 100% di nuove persone che si rivolgono ai centri per i beni di prima necessità.¹

Per quanto riguarda più specificamente gli enti del Terzo settore (D.Lgs 117/2017), le OdV iscritte all'omonimo registro regionale al 31 dicembre 2021 erano 1.928; 561 quelle iscritte all'elenco territoriale di Protezione civile;² 647 le APS comprese nell'apposito registro regionale e 2.326 le Onlus con sede legale nella regione,³ per un totale di 5.541 enti.⁴



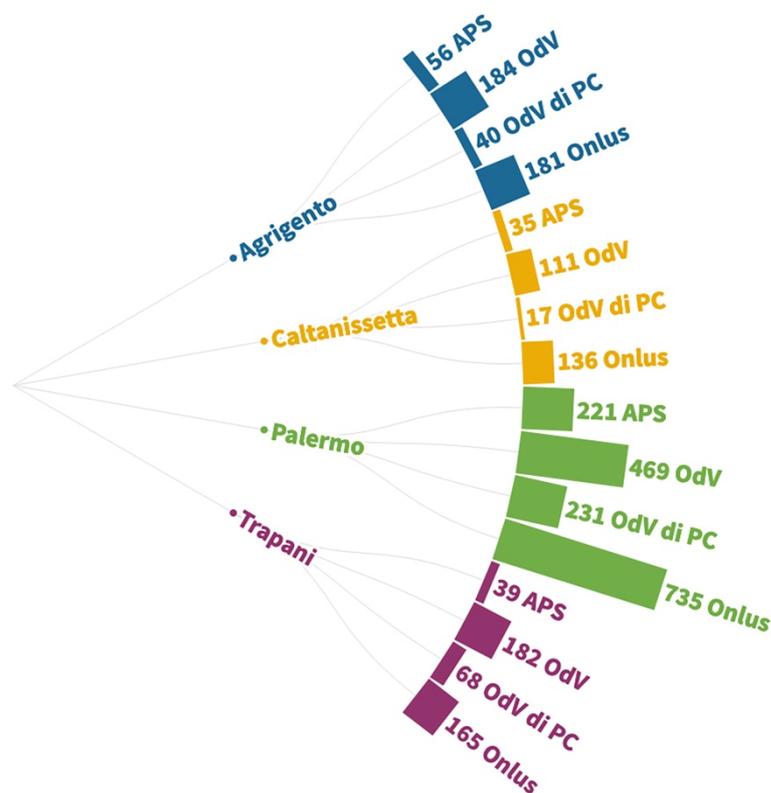
¹ Per avere dati macroeconomici sulla Sicilia: <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/economie-regionali/2021/2021-0019/index.html>;
<https://www.unioncameresicilia.it/wp-content/uploads/2021/08/DATI-II-TRIMESTRE-2021-sicilia.pdf>;
https://www.caritas.it/pls/caritasitaliana/v3_s2ew_consultazione.mostra_pagina?id_pagina=9651

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

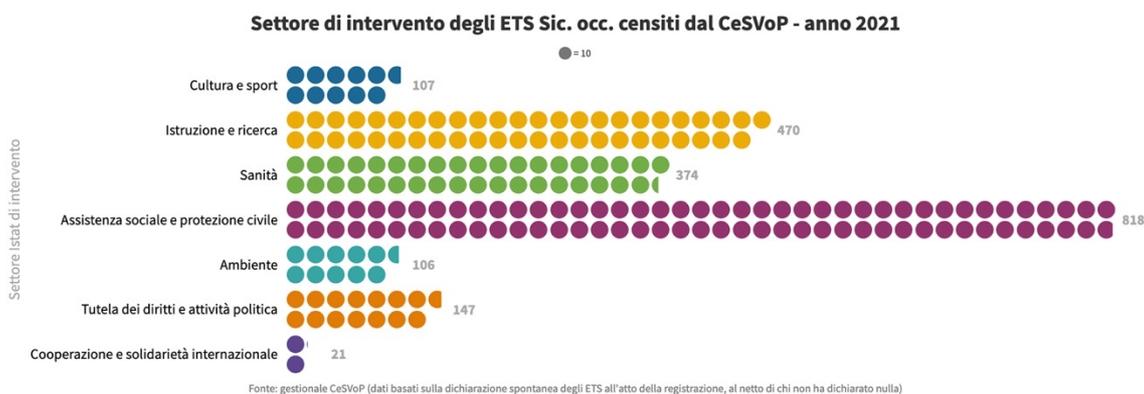
³ I dati riguardano gli enti iscritti nei rispettivi registri/elenchi regionali siciliani e all'anagrafe nazionale delle Onlus per la regione Sicilia.

⁴ Incluse le doppie iscrizioni indicate nella nota 3.

Ponderazione presenza degli ETS nella Sicilia occ. - anno 2021



*I dati riguardano gli enti iscritti nei rispettivi registri/elenchi regionali e all'anagrafe nazionale delle Onlus.



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.

Il CeSVoP, in fase di programmazione 2021, ha condotto un'indagine fra i propri stakeholder. Da una lettura dei dati, 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. Dai dati si evidenzia come il CSV è conosciuto soprattutto tramite i servizi e le attività che realizza, mentre pochi sono coloro che si sentono partecipi alla vita associativa del CSV. Su 225 risposte analizzate il contatto con il CSV 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 rileva inoltre che i diversi soggetti coinvolti nella ricerca riconoscono utile e fondamentale, soprattutto nell'odierno contesto sociale, il ruolo di facilitatore e di mediatore che il CSV realizza.

Alla luce del contesto, dei bisogni rilevati e dei risultati raggiunti, il CeSVoP per il 2021 ha inteso rafforzare il proprio ruolo di agenzia di sviluppo del territorio per agevolare e potenziare le azioni di volontariato. Ciò mettendo gli ETS in connessione sia con soggetti locali che con realtà provinciali, regionali e nazionali, riconoscendo al volontariato il ruolo di "attivatore" in una prospettiva di resilienza territoriale.

Da tale prospettiva, il CSV di Palermo per il 2021 ha perseguito i seguenti obiettivi strategici:

- **OBIETTIVO STRATEGICO IN RIFERIMENTO ALLA RESILIENZA TERRITORIALE**
Esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere la resilienza territoriale, svolgendo una funzione di "mediazione" sia fra le ODV ed i volontari degli ETS sia fra questi e altri soggetti pubblici e privati dei territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».
- **OBIETTIVO STRATEGICO IN RIFERIMENTO ALLA COMMUNITY LEADERSHIP**
Far sperimentare il volontariato nei cittadini (giovani e adulti) come azione gratuita e solidale capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento nei territori di riferimento del CSV.
- **OBIETTIVO STRATEGICO IN RIFERIMENTO ALLA DIGITALIZZAZIONE DEL PROPRIO SISTEMA**
Consolidare l'identità delle OdV e dei volontari degli ETS potenziandone il ruolo nella propria comunità ed incrementando le competenze e le abilità gestionali e operative delle OdV.

Altro elemento essenziale nello svolgimento delle attività CeSVoP nel 2021 - in continuità con la programmazione precedente - è la correlazione con alcuni degli Obiettivi dell'Agenda 2030. Nello specifico le azioni inerenti i *Goals* dell'Agenda 2030 che promuove il CSV sono sia interne, tramite una revisione dei propri processi operativi per ridurne o neutralizzarne al massimo l'impatto ambientale, nell'ottica di uno sviluppo sostenibile, sia nella dimensione esterna, ossia nelle attività rivolte agli stakeholder, attraverso progettualità trasversali o azioni puntuali nell'ambito dei servizi dell'art. 63 CTS. Il CeSVoP, infatti ha approntato i propri servizi avendo come punto di riferimento i seguenti *Goals* dell'Agenda ONU 2030 e, in particolare, gli specifici target qui di seguito schematizzati.

 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> <p>Goal 11 <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>Target 11.3. «Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i Paesi»</p>	 <p>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</p> <p>Goal 1 <i>Riguardo l'impegno del volontariato contro la povertà, gli sprechi e le carenze alimentari</i></p> <p>Target 1.2. «Entro il 2030, ridurre almeno della metà la percentuale di uomini, donne e bambini di ogni età che vivono in povertà in tutte le sue dimensioni in base alle definizioni nazionali»</p>	 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p> <p>Goal 4 <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>Target 4.7. «Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile»</p>	 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p> <p>Goal 10 <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>Target 10.2. «Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro»</p>
--	--	---	--

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 nuovo assetto associativo.⁵

Per essere soci del CeSVoP è necessario essere OdV o ETS con almeno un anno di anzianità e avere sede legale in uno dei territori provinciali della Sicilia occidentale (AG, CL, PA e TP)⁶ pertanto la base associativa del CeSVoP è costituita unicamente da ETS siciliane.

Consistenza e composizione

Il 31 dicembre 2021 **erano socie del CeSVoP 260 ETS: 255 OdV, 4 APS e 1 ONLUS**. Pertanto, nel corso dell'anno vi è stato un incremento di 6 soci rispetto al 2020 (254). La compagine sociale era composta da **233 enti di primo livello** (associazioni di persone) e **27 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

⁵ Per consultarli: <https://win.cesvop.org/documenti/>.

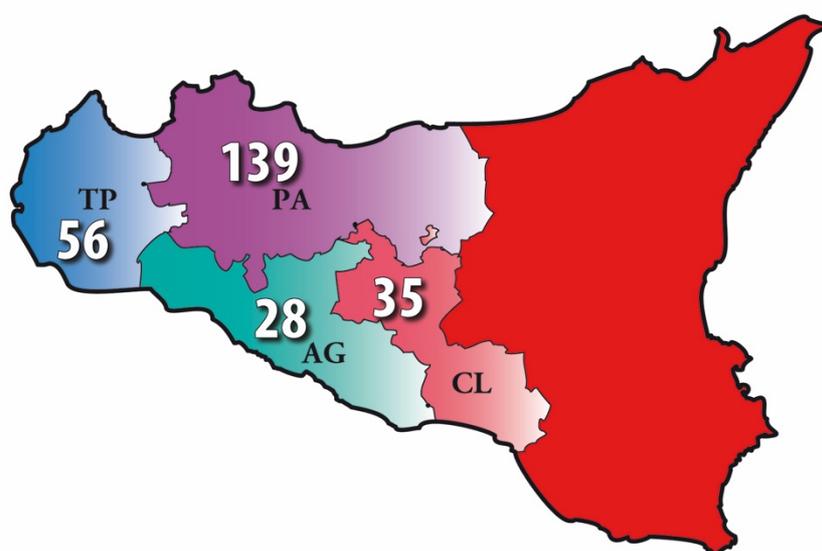
⁶ Vd. Statuto CeSVoP 2020, art. 3 c. 1: «1. Sono associati le organizzazioni di volontariato e gli altri ETS, con almeno un anno di anzianità, escluso quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice civile, che ne facciano richiesta e che abbiano sede legale in una delle provincie di competenza del CeSVoP (AG, CL, PA, TP)».

e Trapani, eccetto due soci fondatori⁷ con sede fuori della Sicilia occidentale.

La modalità di ammissione a socio, sulla base di quanto indicato nello statuto CeSVoP vigente nel 2021, avviene con istanza corredata da documentazione attestante i requisiti e, una volta passata al vaglio positivo di una commissione di prevalutazione, 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.

Ripartizione geografica

Distribuzione provinciale dei soci CeSVoP - anno 2021

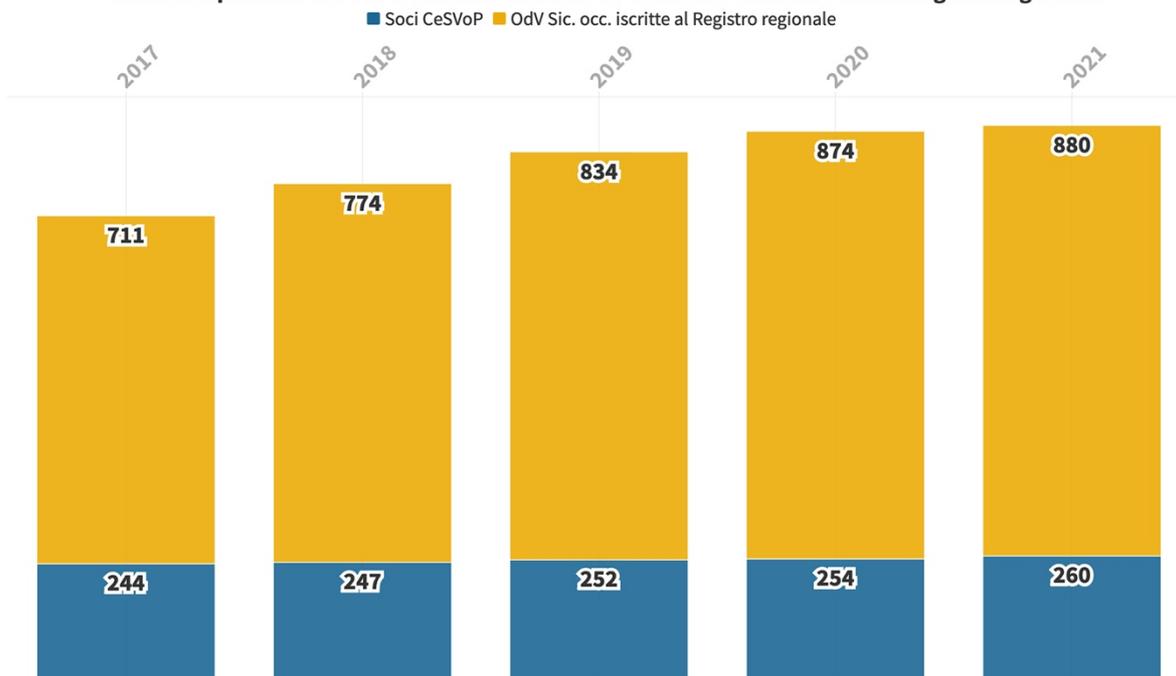


* Dai totali provinciali mancano 2 ETS soci fondatori che hanno sede legale fuori dalle province di competenza del CeSVoP.

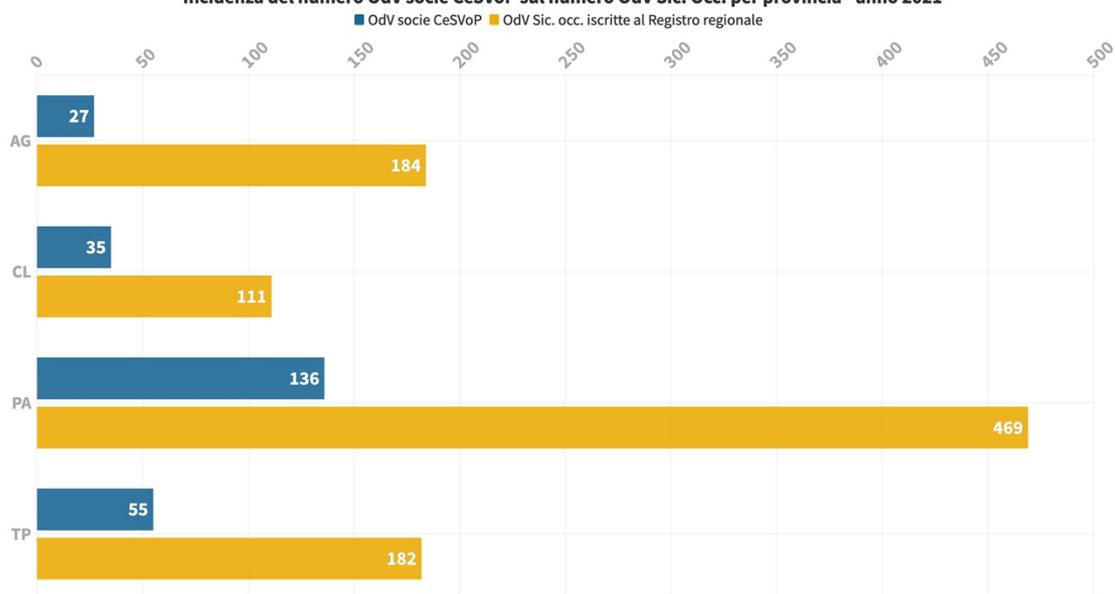
⁷ Ai sensi dello Statuto CeSVoP 2011 (art. 3 c. 1) non più vigente nel 2021.

Rappresentatività della compagine sociale

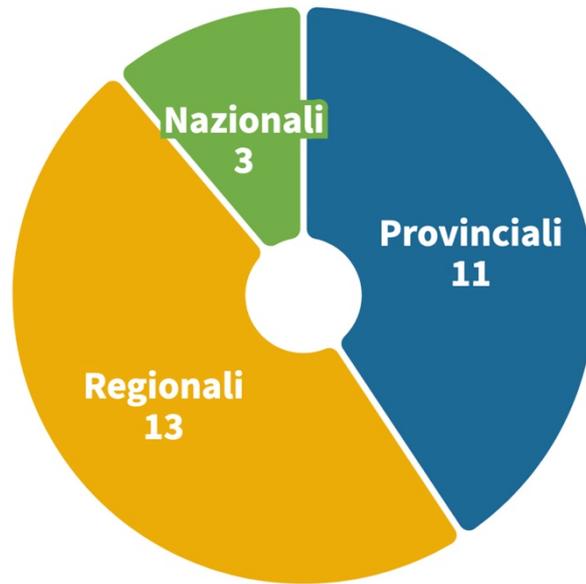
Confronto periodo 2017-2021 numero soci CeSvOP e numero OdV Sic. Occ. nel Registro reg. Sicilia



Incidenza del numero OdV socie CeSvOP sul numero OdV Sic. Occ. per provincia - anno 2021

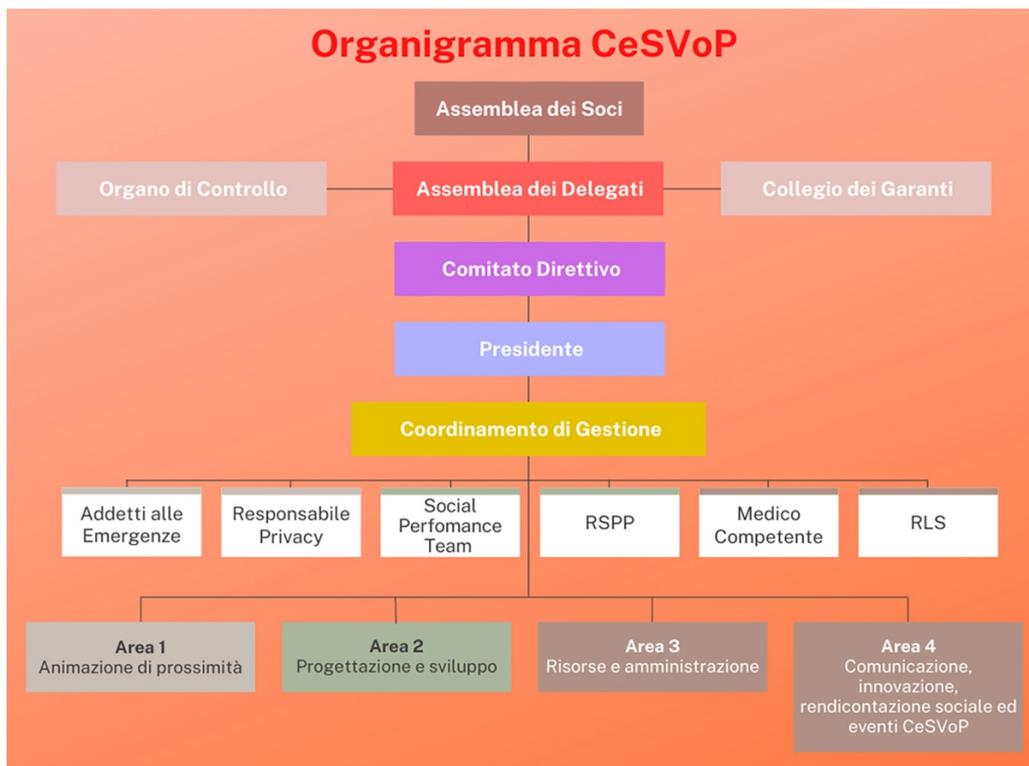


Natura e rappresentatività dei 27 ETS soci CeSVoP di 2° livello - anno 2021



SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Lo statuto del CeSVoP, rinnovato e approvato nel 2021, disegna un nuovo sistema organizzativo a livello 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. Ciò ha comportato anche una riorganizzazione dello staff varata nel 2021. Eccone la schematizzazione.



Tutte le cariche elettive durano quattro anni e sono gratuite (eccetto quelle dell'Organo di Controllo).

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. 6 dello statuto vigente nel 2021. Essa ha svolto le seguenti sedute.

N.	DATA DI SVOLGIMENTO	N. SOCI PRESENTI
1/21	11/01/2021	52 (in seconda convocazione)
2/21	13/07/2021	39 (in seconda convocazione)
3/21	19/11/2021	33 (in seconda convocazione)
4/21	28/12/2021	27 (in seconda 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.

Assemblea dei delegati

È uno dei nuovi organi sociali introdotti dallo Statuto. Si compone di 80 ETS associati eletti delegati dall'Assemblea di soci. La composizione prevista dal Regolamento statutario garantisce adeguata rappresentanza ai quattro territori provinciali di competenza del CSV Palermo e, in applicazione del CTS, evita posizioni di predominanza al suo interno. Inoltre, in caso si superasse la percentuale del 40% di ETS aderenti diversi dalle OdV, la votazione per i delegati e per il rinnovo degli organi sociali avverrebbe con il sistema del voto ponderato, in modo da garantire la maggioranza dei voti alle OdV (CTS art. 61, c.1 lett. f).

Ai sensi delle norme transitorie contenute nell'art. 21 dello Statuto CeSVoP, nel 2021 l'Assemblea dei delegati non è stata costituita e le sue funzioni sono state assorbite dall'Assemblea dei soci.

Comitato direttivo

La fase esecutiva delle decisioni assembleari viene curata e gestita da un Comitato direttivo di nove componenti. Nel 2021 la sua composizione è rimasta quella sancita dallo Statuto precedente, con otto componenti eletti nel 2019 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 2021, come già accaduto per l'anno precedente, non ha preso parte alle sedute del Comitato).

Gli otto membri eletti del Comitato direttivo, a norma di statuto vigente nel 2019, sono 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.

Invece, con il nuovo Statuto, i consiglieri – appartenenti a ETS soci con sigle associative diverse fra loro - durano in carica quattro anni e non è prevista alcuna riserva di seggi per particolari categorie di ETS associati. L'incarico rimane gratuito e si deve garantire che i 2/3 dei componenti sia espressione di OdV. Poi, se possibile, in seno al Comitato va garantita rappresentanza ai quattro territori provinciali di competenza del CSV Palermo.



Nel 2021 il Comitato direttivo era così composto (componenti tutti eletti nell'assemblea del 22/01/2019 con scadenza mandato a fine 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 13 volte in sede deliberante, per un totale di 35 ore e 42 minuti di attività.

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 6,2 per seduta, con un impegno gratuito per l'insieme dei consiglieri di poco più di 226 ore e 30 minuti complessivi nell'arco dell'anno.

Presidente

Il presidente, ai sensi dell'art. 10 dello statuto, è il legale rappresentante del CeSVoP. Convoca e presiede le riunioni delle Assemblee 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 quattro anni con la possibilità di rielezione. La carica di Presidente non può comunque essere rivestita dalla stessa persona per più di 8 (otto) anni⁸.

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 2021

Ore totali 1.100



⁸ Tali periodi si applicheranno dal momento del rinnovo del Comitato direttivo e del Presidente, visto che gli attuali dirigenti sono stati eletti con lo Statuto precedente che prevedeva una durata in carica di tre anni e nessun limite di mandati.

Organo di controllo

Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. L'Organo di controllo esercita, inoltre, compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale (cf. Statuto art. 11).

È formato da tre componenti effettivi, di cui uno nominato dall'OTC che assume la presidenza (CTS art. 65, c. 4, lett. e) e da due supplenti.

I componenti dell'Organo di controllo devono essere iscritti all'Ordine professionale dei ragionieri, dottori commercialisti o al Registro dei revisori legali. Ad essi viene corrisposto un compenso che viene calcolato sulla base delle tariffe professionali vigenti, previste dall'Ordine dei Dottori commercialisti ed Esperti Contabili, ad eccezione del presidente nominato dall'OTC, il cui compenso è posto a carico della Fondazione ONC (CTS art. 62, c. 8 e art. 64, c. 5 lett. h).

La loro carica ai sensi del nuovo Statuto dura quattro anni⁹ 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 dall'OTC Sicilia. Nel 2021 l'Organo di controllo del CeSVoP è costituito da:

⁹ Tale periodo si applicherà dal momento del rinnovo dell'Organo di Controllo, visto che gli attuali componenti sono stati eletti con lo Statuto precedente che prevedeva una durata di tre anni.

- Vincenzo Bonomo, presidente (confermato dall'OTC Sicilia il 1 dicembre 2020 e insediatosi come presidente nella seduta del 16 luglio 2021)
- Maria Italiano (AUSER Sicilia), componente (già presidente fino al 16 luglio 2021)
- Onofrio De Luca (AVIS Sicilia), componente

Nel 2021 l'Organo di controllo interno ha svolto le sue funzioni attraverso 6 incontri per 11 ore di attività, con una media di presenza del 100% per 66 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 lo Statuto (vd. art. 12), il ruolo di organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Interpreta le norme statutarie e regolamentari e dà pareri sulla loro corretta applicazione. Dirime le controversie insorte tra Soci, tra questi e gli Organismi dirigenti, fra Organi sociali.

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 quattro 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 2021, il Collegio dei Garanti non ha svolto attività.

PORTATORI DI INTERESSE

Nello schema 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

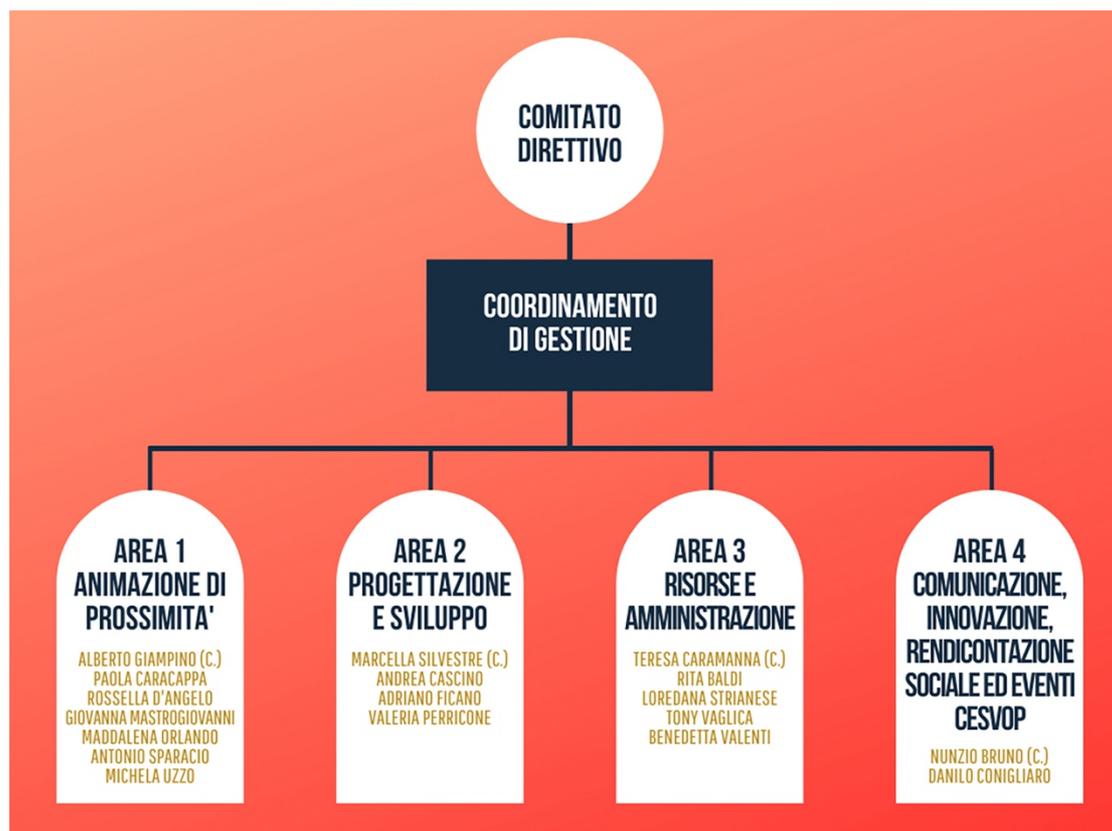
L'articolazione organizzativa del CeSVoP nel 2021 è stata oggetto di una approfondita riflessione per coniugare le varie esigenze con la ridefinizione dei servizi esistenti. Il CSV Palermo, nel rispetto delle normative vigenti, ha sempre organizzato i suoi servizi a partire dai bisogni delle OdV del territorio e in un'ottica di integrazione ed efficienza.

Pertanto, per cogliere le nuove opportunità offerte dalla riforma del Terzo settore, vi è stato un processo di ridefinizione complessiva dell'organizzazione, dei mansionari e del funzionigramma del personale dipendente. Tale fase è stata completata nella seconda parte del 2021.

Descrizione generale della struttura organizzativa

È stato implementato un modello di funzionamento circolare che prevede quattro aree produttive interdipendenti fra loro e ciascuna con un coordinatore di riferimento. Le aree interagiscono attraverso un Coordinamento di gestione (composto da presidente, vicepresidente, consigliere delegato, 4 coordinatori e un'operatore di raccordo) e un'operatività integrata che si avvale anche di azioni di supporto reciproco.

La comunicazione, l'interazione e l'integrazione fra le diverse aree all'interno dell'organizzazione a partire dal 2021 sono favorite dal Coordinamento di gestione e 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 alla digitalizzazione dei processi di lavoro. 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 e che il CeSVoP ha adottato in tutte le sue funzionalità. Tale sistema nel 2021 è pienamente a regime.



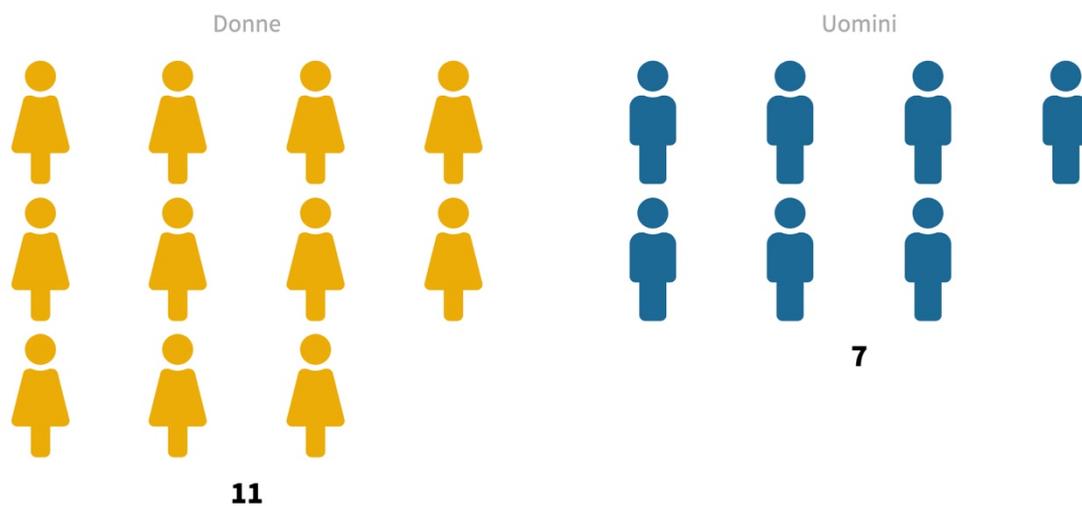
RISORSE UMANE

Lo staff del CeSVoP, nel 2021, 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.

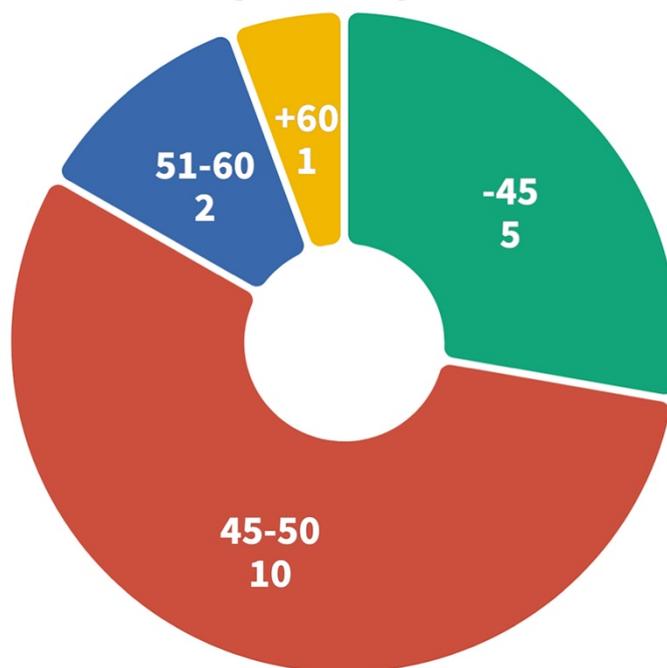
Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Risorse umane a titolo continuativo

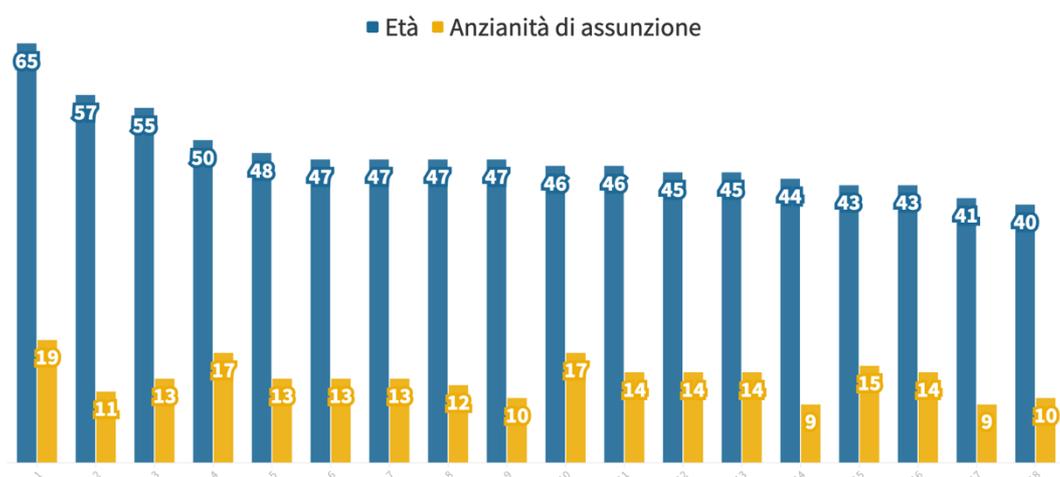
Suddivisione dipendenti per genere - anno 2021



Suddivisione dipendenti per età - anno 2021

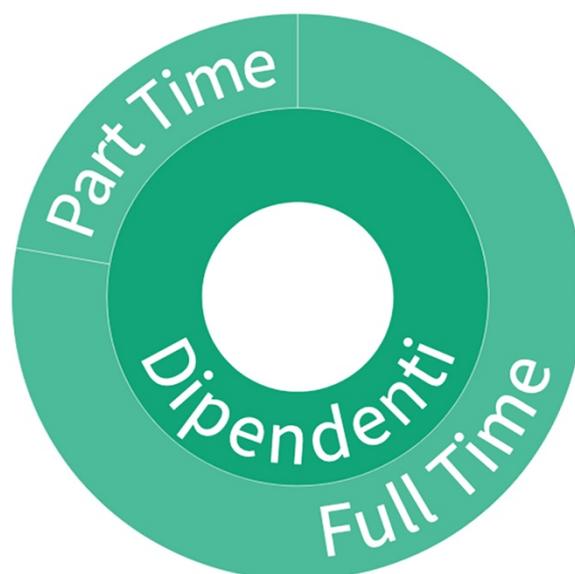


Dipendenti per età e per anzianità di assunzione - anno 2021



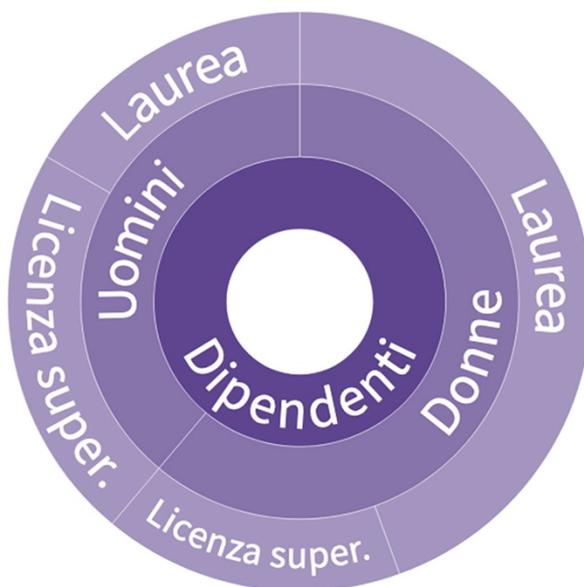
Nel corso del 2021 il numero di dipendenti non è variato rispetto all'anno precedente. La loro età media si attesta sui 47 anni e mezzo, mentre la maggior parte di essi è assunto da oltre 10 anni. Nello stesso periodo non è cambiato neppure la proporzione fra personale full-time (78%) e part-time (22%).

Rapporto fra dipendenti full time e part time - anno 2021



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 2021



Il contratto nazionale di lavoro applicato nel 2021 al personale dipendente è l'ANASTE 2009. Il 33% dei lavoratori è inquadrato al 6° livello, il 67% al 7°, il rimanente 1% (due unità) inquadrato al 9° e al 10° livello.

Con l'accordo aziendale di secondo livello sottoscritto nel 2020 fra rappresentanza sindacale dei lavoratori (16 iscritti alla Fisascat CISL) e parte datoriale si era raggiunta l'intesa di procedere all'applicazione di un diverso CCNL entro il 2020. 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. Poi, nei fatti, la trattativa fra parte sindacale e rappresentanza dell'ente CeSVoP si è protratta per tutto il 2021, giungendo a conclusione proprio alla fine dell'anno. L'accordo raggiunto verbalmente prevede l'applicazione, a far data dal 1 gennaio 2022 del CCNL Uneba ai rapporti di lavoro in essere e futuri.

Nel corso della pandemia è proseguita la reciproca collaborazione fra parte sindacale, presidente, RSPP, medico competente, direttore e RLS, per la costante verifica dell'applicazione del protocollo aziendale anticovid-19 aggiornato alle disposizioni vigenti.

Il CeSVoP, infine, nel 2021 non ha trascurato di investire nelle proprie risorse umane e ha coinvolto il personale in corsi di formazione per un ammontare complessivo di circa 73 ore per un totale di 15 incontri, in cui sono stati coinvolti una media di 2 dipendenti ad incontro con un tempo medio di formazione pro-capite di più di 7 ore nell'anno.

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 2021.

Riguardo alla prima tipologia il numero di consulenti è stato **9**,¹⁰ mentre le collaborazioni occasionali legate all'attività di programmazione nel 2021 sono state complessivamente **127** rispetto alle 72 del 2020, incremento dovuto alla ripresa delle attività e delle iniziative in presenza dopo la contrazione per i lunghi lockdown causati dalla pandemia da Covid-19.

Nel 2021 non vi sono stati contratti di collaborazione a progetto.

Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

Anche per il 2021, oltre all'impegno gratuito della presidente e dei consiglieri, nei 20 sportelli territoriali hanno operato, nei limiti imposti dalla pandemia, 52 volontari (referenti di sportello, comitati di presidenti ecc.) che hanno assicurato la possibilità di svolgere attività presso le sedi di riferimento del CeSVoP al di là della presenza del personale retribuito.

¹⁰ 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, servizi notarili.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP

OBIETTIVI

Il CeSVoP alla luce del contesto in cui si è trovato ad operare e dai bisogni rilevati nel 2021 ha rafforzato il proprio ruolo di "Agenzia di Sviluppo". Ruolo che è servito al CSV a facilitare e potenziare le azioni di volontariato mettendo gli ETS in connessione sia con attori locali che provinciali, regionali e nazionali, riconoscendo al volontariato il ruolo di "attivatore" in una prospettiva di resilienza territoriale.

Il CSV di Palermo pertanto per il 2021 ha supportato i volontari degli ETS in rete con le istituzioni e altre realtà sociali - nel recupero e nella valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di «legami di comunità». L'animazione territoriale nella programmazione 2021 è diventata un metodo di lavoro per accompagnare le varie realtà nei processi di auto-conoscenza e nella definizione di strategie e progetti di sviluppo sostenibile, dove il volontariato ha avuto un ruolo di "attivatore". In continuità, infatti, con i percorsi di co-progettazione portati avanti grazie allo strumento dei Patti di Collaborazione, si sono potenziati i percorsi di interlocuzione fra volontariato, enti di Terzo settore e realtà pubbliche e private per condividere obiettivi e condurre azioni sinergiche. Così da creare un sistema di welfare community adeguato e funzionale alle reali esigenze delle persone, a partire: dai beni comuni (relazionali, sociali, culturali, ambientali...) alla lotta all'esclusione e al contrasto

della povertà; dallo sviluppo sostenibile all'educazione e alle nuove generazioni; dalla piena accessibilità all'integrazione. In concreto ciò è stato attuato, da un canto, anche con l'approvazione del «Regolamento sull'amministrazione condivisa» da parte dei Comuni e, dall'altro, con un'azione di raccordo fra organizzazioni di volontariato, ETS, realtà sociali, servizi/istituzioni territoriali, enti locali.

Pertanto, ecco gli obiettivi che nel 2021 sono stati perseguiti:

- **Esercitare come CeSVoP il ruolo di agenzia di sviluppo per promuovere la resilienza territoriale**, svolgendo una funzione di “mediazione” sia fra le ODV ed i volontari degli ETS sia fra questi e altri soggetti pubblici e privati dei territori e singoli cittadini partendo dalla costruzione di «legami di comunità».
- **Far sperimentare il volontariato nei cittadini (giovani e adulti) come azione gratuita e solidale** capace di rinnovare e/o creare condizioni e processi sociali di cambiamento nei territori di riferimento del CSV. In questo nuovo contesto sociale, caratterizzato principalmente dalla prescrizione del distanziamento sociale, le azioni che si sono realizzate nel 2021 sono state “paradossalmente” orientate alla vicinanza, se non fisica sensoriale, per mezzo delle nuove tecnologie.
- **Potenziare e consolidare la digitalizzazione del proprio Sistema.** Il CeSVoP per il 2021 infatti ha rafforzato la digitalizzazione del proprio sistema, tenuta presente l'esperienza maturata durante la pandemia. Il CeSVoP pertanto ha potenziato i sistemi digitali nelle seguenti dimensioni:
 - nella dimensione interna grazie al potenziamento dell'uso del gestionale per la gestione di dati e informazioni, per l'archiviazione dei documenti e le comunicazioni interne.
 - nella dimensione esterna, attraverso l'attivazione di canali di comunicazione digitale per l'accesso e la fruizione dei servizi.

Il CeSVoP nell'anno 2021 ha organizzato gestito ed attivato percorsi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli ETS, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle OdV. In tale prospettiva, il CSV di Palermo ha operato 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. Altro elemento essenziale nella realizzazione delle attività per l'anno 2021 è la correlazione con alcuni degli Obiettivi dell'Agenda 2030. Nello specifico le azioni inerenti i *Goals* dell'Agenda 2030 che ha promosso il

CSV sono state sia interne tramite una revisione dei propri processi operativi per ridurne o neutralizzarne al massimo l'impatto ambientale, sia nella dimensione esterna, infatti appronta la programmazione dei propri servizi avendoli come punto di riferimento.

Aree di bisogno

La realizzazione del Piano operativo CeSVoP del 2021 è stato il frutto di un'attenta analisi sia dei dati relativi al contesto sociale del territorio siciliano di propria pertinenza (province di AG, CL, PA, TP), che della visione che i volontari hanno del proprio ruolo e del rapporto con il CSV Palermo in riferimento all'emergenza COVID19 ed alle tematiche legate all'Agenda ONU 2030. Da una lettura dei dati è emerso che i volontari si sono sentiti in una fase di transizione, in cui è stato fondamentale l'interlocuzione costante e continua con tutti gli altri attori del territorio.

L'analisi dei bisogni ha rivelato inoltre delle traiettorie che sono servite per la programmazione dei servizi del 2021 e che sono diventati degli **obiettivi di gestione** (vd. sotto).

Programmazione e suo processo di costruzione

Il Piano di programmazione 2021 è stato elaborato a partire da una rilevazione dei bisogni nei territori di competenza del CeSVoP. Il Centro Servizi per il volontariato di Palermo ha condotto nei mesi di novembre e dicembre 2020 una ricerca sociale, denominata "IL CSV E IL TERRITORIO - Ruolo strategico del CSV indicazioni per la programmazione". La ricerca sociale è stata realizzata in prossimità della presentazione della programmazione annuale ed ha voluto indagare nello specifico i seguenti ambiti:

- *il ruolo e le funzioni dei volontari nell'attuale situazione pandemica e post pandemica;*
- *il livello di conoscenza del CSV;*
- *le 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; focus group. La popolazione di riferimento della ricerca è stata: Volontari delle OdV/ETS; Amministrazioni comunali; Istituti Scolastici; Enti Soci del CSV; Enti profit fornitori del CSV.

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 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.

Obiettivi di gestione individuati

Per il 2021 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, elenchiamo gli obiettivi di gestione.¹¹

- Intensificare l'innovazione sociale che è insita nella metodologia di lavoro che il Centro Servizi propone, in particolare consolidare e sviluppare il lavoro di co-progettazione.

- **Facilitare** percorsi per il coinvolgimento dei giovani nelle azioni di solidarietà e di cittadinanza attiva organizzate dal mondo del Terzo Settore.

- **Rafforzare** maggiormente l'interlocuzione con le associazioni piccole e medie, facilitando la partecipazione delle associazioni al tessuto sociale, affinché si avvii e si consolidi il lavoro di rete con la Pubblica Amministrazione nella cura e valorizzazione dei Beni Comuni.

- **Utilizzare** metodi di lavoro integrati che rispettino le nuove indicazioni della Riforma del Terzo Settore, che si adeguino a questa, e che tengano conto, non per ultimo, della crisi e dello stallo generato dall'emergenza COVID-19.

- **Continuare** i rapporti tra ETS, CeSVoP e Amministrazioni per collaborazioni nei Bandi e nelle azioni di *fund raising*, calandosi sulle esperienze locali e rispettando le caratteristiche sociali delle singole realtà territoriali.

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

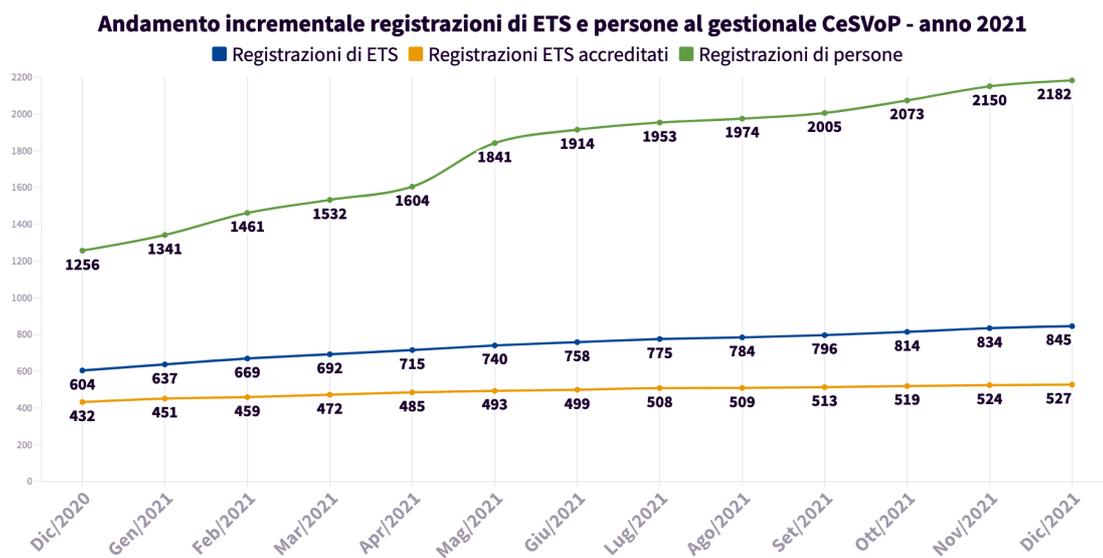
¹¹ Per un'analisi completa degli obiettivi, vd. *Programmazione CeSVoP 2021*, scaricabile al link <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2021/06/CeSVoP-Piano-programmazione-2021-full.pdf>.

punta con i propri servizi a raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari.

Nei limiti delle risorse disponibili, il CSV Palermo nel 2021 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,¹² 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.



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. Sino alla fine del 2020 tali luoghi corrispondevano con le delegazioni territoriali, create considerando la suddivisione dei distretti socio-sanitari voluti dalla legge 328/00. A fianco

¹² La *Carta dei servizi* del CeSVoP è pubblicata sul sito www.cesvop.org al seguente link <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2021/02/Carta-dei-Servizi-del-CeSVoP-23nov20.pdf>

delle delegazioni, nel tempo, sono sorte anche le Case del volontariato, veri e propri "incubatori" di solidarietà, innovazione e sinergia fra volontari. Con il nuovo Statuto introdotto nel novembre 2020, l'organizzazione territoriale del CeSVoP ha avuto una ulteriore evoluzione.¹³ In applicazione dell'art. 14 dello Statuto sono sorti 4 Centri territoriali, uno per ciascuna provincia di competenza del CeSVoP. L'apposito Regolamento di funzionamento li definisce/descrive così:

Il Centro territoriale è la struttura di partecipazione e di prossimità attraverso la quale il CeSVoP articola la propria presenza sui territori provinciali di propria competenza. All'interno del Centro territoriale possono essere operativi uno o più Sportelli territoriali (in forma stabile e/o mobile) per l'erogazione di servizi ai volontari di tutti gli enti di Terzo settore (ETS), associati e non, accreditati al CeSVoP.

Ogni Centro è costituito dagli ETS soci del CeSVoP che hanno sede legale nel corrispondente territorio provinciale e viene coordinato direttamente dal Comitato direttivo che può delegare a questo compito uno o più consiglieri. La vita dei Centri territoriali viene scandita dalle assemblee generali.

Per il 2021, gli *Sportelli territoriali* a cui si fa riferimento nel Regolamento sono le 20 - già esistenti - ex delegazioni territoriali, a cui si affiancano le 8 Case del volontariato. Nello stesso anno sono state svolte le prime assemblee generali dei Centri che hanno attivato le *Conferenze operative locali* previste dal Regolamento. Esse sono: «costituite da OdV e altri ETS, associati e non associati al CeSVoP, a cui possono affiancarsi istituzioni locali pubbliche e private, istituti scolastici e formativi, enti ecclesiali e civili, singoli cittadini volontari, gruppi informali, imprese ecc. sempre nell'ambito territoriale di competenza della Conferenza e definito nell'Assemblea generale del rispettivo Centro territoriale».¹⁴

Come si può facilmente evincere lo Statuto del 23/11/20 ha ripensato e ridisegnato una struttura territoriale ancor più a stretto contatto con la *governance* del CSV Palermo. Non solo. Il territorio è stato disseminato sia di luoghi di servizio che luoghi operativi di collaborazione e cooperazione fra volontari, enti, istituzioni, cittadini.

A partire da questi luoghi, il CeSVoP propone e intesse un sistema di relazioni e di servizi (da quelli di base sino agli interventi più complessi) concertato *in loco* e su misura per rendere protagonista, per promuovere, per potenziare l'azione del volontariato quale forma di

¹³ Per avere un quadro complessivo di tale ristrutturazione territoriale vd. *Regolamento di funzionamento dei Centri territoriali*, in <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2021/02/Regolamento-statutario-CeSVoP-approvato-Ass-23nov20.pdf>, p. 13ss.

¹⁴ *Ivi*, pp. 15s.

partecipazione civica e di solidarietà attiva nel proprio contesto di appartenenza. Si tratta di una struttura e 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 supporti mirati per iniziative, attività solidaristiche e bisogni specifici.

Criteri e modalità di accesso ai servizi

Nel 2021, il CeSVoP, in modo sempre più coerente con i decreti attuativi della riforma del Terzo settore, ha ulteriormente definito i criteri di accesso ai propri servizi. Questi ultimi, innanzitutto, sono rimasti totalmente gratuiti e sono stati strutturati a "soglie" differenziate, in modo da andare incontro ai variegati bisogni di un'ampia platea di destinatari diversi fra loro.

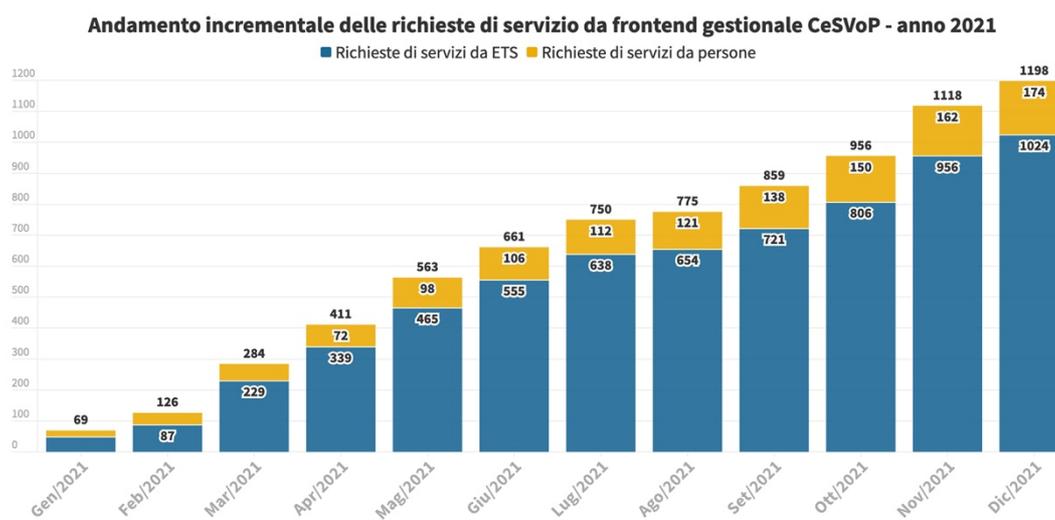
Il primo livello, aperto a tutti (cittadini, gruppi spontanei, start-up di volontariato, enti in cerca di una identità e di una rifondazione ecc.) comprende dei servizi come: l'orientamento al volontariato, la formazione sui valori fondativi e i caratteri tipici del volontariato, la consulenza per creare 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 (nelle more dell'avvio del Runts avvenuto il 23/11/2021). 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 attraverso appositi regolamenti che garantiscono trasparenza, parità e rotazione di accesso, oculata gestione delle risorse e una particolare attenzione alle OdV.

Il terzo livello 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. Le iniziative e i servizi specifici sono stati programmati nei Centri territoriali e nelle Conferenze operative locali assieme alle OdV e agli 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 i soggetti coinvolti e che hanno rafforzato identità, leadership ed efficacia del volontariato.

Nel 2021, le modalità di accesso sono per lo più 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. Nel 2021 il gestionale si è sempre più consolidato nell'uso. È stato utilizzato per l'accesso ai servizi (tutti richiedibili online) e per la gestione dei processi di lavoro e dei flussi comunicativi all'interno dell'organizzazione. Tale digitalizzazione ha ancora margini di sviluppo e maturazione che si potranno rilevare meglio negli anni successivi.



Tuttavia, lo strumento digitale non ha soppiantato la possibilità per gli ETS di avere contatti telefonici e per email con gli operatori per richieste, informazioni e altre necessità. Ciò in coerenza con uno degli obiettivi programmati: la creazione di un ecosistema che unisse strumenti online e interazione fra le persone. 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 2021 nelle sei aree di attività del CSV, e sui risultati ottenuti.

Quadro generale delle attività

In una condizione di pandemia da Covid-19 non più in fase emergenziale, il CeSVoP ha ottimizzato le proprie modalità e metodologie di erogazione dei servizi, privilegiando ancora il lavoro a distanza, l'online, gli incontri telefonici o in videoconferenza. Ciò ha anche comportato il limitare al massimo gli incontri e i corsi in presenza, così come iniziative pubbliche o collettive. In tal modo, si è riusciti comunque a garantire ad offrire un'ampia gamma di supporti ai volontari.

Con delle sintesi grafiche, offriamo un primo sguardo di insieme sulle attività del CeSVoP nel 2021, mentre si rimanda ai paragrafi successivi per ulteriori dettagli.



Ripartizione per ambiti dei servizi erogati dal CeSVoP - anno 2021



Tipologia dei destinatari dei servizi erogati - anno 2021



Specifiche degli ETS destinatari dei servizi erogati - anno 2021

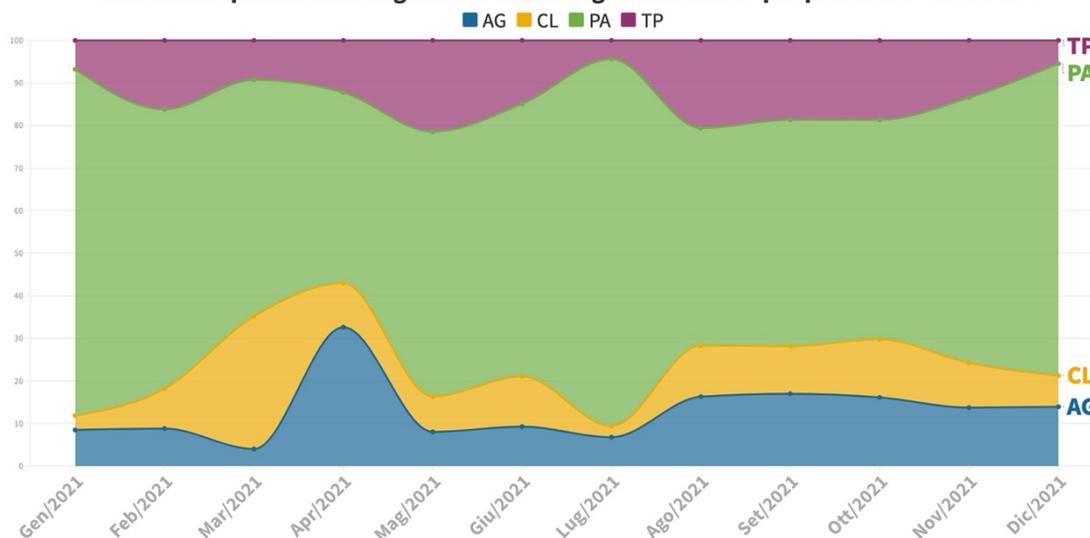


Andamento mensile delle erogazioni di servizi registrate nel gestionale CeSVoP - confronto anni 2020-21

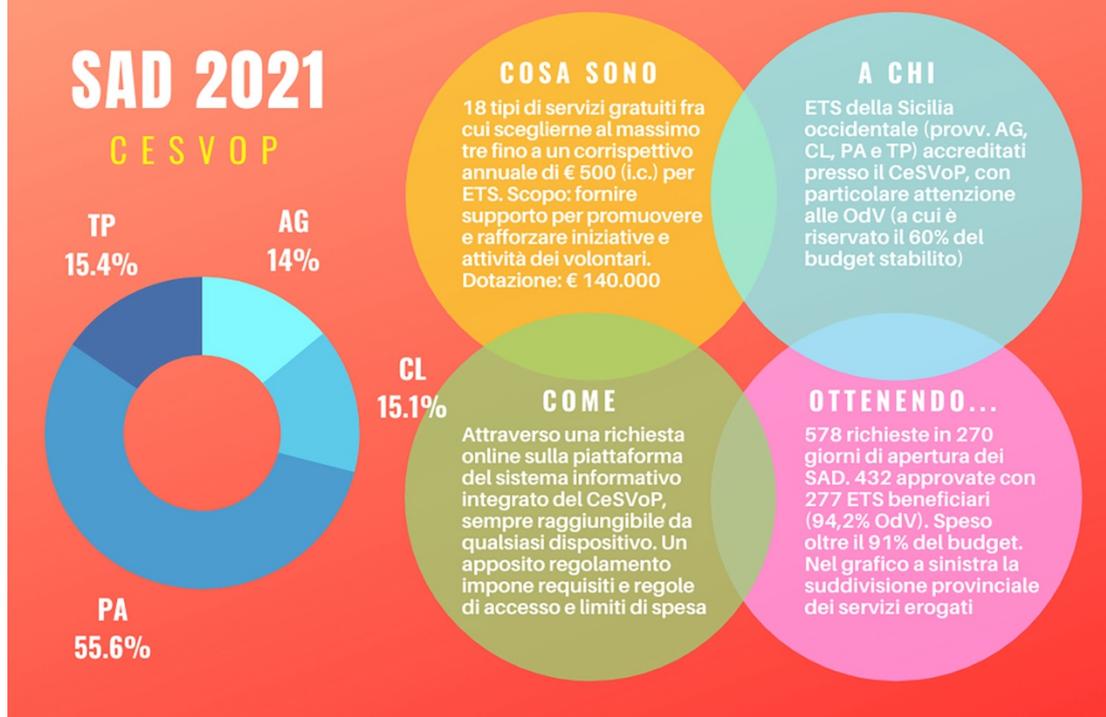


Quest'ultimo grafico mette in risalto la differenza di contesto e di operatività del volontariato, e di conseguenza del CeSVoP, fra il 2020 (linea blu), anno di esplosione della pandemia (con le due grandi ondate di contagi a primavera e autunno), e l'anno 2021 (linea gialla) di progressiva "normalizzazione" e convivenza con il virus. Di seguito l'andamento della platea dei beneficiari per provincia.

Andamento percentuale degli utenti delle erogazioni CeSVoP per provincia - anno 2021



Per completare lo sguardo d'insieme sulle attività del CSV Palermo, ecco l'infografica dei SAD - Servizi ad accesso diretto, una delle modalità di erogazione dei servizi nel 2021.



La comunicazione istituzionale

Nel 2021 il CeSVoP ha rafforzato la comunicazione istituzionale attraverso i canali social, il sito web www.cesvop.org, il portale dedicato alla comunicazione www.cesvopweb.org e con il frontend del Sistema informativo integrato. Anche l'uso dei social media è stato rafforzato, introducendo l'uso costante di Instagram 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. Accanto ai contenuti istituzionali, una produzione costante di post dedicati ai servizi del CeSVoP e alle attività di animazione territoriale con la finalità di rendere completa e semplice l'esperienza dell'utente. Di seguito, il dettaglio della comunicazione istituzionale CeSVoP, canale per canale.

Siti Internet

Gli accessi al sito www.cesvop.org nel 2021 sono 52.276, con una media di 390 visualizzazioni al giorno e 356 nuovi contenuti pubblicati nell'anno (rispetto ai 427 dell'anno precedente).

Nello stesso anno, gli accessi al sito www.cesvopweb.org sono stati 1.800 con una media di 25 visualizzazioni al giorno e 360 nuovi contenuti pubblicati.

Andamento mensile news pubblicate su sito cesvop.org - confronto anni 2020 e 2021



Newsletter

Numero medio di destinatari nel 2021: 1.586.

Numero Newsletter inviate nel 2021: 33.

Andamento mensile newsletter inviate dal CeSVoP - confronto anni 2020 e 2021



Social Network

- *Profilo Facebook*: 1.730 amici, con un numero medio di post settimanali di 1,4 nel 2021.
- *Pagina Facebook*: 762 post nel 2021 con 152.803 persone raggiunte (incremento dell'85,1% rispetto anno precedente), 28.685 interazioni (più 107% rispetto anno precedente) e 380 nuovi follower nell'anno.
- *Twitter*: 487 follower, con una media di 1,5 tweet e di 202 visualizzazioni (circa 50% in meno dell'anno precedente) alla settimana nel 2021.
- *Youtube*: nel 2021 caricati 72 nuovi video (rispetto ai 18 del 2020), con 6.305 visualizzazioni (55% in più rispetto all'anno precedente).

I servizi del CeSVoP

I servizi erogati dal CeSVoP nelle quattro province di pertinenza per l'anno 2021 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 2021 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 2021 il CeSVoP ha ricevuto 106 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.

Anche nel 2021 si è continuato ad utilizzare l'accesso al servizio tramite il portale www.cesvop.org con un'apposita "call to action". Infatti, in home page è rimasto 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 ma durante tutto quest'anno, date le ben note restrizioni dovute alle normative anti-covid, sono state segnalate le associazioni di potenziale interesse tramite l'invio di una mail personalizzata. Durante il colloquio che poteva avvenire anche telefonicamente, o nello scambio di email, 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.

Nel 2021 è stato avviato per la prima volta nell'ambito del Servizio di Animazione Territoriale, il Servizio detto del **TrovaVolontari**: un percorso di formazione e di consulenza personalizzata dedicato a tutti i volontari di ETS interessati a sperimentare modalità e strategie per la ricerca, l'accoglimento e l'accompagnamento di nuovi volontari. Questo percorso è consistito in un iniziale momento formativo di 2 incontri durante i quali si sono condivise informazioni trasversali sulle tecniche di people raising, sulle strategie di comunicazione più efficaci e sulla identificazione di azioni adeguate all'accoglimento e mantenimento di nuovi volontari presso i propri enti. In seguito a questi incontri, le associazioni interessate sono state seguite in un percorso consulenziale personalizzato durante il quale veniva analizzata nei dettagli la richiesta e veniva identificata una strategia di people raising adeguata alla richiesta, coinvolgendo di volta in volta gli operatori del centro servizi che sulla base delle esigenze particolari potevano offrire un supporto specifico (area consulenza, area comunicazione, area formazione e monitoraggio, territorio).

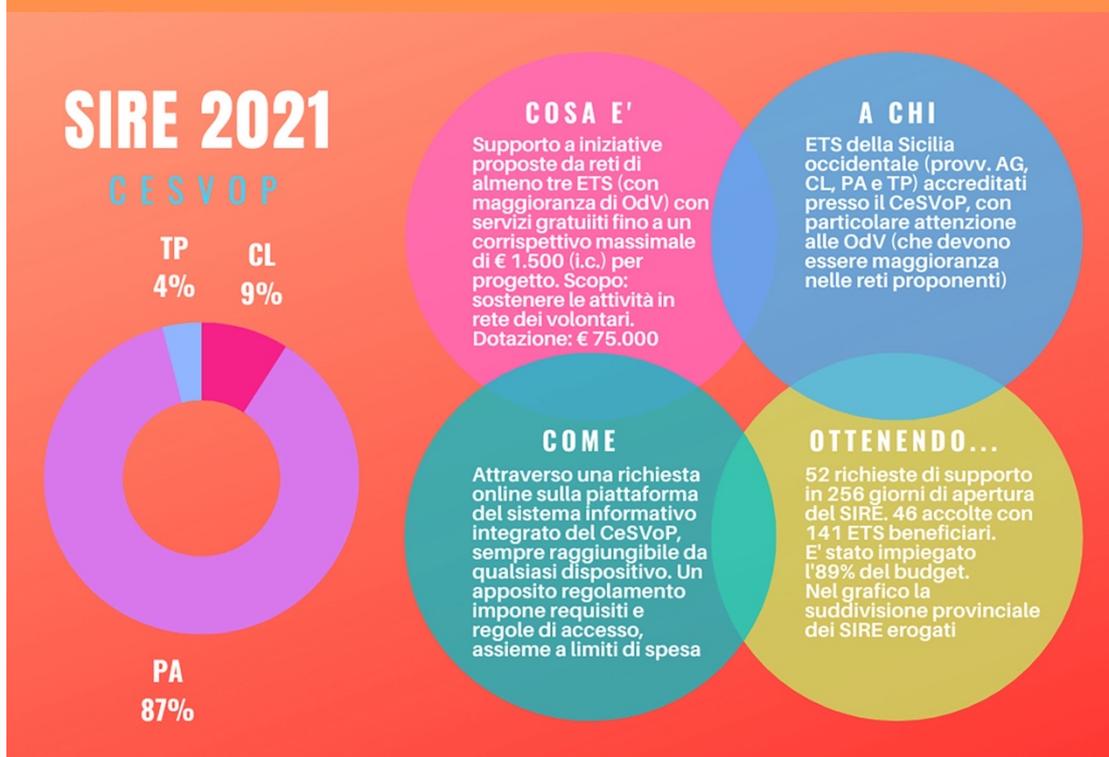
Promozione del volontariato e supporto alle iniziative in rete degli ETS

In continuità con quanto già realizzato nel 2020, anche nel corso del 2021 il CeSVoP ha erogato i servizi in supporto delle piccole reti di ETS: si tratta dei cosiddetti SIRE - Supporto alle iniziative in rete degli ETS.

Il servizio ha mantenuto 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 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 € 1.500 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).

Nel 2021, sono state ricevute 52 richieste di cui 46 accolte con progettualità da parte di altrettante reti progettuali, costituite da un numero complessivo di 141 ETS con il supporto di 11 altri partner di varia natura (Enti locali, altre associazioni, enti pubblici, ...).



Promozione del volontariato giovanile

Alcune delle attività svolte

Nel corso del 2021 si sono svolti i primi incontri de *La Scuola del Volontariato* #Partecipa #Proponi #Diventa che ha aggregato circa 20 ragazzi supportandoli nella progettazione di iniziative di solidarietà e nella sperimentazione del percorso per diventare #VolontariDigitali a supporto delle attività di promozione delle attività dei volontari degli ETS.

L'attività di promozione del volontariato giovanile (PVG) - 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.

Nel 2021, nei territori provinciali di competenza del CeSVoP (provv. 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»; percorsi di alternanza scuola-lavoro; percorsi per la creazione di gruppi di #VolontariDigitali a supporto delle attività di comunicazione degli ETS). 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. Anche nel 2021 la pandemia da Covid-19 ha influito sulle modalità di realizzazione delle attività di PVG: Alcune sono proseguite attraverso piattaforme digitali, assumendo una forma diversa di coinvolgimento dei giovani.

La fine del 2021 ha visto avviarsi la realizzazione del percorso di Promozione del Volontariato Giovanile detto La Scuola del Volontariato - #Partecipa#Proponi#Diventa. Un percorso pensato per consentire ai giovani di età compresa fra i 15 ed i 25 anni, di sperimentarsi in attività di solidarietà a vari livelli di coinvolgimento: #Partecipando ad attività di volontariato proposte dagli ETS, #Proponendo iniziative di solidarietà da realizzare insieme ai volontari presso i propri territori, #Diventando Volontari Digitali a supporto delle attività di promozione e comunicazione degli ETS. Nel 2021 sono stati circa 20 gli studenti di 3 istituti scolastici ed universitari aggregati, ma nel corso del 2022 questi percorsi saranno implementati

Alcuni esiti delle attività di PVG svolte nel corso del 2021:

- *1 percorso di alternanza scuola lavoro avviato con la scuola Pascasino di Marsala*
- *1 patto educativo di comunità con scuola Pitrè a Castellammare del Golfo*
- *17 scuole coinvolte nei percorsi delle 4 province*
- *2 gruppi informali giovanili di cui si è facilitata la costituzione e il coinvolgimento a Valderice e a Castellammare del Golfo*
- *Supporto nell'avvio progetto approvato da Fondazione con il Sud nei Comuni di Santo Stefano Quisquina, Bivona, Alessandria della Rocca, Cianciana e facilitazione per la presentazione di un patto educativo con le scuole partner del progetto.*
- *Supporto nell'avvio del progetto approvato da Fondazione con il sud nei comuni di Niscemi, Mazzarino e Butera e coinvolgimento giovani per realizzazione laboratori*
- *150 studenti coinvolti nel progetto "Passaporto del volontariato" a Niscemi e Mazzarino;*
- *Realizzazione di Laboratori intergenerazionali di informatica nei comuni di Gela e San Cataldo gestiti dai ragazzi per gli adulti.*

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 si traduce nell'attivazione di 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 2021 sono stati realizzati 20 progetti di sviluppo territoriale che hanno coinvolto 254 ETS, 57 amministrazioni locali, 48 istituzioni scolastiche.

Il 2021 è stato un anno particolare: segnato da una promessa di ripresa dopo il primo anno di pandemia, in realtà i primi mesi hanno segnato un brusco rallentamento delle attività, a causa del riacutizzarsi dei numeri di casi di Covid. Per queste ragioni, si è preferito, almeno nella prima parte dell'anno, limitare le occasioni di incontri collettivi, organizzando gli incontri di programmazione online e rinviando al periodo della primavera la realizzazione della maggior parte delle attività.

In continuità con gli anni precedenti, la programmazione del 2021 si è concentrata sul perseguimento degli obiettivi di rafforzamento dei legami di comunità esistenti nei vari territori, attraverso la condivisione di progettualità e iniziative e lo scambio di prassi. Si è proseguito il lavoro di sensibilizzazione delle comunità nell'uso del *Regolamento per l'Amministrazione Condivisa dei Beni Comuni* quale strumento che facilita la partecipazione delle comunità alla cura ed alla rigenerazione urbana degli spazi, per renderli luoghi di incontro da cui possano partire iniziative di solidarietà. Inoltre, è proseguito, a partire dalla provincia di Palermo, il percorso "Oltre le Barriere", che ha permesso la sperimentazione di un modello di lavoro di rete congiunto fra ETS ed enti locali per l'abbattimento delle barriere architettoniche e psicologiche relative alle varie forme di disabilità.

Alcuni esiti relativi al lavoro di **valorizzazione dei beni comuni**:

- *almeno 24 spazi cittadini e aree verdi riqualificati attraverso la cura del verde e la realizzazione di opere artistiche (murales)*
- *1 progetto Fondazione con il Sud approvato con 5 comuni e 4 amministrazioni comunali del trapanese (Calatafimi, Castellammare del Golfo, Alcamo, Salaparuta, Pantelleria)*
- *Avviata la conoscenza del Regolamento per l'Amministrazione Condivisa in almeno 8 comuni della Sicilia occ.*
- *Realizzazione del primo patto di collaborazione sul territorio di Marineo (PA)*

- *Presentazione del Patto di Collaborazione sul Teatro Butera a Bagheria (PA)*
- *Supporto alla presentazione di un progetto di democrazia partecipata sul comune di Canicattì (AG)*
- *1 progetto di Fondazione con il sud approvato con 3 comuni della provincia di Caltanissetta (Niscemi, Mazzarino, Butera) e uno della provincia di Agrigento (Licata)*
- *Approvazione del regolamento dell'amministrazione comunale in tre comuni della provincia Nissena (Niscemi, Mazzarino e Butera).*

Alcuni esiti relativi alle attività di **inclusione sociale**:

- *Creazione di uno scivolo per l'accesso alle persone in e con carrozzina alla Casa del Volontariato e dell'Associazione di Sciacca (AG)*
- *A Valderice (TP) azioni di cura del verde, rigenerazione spazi con panchine, affissione mattonelle, attività guidate in loco presso il bene "Terrazze di Mezzogiorno di Valderice", a cura di giovani disabili con la comunità locale. Si sono promosse diverse iniziative finalizzate al protagonismo dei disabili presso questo luogo, per l'anno 2021/22 proseguirà questo percorso con altre iniziative come il "bar" dei giovani diversamente abili dove i ragazzi saranno i "cogestori" di questi spazi rigenerati*
- *Attivazione di una rete di 8 soggetti sulla VI circoscrizione di Palermo, per la presa in carico di soggetti fragili a cui proporre attività di supporto psicologico e relazionali: segnalazione di almeno 2 casi ai servizi sociali*
- *Avvio di tre macro-laboratori presso la casa circondariale di Caltanissetta con il coinvolgimento di 50 detenuti*

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),¹⁵ 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

¹⁵ 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.

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.¹⁶

Nel 2021, 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.

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.

Con il nuovo statuto e il nuovo regolamento statutario CeSVoP, approvati il 23/11/2020, l'articolazione territoriale del CSV è cambiata, dando maggior dinamismo al principio di prossimità e al protagonismo territoriale del volontariato. Le delegazioni hanno lasciato 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

Ambito 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,

¹⁶ 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.

nell'ottica dell'economicità e dell'ottimizzazione delle risorse umane disponibili.

Tenendo conto del perdurare della straordinarietà pandemica vissuta anche per gran parte del 2021 e delle attività ridisegnate e svolte in risposta alla congiuntura emergenziale delle modifiche 2021 al CTS e della fondamentale normativa attuativa 2020/21 intervenuta anche circa l'operatività del RUNTS, delle generali e delle specifiche esigenze informative e formative a questo collegate, del regime transitorio iscrizione/mantenimento requisiti registri pre-riforma Terzo Settore, che ha interessato quasi 11 mesi su 12 per il 2021, del veloce turnover dei volontari negli ETS, nonché delle altre peculiarità degli ETS in generale, si sono continuate a offrire consulenze di base e articolate, formative e informative, sia quale supporto per interi adempimenti/processi, sia rispondenti a personalizzate esigenze normative-statutarie, amministrative, gestionali, contabili, fiscali, assicurative, rendicontative, di facilitazione all'accesso al credito, tenute da operatori interni alla struttura CeSVoP, sempre nell'ottica dell'economicità e dell'ottimizzazione delle risorse umane disponibili, dovendo obbligatoriamente, anche in considerazione della sempre più ampia platea di utenti e potenziali utenti, riflettere sul tema della sostenibilità dell'intero sistema CSV.

Il 2021, specialmente grazie l'inizio dell'operatività del RUNTS sopra menzionata (popolamento iniziale e trasmissioni; nuove iscrizioni tramite piattaforma informatica; azioni propedeutiche per l'utilizzo della stessa: spid/firma digitale legale rappresentante, pec associativa, ecc.), ha letteralmente rappresentato un anno spartiacque; un prima e dopo, circa le procedure di iscrizione/mantenimento registri regionali pre-riforma ODV-APS e circa l'iscrizione all'anagrafe onlus, attuate fino all'operatività del portale RUNTS, nonché circa nuovi adempimenti richiesti, specie dall'Ufficio regionale RUNTS, a ODV e APS per il Popolamento Iniziale del registro unico nazionale di Terzo Settore e qualunque altro aspirante ETS circa nuove iscrizioni al portale del RUNTS. A questo si aggiunge la consulenza a quegli enti al di fuori del Terzo Settore che hanno valutato per opportunità e/o evoluzione prospettica associativa di entrare nel mondo del Terzo Settore, il tutto caratterizzato ancora da incertezze interpretative/lacune normative e da un regime fiscale ancora da accertare.

Tutte le tipologie di servizi collegati a tale Area, previsti dalla programmazione 2021, che non prevedevano obbligatoriamente la presenza fisica dell'operatore, sono state portate avanti e non si sono mai interrotte, tramite il lavoro in modalità smartworking e da remoto con l'utilizzo di vecchie e nuove tecnologie, nonché quando la normativa nazionale anti-Covid l'ha reso possibile, nel rispetto del piano aziendale posto in essere, in presenza garantendo almeno due giorni settimanali, specie nella sede centrale di Palermo. Inoltre nell'ottica

dell'accompagnamento/coaching sono stati supportati tutti quei gruppi informali che, ispirati dagli esempi emersi di cittadinanza attiva e partecipazione dal basso alla solidarietà civile, hanno espresso la volontà di costituirsi formalmente quali ETS, specie ODV e APS.

I servizi offerti hanno risposto alle varie esigenze consulenziali degli utenti e potenziali utenti CeSVoP che comunque dovevano/volevano essere espletate nonostante le ristrettezze imposte dalla normativa anti-covid, sia per scadenze non differibili, sia per quelle postergate ma da espletare sempre nell'arco del 2021, sia per esigenze specifiche da soddisfare anche in previsione della fase transitoria e della futura ripartenza, approfittando tra l'altro di quanto previsto dal DL "Cura Italia" e decreti successivi, relativamente alla possibilità per le associazioni private di riunirsi a distanza in videoconferenza.

Per cui in primo piano:

- *Sono proseguite e si sono notevolmente moltiplicate le consulenze normative-statutarie per l'adeguamento alla legislazione di Terzo Settore, nonché quelle nuove dell'iscrizione al RUNTS che al contrario della normativa regionale pre riforma non prevede un periodo di anzianità acquisita per l'inoltro della richiesta. Nuovo impeto hanno avuto anche le consulenze contabili/fiscali, anche relativamente alle novità normative intervenute in merito e 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*
- *Sono state supportate a 360° le consulenze fiscali relative al 5 per mille 2021, per cui è intervenuta nel tempo una nuova scadenza, dalla compilazione dei moduli, all'inoltro delle pratiche per la trasmissione telematica, che ha riguardato anche la comunicazione EAS, il modello 770 e le Certificazioni Uniche*
- *Si è dovuto ancora intervenire a fianco dei volontari degli ETS per supportare le loro difficoltà a operare con istituzioni pubbliche (in particolar modo Assessorato Regione Siciliana alla Famiglia, alle Politiche Sociali e al Lavoro, Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate, segretari comunali ecc.), nonché con altri soggetti del privato sociale.*

Oltre ai servizi all'utenza di cui sopra, fattore non di secondo piano è stato quello del coinvolgimento degli operatori dell'area qui presa in esame, nei processi collegati alle esigenze proprie dell'ente CeSVoP si considerino esemplificativamente: azioni in sinergia con il CSVnet (vedi esemplificativamente sperimentazione del gestionale ETS

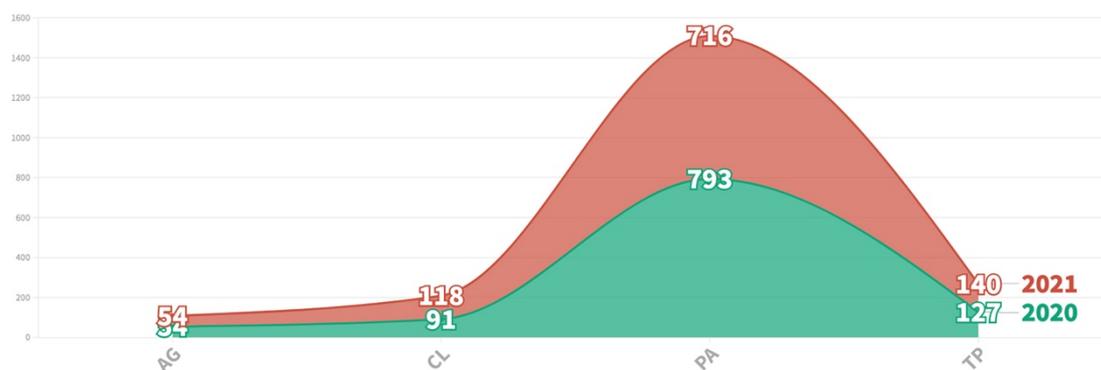
VeryFico), disanima procedure interne collegate al nuovo statuto e all'accREDITAMENTO del CSV ecc.).

Servizi di consulenza giuridico-fiscale per tipologia e con distribuzione provinciale - anno 2021

AG CL PA TP



Servizi di consulenza, distribuzione per provincia - confronto anni 2020 e 2021



Ambito 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 sostanziarsi 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.

Anche per il 2021 è stato 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.

Nella tabella di seguito riportata sono indicati le call presentate e il numero di partecipanti

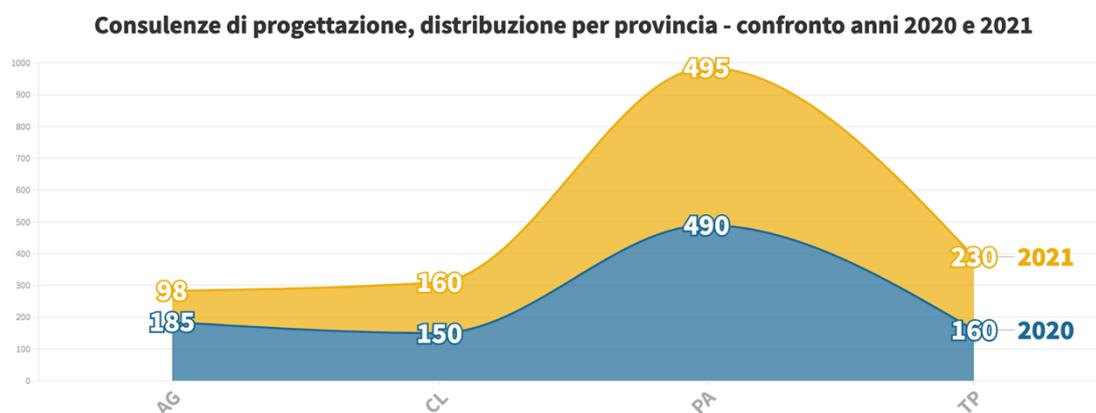
CALL	N. PARTECIPANTI
<i>No More Neet</i>	40
<i>Volontariato 2021 Provincia di Trapani</i>	30
<i>Educare Insieme</i>	98
<i>Comunità Educanti</i>	64
<i>Contrasto Povertà Educativa</i>	46
TOTALE	278

Il 2021 è stato un anno ricco di opportunità per gli ETS, oltre le consulenze scaturite dalla call presentate tramite webinar si sono attivati dei percorsi di coprogettazione tramite l'attivazione di laboratori teorici pratici in collaborazione con le amministrazioni locali. Il processo ha seguito le seguenti tappe: 1) identificazione chiara degli obiettivi di coprogettazione; 2) organizzazione e conduzione del

processo di gestione del partnerariato; 3) analisi e comprensione del contesto territoriale; (socio-economico e socio-culturale); 4) utilizzo di tecniche di ascolto; realizzazione e condivisione con il partnerariato di lavori di sintesi; 5) utilizzo di tecniche di progettazione: passaggio dal livello analitico alla proposta progettuale e sua traduzione per l'elaborazione all'interno dei format previsti dai bandi. Nello specifico sono stati realizzati tavolo di co-progettazione in collaborazione con le amministrazioni locali in 15 Comuni del territorio di pertinenza del CeSVoP di seguito una tabella che riporta il numero di tavoli di coprogettazione attivati suddivisi per provincia:

PROVINCIA	N. DI TAVOLI DI COPROGETTAZIONE ATTIVATI
PA	6
TP	5
CL	3
AG	3
TOTALE	17

Di seguito si riporta il grafico della distribuzione provinciale delle consulenze nel 2021 in raffronto con l'andamento 2020.

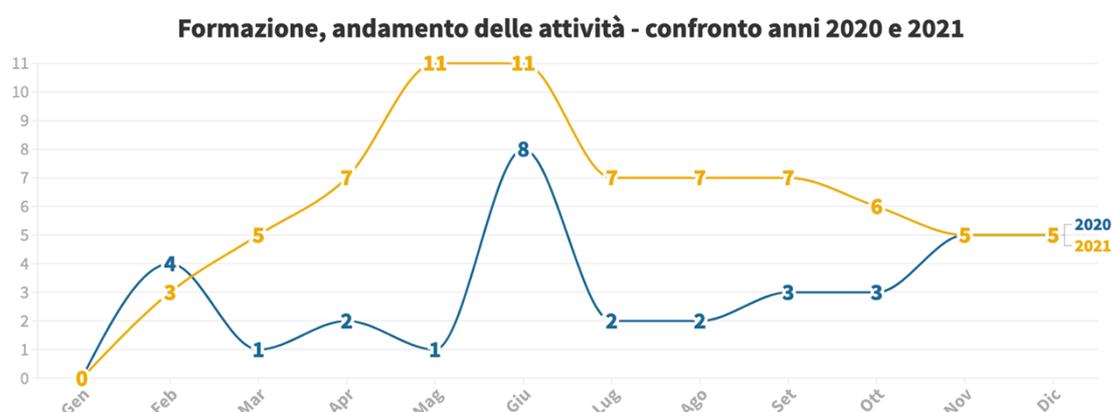


Formazione

L'attività di formazione, che già nel 2020 aveva subito una sterzata a causa della pandemia, è stata svolta esclusivamente in modalità FAD, realizzando sia webinar su bandi e altre opportunità informative, sia corsi strutturati, suddivisi in videocall di 2 max 3 ore per modulo.

Con l'assestamento delle misure di contenimento del Covid-19 sono stati messi a regime le attività informative erogate dagli stessi

operatori del CeSVoP. 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), hanno continuato a 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 rischiesta 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 mantenuto il percorso avviato nel 2020 sulla comunicazione, trasformandolo in un percorso evoluto denominato *#VolontariDigitali* (vd. sotto, paragrafo successivo), formazione svolta in webinar di 2 ore per ciascun modulo su piattaforma CSVnet per l’anno 2021, avviando un’interazione anche con la piattaforma GLUO del CSV Friuli Venezia Giulia per la diffusione e l’apertura dell’attività formativa anche a volontari di tutta Italia.

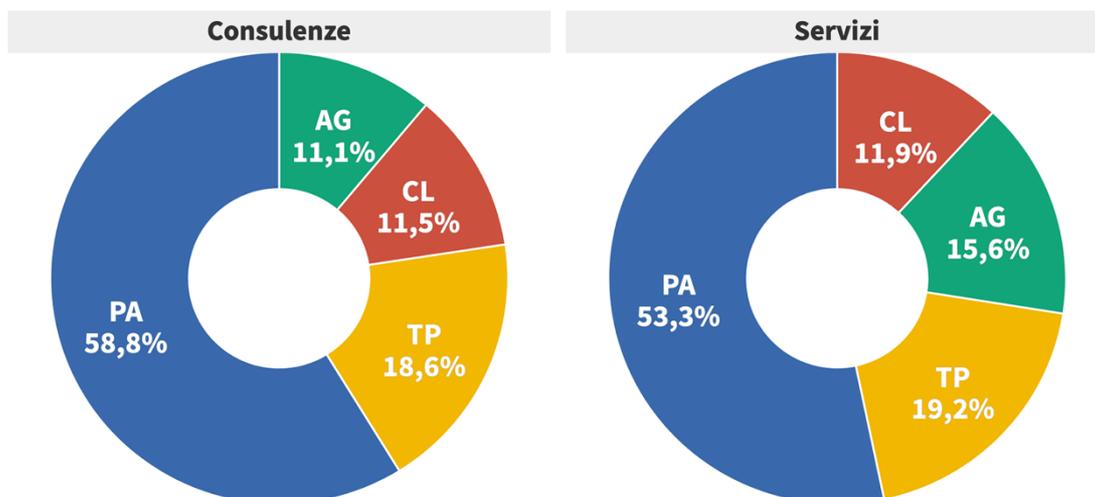
Tematica	N. di attività	Tipo di attività	Ore	Utenti diretti	Utenti indiretti
InfoBandi e coprogettazione	5	webinar	8	222	182
Progettazione e valutazione	1	FAD	20	9	9
Comunicazione e innovazione digitale	7	webinar e FAD	45	88	84
Protezione civile	8	FAD	126	188	62
Salute, sicurezza e privacy	2	webinar	4	33	28

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.

Nel complesso in questo ambito, per il 2021, il CeSVoP ha registrato 821 erogazioni con 1.661 destinatari diretti e 319 destinatari indiretti. L'insieme dei servizi di quest'area (dettagliati nei sottoparagrafi successivi) ha avuto la seguente distribuzione territoriale.

Erogazioni di comunicazione, distribuzione utenti diretti per provincia - anno 2021



Servizio di consulenza qualificata

Nel 2021 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 insieme di 133 erogazioni e 442 utenti beneficiari.

Produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media

Il 2021 è stato un anno particolare, ancora alle prese con le misure di distanziamento sociale, in parte allentate con l'arrivo dell'estate, scenario che ha continuato a mettere alla prova il mondo del volontariato. Il CeSVoP ha proseguito l'accompagnamento degli ETS su 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 ancora il sito del CeSVoP, sempre più punto di riferimento per volontari e stakeholder sia per quanto riguarda l'informazione che per l'accesso ai servizi. Parallelamente ai contenuti editoriali del sito istituzionale del CeSVoP (www.cesvop.org) prosegue la pubblicazione di contenuti specifici sul portale www.cesvopweb.org dedicato esclusivamente ai servizi di comunicazione del CSV.

L'integrazione con il Sistema informativo CeSVoP (gestionale) ha continuato a garantire l'interazione con i volontari anche a distanza, mentre la promozione di strumenti e soluzioni digitali, intensificata con l'attivazione di uno specifico percorso formativo permanente (#VolontariDigitali) ha permesso di rafforzare quel processo di trasformazione che da anni promuoviamo come CSV e che nel 2020 si era intensificato.

Anche nel 2021 intensa la richiesta di servizi le attività di grafica e stampa migliorata notevolmente nei tempi di risposta e produzione grazie all'utilizzo di strumenti collaborativi quali *Canva* e *Google Workspace*.

Nel 2021 è stato una conferma per le attività formative legate ai temi della comunicazione efficace e alla trasformazione digitale del non profit, grazie al lancio di un corso di formazione permanente, #VolontariDigitali che ha permesso a tanti ETS di acquisire e rafforzare le competenze digitali.

Anche nel 2021 si conferma il servizio "Sito web chiavi in mano", che ha portato alla realizzazione di oltre 10 siti web per OdV ed ETS.

Nel concreto, i servizi di comunicazione 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, del *crowdfunding* e del marketing sociale.
- Formazione su tematiche legate alla digitalizzazione del volontariato.
- Servizio "Sito web chiavi in mano".

Tutti questi servizi nel 2021 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. Da segnalare, nel 2021 la campagna #UnaReteDiBeniComuni, che, attraverso la produzione di contenuti (post, video, articoli, landing page) sul sito web www.cesvop.org ha garantito visibilità alle tante iniziative di animazione territoriale portate avanti nella Sicilia occidentale. Su quest'ultimo fronte, sono da evidenziare i video di questa campagna, realizzati da professionisti incaricati dal CeSVoP o prodotti direttamente dai volontari, pubblicati su youtube, facebook e sito web www.cesvop.org, che raccontano con immagini e testimonianze dei protagonisti le attività di animazione territoriale. Nel 2021 spazio anche a tanti prodotti video di produzione interna al CeSVoP, finalizzati a migliorare l'esperienza dell'utente nel fruire di servizi e formazione: si tratta di registrazione di webinar, percorsi formativi o video-pillole focalizzate sull'accesso

ai servizi del CeSVoP, sono disponibili sul canale youtube del CeSVoP e sui siti www.cesvop.org e www.cesvopweb.org. Mentre, altre produzioni video sono state pubblicate su FB e Youtube.

Ufficio stampa

Infine, un accenno all'attività di ufficio stampa con la ricerca di contatti stampa, la produzione di comunicati su iniziative degli ETS e su eventi CeSVoP. Nel 2021 **i comunicati sono stati 14**, lanciati sia a livello nazionale che regionale/locale. In ambito di ufficio stampa rientra pure la rassegna stampa che sempre nel 2021 **ha avuto 74 erogazioni**. Si tratta di un servizio quotidiano che, in corrispondenza della pubblicazione di articoli di rilevanza per Terzo settore e volontariato o riguardanti iniziative e attività degli ETS, sfocia in erogazione. 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.

VDossier

Il CeSVoP, nel decennale della rivista VDossier (promossa da alcuni CSV italiani),¹⁷ ha aderito al progetto editoriale che rinnovava la testata, articolando la proposta in una rivista semestrale, in un sito web (www.vdossier.it) e in iniziative territoriali. Il tutto coordinato e animato da un gruppo redazionale nazionale composto dagli operatori della comunicazione dei CSV aderenti al progetto. Dopo aver concluso il percorso di elaborazione del piano editoriale, a fine ottobre 2021, VDossier in una veste grafica rinnovata esordisce con il numero zero. Il CeSVoP distribuisce 100 abbonamenti gratuiti fra destinatari istituzionali, reti associative e sedi territoriali del CeSVoP.

#VolontariDigitali

L'arrivo della pandemia, le misure di distanziamento sociale, l'impossibilità di svolgere attività in presenza, ha catapultato tutti in un universo fatto di piattaforme, siti web, social network, videoconferenze, cloud, applicazioni varie, che sono state in grado di mantenere in vita relazioni sociali e professionali, nonostante un'emergenza mondiale imponesse uno stop forzato. Anche il non profit e il volontariato delle piccole organizzazioni, che ha sempre visto con diffidenza questo "universo digitale" si sono trovati a fare i conti con strumenti nuovi per mantenere vive le relazioni, fondamentali per portare

¹⁷ "Voci, sguardi, idee dai volontariati" è il nuovo slogan di VDossier, il periodico, nato nel 2010, è edito dai CSV di Abruzzo, Bologna, Lazio, Marche, Messina, Milano, Padova e Rovigo e Palermo.

avanti le tantissime cause sociali di contrasto al disagio. Nasce in questo contesto l'idea dei #VolontariDigitali: dare l'opportunità alle piccole organizzazioni di conoscere e usare in modo sostenibile strumenti, strategie, soluzioni digitali da mettere subito in azione nelle proprie realtà associative per costruire una **cultura digitale del non profit**. Da ottobre 2021, un incontro al mese in remoto per conoscere strumenti, strategie, opportunità per una trasformazione digitale concreta e sostenibile del NoProfit siciliano e, da novembre 2021, grazie a una partnership con il CSV FVG di tutto il territorio nazionale. #VolontariDigitali è un percorso di formazione continua, con tanti approfondimenti disponibili e aggiornati quotidianamente, accessibili tramite una bacheca online, un portale dedicato (www.cesvopweb.org) con le registrazioni di tutti gli appuntamenti e un gruppo privato facebook che ha permesso di creare una community nazionale che ogni giorno si confronta e si sostiene per mettere in pratica quanto appreso durante il percorso.

Nel 2021 più di 90 i partecipanti, fra volontari ed ETS, 30 dei quali provenienti da diverse regioni d'Italia (Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Emilia Romagna, Abruzzo e Lazio)

Un percorso che già nel 2021 ha coinvolto diversi giovani che, nell'ottica del "volontariato digitale", mettono a disposizione le loro competenze per aiutare e sostenere i volontari degli ETS che fanno fatica ad attivare passi concreti di trasformazione digitale e comunicazione efficace: più di 20 i ragazzi e le ragazze coinvolte attivamente e 3 le scuole incontrate per portare questa nuova forma di volontariato. Azione che, nel 2022 vedrà un lavoro più capillare e continuativo.

Cartella
<input type="checkbox"/> Ambiente / Animali
<input type="checkbox"/> Beni comuni
<input type="checkbox"/> Carcere
<input checked="" type="checkbox"/> Competenze / Formazione dei volontari
<input type="checkbox"/> Comunicazione e Promozione
<input type="checkbox"/> Contabilità / Fiscalità / Rendicontazione
<input checked="" type="checkbox"/> Cultura / Letture / Tempo libero
<input type="checkbox"/> Disabilità
<input type="checkbox"/> Gestione organizzazioni
<input type="checkbox"/> Immigrazione
<input type="checkbox"/> Infanzia / Adolescenza
<input type="checkbox"/> Povertà
<input type="checkbox"/> Privacy
<input type="checkbox"/> Progettazione sociale
<input type="checkbox"/> Raccolta fondi
<input checked="" type="checkbox"/> Ricerca volontari
<input type="checkbox"/> Riforma del Terzo settore
<input type="checkbox"/> Salute / Sicurezza (d.lgs. 81/2008)
<input type="checkbox"/> Smart working
<input checked="" type="checkbox"/> Strumenti / Tecniche / Animazione
<input type="checkbox"/> Studi e Ricerche
<input type="checkbox"/> Sviluppo sostenibile
<input type="checkbox"/> Terza età
<input type="checkbox"/> Volontariato e Covid-19

Ricerca e Documentazione

Il servizio Ricerca e documentazione ha identificato pure per il 2021 l'obiettivo di puntare a diffondere in modo ancora più capillare rispetto agli anni precedenti la conoscenza del volontariato e del Terzo settore, soprattutto mediante i servizi di documentazione prodotti e forniti dalla biblioteca-emeroteca del CeSVoP.

Ricerca

Non vi sono state azioni di ricerca nel 2021.

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 ampliare la raccolta di materiale online scaricabile con vario materiale utile trasversalmente agli ETS, 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 **13 erogazioni di consultazione/prestito**, di cui **11 relativi a biblioteca cartacea** e **2 a biblioteca virtuale**, relativo cioè a materiale online caricato (vd. a fianco), già dal 2020 e continuativamente anche nel 2021 contenente 160 documenti tra cui ebook, riviste, dossier, audiolibri, documenti e pubblicazioni utili dagli altri CSV del sistema nazionale.

L'area ha inoltre avviato un servizio di consulenza e accompagnamento alle associazioni per la progettazione e realizzazione di biblioteche sociali in seno alle proprie realtà. Per il 2021 è stato erogato, su richiesta **1 servizio** di questo tipo alle associazioni della casa del volontariato di Termini Imerese.

L'area ha mantenuto anche supporto all'area formazione realizzando l'archivio dei download di podcast, presentazioni, di webinar svolti per tutto il corso del 2021, resi accessibili anche allo staff e alle associazioni tramite il gestionale del CeSVoP.

Banche dati e gestionale CSV

Il CeSVoP ha adottato, in sintonia con CSVnet e gli altri CSV italiani, il *Sistema Informativo Integrato* (gestionale CSV) promosso da CSVnet e lo ha reso pienamente attivo dal dicembre 2019. Il 2021 è servito per consolidare l'uso dello strumento digitale fra gli operatori come fra i destinatari dei servizi. 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. Gli esiti sono stati buoni sia sul fronte della tenuta e dell'aggiornamento delle banche dati, sia sul versante della rilevazione e della valutazione dei dati in ambito di monitoraggio. L'impegno degli

operatori per l'assistenza all'utenza e per la cura/manutenzione dei data base è stato continuo.

La piattaforma del gestionale CSV, nel 2021, oltre a una continua ottimizzazione, è stata ulteriormente personalizzata da parte del CeSVoP. In particolare, sono stati implementati: la possibilità da frontend di richiedere appuntamenti su calendario con gli operatori; la ricerca da frontend con tag e/o reti fra gli enti presenti nel data base del CeSVoP.

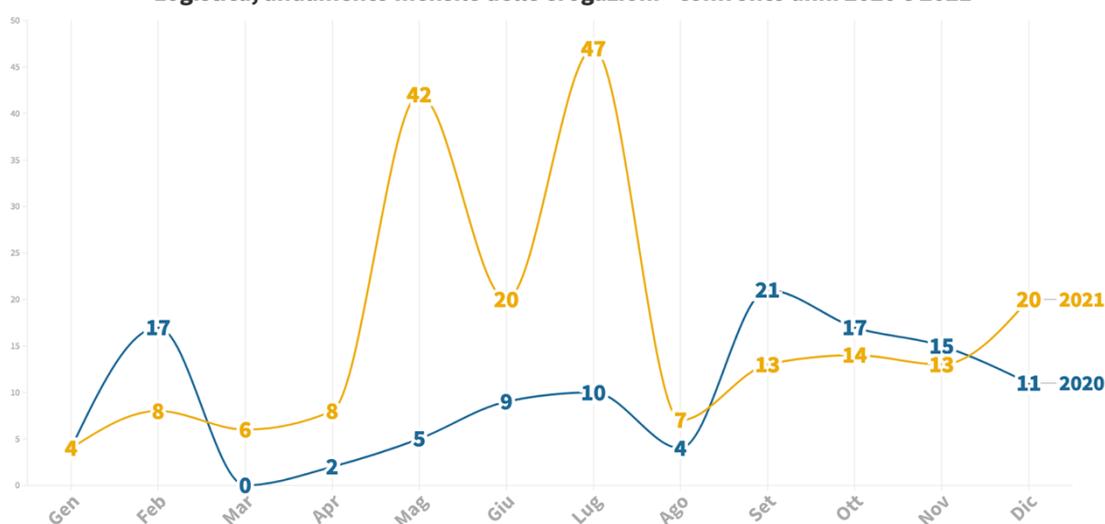
Servizi di editoria

Nel 2021 sono state realizzate 4 produzioni editoriali, tutte su richiesta e per conto di ETS. Alcune (3) sono state presentate in eventi pubblici locali. Una, in particolare, ha avuto anche recensioni e risonanza su testate nazionali.

Supporto tecnico-logistico

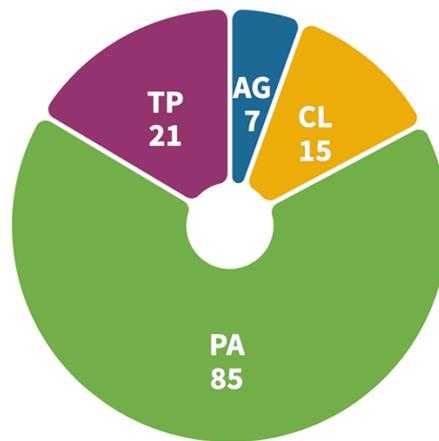
I servizi di supporto tecnico-logistico ai sensi dell'art. 63 CTS sono "finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature". Pertanto, essi si collocano trasversalmente, attraversando tutti i fronti di impegno del CSV, dai servizi di base alle progettazioni più complesse. In questo settore, il perdurare dell'emergenza pandemica e delle disposizioni di contrasto anche nel 2021 hanno influito sull'andamento dei servizi richiesti, pur se in modo molto diverso rispetto all'anno precedente. Lo si nota dal confronto fra l'erogazione mensile dei 201 servizi svolti nel 2021 rispetto ai 115 del 2020.

Logistica, andamento mensile delle erogazioni - confronto anni 2020 e 2021



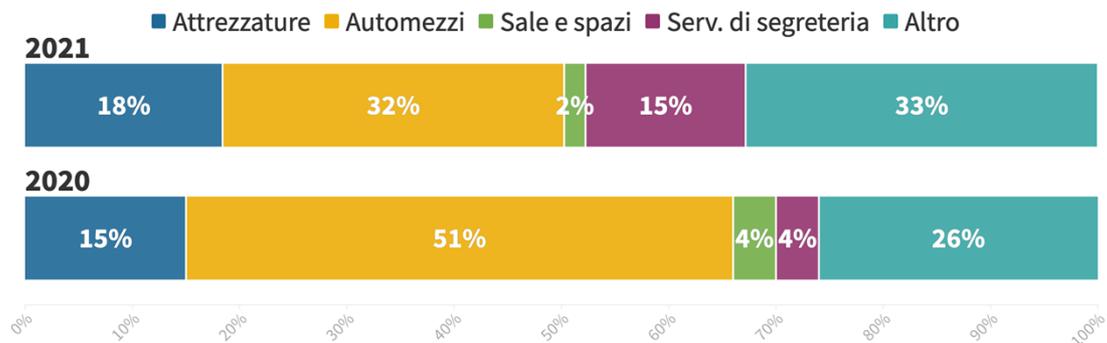
Mentre la distribuzione provinciale dei 128 ETS beneficiari (senza ripetizioni) è stata la seguente.

Logistica, distribuzione dei beneficiari per provincia - anno 2021



A conferma della trasversalità dei servizi tecnico-logistici, le erogazioni sopra descritte sono state fornite come: servizi in economia, SAD, SIRE, segreteria, servizi di supporto alla formazione e alle iniziative/progettualità di animazione territoriale, sperimentazione gestionale ETS VeryFico. Tale varietà si riassume nella seguente rappresentazione grafica della distribuzione delle erogazioni in riferimento alle principali tipologie richieste.

Logistica, distribuzione percentuale delle erogazioni per tipologia confronto anni 2020 e 2021

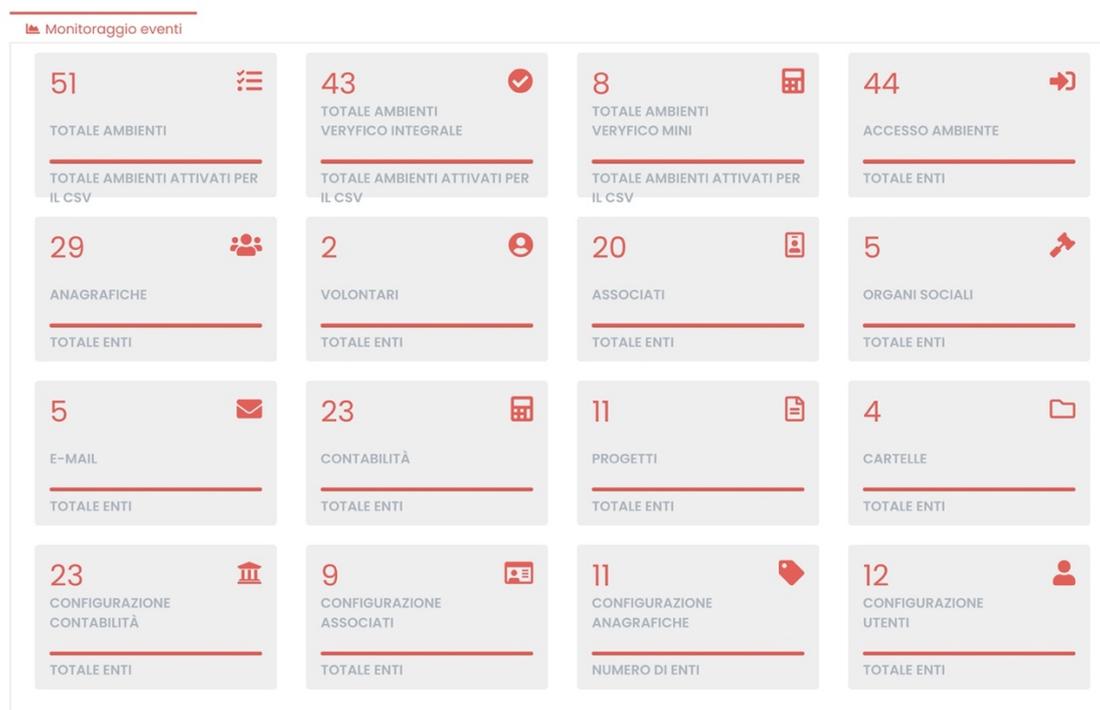


Sperimentazione gestionale ETS VeryFico

Dentro tale panorama complessivo, nel 2021 l'area logistica ha accolto la sperimentazione del gestionale per gli ETS *VeryFico*. Si tratta di una piattaforma online che permette agli ETS con contabilità di cassa di gestire la vita associativa. Lo strumento, messo a punto da CSVnet in collaborazione con il CSV Friuli Venezia Giulia, è stato proposto ai CSV italiani per una sperimentazione di un anno su scala nazionale, in modo da metterlo a punto e ottimizzarne le prestazioni. Il CeSVoP ha aderito alla sperimentazione, proponendo a degli ETS individuati a monte (secondo caratteristiche degli enti che permettessero un buon rodaggio del gestionale) di adottare *VeryFico* in modo gratuito, con il solo impegno di utilizzarlo. Un'équipe di operatori del CeSVoP ha seguito e assistito gli enti coinvolti lungo il corso

dell'anno (**19 interventi** su richiesta degli ETS sperimentatori) e ha partecipato ai gruppi di lavoro nazionali per l'ottimizzazione e lo sviluppo del gestionale.

Alla proposta di sperimentazione **hanno aderito 51 ETS, 43 hanno scelto la versione integrale e 8 la mini** (solo contabilità di cassa). Ecco la schematizzazione dei dati generali sull'utilizzo che gli sperimentatori ne hanno fatto nel 2021.



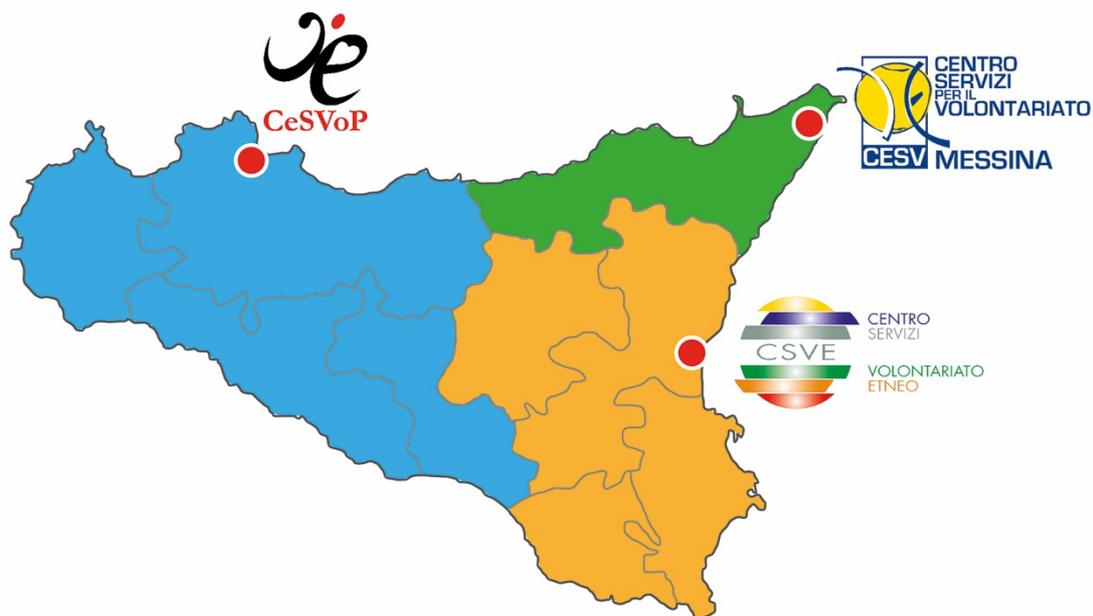
I numeri indicano gli ETS, senza ripetizioni, che hanno utilizzato i diversi strumenti messi a disposizione dal gestionale VeryFico. Ad esempio, in 44 hanno fatto accesso al sistema, in 29 hanno utilizzato il modulo "Anagrafiche", in 20 quello dedicato alla gestione degli "Associati" (soci), in 23 la "Contabilità" ecc.

Dal prospetto si rileva che, nell'insieme, **oltre il 50% ha in qualche modo utilizzato il gestionale ETS**. Per ponderare questo dato, occorre considerare che fra gli ETS siciliani si è potuta stimare una media del 30% di partecipazione attiva alla sperimentazione.

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 **2021**, la collaborazione ha riguardato le seguenti iniziative.

Supporto a Consorzio Spera e Rete nazionale delle OdV operanti in africa

A seguito dell'azione già svolta nel 2020, anche nel 2021 i CSV hanno informato delle attività del Consorzio SPeRA (Solidarietà, Progetti e Risorse per l'Africa), le associazioni del proprio territorio interessate al tema. A seguito di ciò il Consorzio SPeRA, ha incrementato il suo data-base delle associazioni che hanno progetti di solidarietà nell'Africa sub sahariana ed organizzato un suo convegno nazionale promosso da più di 30 Centri di servizio in 16 regioni e almeno 150 associazioni. Molte di queste hanno inoltre compilato il questionario proposto da SPeRA per conoscere le conseguenze della pandemia sullo svolgimento dei loro progetti.

Sulla scorta di questa fruttuosa attività, il Consorzio ha organizzato il convegno nazionale "Italia&Africa" <https://www.italiaafrica.it/2021/> , che si è svolto il 7 e 8 maggio 2021 con la

partnership tra gli altri di CSVnet e coinvolgendo le associazioni del territorio.

Gruppo di lavoro Consulenza ed assistenza

I CSV siciliani hanno costituito un gruppo tra operatori e consulenti per supporto reciproco nella complessa e complicata fase di supporto agli ETS sia per gli adattamenti statutari richiesti dal Codice del Terzo Settore che per la trasmigrazione dai registri regionali al RUNTS e le nuove iscrizioni. Pertanto, il 7 e 14 settembre 2021 si sono tenuti anche incontri di formazione congiunta con esperti nazionali su tematiche di natura statutaria, gestionale, amministrativa e fiscale. In seguito, si è mantenuto un confronto a distanza e qualche incontro di confronto, tentando l'interlocuzione a monte con gli uffici preposti della Regione Siciliana in un Tavolo di lavoro dedicato che, però, di fatto non si è mai attivato.

Gruppo sullo statuto del Coordinamento "CSVnet Sicilia"

I tre CSV siciliani, anche in base a linee guida nazionali di CSVnet, nel secondo semestre del 2021 hanno attivato un percorso per giungere ad uno statuto del coordinamento regionale denominato "CSVnet Sicilia". L'iter sta ancora proseguendo.

Fqts 2021

La collaborazione con il Forum del Terzo settore nazionale e siciliano ha visto il CeSVoP e gli altri due CSV di Sicilia impegnati nella promozione e partecipazione di volontari siciliani al percorso formativo del 2021 che si è svolto in modalità online a causa della pandemia.

Gruppo Comunicazione

I CSV siciliani hanno avviato un percorso di confronto e collaborazione anche nel settore della comunicazione con incontri tra i referenti della comunicazione dei tre CSV per la realizzazione di azioni comuni che sono state messe in cantiere e che troveranno attuazione nel 2022.

Gruppo di lavoro regionale Promozione Volontariato Giovanile

I CSV siciliani promuovono insieme attività con i giovani per la promozione del volontariato giovanile e del Servizio Civile Universale come opportunità per conoscere più da vicino il mondo della solidarietà organizzata e della gratuità, nella prospettiva di un'adesione più duratura e fidelizzata ai valori di comunità.

Nell'anno 2021 i tre CSV siciliani hanno coinvolto giovani e scuole dei loro territori nell'evento promosso dalla Fondazione Triulza (<https://fondazionetriulza.org/programma-culturale-social->

[innovation-campus-2021/](#)) il 3 e il 4 febbraio in modalità online su vari temi fra cui: economia circolare, trasferimento tecnologico al terzo settore, infrastrutture sociali per la rigenerazione urbana, coinvolgimento delle comunità, cooperazione nella competizione, esperienze europee e cronache da paesi dove la sfida è ancora più difficile.

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 hanno supportato volontari ed ETS nell'attivazione di patti collaborazione con gli enti pubblici locali per l'amministrazione condivisa dei beni comuni. Il tutto secondo una programma triennale che nel 2021 è giunto alla fase prettamente territoriale.

Infatti, l'attività 2021 oltre ad una parte più strettamente formativa ha avuto anche una fase di attivazione che è stata avviata in tre territori di competenza di ciascun CSV della Sicilia, di cui di seguito si riporta una breve sintesi.

CeSVoP

Il CeSVoP ha individuato, come territorio in cui potenziare il lavoro svolto nei percorsi di cura e rigenerazione dei Beni Comuni, il Comune di Bagheria. L'amministrazione comunale di Bagheria ha infatti approvato nel 2018 il Regolamento per l'amministrazione condivisa con deliberazione di Consiglio Comunale n.18/2018 del 19/04/2018 P.G. Grazie ad un percorso di co-progettazione avviato con le Associazioni della Casa del Volontariato, in cui il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo ha svolto un ruolo di facilitatore, si sono presentate due proposte progettuali alla Regione Sicilia per accedere al Finanziamento previsto dall'Azione 9.6.6 per la Ristrutturazione del Bene Confiscato Ex Villa Castello e del Teatro Butera, nelle quali si individuava nel Patto di Collaborazione lo strumento per la cogestione di entrambi gli spazi. Entrambe le progettualità sono state ammesse al finanziamento e nel 2019 si sono avviati i lavori di ristrutturazione e contemporaneamente si sono attivati i tavoli di co-progettazione con tutti i soggetti interessati a sottoscrivere i Patti di Collaborazione. Grazie al sostegno di LABUS si sono elaborati e costruiti i due Patti di Collaborazione per la cogestione di ex Villa Castello (Bene Confiscato alla Mafia) e del Teatro Butera. I due Patti di Collaborazione definiscono e disciplinano le modalità di collaborazione tra il Comune ed i Proponenti per la realizzazione delle attività e concordati in fase di co-progettazione. La metodologia che si è utilizzata nella Costruzione dei Patti è stata la seguente: **Accogliente** i due luoghi (Teatro Butera e Villa ex Castello) sono intesi come una risorsa condivisa alla quale tutti hanno il diritto di accedere; **Partecipata** i due luoghi (Teatro Butera e Villa ex Castello) sono intesi come un organismo che coinvolge e stimola la partecipazione di tutta la comunità; **Innovativa** i

due luoghi (Teatro Butera e Villa ex Castello) sono intesi come Centri di produzione di percorsi di innovazione sociale, dove sperimentare forme di sviluppo sostenibile: imparare facendo.

CeSV Messina

Il CESV Messina ha individuato nell'ambito del coordinamento locale di Sant'Agata di Militello due territori per avviare una concreta sperimentazione di "amministrazione condivisa", in particolare si sono costituite due reti associative informali ma coordinate tramite una azione di supporto dal CESV Messina, che stanno lavorando a due progettualità e che vedono il coinvolgimento ampio di almeno 30 organizzazioni non – profit.

In particolare sono stati individuati due beni comuni, alcuni locali della stazione di Capo d'Orlando ed il Parco degli Ulivi a Sant'Agata di Militello, utili per avviare delle progettualità condivise con le pubbliche amministrazioni, le istituzioni in genere le realtà del terzo settore. Sono nate due iniziative il "**Teatro allo scalo**" ed il "**Parco degli Ulivi**". La prima iniziativa finalizzata a favorire l'attivazione di un vero e proprio teatro luogo di produzione culturale che veda il protagonismo degli enti di terzo settore. La seconda finalizzata alla restituzione alla pubblica fruizione di un parco attualmente non utilizzato. Le due progettualità sono in fase di migliore definizione e si avvarranno del supporto di Labsus anche in questa successiva fase conclusiva nell'ultimo trimestre del 2021.

CSV Etneo

Il CSV Etneo ha individuato nell'ambito del proprio territorio il "Bosco di Aci" territorialmente compreso tra i Comuni di Aci Sant'Antonio, Acireale e Aci Catena, per avviare un progetto di amministrazione condivisa del bene. Attraverso una rete di Associazioni si stanno organizzando dei progetti di tipo ambientale, come risposta alle problematiche interne al bene individuato (incuria del bosco, micro discariche, abbandono delle vie di accesso, ecc).

Sono stati già avviati dei percorsi di tutela del bene grazie all'attivazione delle associazioni di protezione civile, il passo successivo prevede la realizzazione del progetto "Parco in Comune". Progetto che prevede la creazione e la realizzazione di attività finalizzate alla fruizione del Bosco da parte di tutti i cittadini del Territorio.

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.

Le attività congiunte di formazione di protezione civile

Dopo diversi incontri di programmazione tra i CSV Siciliani, che hanno visto la collaborazione sia dei tecnici che dei presidenti conclusi con la programmazione esecutiva tra marzo ed aprile 2021, nel mese di giugno dello stesso anno è stato avviato il percorso di formazione relativo all'azione regionale di formazione per i volontari di Protezione civile.

Al percorso hanno aderito 270 volontari di protezione civile afferenti alle diverse realtà organizzative del territorio dei CSV siciliani, ed a riprova dell'esigenza emersa già in sede di programmazione della scheda, ad oggi per le attività erogate la presenza dei volontari è stata quasi del 100%.

L'attività di formazione è stata inaugurata il 4 giugno 2021 con un webinar regionale a cui hanno partecipato 260 volontari in rappresentanza delle associazioni di volontari di protezione civile di tutta la Sicilia.

Il percorso, strutturato con modalità FAD (formazione a distanza), prevedeva corsi distinti sui seguenti temi: Competenze comunicative (6 ore); Autoprotezione emotiva dell'operatore (8 ore); Motivazione al soccorso (6 ore); Radiocomunicazioni in emergenza (6 ore); Comunicazione 4.0 in situazione di crisi ed emergenza (8 ore). Inoltre, è stato previsto anche un "Percorso Sicurezza" sui seguenti ambiti: RSPP rischio alto (48 ore); Antincendio Rischio Basso (8 ore); Addetto all'impiego di attrezzature speciali (carrelli, pale ecc.) (34 ore).

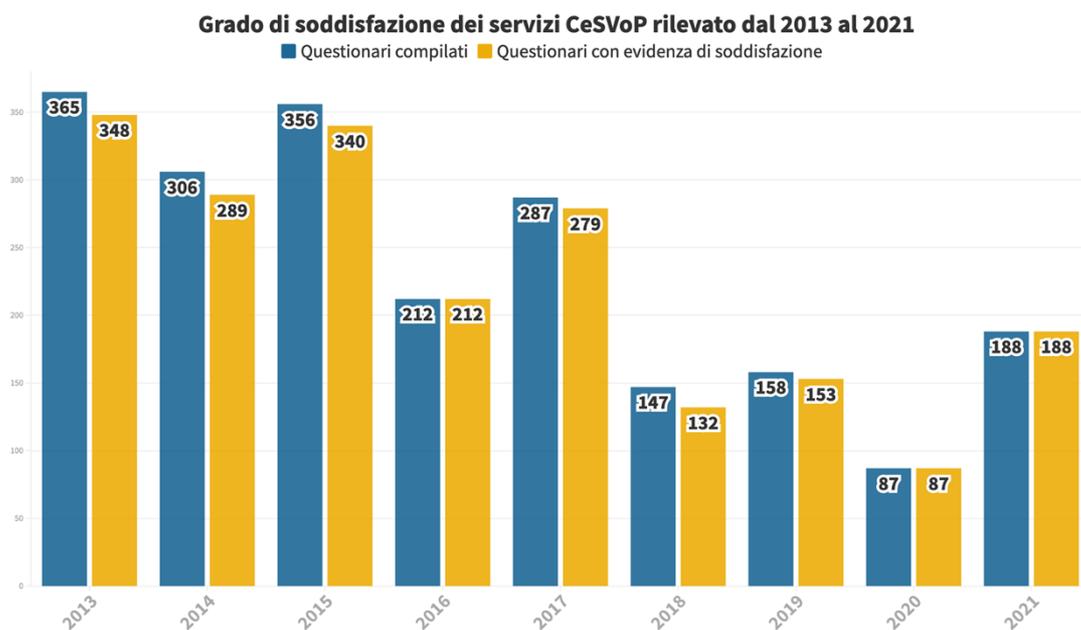
Altre azioni

Altre azioni regionali concernenti i temi della **giustizia riparativa e di comunità** a seguito della sottoscrizione nel 2019 da parte dei tre CSV della Sicilia di un apposito protocollo di intesa con l'Ufficio interdrettuale di esecuzione penale esterna (UIEPE) per la Sicilia. L'oggetto del protocollo, cioè la sensibilizzazione/formazione del volontariato su misure penali di comunità e giustizia riparativa, pur essendo già previste per il 2020, anche nel 2021 non sono state possibili a causa del protrarsi dell'emergenza pandemica, pertanto sono state postergate al 2022.

Per quel che concerne le azioni legate alle **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 2021 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 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.



Il livello di soddisfazione più che alto si è mantenuto anche per l'anno 2021 (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.
- Maggiore sostegno con servizi mirati o personalizzati.
- Richieste di miglioramento dei servizi già attivati.
- Arricchimento dell'offerta formativa, soprattutto in campo tecnologico-informatico.

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),¹⁸ 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.¹⁹

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.

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

¹⁸ «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».

¹⁹ Per consultarla e/o scaricarla, <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2021/02/Carta-dei-Servizi-del-CeSVoP-23nov20.pdf>.

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).

Sul fronte dei servizi, dall'analisi della *customer satisfaction* emerge la necessità di migliorare orari di ricevimento e tempi di risposta.

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 2021, 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 2021 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**.

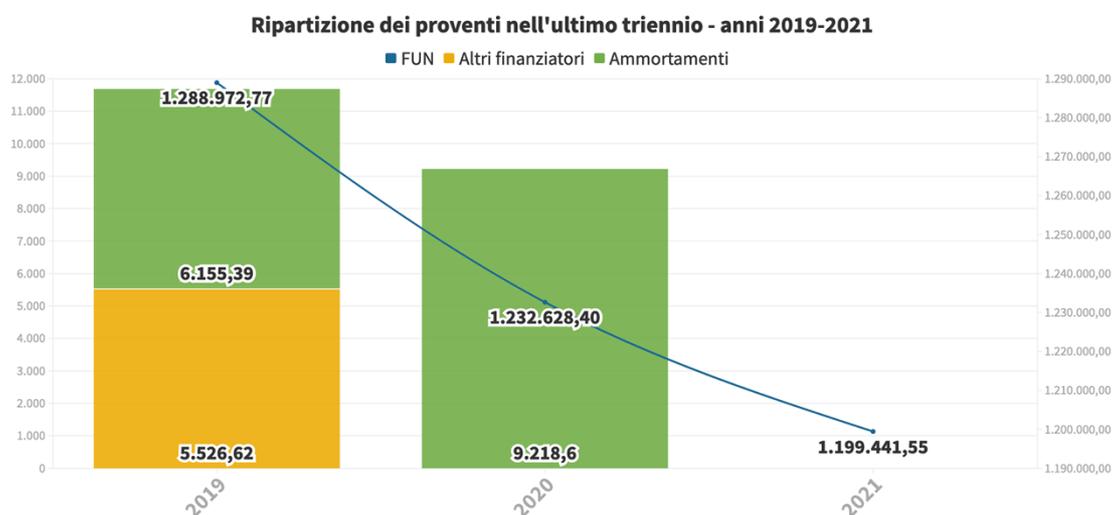
PROVENTI

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 2021, classificate per provenienza, in comparazione col biennio precedente, da cui si evidenzia graficamente un lieve andamento decrescente:

PROVENTI – CONFRONTO TRIENNIO 2019-2021						
	2021		2020		2019	
Fonte del provento	Importo (€)	%	Importo (€)	%	Importo (€)	%
Contributi da Fondo Unico Nazionale (FUN)	1.199.441,55	100	1.232.628,45	99,26	1.288.972,77	99,1
Contributi da progetti altri finanziatori	-	-	-	-	5.526,62	0,42
Altri proventi della gestione (ammortamenti)	-	-	9.218,60	0,74	6.155,39	0,47
Totale proventi	1.199.441,55		1.241.847,05		1.300.654,78	



ONERI

In merito agli oneri per sostenere le attività del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo 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.

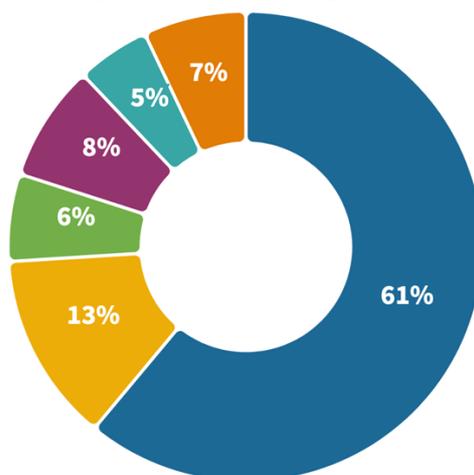
Più precisamente, tale rappresentazione ha lo scopo di per dare maggior visibilità alle variazioni fra i tre esercizi e di dettagliare l'andamento della spesa relativamente alle differenti tipologie di servizio erogate agli ETS:

RICLASSIFICAZIONE ONERI PER DESTINAZIONE – CONFRONTO TRIENNIO 2019-2021						
Descrizione Aree	2021 (€)	% sul totale	2020 (€)	% sul totale	2019 (€)	% sul totale
Promozione, Orientamento e Animazione	481.964,26	43,25%	540.267,42	45,33%	560.962,92	43,13%
Consulenza, Assistenza e Accompagnamento	100.397,19	9,01%	110.410,04	9,26%	107.951,10	8,30%
Formazione	47.141,89	4,23%	52.523,41	4,41%	39.241,18	3,02%
Informazione e Comunicazione	60.023,91	5,39%	77.465,58	6,50%	144.127,78	11,08%
Ricerca e Documentazione	40.362,26	3,62%	45.525,58	3,82%	31.070,32	2,39%
Supporto Tecnico-logistico	55.851,32	5,01%	42.878,92	3,60%	72.718,40	5,59%
Totale oneri da attività di interesse generale	785.740,83	70,61%	869.070,95	72,92%	956.071,70	73,51%
Oneri di supporto generale	328.583,08	29,49%	322.776,10	27,08%	344.583,08	26,49%
Oneri straordinari	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Investimenti/ Ammortamenti	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Totale oneri di supporto generale	328.583,08	29,49%	322.776,10	27,08%	344.583,08	26,49%
TOTALE ONERI	1.114.323,91	100%	1.191.847,05	100%	1.300.654,78	100%

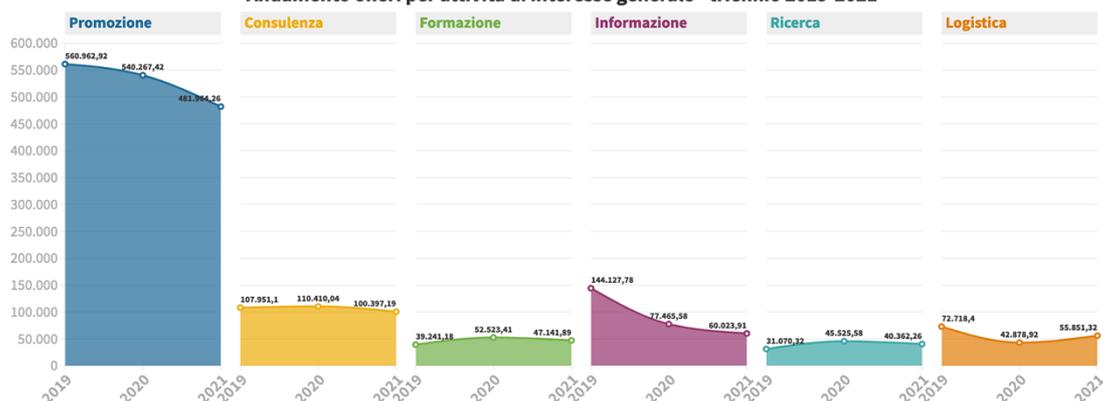
Di seguito una rappresentazione grafica della suddivisione degli oneri da attività di interesse generale, di cui all'art. 5 del CTS:

Ripartizione percentuale oneri per attività di interesse generale - anno 2021

Promozione Consulenza Formazione Informazione Ricerca e documentazione Logistica

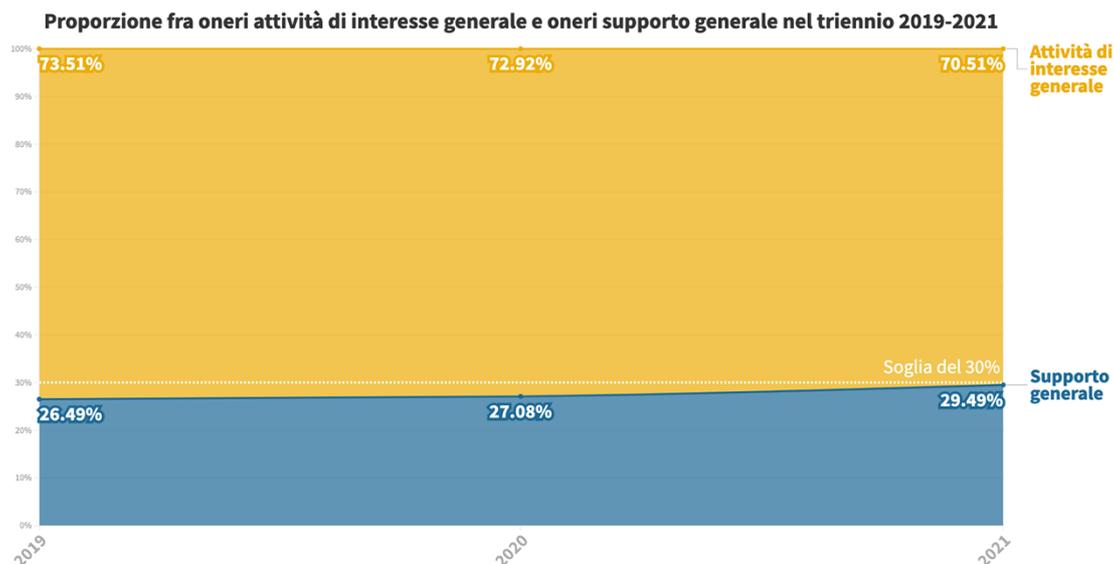


Andamento oneri per attività di interesse generale - triennio 2019-2021



Un'altra interessante lettura di dati desunti dal bilancio economico 2021 consiste nella classificazione di oneri relativi allo svolgimento delle attività di interesse generale per Euro 785.740,83 (*oneri di Missione*) e oneri di supporto generale (*oneri di Struttura*) per 328.583,08 Euro.

Il grafico sottostante evidenzia nel triennio 2019-2021 il rapporto costante tra i due suddetti raggruppamenti di costi, mantenendo un'incidenza dei costi di supporto generale sempre al di sotto della percentuale del 30%.



INFORMAZIONI PATRIMONIALI

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

ATTIVITÀ

Descrizione	2021 (€)	
Quote associative	2.400,00	0,17%
Immobilizzazioni vincolate	35.149,47	2,54%
Immobilizzazioni finanziarie	4.547,00	0,33%
Disponibilità liquide	1.315.266,23	95,02%
Crediti diversi	14.362,81	1,04%
Ratei e risconti attivi	12.406,27	0,90%
Totale attività	1.384.131,78	100%

PASSIVITÀ

Descrizione	2021 (€)	
Patrimonio netto	267.737,49	19,34%
Fondi per rischi ed oneri futuri	539.200,17	38,96%

Fondi trattamento fine rapporto	407.536,14	29,44%
Passività correnti	129.922,56	9,39%
Ratei e risconti passivi	39.735,42	2,87%
<i>Totale passività</i>	1.384.131,78	100%

MONITORAGGIO

SVOLTO

DALL'ORGANO

DI CONTROLLO

**RELAZIONE DI MONITORAGGIO DELL'OSSER-
VANZA DELLE FINALITÀ CIVICHE, SOLIDARI-
STICHE E DI UTILITÀ SOCIALE E ATTESTA-
ZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SO-
CIALE CHIUSO AL 31/12/2020 AI SENSI DE-
GLI ARTT. 14 E 30 CTS**

Relazione dell'organo di controllo all'Assemblea dei soci CESVOP sul Bilancio sociale chiuso al 31/12/2021

Rendicontazione della attività di monitoraggio e dei suoi esiti

Ai sensi dall'art. 30, comma 7, del Codice del Terzo Settore, l'organo di controllo, appena nominato in data 12.5.2022 dall'Assemblea dei delegati del Cesvop, da atto che il precedente organismo collegiale di controllo ha svolto nel corso dell'esercizio 2021 l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte del Cesvop, con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 5, 6, 7 e 8 dello stesso Codice del Terzo Settore.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

- la verifica dell'esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale di cui all'art. 5, co. 1, per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle indicate nell'art. 5, co. 1, del Codice del Terzo Settore, purché nei limiti delle previsioni statutarie e in base a criteri di secondarietà e strumentalità stabiliti con D.M. 19.5.2021, n. 107;
- il rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, la cui verifica, nelle more dell'emanazione delle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 del Codice del Terzo Settore, è stata svolta in base a un esame complessivo delle norme esistenti e delle best practice in uso;
- il 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'art. 8, co. 3, lett. da a) a e), del Codice del Terzo Settore.

Attestazione di conformità del bilancio sociale alle Linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Ai sensi dall'art. 30, comma 7, del Codice del Terzo Settore, l'organo di controllo, appena nominato in data 12.5.2022 dall'Assemblea dei delegati del Cesvop, da atto che il precedente organismo collegiale di controllo, ha svolto nel corso dell'esercizio 2021 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto dal Cesvop, alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

L'Ente ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2021 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, abbiamo verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. L'organo di controllo da atto che il comportamento del precedente organismo collegiale di controllo è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo

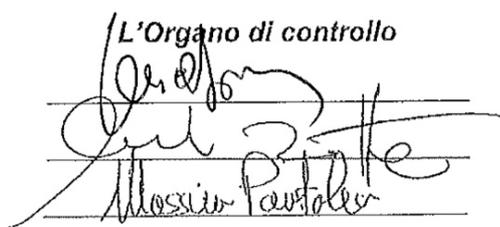
degli enti del Terzo settore, pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, sono stati verificati anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.

Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti all'attenzione del precedente organismo collegiale di controllo né all'attenzione del presente organo di controllo elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale dell'ente non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.

Palermo, 26/5/2022

Dott. Vincenzo Bonomo
(Presidente)
Dott. Andrea Pisciotta
(membro effettivo)
Dott. Massimo Pantaleo
(membro effettivo)

L'Organo di controllo

Massimo Pantaleo

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.

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
info@cesvop.org
segreteria@pec.cesvop.org