
Bilancio Sociale 2021

Sommario

1	Premessa.....	4
2	Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale.....	5
3	Informazioni generali.....	7
3.1	L'identità dell'organizzazione	7
3.2	La storia	7
3.3	La missione: valori e finalità perseguite	13
3.4	Le attività statutarie	13
3.5	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti..	15
4	Struttura, governo e amministrazione	16
4.1	La compagine sociale.....	16
4.1.1	Consistenza a composizione della compagine sociale.....	16
4.1.2	Ripartizione per localizzazione geografica	16
4.1.3	Analisi della rappresentatività della compagine sociale.....	16
4.2	Il sistema di governo e controllo	17
4.2.1	L'assemblea degli associati	17
4.2.2	L'organo di amministrazione	17
4.2.3	Il presidente	18
4.2.4	L'organo di controllo	18
4.2.5	Altri organi sociali previsti dallo statuto.....	18
4.3	I portatori di interesse	19
4.3.1	Analisi dei portatori di interesse.....	20
4.3.1.1	Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV.....	20
5	Persone che operano nel CSV.....	22
5.1	L'articolazione organizzativa	22
5.1.1	Descrizione della struttura organizzativa	22
5.2	Le risorse umane	23
5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite	23
5.2.2	Formazione delle risorse umane retribuite	24
5.2.3	Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane	24
5.2.4	Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie	24
6	Obiettivi e attività del CSV	25
6.1	Gli obiettivi	25
6.1.1	Le aree di bisogno.....	25

6.1.2	La programmazione	26
6.1.2.1	Gli obiettivi di gestione individuati.....	27
6.2	Le modalità di erogazione dei servizi.....	28
6.3	I destinatari dei servizi del CSV.....	31
6.3.1	Le associazioni censite	31
6.3.2	Gli utenti di CSV Marche	31
6.4	Le attività di CSV Marche	32
6.4.1	Il quadro generale delle attività	32
6.4.2	La comunicazione istituzionale.....	32
6.4.3	Promozione, orientamento e animazione territoriale	33
6.4.3.1	Animazione Territoriale	33
6.4.3.2	Premessa ai progetti di promozione del volontariato nelle scuole.....	39
6.4.3.3	Progetti educativi nelle scuole secondarie di secondo grado	40
6.4.3.4	Progetti educativi nelle scuole primarie e secondarie di primo grado	41
6.4.3.5	Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile	42
6.4.3.6	Orientamento al volontariato	43
6.4.4	Formazione.....	44
6.4.4.1	L'offerta formativa del CSV	44
6.4.4.2	Le attività formative proposte dalle associazioni	45
6.4.5	Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	46
6.4.6	Informazione e Comunicazione.....	51
6.4.7	Ricerca e Documentazione.....	55
6.4.7.1	Gestionale CSV	55
6.4.7.2	Ricerca sul volontariato marchigiano.....	55
6.4.8	Supporto tecnico-logistico	55
6.4.8.1	Prima accoglienza, beni e sale in prestito, spazio coworking, videoconferenze e stanze virtuali	55
6.4.8.2	Sperimentazione Gestionale ETS VeryFico.....	56
6.5	Altre attività.....	57
7	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	58
7.1	Strumenti per la qualità	58
7.1.1	Gradimento sul servizio	58
7.1.1.1	Servizi di formazione	58
7.1.1.2	La valutazione del servizio di consulenza.....	59
7.1.2	Progettazione extra FUN	64
7.2	Gli obiettivi di miglioramento.....	66
8	Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo	67
9	Questionario di gradimento del bilancio sociale	68

1 Premessa

Anche quest'anno CSV Marche presenta il suo Bilancio sociale 2021, elaborato secondo le Linee guida emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e secondo le Linee guida di CSVnet per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di terzo settore accreditati come Csv.

Con questo strumento, che rivolgiamo agli stakeholder interni ed esterni, offriamo una rendicontazione delle attività svolte e dei risultati ottenuti per il perseguimento della mission, attraverso una fotografia articolata che parte dal chi siamo, la nostra organizzazione, gli obiettivi, i nostri destinatari e arriva ai servizi erogati con i relativi dati, tenendo insieme le dimensioni gestionale, strategica, relazionale e della rendicontazione economica.

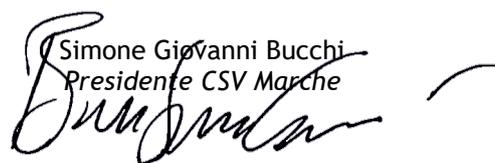
Anche il 2021 è stato pesantemente segnato dalla pandemia da Covid-19, con il protrarsi di una situazione di incertezza e difficoltà che ha pesato sulle attività degli Ets marchigiani - complessivamente si sono rivolte al CSV il 53% delle organizzazioni di volontariato ed il 63% delle associazioni di promozione sociale - e ha inciso anche sull'offerta di servizi da parte di CSV Marche, sia dal punto di vista delle modalità di erogazione sia dal punto di vista dell'adeguamento di servizi esistenti che dell'implementazione di nuovi servizi. Dunque, anche questo Bilancio sociale va letto in questo contesto.

Per il mondo del terzo settore l'elemento di maggiore novità del 2021 è stato l'avvio del Runts (Registro unico nazionale del terzo settore), diventato operativo a novembre, e di pari passo, in questo percorso di avvicinamento, per CSV Marche è rimasta prioritaria l'attività di accompagnamento degli Ets per l'adeguamento alle nuove normative, dagli statuti ai nuovi schemi di bilancio: delle 4.311 consulenze di approfondimento erogate infatti, il 91% sono state su temi di supporto tecnico. Oltre all'area consulenza naturalmente, il Bilancio sociale rende conto - con dati numerici e spiegazioni - anche dei percorsi e progetti nelle aree promozione, orientamento e animazione territoriale, che hanno coinvolto il CSV sul piano locale, regionale e anche europeo, dei nostri corsi di formazione per gli Ets, delle attività e i servizi di informazione e comunicazione, supporto tecnico e logistico, ricerca e documentazione.

Dunque, una pubblicazione capace di farci comprendere meglio e di comunicare cosa abbiamo fatto, e alla luce dei risultati, di orientare ancora meglio il lavoro di quest'anno in coerenza con la nuova programmazione 2022.

Buona lettura!

Simone Giovanni Bucchi
Presidente CSV Marche



2 Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale ha come oggetto l'attività istituzionale realizzata dal CSV nell'annualità 2021. In un contesto in continua evoluzione sia dal punto di vista fenomenologico (cosa accade intorno al CSV e alle ODV), legislativo (la riforma del Terzo Settore e l'istituzione del RUNTS) e ancora fortemente influenzato dalla pandemia Covid, il BS cerca di rappresentare sia il consolidamento delle attività "classiche" che la capacità di adattamento messa in campo dalle donne e dagli uomini che vi lavorano. Il BS rappresenta la chiusura di un ciclo di partecipazione che inizia con la programmazione partecipata e si conclude con il Bilancio Sociale in un rapporto consapevole con gli stakeholder al fine di rafforzare la fiducia e la responsabilità tra le organizzazioni che vivono la comunità locale e regionale nel suo insieme. Nella redazione delle varie parti del Bilancio Sociale vi sarà dunque attenzione a cogliere i cambiamenti che hanno fortemente influenzato la realizzazione delle attività programmate per riadattarle al contesto influenzato dall'isolamento sociale e alle nuove problematiche alle quali le associazioni si sono trovate a rispondere, modificando anche il proprio modo di lavorare. Accanto a questo si leggerà un rafforzato rapporto con gli ETS e con i territori e le organizzazioni che li caratterizzano.

Il BS rappresenta lo strumento di controllo e valutazione della gestione in termini di efficacia e di efficienza, soddisfa le esigenze informative essenziali dei soggetti esterni interessati all'attività del CSV, supporta e orienta le decisioni e i comportamenti futuri di tutti coloro che a vario titolo intrattengono rapporti con l'organizzazione.

Il processo

Il percorso di redazione del bilancio sociale è iniziato a partire dall'approvazione del programma delle attività 2021 e la definizione della struttura di raccolta dei dati, condivisa con gli operatori che effettivamente agiscono le azioni e con i referenti delle varie aree.

Per la redazione del Bilancio Sociale una funzione rilevante viene svolta dalla piattaforma informatica che è utilizzata per accompagnare tutte le fasi garantendo:

- la profilazione di tutti i tipi di organizzazioni utenti,
- la registrazione dei servizi con l'assegnazione alle organizzazioni richiedenti,
- il monitoraggio a livello territoriale e regionale dell'andamento dei servizi.

La piattaforma ha una funzione strategica soprattutto in funzione della riforma del Terzo Settore e della necessità di dotarsi di strumenti che consentano alle Organizzazioni di dare conto di quello che fanno, coniugando gli obblighi di trasparenza e rendicontazione sociale con quelli di gestione delle attività e dei progetti.

Responsabili dell'inserimento dati nel gestionale sono le lavoratrici ed i lavoratori, ciascuno per la propria area di competenza; responsabile dell'elaborazione dati è il referente del gestionale. L'incrocio dei dati permette di basare la redazione del bilancio sociale su un robusto sistema di fonti informative.

Sia i dati quantitativi che quelli qualitativi sono rielaborati dal responsabile dell'area IT e quindi analizzati da un gruppo di persone che rappresentano le diverse aree organizzative (cfr. organigramma) attraverso un primo step di lavoro individuale ed un secondo condiviso in gruppo.

La supervisione alla redazione del BS è curata dalla referente dell'area programmazione e valutazione.

Il documento redatto viene inviato e illustrato in prima istanza al Direttivo del CSV e quindi dall'Assemblea degli associati, organo al quale il Bilancio Sociale viene sottoposto per la sua approvazione, che avverrà congiuntamente al bilancio di esercizio.

Il bilancio sociale una volta approvato dall'assemblea degli associati sarà pubblicato, come tutte le versioni precedenti, sul nostro sito internet nella sezione "Programmi e Bilanci".

Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Ogni Bilancio Sociale ha una sua strategicità, risponde cioè ad un fabbisogno conoscitivo puntuale che può essere più o meno rilevante, tra gli altri, sia rispetto agli obiettivi del programma, che in maniera più ampia rispetto agli obiettivi del CSV, rispetto cioè alla sua *mission* sociale

Metodologia e tecniche

Nel corso degli anni si sono consolidate alcune metodologie che utilizzano tecniche che si riferiscono ad approcci standard e non standard, in particolare:

- Tecniche qualitative basate sul coinvolgimento degli attori rilevanti: Brainstorming e NGT (Nominal Group Technique),
- Strumenti quali questionari di valutazione e autovalutazione a risposta chiusa,
- Tecniche di raccolta dati quantitativi - piattaforma informativa del CSV.

Dato il momento storico contraddistinto dalla pandemia i momenti partecipati sono stati realizzati alcuni in presenza e molti attraverso piattaforme online.

Il documento del BS viene utilizzato inoltre per favorire il processo di programmazione partecipata dell'annualità successiva.

Per la redazione del presente bilancio sociale ci si è attenuti al Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, pubblicato nella GU n.186 del 9-8-2019).

In particolare, si evidenziano i principi che hanno orientato la stesura del Bilancio Sociale 2021:

1. la rilevanza delle informazioni trattate in relazione alle funzioni del Bilancio Sociale;
2. la completezza delle informazioni sugli oggetti valutati e sulle caratteristiche utili alla presentazione a soggetti esterni interessati a valutare i risultati del CSV;
3. la trasparenza nella gestione del processo di identificazione degli oggetti analizzati, del sistema di raccolta e trattamento delle informazioni necessarie a valutare le attività realizzate dal CSV;
4. neutralità nella rappresentazione dei dati;
5. competenza dei dati presentati in relazione all'anno di riferimento del Bilancio Sociale, ossia al 2021;
6. chiarezza - il Bilancio Sociale è strutturato in modo da rendere facilmente comprensibile sia i contenuti presentati che il processo di costruzione degli stessi;
7. veridicità e verificabilità dei dati, in particolare si fa riferimento alle fonti di informazione e al modo con il quale sono stati raccolti i dati;
8. attendibilità nella presentazione dei dati positivi e di quelli negativi;
9. autonomia dei soggetti esterni che hanno aiutato a gestire la raccolta dei dati, la loro elaborazione e lettura.

3 Informazioni generali

3.1 L'identità dell'organizzazione

Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche (CSV Marche) è un'associazione di secondo livello che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

CSV Marche è un'associazione riconosciuta con caratteristiche statutarie conformi a quelle previste per gli ETS in attesa di istituzione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore di cui all'art. 45 del Codice del Terzo Settore al quale intende iscriversi nella sezione "Altri Enti". L'articolazione territoriale prevede una sede regionale, cinque sportelli provinciali e 14 sportelli territoriali.

I RIFERIMENTI

CSV Marche

Via della Montagnola 69/a
60127 Ancona (AN)
Partita Iva: 02596800421
Codice Fiscale: 93067520424
Mail segreteria@csv.marche.it
PEC csvmarche@pec.it

3.2 La storia

Di seguito riportiamo le tappe principali della storia di CSV Marche.

1997	Il 4 luglio si costituisce, per iniziativa di 18 organizzazioni di volontariato, l'AVM regionale (Associazione volontariato Marche), un'associazione di secondo livello, la cui base sociale è rappresentata esclusivamente da Odv iscritte al Registro regionale. Primo presidente dell'AVM viene eletto Alberto Astolfi.
1998 - 1999	Nel 1998 l'AVM partecipa al bando e si aggiudica la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche, a dimensione regionale, che diventa operativo nei primi mesi del 1999. Prendono forma e si animano la sede regionale di Ancona e i 4 sportelli provinciali (Pesaro, Ancona, Macerata e Ascoli Piceno). Il CSV si dota del proprio logo istituzionale ed esce il primo numero dell'house organ, "Volontariato Marche", il periodico cartaceo di informazione sociale, realizzato e pubblicato dal CSV.
2000	È il primo anno in cui il CSV Marche propone una sua offerta formativa rivolta alle associazioni ed avvia l'attività di sostegno alle iniziative formative promosse dalle stesse associazioni. Va on line la prima versione del sito internet www.csv.marche.it . Nasce "Volontaria... mente", il primo dei progetti scuola del CSV, rivolto alle scuole superiori. Apre lo sportello territoriale CSV di Fermo. Inizia la collaborazione con il Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.
2001	Si costituiscono le 5 Avm provinciali. Viene attivato il numero verde gratuito per chiamare gli sportelli CSV. Si lavora alla prima indagine-censimento sulla realtà del volontariato marchigiano, poi pubblicata l'anno seguente. Si consolida il servizio di grafica e stampa, da subito tra i più richiesti dalle associazioni e nasce il servizio di accompagnamento contabile-amministrativo per le Odv. Sono stampate le prime tre guide operative per le associazioni sui temi: assicurazioni e volontariato, privacy e volontariato, registro regionale e personalità giuridica. Si inaugura la felice tradizione delle Feste del Volontariato in piazza: le prime vanno in scena a Macerata, Porto S. Elpidio, S. Benedetto del Tronto, Ancona e Pesaro.
2002	Viene attivato in pianta stabile un ufficio stampa e comunicazione a servizio delle associazioni. Il Progetto scuola del CSV coinvolge anche le scuole elementari e medie, così nasce "Mr. cittadino". Il CSV Marche promuove il primo bando per il sostegno economico e la collaborazione ai progetti presentati dalle Odv operanti in regione.
2003	Nasce il servizio di accompagnamento alla redazione del Bilancio sociale delle associazioni. Prende vita il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio (che sostituisce il Collegamento) e l'AVM - CSV partecipa alla sua costituzione.

2004	<p>Viene lanciato "Arco", il software gestionale per la tenuta della contabilità, ideato e sviluppato internamente, che il CSV mette gratuitamente a disposizione delle organizzazioni di volontariato.</p> <p>In collaborazione con l'Assessorato regionale ai Servizi sociali, viene promossa la prima grande campagna di promozione al volontariato.</p> <p>Enrico Marcolini diventa il secondo presidente dell'AVM - CSV Marche.</p>
2005	<p>L'AVM - CSV si accredita come Ente di Servizio Civile presso l'Unsc fungendo da organizzazione di coordinamento per tutte le associazioni interessate.</p> <p>Nasce il portale www.volontariatomarche.it, nel quale trovano gratuitamente ospitalità i siti delle Odv marchigiane.</p> <p>Si avvia la fondamentale attività di animazione territoriale finalizzata alla creazione di coordinamenti e rappresentanze delle associazioni per un più qualificato esercizio del ruolo politico del volontariato.</p>
2006	<p>Il CSV Marche presenta il volume "Il volontariato nelle Marche uno sguardo d'insieme", contenente tre diversi contributi sulla realtà del volontariato marchigiano: l'indagine su dati Istat; la ricerca "Volontariato e... motivazioni"; la ricerca "Volontariato e... bisogni, opportunità, territorio".</p> <p>È il primo anno del progetto "Giovanilmente", un concorso di idee rivolto a giovani tra i 16 e i 30 anni per interventi da realizzare in aree che li vedano coinvolti.</p> <p>Si svolge per la prima volta nelle Marche, a Senigallia (An), la 4^a edizione annuale del Seminario nazionale dei CSV, promosso da CSVnet, sul tema "Il ruolo dei CSV nella promozione delle reti locali, tematiche e nazionali del volontariato" con la partecipazione di dirigenti e operatori dei CSV da tutta Italia.</p> <p>Il CSV Marche entra a far parte del Forum regionale del Terzo settore.</p>
2007	<p>È l'anno del bando per l'informatizzazione delle Odv: tra tutte le domande pervenute il CSV assegna 100 computer ad altrettante associazioni.</p> <p>Va on line ad ottobre la nuova versione del sito internet www.csv.marche.it, che si arricchisce di notizie di attualità, comunicati, aggiornamenti su attività e scadenze d'interesse per il volontariato marchigiano. Si consolida CSV informa, la newsletter settimanale del CSV.</p> <p>Prende forma l'idea del progetto "Volontariato ed Imprese", pensato per avviare percorsi di collaborazione tra organizzazioni di volontariato e realtà imprenditoriali.</p> <p>Viene promossa la rassegna "I sabati del volontariato", incontri mattutini in facoltà, con autorevoli esperti del settore sul piano nazionale.</p> <p>Il CSV Marche e la Regione promuovono a Loreto (An) la Conferenza regionale del volontariato "Le vie per un vero protagonismo".</p>
2008	<p>È il decimo anno di attività del CSV, che si caratterizza per il consolidamento dei servizi e delle iniziative esistenti e per tre importanti iniziative pubbliche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la massiccia campagna regionale di promozione del volontariato "Volontari non per caso" che vede nel ruolo di testimonial l'attore Neri Marcorè. Progettata e realizzata internamente dall'Area comunicazione del CSV, la campagna ha previsto, tra le altre cose, un'interazione diretta con oltre 120 associazioni aderenti e l'invio postale di un pieghevole a 500mila famiglie marchigiane • "Dire Fare meeting", una festosa e ricca manifestazione di tre giorni sul lungomare di Porto S. Elpidio, per celebrare i 10 anni del CSV e far incontrare la cittadinanza, in particolare i più giovani, con il mondo del volontariato • il convegno nazionale "Ha un futuro il volontariato?", come momento di riflessione su quanto realizzato in passato e punto di partenza per qualificare e rendere sempre più incisiva l'azione futura del CSV. • Viene avviata una collaborazione tra CSV Marche e il gruppo Radio center music - èTV Marche, per una rubrica fissa dedicata al volontariato in onda sull'emittente radio-tv. <p>Inoltre, per la campagna fiscale del 5 per mille, il CSV Marche realizza uno spot radiofonico con testimonial la campionessa olimpica di scherma Valentina Vezzali.</p> <p>Il CSV Marche lancia il servizio "Beni Usati & Solidali" per permettere ad aziende private ed enti pubblici delle Marche che hanno beni usati da dismettere, di destinarli gratuitamente alle associazioni di volontariato della regione.</p>
2009	<p>Si realizza, dopo sette anni dalla prima edizione, un'indagine-censimento sulla presenza e le caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano e si porta a compimento il primo percorso di ricerca finalizzato a "misurare" il valore sociale ed economico garantito dal volontariato alla comunità marchigiana.</p> <p>Viene inoltre presentata in Regione la pubblicazione "Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione", curata dal CSV e dal Co.ge. Marche, sull'impatto dei progetti promossi dalle Odv con il bando CSV.</p> <p>Nel decennale del progetto scuola, il CSV presenta in un convegno percorsi e risultati di quest'esperienza, raccolti nel volume "Chi si offre volontario?".</p> <p>In occasione dell'Assemblea del volontariato italiano a Roma, il presidente e il direttore del CSV Marche partecipano alla delegazione del volontariato e del Terzo settore ricevuta al Quirinale dal Presidente della Repubblica Napolitano.</p>

2010

È l'anno della crisi finanziaria mondiale che ha avuto pesanti ripercussioni anche sull'attività del CSV, riducendo drasticamente le risorse a disposizione ed imponendo un ripensamento dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi e delle attività.

L'house organ del CSV, "Volontariato Marche", diventa semestrale e cambia linea editoriale dedicandosi principalmente ai progetti più originali, innovativi e d'impatto, promossi dalle associazioni marchigiane.

Il CSV Marche, in collaborazione con le principali associazioni di categoria delle Marche, promuove la prima edizione del Premio "Volontariato & Imprese", un bando di concorso per valorizzare le esperienze più innovative di partnership tra profit e volontariato marchigiano.

CSV Marche e Regione Marche promuovono il convegno "Il valore sociale ed economico del volontariato" con una tavola rotonda condotta dal giornalista Rai Giovanni Anversa.

Viene inaugurata in Ancona la nuova "casa" del CSV, che ospita sportello provinciale e sede regionale: 500 mq tra uffici e ampi spazi al servizio del volontariato.

Il presidente del CSV Marche diventa uno dei tre portavoce del volontariato all'interno del Forum regionale del Terzo settore.

2011

È l'anno in cui si materializza la consapevolezza che le risorse finanziarie a disposizione del CSV si attesteranno stabilmente per il presente e per gli anni a venire su livelli notevolmente inferiori al recente passato. Da qui la necessità e la volontà di ripensare l'identità dell'AVM quale impresa sociale, che mette in campo ogni risorsa e strumento al fine di reperire i fondi necessari alla realizzazione delle proprie attività e progetti.

In tale contesto si potenzia in particolare l'impegno nel settore della progettazione europea e si avviano due fondamentali percorsi: la vendita di servizi a pagamento ad altre organizzazioni non profit diverse dal volontariato ed un'azione sistemica di fundraising rivolta essenzialmente alle realtà imprenditoriali marchigiane.

Viene attivata un'area riservata sul sito del CSV per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.

Viene pubblicato il volume "Quanto conta il volontariato nelle Marche? I numeri, le caratteristiche ed il valore del volontariato marchigiano", che ha censito e analizzato in dettaglio la presenza delle associazioni nelle Marche, esplorando anche la possibilità di una misurazione del valore sociale ed economico del volontariato, frutto di una ricerca condotta da Regione Marche, CSV e Università di Urbino.

Il CSV organizza a Senigallia il convegno "Volontariato, imprese ed istituzioni: quale contributo al benessere del territorio?", con la partecipazione, tra gli altri, del portavoce della Campagna "Sbilanciamoci" Giulio Marcon, e l'amministratore di Nero Giardini SpA Enrico Bracalente.

Il presidente regionale CSV Enrico Marcolini e il presidente provinciale di Pesaro e Urbino Simone Bucchi sono eletti nel direttivo nazionale di CSVnet.

Viene siglato un accordo tra Direzione regionale dell'Agenzia delle Entrate, CSV Marche e Forum regionale Terzo settore per intensificare e migliorare i rapporti di collaborazione e di assistenza tra l'Agenzia e le organizzazioni del Terzo settore.

2012

Per favorire sempre di più l'accesso delle Odv ai programmi di finanziamento europeo, il CSV Marche organizza due partecipati Info day sui programmi "Europa per i cittadini" e "Grundtvig".

Dopo un lungo percorso di confronto, che ha visto in prima linea anche il CSV Marche, viene approvata la nuova Legge regionale sul volontariato.

Si riuniscono in Regione Marche gli "Stati generali del terzo Settore" su iniziativa del Forum Terzo Settore Marche, di cui fa parte il CSV.

Il CSV è partner dei progetti europei "Go to goal" e "Up & go 3".

Viene promossa la nuova campagna regionale di sensibilizzazione al volontariato "Dai una mano anche tu – Fai volontariato", ideata e sviluppata internamente, con protagonisti 10 volontari marchigiani che ci mettono letteralmente la faccia: affissioni nei maggiori comuni della regione, pieghevoli, spot radio e spazio web dedicato.

Il CSV Marche entra a far parte del progetto editoriale "Vdossier" con i CSV di Milano e Messina, ed escono i primi due numeri della nuova rivista di approfondimento sul volontariato (che per le Marche prende il posto del periodico "Volontariato Marche").

Il CSV Marche sbarca ufficialmente sui social, con una propria pagina Facebook, un profilo su Flickr e un canale YouTube.

Il CSV Marche è gestore del progetto per le scuole "I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata", finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con la Provincia di Ancona, tra gli enti coattuatori.

Nell'ambito dell'animazione territoriale viene realizzato un percorso formativo curato dalla Fondazione per la Cittadinanza Attiva, diretta dal prof. Giovanni Moro.

Con l'entrata in vigore di un nuovo statuto, l'associazione ente gestore assume la denominazione omonima di Centro servizi per il volontariato delle Marche.

Il CSV Marche dedica il suo annuale convegno al futuro della sanità marchigiana e al ruolo del volontariato.

2013	<p>Viene firmato un protocollo d'intesa tra CSV e CONI Marche per avviare un'attività di collaborazione per promuovere i valori che legano il volontariato al mondo dello sport e valorizzare l'impegno dei volontari nelle società sportive, attraverso una serie di iniziative comuni e servizi offerti reciprocamente.</p> <p>Viene radicalmente rivisto e ridotto il ruolo del CSV come ente accreditato per il Servizio civile.</p> <p>Viene lanciata "Chi dà una mano... diventa grande" la seconda fase della campagna 2012 di promozione del volontariato, con testimonial d'eccezione Neri Marcorè, negli insoliti panni di volontario.</p> <p>Il CSV Marche è partner del grosso progetto europeo NetAge (Support network for quality ageing) che coinvolge 6 paesi e 12 partner, con la Regione Marche capofila.</p> <p>Viene sottoscritto tra CSV Marche e Dg Terzo settore del Ministero del Lavoro e Politiche sociali un accordo quadro di programma per la promozione dei temi e le esperienze del volontariato, della solidarietà e della responsabilità sociale d'impresa.</p> <p>Dalla collaborazione tra CSV Marche e Divisione Commerciale Marche di Poste Italiane viene sviluppato e poi adottato a livello nazionale, un pacchetto di sconti e agevolazioni su prodotti e servizi postali dedicati alle Odv e al mondo non profit.</p> <p>Il CSV Marche è partner del progetto per le scuole superiori "Legalità... Be connected! Percorsi di cittadinanza attiva nelle province di Ancona, Macerata e Fermo", finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'iniziativa nazionale "Azione ProvincEgiovani", che ha coinvolto circa 1000 studenti.</p> <p>Viene avviata la prima campagna di tesseramento soci di CSV Marche, supportata da una serie di convenzioni con varie aziende, per prodotti e servizi a condizioni e prezzi vantaggiosi riservate alle Odv socie.</p> <p>Nell'ambito del progetto "Volontariato & Imprese", vengono attivate partnership solidali con il Consorzio Consav di Ascoli Piceno, Aethra.net Srl di Ancona, Coop Adriatica, Wind Business Partner Seierre Srl di Ancona, Xerox e Curvet SpA.</p>
2014	<p>Viene sottoscritto un protocollo d'intesa tra CSV Marche e ACLI delle Marche, per l'avvio di un nuovo percorso di collaborazione finalizzato al sostegno delle rispettive realtà associate.</p> <p>Dopo averlo ampliato e rinnovato, il CSV Marche (ri)lancia "Beni & Servizi Solidali", un servizio on line rivolto ad enti, aziende e cittadini, per destinare gratuitamente alle Odv marchigiane beni usati da dismettere o beni in prestito, ma anche servizi e competenze professionali.</p> <p>Il CSV Marche avvia un'azione di advocacy, su tutti i territoriali provinciali, con la partecipazione di numerose Odv, per sbloccare l'iter di costituzione dei Comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute, istituiti con legge regionale nel 2003.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto regionale "Marche_active@net", finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche della famiglia: un'azione di rete territoriale a sostegno delle politiche per l'invecchiamento attivo e la solidarietà intergenerazionale.</p> <p>Viene sottoscritto e presentato alle Odv marchigiane un protocollo d'intesa tra il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria e il CSV Marche, per attività di volontariato con persone sottoposte a condanne penali, in misura alternativa alla detenzione.</p> <p>Si conclude il progetto "Legami legali - Percorsi di educazione alla legalità per i giovani della regione Marche" realizzato dal CSV Marche, con il cofinanziamento della Regione, in 9 Istituti scolastici delle Marche.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto europeo di mobilità "Volunteering@work" che ha messo a disposizione 86 training formativi di una settimana all'estero, per volontari, professionisti o aspiranti tali nelle organizzazioni del Terzo settore; il CSV è anche partner del progetto europeo "Get your way".</p> <p>Nell'ambito del progetto "Home care premium", il CSV Marche stipula convenzioni con 13 Ambiti territoriali sociali della regione per promuovere l'azione del volontariato all'interno del progetto e realizzare corsi di formazione sul sostegno alla non autosufficienza.</p> <p>Il CSV Marche partecipa al programma "Volontari per Expo", gestendo un centinaio di colloqui di orientamento a livello regionale.</p> <p>In collaborazione con Trenitalia e Rfi, il CSV promuove una manifestazione d'interesse per progetti di utilizzo delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, da parte di organizzazioni del Terzo settore.</p>
2015	<p>Viene condotto in 8 scuole superiori delle Marche il progetto "#culturiamo" promosso dal CSV Marche con il cofinanziamento della Regione Marche, per promuovere cittadinanza attiva e partecipazione giovanile, potenziando percorsi di integrazione e socializzazione tra studenti provenienti da culture diverse.</p> <p>Il CSV Marche sottoscrive con il Centro Minorile Marche - Ufficio servizio Sociale Minorenni di Ancona un protocollo per il reinserimento sociale di minori soggetti a provvedimenti giudiziari alternativi alla detenzione, attraverso lo svolgimento di attività di volontariato.</p> <p>Il giovane Simone Bucchi diventa il terzo presidente del CSV Marche.</p> <p>Il CSV Marche apre altri due canali social Twitter e Google plus, e appronta per le Odv un nuovo servizio di "Avvio al social media marketing".</p> <p>CSV Marche con Forum Terzo settore, Caritas e Convol promuovono il convegno "Quale volontariato, per quale futuro", in occasione della Giornata Internazionale del Volontariato.</p> <p>Nell'ambito del progetto "Volontariato & Imprese", vengono attivate nuove partnership solidali con Scatolificio Five srl, VL (Victoria Libertas) - squadra di basket di Pesaro, Prometeo Urbino srl, AnconAmbiente SpA, Emporio Ae - Altra economia, Azienda agricola Maria Pia Castelli.</p> <p>Dal CSV Marche nasce ufficialmente "Pronopro - servizi evoluti per il non profit", il partner professionale per i bisogni del Terzo Settore.</p>

2016	<p>Il CSV Marche, l'Anci Marche e l'Ufficio esecuzione penale esterna sottoscrivono un protocollo per potenziare il ricorso ai lavori di pubblica utilità per adulti inseriti in percorsi di messa alla prova.</p> <p>Viene inaugurata a Jesi la prima delle mostre locali del progetto fotografico nazionale "Tanti per tutti" di Fiaf e CSVnet, che nelle Marche ha visto la partecipazione di 30 circoli fotografici.</p> <p>Il CSV Marche organizza, l'evento "Voler bene alle Marche: beni comuni, benessere della comunità ed economia circolare", con istituzioni, imprese, sindacati e volontariato a confronto, con l'intervento, tra gli altri, del prof. Gregorio Arena, presidente di Labsus.</p> <p>Il CSV Marche organizza il convegno "Volontariato e sanità", sul ruolo del volontariato rispetto alla programmazione e progettazione sanitaria a livello regionale e nazionale.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto europeo "No profit skills building inclusive Europe", all'interno del programma Erasmus+, che mette a disposizione 144 training formativi all'estero nell'ambito della progettazione sociale.</p> <p>Dopo l'approvazione della Riforma del Terzo settore, il CSV promuove il convegno "Volontariato al lavoro" con l'intervento, tra gli altri, dell'On. Edoardo Patriarca, relatore di maggioranza della legge 106/16.</p> <p>A seguito del sisma del 24 agosto, il CSV Marche incontra i CSV di Terni, Lazio e Abruzzo, nello sforzo di coordinare gli aiuti offerti dalle associazioni e dai cittadini e pianificare eventuali interventi futuri nelle aree colpite dal terremoto; viene avviata una collaborazione con il network informativo "Terremoto Centroitalia"; vengono supportati gruppi spontanei di cittadini intenzionati a costituirsi in associazione per sostenere la rinascita del territorio.</p> <p>Dopo le violente scosse di ottobre, il CSV è costretto a chiudere gli sportelli CSV di Tolentino e Castelraimondo (Mc).</p> <p>Il CSV collabora all'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano, poi pubblicata nel "Rapporto 2016 sul volontariato nelle Marche", curato da CSV, Regione Marche e Osservatorio regionale Politiche sociali dell'Ars. Partecipa anche a un percorso di ricerca, curato dall'Università di Urbino, sulle politiche di welfare locali.</p>
2017	<p>Durante tutto l'anno CSV Marche assicura momenti di informazione, consulenza e accompagnamento sulla Riforma del Terzo Settore approvata ad agosto.</p> <p>Parte il progetto "Voci di Confine" promosso da Amref Health Africa Onlus, in partnership con, tra gli altri, CSV Marche per dare spazio ad una cittadinanza che non si sente rappresentata dalla chiusura – quella delle frontiere, ma anche quella degli stereotipi - e che ha voglia di capovolgere la prospettiva, che vive l'accoglienza, l'integrazione e l'apertura come un fatto normale e quotidiano e che intende riflettere criticamente sulle politiche migratorie e di cooperazione internazionale italiane ed europee, ridiscutendo gli approcci fondati su una irragionevole chiusura alla mobilità umana.</p> <p>Entra nel vivo il progetto europeo "EMPOWERING YOU - Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation", finanziato dal programma Erasmus+ e promosso da un consorzio di 6 partner europei (Cipro, Italia, Romania, Grecia, Regno Unito, Spagna), tra cui il CSV Marche è partner italiano. Presentata la piattaforma di gioco on line, sviluppata dal progetto europeo Entrinno, per promuovere l'imprenditoria sociale giovanile. La sede di Ascoli Piceno si trasferisce all'interno della Bottega del Terzo Settore.</p> <p>CSV Marche collabora insieme al Forum del Terzo Settore delle Marche all'organizzazione degli Stati Generali del Terzo Settore delle Marche, un summit tra le realtà non profit del territorio per fare il punto sul proprio ruolo e le prospettive, a livello regionale, ma anche alla luce della recente Legge nazionale di Riforma.</p> <p>In un'ottica di servizi territoriali integrati, sottoscritto un accordo di collaborazione tra il Comitato sindaci dell'Ats 1 - Pesaro e il CSV Marche per promuovere e qualificare maggiormente l'apporto del volontariato sul territorio e nei tavoli di progettazione.</p>
2018	<p>CSV sottoscrive con l'Anci Marche un protocollo d'intesa per la promozione di percorsi di recupero e cura dei beni comuni. In collaborazione con Unimc e Univpm, CSV Marche realizza la ricerca 'Giovani e volontariato nelle Marche - Quali prospettive e quali sfide'. Parte il progetto di innovazione sociale 'Famiglia al centro', di cui il CSV è partner, per mantenere l'autonomia degli anziani in casa e aiutare i familiari care giver. Continua, per tutto l'anno, l'attività formativa del CSV sul nuovo Codice del Terzo settore (D.Lgs. 117/2017), sul nuovo Regolamento europeo della privacy, sulla comunicazione social, sulla gestione dei volontari.</p> <p>Con il kick off meeting di Lampedusa, prende il via il progetto europeo triennale "Snapshots from the borders", su interdipendenza globale e cause dei flussi migratori, di cui il CSV è partner per le Marche.</p> <p>Viene emanato il primo bando della Regione Marche per i progetti di Odv e Aps (ex art. 72 D.Lgs. 117/2017 – Codice del Terzo Settore): il CSV, in collaborazione con la Regione, lo promuove sul territorio e supporta la partecipazione delle associazioni.</p> <p>Prende avvio il nuovo progetto sociale "Edu_touch", coordinato dal CSV Marche, incentrato sulla prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze, attraverso l'educazione all'uso corretto delle nuove tecnologie e la promozione del volontariato. Il CSV festeggia, insieme al Coge Marche, il suo ventennale d'attività, il 10 luglio alla Mole Vanvitelliana di Ancona con "VeNTI DI SOLIDARIETÀ", un evento fatto di interventi, testimonianze, riconoscimenti... con spettacolo finale di Giobbe Covatta. La Giornata per la pace 2018 e il relativo concorso per le scuole promossi dal Consiglio regionale Marche sono dedicati al volontariato e il CSV viene coinvolto nella promozione e nella valutazione del concorso.</p> <p>Il CSV è partner in rete con altri 40 soggetti, del nuovo progetto biennale 'Resiliamoci' (RESILienza Mobilizzazione e Opportunità per Crescere Insieme), rivolto ai minori del cratere sismico marchigiano, per promuovere un percorso educativo di resilienza attraverso interventi su tre dimensioni (personale, familiare e comunitaria).</p> <p>Nel corso del 2018 CSV Marche approva il suo nuovo statuto e la sua governance viene aperta alle associazioni di promozione sociale. A fine 2018 vengono rinnovati gli organi sociali con la conferma di Simone Bucchi nel ruolo di presidente regionale.</p>

2019

Si è adottato il nuovo logo istituzionale CSV (rinnovato l'anno precedente in occasione del ventennale), mantenendo la linearità e simbologia risultato del restyling, ma senza più riferimenti celebrativi.

È partito il progetto "Volutoring" fondo Erasmus plus con capofila una ONG Turca, partner da altri 5 paesi EU e con il coinvolgimento di OdV / Aps della Marche nella sperimentazione di una piattaforma WEB / APP innovativa per il supporto alla certificazione di competenze da parte di cittadini migranti e richiedenti asilo.

Ha preso avvio il Progetto "Cittadini si diventa" fondo FAMI - Ministero degli Interni, progetto che sta supportando percorsi di co - progettazione tra associazioni di immigrati e enti locali del comune di Ancona per avviare percorsi di riprogettazione dei servizi sociosanitari al fine di costruire, in corso d'opera, dei modelli di collaborazione tra questi attori, che tengano in considerazione il punto di vista degli immigrati.

È stato attivato il progetto "Progetto Ci Sto? Affare Fatica!" – Fondo Cariverona: Il progetto che ha durata biennale è iniziato ad aprile 2019 ed entrato nel vivo nei mesi di giugno e luglio con la realizzazione delle attività di cura dei beni comuni.

Ha avuto avvio nel 2019 il progetto APRO – Apprendere per PROgettare" fondo Erasmus – Agenzia esecutiva INAPP Roma.

È continuata l'attività formativa sui temi della comunicazione, dell'animazione, degli aspetti tecnico-amministrativi della gestione di un'associazione.

Partito a giugno il bando delle attività formative in rete per favorire la co-progettazione nella formazione, chiamando i soggetti proponenti a esplicitare bisogni formativi condivisi e presentare progetti formativi da realizzarsi in una logica di rete.

Nell'ambito consulenziale è continuato il lavoro di consulenze per l'adeguamento degli statuti di ETS e aspiranti ETS.

2020

Il 2020 è stato ovviamente caratterizzato, sia dal punto di vista organizzativo sia nella ricaduta sul terzo settore, dalla pandemia di Covid-19. Il CSV, anche a distanza, è rimasto sempre aperto e a disposizione delle associazioni e dei volontari. Tutti i servizi che non implicavano la presenza fisica (es uso delle sale riunioni) sono stati ripensati in modalità on line e sono stati forniti alle associazioni gli strumenti e la formazione per poter continuare a lavorare a distanza di pari passo con il continuo aggiornamento sulle normative emergenziali.

È partito il progetto "MARCHE ACTIVE NET AL TEMPO DEL SISMA", un percorso di animazione, formazione e sperimentazione sul tema dell'invecchiamento attivo, da realizzare in sinergia con Ambiti Sociali in un territorio in forte difficoltà come può essere quello del cratere sismico 2016, che oltre al problema della ricostruzione, deve affrontare la triplice sfida: spopolamento, invecchiamento e pandemia da Covid 19.

Si è avviato anche il progetto "Yo, un intervento ampio e complesso che vede in rete molteplici soggetti della provincia di Ancona, con l'intento di offrire orientamento e supporto ai giovani per sviluppare soft e life skills, facilitanti nei percorsi di formazione, avvicinamento al mondo del lavoro e all'impegno sociale attraverso percorsi di cittadinanza attiva e di volontariato.

Ha preso avvio, inoltre, il "Forum regionale per lo sviluppo sostenibile" gestito dal CSV Marche sulla base di un'apposita convenzione con la Regione Marche, per promuovere del coinvolgimento della società civile nella definizione della Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile.

È continuata l'attività formativa sui temi della comunicazione, dell'animazione, degli aspetti tecnico-amministrativi della gestione di un'associazione e, ovviamente, degli adempimenti legati al Covid-19.

Il CSV ha aperto un canale Instagram che si è andato ad aggiungere e a integrare ai preesistenti canali social.

Particolare attenzione, nell'ambito consulenziale è stata data al percorso di aggiornamento degli statuti e nel sostegno alle associazioni nell'accesso ai bandi Covid-19

3.3 La missione: valori e finalità perseguite

Il Csv Marche riconosce e valorizza la funzione sociale dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà, giustizia sociale e pluralismo. Sostiene e promuove l'autonomo sviluppo del volontariato marchigiano e ne favorisce l'originale apporto alle iniziative dirette al conseguimento di finalità significative nel campo sociale, sanitario, ambientale, culturale e della solidarietà civile per affermare il valore della vita, migliorarne la qualità e per contrastare l'emarginazione.

Il CSV Marche, nella convinzione che sostenere e far crescere il volontariato significa portare un contributo al cambiamento sociale, agisce ponendosi l'obiettivo di individuare i bisogni emergenti del territorio e delle organizzazioni per poterli soddisfare adeguatamente. Grazie ad una presenza

attiva e privilegiata nei contesti sociali, che gli consente di sviluppare metodologie di analisi dinamiche in grado di adattarsi all'evoluzione delle necessità, il CSV Marche valorizza le capacità del volontariato permettendo alle organizzazioni di dotarsi di competenze tecniche, organizzative e gestionali, coinvolgere nuovi soggetti, reperire risorse, intervenire sulle cause dei fenomeni sociali, darsi forme autonome di rappresentanza e di intraprendere e far conoscere le proprie iniziative. Per garantire l'attuazione di un pluralismo sociale e lo sviluppo relazionale di comunità, il CSV Marche sostiene il lavoro di rete tra gli enti del terzo settore e favorisce le sinergie operative con i soggetti pubblici e privati.

Nell'organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, il CSV Marche si ispira ai principi di qualità, economicità, territorialità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza

I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

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

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

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

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

3.4 Le attività statutarie

CSV Marche svolge le seguenti attività di interesse generale:

- m) servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- h) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
- v) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- z) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.
- f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;

- g) formazione universitaria e post-universitaria;
- j) radiodiffusione sonora a carattere comunitario, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, e successive modificazioni;
- l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- n) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni;

CSV Marche si propone di svolgere attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore. Per la realizzazione di queste attività, dal momento dell'accreditamento da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC) di cui all'art. 64 del D.Lgs. n. 117/2017, CSV Marche esercita la funzione di Centro di Servizio per il Volontariato ed organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC.

A tal fine, svolge attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a. 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 ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- b. servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad 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;
- c. servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- d. 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;
- e. 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;
- f. servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

CSV Marche potrà promuovere, organizzare e realizzare: iniziative, progetti, dibattiti, riflessioni, percorsi di informazione e formazione in materia di cittadinanza europea e cittadinanza attiva europea, democrazia, valori, storia e cultura comuni, anche attraverso la creazione di reti di lavoro e collaborazione con organizzazioni della società civile di livello comunitario e/o internazionale. Il CSV Marche per la realizzazione di tali attività si avvarrà anche della facoltà di presentare, gestire e rendicontare proposte progettuali sulle diverse linee di finanziamento esistenti a livello locale, nazionale, comunitario ed internazionale. In particolare, il CSV Marche potrà presentare proposte progettuali che mirino a realizzare attività di ricerca, supporto e sperimentazione di servizi ed interventi innovativi e sperimentali nei settori di interesse degli Enti del Terzo Settore

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

CSV Marche collabora con una pluralità di enti e reti nell'ottica di percorsi partecipati e di relazioni attive sul territorio e nella società.

In particolare, CSV Marche è socio di CSVnet (il coordinamento Nazionale dei CSV italiani), del Forum del Terzo Settore delle Marche e dell'Università della Pace delle Marche.

Inoltre, CSV Marche aderisce dal 2008 al CEV, Centro Europeo del Volontariato, rete composta da oltre 80 reti ed organizzazioni di secondo livello in rappresentanza di realtà del Volontariato di tutti i paesi dell'unione e di molti dei paesi dei Balcani e dell'Est Europa.

CSV Marche collabora attivamente con tutte le Università Marchigiane (Urbino, Macerata e Politecnica delle Marche) in percorsi di ricerca e analisi.

Proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie), afferenti in particolare al sistema dei servizi pubblici sociali e sanitari. In particolare, il CSV ha avviato e sviluppato relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche inerenti le azioni ed i progetti realizzati del volontariato.

Nel 2021 è continuata la collaborazione tra il CSV e la Regione Marche per le attività di supporto nell'ambito dell'associazionismo e della solidarietà con una convenzione triennale (2020-2022) tra il CSV e la Regione Marche - Servizio Politiche Sociali e Sport P.F. Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore, nell'ambito della quale sono state previste ulteriori attività di supporto, volte ad agevolare gli ETS operanti sul territorio della Regione Marche, potenziando e uniformando l'attività di informazione e di affiancamento negli adempimenti normativi, oltre che nelle opportunità offerte dall'Ente regionale.

La convenzione prevede attività congiunte di co-programmazione e co-progettazione nell'ambito del Gruppo tecnico di lavoro tra la Regione e il CSV istituito nel 2020. Nel contesto del Gruppo si analizzano congiuntamente le novazioni normative determinate dal CTS e dalle recenti disposizioni di attuazione, in modo da condividere una interpretazione uniforme sul territorio regionale.

Il rapporto concordato in convenzione prevede inoltre una maggiore collaborazione nell'ambito dei bandi e degli avvisi pubblici della Regione, sia negli aspetti programmatori che in quelli che emergono nella fase attuativa, e vengono concertate possibili strategie migliorative delle procedure. Questa maggiore collaborazione permette al CSV di migliorare la promozione e la presentazione delle iniziative dell'Ente regionale, oltre a poter supportare gli Ets con maggiore efficacia nella fase di presentazione delle proposte progettuali. Al contempo, la relazione privilegiata e qualificata che il CSV ha con il tessuto associativo regionale permette alla Regione di migliorare le strategie di intervento per centrare maggiormente gli obiettivi delle misure di sostegno messe in campo per il terzo settore.

Nel 2021, nell'ambito delle attività di confronto sulla riforma del Terzo settore, il gruppo tecnico di lavoro si è concentrato soprattutto sulle attività e sugli adempimenti finalizzati all'operatività del RUNTS, ovvero la gestione dei registri regionali di ODV e APS nella fase di regime transitorio e gli adempimenti per la raccolta dei dati da trasmigrare. A far data dall'operatività del RUNTS sono iniziati i confronti sulla presentazione delle istanze di iscrizione tramite la nuova piattaforma.

Per quanto riguarda i bandi, le attività in convenzione hanno riguardato soprattutto il bando della Regione Marche (D.M. 166 del 12 /11/2019) con cui sono state stanziare risorse, per far fronte alle difficoltà dell'emergenza covid, per la realizzazione del programma di interventi diretti a sostenere lo svolgimento a livello locale delle attività di interesse generale da parte delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e delle Associazioni di Promozione Sociale (APS). La collaborazione ha riguardato sia la fase di presentazione delle istanze sia la fase di rendicontazione dei contributi assegnati, agevolando in tal modo l'accesso degli enti al fondo.

4 Struttura, governo e amministrazione

4.1 La compagine sociale

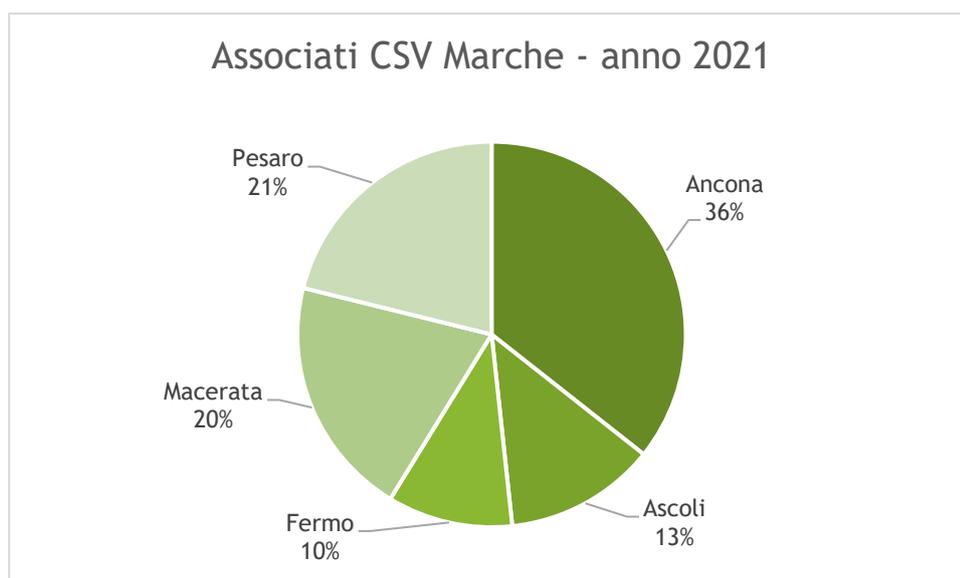
L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni di volontariato iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche e alle Associazioni di Promozione Sociale. Le organizzazioni associate devono avere almeno una sede operativa nelle Marche e accettare lo statuto di CSV Marche.

4.1.1 CONSISTENZA A COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE

A dicembre 2021 erano associate di CSV Marche 412 organizzazioni, un dato in linea con le 415 del 2020. Di queste 404 sono organizzazioni di volontariato e 8 Associazioni di Promozione Sociale.

4.1.2 RIPARTIZIONE PER LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA

Di seguito si riporta la distribuzione geografica degli associati per provincia. In generale il rapporto tra associazioni associate e popolazione va dalle 3,2 associazioni ogni 10.000 residenti della provincia di Ancona alle 2,5 della provincia di Pesaro.



4.1.3 ANALISI DELLA RAPPRESENTATIVITÀ DELLA COMPAGINE SOCIALE

Complessivamente le 404 associazioni di volontariato associate a CSV Marche rappresentano il 26% del totale delle associazioni di volontariato censite da CSV Marche ed iscritte al Registro Regionale del Volontariato.

Per quanto riguarda le Associazioni di Promozione Sociale le otto iscritte rappresentano il 2% del totale delle APS iscritte al registro regionale. Ricordiamo però che la possibilità di aderire a CSV Marche da parte delle Associazioni di Promozione Sociale è di recente istituzione (dicembre 2018).

4.2 Il sistema di governo e controllo

4.2.1 L'ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

L'organo di CSV Marche preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione è l'Assemblea degli associati.

All'Assemblea, che rappresenta l'organo sovrano dell'associazione, vengono demandati, tra gli altri, il compito di approvare il programma annuale e relativo bilancio preventivo, approvare il bilancio consuntivo, deliberare su eventuali modifiche statutarie e nominare i componenti degli organi dell'associazione che sono: il Consiglio Direttivo, l'Organo di Controllo ed il Collegio dei Garanti.

Tabella 4.1 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2021

	N. associati partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea del 27 aprile 2021	48	11,5%
Assemblea del 16 dicembre 2021	33	8,0%

4.2.2 L'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il Consiglio Direttivo che resta in carica per quattro anni. In questo mandato i consiglieri nominati dall'assemblea sono 16.

Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV. Nel 2020 il Consiglio Direttivo si è riunito 12 volte. Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018.

PARTECIPAZIONE AGLI ORGANI SOCIALI

"Tutte le cariche sociali, ad eccezione eventualmente dell'Organo di Controllo, sono conferite a titolo gratuito ed attribuiscono solo il diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute per conto e nell'interesse del CSV Marche nei modi e nelle procedure determinate dal regolamento interno." (Articolo 10 dello Statuto)

Tabella 4.2 - Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)¹

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	3°	Ass. Insieme Pesaro
Mario Argentati (Tesoriere)	3°	Avis Jesi
Simone Corradini (Vicepresidente)	1°	Insieme con voi
Daniele Antonozzi	2°	Fanula e Guardia Macerata
Raffaella Lugli	3°	Anffas Marche
Milena Trucchia	1°	Avis San Marcello
Sergio Gradara	1°	Auser Prov. Ancona
Simonetta Sgariglia	1°	Kairos
Paolo Gobbi	1°	Avis Macerata
Rosanna Marconi	1°	Auser Pesaro Centro
Lorenzo Alessandroni	1°	Auser Fossombrone
Sport Massimiliano Bianchini	1°	Arci Marche
Daniele Tassi	1°	CSI Marche
Daniela Marilungo	1°	CDS Marche Sud
Fabio Corradini	1°	Acli Marche

¹ Un componente si è dimesso nel corso del 2021

4.2.3 IL PRESIDENTE

Il Presidente rappresenta ed esprime l'unità dell'Associazione e ne esercita il coordinamento politico ed organizzativo. Egli rappresenta, agli effetti di legge, di fronte a terzi ed in giudizio, l'Associazione stessa; previa autorizzazione del Consiglio Direttivo, agisce e resiste avanti a qualsiasi autorità giudiziaria.

Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento degli affari sociali; a Lui spetta la firma degli atti sociali che impegnano il CSV Marche sia nei riguardi degli associati che dei terzi.

Il Consiglio Direttivo del 15 dicembre 2018 ha eletto Simone Giovanni Bucchi Presidente di CSV Marche per il suo secondo mandato.

4.2.4 L'ORGANO DI CONTROLLO

L'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. Esso esercita inoltre, nei casi previsti dalla legge, il controllo contabile ai sensi dell'art. 30 comma 6 del Codice Terzo settore. L'organo di controllo esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali.

L'Organo di controllo è formato da tre componenti. Nel corso del 2020 è stato nominato dall'Organismo Territoriale di Controllo Marche-Umbria il componente Michele Baldini, che ha assunto la Presidenza dell'Organo di Controllo.

Inoltre, dal 2020 all'Organo di Controllo sono state attribuite le funzioni relative alla revisione legale conformemente a quanto previsto dallo Statuto di CSV Marche essendo tutti i componenti dell'Organo in possesso dei requisiti previsti dalla legge per svolgere tale funzione. CSV Marche, infatti, ha superato per due anni consecutivi i limiti previsti dall'art. 31 del Codice del Terzo Settore (numero di dipendenti superiore a 12 ed attivo patrimoniale superiore a 1.100.000).

I componenti dell'Organo di Controllo hanno il diritto di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo. La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

Nel 2021 l'Organo di Controllo si è riunito 4 volte. Di seguito si riportano i componenti dell'organo in carica al 31 dicembre 2021.

Tabella 4.3 - Componenti dell'Organo di Controllo di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica	Mandati nell'Organo di Controllo	Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale
Michele Baldini	Presidente	1°	Dottore commercialista e revisore contabile.
Sargo Fabio	Componente	1°	Ragioniere commercialista e revisore contabile.
Gentili Giorgio	Componente	1°	Dottore commercialista e revisore contabile.

4.2.5 ALTRI ORGANI SOCIALI PREVISTI DALLO STATUTO

Il Collegio dei Garanti è l'organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna e viene eletto dall'Assemblea tra gli associati. Esso ha il compito di:

- interpretare le norme statutarie e regolamentari e fornire pareri agli organismi dirigenti sulla loro corretta applicazione;
- emettere se richiesti pareri di legittimità su atti, documenti e delibere degli organismi dirigenti;
- dirimere le controversie insorte tra associati, tra questi e gli organismi dirigenti e fra organismi dirigenti, proponendo al Consiglio Direttivo eventuali sanzioni disciplinari da irrogare.

Le decisioni del Collegio dovranno esser prese con il rispetto del diritto al contraddittorio e sono da intendersi quali inappellabili. Delle proprie riunioni i Garanti redigono apposito verbale.

Il Collegio è composto da tre membri. Nel 2021 non si è riunito.

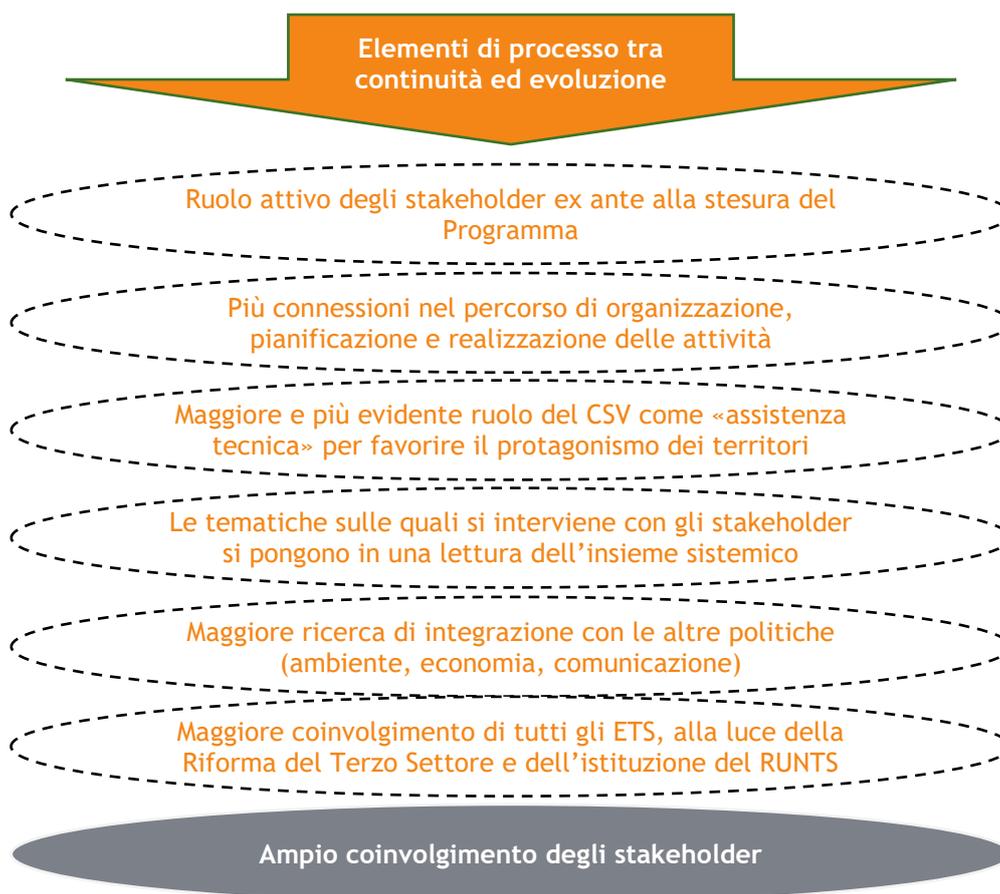
Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018.

Tabella 4.4 - Componenti del Collegio dei Garanti di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica	Mandati
Marcolini Enrico	Presidente	1°
Ciotti Giuliano	Consigliere	1°
Brugnoni Francesco	Consigliere	1°

4.3 I portatori di interesse

Il lavoro con i portatori di interesse esterni ed interni al CSV è uno spazio aperto di partecipazione nella fase della programmazione, per elaborare azioni effettivamente aderenti ai fabbisogni e alle istanze delle comunità locali e per costruire un patto di fiducia e trasparenza capace di portare visione ed innovazione; nelle fasi di condivisione di strategie comuni da implementare nel territorio marchigiano; nelle fasi di attuazione delle attività. Nell'immagine sottostante è possibile osservare gli elementi che anche nel 2021, come negli anni precedenti, hanno caratterizzato il percorso di incontro con gli stakeholder.



4.3.1 ANALISI DEI PORTATORI DI INTERESSE

Per l'analisi e l'individuazione dei portatori di interesse la metodologia utilizzata è quella di suddividerli per temi e livello di rappresentatività utili a costruire punti di vista e considerazioni relativamente alle tematiche centrali del CSV.

4.3.1.1 Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV

L'identificazione dei portatori di interesse è stata realizzata attraverso l'analisi delle documentazioni esistenti, dalle esperienze pregresse, dalle relazioni state instaurate negli anni precedenti e dalla rappresentatività dei soggetti. Pur se non esplicitata attraverso la condivisione di una metodologia, la classificazione dei portatori di interesse è stata fatta seguendo l'approccio della Stakeholder Analysis per gruppi omogenei in base alla natura, esempio enti pubblici e privati, alla conoscenza che hanno del CSV e del mondo associativo, alla capacità di promuovere alleanze con soggetti diversi che perseguono i medesimi obiettivi e in fine in base alle loro aspettative. È stato determinante quindi soffermarsi sul livello di coinvolgimento dei portatori di interesse nelle varie fasi della programmazione e della realizzazione delle attività, sulla base della loro capacità di influire sulla implementazione delle strategie del programma. Sulla scorta dei risultati di queste fasi sono stati identificati gli attori chiave del processo di partecipazione realizzato.



In alcune fasi di lavoro si è scelto di invitare tutti i soggetti portatori di interesse, ad esempio gli ambiti sociali territoriali, i distretti sanitari, le fondazioni bancarie... in altri casi si è invece optato ad individuare i portatori di interesse per il loro livello di importanza (tecnica, di ruolo...) e di influenza. La categoria dell'importanza indica il livello di strategicità del portatore di interesse rispetto ai punti di vista e considerazione sulle tematiche affrontate dal CSV sulla loro partecipazione alle progettazioni alle azioni condivise del programma alla conoscenza delle politiche delle pratiche di sviluppo sociale economico sanitario della Regione Marche; la classificazione per livello di influenza indica quanto il portatore di interesse "influenza" l'impostazione, l'esecuzione e i risultati del programma del CSV.

Nello schema sottostante si illustra il tipo di relazione e di coinvolgimento che i portatori di interesse hanno avuto nel 2021 con il CSV.

Tabella 4.5 - I portatori di interesse di CSV Marche

Tipologia enti	Tipo coinvolgimento
Enti di ricerca/università (Università di Urbino; Camerino, Politecnica delle Marche)	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Ambiti sociali territoriali (sono stati invitati tutti, hanno partecipato parte di questi)	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Istituti Scolastici	48 hanno partecipato ad azioni di Promozione del volontariato
Regione – politiche sociali, ambientali, formazione e lavoro	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Comuni (parte di questi hanno partecipato)	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Forum Terzo Settore	Consultazione- progettazione; partecipazione
Associazioni datoriali	Consultazione
Imprese for profit	Produzione di documenti-manifesti
Fondazioni bancarie	Consultazione; partecipazione
Ordini professionali – (Ordine Assistenti sociali regione Marche; Ordine Commercialisti regione Marche)	Consultazione- progettazione; protocolli
Sindacati	Consultazione-partecipazione
Associazionismo giovanile	Forum dello Sviluppo Sostenibile
Friday For Future	Forum dello Sviluppo Sostenibile
Comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute dei cittadini	Partecipazione, consultazione e advocacy
Consiglio Regionale del Volontariato	Partecipazione, consultazione
Osservatorio regionale APS	Partecipazione, consultazione
Consulta Fondazioni Casse di Risparmio delle Marche	Partecipazione, consultazione

5 Persone che operano nel CSV

5.1 L'articolazione organizzativa

5.1.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A livello di organizzazione interna viene confermato l'organigramma a matrice già impostato nel 2018 e sperimentato nel corso del 2019 e 2020 con l'aggiunta dell'Area IT creata a giugno 2020 per mettere a sistema il percorso di informatizzazione e digitalizzazione già avviato nel 2018.



L'organigramma di CSV Marche è sviluppato su una struttura decentrata e orizzontale che, superando a livello operativo la visione astrattamente gerarchica, delinea un sistema di scelte collegiali salvaguardando ovviamente i necessari passaggi di indirizzo, controllo e gestione strategica del Consiglio Direttivo e di coordinamento dello staff tecnico-politico.

L'organigramma supera la visione strettamente territoriale dell'erogazione dei servizi creando équipes trasversali che garantiscono flessibilità e specializzazione salvaguardando però il fondamentale contatto con i territori attraverso le équipes *Front End* e *Relazionale*. Nell'ottica di coordinare complessivamente le attività del CSV in ogni équipe è presente un referente che partecipa ai lavori dello staff tecnico-politico di cui fanno parte anche il Presidente, il Tesoriere, la Coordinatrice e i responsabili delle aree funzionali.

Inoltre, l'orientamento per équipes permette a CSV Marche di rendere più efficace e razionale il lavoro e massimizzare la tempestività nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione degli utenti, orientando l'organizzazione del lavoro ad un approccio per processi piuttosto che per funzioni.

L'organigramma e, più in generale le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi, prevedono ovviamente un attento e costante monitoraggio delle dinamiche, dell'efficacia delle strategie e delle azioni messe in campo evidenziando anche l'esigenza di una continua azione di verifica dei carichi di lavoro, dei colli di bottiglia, dei flussi e dei processi per poter, se necessario, intervenire

prontamente. Poiché l'articolazione delle équipes previste nell'organigramma CSV Marche non coincide con le sei aree di attività di cui all'articolo 63 Dlgs 117/2017, si riporta di seguito uno schema riepilogativo in cui sono riportate le aree di attività in cui le varie équipes dedicate prioritariamente all'erogazione di servizi sono coinvolte in via prioritaria

Tabella 5.1 - Équipe e principali aree di attività

Équipe	Promozione, orientamento e animazione territoriale	Formazione	Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnam.	Informazione e comunicazione	Ricerca e documentazione	Supporto tecnico-logistico
Équipe Relazionale	x	x			x	
Équipe Front End	x	x				x
Équipe Tecnico Gestionale		x	x		x	
Équipe Comunicazione		x		x	x	

5.2 Le risorse umane

5.2.1 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

La struttura operativa del CSV al 31/12/2021 è basata principalmente su 20 dipendenti a tempo indeterminato. Il CSV nel 2021 si è avvalso inoltre di 1 collaboratore e 4 liberi professionisti per le attività strutturate e continuative.

Il CSV realizza inoltre le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato.

Sulla scorta del nuovo organigramma presentato nel capitolo precedente di seguito riportiamo l'aggregazione delle risorse umane sulla base delle équipes sopra delineate. Le indicazioni e le suddivisioni qui contenute sono collegate alle funzioni generali delle risorse umane e non dunque a timesheet specifici.

Tabella 5.2 - L'articolazione delle équipes di CSV Marche

Equipe	Dipendenti ETP (Equiv. Tempo pieno)	Collaboratori e Liberi professionisti
Equipe Tecnico/Gestionale	3,3	0
Equipe Relazionale	4,2	0
Equipe Front end	2,0	0
Equipe Progettazione	1,5	1
Equipe Amministrazione e Risorse Umane	3,0	0
Equipe Comunicazione	1,0	2
Equipe Segreteria	1,5	0
Totale	16,6	3

Inoltre, al di fuori delle équipes sopra delineate e coinvolti in altre aree funzionali, troviamo due liberi professionisti.

5.2.2 FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

Anche nel 2021 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare. La formazione degli operatori si è concentrata tra le altre cose sulle modalità di gestione dei servizi di accompagnamento delle associazioni all'uso di strumenti per tenere le proprie riunioni a distanza e per essere aggiornati e formati sulle normative in evoluzione.

5.2.3 CONTRATTI APPLICATI E REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il contratto applicato per il personale dipendente è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal primo al quarto livello. Non sono previsti benefit o sistemi di premialità.

5.2.4 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE VOLONTARIE

I volontari che operano direttamente per CSV Marche sono i componenti degli organi sociali di cui si è detto precedentemente. Nell'attività svolta dal CSV hanno poi un ruolo determinante e anche quantitativamente significativo i volontari delle Odv, in particolare per quanto riguarda l'attività di animazione territoriale, l'organizzazione delle feste del volontariato e gli interventi nelle scuole.

6 Obiettivi e attività del CSV

6.1 Gli obiettivi

6.1.1 LE AREE DI BISOGNO

Le principali evidenze emerse dalla consultazione

Nel fare sintesi delle principali evidenze emerse dalla consultazione si propone uno schema che parte da una logica a cascata: dagli scenari ai bisogni e quindi alle strategie. Per ultime vengono elencate le proposte di strumenti e attività.

Sugli scenari

Negli incontri i partecipanti hanno dato ampio spazio all'analisi del territorio ponendo l'attenzione sulla segmentazione netta tra Aree interne deprivate di persone, economie, socialità e Aree costiere, sovraffollate e con il rischio di perdere identità e relazioni di vicinato: *“abbiamo consumato il territorio quasi inconsapevolmente, occorre riflettere e essere responsabili di percorsi di sostenibilità e di lavoro di comunità...”*, *“Occorre lavorare su uno sviluppo sostenibile, facendo delle scelte mirate anche in un'ottica di pensare alle generazioni future...”*

È condivisa l'idea che vi siano fasce ampie di povertà non intercettate neanche dalle associazioni, terra di nessuno, e che dunque sia necessario intervenire su questa povertà assoluta prima che il fenomeno esplodi in problemi ancora più grandi. Alcuni volontari hanno raccontato la Riforma del Terzo Settore come rischio qualora non venisse tutelata la diversità delle associazioni, relegando il volontariato all'interno della sola dimensione economica. Altro rischio è la focalizzazione sugli aspetti burocratici dell'adesione agli ETS e l'indebolimento del valore del volontariato e da quanto da esso rappresentato. Pur se in forma minoritaria viene richiamata una maggiore attenzione alle famiglie e ai servizi per i minori: *“...nelle Marche non ci sono sufficienti asili nido”*.

I bisogni

Preponderante su tutto i diversi significati che gravitano attorno alla parola volontariato:

- bisogno di volontari e di condividere i valori identitari
- bisogno di scambio di volontari ed esperienze possibili all'interno delle associazioni divise
- anche per settori (bacheca offerta - ricerca volontariato)
- bisogno di confronto/piattaforma/strumenti/buone prassi
- i nuovi volontari sono in difficoltà per stare nelle associazioni per troppe responsabilità
- connesse ai vincoli burocratici (assicurazione, privacy...) - bisogno di giovani volontari

Il bisogno di volontariato è presente in tutti i momenti di consultazione ed è rappresentato in molte “narrazioni” dai partecipanti ai tavoli di consultazione.

Un secondo bisogno ricorrente è quello delle risorse economiche per fare: tale dimensione è stata espressa da quasi tutte le associazioni e per loro è chiaro che l'esigenza deve essere colmata principalmente dall'area progettazione e quindi da un buon lavoro con i donatori-grandi donatori (questo secondo aspetto è minoritario).

Bisogno di comunità: è comparsa in modo importante la parola *comunità locale*, in parte come evoluzione del concetto di animazione territoriale e rete, ma questa volta il focus è sui territori, i legami sono in relazione al concetto del ben vivere, del supporto reciproco, della corresponsabilità delle soluzioni. È il bisogno di essere in sintonia con i territori attraverso un lavoro partecipato. Su questo specifico ambito si collocano molti dei richiami alla formazione, alle acquisizioni di competenze per lavorare anche per rappresentare le istanze alle istituzioni, per mettersi in un'ottica di sussidiarietà e non di assistenza. Vi è anche un richiamo specifico alla rappresentanza, ossia all'essere presenti con continuità come referenti di processi e di tavoli nel tempo, non per l'arco temporale di una singola iniziativa ad esempio.

Bisogno di competenze per saper programmare, organizzare, pianificare, comunicare la propria organizzazione, le risorse umane, i volontari. Bisogno di informazioni e competenze per gestire tutta la normativa della privacy.

Chi sono i destinatari principali ai quali il CSV dovrebbe tendere?

Attenzione speciale è stata rivolta ad alcune fasce di popolazione, in particolare anziani, giovani e bambini. Nessuno ha parlato di migranti mentre come anticipato nel paragrafo degli scenari, sono state messe in evidenze le povertà estreme.

Nell'analisi dei report prodotti dai focus sono evidenti alcune parole ricorrenti:

- co-partecipazione;
- educazione;
- formazione;
- radicamento al territorio;
- incontrare la povertà, i bisogni;
- condividere le buone prassi;
- alleanze nella specializzazione dei ruoli;
- serve incontrarsi, lavorare con tavoli e confrontarsi, lo strumento telematico non può essere utilizzato per tutto;
- aprire ai singoli volontari, anche attraverso la formazione;
- comunicazione, comunicare scaldando il cuore e non solo burocrazia;
- rete;
- advocacy - farsi portavoce.

In alcuni casi, soprattutto i volontari, hanno anche indicato gli strumenti e le attività che a loro modo di vedere potrebbero rendere l'azione del CSV, e quindi la loro, più incisiva. Questi sono:

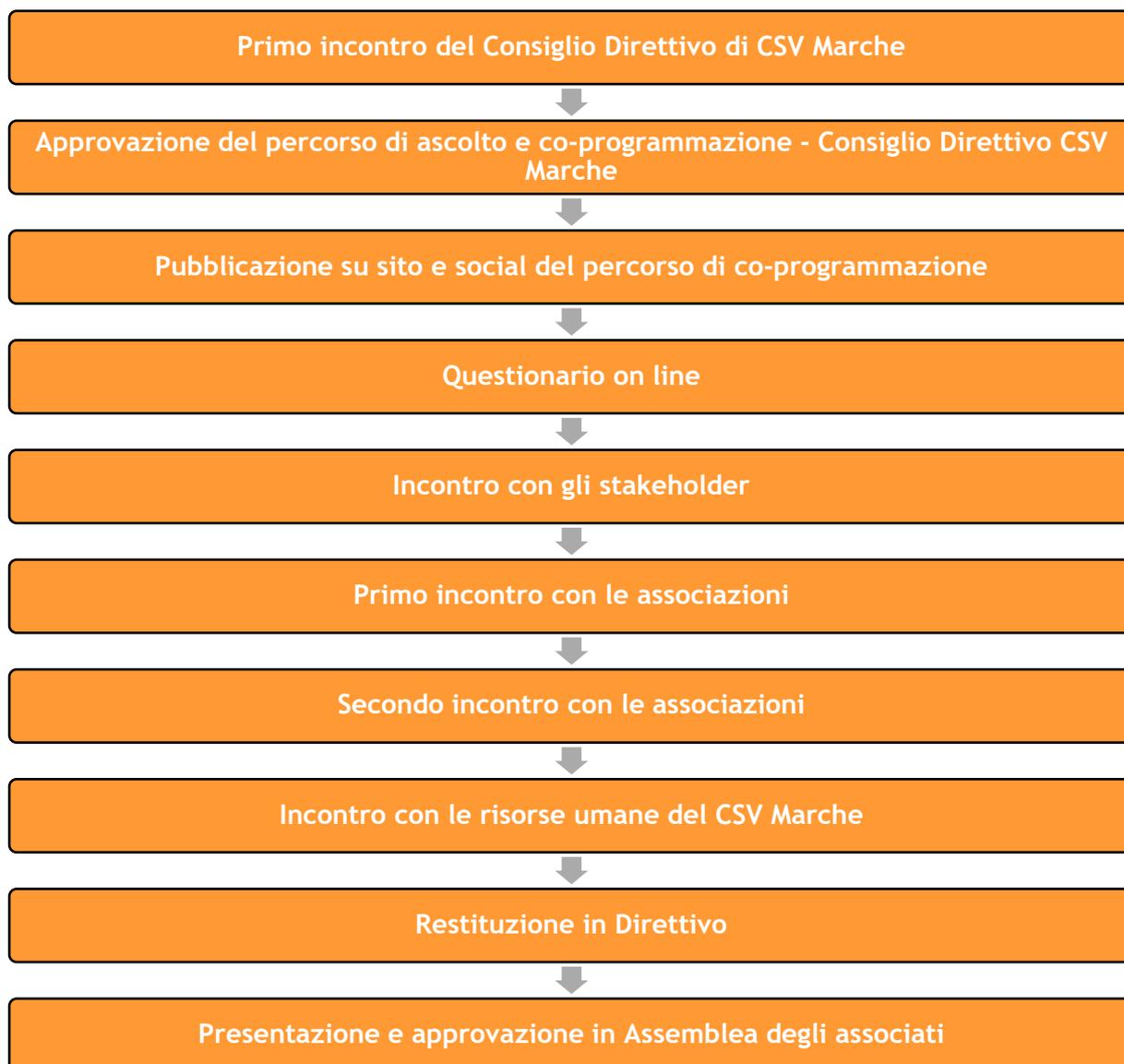
- una piattaforma per condividere prassi, volontari, strumenti, spazi, risorse... (es. creazione di sedi temporanee di varie dimensioni che possano essere usate in maniera gratuita);
- la progettazione finanziata ma anche un'anagrafica dei donatori;
- reti, co-progettazione, tavoli di confronto, alleanze, individuazione di referenti continuativi e non solo legati ad iniziative specifiche per i colloqui, facilitare il rapporto con le Aps con attività in rete;
- sensibilizzazione e promozione del volontariato e dei valori ad esso connessi, anche entrando nelle scuole superiori. Lavorare nelle scuole, fare una formazione ad hoc ai docenti, diventare soggetto accreditato ECM. Incontri nelle scuole di sabato perché gli altri giorni i volontari lavorano; rimborso spese per i giovani volontari che vanno nelle scuole...Lavorare con i giovani genitori per passare l'idea del volontariato ai propri figli. Organizzare giornate del volontariato;
- formazione, educazione, capacitazione anche per i dirigenti delle associazioni, formare alla promozione dei valori del volontariato, formare i volontari anche sull'uso di metodologie specifiche quali la peer education. Formare ed informare le associazioni sulla privacy, sulle norme della riforma ma anche sull'orientamento che dalla riforma al volontariato;
- lavoro di comunità, animazione territoriale; riuso dei beni comuni per finalità sociali, sollecitando le amministrazioni;
- specializzazione degli interventi per aree geografiche; connettere le associazioni dello stesso ambito d'intervento;
- incontri intergenerazionali per sostenere gli anziani e educare le nuove generazioni, anche attraverso iniziative quali concorsi, progetti come "ci sto a fare fatica...";
- consulenza sulla riforma del terzo settore e non solo, anche a pagamento con uno staff a disposizione che può accompagnare continuativamente le associazioni a prezzi calmierati;
- attivazione di convenzioni facilitate con i fornitori;
- creare un gruppo FB di tutte le associazioni dove ciascuno può interagire e presentare le proprie iniziative; deve essere potenziato l'ufficio stampa e servizio di grafica e stampa;
- creare un format di un sito standard per associazioni di volontariato.

6.1.2 LA PROGRAMMAZIONE

Complessivamente i soggetti che hanno partecipato alla programmazione del 2021 sono stati 180 in rappresentanza di 112 ODV, 14 stakeholder, 23 dipendenti e collaboratori, 14 consiglieri.

Il percorso è iniziato dal luglio 2020 e si è concluso con l'approvazione del programma da parte dell'Assemblea dei soci nel dicembre 2020. 17 sono le realtà che hanno partecipato alla consultazione

tramite un questionario predisposto nell'area riservata del CSV. Di seguito la rappresentazione del percorso realizzato:



6.1.2.1 Gli obiettivi di gestione individuati

All'interno del processo di programmazione delle attività del CSV per il 2020, è possibile rinvenire un unico comun denominatore che è costituito dal tentativo di pensare il sistema CSV e dell'offerta dei servizi come strumento per sostenere la propria missione fondativa con un occhio al futuro e all'equità. Viene così a prodursi un concetto di intendere il programma delle attività basato non solo su una necessità formale, bensì orientato su valori di efficienza, efficacia, trasparenza, corresponsabilizzazione (dei dirigenti, della struttura tecnica, dei volontari e degli stakeholders), di valutazione sui risultati del programma. Tali valori devono costantemente rappresentare la trama sottostante l'intera filiera della programmazione, a partire dalla individuazione delle priorità, degli obiettivi e delle strategie.

Le priorità

Il processo di consultazione degli attori strategici del CSV e le successive fasi rielaborative, hanno identificato una serie di bisogni, interessi, visioni che rappresentano le priorità sulle quali si vanno a declinare gli obiettivi. Le priorità che indirizzano il programma 2020 sono:

- *un progredire intelligente*: sostenere l'azione volontaria per un'economia sociale regionale basata sulla conoscenza, la formazione e l'innovazione;
- *un progredire sostenibile*: sostenere l'azione volontaria per una più attenta presenza anche sotto il profilo delle risorse: più locali, più verdi e più rigenerative;
- *un progredire inclusivo*: sostenere l'azione volontaria per favorire la coesione sociale, economica e territoriale.

Tali priorità guidano e orientano gli obiettivi generali. Sono obiettivi che riguardano l'inclusione e l'advocacy, l'attenzione all'ambiente e allo sviluppo sostenibile, la formazione e la lotta contro la povertà, l'attenzione verso le aree più fragili dei territori e delle persone. Tali obiettivi rappresentano, in termini quali - quantitativi, i punti di riferimento sui quali si sono operate delle scelte in termini di peso e di qualificazione delle attività (nel rispetto delle indicazioni contenute nella normativa) del programma 2021 anche sotto il profilo di valutazione dei risultati. Gli obiettivi generali sono i seguenti:

- investire parte delle risorse economiche del CSV per attività che riguardano nello specifico lo sviluppo sostenibile e l'attenzione ai territori, al locale;
- adottare strumenti e meccanismi orientati allo sviluppo della coesione e inclusione socioeconomica;
- adottare interventi specifici per preservare e sostenere la vitalità e la forza del volontariato come garante e sostenitore di un contesto sociale più giusto ed inclusivo, con particolare attenzione alle giovani generazioni.

A fronte di un impianto generale e di indirizzo descritto in priorità ed obiettivi si possono individuare una serie di strategie atte a rendere concrete le scelte. Esse possono così essere sintetizzate:

- offrire spazi di riflessione sull'identità del volontariato e sul confronto positivo con gli attori locali in un'ottica di creazione e rafforzamento dei legami di fiducia, di co-progettazione e presidio sociale;
- un'attenzione alla progettazione sociale come strumento che permette di sviluppare azioni innovative a sostegno di quelle istituzionali e che consenta al contempo di poter utilizzare ulteriori risorse atte a rafforzare l'azione delle Odv;
- la costruzione di ambienti formativi generativi di relazioni partecipate che nascono dal basso, dunque non solo luogo di acquisizione di competenze ma anche luogo di analisi e proposta;
- lavorare in un'ottica di hub territoriali, il CSV ed i suoi presidi territoriali devono rappresentare luoghi di arrivo, incrocio, proposta che permetta di generare contaminazioni nuove (cittadini; istituzioni; enti privati ma anche economia, sociale, urbano, ambiente...);
- individuare strumenti pratici che aiutino a condividere (piattaforme virtuali, banche dati tematiche...);
- rendere lo strumento della consulenza adattabile alle diverse tipologie di destinatari, in base alle esigenze, le opportunità e le risorse a disposizione;
- rendere il sistema della governance del CSV un luogo diffuso di responsabilità, nel rispetto delle funzioni e dei ruoli, affinché possa essere reso possibile il lavoro nei territori;
- individuare luoghi, modalità, strumenti, linguaggi che favoriscono un confronto pieno con le giovani generazioni, per riconoscere loro maggiori diritti e protagonismo sulla scena civile nazionale e regionale.

6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

I destinatari prioritari delle attività e servizi di CSV Marche sono:

1. i volontari delle Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale del Volontariato;
2. i volontari delle Associazioni di Promozione Sociale (APS) iscritte nel Registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale o, per il tramite di una rete nazionale, al Registro nazionale delle APS;
3. i volontari degli altri Enti del Terzo Settore;
4. le Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale del Volontariato;
5. le Associazioni di Promozione Sociale (APS) iscritte nel Registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale o, per il tramite di una rete nazionale, al Registro nazionale delle APS
6. altri Enti del Terzo Settore che si avvalgono di volontari;
7. nelle more dell'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, alcuni servizi possono essere erogati anche a volontari di organizzazioni non iscritte ai Registri delle

Organizzazioni di Volontariato o delle Associazioni di Promozione Sociale, purché abbiano le caratteristiche generali richieste per l'iscrizione ai registri ancora in vigore nel regime transitorio e che manifestino la volontà di iscriversi al RUNTS quando lo stesso sarà operativo. A questo riguardo esiste una procedura ed una modulistica dedicata da chiedere agli sportelli CSV Marche;

8. le persone intenzionate a costituire un'associazione in una delle forme di ETS previste dal D.lgs. 117/2017 che si avvalgono di volontari;
9. i cittadini marchigiani per i servizi di orientamento al volontariato, servizi informativi e di promozione a utenza diffusa;
10. Enti Locali, scuole, università ed altri enti marchigiani per i servizi informativi e di promozione.

In generale i servizi rivolti ai singoli volontari degli ETS sono erogati gratuitamente. I servizi consulenziali informativi di base e di orientamento sono gratuiti per gli ETS (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice civile) mentre i servizi consulenziali specialistici sono gratuiti per le sole Organizzazioni di Volontariato. Nei capitoli successivi, per ognuno dei servizi e attività descritti sono indicate le modalità di accesso e le tipologie di destinatari previsti.

Inoltre, le informazioni puntuali sulle modalità di accesso e sui destinatari sono riportati sulla Carta Servizi sempre disponibile sul sito internet del CSV Marche.

Fino all'istituzione e all'operatività del RUNTS, ai fini della classificazione sopra citata, per ETS si intendono le associazioni di volontariato (iscritte al Registro regionale o che rientrino nel su citato punto 7), le associazioni di promozione sociale (iscritte al Registro regionale o Nazionale o che rientrino nel su citato punto 7), gli enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus e le Cooperative Sociali iscritte al relativo Registro Regionale.

I canali di accesso ai servizi di CSV Marche sono i seguenti:

- **Area Riservata** del sito www.csvmarche.it - Attraverso l'Area riservata il CSV fornisce ai propri destinatari (enti e persone) la possibilità di gestire i propri dati anagrafici e di contatto e di accedere ad alcuni dei servizi di CSV Marche.
L'Area riservata è gratuita e accessibile previa registrazione. È rivolta principalmente agli ETS e ai loro volontari ma possono accedere, con diversi profili di funzionalità, cittadini ed enti di ogni tipo. Nel corso del 2021 la modalità principale e prioritaria di accesso alla maggior parte dei servizi di CSV Marche è stata progressivamente implementata nell'area riservata. Sono previsti specifici percorsi di accompagnamento per le associazioni ed i volontari con difficoltà di accesso on line.
- **Sito internet di CSV Marche** www.csvmarche.it - per rimanere informati sui servizi di CSV Marche e aggiornati sulle notizie di interesse regionali e nazionali sul Terzo Settore.
- **Le sedi del CSV Marche** - CSV Marche ha una rete di cinque sportelli principali nei capoluoghi di provincia. Gli sportelli possono essere raggiunti telefonicamente attraverso un numero verde (800 651212), via mail o di persona. Inoltre, previo appuntamento, alcuni servizi possono essere erogati anche negli sportelli secondari dislocati su tutto il territorio della regione. L'erogazione dei servizi può avvenire anche fuori dall'orario di apertura, concordando un appuntamento. Nel corso del 2021 la possibilità di accedere ai servizi presso le sedi CSV o comunque di persona è stata limitata dalle normative Covid-19 e dalle relative procedure che CSV Marche ha implementato.

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. Nella maggior parte degli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante a colori, connessione a internet. Negli sportelli principali sono inoltre disponibili beni che vengono prestati gratuitamente alle associazioni di volontariato per le loro attività.

Nel corso 2021 per via della pandemia gli sportelli secondari del CSV Marche (tutti ad eccezione delle sedi provinciali) sono rimasti chiusi.

Tabella 6.1 - Gli sportelli territoriali del CSV nel 2021

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Ancona Sede Regionale	Privato	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
Ancona Sportello	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Senigallia	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Ancona		
Jesi	Binario Volontario	Orario di apertura sede e di presenza dell'operatore: solo su appuntamento, il venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Orario di apertura sede e di presenza dell'operatore: solo su appuntamento, il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Fabriano	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Ancona		
Pesaro	Comune	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Fano	Comune	Su appuntamento, secondo disponibilità Auser Fano	Solo su appuntamento venerdì dalle 16.00 alle 19.00
	Fondazione Cassa di Risparmio CariFano	Solo su appuntamento martedì dalle 15.00 alle 18.00	Solo su appuntamento martedì dalle 15.00 alle 18.00
Pergola	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Urbino	Asur	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fossombrone	Comune	solo su appuntamento, il primo mercoledì del mese dalle 16,00 alle 19,00	solo su appuntamento, il primo mercoledì del mese dalle 16,00 alle 19,00
Macerata	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Civitanova Marche	AVIS	Martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 9.30 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.30 alle 19.30
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Tolentino	Lo sportello è inattivo, per informazioni fare riferimento allo sportello di Macerata		
Recanati	P.A. Croce Gialla	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	Il mercoledì mattina dalle ore 9.30 alle 12.30
Fermo	Casa delle Associazioni	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Porto Sant'Elpidio	Casa del Volontariato	Martedì e giovedì dalle 16.00 alle 19.00 e sabato dalle 10.00 alle 12.00	Solo su appuntamento il terzo giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Ascoli Piceno	Bottega del Terzo Settore	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
San Benedetto del Tronto	Comune	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30

6.3 I destinatari dei servizi del CSV

6.3.1 LE ASSOCIAZIONI CENSITE

Al 31 dicembre 2021, le associazioni di volontariato, le onlus e le associazioni di promozione sociale censite da CSV Marche e presenti nel nostro database ammontano a 1.982 unità. A queste vanno aggiunte 188 sedi secondarie e operative.

Tabella 6.2 - Odv, Onlus e APS censite da CSV Marche: presenza nelle varie province della regione

Provincia	Associazione di Promozione Sociale	Onlus	Organizzazione di Volontariato	Totale complessivo	%
Ancona	72	3	530	605	31%
Ascoli Piceno	27	0	230	257	13%
Fermo	8	0	194	202	10%
Macerata	42	0	379	421	21%
Pesaro e Urbino	61	0	436	497	25%
Totale	210	3	1.769	1.982	100%

6.3.2 GLI UTENTI DI CSV MARCHE

Di seguito riportiamo il dato degli enti che nel corso del 2021 si sono rivolte al CSV.

Tabella 6.3 - Utenti di CSV Marche nel 2021 per tipologia

Tipologia	V.a.
Organizzazione di Volontariato	935
Persone, cittadini	220
Associazione di Promozione Sociale	132
Altre associazioni	128
Enti locali e altre istituzioni pubbliche	33
Scuole	25
Cooperative e cooperative sociali	7
Fondazioni	6
Fondazioni ex bancaria	2
Onlus	1
Totale	1.489

Complessivamente si sono rivolte al CSV il 53% delle organizzazioni di volontariato ed il 63% delle associazioni di promozione sociale. Il dato è in risalita rispetto al 2020 (50% di odv e aps) ma testimonia tuttora la grande difficoltà che gli Ets marchigiani vivono e hanno vissuto a causa della pandemia. Inoltre, di rilievo la differenziazione degli altri tipi di soggetti coinvolti dal CSV, in particolare nei servizi di animazione e promozione, testimonianza di un CSV presente sul territorio e riconosciuto come interlocutore privilegiato.

6.4 Le attività di CSV Marche

6.4.1 IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

Le azioni sono costituite da un insieme di attività, progetti e servizi finalizzati ad implementare concretamente le strategie scelte e gli obiettivi individuati. In altre parole, le azioni descrivono nel dettaglio cosa si intende fare e come si vuole procedere per attuare e mettere in pratica le strategie definite.

Nell'individuazione delle stesse il filo conduttore che ha guidato il CSV è stato quello di programmare interventi ed azioni che fossero in grado di rispondere compiutamente a tutto il variegato sistema di bisogni ed aspettative del volontariato marchigiano, spaziando quindi da servizi cosiddetti "essenziali" in grado di soddisfare le esigenze di piccole realtà associative "giovani" e/o poco strutturate, a proposte più qualificanti, confacenti alle organizzazioni più strutturate e consolidate. Tutto ciò inserito in una cornice irrinunciabile che è quella di realizzare attività e offrire servizi, comunque caratterizzati da un elevato livello qualitativo. Questo può significare talvolta rinunciare al raggiungimento di elevati standard quantitativi ma d'altro canto consente di rispondere più efficacemente ai bisogni di qualificazione del volontariato ed alla creazione delle condizioni più favorevoli al suo sviluppo.

Un altro tratto distintivo trasversale alle azioni è quello delle nuove tecnologie su cui CSV Marche ormai da diversi anni ha deciso di investire.

Ovviamente anche nel corso del 2021 la pandemia ha impattato pesantemente sull'offerta di servizi da parte di CSV Marche sia dal punto di vista delle modalità di erogazione dei servizi sia dal punto di vista dell'adeguamento di servizi esistenti che dell'implementazione di nuovi servizi.

Nelle sezioni successive, per ciascun servizio presentato, si andranno a descrivere le caratteristiche dei servizi offerti.

6.4.2 LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Attraverso la comunicazione istituzionale, CSV Marche informa su chi è, qual è la sua mission, a chi eroga i propri servizi e come, quali progetti ed attività ha in corso, in programma o ha svolto, ma anche su qual è la sua identità e la sua governance, il ruolo che intende rivestire e la sua vision.

La comunicazione istituzionale del CSV Marche nel 2021 ha seguito essenzialmente queste direttrici:

- consolidare ulteriormente il ruolo dell'ente, come punto di riferimento, accreditato e autorevole, per Odv e altri Ets marchigiani, e anche sul piano delle relazioni istituzionali e con gli stakeholder;
- promuovere la visibilità del CSV e la presenza sui media. Rendere più informati e consapevoli gli enti e i cittadini sulle azioni e i servizi di CSV;
- rafforzare il ruolo dell'ente nelle relazioni istituzionali su vari piani - nazionale ed europeo (attraverso le attività nei progetti europei, interregionali e nazionali, la partecipazione a CSVnet e al CEV), e sul piano regionale / locale, in particolare con alcuni stakeholder come Forum Terzo settore, Regione Marche, Reti associative regionali, Alleanza contro la povertà nelle Marche, Consulta delle Fondazioni Casse di Risparmio marchigiane, e con alcune associazioni professionali. Soprattutto con la Regione Marche (in particolare Servizio Politiche sociali - Terzo settore e Servizio Tutela del territorio) è continuato un percorso di confronto e collaborazione costante, nell'ottica dell'aggiornamento tempestivo agli Ets sulle novità normative discendenti dalla riforma e dal Codice del Terzo settore, su disposizioni connesse all'emergenza Covid-19, su co-progettazione e co-programmazione di attività e progetti con il coinvolgimento degli Ets, sulla Strategia regionale di sviluppo sostenibile;
- consolidare il proprio ruolo sul tema della cura dei beni comuni e della rigenerazione di spazi e territori, dello sviluppo sostenibile, della co-progettazione e co-programmazione, dell'invecchiamento attivo e la solidarietà tra generazioni, del contrasto alle discriminazioni e il linguaggio d'odio.

La modalità prevalente è rimasta la comunicazione "di servizio", per informare gli Ets su nuove

funzionalità nelle erogazioni dei servizi a distanza, per aggiornarli costantemente sulle novità e disposizioni normative, in particolare quelle connesse all'emergenza Covid (sicurezza sanitaria, fondi dedicati, proroghe...).

A fianco a ciò, c'è stata la parte più istituzionale e di pubbliche relazioni, che coinvolge principalmente il presidente e le delegazioni provinciali del CSV, trasversalmente a diversi canali comunicativi (l'ufficio stampa, il sito web, i canali social, la comunicazione dei progetti nazionali ed europei, gli eventi pubblici). In particolare, sono state oggetto di attività comunicative istituzionali:

- la designazione del presidente regionale CSV a vicepresidente di CSVnet e l'elezione di un consigliere di CSV Marche come componente italiano nel consiglio internazionale del CEV (Centro per il volontariato europeo);
- la partnership di CSV nei progetti Snapshots from the borders, Resiliamoci, Marche_active@net, Riesco Marche, Ci sto? A(f)fare fatica!, Dyvo, Champs, Forum regionale sviluppo sostenibile (di cui il CSV Marche è stato soggetto gestore) e Facciamo rete.

In riferimento a quanto sopra, nel 2021 i canali e gli strumenti della comunicazione istituzionale sono stati:

- l'ufficio stampa: 13 servizi di ufficio stampa per il CSV, con 22 uscite complessive sulla stampa locale - tra quotidiani, servizi tv, radio e testate on line). Più la nutrita rassegna stampa locale del progetto "Ci sto? A(f)fare fatica!", con oltre 200 uscite totali e 5 servizi televisivi.
- i canali web e social (sito internet CSV, newsletter e social network, per i cui dati specifici si veda più avanti il paragrafo 6.4.6.)
- produzione di un video - documentario del progetto Resiliamoci
- conferenza avvio progetto Marche_active@net
- conferenza conclusiva progetto Riesco Marche - Terzo settore in rete per l'emergenza Covid
- workshop interregionale "Sostenibilità, responsabilità civica e cittadinanza globale", promosso nell'ambito del Forum regionale sviluppo sostenibile gestito dal CSV Marche
- convegno conclusivo biennio progetto Ci Sto? A(f)fare fatica!

Anche tutto il 2021 è stato segnato dal protrarsi dell'emergenza sanitaria, con fasi altalenanti legate all'andamento dell'epidemia e la conseguente incertezza ha inevitabilmente pesato anche sulla comunicazione istituzionale CSV con alcuni adattamenti in corsa a quanto previsto in fase di programmazione.

Date le restrizioni per lo svolgimento di attività in presenza con la quasi totalità delle iniziative realizzate in modalità digitale, è stato messo in stand by la revisione con stampa dei materiali comunicativi istituzionali e il restyling degli spazi front end delle sedi, ma sono stati riadattati in nuovi formati i materiali promozionali per i corsi di formazione ed eventi.

6.4.3 PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

6.4.3.1 Animazione Territoriale

L'anno 2021 come il 2020 è stato profondamente segnato dalla pandemia da Covid-19, che ha inciso nelle modalità di realizzazione degli incontri di animazione territoriale, limitando le possibilità di svolgere riunioni e attività in presenza. Nonostante questo, l'attività è proseguita in maniera costante sia con incontri audiovideo online sia con incontri in presenza, sfruttando soprattutto i periodi con meno restrizioni legati all'andamento pandemico.

Al netto dagli incontri e dalle attività realizzate nell'ambito di specifiche progettualità finanziate con fondi extra-FUN, sono stati realizzati 77 incontri di rete nell'ambito di tavoli e coordinamenti, che hanno coinvolto una media di oltre 10,7 organizzazioni (non profit, enti pubblici e altri soggetti privati) per ogni incontro, per un totale di 825 partecipazioni complessive. Di questi 77 incontri, 42 si sono svolti attraverso piattaforme online, 32 in presenza e solo 3 in modalità mista, questo a indicare la volontà dei vari soggetti di interagire ogni qual volta fosse possibile non a distanza, ma in presenza.

Sicuramente il terzo settore ha imparato a incontrarsi attraverso soluzioni "da remoto", ma sia il terzo settore che le amministrazioni locali, hanno preferito usare modalità in presenza, in tutti quei

tavoli di discussione e di condivisione, preferendo rimandare incontri nel periodo estivo o autunnale, pur di garantire un rapporto vis a vis.

Oltre a questi numeri che si riferiscono solo agli incontri, riunioni e meeting realizzati, va anche considerate il complesso lavoro quotidiano svolto per sostenere le reti, contattare assessori e funzionari pubblici, per la promozione delle cause, lo sviluppo di progettualità specifiche, per la costruzione ed il sostegno alle reti di organizzazioni attive sui territori, o su temi specifici.

Il lavoro di supporto alle reti è un'attività più variegata, che si è sviluppata su modalità di supporto diversificate e modificabili a seconda del territorio, dei soggetti e degli obiettivi da raggiungere: accompagnamento alla gestione dei gruppi e delle reti, ricerca e consulenza sui temi oggetto degli incontri, consulenza ed accompagnamento alla redazione di documenti, programmi di lavoro, progetti e percorsi formativi, nonché l'orientamento alla ricerca di soluzioni personalizzate e consulenza specifica.

Questi i principali percorsi che hanno visto il coinvolgimento di CSV Marche, siano essi stati realizzati in ambito FUN, o extra-FUN:

- In risposta all'emergenza migrazioni, tutela dei diritti e supporto a percorsi di integrazione di cittadini migranti, richiedenti asilo e di seconda generazione presenti nel nostro paese e nella nostra regione, anche nel corso del 2021 il CSV Marche ha messo in atto una serie di attività, campagne, percorsi di formazione e sensibilizzazione sul tema, coinvolgendo direttamente sia organizzazioni di volontariato che istituzioni ed anche cittadini attraverso attività di sensibilizzazione e comunicazione veicolate attraverso i canali di comunicazione del CSV Marche. Il progetto **"Snapshots from the Borders"** fondo DEAR - Commissione Europea, che con capofila la Municipalità di Lampedusa e la stretta collaborazione con la municipalità di Pesaro, anche essa partner del progetto ha visto il CSV protagonista in attività di Advocacy a livello locale, nazionale e internazionale. Il progetto sarebbe dovuto terminare ad Ottobre 2020. In conseguenza della pandemia il progetto ha chiesto ed ottenuto un anno di proroga (ottobre 2021) per terminare la realizzazione delle attività di **Advocacy a livello nazionale ed internazionale** e per la riprogrammazione delle **"Field visit"**. In Italia l'attività di progetto nel corso del 2021 ha raggiunto il suo apice con la realizzazione delle field visit" inizialmente programmate in paesi africani, riprogrammate in zone del continente europeo che continuano ad affrontare il problema della gestione dei flussi migratori dai paesi extra UE. Sono State organizzate visite, convegni e dibattiti con gli enti locali in: Bosnia a Sarajevo, in Grecia nell'isola di Lesbo dove tutt'oggi è situato il più grande campo profughi che l'Europa ricordi ed a Lampedusa principale Hub di sbarco di migranti anche nel corso del 2021. Una delegazione del comune di Pesaro ha partecipato ai lavori della field visit di Sarajevo, mentre a Lampedusa in ottobre hanno partecipato rappresentanti del comune e del CSV con la realizzazione anche dell'incontro di chiusura del progetto con tutti i partner di progetto (per i dettagli su indicatori e risultati raggiunti vedi scheda approfondimento cap. 7.1.2).
- **Fabrica City** Progettualità di rete su innovazione, artigianato, ecosostenibilità, osservatorio legata al recupero spazio Stazione di Tolentino concesso da RFI in comodato al CSV Marche, in rete con soggetti del territorio: lo spazio ex-magazzino merci della stazione di Tolentino, in comodato a CSV Marche e sub-comodato ad una rete di organizzazioni ed enti partner di progetto che hanno fin dall'inizio promosso l'attività, è stato negli anni interessato più o meno direttamente da numerosi interventi edilizi e manutentivi in capo al proprietario RFI, che ne hanno limitato fortemente la possibilità di pieno utilizzo. Nella seconda metà dell'anno 2021, questi sono finalmente terminati, consentendo così una piena messa in fruizione dello spazio, nonché l'avvio nello stesso luogo di numerosi laboratori ed eventi culturali promossi dalla rete e dalle singole organizzazioni.
- Progetto **"Resiliamoci"** - Fondo Impresa con I Bambini. In risposta ai bisogni emersi nel territorio del cratere sismico in seguito agli enti del 2016, nel corso dei primi 8 mesi del 2021 (in seguito alla proroga concessa al progetto), il CSV Marche, pur con i limiti imposti dalla pandemia, ha sostenuto attività di animazione sociale e rigenerazione associativa nell'ambito del progetto **"Resiliamoci"** finanziato dal Fondo Lotta alla povertà educativa e messo a bando dall'Impresa Sociale Con i Bambini, nell'ambito del bando speciale per le aree terremotate. L'attività di animazione sociale territoriale ha visto impegnato il personale delle provincie di Fermo e Macerata. Il progetto vede il coinvolgimento di diverse realtà OdV/Aps operanti nei territori del cratere sismico. In particolare, negli ultimi mesi di progetto il CSV Marche ha svolto un lavoro di documentazione e disseminazione delle attività di progetto, con la realizzazione di un video documentario che con il supporto di un regista professionista ha

messo a disposizione di tutti i partner di progetto un prodotto di qualità ed effetto per la comprensione degli obiettivi e dei risultati raggiunti dal progetto (per i dettagli su indicatori e risultati raggiunti vedi scheda approfondimento cap. 7.1.2).

- Partecipazione alla consulta delle associazioni di volontariato di Senigallia, ora divenuta **Consulta delle associazioni dell'Unione dei comuni della Marca senese** con la partecipazione agli incontri convocati tutti in presenza. In quest'anno la Consulta ha rinnovato i suoi rappresentanti, abbiamo collaborato con la nuova dirigenza nel passaggio delle consegne dai vecchi rappresentanti ai nuovi.
- Un tema che per il CSV Marche è sempre stato prioritario, vista anche l'elevata percentuale della popolazione ultra settantenne della nostra Regione è quello dell'**Invecchiamento**, della cura ed assistenza della popolazione e soprattutto della promozione della cultura dell'**Invecchiamento sano e attivo**. In questo contesto, nel corso del 2021 sono stati promossi e realizzati i seguenti percorsi di animazione all'interno di specifici progetti sul tema:
 - Progetto "Famiglia al Centro" - Fondo Cariverona, con Fondazione Grimani Buttari e Ambito Sociale XIII- lavoro di animazione territoriale con incontri con le associazioni del territorio e i comuni e soggetti del no profit. Il CSV Marche ha partecipato al coordinamento con le associazioni partner nell'ambito dell'omonimo progetto "Famiglia al Centro" fondo CARIVERONA, favorendo la partecipazione e il rafforzamento della presenza territoriale delle OdV / Aps. Il progetto che si è avviato il primo gennaio 2018 e che ha sviluppato le sue attività per il tutto il 2019, doveva chiudere al 30 giugno 2020, ma a causa della pandemia è stato prorogato sino a giugno 2021. Il CSV Marche ha supportato il capofila e la rete di progetto nella realizzazione dell'evento finale e nelle attività di chiusura della rendicontazione (per i dettagli su indicatori e risultati raggiunti vedi scheda approfondimento cap. 7.1.2).
 - Progetto "MARCHE ACTIVE NET AL TEMPO DEL SISMA" - PCDM - DPF: È proseguito il percorso di animazione, formazione e sperimentazione sul tema dell'invecchiamento attivo, realizzato in sinergia con Ambiti Sociali in un territorio in forte difficoltà come può essere quello del cratere sismico 2016, che oltre al problema della ricostruzione, deve affrontare la triplice sfida: spopolamento, invecchiamento e pandemia da Covid 19. Il progetto finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per la Famiglia, vede l'Ambito Sociale di Ascoli Piceno ente capofila insieme agli Ambiti Sociali di Offida, Fermo, San Ginesio, Camerino e San Severino Marche. Il CSV Marche, unico partner di diritto privato sta svolgendo il ruolo di assistenza tecnica e animazione territoriale. Il progetto formalmente ha avuto avvio nella seconda metà del 2020 con la realizzazione delle fasi preliminari di formazione e collaborazione della complessa rete di progetto. Le attività con i cittadini, le realtà del Terzo Settore e la sperimentazione di Azioni Pilota realizzate attraverso la selezione di mini progetti presentati dalle associazioni del territorio sono in fase di conclusione nei primi mesi del 2022 e i primi risultati delle attività realizzate saranno condivisi con gli attori locali negli eventi finali in programmazione nei mesi di maggio e giugno 2022. Il progetto si chiuderà nel mese di giugno 2022.
- **Alleanza Povertà** - Partecipazione agli incontri, collaborazione per le attività di iniziative regionali e territoriali legati allo strumento del REI, al piano sociale della regione Marche e alle misure di contrasto alla povertà, in particolare a seguito della situazione pandemica.
- Il personale della sede di Fermo cura la gestione del condominio della **Casa delle Associazioni di Fermo** supportando e gestendo gli spazi comuni, le attrezzature, l'organizzazione di incontri periodici per la gestione della sala riunioni. Si occupa inoltre del bilancio preventivo e consuntivo condominiale. Nel 2020-2021 ha curato anche l'implementazione dei protocolli di sicurezza da Covid-19, fornendo tutta l'assistenza necessaria alle 24 associazioni condominiali.
- **Antidegrado per Ascoli** - Tavolo composto da undici OdV che si sono riunite periodicamente per programmare e realizzare azioni di sensibilizzazione contro il degrado della città, tra le quali sensibilizzazione nelle scuole, la valorizzazione di monumenti, con il supporto e l'accompagnamento del personale della sede di Ascoli Piceno.
- **Bottega del Terzo Settore** - Il personale della sede di Ascoli Piceno ha partecipato agli eventi che hanno coinvolto le organizzazioni del Terzo Settore e in particolare le OdV, tra cui reti per presentare progetti su bandi esterni, eventi di formazione specifici su tematiche di interesse del Terzo Settore, raccolta fondi, incontri all'interno delle organizzazioni per

organizzare attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulla cittadinanza attiva e sulla partecipazione dei cittadini alla gestione della cosa pubblica.

- **Coordinamento** delle associazioni di volontariato e promozione sociale che lavorano nell'Ambito Sociale IX - **Vallesina** e collaborazione nei progetti da loro proposti all'interno delle iniziative per il 2021 di **VolontarJa**, l'iniziativa di promozione della cura del dono che ha coinvolto 12 classi degli istituti superiori, 7 ETS e 3 organizzazioni non profit del territorio
- **Comitati di Partecipazione** previsti dall'articolo 24 della LR 13/2003. Particolarmente impegnativo in buona parte della Regione Marche è stato poi il lavoro di supporto alle associazioni di volontariato coinvolte all'interno dei comitati di partecipazione previsti dalla LR 13/2003. Il lavoro del personale dell'equipe relazionale per tutto il 2021 ha facilitato il regolare svolgimento del lavoro delle Assemblee delle associazioni previste presso le Aree Vaste, le Aziende Ospedaliere, i 9 comitati di partecipazione e il coordinamento regionale. All'interno del comitato di partecipazione degli Ospedali Riuniti di Ancona, si è collaborato con la direzione aziendale e con le organizzazioni di volontariato alla stesura del regolamento aziendale per i rapporti tra Azienda e ETS. Il CSV Marche ha contribuito nell'organizzazione del Corso di formazione per le associazioni dei pazienti e dei cittadini impegnate in ambito sanitario presso la Regione Marche, corso di formazione nato all'interno di una Convenzione tra la Giunta Regionale della Regione Marche e l'Università Cattolica del Sacro Cuore per lo sviluppo di progettualità volte a rafforzare la partecipazione delle associazioni di cittadini nelle politiche sanitarie.
- Partecipazione ai **Gruppi di Valutazione Locale (GVL)** in seno alle progettualità POR Marche FSE 2014-20 Asse II, e istituiti dagli Ambiti Sociali Territoriali ATS 15,16,17, 18, 19 e 20 (Comuni Capofila Macerata, San Ginesio, San Severino, Camerino, Fermo e Porto Sant'Elpidio).
- Sul tema dei beni comuni e sul coinvolgimento attivo dei giovani:
 - **“Progetto Ci Sto Affare Fatica” - Fondo Cariverona:** L'edizione del 2021 grazie al contributo di Fondazione Cariverona nel bando “Valore Territorio”, con cooperativa Adelante nel comprensorio di Bassano del Grappa (Bassano del Grappa, Cartigliano, Cassola, Colceresa, Lusiana Conco, Marostica, Mussolente, Nove, Pianezze, Pove del Grappa, Romano d'Ezzelino, Rossano Veneto, Schiavon, Solagna, Tezze sul Brenta, Valbrenta), ha visto coinvolti anche i territori dell'alto vicentino con coop. Radicà (Breganze, Sarcedo e Lugo), del veronese con Energie Sociali, Aretè e L'Albero (Verona, San Giovanni Lupatoto, Villafranca, Castel D'Azzano, Buttapietra, Legnago e Cerea), e dell'anconitano con CSV Marche (Corinaldo, Ostra Vetere e Trecastelli). Il progetto alla sua terza annualità ha visto il realizzarsi delle attività con i giovani nel mese di luglio con la realizzazione delle attività di cura dei beni comuni. Il percorso racchiude in sé più obiettivi e temi: lo scambio intergenerazionale; il valore della fatica, facilitando il processo con il quale alla fatica profusa si possa associare un congruo riconoscimento; un investimento educativo sul tempo estivo; la dimensione del gruppo, con attività importanti, che mettono al centro le relazioni tra pari, affiancati da adulti e restituiscono ai ragazzi partecipanti il riconoscimento della comunità; la cura e la tutela dei beni comuni, educando le giovani generazioni a un processo virtuoso di custodia del proprio territorio, fornendo loro l'occasione di sentirsi responsabili. Le attività realizzate nel 2021 sono state possibile grazie a un prolungamento del progetto e alle economie che si erano generate nell'edizione 2020, in conseguenza della pandemia e del minor numero di squadre di giovani attivate nell'estate 2020. Nel 2021 sono state attivate complessivamente 10 squadre che hanno coinvolto 96 ragazzi, 7 tutor e 3 Handyman. In ottica di maggiore sicurezza, quest'anno il progetto ha visto anche il coinvolgimento della Cooperativa Sociale Polo 9 che ha fornito personale formato alla gestione e rispetto dei protocolli Covid - 19 (per i dettagli su indicatori e risultati raggiunti vedi scheda approfondimento cap. 7.1.2).
 - **“Progetto Ci Sto Affare Fatica - Facciamo il Bene Comune” - Fondo Politiche Giovanili Regione Marche:** Sulla scia della sperimentazione avviata con il progetto Ci Sto Affare Fatica finanziato dal fondo Cariverona, insieme al servizio Politiche Giovanili della Regione Marche, che ha finanziato per intero il progetto, il CSV Marche ha realizzato la seconda annualità di questo progetto, che ha ampliato la sperimentazione di percorsi di coinvolgimento dei giovani in attività di recupero e

ripristino di beni comuni. Nel corso del 2021 le attività sono state organizzate partendo da un grosso lavoro di promozione e di coinvolgimento degli enti locali. Sono stati realizzati 3 incontri pubblici di presentazione del progetto e del bando finalizzato selezione degli enti pubblici per l'ospitalità delle squadre. Gli incontri si sono tenuti in modalità di videoconferenza con la presenza anche dell'Assessore alle politiche Giovanili della Regione Marche. Al bando hanno aderito e sono stati selezionati 63 comuni marchigiani (PROVINCIA DI PESARO: Pergola, Fossombrone, Mombaroccio, Gradara, Vallefoglia, Sant'Angelo in Vado, Pesaro, Acqualagna, Monte Porzio, Gabicce Mare, Cagli, Mondavio, Colli al Metauro, Frontone ; PROVINCIA DI ANCONA Montemarciano, Camerata Picena, Monte San Vito, San Marcello, Castelleone di Suasa, Morro d'Alba, Sirolo, Senigallia, Castelfidardo, Montecarotto, Ostra, Belvedere Ostrense, Osimo, Jesi, Filottrano, Numana; PROVINCIA DI MACERATA Montecassiano, Porto Recanati, San Severino Marche, Pollenza, Recanati, Civitanova Marche, Potenza Picena, Morrovalle, Macerata, Gualdo, Monte San Martino, Camerino; PROVINCIA DI FERMO Campofilone, Monterubbiano, Pedaso, Monte Urano, Petritoli, Montegiorgio, Altidona, Amandola; PROVINCIA DI ASCOLI PICENO Cossignano, Roccafluvione, Comunanza, San Benedetto del Tronto, Ripatransone, Venarotta, Ascoli Piceno, Folignano, Grottammare, Carassai, Acquaviva Picena, Montalto delle Marche, Montefiore dell'Aso). Sono stati 73 gli Handyman (volontario con esperienza in lavori manuali e di giardinaggio) appartenenti agli ETS o alle amministrazioni comunali che si sono messi in gioco nelle attività di percorsi di accompagnamento ai giovani coinvolti. In totale dal 14 giugno al 31 luglio sono state realizzate 125 squadre che hanno coinvolto 990 ragazzi e 73 tutor. Le squadre sono state supportate dal lavoro in rete con Cooperative Sociali di tutta la Regione che hanno fornito personale formato al rispetto ed al corretto utilizzo dei protocolli Covid-19. A conclusione di questa edizione di progetto e in collaborazione con la Regione Marche, il 22 novembre 2021 si è tenuto un convegno presso l' Aula magna di Ingegneria ad Ancona, L'evento, oltre a rappresentare un momento di condivisione dei risultati è stato un'occasione per promuovere l'esperienza nei territori interessati ed avviare un'ampia riflessione sulle modalità di educazione delle giovani generazioni alla cittadinanza attiva e sulla necessità di un'amministrazione condivisa tra pubblico e privato e di un'azione che metta al centro il protagonismo dei giovani per le comunità (per i dettagli su indicatori e risultati raggiunti vedi scheda approfondimento cap. 7.1.2).

- Sempre in tema di coinvolgimento attivo dei giovani abbiamo realizzato i seguenti percorsi di animazione nell'ambito dei seguenti progetti:
 - **“Progetto APRO” - Fondo Erasmus plus KA1:** il progetto APRO finanziato al CSV Marche nel 2019, a causa della pandemia, che non ha permesso nei due anni di pandemia (2020 e 2021) di realizzare le mobilità in paesi esteri, è stato chiuso senza poter realizzare nessuna delle 72 mobilità programmate.
 - **“Carta della Mobilità 2021 - 2027”:** Alla fine del 2020 la rete di relazioni e conoscenze sviluppate con i diversi progetti di mobilità realizzati dal CSV Marche ha permesso di partecipare con successo al bando di Accreditamento per il rilascio della Carta della Mobilità 2021 / 2027. Il rilascio della Carta delle Mobilità permetterà al CSV Marche di programmare e presentare in modalità semplificata progetti di mobilità all'agenzia INAPP, con il vantaggio di avere la certezza del finanziamento. Al momento della stesura del presente documento, stiamo attivando i percorsi di selezione e organizzazione delle 59 mobilità finanziate con la quota di borse riconosciute per il 2021. Contiamo di realizzare le mobilità rinviate nel corso del 2021 entro novembre 2022 come da cronogramma concordato con agenzia.
 - **Progetto YO - Fondo Cariverona:** Il progetto YO è un intervento ampio e complesso che vede in rete molteplici soggetti della provincia di Ancona, con l'intento di offrire orientamento e supporto ai giovani per sviluppare soft e life skills, facilitanti nei percorsi di formazione, avvicinamento al mondo del lavoro e all'impegno sociale attraverso percorsi di cittadinanza attiva e di volontariato. Nei primi 12 mesi di progetto il CSV Marche all'interno della cabina di regia insieme al Capofila Coop Polo 9 ed al comune di Ancona, ha avuto il compito di impostare la riprogrammazione della attività di progetto a causa del Covid-19 e sostenere l'avvio dei tavoli tecnico operativi (Formazione e Occupabilità), garantendo che le attività preliminari di

comunicazione e di ingaggio gruppo target (i giovani tra 16 e 35 anni della provincia di Ancona) fossero comunque realizzate correttamente, favorendo la comunicazione tra i partner della rete. Nel corso del 2021 sono proseguiti gli incontri ogni 3 mesi (in modalità on line) per la gestione delle risorse del progetto e le attività di coordinamento. Rispetto alle attività “core” del CSV Marche la promozione di attività di formazione ed animazione nelle scuole superiori, sono state ricalendarizzate e sono state realizzate nel corso del 2021 in forma ridotta con un numero di classi ridotto che hanno messo sperimentato il percorso di sviluppo della piattaforma web che sarà oggetto di utilizzo da parte dei giovani coinvolti nel progetto nel corso del 2022. Il progetto a seguito degli slittamenti dovuti alla pandemia da Covid-19, terminerà le sue attività il 30 giugno 2023.

- **Progetto DYVO - Erasmus plus - Asse Giovani:** Nel corso del 2019 e 2020 operatori del CSV Marche hanno seguito percorsi di formazione a distanza ed in presenza proposti da CSVnet in tema di riconoscimento delle competenze dei volontari e certificazione delle stesse competenze per facilitarne la “spendibilità” nel mondo del lavoro. Il progetto DYVO in cui CSV Marche è capofila di una rete composta anche da partner di Austria, Lituania, Belgio e Cipro è la naturale conseguenza della volontà di approfondire e se possibile sviluppare tale tematica, coinvolgendo in particolare i giovani cittadini, le realtà ETS della Regione Marche, ma in un approccio di respiro e livello comunitario e con il ricorso alle più moderne tecnologie di tracciamento e certificazione come la tecnologia Blockchain. In particolare, nel corso del 2021 sono state definite le procedure di contratto con Agenzia Nazionale Giovani ente finanziatore e con i singoli partner di progetto su avvio progetto. È stato realizzato il kick off meeting di progetto online (25 e 26 febbraio 2021) nel quale è stato prodotto e condiviso il piano formativo per volontari e tutor (IO3) ed il percorso di sviluppo della metodologia di validazione delle competenze (IO2), così come la definizione e revisione della piattaforma informatica che supporterà i processi di validazione dei volontari (IO1). Nel corso sei mesi successivi sono stati realizzati con modalità on line 5 steering committees con i partner e pubblicato in Italia (contemporaneamente agli altri partner ognuno nel loro paese) un bando per la selezione di volontari, tutor e referenti alla validazione. In Italia sono stati selezionati 11 partecipanti al percorso (6 tutor e 5 volontari). Nel mese di novembre ad Ancona si tenuto il secondo meeting di progetto, il primo in presenza, ospitato ad Ancona (8 e 9 novembre 2021). Nell’ultima parte del 2021 è stato realizzato un workshop locale con i partecipanti selezionati con il bando di cui sopra. Ed alla fine di novembre tre giornate di workshop internazionale (LTTA) programmate e gestite da CSV Marche in collaborazione con il partner Warehouse. Nel corso del 2022 si concluderà il percorso sperimentale con la presentazione dei risultati finali con un evento nel mese di novembre a Bruxelles.
- Il CSV Marche è partner del **Progetto Sollievo** gestito dal Comune di Ancona, nel progetto il nostro ruolo è quello di favorire un lavoro di rete tra soggetti istituzionali che si occupano del problema della salute mentale e la società civile, favorendo collaborazioni con le associazioni del territorio e l’inclusione dei soggetti disabili in realtà associative.
- Il CSV Marche ha collaborato con il Comune di Osimo nell’attivazione di un tavolo di coprogettazione e coprogrammazione tra gli ETS del territorio, per l’ideazione di un progetto educativo rivolto ai giovani, progetto poi inviato alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per le politiche della Famiglia. Al percorso hanno partecipato sette ETS, il comune e un Istituto scolastico.
- Progetto **“ASI - A Scuola di Inclusione: Giocando Si Impara”**: nel 2021 il CSV Marche ha coordinato il progetto “A scuola di inclusione: giocando si impara” realizzato dalla UILDM sezione di Pesaro e Urbino e dalla UILDM Nazionale, coinvolgendo la UILDM di Ancona, il Comune di Pesaro e l’Istituto Comprensivo “Luigi Pirandello”. Tale progetto ha portato alla realizzazione presso il parco “Maestri del Lavoro” di via Volontari del sangue l’installazione di giochi inclusivi (giostra “Carosello”, due pannelli ludico-sensoriali e un tavolo da pic-nic inclusivo). All’interno del progetto, presso l’Istituto Comprensivo “Luigi Pirandello” si sono svolti un ciclo di incontri sui temi del diritto al gioco per tutti e dell’inclusione sociale. Il progetto è continuato con la presenza della band “Ladri di Carrozzele”, che ha unito la potenza della musica a quella dell’inclusione e con la partecipazione ad un incontro dello

scrittore Alessandro Corallo, autore del libro "Matt e Splatc nel regno di sottoterra", in cui ha affrontato il tema della diversità.

- **PROGETTO PON CON ATS 21:** Il CSV Marche ha firmato una convenzione con l'Ambito Sociale Territoriale XXI per l'organizzazione di due corsi di informatica di base con destinatari soggetti fragili e un corso per aspiranti badanti propedeutico all'inserimento nell'elenco delle badanti tenuto dall'ufficio provinciale del lavoro. Per la realizzazione di questi corsi sono state attivate le associazioni del territorio che si occupano di famiglie in difficoltà, anziani, malati per concordare le modalità di coinvolgimento dei destinatari e individuare una strategia di supporto nel tempo.
- Tavolo per la stipula di un **Protocollo d'intesa con il comune di Ascoli Piceno:** l'amministrazione comunale di Ascoli Piceno ha chiesto al CSV di coordinare il mondo del terzo settore del suo territorio per avere un dialogo più spedito al fine di raccogliere facilmente le esigenze provenienti dalle associazioni ma anche l'organizzazione di risposte congiunte ai bisogni dei cittadini. Dopo una serie di incontri sul territorio si è arrivati alla stipula di un protocollo d'intesa volto a facilitare questo tipo di collaborazioni e che dovrebbe portare benefici al Terzo settore, all'amministrazione comunale e ai cittadini
- **Rete per la sentieristica della provincia di Ascoli Piceno:** rete di associazioni mirante ad incrementare e connettere la rete sentieristica già presente nella provincia di Ascoli Piceno, anche recuperando sentieri dismessi o abbandonati e procedendo ad una loro riapertura, soprattutto per quanto riguarda i sentieri di interesse storico o turistico. La rete coinvolge alcune associazioni di rilevanza nazionale come il CAI, Legambiente e WWF, ma anche piccole realtà locali che nel loro piccolo vogliono contribuire alla riscoperta della mobilità dolce, sul fronte dell'escursionismo a piedi, in bici e a cavallo.

6.4.3.2 Premessa ai progetti di promozione del volontariato nelle scuole

Dopo il lungo lockdown, le scuole hanno riaperto per l'anno scolastico 2020/2021 sebbene in una condizione di equilibrio precario, dettata dalla possibile minaccia di nuove chiusure forzate.

Sebbene perseguendo sempre il totale rispetto delle norme anti-Covid, l'autonomia scolastica di cui gode ciascun Istituto, ha fatto sì che ogni scuola abbia stabilito liberamente le diverse modalità di accesso ai plessi restituendo un mondo variegato di regole più o meno rigide per il rientro a scuola anche dei collaboratori CSV e dei volontari.

Per rispondere in maniera preparata e competente alle richieste degli Istituti di adesione ai nostri progetti di promozione del volontariato e per dotare le collaboratrici delle giuste competenze per poter riportare in classe gli stessi contenuti con la stessa efficacia degli incontri in presenza, il CSV Marche ha partecipato ad una formazione specifica sulla partecipazione digitale e sugli strumenti informatici.

La formazione, realizzata dall'associazione professionale Principi Attivi grazie alla dott.ssa Monia Guarino, si è svolta a distanza ed è stata incentrata sui seguenti temi:

- La rete empatica e le competenze digitali
- L'approccio on life nel processo di coinvolgimento del giovane
- Le logiche del gaming applicate alla "community" educante
- L'importanza dello storytelling prima, durante, dopo l'uso degli strumenti digitali (Documentare, testimoniare, promuovere, sensibilizzare, ispirare attraverso il video)
- Il work shop on line (Riflettere, sondare, appuntare, condividere, formulare idee interagendo in gruppo)
- La cittadinanza (inter)attiva (Partecipare, collaborare, attivarsi, donare, prendersi cura della comunità tra on line e off line).

Questo ha permesso alle collaboratrici CSV di essere pronte a realizzare i nostri progetti sia in presenza, laddove possibile, sia in DDI (Didattica Digitale Integrata) assecondando le esigenze di studenti ed insegnanti in base alle situazioni contingenti.

Inoltre, il CSV ha messo a sistema tra le proposte dedicate alle scuole, il mini-progetto di approfondimento "Cittadinanza e Costituzione". Un modulo adattabile alle età degli studenti e alle richieste degli insegnanti, in cui, attraverso modalità interattive e testimonianze dirette dei volontari, si affrontano i temi legati alla cittadinanza attiva e alla conoscenza della Costituzione Italiana.

6.4.3.3 Progetti educativi nelle scuole secondarie di secondo grado

Questo paragrafo si riferisce ai progetti promossi e realizzati dal CSV Marche e dedicati alla promozione della cultura della solidarietà e del volontariato negli istituti secondari di secondo grado della regione Marche.

Il progetto “Volontaria...Mente” è l’iniziativa più longeva che il CSV propone nell’ambito della promozione del volontariato ed è dedicato ai giovani delle classi III e IV delle scuole secondarie di secondo grado. Si compone di due momenti:

- Il primo di formazione in classe con gli operatori CSV, i quali, attraverso momenti di analisi, confronto e discussione, affrontano i temi legati al mondo del volontariato (che cos’è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale). Si tratta di un’occasione per sensibilizzare le giovani generazioni alla solidarietà e per educarle all’impegno attivo per il bene della comunità.
- Il secondo di testimonianza con i volontari degli ETS marchigiani che ogni anno scelgono di partecipare al progetto. Attraverso l’incontro diretto è possibile per i giovani conoscere le molteplici realtà che ogni giorno operano nel territorio della regione Marche, conoscerne le attività e le finalità, scoprire quali azioni sono realizzate all’interno delle comunità cittadine e quale impatto queste abbiano sul welfare locale.

Al termine degli incontri, gli studenti possono scegliere di partecipare in orario extra scolastico e presso le sedi degli ETS, ad uno stage operativo dove possono sperimentare direttamente ciò che si è conosciuto in classe. Lo stage, della durata di almeno 6 ore, è curato dai volontari stessi e permette agli studenti di conoscere da vicino le associazioni e le attività da esse svolte, partecipando attivamente.

Nell’anno scolastico 2020/2021 hanno aderito al progetto 20 istituti superiori, con il coinvolgimento di 123 classi e 10 ETS.

Tabella 6.4 - Progetti educativi nelle scuole secondarie di secondo grado

Provincia	Istituti coinvolti per l’a.s. 2020/2021	Numero classi	Numero incontri in presenza	Numero incontri in DDI	Studenti contattati	N. miniprogetti gestiti in autonomia dagli ETS	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	ETS che hanno aderito al progetto
Ancona	4	30	4	29	600	1	30	5
Ascoli P.	7	62	7	60	1.240	11	62	0
Fermo	2	6	1	5	150	0	6	0
Macerata	5	19	0	45	380	2	19	5
Pesaro e Urbino	2	6	4	7	120	0	6	0
Totale	20	123	16	146	2.530	14	123	10

Purtroppo la persistente diffusione del Virus Covid-19 e le conseguenti misure adottate a livello nazionale per contenerne il contagio specialmente tra gli studenti delle scuole, ha causato una sensibile diminuzione delle adesioni da parte degli istituti, i quali non hanno voluto inserire nella programmazione scolastica il nostro progetto o perché hanno reputato lo strumento della DDI non adatto a far emergere le caratteristiche che da sempre lo contraddistinguono (attività pratiche per la creazione del gruppo, possibilità di incontrare i volontari di persona, ascoltarne la testimonianza e creare una relazione) o più semplicemente hanno dato priorità ad altre attività nell’arco di questo anno scolastico già messo in grande difficoltà dal Covid.

Sebbene la situazione appena descritta abbia riguardato la maggior parte degli istituti che da anni collaborano con il CSV Marche, si è riusciti a svolgere comunque il progetto in 20 istituti, dato che continua a confermare la validità del lavoro di rete fatto per accrescere le relazioni con i Dirigenti scolastici e con i professori referenti e per rafforzare la collaborazione tra il CSV e la scuola, finalizzata ad una programmazione più puntuale delle azioni progettuali ed alla possibilità di presentare congiuntamente progettualità su bandi di finanziamento disponibili. Tutti gli Istituti

aderenti hanno inserito il progetto all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), il che dimostra quanto la proposta del CSV Marche sia di supporto all'offerta didattica e ben inserita nella programmazione annuale.

Allo stesso modo, si è registrata una notevole diminuzione anche tra le adesioni degli ETS, i quali, subendo già una limitazione importante alle loro attività consuete o, in alcuni casi, la quasi totale interruzione delle stesse a causa della diffusione del Virus Covid-19, hanno preferito non partecipare al progetto. Solamente 10 ETS in tutta la regione ha aderito al progetto e, collegandosi da remoto, hanno potuto partecipare agli incontri in classe con la testimonianza dei loro volontari. Va sottolineato che l'impossibilità di dar seguito alle proposte di stage, ha suscitato in tutti i protagonisti del progetto una grandissima delusione per l'occasione persa.

Gli studenti non hanno potuto sperimentare in prima persona i valori alla base del volontariato mettendosi alla prova in quelle realtà conosciute solo a parole durante le testimonianze.

Gli ETS, dall'altro lato, non hanno avuto la possibilità di avvicinare e sensibilizzare i giovani in maniera più incisiva, ospitandoli direttamente all'interno delle proprie associazioni.

Sebbene la situazione sanitaria nazionale abbia messo a dura prova gli ETS, grazie alla preziosa collaborazione dei Volontari che hanno comunque dato la disponibilità a partecipare, il CSV è riuscito, su base regionale, ad offrire agli studenti dei percorsi di approfondimento legati a temi di particolare interesse:

- "Cittadinanza e Costituzione": 9 classi
- "Tutela del Bene Comune con particolare riferimento al progetto Ci Sto? Affare fatica": 7 classi
- "Corpi Europei di Solidarietà - programma e testimonianze": 6 classi

Tutti gli incontri del progetto, compresi gli approfondimenti e i mini-progetti, sono stati valorizzati dagli Istituti all'interno del percorso di insegnamento dell'educazione civica.

Sono proseguiti, anche per l'anno scolastico 2020/2021, gli accordi stabiliti nei Protocolli di Intesa firmati da CSV Marche con 3 Istituti di Istruzione Superiore marchigiani, per l'accoglienza presso le associazioni aderenti, di studenti soggetti a sanzioni disciplinari. L'intervento propone la possibilità che i consigli di classe convertano la sanzione disciplinare dei ragazzi in ore di attività di volontariato per dare ai ragazzi un'opportunità di crescita personale, di impegno e responsabilità.

Il primo protocollo riguarda la provincia di Pesaro ed è stato avviato insieme all'ATS n.1 (Istituto Professionale "G. Benelli" di Pesaro e Istituto Superiore Polo 3 di Fano), il CSV Marche ed 11 organizzazioni di volontariato del territorio (Aias, Città della gioia, Amici dell'ippoterapia, Gulliver, Anteas, Millevoci, Ato Marche, At Davide De Marini, Auser, Giustizia e pace, Enpa, Avis, CB Club Mattei).

Il secondo protocollo è stato firmato tra Istituto Bettino Padovano, CSV Marche, Consulta del Volontariato di Senigallia e 5 associazioni di Senigallia (Auser Senigallia, Anteas Senigallia, Centro interculturale "Le rondini", Il Seme e Lapsus).

6.4.3.4 Progetti educativi nelle scuole primarie e secondarie di primo grado

Questo paragrafo si riferisce ai progetti promossi e realizzati dal CSV Marche e dedicati alla promozione della cultura della solidarietà e del volontariato negli istituti primari e secondari di primo grado della regione Marche.

Il progetto "Mr. Cittadino" è dedicato ai più piccoli delle classi V della scuola primaria e delle classi I, II e III delle scuole secondarie di primo grado. Si compone di due momenti:

- Il primo di formazione in classe con gli operatori CSV, i quali, attraverso attività laboratoriali tarate sull'età delle classi aderenti, affrontano i temi legati al mondo del volontariato (che cos'è, come nasce, motivazioni e finalità; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale, ambiti di intervento) al fine di sensibilizzare i giovani studenti alla cultura del dono e della solidarietà. A questo primo momento segue una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input offerti.
- Il secondo di testimonianza con i volontari degli ETS marchigiani che ogni anno scelgono di partecipare al progetto. Attraverso l'incontro diretto è possibile conoscere le molteplici realtà che ogni giorno operano nel territorio della nostra regione, conoscerne le attività e le finalità, scoprire quali azioni sono realizzate all'interno delle comunità cittadine e quale impatto queste abbiano sul welfare locale.

Nell'anno scolastico 2020/2021 hanno aderito al progetto 5 Istituti Comprensivi con il coinvolgimento di 23 classi e 6 ETS.

Tabella 6.5 - Progetti educativi nelle scuole primarie e secondarie di primo grado

Provincia	Istituti coinvolti per l'a.s. 2020/2021	Numero classi	Numero incontri in presenza	Numero incontri in DDI	Studenti contattati	N. miniprogetti gestiti in autonomia dagli ETS	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	ETS che hanno aderito al progetto
Ancona	0	0	0	0	0	0	0	0
Ascoli P.	2	11	0	21	275	0	11	6
Fermo	2	6	0	10	150	4	6	0
Macerata	0	0	0	0	0	0	0	0
Pesaro e Urbino	1	6	0	8	150	2	6	0
Totale	5	23	0	39	575	6	23	6

Purtroppo la persistente diffusione del Virus Covid-19 e le conseguenti misure adottate a livello nazionale per contenerne il contagio specialmente tra gli studenti delle scuole, ha causato una sensibile diminuzione delle adesioni da parte degli istituti, i quali non hanno voluto inserire nella programmazione scolastica il nostro progetto o perché hanno reputato lo strumento della DDI non adatto a far emergere le caratteristiche che da sempre lo contraddistinguono (attività pratiche per la creazione del gruppo, possibilità di incontrare i volontari di persona, ascoltarne la testimonianza e creare una relazione) o più semplicemente hanno dato priorità ad altre attività nell'arco di questo anno scolastico già messo a dura prova dal Covid.

Allo stesso modo, si è registrata una notevole diminuzione anche tra le adesioni degli ETS, i quali, subendo già una limitazione importante alle loro attività consuete o, in alcuni casi, la quasi totale interruzione delle stesse a causa della diffusione del Virus Covid-19, hanno preferito non partecipare al progetto.

Ciononostante, grazie alla preziosa collaborazione degli ETS che hanno comunque dato la disponibilità a partecipare, il CSV è riuscito ad offrire sulla base delle richieste degli insegnanti referenti, dei mini-progetti di approfondimento su temi di particolare interesse:

- "Cittadinanza e Costituzione": 6 classi
- "A scuola di inclusione: giocando si impara": 4 classi. In collaborazione con la UILDM sez. di Pesaro e Urbino, all'interno dell'Istituto Comprensivo "Luigi Pirandello" di Pesaro, si è realizzato un ciclo di incontri con gli obiettivi di: promuovere e favorire la socializzazione di bambini e ragazzi con disabilità; difendere il diritto al gioco di tutti i bambini; contribuire a rendere più fruibili e accessibili tutti i luoghi pubblici. Ad ogni incontro l'associazione UILDM sez. di Pesaro e Urbino ha regalato ai ragazzi e agli insegnanti il libro "Matt e Splatch nel regno di sottoterra" di Alessandro Corallo; in un secondo momento i ragazzi hanno condiviso un incontro on line con l'autore al quale hanno espresso le loro riflessioni e domande sul tema dell'inclusione sociale. Il mini-progetto è continuato presso l'Istituto scolastico con la presenza della band "Ladri di Carrozzele", che ha unito la potenza della musica a quella dell'inclusione."

Tutti gli incontri del progetto, compresi gli approfondimenti e i mini-progetti, sono stati valorizzati dagli Istituti all'interno del percorso di insegnamento dell'educazione civica.

6.4.3.5 Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile

Nel 2021 è proseguita la collaborazione con la Regione Marche nella gestione del Forum regionale per lo sviluppo sostenibile, con l'obiettivo di non interrompere il proficuo percorso di ascolto e partecipazione della cittadinanza attiva, avviato nel 2020 per far conoscere e promuovere gli obiettivi

della SRSvS e il contenuto del documento preliminare con il quale erano state individuate le scelte strategiche per lo sviluppo sostenibile per la Regione.

Il Forum ha assunto il ruolo di promotore del coinvolgimento della società civile nella definizione della SRSvS, un coinvolgimento pieno, aperto a tutte le fasi del piano, dalla definizione degli obiettivi, all'attuazione e al monitoraggio. La funzionalità e il lavoro del Forum sono serviti e servono a garantire alla Regione un contributo in termini di indicazioni operative per la SRSvS, oltre a raccomandazioni e pareri su come trattare le criticità e consolidarne i risultati.

Nell'ambito della programmazione delle attività del Forum, il 21 maggio 2021 è stato organizzato dal CSV Marche un workshop on line, promosso da Regione Marche, con Regione Abruzzo e Umbria, dal titolo "SOSTENIBILITÀ, RESPONSABILITÀ CIVICA E CITTADINANZA GLOBALE - Perché la strategia di sviluppo sostenibile dipende da noi". L'evento è stato un momento divulgativo su differenti aspetti del tema sostenibilità, con la partecipazione di amministratori, esperti e stakeholder dal mondo politico, imprenditoriale, universitario e del terzo settore. Tanti i temi trattati legati alla sostenibilità, intesa non solo nella sua dimensione ambientale, ma anche sociale, economica, culturale. La drammatica esperienza della pandemia Covid ha evidenziato ancora di più che viviamo in un pianeta sempre più interconnesso, in cui la prospettiva dello sviluppo sostenibile è l'unica per garantire la salute dell'ambiente e benessere di chi lo abita.

Per quanto riguarda i numeri complessivi del workshop del 21 maggio 2021 75 sono state le persone partecipanti.

6.4.3.6 Orientamento al volontariato

Il servizio ha l'obiettivo di fornire informazioni a quei cittadini che manifestano il desiderio di coinvolgersi in attività di volontariato, permettendo loro di mettersi in contatto con associazioni che rispondono alle proprie esigenze, aspettative e disponibilità. Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- all'interno di manifestazioni pubbliche organizzate dal CSV o da altri enti.

I cittadini che intendono avvicinarsi e operare nel mondo del volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV, dove ricevono tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori garantiscono altresì un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

Nel 2021 le persone che hanno richiesto questo servizio svolgendo un colloquio di orientamento sono state **43**.

Nel rispetto delle misure nazionali e regionali per il contenimento del contagio da virus Covid-19, il CSV Marche ha preso parte, in collaborazione con altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e ai cittadini in generale, e finalizzati alla promozione del volontariato.

Si è trattato di occasioni nelle quali gli interessati hanno potuto:

- conoscere il mondo del volontariato nelle sue varie sfaccettature;
- accedere ad un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio in cui risiedono;
- avvalersi della collaborazione degli operatori del CSV Marche come esponenti esperti del mondo del volontariato.

Provincia di Ancona:

- 9 giugno 2021, Ancona (la commissione si è riunita da remoto) - "Donaction, Progetto di Sensibilizzazione alla Donazione Organi, tessuti, sangue, midollo" - il CSV Marche ha partecipato alla commissione di valutazione degli elaborati finalisti alla 6° Edizione. Il progetto è stato organizzato dalla Regione Marche, Assessorato alla P.I. e Formazione, insieme alle Associazioni AVIS, AIDO, ANED, ADMO, ADISCO, ANTR, AIRP, LIFC MARCHE ed era rivolto alle classi III, IV e V delle Scuole Superiori di tutta la regione. Le classi hanno partecipato ad incontri di approfondimento tematico con i Volontari delle Associazioni e con i Coordinatori ospedalieri di Trapianto e attraverso la realizzazione di un contest sul tema 'il Messaggio della campagna Donaction' articolato in quattro sezioni: a) testo giornalistico, b) spot video, c) arti figurative, d) cibo come riuso e salute, come si può evincere dal sito www.donactioncontest.it.

6.4.4 FORMAZIONE

6.4.4.1 L'offerta formativa del CSV

Introduzione

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione di volontariato relativamente a tematiche comuni a tutte le associazioni a prescindere dal loro specifico ambito di attività. Tale azione si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi aperti a tutti i volontari delle organizzazioni operanti sul territorio marchigiano, tenuti da esperti selezionati dal CSV.

I percorsi formativi sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai dipendenti e collaboratori retribuiti degli ETS. CSV Marche già dal 2018 ha iniziato ad erogare la formazione attraverso piattaforme on line; ovviamente come nel 2020 anche nel corso del 2021 questa modalità è diventata l'unica modalità per via della pandemia.

L'attività formativa

Nel 2021 sono stati realizzati 6 corsi di formazione per un totale di 29,5 ore coinvolgendo 563 partecipanti.

Tabella 6.6 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Nome corso	Numero giornate	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti
Gli strumenti di videoconferenza: gestire eventi, corsi e riunioni a distanza con le principali piattaforme disponibili	3	6	2	78	51
Nuovo rendiconto e adempimenti contabili per gli ETS di piccole dimensioni: per la gestione amministrativa e la redazione del rendiconto secondo i nuovi schemi di bilancio	3	6	2	265	232
Sostenibilità, responsabilità civica e cittadinanza globale*	1	4,5	4,5	99	75
Patti Educativi di Comunità – cosa sono, obiettivi, come funzionano. Alcune esperienze già attive.	2	4	2	83	64
Applicare il nuovo schema di rendiconto negli Ets di piccole dimensioni – come usarlo in funzione dei movimenti contabili del proprio ente: indicazioni, domande e risposte	2	3	1,5	249	108
Potere delle immagini e comunicazione sociale – elementi di base per migliorare l'uso delle immagini nella comunicazione della propria associazione.	3	6	2	49	33
Totale	14	29,5	2,1	823	563

* Realizzato all'interno delle attività del Forum per lo Sviluppo Sostenibile

In aggiunta ai sopracitati corsi si è tenuto, come da programma, anche un'attività formativa organizzata da CSVnet sul gestionale ETS VeryFico.

Il corso previsto sull'avvio del RUNTS non si è tenuto vista la data di avvio dello stesso a fine anno.

Il corso "Infoday sulla programmazione EU 2021-2027" non si è tenuto perché la concomitanza del passaggio al nuovo settennato di bilancio europeo con la presenza della pandemia hanno ritardato e più volte riprogrammato l'uscita della nuova programmazione e con essa la pubblicazione delle guide alla presentazione dei progetti nei singoli programmi comunitari. Questo non ha reso possibile la programmazione e realizzazione degli infoday nel primo semestre 2021 come inizialmente programmato.

Sulla scia dei ritardi e rinvii di cui già abbiamo detto sopra, anche l'organizzazione e realizzazione del corso "Formazione sulla nuova programmazione europea e di alcuni programmi specifici", che era programmato in presenza, nel mese di novembre 2021, non ha avuto modo di essere realizzato.

Rispetto all'anno precedente i dati sono tutti in flessione (-6 corsi, -29,5 ore, -427 partecipanti) ma, al netto dei corsi non svolti di cui sopra, riflettono il minor numero di corsi inseriti nella programmazione 2021.

6.4.4.2 Le attività formative proposte dalle associazioni

Introduzione

L'eterogeneità e la specificità degli ambiti di intervento delle OdV e del Terzo Settore in generale rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative espresse da tutte le diverse realtà territoriali.

Negli ambiti tematici connessi specificamente ai diversi settori di intervento, quindi, il CSV sostiene la realizzazione di iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposte dalle stesse associazioni sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposito Bando.

La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla elaborazione, realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo;
- l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti all'iniziativa formativa.

Nel corso del 2021 con la pandemia ci sono state ulteriori proroghe per i percorsi formativi precedenti e si è normalmente svolta la scadenza del bando di dicembre, riadattata nei contenuti per essere compatibile con le restrizioni dovute al Covid-19.

Le idee formative proposte dalle Odv sono oggetto di valutazione da parte di un'apposita commissione che, seleziona quelle per le quali si rende possibile l'intervento del CSV.

L'attività formativa

Di seguito riportiamo i dati delle sessioni di presentazione di iniziative formative che si sono chiuse nel mese di dicembre 2020 (e che quindi si è svolta interamente nel 2021).

Nel 2021 sono anche stati messe a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento di un momento formativo singolo ed occasionale. Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di dicembre 2020.

Tabella 6.7 - Bando Formazione 2020 - sessione di dicembre 2020

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approv.	Costo complessivo previsto delle finanziate	Costo medio a corso
Ancona	13	0	13	0	0	13	100%	21.909,16 €	1.685,32 €
Ascoli Piceno	2	0	2	0	0	2	100%	3.334,24 €	1.667,12 €
Fermo	6	0	6	0	0	6	100%	10.133,56 €	1.688,93 €
Macerata	10	0	10	0	0	10	100%	17.554,47 €	1.755,45 €
Pesaro e Urbino	9	0	9	0	0	9	100%	15.551,42 €	1.727,94 €
Totale	40	0	40	0	0	40	100%	68.482,85 €	1.712,07 €

Rispetto al programma 2021 il Csv Marche non ha realizzato le attività inerenti la “Formazione finalizzata alla capacitazione delle reti coinvolte nei territori dei Patti Educativi di Comunità”.

In confronto alla formazione “classica a bando” lo strumento pensato per la formazione sulle tematiche legate ai patti educativi prevedeva una modalità di erogazione ed una partecipazione delle associazioni molto diverse. Il motivo per cui il Csv Marche ha ritenuto di non svolgere tale attività nel 2021 è da ricercare proprio nella volontà di non creare confusione nelle associazioni, proponendo due modalità operative così divergenti tra loro. L'attività formativa sui patti educativi verrà pertanto riproposta nell'anno 2022, preceduta da una presentazione delle nuove modalità di partecipazione ed erogazione, nell'ambito della nuova formazione partecipata.

Sostegno alle attività formative delle Odv

Il servizio di sostegno alle attività formative si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando formazione. Il sostegno si sostanzia in un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi di un'attività formativa: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del percorso e la sua valutazione finale. Nel 2021 i servizi di sostegno alle attività formative sono stati 295.

Tabella 6.8 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. totale	%
Ancona	76	26%
Ascoli Piceno	0	0%
Fermo	35	12%
Macerata	125	42%
Pesaro e Urbino	59	20%
Totale	295	100%

6.4.5 CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO

Introduzione

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le associazioni del terzo settore a trovare soluzioni mirate e qualificate, alle molteplici difficoltà che l'attività di volontariato implica, nelle diverse aree gestionali ed alle quali non sempre esse riescono a dare adeguata risposta in completa autonomia.

Il servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio. La struttura interna è inoltre affiancata da figure professionali che garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante che cerca di trasmettere quelle competenze, capacità e strumenti, necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema. Il servizio di consulenza viene erogato tramite posta elettronica, risposte telefoniche, appuntamenti in presenza oppure online. Alcuni servizi vengono erogati anche tramite contenuti standard disponibili per gli utenti nell'area riservata del sito del CSV.

L'attività di consulenza

Le attività consulenziali si dividono in due macrocategorie: le consulenze informative di base, che prevedono l'immediatezza della disponibilità dell'informazione richiesta, e le consulenze che prevedono approfondimenti, accompagnamenti e trasferimento di competenze.

Nel 2021 CSV Marche ha erogato **708 consulenze informative di base e 4.311 consulenze di approfondimento.**

Per quanto riguarda le consulenze dall'autunno del 2018 CSV Marche ha modificato radicalmente la loro rendicontazione sia dal punto di vista delle modalità di erogazione che dal punto di vista delle tematiche aderendo alla nuova tassonomia di CSVnet per quanto riguarda le erogazioni consulenziali. In quest'ottica la nuova articolazione di erogazione delle consulenze prevede cinque modalità di seguito riportate:

- Attraverso un kit di consulenze predefinito
- Con affiancamento tutoring o accompagnamento
- Con l'ascolto e riformulazione dei bisogni
- Con un trasferimento competenze personalizzato e specifico
- Con una consulenza collettiva (workshop)

Di seguito si riporta l'articolazione delle consulenze erogate sia per provincia che per modalità di erogazione del servizio. **Delle 4.311 consulenze erogate il 97% sono state effettuate "con un trasferimento competenze personalizzato e specifico"**.

Tabella 6.9 - Le consulenze erogate nel 2021

Provincia	Attraverso un kit di consulenze predefinito	Con affiancamento tutoring o accompagnamento	Con l'ascolto e riformulazione dei bisogni	Con un trasferimento competenze personalizzato e specifico	Con una consulenza collettiva (workshop)	Totale	%
Ancona	7	5	36	1.105	1	1.154	27%
Ascoli Piceno	0	52	2	894	0	948	22%
Fermo	0	31	0	270	1	302	7%
Macerata	1	28	1	993	0	1.023	24%
Pesaro e Urbino	0	1	0	883	0	884	21%
Totale	8	117	39	4.145	2	4.311	100%

Per quanto riguarda le tematiche oggetto delle consulenze queste sono suddivise in macroaree tematiche in cui la parte predominante è per i servizi di "supporto tecnico". Di seguito l'articolazione delle consulenze per macroaree tematiche.

Tabella 6.10 - Le Aree tematiche delle consulenze erogate nel 2021

Tema	Totale	%
Di temi del territorio	19	0%
Di temi di gestione-governance	31	1%
Di temi di supporto tecnico	3.910	91%
Di temi specifici del Non Profit	340	8%
Di volontariati	11	0%
Totale complessivo	4.311	100%

Per avere un quadro più esaustivo dei temi trattati nell'erogazione del servizio, per le sole "Consulenze di temi di supporto tecnico", considerata la loro numerosità, si riporta di seguito la suddivisione per sotto temi delle stesse. Come si può vedere la somma delle tematiche relative a "temi giuridici, legali o notarili", "amministrazione, contabilità o rendicontazione economica" e "temi fiscali" rappresentano oltre il 71% delle consulenze di supporto tecnico.

Tabella 6.11 - Specifiche delle tematiche delle consulenze erogate nel 2021 nell'area "Di temi di supporto tecnico"

Tema	Totale	%
di temi giuridici, legali o notarili	1.588	41%
di Amministrazione, contabilità o rendicontazione economica	794	20%
di progettazione	436	11%
di temi fiscali	309	8%
di Assicurazioni	278	7%
di 5x1000	207	5%
di sicurezza o privacy	88	2%
di lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano	45	1%
di formazione	42	1%
di marketing e fundraising	37	1%

Tema	Totale	%
di rinnovo - o nuovo assetto legale	36	1%
di informatica o nuove tecnologie ITC	24	1%
di Informazione, Comunicazione esterna	10	0%
dell'organizzazione del gruppo di lavoro - rete	8	0%
di valutazione e rendicontazione sociale	4	0%
Igiene e sicurezza alimentare (HACCP)	4	0%
Totale complessivo	3.910	100%

In generale il numero di consulenze riflette un considerevole aumento rispetto al 2020 (+16%) anche se va sottolineato che l'articolazione dei servizi offerti è stata leggermente diversa. Inoltre l'area consulenza ha raggiunto e ampiamente superato gli indicatori fissati in fase di programmazione:

- intercettare almeno il 35% degli ETS censiti, sono stati il 49%;
- ottenere una valutazione media superiore a 3,5 su 5 nei questionari on line, è stata decisamente superiore, vedi capitolo 7.1.1.2 sulla valutazione.

L'andamento delle consulenze tra riforma del terzo settore e ripresa delle attività associative

Il 2021 è stato l'anno della ripresa delle attività associative: gli enti hanno cercato di riorganizzarsi con uno sguardo verso la sicurezza e l'altro verso la ricerca di una nuova normalità.

Sulla scia dell'anno precedente, la normativa emergenziale e le misure di contenimento per il Covid hanno influenzato in parte anche le richieste di consulenza. Le domande più frequenti sull'emergenza sanitaria hanno riguardato la ripresa delle attività e l'**applicazione delle norme anti-Covid**. Sono stati erogati **83 servizi di consulenze** in tema di sicurezza di cui 46 consulenze specifiche sull'applicazione del Green pass.

A fine 2020 il CSV aveva attivato in area riservata un **nuovo servizio** per aiutare le associazioni ad orientarsi nel processo di adeguamento alla normativa sulla **privacy**. Il servizio mira a creare consapevolezza e competenze sulla normativa e sui principi cardine che ne stanno alla base accompagnando le associazioni ad una corretta compilazione dei principali documenti privacy al fine di regolarizzare le procedure associative, a seconda della tipologia di dati trattati e dell'attività dell'associazione stessa. La modalità di primo accesso a questo servizio prevede un toolkit strutturato in un video formativo, un questionario interattivo e nei modelli esemplificativi per la redazione dei documenti necessari al fine di orientare le associazioni nel processo di adeguamento alla nuova normativa.

Nel 2021, **30 enti** hanno usufruito di questo servizio ed hanno effettuato il download dei materiali da utilizzare per regolarizzarsi dal punto di vista della privacy.

Nell'ambito della Riforma del terzo settore il **2021 è stato l'anno dell'operatività del Registro unico nazionale del terzo settore (RUNTS)** attivo dal 24 novembre.

L'adeguamento dello statuto e gli obblighi collegati a questo adempimento hanno fatto da sfondo anche quest'anno al percorso di avvicinamento verso il RUNTS, in particolare per le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale coinvolte nel processo di trasmigrazione dai vecchi registri di settore al RUNTS.

Per l'adeguamento degli statuti di ODV e APS, gli utenti registrati in area riservata hanno potuto scaricare i rispettivi kit con i materiali aggiornati, messi a disposizione già dallo scorso anno e riformulati come questionario alla metà del 2021. In totale sono stati scaricati **147 kit per l'adeguamento degli statuti di ODV e APS** che gli utenti hanno potuto usare autonomamente come base di partenza per gli adempimenti.

Agli enti obbligati all'adeguamento dello statuto e agli enti di varia natura giuridica interessati ad entrare nel mondo del terzo settore, sono stati forniti **527 servizi di orientamento specifico e personalizzato per l'adeguamento dello statuto o per la modifica della qualifica giuridica** che comprendono: le consulenze di orientamento generale, il supporto alla compilazione dei documenti e l'accompagnamento nella procedura.

Nell'ambito delle consulenze amministrative, nel 2021 un argomento in particolare ha iniziato a suscitare l'attenzione e un po' la preoccupazione degli enti del terzo settore: si tratta dei nuovi schemi di bilancio adottati con decreto nel 2020 e applicabili a partire dal bilancio 2021. L'area tecnico gestionale del CSV ha cercato di rendere sempre più consapevoli le associazioni rispetto a questa novità, accompagnandole sia nella formazione (si veda il capitolo dedicato) sia nella consulenza (sono state erogate **96 consulenze sui nuovi schemi di bilancio**).

Particolarmente importante per l'area consulenza è stata, anche nel 2021, la collaborazione tra il CSV e la Regione Marche istituzionalizzata da un'apposita convenzione che ha visto, tra le attività messe in campo, la prosecuzione delle attività del tavolo tecnico di confronto sull'interpretazione e l'applicazione della normativa del terzo settore, sulle attività di controllo e verifica degli adeguamenti, sulle attività propedeutiche per l'attivazione della piattaforma del RUNTS e la trasmigrazione dei dati di ODV e APS iscritte nei registri regionali.

Proprio per la trasmigrazione di questi dati, soprattutto dopo l'emanazione del decreto di operatività del RUNTS, si sono intensificate le attività di supporto agli enti per adempiere alle richieste inviate dall'Ufficio regionale del RUNTS. Il CSV ha erogato **290 servizi sul RUNTS** che hanno riguardato: il supporto per l'invio dei documenti e della Scheda del set minimo dati alla Regione, le informazioni sull'iscrizione e sugli obblighi derivanti, l'accompagnamento alle prime pratiche di iscrizione nel nuovo portale.

Il tavolo tecnico Regione Marche e CSV ha svolto una funzione centrale anche nell'attività di supporto agli ETS nella fase di presentazione e implementazione delle progettualità finanziate nell'ambito di avvisi pubblici e bandi della Regione Marche.

Nel corso de 2021 sono stati emanati **due importanti provvedimenti a favori degli ETS, per far fronte alle difficoltà dell'emergenza covid: il provvedimento della Regione Marche (D.M. 166 del 12 /11/2019)** per la realizzazione del programma di interventi diretti a sostenere lo svolgimento a livello locale delle attività di interesse generale, di cui all'articolo 5 del codice del terzo settore, da parte delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e delle Associazioni di Promozione Sociale (APS) e **il cosiddetto "decreto Ristori"** ovvero l'avviso AVVISI N. 2/2021 per la presentazione delle istanze di contributo a valere sul fondo straordinario per il sostegno degli enti del terzo settore, di cui all'articolo 13 - quaterdecies del decreto-legge 28 ottobre 2020, n. 137, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 dicembre 2020, n. 176 .

Questi due provvedimenti hanno generato particolare interesse tra gli ETS della Regione Marche che hanno chiesto consulenze sia per la compilazione delle domande di accesso ai contributi, sia per la rendicontazione nel caso del contributo della Regione Marche. Il contributo del Ministero del lavoro e delle politiche sociali detto "ristori" non è stato ancora erogato. **Le consulenze erogate per la presentazione di domande di finanziamento a valere su questi due provvedimenti sono state in totale 262 ed hanno avuto come destinatari 182 ETS.** Il CSV ha inoltre erogato **192 assistenze a 157 ETS, per la rendicontazione** delle spese sostenute finalizzate all'erogazione del contributo Avviso ex DM 93/2020 anno 2021.

Accompagnamento alla rendicontazione sociale

Anche nel 2021 il CSV Marche ha proposto il servizio di consulenza per la rendicontazione sociale. È chiaro che la particolare situazione vissuta nell'anno di riferimento, oltre a rivoluzionare la normale attività delle associazioni a volte fino a paralizzarla, ha anche fatto concentrare le stesse sulla presa di coscienza di quanto stesse succedendo e di come riuscire a gestire la situazione per cercare di superarla. La conseguenza è che molti enti hanno iniziato a redigere i documenti di rendicontazione sociale ma pochi sono quelli che sono riusciti a portarli a termine in maniera tale da essere pubblicati. Superfluo forse dire che il contenuto delle Linee Guida per la Rendicontazione Sociale e di quelle per l'Impatto Sociale, pubblicate entrambe a fine 2019, restano la ferma indicazione per la realizzazione di un auspicato percorso di trasparenza cui l'Ente del Terzo Settore è continuamente chiamato ad adempiere. Ne consegue che i documenti di rendicontazione sociale sembrano rappresentare in maniera rafforzata la modalità migliore per riuscire a raccontare la rivoluzione avvenuta nella gestione delle associazioni al fine di tenere fede alle loro finalità, realizzare, anche in modo alternativo, le loro attività, capire a quali risorse economiche (e non solo) attingere per ritrovarsi a vivere un rinnovamento che nessuno poteva immaginare di dover gestire. Ferma restando la sostanziale utilità della condivisione e della comunicazione di tutto quello che si muove dentro e fuori un'organizzazione che produce una ricchezza che non può essere quantificata solo dai numeri ma

restituita a tutto tondo. Questo aspetto è stato indirettamente sottolineato anche dalla possibilità di valorizzare i costi ed i proventi figurativi prevista nello stesso modello di rendiconto contabile per gli enti le cui dimensioni, rappresentano la gran parte del mondo associativo della nostra regione. Sottolineando così il valore aggiunto e fondamentale dell'attività di un ente non profit che si muova in maniera socialmente responsabile.

Nel 2021 il CSV ha implementato l'apposita sezione dell'area riservata con la possibilità per gli utenti registrati di scaricare una linea guida all'utilizzo degli strumenti di rendicontazione sociale. L'area è stata particolarmente apprezzata: **216 utenti hanno utilizzato il servizio per un totale di 479 download** dei file relativi ai singoli documenti.

Assistenza tecnica ai progetti “Riesco Marche”, “Facciamo Rete” e “Viridee”

Il CSV Marche ha fornito assistenza tecnica per la costruzione della rete e la presentazione di due progetti a valere sull'avviso Avviso pubblico n. DDPF 130/IGR del 17/06/2021 della Regione Marche e a valere sull'AVVISO PUBBLICO per la presentazione di un progetto regionale di rete a sostegno di attività di interesse generale finalisticamente volte a fronteggiare le emergenze sociali ed assistenziali determinate dall'epidemia di COVID-19, di cui alla DGR 884/2021, IN ATTUAZIONE DELL'ACCORDO STATO-REGIONE MARCHE 2020 - risorse incrementali di cui al D.M. 156 del 22.12.2020 del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali.

Sul primo avviso è stato presentato il progetto “**Facciamo Rete - terzo settore Marche per l'emergenza Covid 19**”, progetto che coinvolge 14 enti no profit regionali, con Anpas Marche capofila, riuniti in Associazione temporanea di Scopo, Ats, in collaborazione con altre 44 associazioni per un totale di 58 ETS marchigiani, coinvolgendo 800 sedi e circoli locali su tutta la regione.

Il progetto “Facciamo Rete - terzo settore Marche per l'emergenza Covid 19” vuole contrastare gli effetti di esclusione sociale, precarizzazione e marginalizzazione della comunità, acuiti dalla pandemia, mettendo a disposizione della comunità un'ampia gamma di servizi di assistenza destinati ad anziani, persone in condizione di povertà e disagio, giovani e studenti, minori e famiglie, persone con disabilità, migranti e altre categorie in difficoltà

Sul secondo Avviso è stato presentato il progetto **VIRIDEE - Virtuose Resilienti Idee**, proposta elaborata da una cordata di 19 ETS Marchigiani di cui capofila è l'associazione VIVO APS. Il progetto vuole Promuovere, diffondere e praticare la cultura del volontariato e dei beni comuni, intercettando le potenzialità dei territori su cui i soggetti destinatari del finanziamento operano e intervenendo per evidenziarne le possibilità di sviluppo sociale e culturale, nel rispetto del ruolo propulsivo e propositivo tipico del volontariato, promuovere la formazione degli enti del Terzo settore, promuovendo forme di collaborazione, scambio di esperienze, formazione e aggiornamento, allo scopo di creare un sistema in grado di stimolare una cittadinanza attiva consapevole e orientata al bene comune, elaborando strategie comuni, realizzare servizi sperimentali volti a fronteggiare le emergenze sociali ed assistenziali determinate dall'epidemia di COVID-19, attraverso percorsi di accompagnamento alla riprogettazione delle attività e alla sperimentazione di progetti pilota, anche al fine di pianificare interventi plurimi in risposta ai bisogni emergenti, valorizzando la conoscenza dei saperi, le buone pratiche e l'esperienza messe in campo.

Sempre nel corso del 2021 il CSV Marche ha supportato, accompagnato e monitorato le attività realizzate nell'ambito del progetto “**RIESCO Marche**”, ricordiamo progetto presentato da una cordata di 14 ETS Marchigiani il cui capofila è stata **AUSER Marche APS**. Il progetto presentato nel corso del 2020, ma che ha visto terminare le sue azioni e le attività di rendicontazione nel corso del 2021.

Il CSV Marche per tutti questi percorsi di progettazione di rete si è fatto carico della promozione degli avvisi della Regione e di raccogliere le richieste degli ETS Marchigiani che volevano aderire ai diversi progetti. Nel corso del 2021 sono stati 129 gli ETS che hanno chiesto informazioni per partecipare alla rete e 85 quelli che hanno formalizzato la loro richiesta di adesione. In particolare l'azione del CSV Marche si è sviluppata in attività di animazione territoriale, consulenza alla scrittura delle proposte progettuali, consulenze legali ed amministrative nella fase di istruttoria delle proposte presentate e nella fase di formalizzazione delle procedure di convenzionamento con la costituzione presso studi notarili di ATS e degli atti successivi come l'apertura delle fidejussioni, la firma delle convenzioni. Nelle fasi operative di realizzazione dei progetti il CSV Marche ha fornito consulenza e supporto in materia di: Comunicazione, Promozione, Organizzazione, Rendicontazione e Monitoraggio delle attività realizzate.

6.4.6 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Introduzione

Nel 2021, l'emergenza sanitaria ha continuato a condizionare, con fasi altalenanti, anche l'offerta di servizi del CSV Marche in quest'area, riflettendosi sia sul piano dei contenuti sia nell'implementazione di nuove funzionalità in area riservata.

Per ciò che riguarda la comunicazione esterna e di servizio: sito internet, social media, newsletter e mailing, sono stati i principali canali di informazione e aggiornamento sui provvedimenti normativi (nazionali e regionali) connessi all'emergenza Covid-19 (disposizioni per la sicurezza sanitaria, fondi dedicati, proroghe...), all'iter di Riforma del terzo settore, le scadenze amministrativo-fiscali, i corsi di formazione, i bandi d'interesse del terzo settore.

Per l'approfondimento e la promozione culturale, l'impegno principale è stato dedicato allo sviluppo e successiva pubblicazione della nuova piattaforma editoriale Vdossier (periodico, sito web e social).

Per ciò che riguarda i servizi di comunicazione a domanda, sono continuati il servizio di sostegno alla promozione delle iniziative Odv, con una rinnovata attenzione per lo sviluppo di format solo digitali e modalità di promozione pubblicitaria on line, riducendo progressivamente il ricorso alla stampa cartacea massiva, il servizio di pubblicazione notizie/eventi delle associazioni su sito e newsletter, il servizio di ufficio stampa e gestione di rubriche periodiche, il servizio di consulenza per avvio e gestione dei principali social media. Per le specificità e i numeri si rimanda ai relativi paragrafi di seguito.

L'attività di informazione e comunicazione

SITO INTERNET

L'obiettivo del sito di CSV Marche è essere il canale di riferimento per il volontariato marchigiano (in primis gli Ets marchigiani, ma anche studenti, cittadini, altri stakeholder): informare e aggiornare i target di riferimento su servizi e attività del CSV, novità normative (con particolare attenzione all'attivazione del Runts), scadenze, corsi e bandi, ma anche offrire uno spazio di pubblicazione a notizie ed eventi delle Odv e altri Ets marchigiani.

Il nuovo layout contenuti nell'home page, adottato nel corso del 2020 in piena pandemia, è stato mantenuto consolidandosi nel 2021: hanno continuato a trovare spazio un maggior numero di notizie (fino a 18/19), con una classificazione dei contenuti per tag NOTIZIE TERZO SETTORE - NOTIZIE CSV MARCHE - NORMATIVA. Non è stata reintrodotta una sezione dedicata 'EVENTI', ma è stato adottato il tag EVENTI TERZO SETTORE, per agevolare ricerche e filtri di questi contenuti.

L'aggiornamento del sito è stato realizzato attraverso l'interazione tra più fonti informative interne ed esterne, il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è stato svolto internamente.

Nel 2021 le sessioni (una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web) sono state 74.636 e 157.114 le visualizzazioni di pagina.

Questi dati presentano un incremento del 26% nelle sessioni e del 17% nelle visualizzazioni rispetto all'anno precedente, riequilibrando la flessione registrata nel 2021 e riportando i parametri ai livelli antecedenti.

Complessivamente sono stati pubblicati 675 articoli (+ 18% sul 2020) nella categoria «ultime notizie» (Notizie terzo settore, Notizie CSV Marche, Normativa), sono stati promossi 58 bandi e opportunità di finanziamento per gli ETS (+19% sul 2020) e sono state create altre 70 pagine informative sul sito.

È stato improntato il piano per lo sviluppo del blog di story telling, ma non è stato possibile finalizzarlo concentrando maggior attenzione al consolidamento del nuovo layout e agli aggiornamenti dei contenuti. Non c'è stata l'esigenza di sperimentare landing page o mini-siti collegati ad azioni di advertising o campagne pubblicitarie.

NEWSLETTER ELETTRONICA "VOLONTARIATO MARCHE NEWS"

Una selezione delle notizie presenti sul sito internet è sintetizzata in una newsletter elettronica che riporta un breve abstract della notizia e il rimando alla fonte.

La newsletter nel 2021 è stata inviata settimanalmente per un totale di 49 numeri. Al 31 dicembre 2021 gli iscritti alla newsletter erano 6.179 (+2% sul 2020).

I SOCIAL MEDIA

Nel 2021 CSV Marche è stato presente con un proprio account nelle seguenti piattaforme social:

- Facebook > <https://www.facebook.com/csvmarche/>
- Twitter > <https://twitter.com/home>
- You Tube > <https://www.youtube.com/user/CsvMarche>
- Instagram https://www.instagram.com/csv_marche/

Fra le novità principali del 2021 c'è stato l'avvio a pieno regime del profilo Instagram, che era stato appena inaugurato nelle ultime settimane del 2020.

Il 2021 è stato un anno anch'esso condizionato dall'emergenza sanitaria, dove le attività delle associazioni in presenza per buona parte sono state limitate e piuttosto hanno proliferato online. Con il 2021 lo strumento dell'incontro in streaming si è sempre più rafforzato e raffinato, dimostrando vari vantaggi logistici ormai insostituibili per la vita associazionistica.

In questa cornice, gli account social di CSV Marche hanno continuato nella loro funzione di divulgare i contenuti dell'ente, dare rilievo alle iniziative delle associazioni, intercettare un pubblico sempre più ampio e trasversale, fare community, dialogare con gli utenti. La strategia di comunicazione è stata integrata e coordinata fra i vari strumenti, così da diversificare e/o adattare contenuti e registro comunicativo ai diversi social media, in base al target di riferimento.

Anche in questa ottica, il CSV Marche ha implementato il servizio di advertising online (avviato in forma sperimentale nel 2020), curando la pubblicazione di contenuti sponsorizzati per tutte quelle associazioni che ne hanno fatto richiesta. Così da favorire la divulgazione digitale degli eventi, rispetto ai tradizionali strumenti cartacei, divenuti inadeguati alle contingenze dell'emergenza sanitaria.

Facebook

Come lo scorso anno, la strategia di comunicazione su Facebook si è basata in prima istanza sulla divulgazione dei servizi, attività e iniziative organizzati da CSV Marche. Si è dato rilievo poi agli aggiornamenti relativi alla riforma del Terzo settore, a partire dalle tappe di avvio del Runt. Si sono segnalate giornate internazionali e nazionali su tematiche vicine al mondo dell'associazionismo. Si è data rilevanza ad alcune iniziative proposte dalle associazioni, così come ad articoli interessanti per il terzo settore, come azioni concrete di sostegno alla comunità, oppure iniziative digitali create dalle OdV e Aps per superare a distanza le condizioni di isolamento sociale e fisico.

Contestualmente si sono promossi i vari progetti, che hanno visto la partecipazione di CSV Marche nel ruolo di partner o capofila: Marche_active@net, Riesco Marche, Dyvo, Resiliamoci e Ci sto? A(f)fare Fatica!. In questi progetti sono state sviluppate pagine facebook dedicate che CSV Marche ha gestito (progetti Ci sto? A(f)fare Fatica! Dyvo) o curato direttamente (Marche_active@net).

Facebook: totale post pubblicati: 246 (-20 sul 2020 pari a -7%) di cui 4 sponsorizzati (nel 2020 erano stati 9); 5083 follower totali (+131 sul 2020 pari a +3%); interazioni con la pagina: 5162 (-7488 sul 2020 pari a -59%); visitatori unici: 148.025 (-139.011 sul 2020 pari al -48%); visualizzazioni della pagina: 178.815 (-199.071 sul 2020, pari a -53%); 15 richieste di informazioni su messenger (-22 sul 2020, pari a -59%).

Rispetto al 2020, si è notato un abbassamento delle visualizzazioni uniche e di pagina. Una decrescita contestualizzabile con i seguenti fattori: si è utilizzato molto meno lo strumento dell'advertising online per CSV Marche e si è prodotto un numero inferiore di post totali. Tale diminuzione è stata fisiologica, a fronte della gestione del nuovo canale Instagram, e dell'impegno dedicato anche alle pagine dei progetti di cui sopra.

Twitter

L'account di Twitter è servito anch'esso per dare visibilità alle iniziative presentate o partecipate da CSV Marche. In forma di tweet, sono state condivise dal sito di CSV Marche notizie inerenti l'associazionismo marchigiano o tematiche sociali, e sono stati retwittati i tweet di associazioni di volontariato marchigiane presenti sul social media.

Twitter: 171 tweet pubblicati (- 96 sul 2020); 1084 follower (+14 sul 2020), 32.500 visualizzazioni (- 34.321 sul 2020); 1654 visite al profilo (+1027 sul 2020); 54 menzioni (+9 sul 2020).

YouTube

Nel corso del 2021, sul canale YouTube di CSV Marche, si è dato spazio alla rassegna stampa video sulle attività di CSV Marche, con la pubblicazione e condivisione dei servizi andati in onda su emittenti tv regionali e si è curata la playlist annuale con le puntate della trasmissione è TV Marche Spazio alla

solidarietà. È stata poi creata una playlist dedicata a contenere i video dedicati al progetto ‘Ci sto? Affare Fatica! Facciamo il bene comune’.

YouTube: 178 follower totali (+25 sul 2020); 25 video caricati (stesso numero del 2020); 4898 visualizzazioni totali annuali di pagina (+1526); 215 ore di visualizzazione (+ 79).

Il contenuto che ha ricevuto maggiori visualizzazioni è il video “Resiliamoci. Storie di contrasto alla povertà educativa nelle aree del sisma” (quasi 700 visualizzazioni), documentario finale del progetto Resiliamoci realizzato con il supporto dell’Ufficio stampa CSV Marche. In generale, sono aumentate rispetto all’anno precedente le visualizzazioni di pagina e le ore di visualizzazione.

Instagram

Come anticipato sopra, nel 2021 si è dato ufficialmente avvio al canale Instagram di CSV Marche. Dopo aver individuato come target preferenziale quello dei giovani, sono stati privilegiati quei contenuti ad essi più vicini. Oltre alle iniziative del CSV Marche, dunque, sono state presentate opportunità, progetti, bandi rivolti a un pubblico più giovane, comprese le attività legate a Dyvo e Ci sto? A(f)fare fatica! - Facciamo il bene comune.

Instagram: 52 post pubblicati; persone raggiunte: 6068 (non è possibile fare un confronto tra gli anni 2021 e 2020, poiché il canale è stato aperto a fine 2020).

Servizio di messaggistica istantanea

Analizzati vantaggi e limiti del servizio di messaggistica WhatsApp (con liste broadcast) e presa a modello la modalità in uso presso un altro CSV, si è ritenuto di non procedere all’attivazione di questo ulteriore canale.

VDossier

VDossier, il periodico di approfondimento curato dai Centri di servizio per il volontariato, nato nel 2010, si è rinnovato profondamente in formato e missione, con ampliamento del target e degli strumenti: un nuovo progetto di piattaforma culturale composto dalla rivista cartacea “VDossier - Voci, sguardi, idee dai volontariati”, completamente rivisitata graficamente, il sito web www.vdossier.it, i canali social, gli eventi sul territorio.

CSV Marche fa parte del comitato editoriale insieme ad altri 8 CSV d’Italia: la nuova idea progettuale è stata perfezionata da CSV di Milano con la supervisione di Pietro Raitano e da aprile 2021 il gruppo di lavoro allargato si è riunito virtualmente a cadenza quindicinale per finalizzare il primo numero della rivista cartacea, uscito a settembre 2021 e porre le basi per il sito web, pubblicato ad ottobre 2021.

La rivista cartacea è distribuita in 10.000 copie totali, in parte su abbonamenti offerti dai CSV aderenti, in parte su abbonamenti in vendita. Il CSV Marche ha partecipato alla redazione della rivista e a tutte le attività collegate, promuovendo il prodotto sul proprio territorio e mettendo a disposizione di Ets marchigiani e stakeholder istituzionali 500 abbonamenti annuali gratuiti, che andavano richiesti attraverso l’area riservata del sito CSV Marche e successivamente attivati sulla piattaforma www.vdossier.it: le richieste pervenute in area riservata sono state 181; gli abbonamenti totali attivati sono stati 142. Le copie residue sono state suddivise presso gli sportelli e messe a disposizione di Ets e stakeholder in occasione di riunioni e incontri.

Campagna di promozione del volontariato

Il protrarsi dell’emergenza sanitaria e l’andamento altalenante della pandemia (tra restrizioni e zone rosse) con conseguente situazione di incertezza vissuta dalla maggioranza delle associazioni anche per tutto il 2021, hanno fatto propendere per “congelare” questa attività e ripensarla nel 2022.

Servizi per comunicare il volontariato

Avvio ai social media

Il servizio è rivolto alle associazioni interessate a curare la propria presenza online e utilizzare efficacemente gli strumenti del digital marketing. Nel 2021, non ci sono state richieste formali di servizio.

Advertising online

Nel corso del 2021 il servizio (avviato in forma sperimentale nel 2020) è stato consolidato, con la messa a punto di una procedura ad hoc su più fasi - che coinvolge social media manager e grafico

quando necessario - ed è entrato a regime, con richiesta da parte degli Ets attraverso apposito form in area riservata: per conto dell'associazione richiedente vengono impostati e sponsorizzati post su facebook per azioni mirate di advertising relative a corsi, eventi, campagne.

Le associazioni che tramite gestionale CSV hanno attivato il servizio sono state in totale 14: 5 afferenti lo sportello di Ancona, 5 Macerata, 3 da Pesaro, 1 da Ascoli Piceno.

In totale, i 14 servizi di advertising hanno totalizzato 237.943 visualizzazioni.

Pubblicazione notizie/eventi delle associazioni su sito e newsletter

Il CSV ha pubblicato sul proprio sito, con successiva veicolazione in newsletter, iniziative ed eventi, interventi e attività delle associazioni, anche sulla base di richieste pervenute attraverso l'apposito form in area riservata: nel corso del 2021 le richieste pervenute in questa modalità sono state 52.

Servizio di ufficio stampa

Il CSV mette a disposizione delle Odv un servizio di ufficio stampa per sostenerle nei rapporti con i media locali. L'addetta al servizio si occupa di valutare la richiesta e concordare con l'associazione la formula e la tempistica più efficace, sviluppare i contenuti per veicolarli ai diversi media locali, curando la stesura del comunicato stampa, l'organizzazione della conferenza stampa, il contatto diretto con i giornalisti, la rassegna stampa.

Nel 2021 sono stati offerti 83 servizi di ufficio stampa (identico numero del 2020), di cui 3 sono stati organizzazione di conferenze stampa e 9 inoltri di comunicati autoprodotti dalle Odv.

Tabella 6.12 - Servizi di ufficio stampa alle Odv

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%
Ancona	26	1	6	33	43%
Ascoli Piceno	10	0	0	10	13%
Fermo	12	0	0	12	16%
Macerata	18	1	1	20	26%
Pesaro e Urbino	5	1	2	8	10%
Totale	71	3	9	83	108%

Servizio di ufficio stampa - monitoraggio e valutazione

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa per le associazioni, il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa, in relazione alla pubblicazione/uscita dei propri contenuti sui quotidiani, emittenti radio e tv, testate on line.

Complessivamente sono state rassegnate n. 135 uscite (tra articoli su quotidiani, testate on line, interviste radio e servizi tv).

Il 73% dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di 1,6 uscite per servizio.

Tabella 6.13 - Rapporto tra servizi prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Totale di comunicati e conf. stampa	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo/servizio pubblicato	Articoli e uscite complessivamente pubblicati	Articoli/uscite per comunicato
Ancona	33	21	47	1,4
Ascoli Piceno	10	9	18	1,8
Fermo	12	9	16	1,3
Macerata	20	17	42	2,1
Pesaro e Urbino	8	5	12	1,5
Totale	83	61	135	1,6

Gestione di spazi e rubriche

Anche nel 2021 il CSV ha portato avanti la gestione di una rubrica periodica, "Spazio alla solidarietà", in onda sull'emittente tv regionale èTV Marche, per dare voce e visibilità al volontariato marchigiano. Sono state 10 le trasmissioni che (da febbraio a giugno) hanno coinvolto 15 associazioni.

Di queste, le prime 5 sono state registrate negli studi della tv, perlopiù con collegamenti a distanza, mentre le ultime 5 puntate sono state "itineranti", ovvero registrate in esterna, nelle sedi e nei luoghi in cui operano le associazioni.

Le puntate sono state messe in onda un totale di 20 volte (+ le repliche), poi sono state pubblicate sulla pagina Facebook dell'emittente e sul canale YouTube del CSV.

Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Questo servizio sostiene le associazioni nel realizzare prodotti comunicativi (cartacei e digitali) curati ed efficaci per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma anche il coinvolgimento delle associazioni, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano più adeguati all'esigenza e al target.

Nel 2021, nell'ottica di ridurre progressivamente il ricorso alla stampa cartacea massiva, in linea con gli obiettivi della Strategia di sviluppo sostenibile, sono stati proposti e impostati anche format e adattamenti dei file grafici per una diffusione prettamente digitale.

Nel 2021 i servizi erogati sono stati 212 (nel 2020 sono stati 138).

6.4.7 RICERCA E DOCUMENTAZIONE

6.4.7.1 Gestionale CSV

Lo strumento, accessibile on line dall'home page del sito, solo previa registrazione, è stato ideato e realizzato per rendere le associazioni e le persone ad esse collegate sempre più autonome nella gestione delle proprie anagrafiche e nella richiesta di alcuni servizi, eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.

L'area riservata, già rinnovata nel 2019 è stata ulteriormente sviluppata nel 2021 inserendo al suo interno la possibilità di accedere alla maggior parte dei servizi erogabili dal CSV Marche e delle risorse a disposizione (es. i materiali della formazione).

Gli utenti accreditati nell'area riservata al 31 dicembre 2020 sono 1.132 organizzazioni e 2.055 persone.

6.4.7.2 Ricerca sul volontariato marchigiano

Inoltre, nel 2021 era previsto lo svolgimento della **Ricerca sul volontariato marchigiano**. La ricerca non è stata svolta in quanto si è valutato di attendere l'avvio del RUNTS, partito a fine anno, al fine di indagare la struttura e l'identità del Terzo Settore con una base di dati di partenza omogenei.

6.4.8 SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

6.4.8.1 Prima accoglienza, beni e sale in prestito, spazio coworking, videoconferenze e stanze virtuali

Introduzione

L'obiettivo dei servizi logistici è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione. Tutti gli sportelli principali del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di telefono /fax, computer con relativa connessione ad internet, fotocopiatrice/stampante a colori, scanner, sale riunioni.

È inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV (computer, videoproiettore, gazebo, amplificazione con microfono, lavagna a fogli mobili, dazebao) che sono utilizzati dalle associazioni per lo svolgimento delle rispettive attività istituzionali.

L'attività di supporto logistico

Nel corso del 2021 alcuni dei servizi di supporto logistico sono stati sospesi a causa della pandemia, in particolare quelli collegati all'utilizzo delle sedi.

Nel corso dell'anno si è data continuità al servizio di accompagnamento delle associazioni all'utilizzo degli strumenti di collaborazione on line e di sale riunioni virtuali, erogando un totale di 101 servizi. Il servizio di utilizzo di stampanti e fotocopiatrici è erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV. Nel 2021 sono state effettuati servizi di stampa per un totale di 28.288 copie/stampe a cui aggiungono le 19.833 copie afferenti al servizio di promozione delle iniziative delle Odv grafica e stampa

Sempre all'interno delle attività di supporto logistico si inserisce la donazione di 50.000 mascherine donate al CSV Marche dall'azienda GBR Rossetto che sono state distribuite a 100 Enti del terzo settore marchigiani.

L'équipe Front End ha infine erogato poi 488 servizi di assistenza all'utilizzo dell'area riservata e 151 attività informative sui servizi del CSV Marche.

Tabella 6.14 - Ripartizione delle prestazioni dei servizi di supporto tecnico-logistico per tipologia e territorio

Provincia	Accompagnamento, consulenza e attivazione sale virtuali	Uso delle sedi	Informazioni sui servizi CSV	Assistenza area riservata	Prestito beni	Totale
Ancona	20	7	45	202	4	278
Ascoli Piceno	28		1	110	0	139
Fermo	9	0	41	42	1	93
Macerata	33	4	61	60	2	160
Pesaro e Ubino	11	0	3	74	2	90
Totale	101	11	151	488	9	760

Nel complesso i servizi sono difficilmente confrontabili con quelli del 2020 sia per l'inserimento di nuove attività sia per via della pandemia che ha profondamente inciso sui servizi logistici.

6.4.8.2 Sperimentazione Gestionale ETS VeryFico

Nel corso del 2021 CSV Marche ha partecipato alla sperimentazione del gestionale VeryFico in collaborazione con CSVnet e altri CSV italiani. L'obiettivo della sperimentazione era lo sviluppo di un software multifunzione, completo di supporti dedicati al suo utilizzo, atto a sostenere negli adempimenti istituzionali gli ETS, tra cui:

- gestione organi sociali (assemblee, riunioni organo di amministrazione, verbali, delibere, ecc.)
- gestione anagrafiche (conforme a privacy e trattamento dati)
- gestione registro volontari, registro soci e quote associative
- gestione contabilità di cassa ed elaborazione bilancio secondo i nuovi schemi
- invio e-mail e comunicazioni alle anagrafiche dell'ente
- gestione documenti e modulistica dell'ente
- gestione e rendicontazione per progetti

Nel corso dell'anno CSV Marche ha raccolto 137 disponibilità da parte di ETS marchigiani a partecipare alla sperimentazione. Di questi 79 sono stati poi coinvolti. Il personale di CSV Marche è stato opportunamente formato per offrire supporto sia a livello informativo che di assistenza tecnico-funzionale. Inoltre, sia le associazioni che il CSV stesso hanno attivamente e fattivamente partecipato alla sperimentazione di CSVnet con suggerimenti e proposte di migliorie. Inoltre, CSV Marche ha fornito 104 servizi di assistenza diretta alle associazioni sperimentatrici.

6.5 Altre attività

All'interno delle attività del Progetto "MARCHE ACTIVE NET AL TEMPO DEL SISMA" (vedi anche il capitolo dell'Animazione) si è svolto nel 2021 un bando mirato a sostenere azioni pilota, progettate dalle associazioni e da realizzarsi in sinergia con gli Ats partner di progetto sui rispettivi territori. Le iniziative, a carattere sperimentale, dovevano essere di supporto al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

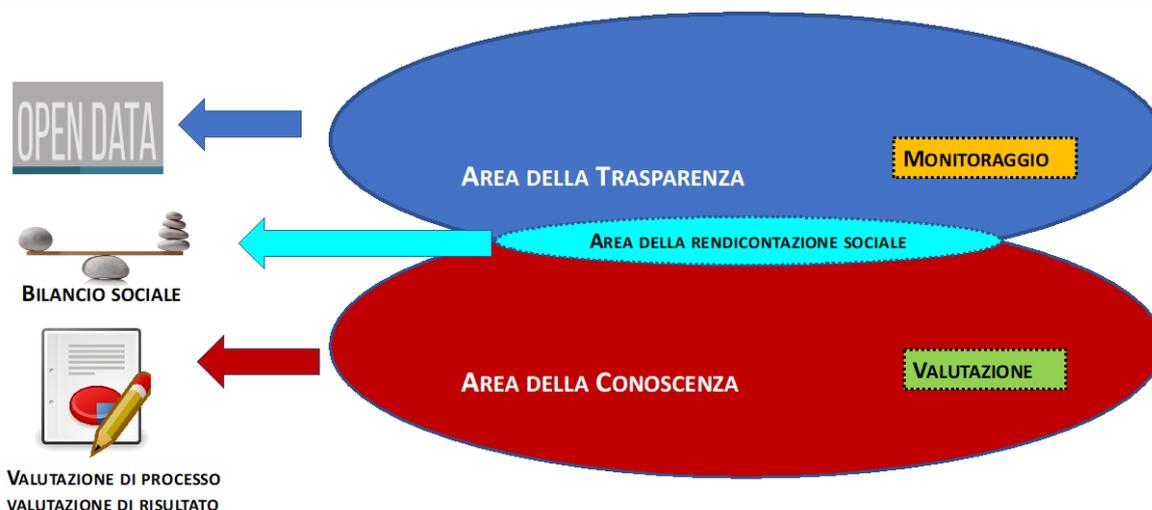
- La promozione di una cultura dell'invecchiamento attivo lungo tutto l'arco della vita;
- la promozione dell'invecchiamento attivo attraverso un approccio multidimensionale e intergenerazionale;
- il supporto all'assistenza sociosanitaria e a lungo termine per gli anziani;
- la promozione della prevenzione dei rischi per la salute associati ai processi di invecchiamento;
- la sensibilizzazione dell'opinione pubblica in merito all'importanza dell'invecchiamento attivo e delle sue varie forme;
- la promozione di azioni di advocacy dirette a modificare l'agenda politica territoriale al fine di sottolineare l'utile contributo degli anziani alla società e al sistema economico.

Sono pervenute per via telematica 16 diverse proposte (4 in riferimento all' Ats n. 16; 3 in riferimento all' Ats n. 17; 2 in riferimento all' Ats n. 18; 3 in riferimento all' Ats n. 19; 3 in riferimento all' Ats n. 22; 1 in riferimento all' Ats n. 23) risultate tutti ammissibili e sufficienti, ma solo 11 sono quelle valutate finanziabili.

7 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Il CSV si dota di un sistema informativo e valutativo che si attesta sull'area della trasparenza, della rendicontazione sociale e della conoscenza dei risultati come mandato valutativo. L'approccio alla valutazione è orientato all'utilizzazione.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE: LA LORO VALORIZZAZIONE ALL'INTERNO DELL'ENTE



7.1 Strumenti per la qualità

Per l'area più prettamente detta della valutazione le dimensioni osservate e gli strumenti di raccolta delle informazioni sono visibili nella tabella seguente.

Indicatori	Cosa Indicano, Cosa Misurano, Cosa Comprendono
1. Gradimento della proposta formazione	L'indicatore misura la soddisfazione dei destinatari ai quali si erogano i servizi i indipendentemente da comparazioni temporali
2. Utilità del servizio consulenza	L'indicatore misura la percezione di utilità da parte dei destinatari che hanno utilizzato i servizi i indipendentemente da comparazioni temporali
2. Progettazione finanziata (extra FUN)	L'indicatore misura i soggetti coinvolti nei progetti, i volontari e gli enti che hanno partecipato alle azioni e i territori target, i prodotti realizzati al fine di comprendere gli esiti a livello territoriale

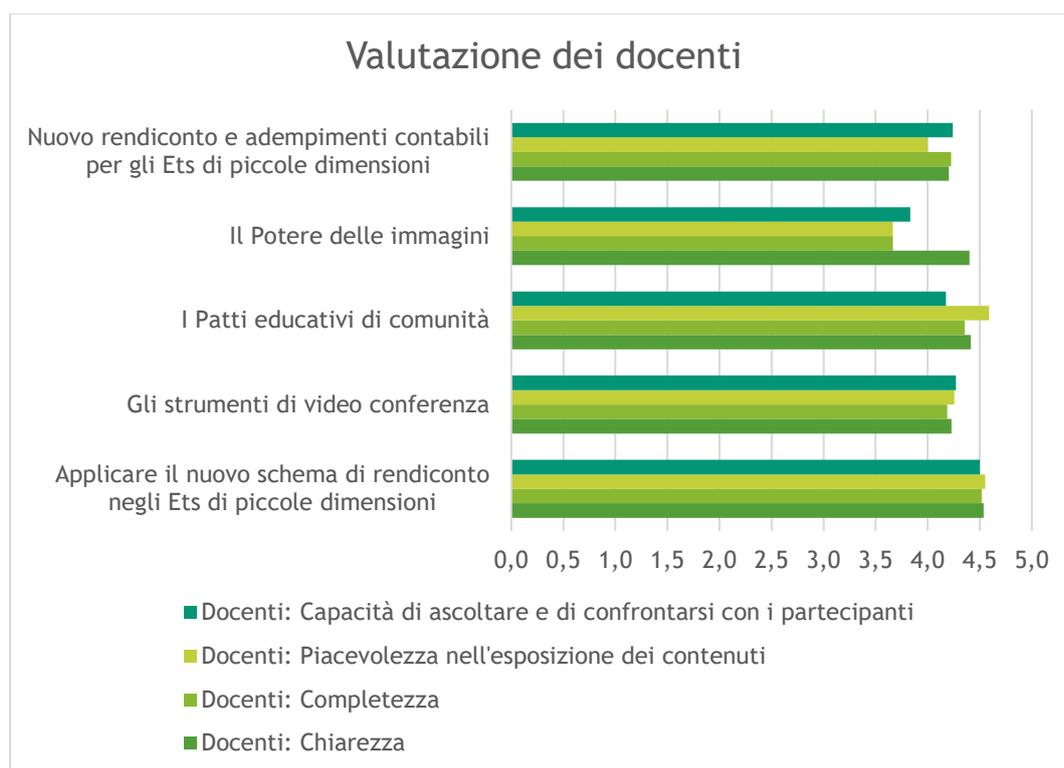
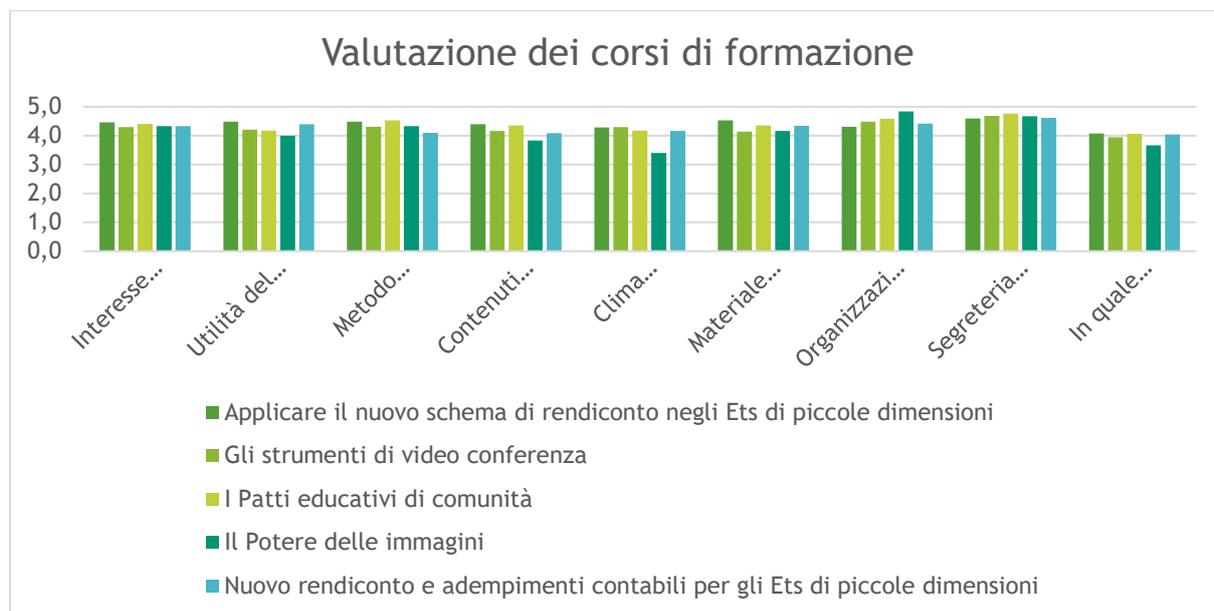
7.1.1 GRADIMENTO SUL SERVIZIO

Relativamente alla valutazione dei servizi erogati il CSV pone sotto osservazione due attività cardine della struttura: l'attività di formazione proposta ai volontari ed il servizio di consulenza erogato alle Odv e alle Aps.

7.1.1.1 Servizi di formazione

Nel 2021 sono stati organizzati 5 corsi di formazione per i volontari su temi di interesse generali, i partecipanti sono stati complessivamente 563, 208 di questi hanno compilato il questionario sul gradimento del servizio a cui si poteva accedere la piattaforma informativa. La scala di valutazione

utilizzata è quella che va da 1 a 5 dove 1 rappresenta il valor minimo e 5 il massimo. Di seguito i risultati presentati in forma di grafico.



Come è possibile osservare leggendo i grafici soprastanti, nel 2021 il livello di soddisfazione espresso dai partecipanti ai corsi di formazione è alto, in tutti gli indicatori descrittivi previsti: interesse, utilità, metodologia, contenuti, clima, materiale didattico e organizzazione.

Anche per quanto riguarda la valutazione dei docenti la valutazione è molto positiva.

7.1.1.2 La valutazione del servizio di consulenza

Per la valutazione del servizio consulenza è stato utilizzato un campione basato sul numero di associazioni che hanno utilizzato almeno tre tipologie di consulenza nell'anno 2021: a loro si è

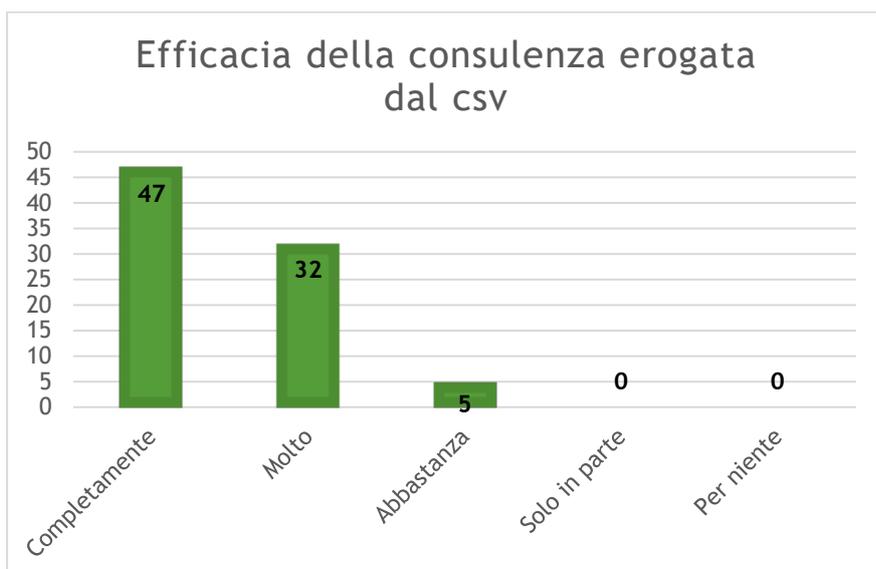
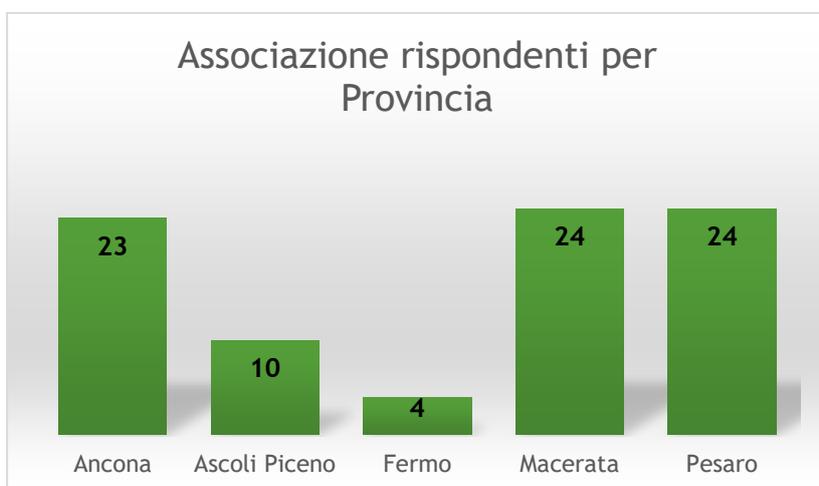
proposto di compilare il questionario sulla piattaforma informativa del CSV.

Le associazioni che hanno compilato il questionario sono 85.

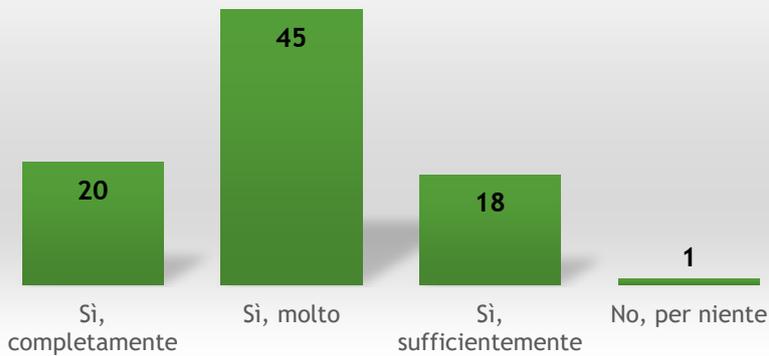
I grafici e le tabelle sottostanti mostrano una positiva valutazione del servizio erogato sui diversi aspetti indagati:

- accessibilità al servizio
- qualità della consulenza rispetto ai contenuti e alla completezza delle informazioni erogate
- modalità di erogazione del servizio
- tempistica delle risposte
- adeguamento del servizio consulenza rispetto alla situazione determinata dalla pandemia.

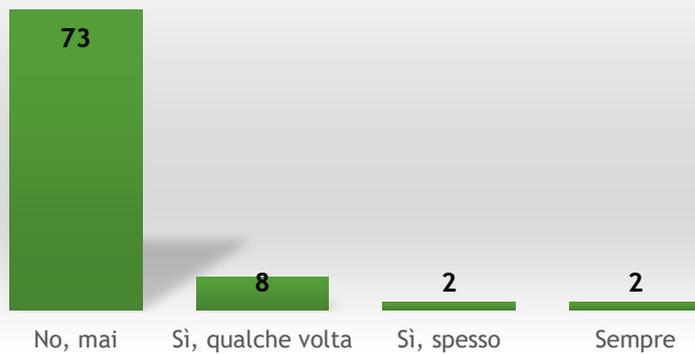
La lettura dei grafici sottostanti permette una facile e chiara valutazione del gradimento del servizio consulenza che risulta essere molto positiva. I due elementi di particolare rilievo sono: l'assoluto riconoscimento al CSV come attore primario nell'erogazione di consulenza specifica sui temi riguardanti il Terzo Settore; la capacità di adattabilità del servizio come risposta alle perturbazioni esterne (pandemia, aumento del numero di utenti ai quali dare servizi; normativa in continua evoluzione...).



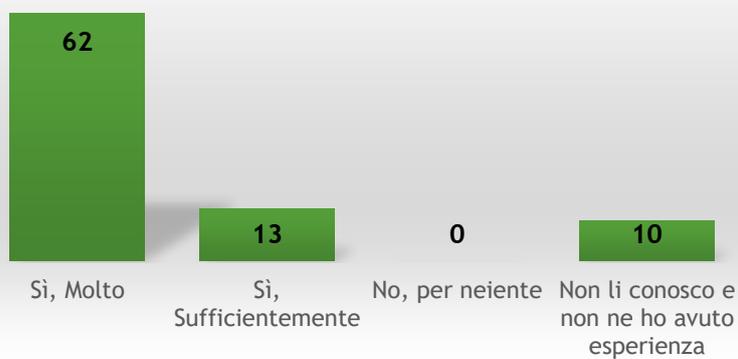
La consulenza ha reso l'associazione più autonoma?

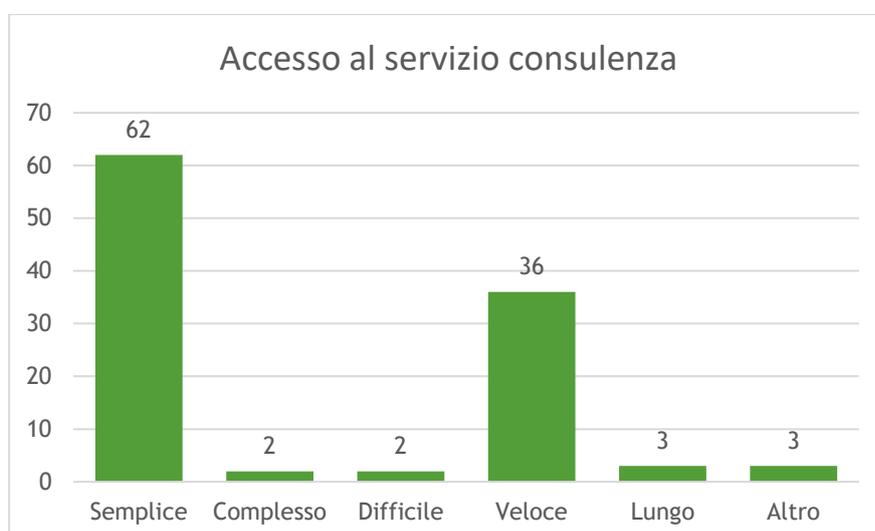
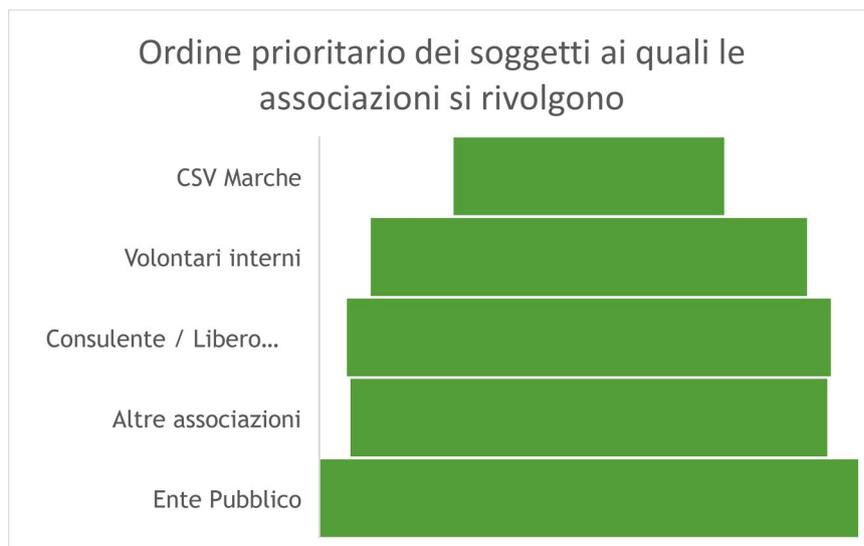


Richiesta ad altri consulenti esterni in seguito all'erogazione del servizio



Utilità strumenti di auto-consultazione e tipicizzati





Rispetto alla qualità del servizio erogato:

Chiarezza	V.a.
Moltissimo	26
Molto	52
Abbastanza	7
Poca	0
Nessuna	0

Completezza	V.a.
Moltissimo	30
Molto	42
Abbastanza	13
Poca	0
Nessuna	0

Gentilezza	V.a.
Moltissimo	62
Molto	22
Abbastanza	1
Poca	0
Nessuna	0

Tempestività	V.a.
Moltissimo	25
Molto	48
Abbastanza	12
Poca	0
Nessuna	0

Correttezza delle informazioni date	V.a.
Moltissimo	37
Molto	46
Abbastanza	2
Poca	0
Nessuna	0

In seguito alle restrizioni dovute alla pandemia, avete avuto bisogno di assistenza particolare per accedere al servizio consulenza?

Valutazione	n.
No, il servizio consulenza era già organizzato attraverso una modalità da remoto	51
Solo inizialmente perché il CSV ha permesso di accedere al servizio da remoto attraverso modalità online (videoconferenza con Meet, Skype, Teamviewer, ecc)	22
Sì, perché non avevamo competenze per accedere a servizi online	5
Sì, perché non avevamo strumenti e connessione per servizi online	4

In seguito alle restrizioni dovute alla pandemia, avete avuto bisogno di consulenze specifiche sugli adempimenti, le scadenze e le novità normative per le associazioni nel periodo di Emergenza Covid?

Valutazione	V.a.
Sì	42
No	41

Agli enti che hanno risposto sì alla domanda precedente è stata chiesta una valutazione specifica utilizzando gli indicatori: completezza della consulenza, tempestività dei tempi di erogazione, chiarezza della consulenza.

Di seguito le risposte.

Completezza della consulenza erogata

Valutazione	V.a.
Moltissimo	14
Molto	21
Abbastanza	5
Poca	0
Nessuna	0

Tempestività della consulenza erogata

Valutazione	V.a.
Moltissimo	15
Molto	21
Abbastanza	4
Poca	0
Nessuna	0

Chiarezza della consulenza erogata

Valutazione	V.a.
Moltissimo	19
Molto	18
Abbastanza	4
Poca	0
Nessuna	0

7.1.2 PROGETTAZIONE EXTRA FUN

La progettazione extra FUN per il CSV riveste un ruolo significativo almeno su 3 livelli: la massimizzazione della partecipazione delle associazioni all'interno di azioni e reti significative per la loro missione statutaria; lo scambio e la condivisione di prassi e l'innovazione sociale.

I progetti extra FUN conclusi nel 2021 sono 5 dei quali 1 in qualità di ente capofila e gli altri come partner.

I progetti sui quali di seguito si dà evidenza dei risultati sono:

1. "Famiglia al Centro" Progetto finanziato da Bando Cariverona Welfare e Famiglia 2017 - Invecchiamento attivo. Capofila Fondazione Grimani Buttari. Termine progetto giugno 2021.
2. "Resiliamoci" Progetto finanziato da Impresa con I Bambini - Bando Terremoto - Povertà educativa minori area cratere sismico Fermo, Macerata, Ancona. Capofila Coop Opera, in coordinamento con CSV Marche e Coop Cooss Marche. Termine progetto agosto 2021.
3. " Ci Sto Affare? Fatica!" Progetto finanziato da Bando Cariverona 2018 - Giovani e Beni Comuni. Capofila Coop Adelante Bassano del Grappa. Termine progetto settembre 2021
4. Ci Sto Affare? Fatica! - Facciamo il bene comune" Progetto finanziato da Servizio Politiche Giovanili Regione Marche. Giovani e Beni Comuni. Capofila ed attuare unico CSV Marche. Termine progetto novembre 2021.
5. "Snapshots from the Borders" Progetto finanziato da DG DEVCO Bando DEAR Commissione Europea. Capofila Municipalità di Lampedusa. Termine progetto ottobre 2021.

Per questi progetti in un'ottica più di rendicontazione che di valutazione di qualità si mettono in trasparenza i dati relativi alla partecipazione e alle realizzazioni.

Il progetto Famiglia al Centro (2018-2020 Prorogato al 2021 per la pandemia Covid) di cui l'ente capofila è la Fondazione Grimani Buttari ha visto il coinvolgimento di 11 soggetti (Casa Grimani Buttari (Coordinatore) -Azienda Pubblica Servizi alla Persona; Ambito Territoriale Sociale 13 (Comune capofila: Comune di Osimo), CSV Marche; Croce Rossa Italiana - Comitato di Osimo Associazione Volontariato; Fondazione Nino Masera per il Benessere dell'Anziano; Università Politecnica delle Marche; Associazione AUSER; Anteas Marche Servizi; AVULSS; CISL Marche; SPI-CGIL Marche .

Il progetto ha coinvolto più di 300 famiglie di persone anziane e fragili che abitano nei territori dei comuni di Camerano, Castelfidardo, Loreto, Numana, Offagna, Osimo e Sirolo. Il CSV Marche si è occupato delle attività di coinvolgimento e di animazione del territorio, supportando le attività di turismo sociale promosse dalle organizzazioni di volontariato del territorio e le attività informative sulle truffe ai danni della popolazione anziana, in collaborazione con le forze dell'Ordine. Gli incontri pubblici hanno visto un totale di 60 partecipanti. Il progetto ha promosso una rete collaborativa tra le associazioni e i soggetti del territorio che lavorano con le persone anziane innovativi dal punto di

vista del metodo e degli strumenti per il territorio di riferimento, rafforzando relazioni tra ETS del territorio e tra questi e i servizi dell'Ambito Sociale e della Fondazione Grimani che rimarranno patrimonio del territorio oltre il termine del progetto.

Il progetto ha generato servizi per la popolazione anziana del territorio e le loro famiglie: servizio domiciliari e ambulatoriali di fisioterapia e consulenza psicologica, consulenza infermieristica, consegna dei pasti a domicilio, laboratori di ginnastica dolce, riabilitazione cognitiva, sostegno per i familiari, organizzati con il trasporto sociale in rete con le associazioni, attività di prevenzione alle truffe e servizi gratuiti di turismo sociale per anziani e familiari.

Il progetto RESILIAMOCI: RESILienza Mobilitazione e Opportunità per Crescere Insieme (luglio 2018 - giugno 2020 con proroga al mese di agosto 2021) con capofila Coop. Opera ha visto il coinvolgimento di una rete composta da 45 organizzazioni di cui: 26 ETS; 18 Enti pubblici 18 e 1 ente no profit.

I destinatari diretti del progetto erano i minori, raggiunti da tutte le attività di progetto attraverso iniziative, azioni e servizi messi in campo in particolare dai 26 ETS della rete progettuale, con il supporto territoriale diretto di 7 ambiti sociali (49 comuni del cratere sismico raggiunti) e di 10 istituzioni scolastiche, tra IC, IIS e l'Università di Camerino. Il numero di minori raggiunti ha superato le 2.500 unità, con attività rivolte anche alle rispettive famiglie ed alle comunità locali dei paesi di residenza dei minori.

Il progetto ha portato nel territorio di progetto innovazione sia a livello di conoscenze, che di metodologie e strumenti a tutti gli attori coinvolti (ETS, EELL, IC e IIS), in particolare:

potenziamento delle attività nei comuni coinvolti, in forte sinergia con gli interventi già in essere dell'Ente pubblico (Comune) e delle altre realtà locali del Terzo Settore; il potenziamento della cooperazione tra: ragazzi/genitori; ragazzi/genitori/educatori; soggetti pubblici (docenti, insegnanti, operatori)/genitori/educatori; il rafforzamento della collaborazione con le scuole, sfociata in progettazioni congiunte e in iniziative in collaborazione con le realtà del terzo settore. Di particolare rilevanza la governance sperimentata e lasciata 'in eredità' al territorio. All'interno delle attività di progetto tra i prodotti realizzati vi è il video "Resiliamoci, il documentario sulle Storie di contrasto alla povertà educativa nelle aree del sisma", dove si racconta il ruolo chiave dell'intervento educativo durante il periodo pandemico da parte dei soggetti coinvolti nel progetto. Alcuni dei servizi educativi e animativi attivati attraverso il progetto proseguiranno, si manterranno anche sportelli di ascolto e di supporto per i genitori di minori con difficoltà di integrazione, educazione e autonomia economica.

Il progetto Ci Sto? Affare fatica! è stato finanziato da Cariverona e realizzato dal 2019 al 2021 (prorogato causa Covid). Il CSV è stato partner di una rete interregionale di 7 realtà di cui 5 coop sociali del Veneto, il CSV Verona ed il CSV Marche con a capofila la Cooperativa Adelante di Bassano del Grappa. Di seguito si presentano i numeri della sperimentazione che ha riguardato specificatamente il CSV nel territorio marchigiano, Ambito Sociale di Senigallia: **210** sono i giovani tra i 14 ed i 18 anni che hanno partecipato nelle attività operative, **12** Tutor giovani tra i 18 ed i 35 anni coinvolti in attività educativa, **10** adulti volontari coinvolti nel ruolo di handyman, **5** Enti Locali precisamente i comuni di Senigallia, Corinaldo, Ostra Vetere, Tre Castelli che hanno aderito al progetto ed in cui sono state realizzate attività. Centinaia i cittadini, in particolare le famiglie dei giovani coinvolti, sensibilizzati al tema dei beni comuni e della cittadinanza attiva. Da questa esperienza pilota realizzata nel 2019 in 5 comuni, poi ha avuto il via il progetto su base regionale "**Ci Sto? Affare fatica! - Facciamo il bene comune**", che ha coinvolto nelle edizioni 2020 e 2021 comuni e giovani di tutta la regione portando all'attenzione della Regione Marche il tema dei beni comuni e dell'attivazione dei giovani con percorsi di cittadinanza attiva.

Il progetto ha apportato innovazione su tre livelli: quello delle conoscenze: il progetto ha contribuito a diffondere presso enti locali e società civile delle Marche conoscenze innovative sui processi di presa in carico e gestione di beni comuni; quello della metodologia: il progetto ha diffuso e consolidato una metodologia innovativa di promozione, programmazione e realizzazione di attività nel campo delle politiche giovanili tra enti locali, terzo settore, Regione Marche; quello degli strumenti: attraverso il progetto sono stati ideati e sviluppati, anche in collaborazione con esperienze simili in altre regioni una piattaforma web che facilita l'accesso al progetto, gestendo iscrizioni, raccolta documentazione, formazione dei gruppi di lavoro dei giovani. Strumento che può essere preso a riferimento anche per altri progetti o per il trasferimento in altri territori.

Sono stati recuperati alla fruizione della popolazione decine di siti pubblici (parchi, vecchie scuole, viali, immobili comunali) precedentemente abbandonati o poco usufruiti dai cittadini. La fondazione Cariverona, a seguito dell'importante successo del progetto riscontrato in tutti i territori, ha stanziato

un nuovo finanziamento, che sostenendo solo una parte dei costi di realizzazione, vuole favorire la continuità del progetto, attraverso la graduale sostenibilità del progetto dagli attori locali.

Il progetto **Ci Sto? Affare Fatica! - Facciamo il bene comune** si è realizzato negli anni 2020 - 2021 ed ha visto il CSV Capofila ed attuatore unico per conto della Regione Marche. Nella fase attuativa sono stati coinvolti 20 ETS; **1450** giovani tra i 16 ed i 21 anni; **123** Tutor giovani tra i 21 ed i 35 anni coinvolti in attività educativa, **120** adulti volontari coinvolti nel ruolo di handyman: Dei **67** Enti Locali che hanno aderito al progetto in 45 sono state realizzate attività. Coinvolti molti cittadini, in particolare le famiglie dei giovani coinvolti sensibilizzati al tema dei beni comuni e della cittadinanza attiva.

Ci Sto? Affare Fatica! - Facciamo il bene comune, come nella sperimentazione realizzata nelle annualità precedenti, ha contribuito a sviluppare presso enti locali e società civile delle Marche conoscenze innovative sui processi di presa in carico e gestione di beni comuni, nuove metodologie di promozione, programmazione e realizzazione di attività nel campo delle politiche giovanili tra enti locali, terzo settore e Regione Marche; è continuato il recupero per la fruizione della popolazione di siti pubblici (parchi, vecchie scuole, viali, immobili comunali) precedentemente abbandonati o poco usufruiti dai cittadini. Il progetto, a seguito del grande successo riscosso nei territori, sarà replicato anche negli anni 2022/2023/2024 con risorse stanziate dalla Regione Marche.

Snapshots from the Borders è un progetto con durata di 4 anni conclusosi nel 2021 e finanziato da DG DEVCO Bando DEAR Commissione Europea. Capofila la Municipalità di Lampedusa e Linosa con la presenza di 36 partner di cui 7 ETS e 4 Enti pubblici nazionali, 12 organizzazioni no profit e 13 Enti pubblici internazionali.

I soggetti raggiunti attraverso il progetto sono 260 decisori pubblici (tra parlamentari europei, nazionali e regionali), 390 dipendenti pubblici, 45.000 cittadini dalle attività transnazionali e 2.000.000 persone raggiunte dalla campagna informativa. Il progetto nei 4 anni di attività ha creato prima e rafforzato poi una forte collaborazione con il comune di Pesaro, che oltre a conseguire importanti risultati nel progetto, ha portato alla progettazione congiunta di altre progettualità, oltre che allo sviluppo di una maggiore sensibilizzazione delle municipalità rispetto agli obiettivi perseguiti con il progetto. Il progetto ha portato innovazione di metodo nel modo di rapportarsi con organizzazioni nazionali e internazionali che lavorano e promuovono lo sviluppo di politiche nazionali ed europee in tema di migrazioni, asilo, accoglienza, più moderne ed efficaci. È stato realizzato il sito di progetto e webdoc (www.snapshotsfromtheborders.eu). Dal progetto è nato anche BTIN il network delle città e dei territori di confine di cui la città di Pesaro è socio fondatore ed il CSV Marche NGO inviata permanente ai tavoli di lavoro.

La città di Lampedusa attraverso il network BTIN vuole creare un coordinamento permanente che lavori allo sviluppo di percorsi virtuosi di sviluppo tra Europa e Africa, tra Nord e Sud del Mondo e rispetto ai temi perseguiti dall'agenzia ONU 2030, in particolare in tema di difesa ambientale.

7.2 Gli obiettivi di miglioramento

La valutazione spesso quando confinata all'interno del ciclo di vita di una programmazione molto dettagliata non può che restituire attraverso i numeri e le parole degli *stakeholder* (dirigenti, operatori/trici, utenti) un percorso di apprendimento: in questo caso una serie di riflessioni che investono soprattutto le sfere della governance non tanto interna quanto esterna al CSV su una dimensione di generatività all'interno dei contesti sociali.

Indipendentemente da ciò che significa essere un Ente del Terzo Settore, compreso nella *compliance* della riforma tra bilancio, rendicontazione sociale e valutazione di risultato, il CSV sta raccogliendo le sfide che i cambiamenti in atto hanno posto, muovendosi su terreni inesplorati, attratto più dalla sperimentazione e dall'innovazione che dalla quadratura del cerchio, dalla sicurezza, dalla stabilità. È un atteggiamento che guarda al futuro e cerca di condividere la propria visione con gli altri soggetti del territorio, ingaggiato in un costante rapporto di contaminazione su temi sfidanti e istituzioni differenti.

Alcune sfide sono state colte fin dal momento della programmazione, attraverso l'innesto di strumenti nuovi e la sollecitazione continua affinché le associazioni assumessero un ruolo trasformativo e generativo del welfare dei cittadini. Altre sfide sono state colte durante la realizzazione della attività, nel processo continuo di rapporto con il territorio. Tutto ciò è sicuramente complicato e complesso, sia nel portarlo avanti che nel saperlo raccontare attraverso il BS. Gli obiettivi di miglioramento si attestano non nella visione quando piuttosto in una continua (maggiore?) condivisione con la struttura tecnica e con le organizzazioni di volontariato, buttando il cuore oltre l'ostacolo ma insieme agli altri.

8 Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo

L'Organo di Controllo, così come previsto sia dal comma 7 dell'articolo 30 del D.Lgs. 117/2017 che dalla sezione 8 del paragrafo 6 delle linee guida sul bilancio sociale (DM 04/07/2019), ha riscontrato:

- il rispetto dei principi di redazione di cui al paragrafo 5 delle linee guida;
- la rispondenza della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle linee guida;
- la presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto sezioni previste al paragrafo 6 delle linee guida;

Inoltre, ha monitorato:

- lo svolgimento in via esclusiva o quantomeno prevalente delle attività di interesse generale previste dall'articolo 5 del CTS per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti, per lo svolgimento dell'attività statutaria, l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve.

Il Bilancio Sociale è redatto, ad avviso dell'Organo di Controllo, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida di cui all'articolo 14, co. 1 del CTS adottate con decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 4 luglio 2019.

La relazione integrale dell'Organo di Controllo è allegata al Bilancio Consuntivo 2021.

9 Questionario di gradimento del bilancio sociale

1) 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) _____

2) 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

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

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

4) Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- si legge facilmente
- lettura faticosa
- un mattone

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

5) Cosa ne pensa della veste grafica?

- accattivante
- sobria e decorosa
- pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

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

- ottimamente
- parzialmente
- per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

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

- sì
- no

Se sì, cosa?

8) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?

- sì
- no

Se sì, cosa?

9) 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)
