

Bilancio Sociale 2016

Sommario

| | |
|---|-----------|
| Lettera agli stakeholder | 4 |
| Nota metodologica | 5 |
| PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ..... | 6 |
| 1.1 La missione..... | 6 |
| 1.2 Il governo e la struttura | 7 |
| 1.3 I portatori di interesse..... | 10 |
| 1.3.1 L'analisi degli stakeholder..... | 10 |
| 1.3.2 I destinatari delle attività del CSV | 10 |
| 1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza | 10 |
| 1.4 Le risorse umane del CSV | 12 |
| 1.4.1 Il personale retribuito | 12 |
| 1.4.2 I volontari | 13 |
| 1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV..... | 13 |
| 1.5.1 La definizione del programma di attività..... | 13 |
| 1.5.2 A chi e come vengono erogati i servizi..... | 14 |
| 1.5.3 Come comunichiamo | 15 |
| 1.5.4 Con chi collaboriamo | 16 |
| 1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche | 18 |
| SECONDA PARTE – GLI UTENTI..... | 20 |
| 2.1 Gli utenti..... | 20 |
| 2.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi | 20 |
| 2.1.2 Il livello di soddisfazione sull'utilizzo dei servizi di CSV Marche | 25 |

TERZA PARTE – I SERVIZI E LE ATTIVITÀ 27

3.1 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv 27

| | |
|---|----|
| 3.1.1 Consulenza..... | 27 |
| 3.2.2 Percorsi di accompagnamento | 30 |
| 3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi | 32 |
| 3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv | 35 |
| 3.2.5 Documentazione e Ricerca..... | 37 |
| 3.2.6 Informazioni | 39 |
| 3.2.7 Comunicazione | 40 |
| 3.2.8 Supporto logistico | 44 |
| 3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale | 45 |
| 3.2.10 La promozione del volontariato..... | 47 |
| 3.2.11 Progetti ed azioni nel contesto nazionale e dell'unione europea..... | 53 |
| 3.2.12 Animazione territoriale, reti ed azione politica..... | 64 |
| 3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore..... | 65 |

QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE 68

4.1 I comportamenti 68

Il Centro di Servizio per il Volontariato trae sostentamento da un fondo costituito da una parte (1/15) dei proventi annuali delle fondazioni di origine bancaria ai sensi della legge nazionale sul volontariato (L.266/91). Le fondazioni che hanno contribuito al fondo sono:

- Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fermo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi
- Fondazione Cassa di Risparmio di Loreto
- Fondazione Cassa di Risparmio di Macerata
- Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro
- Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona
- Fondazione Cariplo

Lettera agli stakeholder

Vi proponiamo questo bilancio sociale nella consapevolezza che la trasparenza e la volontà di condividere i nostri risultati siano elementi irrinunciabili per essere, oggi, un soggetto idoneo ad affrontare le sfide che la riforma del terzo settore ci porrà di fronte.

Mostrare ai nostri interlocutori la fotografia di ciò che abbiamo prodotto nel 2016 in termini di servizi e processi, condividere l'impianto strategico della nostra azione ci avvicina a tutte le Organizzazioni di Volontariato, alle istituzioni e a tutti quei soggetti di terzo settore che hanno fatto "un pezzo di strada" con noi.

In sintesi, gli obiettivi che ci siamo posti nella redazione del bilancio sono:

- Rafforzare l'identità del CSV Marche, aprendoci al controllo e al dialogo con tutti i "portatori di interesse" regionali e al confronto con altre esperienze italiane;
- Garantire la massima trasparenza a tutti i "portatori di interesse" sulla gestione delle risorse, cercando di esprimere il senso dell'attività svolta e dei risultati ottenuti;
- Creare un'occasione di riflessione, di analisi e di valutazione sull'azione dell'organizzazione, che consenta di migliorare la capacità di perseguire la propria missione e di comprendere il valore di ciò che si sta facendo.

I servizi erogati dal CSV Marche, sono stati definiti come "contributo nella manutenzione dei sistemi di welfare". In quest'ottica, ampia e gratificante, ci riconosciamo.

Dal bilancio si evince, come, anche nel 2016 la crisi del sistema finanziario abbia influito negativamente sull'ammontare complessivo del nostro budget. Al di là della contrazione della singola annualità è evidente che il futuro dei servizi alle Organizzazioni di volontariato regionali sarà garantito soltanto se noi in questi anni saremo capaci di "rilanciare", valorizzando le importanti competenze acquisite in questi anni di lavoro insieme e se sapremo anche essere capaci di condividere percorsi con altri erogatori di servizi del terzo settore. Crediamo infatti che lavorare, collaborando con altri compagni di viaggio, possa consentirci di offrire servizi qualitativamente migliori e innovativi.

La contrazione del budget è stata parzialmente compensata da risorse provenienti dalla progettazione europea, dalla vendita dei servizi ad altri soggetti del terzo settore diversi dal volontariato e dalle convenzioni con enti pubblici, ma nonostante ciò è stato necessario, come nell'anno passato, ricorrere agli ammortizzatori sociali per ridurre il costo del personale dipendente; questo si è tradotto nella riduzione del 20% delle ore e del costo del personale mediante l'applicazione del contratto di solidarietà.

In particolare ciò ha comportato:

- a) un sensibile ridimensionamento dell'impegno nelle attività collegate all'animazione territoriale, al coordinamento delle reti di associazioni di volontariato ed alla relativa azione politica verso le istituzioni;
- b) minor tempo da dedicare alla cura nell'erogazione di alcuni servizi, soprattutto per quanto concerne la fondamentale componente relazionale degli stessi, che ha avuto inevitabili riflessi sul livello qualitativo delle attività svolte;
- c) l'impossibilità di approntare un' incisiva azione promozionale dei servizi ed attività svolte dal CSV, rivolta a tutte le potenziali odv interessate. Tale azione è indispensabile affinché il CSV non si limiti solo a rispondere pedissequamente alle richieste delle odv ma stimoli e promuova percorsi, talvolta anche impegnativi, in grado però di permettere alle stesse odv di intraprendere virtuosi cammini di sviluppo e qualificazione. Questo ha comportato, come primo effetto diretto ed immediato, una flessione quantitativa di quei servizi ed azioni non di "prima necessità" per la vita delle odv, come ad esempio l'accompagnamento alla rendicontazione sociale, alcune tipologie di consulenze ed i servizi dell'area comunicazione, che necessiterebbero di uno stimolo costante da parte del CSV, finalizzato a favorirne l'utilizzo.

I risultati qualitativi e quantitativi presentati in questo documento vanno letti a partire da questa difficile quanto inevitabile situazione. L'impegno degli organismi dirigenti e degli operatori del CSV Marche è dedicato a invertire questa tendenza, con la speranza di trovare accanto a noi i compagni di sempre, i volontari.

Buona lettura.

Nota metodologica

Con questa tredicesima edizione del bilancio sociale CSV Marche rende conto in modo ampio e articolato del suo operato e dei risultati ottenuti nel corso del 2016, tenendo conto delle esigenze informative dei principali interlocutori.

Il documento si riferisce alle attività di CSV Marche, sia quelle svolte in quanto ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche sia quelle di altra natura. L'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione. Rispetto al 2015 non ci sono stati infatti cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione.

Il documento è stato realizzato da un gruppo di lavoro costituito dal direttore del CSV, dai responsabili delle diverse aree di servizio, dal responsabile amministrativo e dal responsabile della funzione di rendicontazione.

Per la sua elaborazione sono stati adottati come principali riferimenti il “Modello per il Bilancio Sociale dei CSV - Guida operativa per la redazione” (2006) e le “Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato” (2008), entrambi proposti da CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato). Si è altresì fatto riferimento alle **“Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit” elaborate dall’Agenzia per le Onlus** (2010). A tal proposito si è cercato, per quanto possibile, di soddisfare le richieste informative ivi formulate. Viene stampato e reso disponibile sul sito del CSV delle Marche, unitamente al bilancio di esercizio.

Per informazioni:

Centro Servizi per il Volontariato delle Marche
Via della Montagnola 69/a, 60127 – Ancona
Telefono 071 899650 Fax 071 2809039
segreteria@csv.marche.it
www.csv.marche.it

PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

1.1 La missione

Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche (CSV Marche) è un'associazione di secondo livello¹ che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

Ad oggi in ogni provincia italiana, tranne Bolzano, è attivo un CSV. In totale sono 71, ciascuno dei quali ha, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovraprovinciale o regionale. **Nelle Marche il CSV opera a livello regionale.** L'attività del CSV è finanziata da un quindicesimo degli utili annuali delle fondazioni di origine bancaria.

CSV Marche crede nei valori della pace, della legalità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale ed è fermamente convinta che il volontariato, quale tangibile pratica di responsabile cittadinanza, sia prezioso strumento per il superamento degli ostacoli che impediscono il pieno realizzarsi di tali valori.

CSV Marche crede in un volontariato che mette al centro del suo agire le persone considerate nella loro dignità umana e nel contesto delle relazioni in cui vivono; un volontariato in grado di fornire una risposta concreta alle situazioni di disagio ma che al contempo si impegna per rimuovere le cause delle disuguaglianze di ogni genere e concorre alla tutela e fruizione dei beni comuni; un volontariato infine che agisce una consapevole funzione politica collaborando, in un rapporto di sussidiarietà, **con le istituzioni pubbliche**, cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti dei cittadini.

CSV Marche opera per lo sviluppo e la qualificazione delle **organizzazioni di volontariato marchigiane** e per la promozione **della cultura della solidarietà, nella convinzione che sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.**

CSV Marche persegue i propri fini in particolare attraverso l'attività del Centro Servizi per il Volontariato il quale realizza concrete azioni di sostegno ed accompagnamento e garantisce numerosi servizi gratuiti a supporto delle associazioni di volontariato marchigiane e delle loro preziose iniziative sul territorio.

L'azione del CSV non si realizza in via esclusiva attraverso la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma implica anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi. Ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un CSV: **non limitarsi solo a realizzare quanto domandato dalle organizzazioni**, ma anche analizzare le opportunità e le condizioni che permettono al volontariato di crescere e operare in modo efficace, promuovendo e stimolando percorsi, talvolta anche impegnativi, ma in grado di permettere alle organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di sviluppo.

CSV Marche si riconosce pienamente nella Carta dei Valori del Volontariato che ha esplicitato, nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato e cioè: la dimensione attiva, che si esplica attraverso la gratuita presenza nel quotidiano, e la dimensione politica, quale soggetto che partecipa alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio ed esclusione sociale.

CSV Marche opera, in particolare, secondo i seguenti principi:

- Il rispetto dell'identità e dell'autonomia delle associazioni, scegliendo di non intervenire direttamente rispetto ai problemi del territorio, in una logica sostitutiva del volontariato, ma mettendo in campo interventi di accompagnamento e qualificazione a sostegno dell'azione volontaria;
- un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo del volontariato non solo come destinatario di azioni, bensì come soggetto in grado di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi;
- un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dalle associazioni ed in particolare da quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV;
- una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";
- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

¹ Fiscalmente CSV Marche è un ente non commerciale

1.2 Il governo e la struttura

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). **A dicembre 2016 erano socie di CSV Marche 379 organizzazioni di volontariato (+2 rispetto al 2015), pari al 25% delle organizzazioni iscritte al RRV (lo stesso dato del 2015).**

Tabella 1.1 - Associazioni di volontariato socie di CSV Marche (al 31 dicembre 2016)

| Provincia | Odv socie CSV Marche | Distribuzione % Odv socie nelle province | Odv socie / Odv iscritte RRV in % |
|-----------------|----------------------|--|-----------------------------------|
| Ancona | 135 | 36% | 27% |
| Ascoli P. | 47 | 12% | 22% |
| Fermo | 40 | 11% | 26% |
| Macerata | 67 | 18% | 21% |
| Pesaro e Urbino | 90 | 24% | 25% |
| Totale | 379 | 100% | 25% |

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

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, il Collegio dei Sindaci Revisori ed il Collegio dei Garanti.

Tabella 1.2 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2016

| | N. soci partecipanti | % su totale aventi diritto al voto |
|--|---------------------------|------------------------------------|
| Assemblea ordinaria del 28 aprile 2016 | 63 (di cui 26 per delega) | 16% |
| Assemblea ordinaria del 20 dicembre 2016 | 34 (di cui 14 per delega) | 9% |

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 11, ai quali si aggiunge il componente nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, previsto per legge. Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Il Presidente Onorario di CSV Marche Alberto Astolfi, partecipa ai lavori del Consiglio Direttivo come invitato permanente. 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.

Tabella 1.3 – Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche (maggio 2014 - 2018)

| Nome e carica | Mandati | Professione | Ente di provenienza e ruolo | Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni |
|--------------------------------------|---------|---|-----------------------------|---|
| Simone Giovanni Bucchi (Presidente) | 2° | Operatore Sociale | Ass. Insieme Pesaro | Presidente Ass. Reciproca |
| Luigino Quarchioni (Vice Presidente) | 3° | Avvocato – Direttore Grotte di Frasassi | Legambiente Marche | Membro della segreteria nazionale di Legambiente e consigliere d'amministrazione di Esco Marche |

| Nome e carica | Mandati | Professione | Ente di provenienza e ruolo | Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni |
|-----------------------------|---------|-------------|------------------------------------|---|
| Mario Argentati (Tesoriere) | 3° | Pensionato | Avis Jesi | |
| Enrico Marcolini | 6° | Pensionato | Centro di Ascolto Caritas Macerata | |
| Francesco Brugnoli | 4° | Pensionato | P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio | |
| Umberto Cuccioloni | 2° | Artigiano | Aer Picena Ascoli Piceno | Presidente Ass. AER Picena - Vice Presidente FIR Regionale |
| Daniele Antonozzi | 1° | Professore | Fanula e Guardia Macerata | |
| Roberto Fiorini | 5° | Consulente | Rappr. Co.Ge. | |
| Raffaella Lugli | 2° | Pensionata | Anfass Pesaro | |
| Paolo Pittori | 2° | Pensionato | Auser Marche | |
| Giuliano Ciotti | 1° | Pensionato | AVIS Offida | |
| Laura Stopponi | 1° | Pensionata | L'abbraccio Montegranaro | |

Nel 2016 il Consiglio Direttivo si è riunito 8 volte.

Gli organi di controllo interni all'associazione sono il **Collegio dei Sindaci Revisori** e il **Collegio dei Garanti**, entrambi nominati dall'assemblea dei delegati. Il primo vigila sulla corretta tenuta della contabilità e rispetto delle norme in materia di amministrazione e bilanci, mentre il secondo sul rispetto e l'osservanza delle norme statutarie e regolamentari dell'associazione.

Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalle norme di riferimento. Nel 2016 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 4 volte. Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti.

Tabella 1.4 - Composizione del Collegio dei Sindaci Revisori (maggio 2014 - 2018)

| Nome | Carica | Mandati | Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale |
|---------------------|--|---------|---|
| Sebastiano Di Diego | Presidente del Collegio | Quinto | Dottore commercialista e revisore contabile. |
| Giorgio Gentili | Sindaco Revisore | Terzo | Dottore commercialista e revisore contabile. |
| Fabio Sargo | Sindaco Revisore | Primo | Ragioniere commercialista e revisore contabile. |
| Michele Baldini | Sindaco Revisore (nominato dal Co.Ge.) | Terzo | Dottore commercialista e revisore contabile. |

Tabella 1.5 - - Composizione del Collegio dei Garanti (maggio 2014 - 2018)²

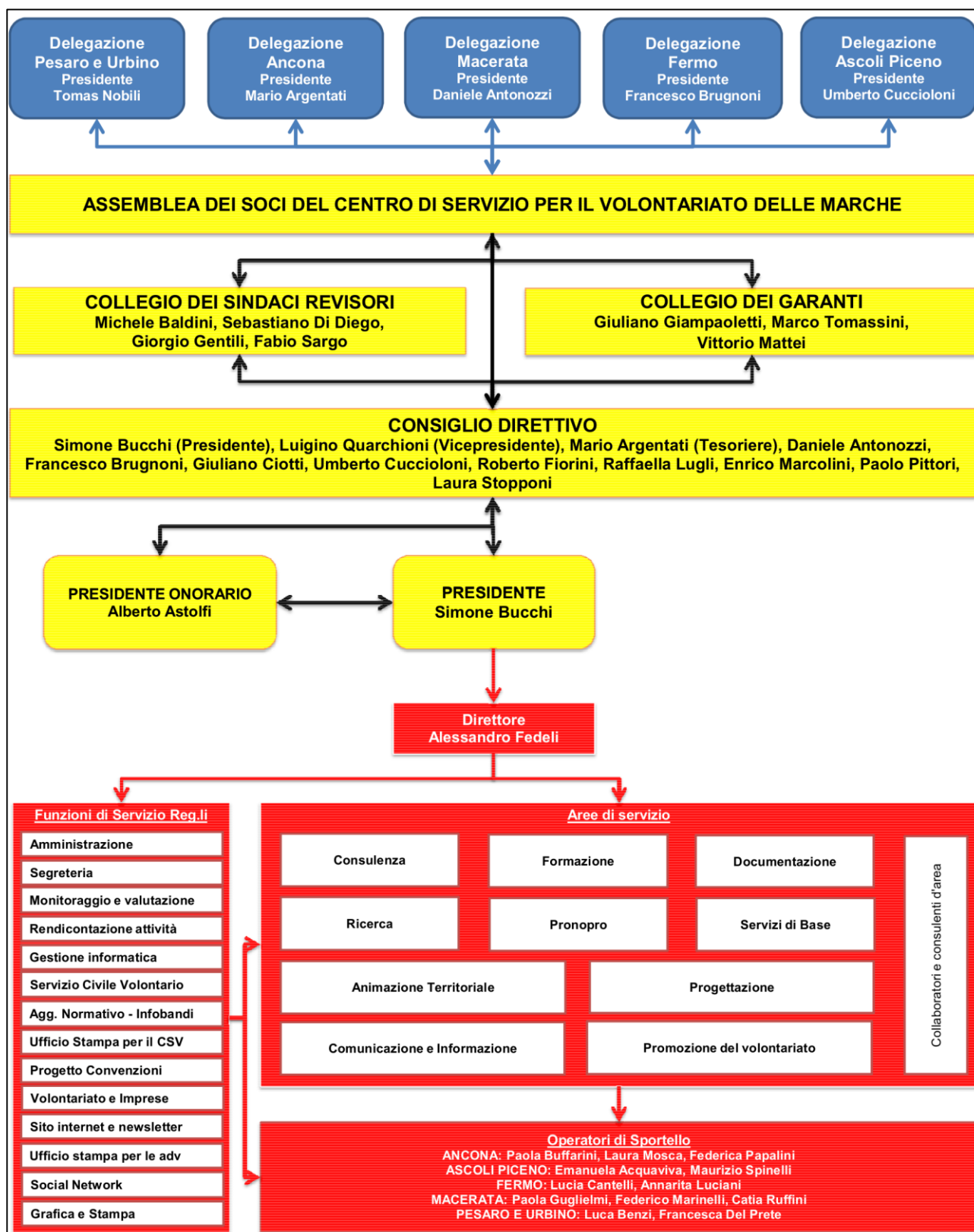
| Nome | Carica | Mandati |
|-----------------|-------------------------|---------|
| Marco Tomassini | Presidente del Collegio | Primo |
| Vittorio Mattei | Garante | Primo |

I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione prendendo in esame la graduatoria dei non eletti o ricorrendo alla cooptazione per quanto riguarda il Consiglio Direttivo e facendo subentrare uno dei supplenti per quanto riguarda il collegio dei Revisori dei Conti e dei Garanti.

Tutte le cariche sociali sono a titolo gratuito, salvo il diritto al rimborso delle spese documentate ed effettivamente sostenute nell'esercizio dell'incarico ricoperto.

² A dicembre 2016 si è dimesso il terzo membro del collegio, Giuliano Giampaolletti, e non essendoci membri supplenti si procederà alla sua sostituzione alla prima assemblea utile.

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma di CSV Marche al 31 dicembre 2016.
Grafico 1.1 - Organigramma di CSV Marche



1.3 I portatori di interesse

1.3.1 L'analisi degli stakeholder

Con il termine “portatori di interesse” (stakeholder) si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni ad un'organizzazione, che sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa e che in qualche modo, per dirla in altri termini, sono “influenzati” dall'azione di CSV Marche.

I principali stakeholder di CSV Marche sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

I destinatari delle attività del CSV

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

I finanziatori dell'attività del CSV

- Le Fondazioni di origine bancaria

I soggetti che partecipano alla gestione ed al controllo delle attività del CSV

- I soci di CSV Marche
- Gli organi sociali di CSV Marche
- Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

Le risorse umane coinvolte

- I volontari
- Il personale dipendente
- I collaboratori
- I consulenti

I soggetti del sistema CSV

- Gli altri CSV
- CSVnet (Coordinamento Nazionale dei CSV)

I partner territoriali

- Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie)
- Le organizzazioni del terzo settore
- Le altre istituzioni pubbliche e private
- I fornitori di beni e servizi

Di seguito si presenta una sintetica descrizione degli stakeholder più rilevanti.

1.3.2 I destinatari delle attività del CSV

Il mondo del volontariato locale

Il sostegno e la qualificazione delle associazioni di volontariato costituiscono la ragion d'essere di CSV Marche, che opera nei loro confronti ispirandosi ai principi esplicitati precedentemente. Il bilancio sociale è prioritariamente rivolto a questo stakeholder, per fornire un quadro completo dell'operato e dei risultati conseguiti, che consenta la formulazione di proposte ed osservazioni per il miglioramento degli stessi.

La comunità territoriale

I cittadini sono soggetti interessati all'attività del CSV in quanto sia beneficiari finali dell'azione delle associazioni di volontariato sia destinatari delle campagne di promozione del volontariato e dei servizi di orientamento ed accompagnamento al volontariato realizzati.

1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza

Le fondazioni di origine bancaria

Le fondazioni di origine bancaria, sulla base di quanto previsto dall'art. 15 della legge quadro sul volontariato 266/91, finanziano l'attività del CSV tramite una quota annuale dei propri utili. L'impegno del CSV è di utilizzare, in maniera efficace ed efficiente, le risorse ricevute e di rendicontare con trasparenza il loro impiego.

Le fondazioni hanno una legittima e spiccata aspettativa perché l'impiego delle risorse avvenga in attività che risultino 'visibili' e tangibili all'esterno; la cosa è purtroppo talvolta in contrasto con la funzione, normativamente prevista per i CSV, di erogare servizi al volontariato.

Il CSV è solito incontrare le singole Fondazioni per presentare il bilancio economico e sociale dell'anno precedente ed il programma di attività dell'anno a venire.

Gli organi sociali di CSV Marche

Sono eletti dall'assemblea ed hanno l'impegno di indirizzare, governare e verificare l'attività in maniera puntuale e consapevole. Per questo assume particolare rilevanza la realizzazione di momenti di riflessione e confronto sui problemi generali del volontariato e sulle possibili strategie per qualificarlo.

Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale

Il Comitato di Gestione è composto da 15 membri ed in particolare: 1 rappresentante della Regione Marche, 4 rappresentanti delle organizzazioni di volontariato nominate dall'assemblea regionale del volontariato, 1 membro nominato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 7 membri nominati dalle Fondazioni di origine bancaria, 1 membro nominato dall'Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI) e 1 rappresentante degli enti locali della Regione Marche.

Il Comitato di Gestione ripartisce ogni anno il "fondo speciale" riveniente dall'accantonamento di una quota dei proventi delle fondazioni bancarie. Esso ha prioritariamente una funzione di verifica e controllo delle attività svolte dal CSV. Nomina altresì un membro nel Consiglio Direttivo e nel Collegio dei Revisori di CSV Marche.

Con il CoGe il CSV intrattiene continui rapporti anche attraverso periodici incontri di confronto sulle diverse problematiche che emergono.

Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie)

La Regione Marche, le Province, i Comuni, gli ambiti sociali, le aziende sanitarie interagiscono con vari ruoli e misure di partnership con il CSV. Con tali realtà il CSV intende mantenere relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche presenti nei territori.

Le organizzazioni del Terzo Settore

Il mondo della cooperazione sociale, quello dell'associazionismo di promozione sociale e più in generale quello dell'associazionismo laico e religioso sono partner costanti in tutti gli interventi condotti dal volontariato nelle rispettive comunità territoriali. In tale contesto, obiettivo prioritario è quello di intensificare e qualificare tali rapporti, sfruttando pienamente le possibili sinergie derivanti.

Le Istituzioni pubbliche e private

Con tutte le altre istituzioni pubbliche e private (scuole, università, enti di formazione, associazioni di categoria, sindacati) il CSV è solito rapportarsi al fine di progettare e realizzare azioni comuni finalizzate allo sviluppo ed alla qualificazione del movimento volontario, nella risposta ai bisogni del territorio.

I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia e CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato)

Il Coordinamento intende rappresentare uno strumento agile di collegamento per lo scambio e la valorizzazione delle esperienze maturate dai CSV e per interloquire in maniera efficace ed organizzata con enti, organizzazioni ed istituzioni nazionali e internazionali. Nostro obiettivo prioritario è di continuare a garantire collaborazione e sostegno alla programmazione e realizzazione delle iniziative previste nel programma d'attività di CSVnet.

I fornitori di beni e servizi

Il CSV realizza i suoi interventi e le sue attività anche grazie alla fornitura di beni e servizi da parte di numerosi soggetti economici esterni. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi possiede le competenze adeguate o offre prodotti di sicura qualità ad un equo corrispettivo economico, dimostrando altresì la necessaria affidabilità. Particolare attenzione viene altresì prestata all'adozione da parte dei fornitori di misure di responsabilità sociale: utilizzo di energie rinnovabili, integrazione soggetti svantaggiati, etc...

1.4 Le risorse umane del CSV

1.4.1 Il personale retribuito

La struttura operativa del CSV è basata principalmente su **20 dipendenti a tempo indeterminato** (di cui 1 in aspettativa) e **1 a tempo determinato**. Nel corso del 2016 CSV Marche ha fatto ricorso allo strumento del Contratto di Solidarietà applicando un taglio lineare del 20% agli orari di tutti i dipendenti; nella successiva tabella l'indicazione delle ore "equivalenti tempo pieno" tiene quindi conto di questa diminuzione.

Il contratto applicato è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quinto livello. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di minimo 6 ore. Il CSV nel 2016 si è avvalso inoltre di **7 collaboratori a progetto**.

Il CSV realizza 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.

Di seguito riportiamo alcuni dati aggregati sulle risorse umane retribuite inquadrate all'interno dell'organigramma del CSV.

Tabella 1.6 - Risorse umane retribuite nel 2016 – Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)

| | | Dipendenti | Collaboratori | Liberi professionisti |
|--|------------------------------|-------------|---------------|-----------------------|
| Oneri di Supporto Generale | | 2,6 | 1 | 0 |
| Oneri di Funzionamento Sportelli Operativi | | 9,7 | 1 | 0 |
| Oneri per Servizi | Formazione | 2,6 | 0 | 1 |
| | Informazione e comunicazione | 9,7 | 0 | 2 |
| | Animazione territoriale | 0,5 | 0 | 0 |
| | Consulenza e assistenza | 1,2 | 0 | 6 |
| | Promozione | 0,2 | 4 | 1 |
| | Progettazione Naz. e Europea | 0,1 | 1 | 0 |
| | Progettazione sociale | 0,1 | 0 | 0 |
| Totale | | 15,6 | 7 | 10 |

Tabella 1.7 - Risorse umane retribuite – Riepilogo per genere

| Genere | Dipendenti | Collaboratori a Progetto | Liberi Professionisti |
|---------|------------|--------------------------|-----------------------|
| Maschi | 33% | - | 50% |
| Femmine | 67% | 100 % | 50% |

Anche nel 2016 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo, di cui si da conto sotto, finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

La formazione degli operatori si è realizzata attraverso una pluralità di strumenti:

- sistematici incontri curati da esperti su tematiche attinenti le funzioni e le competenze degli operatori;
- riunioni di staff, che rappresentano momenti di valutazione e programmazione dell'attività e di confronto sui problemi, vincoli ed opportunità operative che emergono;
- azioni di affiancamento degli operatori, da parte di un esperto, per prestazioni di particolare importanza e difficoltà. Questa azione si configura come un intervento di accompagnamento abilitante, che non solo contribuisce a risolvere il problema, ma trasmette all'operatore le conoscenze, gli strumenti e le metodologie per gestirlo in maniera autonoma qualora si ripresenti.

Tabella 1.8 - iniziative formative del 2016

| N. | Iniziativa formativa | Destinatari | Partecipanti | Durata |
|----|--|------------------------|--------------|--------|
| 1 | Normative, fiscalità e gestione amministrativa delle odv e delle APS- aggiornamento | Operatori di sportello | 7 | 12 ore |
| 2 | L'orientamento al volontariato | Operatori di sportello | 7 | 8 ore |
| 3 | Strumenti e tecniche per l'organizzazione di eventi | Operatori Csv Marche | 10 | 8 ore |
| 4 | Volontariato e pubblica amministrazione: strumenti pratici per la partecipazione e la definizione dei rapporti | Operatori di sportello | 7 | 8 ore |
| 5 | Social Media base | Operatori di sportello | 5 | 8 ore |
| 6 | Web 3.0, social media e storytelling sociale avanzato | Operatori Csv Marche | 4 | 24 ore |
| 7 | La redazione di un piano di comunicazione di un odv | Operatori di sportello | 5 | 8 ore |
| 8 | La progettazione per bandi e le opportunità dell'Unione Europea | Operatori di sportello | 5 | 8 ore |

Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e stage formativi

CSV Marche ha garantito la disponibilità per la programmazione e realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e stage formativi nelle proprie sedi operative. In particolare:

- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Dipartimento di Salute Mentale del locale Distretto Sanitario, a favore di una donna che si occupa due volte a settimana della pulizia dei locali dello sportello;
- nella sede di Ancona da gennaio 2014 ad oggi prosegue un inserimento sociale volontario non retribuito da parte dei servizi sociali del comune di Ancona, di una persona a 20h settimanali

1.4.2 I volontari

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.

1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV

1.5.1 La definizione del programma di attività

Il processo di definizione del programma annuale di attività del CSV riveste un'importanza fondamentale per far sì che le attività svolte siano in grado di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato.

Il percorso di programmazione è stato caratterizzato da un intenso processo **di confronto e condivisione con gli stakeholder** e dalla redazione di un piano operativo annuale (relativo al 2016) che fa riferimento ad un piano strategico biennale (relativo al biennio 2015-2016).

Il percorso si è articolato nelle fasi sotto riportate:

| | |
|--------------|--|
| Luglio 2015 | 1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV |
| Ottobre 2015 | 2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo del volontariato regional |

| | |
|-------------------------|--|
| Ottobre e novembre 2015 | 3. aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2015-2016 e stesura del piano operativo 2016 |
| Novembre 2015 | 4. discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV 5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2016 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV 6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge |

La seconda fase costituisce il cuore del processo di programmazione e si è concretizzata attraverso quattro tipi di attività:

- la prima attività è stata incentrata sulla consultazione e il confronto con le associazioni di volontariato locali ed ha rappresentato pertanto il momento centrale del processo di programmazione realizzato. In tale contesto sono stati realizzati 13 focus groups su tutto il territorio regionale (Pesaro, Urbino, Fano, Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto). Complessivamente hanno partecipato 45 (20) OdV ad Ancona, 16 (15) ad Ascoli Piceno, 16 (13) a Fermo, 9 (37) a Pesaro e 20 (17) a Macerata per un totale regionale di **106 contro le 102 dello scorso anno**.
- la seconda attività, costitutiva della fase di **confronto** con i portatori di interesse, si è concretizzata in un focus group **con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio-sanitari e dell'Università**. A tale incontro hanno partecipato 7 soggetti. Il focus group con gli stakeholder è stato incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV.
- la terza attività ha avuto come scopo **la valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite e a disposizione dello staff del CSV** e in particolare degli operatori che durante l'anno lavorano quotidianamente a stretto contatto con le OdV. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione delle indicazioni in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale rilevati in corso d'anno;
- la quarta attività ha riguardato un'attenta **ed approfondita valutazione delle indicazioni e delle riflessioni formulate dal Comitato di Gestione** del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche e contenuti nel documento: "Linee Guida per la definizione, gestione e rendicontazione del Piano di programmazione per l'anno 2016 del Centro di Servizio per il Volontariato della regione Marche".

1.5.2 A chi e come vengono erogati i servizi

I servizi erogati dal CSV sono **rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, iscritte o meno al Registro Regionale del Volontariato (RRV), nonché a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato**.

Le associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale Registro. Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo di CSV Marche, attraverso una puntuale valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente. I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una **rete di 14 sportelli territoriali**. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento.

Le cinque sedi principali sono dotate di un numero verde per facilitare il contatto con gli utenti e sono accessibili ai disabili.

Tutte le sedi principali e molte delle sedi secondarie sono dotate di sale riunioni e/o di spazi comuni per permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo.

Negli sportelli secondari sono immediatamente esigibili, durante tutti gli orari di apertura, i servizi logistici di base, mentre gli altri servizi sono erogati su appuntamento dall'operatore.

Va da sé comunque che molti dei servizi disponibili possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...). Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata.

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. In tutti gli 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.

Tabella 1.9 – Gli sportelli territoriali del CSV nel 2016

| 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 | Consulta Com. delle ass. di volontariato | Solo su appuntamento il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00 | Solo su appuntamento il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00 |
| Jesi | Ass. Donne Sempre | Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00 | Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00 |
| Fabriano | Fondazione Carifac | Lo spazio è gestito dalle associazioni del territorio. Consultare il calendario on line. | Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00 |
| 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 | Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00 | Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00 |
| 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 | Informagiovani | Lunedì dalle 9,00 alle 13,00 - mercoledì dalle 16,00 alle 19,00, venerdì dalle 16,00 alle 19,00 - sabato dalle 9,00 alle 12,00 | Solo su appuntamento, il secondo lunedì del mese dalle 09.30 alle 12.30 |
| 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 9.00 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00 | Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00 |
| Castelraimondo | AVIS | La sede al momento è inagibile causa terremoto | |
| Tolentino | Comune di Tolentino | La sede al momento è inagibile causa terremoto | |
| Recanati | P.A. Croce Gialla | Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00 | Solo su appuntamento il primo e il terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00 |
| 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 |
| Amandola | AVIS | Mercoledì dalle ore 9.00 alle 13.00 e sabato dalle ore 16.00 alle 20.00 | Solo su appuntamento il primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00 |
| Ascoli Piceno | Croce Verde Ascoli Piceno | 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 |

1.5.3 Come comunichiamo

CSV Marche da sempre ritiene indispensabile comunicare efficacemente le attività svolte, sia alle associazioni di volontariato - in particolare per promuovere una sempre migliore conoscenza e fruibilità dei servizi disponibili - sia ad altri soggetti (fondazioni, istituzioni pubbliche, enti non-profit, scuole, sindacati, imprese, mezzi di comunicazione e cittadini in genere). Gli strumenti utilizzati sono:

- un depliant istituzionale, diffuso in tutte le occasioni pubbliche e sempre disponibile on line e presso gli sportelli, che contiene le informazioni fondamentali sulla natura del CSV, le sue attività e su chi è titolato ad usufruire dei suoi servizi;
- numerosi prodotti cartacei o elettronici sui progetti specifici delle diverse aree, diffusi ai destinatari potenzialmente interessati e resi disponibili on line e presso gli sportelli;
- un sito internet, con relativa newsletter elettronica settimanale, per comunicare tempestivamente con le associazioni di volontariato e con chiunque sia interessato, riportando, oltre che le notizie di stretta attualità, anche un'articolata serie di informazioni in diversi ambiti; a fine 2016 è stata attivata anche una newsletter settimanale interna inviata ai consiglieri regionali e provinciali del CSV Marche, con una selezione degli ultimi

- aggiornamenti;
- la presenza sui principali social network: una pagina su Facebook, un profilo su Flickr, con gallerie fotografiche dei principali eventi, un profilo su Twitter, un canale su Youtube per la pubblicazione di video riferiti alle proprie attività ed un accesso agli strumenti di Google Plus;
- Una costante relazione con i mass media (tv, radio, stampa, testate on line) basata principalmente sull'attività dell'ufficio stampa, che cura anche la redazione di una rubrica fissa sull'emittente regionale èTV Marche.

Numerose sono poi state le occasioni pubbliche nelle quali il CSV è stato chiamato ad illustrare ruolo ed attività. In tale contesto è stato altresì definito un dettagliato "piano annuale di comunicazione" in cui sono definiti gli interlocutori con i quali il CSV deve rapportarsi, i relativi contenuti da affrontare e le modalità con cui implementare tali relazioni.

1.5.4 Con chi collaboriamo

Ministero delle Politiche Sociali: a giugno 2013 è stato sottoscritto un Accordo quadro di programma tra il Centro servizi per il volontariato delle Marche e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Direzione Generale per il Terzo settore e le Formazioni Sociali. L'accordo, di durata quinquennale, sarà finalizzato in particolare all'implementazione di progetti e azioni per la promozione della cultura del volontariato e della solidarietà ed alla sperimentazione di percorsi di collaborazione tra organizzazioni del terzo settore e realtà economiche imprenditoriali, mirate allo sviluppo di sempre più concrete forme di responsabilità sociale d'impresa.

Enti pubblici locali: 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. Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (Sanità, Volontariato e Politiche sociali) è proseguita una costante collaborazione riguardante le procedure di iscrizione al Registro regionale, le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'adeguamento ed aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro regionale. A tal proposito, abbiamo altresì rinnovato l'accordo convenzionale con l'Assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto le attività sotto riportate:

1. Verifica dell'effettiva operatività e delle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro Regionale al fine del mantenimento della iscrizione al registro medesimo;
2. Collaborazione all'aggiornamento dei dati anagrafici riferiti alle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte al Registro Regionale, gestiti dall'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali;
3. Collaborazione alla realizzazione delle rilevazioni periodiche di carattere statistico;
4. Collaborazione alla progettazione e implementazione del sistema informatizzato per la gestione del Registro regionale;
5. Collaborazione all'organizzazione degli incontri e all'attività svolta dall'Assemblea e dal Consiglio Regionale del Volontariato;
6. Collaborazione all'organizzazione e allo svolgimento della Conferenza Regionale del Volontariato;
7. Collaborazione al processo di istituzione e conseguente funzionamento dei comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute, così come disciplinati dall'art.24 della legge regionale 13/03 e successive modifiche ed integrazioni.

Nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto nel 2011 un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, tuttora vigente, che intende favorire l'accesso del CSV alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea, alla presentazione di proposte progettuali congiunte su bandi e progetti di rilevanti dimensioni ed alla partecipazione ai tavoli di programmazione regionale per la gestione dei fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014- 2020. L'implementazione concreta delle azioni previsti nel protocollo è proseguita con costanza e reciproca soddisfazione per tutto il 2016.

A fine 2011 il CSV insieme al Forum regionale del Terzo Settore hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con la direzione regionale delle Marche dell'Agenzia delle Entrate che prevede azioni di reciproca informazione e

collaborazione. In questo caso purtroppo il protocollo è rimasto al livello di dichiarazioni d'intenti vista la non adeguata volontà di dargli concreta attuazione dimostrata dai competenti uffici finanziari.

Reti regionali di volontariato e di terzo settore: il CSV ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa. Il CSV ha inoltre rinnovato il protocollo d'intesa con il **CONI – Comitato regionale Marche** che prevede l'organizzazione di iniziative comuni per diffondere i valori etici che accomunano il volontariato al mondo sportivo, la realizzazione di attività finalizzate a misurare e valorizzare il contributo dei volontari impegnati nella gestione delle società sportive, la partecipazione gratuita per i propri iscritti ai corsi di formazione promossi dall'altro ente, la messa a disposizione gratuita e reciproca delle proprie sedi per incontri, riunioni e corsi, nonché l'erogazione di alcuni servizi a condizioni agevolate, da parte di CSV Marche, alle società sportive dilettantistiche iscritte al registro del CONI. Analogo protocollo è stato stipulato e rinnovato con le **ACLI** le cui finalità in sintesi sono: la realizzazione di iniziative comuni rivolte alla cittadinanza ed in particolare ai giovani al fine di promuovere la cultura ed i valori della solidarietà e partecipazione; la partecipazione congiunta a progettualità sociali su linee di finanziamento europee; la messa a disposizione reciproca di convenzioni e servizi, attualmente offerti ai rispettivi aderenti, ampliando così le opportunità cui questi ultimi possono accedere.

Mondo delle imprese: il CSV ha promosso uno specifico progetto finalizzato a facilitare il rapporto tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale per i cui dettagli rimandiamo ai contenuti illustrati nel paragrafo a ciò dedicato nell'area Promozione del Volontariato.

Università: A gennaio 2012 è stata stipulata una convenzione con l'Università di Macerata, valida anche per il 2016, per ospitare studenti e neolaureati della Facoltà di Scienze della Comunicazione, interessati ad un'esperienza di stage presso le sedi del CSV. Lo stage prevede la partecipazione alle attività dell'area comunicazione del CSV e l'elaborazione di campagne di promozione e comunicazione di eventi per le organizzazioni di volontariato e per il Csv.

Nel corso del 2015 è stata invece siglata una convenzione, rinnovata per l'anno 2016, con l'Università di Camerino e con l'Università di Macerata finalizzata allo sviluppo delle seguenti attività:

- organizzazione di attività didattiche, scientifiche e culturali di comune interesse;
- programmazione e realizzazione di percorsi formativi rivolti a studenti dell'ateneo ed a volontari delle associazioni di volontariato marchigiane;
- programmazione e realizzazione di percorsi in grado di permettere agli studenti di "sperimentare" l'azione volontaria e le pratiche attivate;
- riconoscimento da parte dell'Università di eventuali crediti formativi maturati dagli studenti che frequenteranno i percorsi formativi e/o esperienziali proposti dal CSV Marche o assegnati per specifiche attività comuni tra l'Università ed il CSV Marche

Con l'Università di Urbino è proseguita la collaborazione per la realizzazione del percorso di ricerca "Il welfare nelle Marche" per i cui dettagli si rimanda ai contenuti illustrati nel paragrafo dedicato all'area Ricerca.

Con la Facoltà di Economia dell'Università Politecnica delle Marche è stata invece stipulata nel corso del 2016 una convenzione finalizzata ad offrire agli studenti l'opportunità di fare periodi di stage riconosciuto presso le strutture del CSV.

Sistema CSV: oltre ai continui contatti e scambi di esperienze con altri Centri di Servizio per il Volontariato, il CSV delle Marche ha continuato a garantire il proprio apporto alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio sia negli organi politici che nei gruppi di lavoro da questo promossi.

1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

Al 31 dicembre 2016, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.813 unità, facendo rilevare un aumento rispetto al 2014 del 2%³.

A tal proposito evidenziamo in ogni caso come 119 organizzazioni di tale universo risultano inesistenti o chiuse sulla base delle risultanze dell'indagine-censimento sul volontariato marchigiano realizzata, su dati 2014, dalla Regione Marche in collaborazione con CSV Marche e presentata lo scorso novembre. Per tali organizzazioni è stato avviato il relativo percorso di formale cancellazione dall'archivio del volontariato marchigiano gestito dall'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali.

La distribuzione territoriale delle Odv tra i diversi contesti provinciali non sembra subire, nel corso del tempo, significative modifiche:

- il territorio di Ancona rimane l'ambito che esprime la maggiore incidenza percentuale, con poco meno di un terzo del totale delle Odv;
- le province di Ascoli e Fermo appaiono sicuramente sottodimensionate rispetto al resto del territorio regionale, anche se tale dato deve essere ponderato con il più piccolo bacino territoriale di riferimento.

Se incrociamo poi i dati relativi alle Odv con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, si evidenzia come, a fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 851 abitanti su base regionale (era 872 nel 2015), si distinguono le province di Ascoli Piceno da un lato e Fermo dall'altro, rispettivamente con il rapporto più alto e più basso tra numero delle associazioni e popolazione residente.

Tabella 1.10 - Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

| Provincia | N. Odv | % su totale | Diff. 2016/2015 | Cittadini per Odv |
|-----------------|--------------|-------------|-----------------|-------------------|
| Ancona | 582 | 32% | 2% | 818 |
| Ascoli P. | 258 | 14% | 4% | 814 |
| Fermo | 194 | 11% | 2% | 905 |
| Macerata | 361 | 20% | 4% | 887 |
| Pesaro e Urbino | 418 | 23% | -1% | 865 |
| Totale | 1.813 | 100% | 2% | 851 |

Le Odv iscritte al Registro Regionale rappresentano l'84% del totale con un dato in linea rispetto a quello del 2015 (83% nel 2015, 84% nel 2014, 82% nel 2013, 81% nel 2012, 78% nel 2011, 77% nel 2010). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale, quanto a percentuale di associazioni iscritte al Registro; ciò è il frutto anche dell'azione da sempre condotta dal CSV e finalizzata a sensibilizzare le associazioni attorno all'opportunità di definire formalmente il proprio inquadramento giuridico, attraverso l'iscrizione a tale Registro.

Tabella 1.11 - Odv iscritte al Registro regionale del volontariato in rapporto al totale

| Provincia | Non Iscritte RRV | Iscritte RRV | % di iscritte |
|-----------------|------------------|--------------|---------------|
| Ancona | 85 | 497 | 85% |
| Ascoli P. | 47 | 211 | 82% |
| Fermo | 42 | 152 | 78% |
| Macerata | 45 | 316 | 88% |
| Pesaro e Urbino | 68 | 350 | 84% |
| Totale | 287 | 1.526 | 84% |

³ Insistono inoltre nella nostra regione 133 sedi secondarie di associazioni

Tabella 1.12 – Odv per ambito di attività

| Ambito di intervento delle associazioni | % |
|---|-----|
| Donazione sangue e organi | 11% |
| Malati | 10% |
| Attività e beni culturali | 9% |
| Educazione, formazione, Sensibilizzazione e prevenzione | 8% |
| Protezione civile | 7% |
| Ambiente-Ecologia | 6% |
| Anziani | 6% |
| Solidarietà internazionale | 6% |
| Persone o famiglie in difficoltà | 5% |
| Disabilità | 5% |
| Adozione, Affidato, Minori | 4% |
| Protezione, soccorso e ospitalità animali | 4% |
| Emergenza sanitaria e trasporto malati | 4% |
| Tutela e promozione dei diritti | 4% |
| Immigrazione | 3% |
| Salute mentale | 1% |
| Donne in difficoltà | 1% |
| Ricreazione e attività sportive | 1% |
| Dipendenze | 1% |
| Altre attività | 2% |

SECONDA PARTE – GLI UTENTI

2.1 Gli utenti

2.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi

Nel 2016 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.207 associazioni, pari al 67% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV. Tale dato è in diminuzione sia in valore assoluto (-121) che in valore percentuale rispetto all'anno precedente (nel 2015 era infatti il 75%).

Nel valutare tale sensibile decremento va però evidenziato che delle 606 associazioni di volontariato che nel 2016 non hanno richiesto servizi al CSV, 119 di queste risultano inesistenti o chiuse sulla base delle risultanze dell'indagine-censimento sul volontariato marchigiano realizzata, su dati 2014, dalla Regione Marche in collaborazione con CSV Marche e presentata lo scorso novembre. Per tali organizzazioni è stato avviato il relativo percorso di formale cancellazione dall'archivio del volontariato marchigiano gestito dall'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali. Ed ancora la negatività di tale dato è ulteriormente mitigata se si considera che esiste un gruppo di organizzazioni che non fanno ricorso alle prestazioni offerte dal CSV in quanto sostanzialmente.

Assodato quanto sopra riportato resta in ogni caso l'imperativo di continuare a lavorare per consolidare i rapporti con quelle associazioni con le quali siamo entrati in contatto e contemporaneamente ampliare il numero dei destinatari dei nostri servizi contattando quelle realtà attualmente "lontane" dal CSV per meglio comprenderne i relativi bisogni ed approntare, ove praticabile, risposte adeguate.

Tabella 2.1 - Utenti delle attività del CSV delle Marche

| Soggetti | N. | % sulle Odv totali |
|--------------------------|-------|--------------------|
| Odv iscritte RRV | 1.053 | 69% |
| Odv non iscritte RRV | 154 | 54% |
| Utenti diversi dalle Odv | 871 | ND |

Oltre alle Odv, nel 2016 hanno usufruito dei servizi del CSV 871 soggetti di varia natura (senza considerare però gli studenti partecipanti ai progetti di promozione del volontariato): trattasi sia di cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che si rivolgono ai nostri sportelli per avere generali informazioni sulla realtà del volontariato marchigiano (presenza, struttura, dati anagrafici, etc....) o al servizio di consulenza per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione e la conseguente scelta della più adeguata forma giuridica da adottare.

Tabella 2.2 - Distribuzione per provincia delle Odv utenti del CSV

| Provincia | N. | % Odv utenti su Odv del territorio (2016) | % Odv utenti su Odv del territorio (2015) | % Odv utenti su Odv del territorio (2014) | % Odv utenti su Odv del territorio (2013) | % Odv utenti su Odv del territorio (2012) | % Odv utenti su Odv del territorio (2011) | % Adv utenti su Adv del territorio (2010) |
|-----------------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Ancona | 377 | 65% | 73% | 74% | 77% | 75% | 81% | 82% |
| Ascoli P. | 191 | 74% | 76% | 80% | 88% | 80% | 89% | 89% |
| Fermo | 116 | 60% | 72% | 78% | 83% | 85% | 83% | 83% |
| Macerata | 258 | 71% | 77% | 80% | 82% | 82% | 79% | 82% |
| Pesaro e Urbino | 265 | 63% | 76% | 77% | 77% | 77% | 83% | 83% |
| Totale | 1.207 | 67% | 75% | 77% | 80% | 79% | 83% | 83% |

Presentiamo di seguito alcune elaborazioni relative alle associazioni utenti ed al numero e tipologia di servizi richiesti.

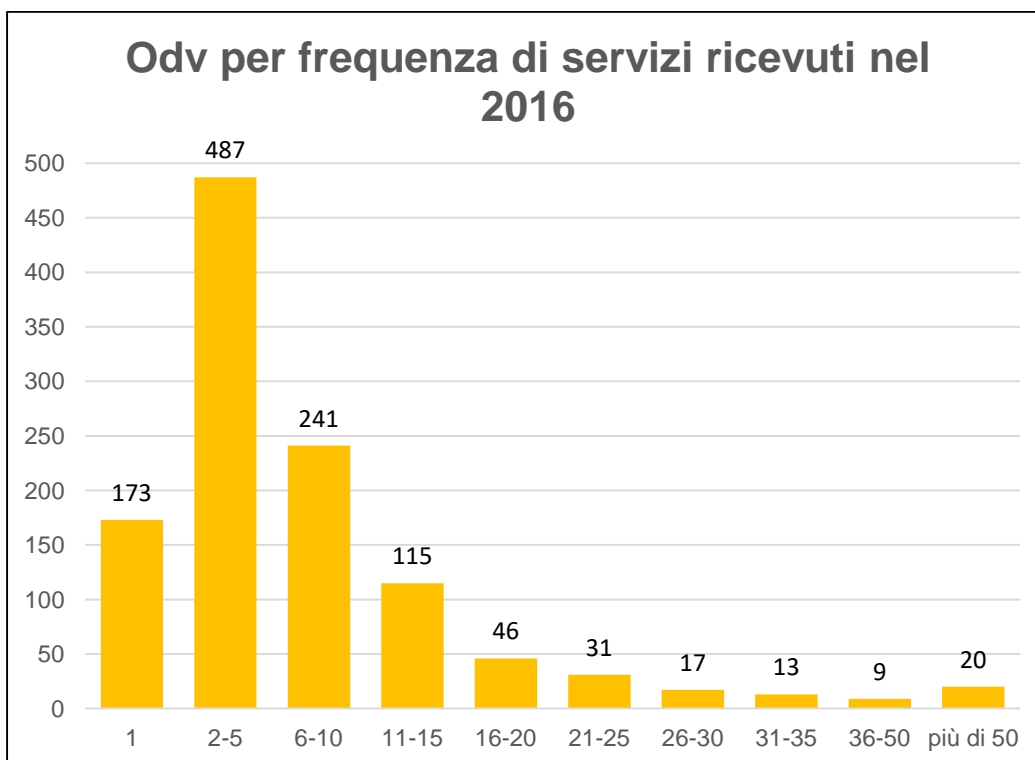
Per la definizione dell'insieme di analisi sono stati individuati i seguenti servizi che sono stato poi raggruppati per aree di servizio omogenee e quindi declinati in due tipologie: "servizi di primo livello" e "servizi evoluti".

Tabella 2.3 – Aree di attività oggetto dell'analisi

| Servizio | Aree di servizio | Tipologia di servizio |
|---|-----------------------------|--------------------------|
| Installazione e assistenza ARCO | Consulenza di base | Servizi di primo livello |
| Installazione e assistenza programma di contabilità | | |
| Invio Cinque per Mille | | |
| Trasmissione Modello EAS | | |
| Servizi di base | Servizi di base | Servizi evoluti |
| Stampe | | |
| Grafica E Stampa | Comunicazione | |
| Ufficio stampa | | |
| Consulenza | Consulenza specialistica | |
| Rendicontazione Sociale | | |
| Documentazione | Documentazione | |
| Formazione CSV | Formazione CSV | |
| Bandi Formazione | Formazione Odv | |
| Docenze occasionali | | |
| Sostegno alla formazione proposta dalle OdV | | |
| Informazione | Informazione | |
| Bando Progettazione 2014 | Progettazione | |
| Sostegno ai progetti proposti dalle adv | | |
| Progetto Scuola | Promozione del volontariato | |

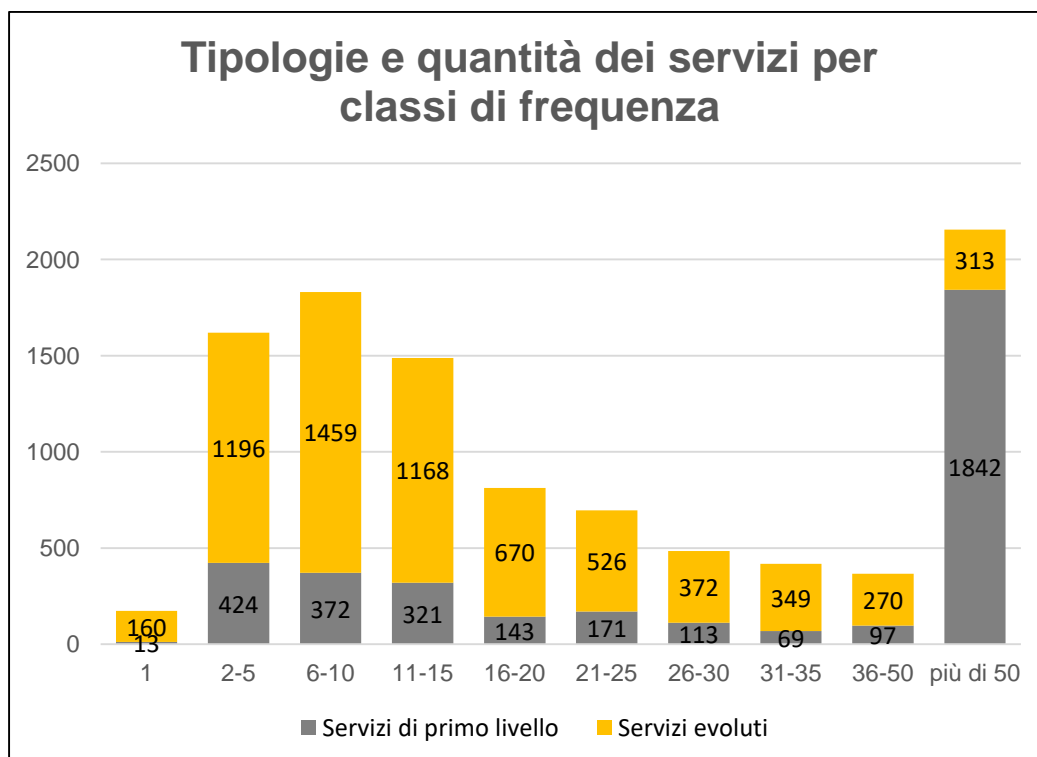
Di seguito si riportano le frequenze con cui le OdV hanno avuto accesso ad uno o più servizi nel 2016.

Grafico 2.1 – Odv per frequenza di servizi ricevuti



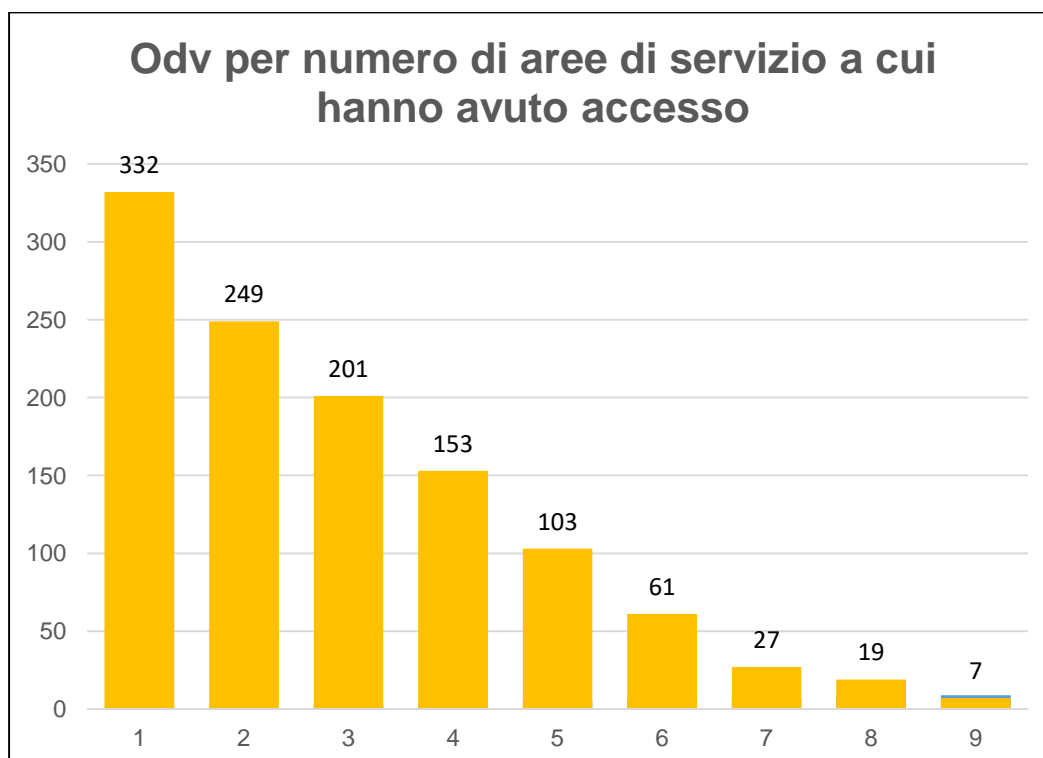
Utilizzando la stessa classificazione del grafico precedente si riportano di seguito il numero di servizi erogati per classe con la specifica della tipologia del servizio.

Grafico 2.2 – Tipologie e quantità dei servizi per classi di frequenza



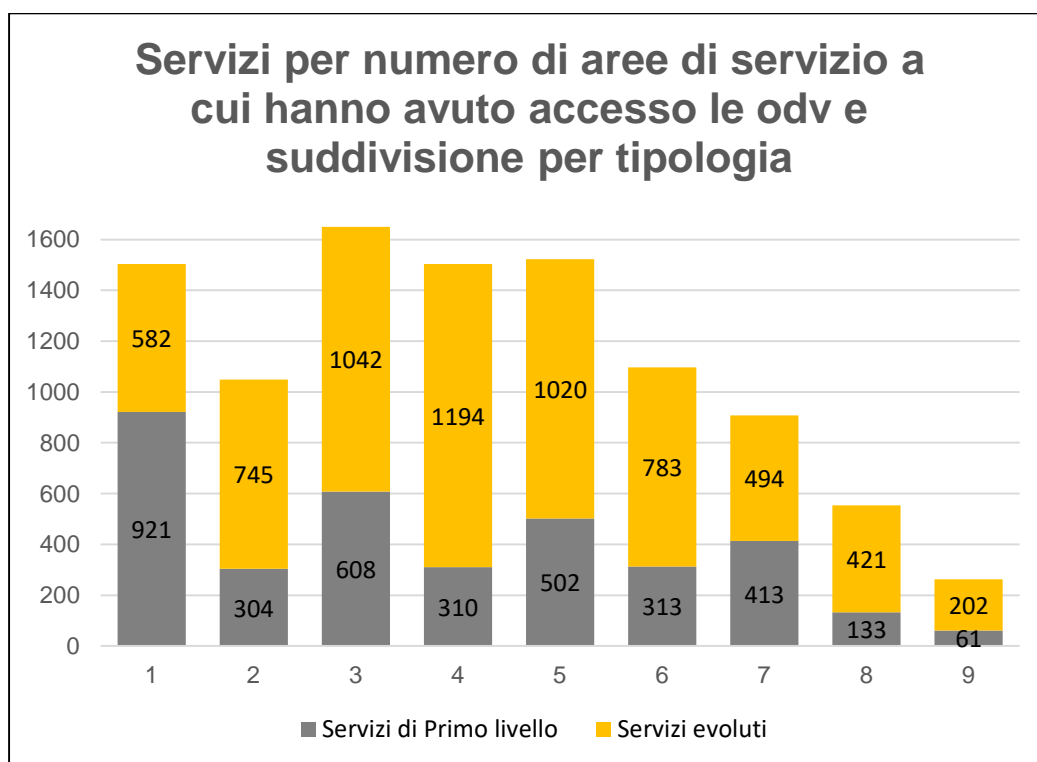
Nel grafico seguente l'universo delle OdV utenti nel 2016 è stato articolato sulla base di quante diverse aree di servizi le odv hanno richiesto nell'anno (le aree di servizio individuate sono 10).

Grafico 2.3 – Odv per numero di aree di servizio a cui hanno avuto accesso



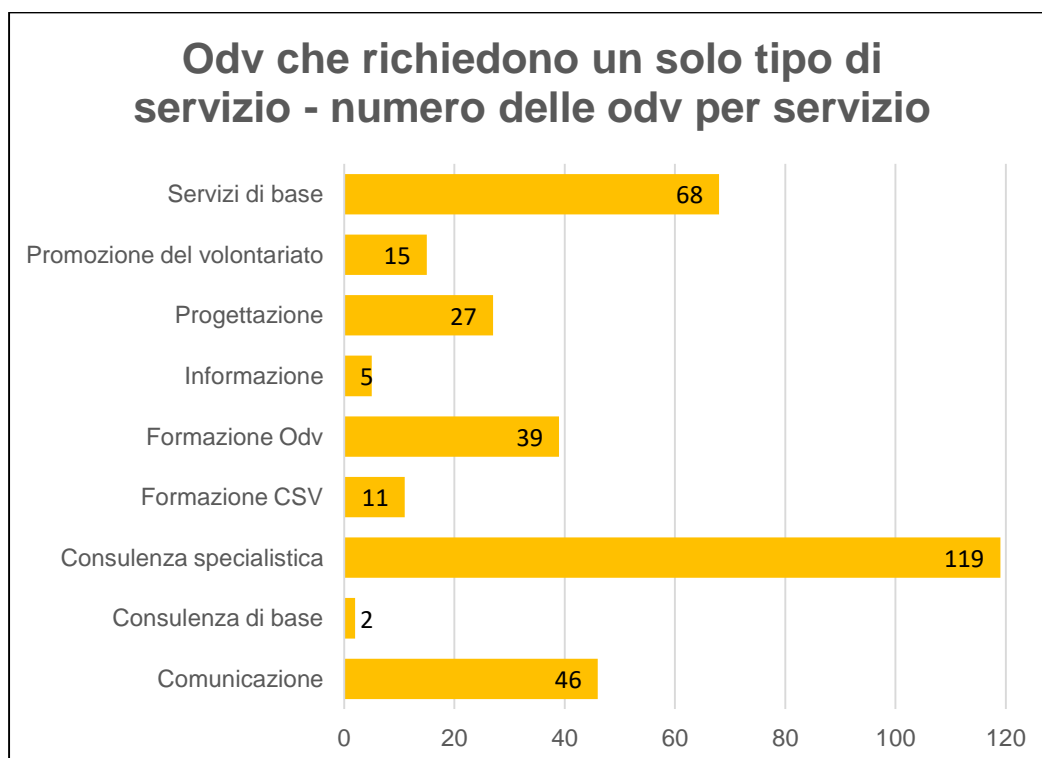
Utilizzando la stessa classificazione del grafico precedente si riportano di seguito il numero di servizi erogati per numero di aree di servizio a cui le odv hanno avuto accesso, con la specifica poi della tipologia del servizio.

Grafico 2.4 – Servizi per numero di aree di servizio a cui hanno avuto accesso le odv e suddivisione per tipologia



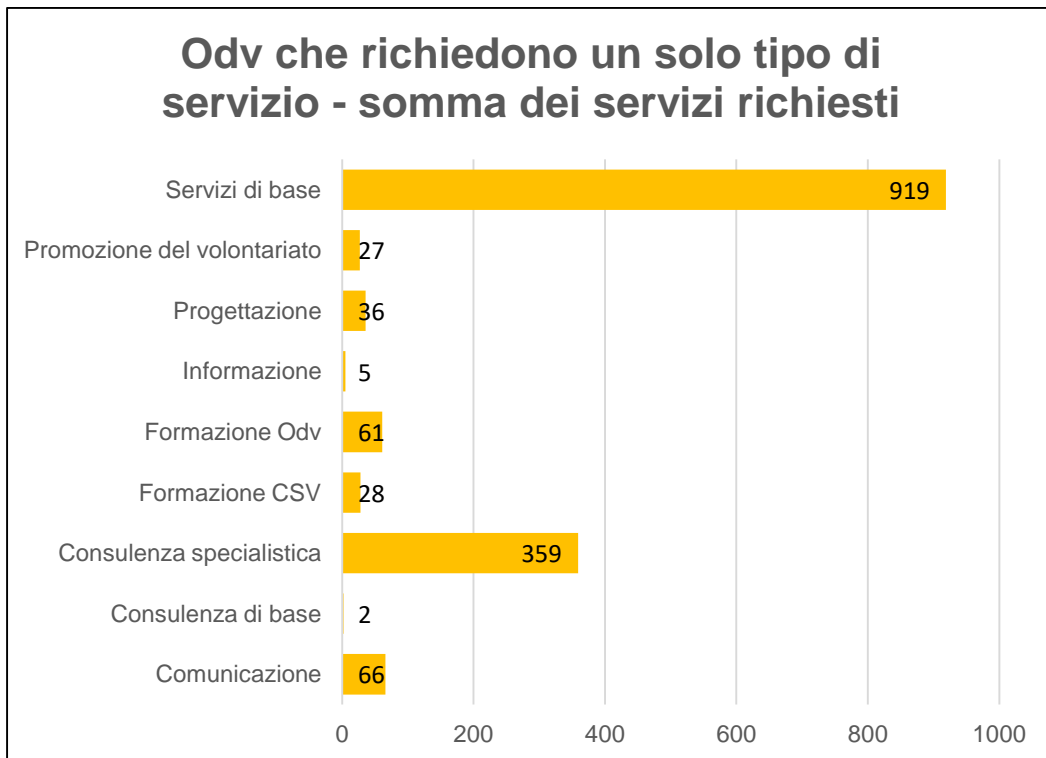
Nel grafico seguente si riporta la specifica del servizio richiesto dalle associazioni che chiedono un solo tipo di servizio

Grafico 2.5 – Odv che richiedono un solo tipo di servizio CSV – quale servizio richiedono



Nel grafico seguente si riporta la quantità di servizi richiesti dalle associazioni che chiedono un solo tipo di servizio

Grafico 2.6 - Odv che richiedono un solo tipo di servizio CSV – numero di servizi



2.1.2 Il livello di soddisfazione sull'utilizzo dei servizi di CSV Marche

A fine 2016 è stata presentata la nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano, curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. All'interno di tale rilevazione erano presenti anche alcune domande relative all'utilizzo e alla valutazione dei servizi di CSV Marche. Di seguito si riportano alcune elaborazioni sui dati che emergono da tale lavoro.

Nella tabella seguente è riportato il dato di quante associazioni, tra quelle che hanno risposto al questionario e alla domanda, hanno utilizzato i servizi di CSV Marche e, per quelle che hanno risposto, la frequenza di utilizzo e il livello di gradimento del servizio.

Tabella 2.4 – Frequenza di utilizzo dei servizi di CSV Marche e livello di gradimento

| Servizio | Utilizzano il servizio (% dei rispondenti) | Frequenza utilizzo servizi da 1 a 5 | Frequenza utilizzo servizi da 6 a 10 | Frequenza utilizzo servizi più di 10 | Grado di soddisfazione (scala da 1 a 3) |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| Servizi di base | 51% | 59% | 22% | 20% | 2,7 |
| Formazione CSV | 32% | 86% | 12% | 2% | 2,6 |
| Formazione Adv | 23% | 82% | 14% | 4% | 2,5 |
| Consulenza | 58% | 71% | 19% | 10% | 2,7 |
| Accompagnamento alla tenuta della contabilità | 24% | 73% | 17% | 9% | 2,6 |
| Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale | 16% | 75% | 16% | 9% | 2,5 |
| Sostegno a progetti presentati dalle associazioni | 23% | 83% | 10% | 7% | 2,5 |
| Sito internet, newsletter elettronica e Rivista | 56% | 39% | 24% | 37% | 2,7 |
| Elaborazione grafica e stampa di materiali promozionali delle adv | 52% | 76% | 17% | 7% | 2,7 |
| Ufficio stampa | 24% | 72% | 21% | 7% | 2,6 |
| Documentazione e ricerca | 19% | 79% | 14% | 7% | 2,6 |
| Progetti di promozione del volontariato per i giovani nelle scuole | 25% | 69% | 18% | 14% | 2,5 |
| Animazione territoriale (promozione dello sviluppo di reti e rappresentanze) | 17% | 77% | 15% | 8% | 2,4 |

Nella tabella seguente la valutazione sul gradimento dei servizi di CSV Marche è stata fatta aggregando tutti i servizi e articolando il dato su base provinciale.

Tabella 2.5 – Livello di gradimento dei servizi di CSV Marche – dato aggregato per Provincia

| Provincia | Soddisfazione e bassa = 1 | Soddisfazione e media = 2 | Soddisfazione e alta = 3 | Grado di soddisfazione (scala da 1 a 3) |
|-----------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|---|
| Ancona | 8% | 25% | 67% | 2,6 |
| Ascoli Piceno | 5% | 23% | 73% | 2,7 |
| Fermo | 1% | 22% | 77% | 2,8 |
| Macerata | 9% | 22% | 69% | 2,6 |
| Pesaro e Urbino | 7% | 22% | 71% | 2,6 |
| Totale | 7% | 23% | 70% | 2,6 |

Infine, il censimento ha indagato se, al di là della fruizione di servizi, l'organizzazione di volontariato, a prescindere dal fatto che sia o no socia del Centro Servizi, è messa nelle condizioni di partecipare alla gestione e alla definizione degli indirizzi di CSV Marche. Di seguito riportiamo le risposte su base provinciale.

Tabella 2.6 – Percentuale di associazioni messe in condizione di partecipare alla gestione e definizione degli indirizzi di CSV Marche

| Provincia | % di associazioni messe in condizione di partecipare alla gestione e definizione degli indirizzi di CSV Marche |
|-----------------|--|
| Ancona | 84% |
| Ascoli Piceno | 86% |
| Fermo | 85% |
| Macerata | 83% |
| Pesaro e Urbino | 90% |
| Totale | 86% |

TERZA PARTE – I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

3.1 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv

3.1.1 Consulenza

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le organizzazioni di volontariato 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.

Tabella 3.1 - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2016

| Area tematica | Oggetto |
|------------------------------------|---|
| Amministrativa fiscale | Impostazione e gestione contabile, redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, assistenza ed invio delle domande per il cinque per mille, ecc..; |
| Assicurativa | Stipula delle assicurazioni obbligatorie e relativi adempimenti amministrativi; |
| Comunicazione e social media | Impostazione della comunicazione interna ed esterna, dell'attività di ufficio stampa, elaborazione e supervisione di piani di comunicazione, campagne di marketing sociale; gestione, aggiornamento e monitoraggio dei principali social media; |
| Disciplina del lavoro | Acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale; |
| Informatica | Progettazione e realizzazione di applicazioni informatiche personalizzate; |
| Legale | Costituzione di nuove organizzazioni di volontariato, redazione e modifiche statutarie, redazione di regolamenti interni e della contrattualistica esterna, rapporti giuridici con soggetti terzi, ecc..; |
| Organizzativa | Gestione delle risorse umane a disposizione dell'organizzazione in termini di modelli organizzativi, funzioni, mansioni ecc..; |
| Progettuale | Ideazione, stesura e realizzazione di progetti specifici anche attraverso la ricerca dei canali di finanziamento e dei bandi, a livello europeo, nazionale, regionale e locale; |
| Promozione | Progettazione di campagne di promozione del volontariato e people raising, gestione dell'immagine e della presentazione dell'associazione verso la comunità esterna, gestione ed accoglienza di nuovi volontari; |
| Raccolta fondi e marketing sociale | Gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità esterna e reperimento di risorse finanziarie attraverso la ricerca, l'impostazione e la gestione degli idonei strumenti; |

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.

Generalmente il servizio di consulenza fornisce risposte in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata attraverso il contatto diretto tra associazione richiedente e l'operatore o consulente.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone semplicemente l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma cerca di trasmettere quelle competenze, capacità e strumenti, necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

Cosa abbiamo fatto

Complessivamente nel 2016 sono state realizzate 2.970 consulenze.

Tabella 3.2 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

| Provincia | N. | % | Variazione rispetto al 2015 | N. utenti Odv | % Odv utenti su Odv del territorio |
|-----------------|--------------|-------------|-----------------------------|---------------|------------------------------------|
| Ancona | 1.148 | 39% | -3% | 201 | 35% |
| Ascoli P. | 334 | 11% | -13% | 70 | 27% |
| Fermo | 214 | 7% | -18% | 54 | 28% |
| Macerata | 838 | 28% | -17% | 154 | 43% |
| Pesaro e Urbino | 436 | 15% | -19% | 134 | 32% |
| Totale | 2.970 | 100% | -12% | 613 | 34% |

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra un decremento, pari al 12%, rispetto al 2015, così come conseguentemente si è ridotta la percentuale delle associazioni che hanno utilizzato il servizio che passa dal 41 al 34%.

Tabella 3.3 – Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

| Area tematica | Esterna | Interna | Totale V.A. | Totale % | Variazione rispetto al 2015 |
|---------------------------|-----------|--------------|--------------|-------------|-----------------------------|
| Amministrativa Fiscale | 10 | 1.377 | 1.387 | 47% | -9% |
| Assicurativa | 0 | 190 | 190 | 6% | -38% |
| Comunicazione | 0 | 34 | 34 | 1% | -32% |
| Disciplina del Lavoro | 2 | 117 | 119 | 4% | -26% |
| Informatica | 0 | 22 | 22 | 1% | -57% |
| Legale | 2 | 1.054 | 1.056 | 36% | -4% |
| Organizzativa | 0 | 42 | 42 | 1% | -45% |
| Progettuale | 0 | 99 | 99 | 3% | 43% |
| Promozione | 0 | 1 | 1 | 0% | -80% |
| Raccolta Fondi | 10 | 10 | 20 | 1% | 11% |
| Totale complessivo | 24 | 2.946 | 2.970 | 100% | -12% |

La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia, anche quest'anno, come gli ambiti amministrativo/fiscale e giuridico/legale, siano ancora quelli sui quali si concentra maggiormente la domanda delle associazioni (insieme rappresentano infatti l'83% del totale delle consulenze erogate, contro il 78% del 2015). Se a questi due ambiti aggiungiamo anche quelli della disciplina del lavoro e quello assicurativo, aree comunque riconducibili alla gestione amministrativa di un'associazione, raggiungiamo addirittura la percentuale del 93%, segno evidente, questo, di come i bisogni consenziali delle organizzazioni di volontariato marchigiane siano quasi esclusivamente derivanti dalla volontà di conoscere ed agire in un quadro di completo e puntuale rispetto delle normative vigenti ed anche, se vogliamo, segno della preoccupazione che il rispetto delle vigenti normative, non sempre chiare ed univoche, ha per i responsabili delle organizzazioni.

Conseguentemente alla diminuzione complessiva del numero delle consulenze erogate tutti gli ambiti consenziali registrano un'importante contrazione, meno marcata appunto per l'area amministrativa-fiscale e per quella giuridico-legale. Le uniche due aree che registrano invece un incremento rispetto all'anno precedente sono quella della raccolta fondi (i cui numeri in valore assoluto rimangono comunque ridotti, contrariamente al bisogno spesso manifestato dal volontariato di disporre di maggiori risorse economiche) e quella progettuale che addirittura cresce del 40%.

Per quanto concerne le consulenze progettuali delle 99 erogate, 38 hanno portato alla presentazione di proposte progettuali complete e di queste sono state finanziate e per le altre 14 siamo in attesa di ricevere riscontro.

Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la quasi totalità delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello e dai responsabili regionali delle tematiche previste (il 99,2% contro il 99,5% del 2015). Ciò conferma la capacità di rispondere alle richieste pervenute, facendo ricorso prevalentemente a risorse interne ed evidenzia quindi di conseguenza la multidisciplinarietà delle competenze complessivamente detenute dagli operatori del CSV. La ridottissima percentuale delle consulenze erogate ricorrendo a professionalità esterne, riguarda infatti questioni di particolare complessità e risulta essere fisiologica vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il CSV garantisce il proprio apporto consulenziale.

Il servizio di trasmissione telematica del modello EAS e della domanda del 5 per mille

Nell'ambito del servizio di consulenza il CSV anche nel 2016 si è attivato per offrire il servizio di trasmissione telematica del Modello EAS e delle domande di iscrizione negli elenchi dei soggetti beneficiari del contributo del 5 per mille. Come negli anni precedenti il servizio di trasmissione telematica della domanda del 5 per mille è stato offerto alle organizzazioni di volontariato dietro richiesta di un contributo a parziale copertura degli oneri sostenuti.

Tabella 3.4 – Invio Modello EAS

| Provincia | Servizi | % | Variazione rispetto al 2015 | N. utenti Odv | % Odv utenti su Odv del territorio |
|-----------------|-----------|-------------|-----------------------------|---------------|------------------------------------|
| Ancona | 3 | 20% | 0% | 3 | 1% |
| Ascoli P. | 7 | 47% | 250% | 7 | 3% |
| Fermo | 2 | 13% | -67% | 0 | 0% |
| Macerata | 3 | 20% | ND | 3 | 1% |
| Pesaro e Urbino | 0 | 0% | -100% | 0 | 0% |
| Totale | 15 | 100% | 7% | 13 | 1% |

I modelli EAS trasmessi nel corso del 2016 si riferiscono in parte ad associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al CSV⁴ e in parte ad associazioni che hanno presentato il modello al fine di comunicare le variazioni intervenute rispetto a quello presentato nell'anno o negli anni precedenti.

Tabella 3.5 – Trasmissione domande 5 x mille

| Provincia | Servizi | % | Variazione rispetto al 2015 | N. utenti Odv | % Odv utenti su Odv del territorio |
|-----------------|------------|-------------|-----------------------------|---------------|------------------------------------|
| Ancona | 176 | 37% | 7% | 170 | 29% |
| Ascoli P. | 68 | 14% | -1% | 66 | 26% |
| Fermo | 38 | 8% | 9% | 36 | 19% |
| Macerata | 95 | 20% | 4% | 93 | 26% |
| Pesaro e Urbino | 99 | 21% | -6% | 99 | 24% |
| Totale | 476 | 100% | 3% | 464 | 26% |

Nel 2016 sono state 464 le Odv che hanno usufruito del servizio, un dato in leggero aumento rispetto a quello del 2015 (457).

Trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali

In relazione a tale servizio CSV Marche non si è più fatta carico di gestirlo direttamente ma ha invitato le associazioni richiedenti a rivolgersi alle sedi del CAAF ACLI, presenti in tutta la Regione, con il quale è stata

⁴ Associazioni per le quali è scattato l'obbligo di presentazione telematica, in quanto hanno rinunciato ad iscriversi al Registro regionale del Volontariato o non hanno ottenuto l'iscrizione entro i termini normativamente previsti.

appunto stipulata un'apposita convenzione, a condizioni estremamente vantaggiose, per l'erogazione di tale servizio a tutte le associazioni di volontariato marchigiane che lo richiedono al CSV.

3.2.2 Percorsi di accompagnamento

ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio garantisce alle associazioni un accompagnamento personalizzato e costante per la tenuta della contabilità e lo svolgimento dei relativi adempimenti amministrativo-fiscali.

Il servizio mira principalmente a fornire alle associazioni di volontariato un qualificato supporto su temi amministrativi, fiscali e contabili fornendo le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale che risponda alla normativa vigente e soprattutto formando ed accompagnando i volontari e il personale addetto alla gestione amministrativa e contabile (presidente, consiglieri, sindaci revisori, ecc...). Il servizio consiste in un **"percorso consulenziale personalizzato"**, realizzato attraverso periodici incontri programmati che si svolgono presso le sedi provinciali del CSV, nel corso dei quali gli operatori rispondono alle richieste specifiche avanzate dalle associazioni, assicurando nel contempo una costante azione di tutoraggio e monitoraggio della gestione contabile ed amministrativa dell'associazione.

A tali incontri si aggiunge un **"percorso formativo"** realizzato attraverso periodici incontri presso le sedi provinciali del CSV, della durata di 2 ore, curati dai consulenti amministrativo-fiscali del CSV. In ogni incontro sono affrontate ed approfondite le principali tematiche di interesse per il volontariato e si dà spazio alle problematiche specifiche avanzate dai partecipanti.

Il CSV da anni ha altresì realizzato un software (ARCO) per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato. Tale software è messo a disposizione gratuitamente delle associazioni richiedenti. L'utilizzo del software può essere richiesto anche dalle associazioni che non usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile. Oltre al software Arco, per le associazioni appena costituite e per quelle di ridotte dimensioni, il CSV ha messo a loro disposizione anche un semplice programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto excel.

Cosa abbiamo fatto

Gli interventi consulenziali, come nello scorso anno, non sono stati rilevati distintamente ma sono compresi nel più ampio servizio di consulenza, anche al fine di valorizzare la logica sinergica di sistema, dei vari interventi attivati dal CSV nell'area consulenza.

Possiamo in ogni caso evidenziare come siano state 32 quelle associazioni che hanno chiesto 8 o più consulenze amministrativo-fiscali, rivolgendosi quindi al CSV in maniera costante e continuativa.

Nella tabella seguente diamo invece conto dei dati essenziali del percorso formativo compreso all'interno del servizio di accompagnamento contabile.

Tabella 3.6 – Percorso formativo inserito nel servizio di accompagnamento contabile 2016

| Sportello | Totale Iscrizioni | | 1^ incontro | | 2^ incontro | | 3^ incontro | | 4^ incontro | | 5^ incontro Ottobre | | 6^ incontro Novembre | | Totale | |
|---------------|--------------------|--------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|----------------------|----------------|------------------|----------------|
| | Volontari iscritti | ODV aderenti | Presenze volont. | ODV presen- ti | Presenze volont. | ODV presen- ti | Presenze volont. | ODV presen- ti | Presenze volont. | ODV presen- ti | Presenze volont. | ODV presen- ti | Presenze volont. | ODV presen- ti | Presenze volont. | ODV presen- ti |
| Ancona | 35 | 22 | 27 | 18 | 25 | 18 | 24 | 14 | 13 | 11 | 11 | 10 | 11 | 10 | 111 | 81 |
| Ascoli P. | 22 | 17 | 11 | 10 | 7 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 | 6 | 6 | 7 | 7 | 47 | 45 |
| Fermo | 27 | 15 | 9 | 6 | 8 | 5 | 9 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 42 | 28 |
| Macerata | 25 | 15 | 15 | 10 | 11 | 8 | 9 | 6 | 4 | 3 | 6 | 6 | 4 | 3 | 49 | 36 |
| Pesaro | 20 | 15 | 6 | 6 | 5 | 4 | 9 | 7 | 8 | 6 | 5 | 5 | 10 | 8 | 43 | 36 |
| Totali | 129 | 84 | 68 | 50 | 56 | 41 | 59 | 40 | 39 | 32 | 34 | 31 | 36 | 32 | 292 | 226 |

NB: I volontari possono partecipare all'intero ciclo di incontri o anche ad uno solo.

Sono state poi 18 le nuove installazioni del software ARCO (erano state 22 nel 2015) che, si sommano a quelle già effettuate negli scorsi anni. Tale software è altresì utilizzato dai CSV di Napoli, Imperia e Valle d'Aosta a conferma della validità dello strumento, che rappresenta indubbiamente una risposta completa ed efficace per la gestione della contabilità di un'organizzazione di volontariato.

L'attività di installazione del software è stata curata direttamente dagli operatori di sportello del CSV che hanno provveduto anche alla formazione iniziale per l'utilizzo dell'applicativo, oltre che alla gestione delle richieste di assistenza da parte delle associazioni utilizzatrici che sono state complessivamente 109 (erano state 149 nel 2015).

29 sono invece state le associazioni che hanno richiesto ed utilizzano il programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto excel.

ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Obiettivi e caratteristiche

Il percorso che viene proposto si sostanzia nel fornire **un'assistenza costante e personalizzata finalizzata ad accompagnare l'associazione alla redazione di un documento di rendicontazione sociale** il cui contenuto è concordato sulla base delle specifiche esigenze dell'associazione stessa, garantendone comunque il corretto approccio metodologico e l'adeguato livello qualitativo. Saper rendicontare e comunicare cosa è stato fatto, con quali risultati, con quali risorse (finanziarie ed umane) e per il perseguimento di quali obiettivi permette all'associazione di volontariato di presentarsi all'esterno con maggiore autorevolezza e trasparenza, soddisfacendo le legittime esigenze informative di tutti i portatori di interesse dell'associazione. Un percorso di rendicontazione sociale consente altresì un processo di riflessione interna incentrato sull'analisi dei propri punti di forza e di debolezza e sugli ambiti di migliorabilità. I documenti di rendicontazione sociale oggetto del servizio sono diversi e differiscono tra loro rispetto ai contenuti, agli obiettivi e al grado di complessità. Le associazioni possono infatti scegliere strumenti di rendicontazione sociale intermedi (come ad es la Relazione sulle Attività svolte) o strumenti di rendicontazione sociale completi (Bilancio Sociale). Il servizio, oltre ad intervenire concretamente attraverso l'assistenza personalizzata, mira a trasmettere alle associazioni coinvolte le conoscenze e le competenze tecniche, necessarie alla futura redazione in autonomia di tali documenti.

Cosa abbiamo fatto

Obiettivo del servizio è stato quello di introdurre anche nelle associazioni meno strutturate una corretta cultura della rendicontazione sociale secondo un iter graduale di acquisizione di competenze e consapevolezza partendo, nella maggior parte dei casi, dall'obiettivo di realizzare dapprima documenti cosiddetti intermedi e meno complessi come la relazione sull'attività svolta, per poi provare negli anni successivi a realizzare documenti più completi ed impegnativi come il bilancio sociale. Si consideri poi a tal proposito che le associazioni che aderiscono al servizio riescono mediamente dopo due anni di accompagnamento ad acquisire piena autonomia e a dare continuità al lavoro di produzione dei documenti.

Il servizio di accompagnamento è stato realizzato, come negli anni precedenti, seguendo principi e linee guida riconosciuti a livello nazionale (GBS – 2001,2009, CSVnet - 2008, Agenzia per le Onlus - 2010), e internazionale (GRI – 2000-2006, AA1000 2005,2008). I documenti realizzati dalle associazioni sono stati raccolti dal CSV e pubblicati nel proprio sito internet.

Sono state 20 le associazioni aderenti al percorso o comunque interessate (erano 24 al 2015) e l'attività svolta dagli operatori nel corso dell'anno si è sostanziata in vari incontri consulenziali con ciascuna di esse. Va da se che non tutte le associazioni che si sono dimostrate interessate al servizio sono riuscite a concludere il percorso. I documenti di rendicontazione sociale completati sono risultati infatti complessivamente 10 (come nel 2015). Sono numeri indubbiamente ridotti ma purtroppo, vista la riduzione dell'orario dei lavori dei dipendenti, questo è stato uno dei servizi dove non è stato possibile svolgere un'adeguata quanto incisiva promozione dello stesso, che avrebbe certamente migliorato tali risultati.

Di seguito presentiamo il dettaglio dei documenti di rendicontazione sociale prodotti e completati.

Tabella 3.7 – Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti

| Provincia | Bilancio Sociale | Relazione sull'attività svolta | Dichiarazione di identità e Missione | Totale | Variazione rispetto al 2015 |
|-----------------|------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------------------------|
| Ancona | 1 | 1 | 0 | 2 | |
| Ascoli P. | 1 | 2 | 0 | 3 | |
| Fermo | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Macerata | 0 | 3 | 0 | 3 | |
| Pesaro e Urbino | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| Totale | 3 | 7 | 0 | 10 | |

3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi

Obiettivi e caratteristiche

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione del 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 delle organizzazioni di volontariato; possono altresì partecipare persone non appartenenti ad organizzazioni di volontariato dietro pagamento di una quota di iscrizione, variabile sulla base dei contenuti e della durata del corso.

Per ciascun corso viene fissato il numero massimo di partecipanti complessivo oltre il quale si provvede ad attivare un'ulteriore edizione.

I corsi sono caratterizzati da moduli di base ed eventuali approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. In alcuni corsi la metodologia didattica si avvale anche dell'uso della FAD (Formazione a Distanza) come strumento per favorire un approfondimento ed un confronto sulle tematiche affrontate in aula. Al termine dell'iter formativo, è garantita un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle diverse esigenze espresse dalle associazioni durante le ore di formazione in aula.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2016 sono stati realizzati 23 corsi di formazione (contro i 19 del 2015) per un totale di 230 ore (165 nel 2015) coinvolgendo 381 partecipanti (300 nel 2015).

Dai dati su riportati si evidenzia come il programma formativo 2016 ha indubbiamente incontrato il favore del volontariato marchigiano. Anche considerando che nel 2016 tale programma ha previsto un percorso formativo provinciale in più e due percorsi regionali in più rispetto al 2015, tutti i numeri essenziali sono comunque incrementati. Il numero medio dei partecipanti è passato da 15,8 a 17, la durata media da 8,7 a 10; solo il numero medio di edizioni dei corsi provinciali è sceso dai quasi 5 del 2015 ai poco più di 4 del 2016. Su tale ultimo dato pesa in particolare la difficoltà evidenziatasi nella provincia di Ascoli Piceno ad avere un sufficiente numero di iscrizioni necessarie ad organizzare i percorsi formativi proposti.

Complessivamente infine il 10% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal CSV (nel 2015 era il 9%).

Tabella 3.8 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

| Territorio | Numero corsi | Numero ore | Num. ore medie a corso | Iscritti | Partecipanti | Partecipanti medi per corso |
|-----------------|--------------|------------|------------------------|------------|--------------|-----------------------------|
| Ancona | 5 | 46 | 9 | 123 | 89 | 18 |
| Ascoli P. | 2 | 34 | 17 | 32 | 18 | 9 |
| Fermo | 5 | 46 | 9 | 100 | 74 | 15 |
| Macerata | 5 | 46 | 9 | 99 | 70 | 14 |
| Pesaro e Urbino | 4 | 24 | 6 | 111 | 80 | 20 |
| Regionale | 2 | 34 | 17 | 79 | 50 | 25 |
| Totale | 23 | 230 | 10 | 544 | 381 | 17 |

Tabella 3.9 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

| Territorio | Numero corsi | Numero ore | Num. ore medie a corso | Iscritti | Partecipanti | Partecipanti medi per corso |
|---|--------------|------------|------------------------|------------|--------------|-----------------------------|
| Relazioni efficaci e gestione dei conflitti | 5 | 24 | 5 | 123 | 98 | 20 |
| Progettare la formazione di una OdV | 4 | 64 | 16 | 72 | 30 | 8 |
| Essere bene (in rete) o non essere | 4 | 24 | 6 | 91 | 76 | 19 |
| Sito fai da te? Come fare senza sbagliare | 1 | 18 | 18 | 60 | 37 | 37 |
| Le risorse per il volontariato: fondi e volontari | 4 | 60 | 15 | 72 | 37 | 9 |
| Le relazioni di aiuto | 4 | 24 | 6 | 107 | 90 | 23 |
| La progettazione europea | 1 | 16 | 16 | 19 | 13 | 13 |
| Totale | 23 | 230 | 10 | 544 | 381 | 17 |

Relativamente alla qualità della formazione erogata il gradimento è stato molto alto. Come si può osservare dalle tabelle, in un *range* di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui vari aspetti del corso si attesta su punteggi tutti pari o superiori a 4,2 (era 3,9 nel 2015) mentre il giudizio sulla qualità espressa dai docenti si attesta in tutti gli aspetti su di un punteggio pari o superiore a 4,6 (era 4,5 nel 2015).

La valutazione positiva è espressa in modo praticamente omogeneo sulle diverse tipologie di corsi realizzati e su ognuna delle sedi formative provinciali.

Tabella 3.10 Riepilogo regionale valutazione partecipanti sui Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

| Corso | Interesse | Utilità | Metodo | Contenuti | Clima | Materiali | Segreteria | Soddisfazione | Organizzazione |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|----------------|
| Relazioni efficaci e gestione dei conflitti | 4,5 | 4,2 | 4,5 | 4,0 | 4,4 | 4,2 | 4,5 | 4,1 | 4,4 |
| Progettare la formazione di una OdV | 4,6 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| Essere bene (in rete) o non essere | 4,7 | 4,5 | 4,6 | 4,2 | 4,6 | 4,2 | 4,5 | 4,1 | 4,7 |
| Sito fai da te? Come fare senza sbagliare | 4,6 | 4,4 | 3,9 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,6 | 3,7 | 4,5 |
| Le risorse per il volontariato: fondi e volontari | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,5 | 4,3 | 4,7 | 4,1 | 4,5 |
| Le relazioni di aiuto | 4,8 | 4,8 | 4,8 | 4,6 | 4,7 | 4,3 | 4,8 | 4,7 | 4,8 |
| La progettazione europea | 4,6 | 4,5 | 4,8 | 4,6 | 4,7 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,2 |
| Media | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 4,3 | 4,5 | 4,2 | 4,6 | 4,3 | 4,6 |

Tabella 3.11 - Riepilogo regionale valutazione partecipanti sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

| Corso | Chiarezza | Completezza | Piacevolezza | Capacità |
|---|------------|-------------|--------------|------------|
| Relazioni efficaci e gestione dei conflitti | 4,7 | 4,4 | 4,7 | 4,6 |
| Progettare la formazione di una OdV | 4,9 | 4,8 | 4,8 | 4,9 |
| Essere bene (in rete) o non essere | 4,7 | 4,6 | 4,8 | 4,8 |
| Sito fai da te? Come fare senza sbagliare | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,6 |
| Le risorse per il volontariato: fondi e volontari | 4,5 | 4,3 | 4,5 | 4,7 |
| Le relazioni di aiuto | 4,9 | 4,7 | 4,9 | 4,8 |
| La progettazione europea | 4,9 | 4,9 | 5,0 | 5,0 |
| Media | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 4,7 |

3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv

Obiettivi e caratteristiche

L'eterogeneità e la specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative espresse da tutte le diverse organizzazioni di volontariato.

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 l'iniziativa formativa.

Nell'eventualità che un'associazione richieda un intervento singolo e occasionale di un unico esperto per lo svolgimento di un momento formativo il CSV si attiva per reperire la professionalità richiesta.

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.

Cosa abbiamo fatto

Due sono state le sessioni di presentazione previste dal bando per il 2016: giugno e dicembre.

Nella sessione di giugno 60 sono state le proposte presentate in tutta la regione. Delle 60 presentate, 59 sono state ammesse a valutazione, 33 quelle valutate sufficienti e finanziate.

Nella sessione di dicembre 2016 sono state 48 le proposte presentate. Delle 48 presentate tutte sono state ammesse a valutazione, 25 quelle valutate sufficienti e finanziate. I dati essenziali di tale sezione saranno riportati in report successivi.

Complessivamente quindi nel 2016 sono state presentate 108 proposte formative (contro le 100 del 2015) e ne sono state finanziate 58 (contro le 48 del 2015).

In tutte le tre sessioni sopra menzionate sono state coinvolte nella presentazione delle proposte formative 193 associazioni di volontariato (erano 114 nel 2015) pari all'11% del totale delle Odv presenti (era il 6% nel 2015).

Nel 2016 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. A tal proposito 13 sono stati gli interventi formativi (erano stati 37 nel 2015) rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di dicembre 2015 (realizzati nel 2016) e di giugno 2016.

Tabella 3.12 - Bando Formazione 2015 – sessione di dicembre

| Provincia | Proposte presentate | Non ammissibili | Ammesse alla valutazione | Ammesse ma non sufficienti | Ammesse, sufficienti ma NON finanziate | Ammesse, sufficienti e finanziate | % di approvazione | Costo complessivo previsto delle finanziate | Costo medio a corso | Adv coinvolte | 3° Settore | Enti locali | Altri soggetti |
|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|----------------------------|--|-----------------------------------|-------------------|---|---------------------|---------------|------------|-------------|----------------|
| Ancona | 18 | 0 | 18 | 8 | 0 | 10 | 56% | € 16.517,23 | € 1.651,72 | 28 | 2 | 5 | 0 |
| Ascoli Piceno | 5 | 0 | 5 | 2 | 0 | 3 | 60% | € 5.296,60 | € 1.765,53 | 7 | 1 | | 0 |
| Fermo | 6 | 0 | 6 | 3 | 0 | 3 | 50% | € 5.002,80 | € 1.667,60 | 7 | 4 | 2 | 0 |
| Macerata | 11 | 0 | 11 | 6 | 0 | 5 | 45% | € 8.025,52 | € 1.605,10 | 16 | 8 | 5 | 0 |
| Pesaro e Urbino | 8 | 0 | 8 | 4 | 0 | 4 | 50% | € 5.566,41 | € 1.391,60 | 14 | 3 | 2 | 0 |
| Totale | 48 | 0 | 48 | 23 | 0 | 25 | 52% | € 40.408,56 | € 1.616,34 | 72 | 18 | 14 | 0 |

Tabella 3.13 - Bando Formazione 2016 – sessione di giugno

| Provincia | Proposte presentate | Non ammissibili | Ammesse alla valutazione | Ammesse ma non sufficienti | Ammesse, sufficienti ma NON finanziate | Ammesse, sufficienti e finanziate | % di approvazione | Costo complessivo previsto delle finanziate | Costo medio a corso | Adv coinvolte | 3° Settore | Enti locali | Altri soggetti |
|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|----------------------------|--|-----------------------------------|-------------------|---|---------------------|---------------|------------|-------------|----------------|
| Ancona | 23 | 0 | 23 | 9 | 0 | 14 | 61% | € 22.014,90 | € 1.572,49 | 37 | 12 | 10 | 4 |
| Ascoli Piceno | 6 | 0 | 6 | 4 | 0 | 2 | 33% | € 3.085,00 | € 1.542,50 | 13 | 13 | 1 | 5 |
| Fermo | 5 | 0 | 5 | 3 | 0 | 2 | 40% | € 3.920,00 | € 1.960,00 | 7 | 0 | 3 | 0 |
| Macerata | 14 | 1 | 13 | 6 | 0 | 7 | 50% | € 9.345,64 | € 1.335,09 | 31 | 10 | 7 | 19 |
| Pesaro e Urbino | 12 | 0 | 12 | 4 | 0 | 8 | 67% | € 12.210,30 | € 1.526,29 | 33 | 5 | 7 | 4 |
| Totale | 60 | 1 | 59 | 26 | 0 | 33 | 55% | € 50.575,84 | € 1.532,60 | 121 | 40 | 28 | 32 |

Sostegno alle attività formative del CSV

Il servizio di sostegno alle attività formative si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando formazione, che nel corso del 2016 ha visto la realizzazione di due sessioni, la prima, che si è chiusa nel mese di giugno e la seconda, che si è chiusa in quello di dicembre. 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 2016 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 397 (371 nel 2015).

Tabella 3.14 - Sostegno alle attività formative delle Odv

| Provincia | N. prestazioni per elaborazione proposta | N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione | N. totale | % | Confronto con 2015 | N. utenti Odv | % utenti Odv sulle Odv del territorio |
|-----------------|--|---|------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------------------------|
| Ancona | 44 | 97 | 141 | 36% | -7% | 47 | 8% |
| Ascoli P. | 10 | 11 | 21 | 5% | 31% | 15 | 6% |
| Fermo | 9 | 14 | 23 | 6% | 5% | 12 | 6% |
| Macerata | 29 | 94 | 123 | 31% | -11% | 39 | 11% |
| Pesaro e Urbino | 29 | 60 | 89 | 22% | 107% | 35 | 8% |
| Totale | 121 | 276 | 397 | 100% | 7% | 148 | 8% |

3.2.5 Documentazione e Ricerca

Documentazione

Obiettivi e caratteristiche

La documentazione disponibile per le organizzazioni di volontariato è relativa a libri, periodici, documenti, normative, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Su richiesta, si possono eseguire ricerche bibliografiche "ad hoc", commentate o meno, per raccogliere documenti più specifici (approfondimenti, individuazione testi, materiale per corsi di formazione e tesi di laurea).

Il materiale documentale è presente presso le sedi del CSV e qualora non disponibile è reperito presso centri documentazione specializzati e recapitato alle associazioni richiedenti.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2016 sono state effettuate 138 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con una diminuzione rispetto al 2015 del 34%.

Tabella 3.15 – Servizio Documentazione

| Provincia | N. prestazioni | % | Variazione rispetto al 2015 | N. utenti Odv | N. utenti non Odv |
|-----------------|----------------|-------------|-----------------------------|---------------|-------------------|
| Ancona | 44 | 32% | -2% | 33 | 6% |
| Ascoli P. | 42 | 30% | -37% | 30 | 12% |
| Fermo | 4 | 3% | -76% | 4 | 2% |
| Macerata | 35 | 25% | -38% | 36 | 10% |
| Pesaro e Urbino | 13 | 9% | -46% | 11 | 3% |
| Totale | 138 | 100% | -34% | 114 | 6% |

Ricerca

Obiettivi e caratteristiche

Promuovere e realizzare analisi e ricerche - sollecitate dalle associazioni o proposte dal Csv - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato e conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità sono, per il CSV, esigenze fondamentali.

Ogni intervento pianificato e realizzato deve infatti essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere. La stessa esigenza, in forme e per motivi diversi, è d'altronde propria anche delle associazioni di volontariato.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2016 due sono stati i percorsi di ricerca ove il CSV è stato coinvolto ed ha fornito il suo contributo.

Il primo riguarda la **realizzazione della nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano**, curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. Tale progetto è finalizzato ad acquisire un quadro sintetico della struttura, delle attività e dell'identità delle associazioni di volontariato marchigiane ed altresì a far emergere elementi utili a misurare il valore sociale ed economico apportato dalle odv marchigiane. In tale contesto il CSV ha avuto un ruolo cruciale che ha assorbito un rilevante monte ore-lavoro della propria struttura tecnica e che nel 2016 ha riguardato in particolare: la collaborazione al coordinamento e supervisione dell'indagine, alla verifica, integrazione ed analisi dei dati ed alla scrittura del rapporto di indagine, l'impaginazione e la stampa del rapporto di indagine e l'organizzazione della presentazione pubblica dello stesso che è stata realizzata a novembre 2016.

Il secondo percorso di ricerca è curato dall'**Università di Urbino** ed ha come obiettivo quello di **analizzare l'attuale sistema territoriale di politiche e servizi sociali per elaborare indicazioni esplicite di miglioramento degli stessi**. In particolare la ricerca intende anche analizzare il ruolo che i diversi attori hanno nella programmazione, implementazione e valutazione del sistema di welfare regionale con una particolare attenzione alle organizzazioni del terzo settore al fine di mettere in luce le potenzialità e le criticità nella costruzione della rete degli attori.

In tale percorso il ruolo del CSV è stato essenzialmente quello di partecipare alla cabina di regia che ha il compito di programmare, coordinare e supervisionare tutte le fasi dell'indagine.

3.2.6 Informazioni

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio fornisce alle associazioni un primo livello di sostegno diretto informativo, rispondendo a quesiti che riguardano singole questioni, poco complesse, di conoscenza diretta dell'operatore e che non prevedono nessun tipo di elaborazione dei contenuti.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2016 è stata data risposta a 1.227 richieste informative, il 18% in più rispetto al 2015.

Tabella 3.16 – Informazioni

| Provincia | N. prestazioni | % | Variazione rispetto al 2015 | N. utenti Odv | % utenti Odv sulle Odv del territorio |
|-----------------|----------------|-------------|-----------------------------|---------------|---------------------------------------|
| Ancona | 447 | 36% | 2% | 184 | 32% |
| Ascoli P. | 179 | 15% | -28% | 73 | 28% |
| Fermo | 94 | 8% | -48% | 41 | 21% |
| Macerata | 241 | 20% | -17% | 105 | 29% |
| Pesaro e Urbino | 266 | 22% | -17% | 118 | 28% |
| Totale | 1.227 | 100% | 18% | 521 | 29% |

3.2.7 Comunicazione

Obiettivi

L'attività di comunicazione e promozione viene spesso trascurata dalle associazioni in favore delle attività istituzionali più proprie; ciò non consente così di far percepire adeguatamente all'esterno l'importanza del lavoro svolto e ridimensiona notevolmente la possibilità di creare partnership con altri soggetti e di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze.

In tale contesto il servizio ha la finalità di aumentare la comunicazione delle Odv per far sì che l'azione delle stesse sia più incisiva nel tessuto sociale del territorio.

Caratteristiche del servizio e attività svolte

PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO "V DOSSIER"

Vdossier è il periodico dei CSV Marche, Milano, Messina, Bologna, Rovigo, Cremona, L'Aquila, Lazio Cesv e Spes, Brescia, Torino, Palermo e CSVnet Lombardia; viene pubblicato sul sito del CSV e distribuito gratuitamente a tutti i soci di CSV Marche.

Vdossier è una rivista di approfondimento sui temi del volontariato che promuove la cultura della solidarietà e nella quale le associazioni si trovano ben rappresentate, perché i suoi articoli toccano problemi, temi e argomenti che stanno loro più a cuore. La struttura del periodico prevede una sezione di inquadramento, una di sviluppo, e una di risposte al tema-quesito prescelto. Il tutto raccontato da una molteplicità di voci e corredato da esperienze tangibili che contestualizzano e danno senso di concretezza alle riflessioni riportate nel testo.

Nel 2016 sono stati realizzati tre numeri del periodico.

SITO INTERNET

L'obiettivo principale del sito del CSV (www.csv.marche.it) è quello di aumentare la comunicazione con le Odv tramite il web per sviluppare servizi più economici, veloci e aggiornati in tempo reale. Il sito è realizzato attraverso l'interazione tra una vasta gamma di fonti informative interne ed esterne. Infatti, proprio per la natura del web, il sito si presta a integrare diversi tipi di informazione in un unico "spazio virtuale". Il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è svolto internamente.

Le sessioni⁵ nel 2016 sono state 151.671 (+95%) con 490.563 (+5%) visualizzazioni di pagina⁶ e 133.574 utenti⁷ (+191%). Nel corso del 2015 sono state inserite nel sito 577 notizie (761 nel 2015). Sono stati inoltre inseriti 249 eventi o appuntamenti (365 nel 2015) di Odv marchigiane. Infine sono stati promossi 125 bandi e opportunità di finanziamento per le Odv (105 nel 2015).

Diminuisce il numero medio delle pagine visualizzate per ogni visitatore e sessione ma si registra un deciso incremento del numero dei visitatori e quindi delle sessioni di visita, sintomo indiscutibile di un sito che è diventato un apprezzato punto di riferimento per un numero sempre maggiore di soggetti ed organizzazioni. Da approfondire invece le motivazioni del sensibile calo delle notizie e degli eventi e appuntamenti inseriti: è stato relativamente inferiore rispetto all'anno passato il numero delle iniziative e dei progetti realizzati dalle odv o le stesse odv non si sono rivolte a CSV Marche per la promozione delle loro iniziative o CSV Marche non è stato capace di intercettare tale bisogno? Una possibile chiave di lettura va cercata anche in connessione con la valutazione dei risultati del servizio di ufficio stampa di cui si da conto più avanti.

AREA RISERVATA

Dal 2011 è attiva l'area riservata del sito del CSV per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure. In particolare attraverso l'area riservata le associazioni possono:

- consultare il proprio profilo anagrafico
- iscriversi ai corsi di formazione promossi dal CSV
- accedere ai bandi progettazione del CSV

⁵ Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo vengono associati a una sessione.

⁶ Visualizzazioni di pagina indica il numero totale di pagine visualizzate. Comprende anche le visualizzazioni ripetute della stessa pagina.

⁷ Utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date selezionato. Include sia gli utenti nuovi sia gli utenti di ritorno

- iscriversi ai progetti di promozione del volontariato.

Gli utenti creati e accreditati nell'area riservata nel corso del 2016 sono stati 59. Il totale degli utenti accreditati è di 985 unità.

NEWSLETTER ELETTRONICA “VOLONTARIATO MARCHE NEWS”

Una selezione delle notizie presenti sul sito internet sono sintetizzate in una newsletter elettronica che riporta un breve abstract della notizia e il rimando alla fonte. La newsletter nel 2016 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 47 numeri).

Al 31 dicembre 2016 gli iscritti alla newsletter erano 5.311 (+4% rispetto al 2015).

IL WEB 2.0 ED I SOCIAL NETWORK

CSV Marche a partire dal 2012 ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network.

Il CSV è attualmente presente con un proprio account sui seguenti social network:

- Facebook (<https://www.facebook.com/csvmarche/>),
- Twitter (<https://twitter.com/csvmarche>),
- Google Plus (<https://plus.google.com/106344033388368953373/posts>),
- YouTube (<https://www.youtube.com/user/CsvMarche>),
- Flickr (<https://www.flickr.com/photos/csvmarche/>),
- Issuu (<https://issuu.com/csvmarche>).

I profili social sono utilizzati per la comunicazione di attività e iniziative del CSV, per la promozione di iniziative delle Odv e, più in generale, per la condivisione delle informazioni relative al mondo del Terzo settore.

Il 2016 si è chiuso con rilevanti incrementi registrati su tutti i canali social, segno che l'investimento fatto da CSV Marche sta dando i suoi frutti in termini di apprezzamento mostrato dai destinatari interessati.

Di seguito una panoramica dei principali “numeri” monitorati:

- **Facebook:** 3505 follower, 2 post al giorno, 1.146 nuovi "mi piace", 2.313 la copertura media giornaliera, 1.458.190 visualizzazioni della Pagina, 21.690 interazioni con i post (Mi piace, commenti, etc...), 3 la media dei "mi piace" giornalieri.
- **Twitter:** 746 follower, 812 tweet nel 2016, 143.939 visualizzazioni, 3.914 visite del profilo, 249 menzioni, 132 nuovi follower.
- **Google plus:** 46 follower, 150 post, 3 raccolte
- **YouTube:** 32 follower, 17 video caricati, 4 video condivisi nella playlist “Parlano di noi”
- **Flickr:** 10 follower, 13 album
- **Issuu:** 1 pubblicazione.

Nell'arco del 2016 il CSV ha avviato 9 micro-campagne di advertising online attraverso lo strumento pubblicitario di Facebook “Power editor”, che ci ha permesso di mostrare annunci circa iniziative, progetti o servizi del CSV Marche a persone che per età, interessi, posizione geografica o eventi specifici rientrano nei target di riferimento.

I social network rappresentano una grande opportunità per farsi conoscere, interagire in tempo reale con una molteplicità di soggetti, raggiungere e aggiornare il proprio target, promuovere eventi, ricercare volontari e fondi, o far sentire la propria voce. Per questo dal 2015, al fine di accompagnare e sostenere la comunicazione delle organizzazioni di volontariato marchigiane, il CSV ha approntato un nuovo servizio gratuito di "Avvio ai social media", finalizzato appunto ad offrire l'abc di partenza alle associazioni interessate a curare la propria presenza in rete e ad utilizzare efficacemente gli strumenti del web marketing.

Nel corso dell'anno sono state 7 le associazioni che sono state accompagnate e avviate all'uso dei principali social network (4 ad Ancona, 1 ad Ascoli Piceno, 1 a Fermo, 1 a Pesaro), mentre sono state 45 le richieste di informazioni pervenute attraverso la pagina Facebook del CSV Marche.

UFFICIO STAMPA

Il CSV mette a disposizione delle Odv un servizio di ufficio stampa per sostenerle nei rapporti con i mezzi di comunicazione.

L'addetta al servizio di ufficio stampa, esperta di giornalismo e rapporti con i media, si occupa di predisporre e divulgare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione, radio e testate on line, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti delle diverse testate.

Nel 2016 sono stati prodotti **152** comunicati stampa, convocate 7 conferenze stampa e inviati 32 comunicati autoprodotti dalle adv per un totale di **191** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **121**.

Inoltre, sono stati 24 i comunicati e 3 le conferenze stampa organizzate direttamente da CSV Marche per la promozione delle proprie attività.

Tabella 3.17 – Servizio di Ufficio Stampa

| Provincia | N. comunicati stampa | N. conferenze stampa | Comunicati autoprodotti | N. totale | % | Variazione rispetto al 2015 | N. utenti Odv | % utenti Odv sulle Odv del territorio |
|-----------------|----------------------|----------------------|-------------------------|------------|------|-----------------------------|---------------|---------------------------------------|
| Ancona | 71 | 4 | 22 | 97 | 51% | -18% | 52 | 9% |
| Ascoli P. | 11 | 1 | 2 | 14 | 7% | -30% | 10 | 4% |
| Fermo | 24 | 1 | 4 | 29 | 15% | -28% | 12 | 6% |
| Macerata | 14 | | 1 | 15 | 8% | -21% | 20 | 6% |
| Pesaro e Urbino | 32 | 1 | 3 | 36 | 19% | -29% | 27 | 6% |
| Totale | 152 | 7 | 32 | 191 | 100% | -23% | 121 | 7% |

A livello regionale il numero dei comunicati stampa prodotti è diminuito rispetto al 2015 (-23%) così come il numero delle associazioni che hanno usufruito del servizio (14 in meno del 2015 in valore assoluto e 1 punto percentuale in meno rispetto al totale delle odv che potevano aver accesso al servizio).

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa nei confronti dei quotidiani (Corriere Adriatico, Il Messaggero, Il Resto del Carlino e le testate web regionali), il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa.

Il **99%** (era il 98,4% nel 2015) dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di **2,6** uscite, senza contare servizi tv e interviste radio (era 2,4 nel 2015). Risultati decisamente positivi in assoluto ed in miglioramento rispetto al 2015. Ciò denota da un lato l'efficacia del servizio, dall'altro l'accreditamento della "fonte uffici stampa" del CSV presso le testate giornalistiche.

Tabella 3.18 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

| Provincia | Totale di comunicati e conf stampa | Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato | Articoli complessivamente pubblicati | Articoli per comunicato |
|-----------------|------------------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------|
| Ancona | 97 | 76% | 231 | 2,4 |
| Ascoli P. | 14 | 100% | 52 | 3,7 |
| Fermo | 29 | 100% | 92 | 3,2 |
| Macerata | 15 | 100% | 44 | 2,9 |
| Pesaro e Urbino | 36 | 100% | 86 | 2,4 |
| Totale | 191 | 99% | 506 | 2,6 |

(nb – da luglio 2016 il Messaggero non ha più edizioni locali marchigiane)

Il servizio in oggetto registra per il quarto anno consecutivo una non trascurabile flessione. Tale dato può essere in parte spiegato da diversi fattori quali:

- la scelta delle associazioni di svolgere tale attività in autonomia e/o di preferire altri strumenti del CSV per promuovere i loro eventi;
- il periodo di difficoltà generale che attanaglia anche le associazioni e che ha ridotto numero e portata dei progetti e delle iniziative realizzate;

- la riduzione delle ore di lavoro della figura dedicata a tale attività che ha in particolare significato non disporre del necessario tempo per promuovere tale servizio ma soprattutto per accompagnare le associazioni nel definire e soddisfare i propri bisogni comunicativi;

Stante quanto sopra occorre riconoscere che il rilancio di tale servizio passa necessariamente per una maggiore e più efficace promozione di tale opportunità e più in generale di tutte quelle dell'area comunicazione.

Tale obiettivo richiede prima di tutto un potenziamento delle risorse umane dedicate a tale area, che viste le attuali difficoltà economiche in cui il CSV è costretto a muoversi, può essere concretizzato solo attraverso un percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche.

GESTIONE DI SPAZI, RUBRICHE E TRASMISSIONI

Il CSV ha portato poi avanti un'attività di rapporti con i principali mass-media regionali e locali, al fine di continuare - laddove già attivati – o avviare ex novo, la gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche, a titolo gratuito, per promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano.

Sono stati complessivamente prodotti 34 servizi (erano 43 nel 2015), per 32 associazioni interessate (erano 36 nel 2015).

- E' continuata la collaborazione con èTV Marche: sono state 21 le trasmissioni che hanno coinvolto 21 Odv della provincia di Ancona.
- Sul periodico della Diocesi di Ancona "Presenza" ci sono stati 13 spazi dedicati alle tematiche di 11 Odv.

La flessione quantitativa registratasi è ascrivibile ad una precisa scelta che, vista la riduzione delle ore lavorate dalla figura di riferimento, ci ha costretto a non poter dedicare a tale azione il tempo che sarebbe stato necessario per mantenerne o svilupparne i relativi numeri.

SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel realizzare strumenti cartacei ed elettronici 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 necessari per raggiungere l'obiettivo di comunicare efficacemente all'esterno le attività ed iniziative in programma. Nel 2016 i servizi erogati sono stati **541**, a favore di **374** organizzazioni, numeri che rispetto al 2015 fanno registrare un lieve calo (nell'anno precedente 569 erano stati i servizi erogati nei confronti di 373 associazioni), le cui motivazioni sono difficilmente analizzabili.

Tabella 3.19 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

| Provincia | Grafica e stampa | Solo stampa | Solo grafica | Totale | Totale % | Variazione rispetto al 2015 | N. utenti Odv | % utenti Odv sulle Odv del territorio |
|-----------------|------------------|-------------|--------------|------------|-------------|-----------------------------|---------------|---------------------------------------|
| Ancona | 85 | 86 | 2 | 173 | 32% | -10% | 135 | 23% |
| Ascoli P. | 23 | 27 | 0 | 50 | 9% | 56% | 39 | 15% |
| Fermo | 14 | 24 | 0 | 38 | 7% | -22% | 25 | 13% |
| Macerata | 85 | 52 | 36 | 173 | 32% | -6% | 97 | 27% |
| Pesaro e Urbino | 55 | 51 | 1 | 107 | 20% | -4% | 78 | 19% |
| Totale | 262 | 240 | 39 | 541 | 100% | -5% | 374 | 21% |

3.2.8 Supporto logistico

Obiettivi e caratteristiche

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 del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di:

- Telefono e fax
- Computer con relativa connessione ad internet
- Fotocopiatrice/stampante a colori
- Sale riunioni.

E' inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV (computer, TV, videoproiettore, gazebi, ecc...) che sono utilizzati dalle associazioni per lo svolgimento delle rispettive attività istituzionali. Per i beni che non sono nella disponibilità del CSV si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

Cosa abbiamo fatto

Dal 2015 il servizio di utilizzo di stampanti e fotocopiatrici è erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV.

Di seguito il dettaglio delle copie e stampe realizzate che hanno registrato una diminuzione rispetto all'anno precedente pari all'8%, segno che la modalità di erogazione del servizio che prevede appunto un costo per le associazioni richiedenti, sta ancora dispiegando i suoi effetti negativi sulla domanda del servizio.

Tabella 3.20 - Specifica dei servizi di stampa

| Provincia | Copie fatte a colori | Copie fatte in bianco e nero | Copie totali | % | Diff con 2015 |
|-----------------|----------------------|------------------------------|----------------|-------------|---------------|
| Ancona | 34.552 | 23.097 | 57.649 | 22% | -36% |
| Ascoli P. | 16.250 | 2.751 | 19.001 | 7% | 1% |
| Fermo | 10.960 | 18.473 | 29.433 | 11% | -40% |
| Macerata | 56.811 | 38.912 | 95.723 | 37% | 18% |
| Pesaro e Urbino | 41.746 | 18.617 | 60.363 | 23% | 31% |
| Totale | 160.319 | 101.850 | 262.169 | 100% | -8% |

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe sono state invece 2.027, facendo quindi registrare una flessione rispetto al 2015 del 7%.

Tabella 3.21 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

| Provincia | Computer e internet | Prestito beni | Telefono/Fax | Uso sala riunioni | Altro | Totale | % | Diff. con 2015 |
|----------------|---------------------|---------------|--------------|-------------------|-----------|--------------|-------------|----------------|
| Ancona | 72 | 67 | 11 | 114 | 0 | 264 | 13% | 42% |
| Ascoli P. | 111 | 156 | 109 | 21 | 0 | 397 | 20% | 4% |
| Fermo | 0 | 41 | 0 | 127 | 0 | 168 | 8% | 380% |
| Macerata | 578 | 65 | 116 | 81 | 47 | 887 | 44% | -23% |
| Pesaro e Ubino | 128 | 117 | 32 | 34 | 0 | 311 | 15% | -25% |
| Totale | 889 | 446 | 268 | 377 | 47 | 2.027 | 100% | -7% |

Il 16% delle associazioni marchigiane (nel 2015 era il 41%) ha usufruito almeno una volta di uno dei servizi logistici, sopra individuati.

3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale

Obiettivi e caratteristiche

Il CSV delle Marche sostiene la progettazione sociale del volontariato marchigiano attraverso una strategia che si indirizza in una duplice direzione:

1. I bandi di sostegno alla progettazione sociale promossi dal CSV Marche.
2. Un'azione di informazione e consulenza per la definizione di un'idea progettuale, la sua elaborazione e presentazione relativamente a linee di finanziamento e bandi dell'Unione Europea, bandi nazionali, regionali, e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, etc...).

In relazione al punto 1, CSV Marche non ha emanato nel 2016 alcun nuovo Bando, mentre sono proseguite le attività di accompagnamento, monitoraggio e valutazione del bando emanato nel 2013 (le azioni dei progetti si sono concluse il 31 dicembre 2015) e del bando emanato nel 2014 (le azioni dei progetti si sono invece concluse il 31 dicembre 2016).

Cosa abbiamo fatto

In relazione al punto 1, l'attività di CSV Marche per il 2016, si è concentrata sui servizi di supporto alla rendicontazione, monitoraggio e valutazione finale dei progetti del bando 2013, conclusi a fine 2015. Contemporaneamente sono proseguite le attività di accompagnamento, consulenza e supporto alla realizzazione, monitoraggio, rendicontazione e valutazione delle azioni progettuali finanziate con il bando del 2014.

In particolare il 2016 si è aperto con la valutazione e rendicontazione finale dei progetti categoria "Progetti di Rete" del Bando Progettazione Sociale 2013, attraverso la realizzazione di Focus Group con la rete dei soggetti che sono stati coinvolti nelle azioni progettuali.

E' stata inoltre garantita una puntuale azione di accompagnamento e monitoraggio alle OdV impegnate nella realizzazione delle attività dei progetti del Bando Progettazione Sociale 2014, che dopo la formazione dei coordinatori e la firma delle convenzioni avevano avuto avvio nei primi mesi del 2015 e che si sono conclusi tutti entro il 31 dicembre 2016.

L'azione di accompagnamento e monitoraggio si è sostanziata nella:

1. programmazione e definizione di tutte le attività previste dagli interventi progettuali;
2. sostegno per il reperimento di professionalità adeguate rispetto alle attività da realizzare;
3. coordinamento delle molteplici risorse del volontariato coinvolto;
4. supporto nel reperimento di risorse logistiche, tecniche e strutturali;
5. accompagnamento nelle diverse esigenze insorte in relazione alla specificità dei singoli progetti;
6. monitoraggio e valutazione delle attività al fine di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte.
7. Messa a disposizione dello strumento FAD (piattaforma per la formazione a distanza) come strumento di monitoraggio ed accompagnamento aggiuntivo alla consulenza erogata nei modi tradizionali dagli operatori del CSV e come strumento di supporto per la rendicontazione finale dei progetti

Rispetto ai progetti che si sono conclusi nel 2016, di cui abbiamo detto più sopra, possiamo rilevare una più che buona capacità di gestione dei singoli interventi progettuali, misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto, che si attesta per il bando 2014 intorno al 92%⁸ delle risorse messe a disposizione (contro una media pari all'89% calcolata tra tutti i bandi promossi da CSV Marche).

⁸ Dati provvisori, il consuntivo è in via di definizione

Tabella 3.22 – Dati economici di sintesi relativi ai progetti conclusi.

| Anno | Budget | Consuntivo | Capacità di spesa (Consuntivo/Budget) |
|---|-----------------------|-----------------------|--|
| 2002 | € 527.923,20 | € 455.310,66 | 86% |
| 2003 | € 516.864,34 | € 452.441,50 | 88% |
| 2004 | € 716.823,00 | € 638.361,99 | 89% |
| 2005 | € 500.486,00 | € 430.688,94 | 86% |
| 2006 | € 645.011,80 | € 600.502,03 | 93% |
| 2007 | € 600.642,48 | € 522.196,20 | 87% |
| 2008 | € 560.056,00 | € 511.833,68 | 91% |
| 2009 | € 471.286,54 | € 428.383,83 | 91% |
| 2011 - Bando Idee | € 44.624,00 | € 36.405,39 | 82% |
| 2011 - Bando Aperto | € 137.370,03 | € 118.793,88 | 86% |
| 2012 – Bando Aperto | € 62.447,26 | € 53.608,94 | 86% |
| 2013 – Bando Aperto | € 44.386,00 | € 35.462,59 | 80% |
| 2013 - Bando a Co-Progettazione, ordinari minori | € 149.936,36 | € 141.673,05 | 94% |
| 2013 - Bando a Co-Progettazione, ordinari di rete | € 192.340,42 | € 173.942,65 | 90% |
| 2014 – Bando a Co – Progettazione - Ordinari | € 298.870,37 | € 275.747,29 | 92% * |
| Totale | € 5.469.067,80 | € 4.875.352,62 | 89% |

* Dati provvisori, il consuntivo è in via di definizione

Relativamente al servizio di accompagnamento e monitoraggio, **nel 2016 sono state erogate 158 prestazioni, con un decremento del 54% rispetto al 2015**, imputabile essenzialmente al fatto che nel 2016 per il secondo anno consecutivo non è stato emanato un nuovo Bando Progettazione e che i progetti del bando 2014, che si sono chiusi a dicembre 2016, erano numericamente inferiori rispetto a quelli seguiti negli anni precedenti.

Tabella 3.23 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

| Provincia | N. prestazioni per accompagnamento o monitoraggio e valutazione | % | Confronto con 2015 | N. utenti Odv | % utenti Odv sulle Odv del territorio |
|-----------------|---|-------------|--------------------|---------------|---------------------------------------|
| Ancona | 66 | 42% | -47% | 10 | 1% |
| Ascoli P. | 8 | 5% | -56% | 1 | 0% |
| Fermo | 14 | 9% | -59% | 3 | 0% |
| Macerata | 41 | 26% | -35% | 6 | 0% |
| Pesaro e Urbino | 29 | 18% | -73% | 5 | 0% |
| Totale | 158 | 100% | -54% | 25 | 1% |

3.2.10 La promozione del volontariato

Nell'ambito della promozione del volontariato sono comprese tutte quelle attività volte ad **avvicinare la cittadinanza, e in particolar modo i giovani, al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori.**

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 ed aspettative.

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- presso lo sportello di orientamento al volontariato nelle università marchigiane o all'interno di manifestazioni pubbliche di richiamo organizzate dal CSV o da altri enti.

I cittadini che intendono prestare opera di 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 2016 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 93, il 15% in meno dell'anno precedente.

Tabella 3.24 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

| Provincia | N. | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Ancona | 23 | -44% |
| Ascoli Piceno | 17 | 143% |
| Fermo | 6 | 50% |
| Macerata | 25 | 25% |
| Pesaro e Urbino | 22 | -21% |
| Totale | 93 | -15% |

Il Csv ha partecipato, in collaborazione con altri soggetti pubblici e del terzo settore del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e finalizzati alla promozione del volontariato. Si tratta di occasioni nelle quali i giovani interessati possono usufruire di un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di fare volontariato presenti nel territorio in cui risiedono.

In particolare, il CSV Marche ha collaborato con COOSS MARCHE ONLUS Soc. Coop. di Ancona per la realizzazione di laboratori educativi e di sensibilizzazione al volontariato e alla cittadinanza attiva con giovani/adulti italiani e stranieri extracomunitari nel territorio di Ancona, nell'ambito del progetto "L2 for you". Il CSV ha provveduto all'organizzazione di incontri formativi "Volontari a scuola: strumento di integrazione sociale" con 6 classi degli Ic Posatora-Piano-Archi, Cittadella Centro, Grazie Tavernelle di Ancona con l'intervento di 4 associazioni della città.

CONCORSO FOTOGRAFICO "TANTI PER TUTTI"

"Tanti per Tutti. Viaggio nel Volontariato italiano" è un progetto di documentazione del mondo del volontariato attraverso la fotografia, che racconta la vita delle associazioni, le iniziative, i luoghi di incontro e le attività promosse dai milioni di volontari attivi in Italia.

Il progetto, lanciato nel 2015 dalla Fiaf – Federazione Italiana Associazioni Fotografiche e da CSVnet – Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, ha visto la partecipazione di oltre 700 autori, di cui 300 selezionati per documentare le molteplici e variegata esperienze di volontariato nei diversi settori di intervento del volontariato.

Il percorso ha portato, nel 2016, alla realizzazione del primo archivio nazionale fotografico online sul volontariato, all'apertura di 150 mostre in tutto il Paese, alla pubblicazione di un libro fotografico che contiene circa 1.400 scatti selezionati tra tutte le foto pervenute.

Nelle Marche hanno aderito 30 circoli fotografici, e il CSV Marche, condivisa la validità dell'iniziativa, ha deciso di collaborare, promuovendone la diffusione e invitando le organizzazioni di volontariato marchigiane

a partecipare.

La prima fase di produzione e consegna del materiale fotografico da parte dei circoli si è conclusa a dicembre 2015. Dopo l'inaugurazione della mostra nazionale, l'11 giugno 2016 presso il Centro Italiano della Fotografia d'Autore a Bibbiena, nelle Marche sono state organizzate 7 mostre locali dai circoli Fiaf (a Senigallia 2 giugno-9 giugno 2016, a Corinaldo 4 giugno-18 giugno, a Chiaravalle 4 giugno-19 giugno, a Osimo 10 giugno-12 giugno, ancora a Chiaravalle 11giugno-19 giugno e infine a Civitanova Marche 4 giugno-12 giugno) e 3 mostre regionali organizzate direttamente da CSV Marche (a Pesaro 13 luglio-17 luglio, a Jesi 31 agosto-4 settembre, a Macerata 8 dicembre-11 dicembre).

FESTE DEL VOLONTARIATO

Le feste del volontariato hanno l'obiettivo di dare visibilità alle associazioni di volontariato operanti nei diversi settori e promuovere occasioni di incontro, confronto e riflessione tra i volontari.

Nel 2016 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svoltesi a Fermo, Pesaro, Senigallia, Sassoferrato e Jesi.

PROGETTI EDUCATIVI DEDICATI ALLE SCUOLE SUPERIORI

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, tra questi, l'iniziativa più longeva che il CSV propone.

Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità dell'azione volontaria; ruolo sociale e politico del volontariato; fisionomia del volontariato locale; presentazione delle associazioni di volontariato del territorio a cura dei volontari delle stesse). Le classi hanno poi la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, tra le quali approfondimenti su temi specifici e/o settori di intervento del volontariato ed un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni, finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. È prevista la valutazione finale in classe come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.

Di seguito i dati complessivi dei progetti dedicati alle scuole superiori.

Nell'anno scolastico 2015/2016 hanno aderito al progetto 51 istituti superiori (come nel 2015), con il coinvolgimento di 245 classi (+20 classi rispetto allo scorso anno scolastico) e 144 associazioni (+13).

Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 703 (-11 rispetto all'anno scorso) che corrisponde al 57% degli iscritti.

L'11% dei ragazzi coinvolti negli stage ha deciso di continuare l'esperienza di volontariato nelle adv alla fine del progetto.

Tabella 3.25 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2015/2016– Scuole e Adv coinvolte

| Provincia | Istituti che hanno confermato l'adesione dall'a.s. 2014/15 | Istituti coinvolti per l'a.s. 2015/16 | Numero classi (test/stage e miniprogetti)* | Di cui Miniprogetti | N. miniprogetti gestiti in autonomia dalle adv | Classi in cui il progetto è inserito nel POF | Adv |
|-----------------|--|---------------------------------------|--|---------------------|--|--|------------|
| Ancona | 18 | 20 | 85 | 0 | 0 | 85 | 55 |
| Ascoli P. | 8 | 9 | 55 | 27 | 2 | 54 | 38 |
| Fermo | 5 | 5 | 28 | 4 | 1 | 27 | 14 |
| Macerata | 10 | 11 | 51 | 6 | 2 | 50 | 27 |
| Pesaro e Urbino | 3 | 6 | 26 | 6 | 0 | 24 | 10 |
| Totale | 44 | 51 | 245 | 43 | 5 | 240 | 144 |

Tabella 3.26 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2015/2016 – Studenti coinvolti

| Provincia | Studenti contattati | Studenti iscritti agli stage | | Stage terminati | | Studenti disponibili all'inserimento in Odv | Studenti effettivamente inseriti nelle Odv | | |
|-----------------|---------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|---|--|----------------------|---|
| | | N. | % su contattati | N. | % su Stagisti | | N. | % su stage terminati | % su studenti disponibili all'inserimento |
| Ancona | 1.700 | 721 | 42% | 408 | 57% | 116 | 53 | 13% | 46% |
| Ascoli P. | 1.100 | 124 | 12% | 58 | 46% | 36 | 6 | 11% | 16% |
| Fermo | 500 | 60 | 12% | 20 | 33% | 10 | 0 | 0% | 0% |
| Macerata | 1.020 | 218 | 21% | 142 | 65% | 25 | 14 | 10% | 56% |
| Pesaro e Urbino | 520 | 111 | 21% | 75 | 68% | 11 | 6 | 8% | 55% |
| Totale | 4.840 | 1.234 | 25% | 703 | 57% | 198 | 71 | 11% | 40% |

Rispetto alle edizioni precedenti, si rileva un aumento del numero delle classi che hanno partecipato al progetto e del numero di associazioni coinvolte. Il dato è indubbiamente frutto del lavoro fatto per sviluppare le relazioni con i Dirigenti scolastici e non solo con i professori referenti al fine di rafforzare la collaborazione tra il CSV e la scuola necessaria per una programmazione più puntuale delle azioni progettuali e per presentare congiuntamente progettualità su bandi di finanziamento disponibili.

Si conferma il numero dei miniprogetto attivati, 43, uno in più rispetto allo scorso anno scolastico, e l'arricchimento dei percorsi educativi proposti con un investimento maggiore in termini di ore svolte sia nelle attività in classe (tra le 6 e le 12 ore per classe rispetto alle 4 del progetto classico) e sia in orario extrascolastico. Ciò nasce dalla richiesta da parte di scuole ed organizzazioni di volontariato di implementare percorsi maggiormente qualificanti e approfonditi.

Si rileva un leggero aumento del numero delle associazioni coinvolte, che si dichiarano soddisfatte del progetto sia come occasione per farsi conoscere nel territorio sia come modalità per accogliere nuovi volontari e sensibilizzare le giovani generazioni. L'accompagnamento delle associazioni per un proficuo rapporto con gli adolescenti è uno degli elementi centrali per l'andamento del progetto dal punto di vista qualitativo. La difficoltà maggiormente riscontrata tra le associazioni è infatti quella di entrare in sintonia con i giovani (con le inevitabili conseguenze in termini di diversità di linguaggi ed atteggiamenti, propensione al nuovo, ecc.), oltre alla delicata fase di gestione dell'accoglienza negli stage.

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. In particolare sottolineano che il progetto permette loro di coinvolgersi in attività interessanti, attuali e utili, ma soprattutto, al di fuori delle esperienze che vivono nella quotidianità, hanno la possibilità di scoprire nuove realtà del proprio territorio. È molto apprezzata, grazie alla competenza degli operatori che lavorano al progetto, l'impostazione "esperienziale" delle attività educative proposte con modalità dinamiche e coinvolgenti, che esulano dalla lezione frontale, e che si concentrano sui ragazzi e i gruppi coinvolti.

Gli insegnanti referenti danno una valutazione positiva delle attività svolte, sia per l'importanza attribuita alla formazione e agli approfondimenti sulla cittadinanza attiva e sui valori del volontariato (con una prospettiva sempre più centrata sull'attualità), sia per la partecipazione degli studenti agli stage.

MR. CITTADINO

Il progetto "Mr. Cittadino" prevede interventi di sensibilizzazione finalizzati all'educazione alla cittadinanza attiva e alla promozione della cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole elementari e medie inferiori. È prevista una fase di sensibilizzazione dedicata ai docenti nell'ambito delle metodologie partecipative e dei saperi relazionali ed un momento formativo rivolto agli alunni in classe, al fine di sollecitare un processo di apprendimento sui valori e sullo stile di vita del volontario e sulla cultura del volontariato. A tale fase fa seguito la presentazione delle esperienze di volontari delle associazioni del territorio e una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input iniziali offerti agli alunni.

Nell'anno scolastico 2015/2016 hanno aderito al progetto 38 istituti tra scuole elementari e medie

inferiori (12 in più rispetto all'a.s. precedente), con il coinvolgimento di 181 classi (71 in più rispetto all'a.s. precedente) e 105 associazioni di volontariato (+6).

Tabella 3.27 – Progetto “Mr. Cittadino” – 2015/2016

| Provincia | Scuole | Classi | Studenti coinvolti | Odv | N. miniprogetti realizzati direttamente dalle adv (classi coinvolte) |
|-----------------|-----------|------------|--------------------|------------|--|
| Ancona | 14 | 65 | 1.625 | 30 | 4 |
| Ascoli P. | 11 | 41 | 975 | 31 | 2 |
| Fermo | 2 | 13 | 325 | 13 | 4 |
| Macerata | 8 | 27 | 675 | 27 | 2 |
| Pesaro e Urbino | 3 | 35 | 875 | 4 | 0 |
| Totale | 38 | 181 | 4.475 | 105 | 12 |

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2015/16 a livello regionale risulta un aumento del numero degli istituti scolastici e delle classi coinvolte dal progetto rispetto all'anno scolastico precedente (addirittura 30 classi in più rispetto a quelle previste in fase di programmazione). Si conferma il trend dell'aumento del numero delle associazioni coinvolte; in lieve diminuzione invece, rispetto allo scorso anno, il numero di miniprogetti di approfondimento gestiti in classe in maniera autonoma da associazioni del territorio.

Rispetto agli anni passati dunque si è riscontrato un maggiore coinvolgimento delle associazioni che hanno investito più risorse volontarie nella sensibilizzazione delle nuove generazioni. Molte associazioni hanno sottolineato l'importanza del progetto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini, altre hanno invece evidenziato come purtroppo il target del progetto rende impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni.

La grande maggioranza delle scuole ha inserito il progetto Mr. Cittadino nel POF e la valutazione del personale scolastico è stata molto positiva: maestri e professori hanno partecipato in maniera efficace e motivata alle attività previste dal progetto. I dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno collaborato attivamente nella realizzazione del progetto ed in particolare nell'aspetto didattico, con l'approfondimento dei temi affrontati e dando spazio ai bambini e ai ragazzi per gli elaborati finali e le attività laboratoriali.

All'inizio dell'anno scolastico è stata avviata la promozione del Progetto Lettura come proposta legata a Mr. Cittadino per le scuole elementari e medie. All'iniziativa, sviluppata dal CSV in collaborazione con l'azienda Gruppo Raffaello Editore, hanno aderito 73 classi, che hanno avuto l'opportunità di svolgere gratuitamente un incontro con l'autore di un libro, con il quale sono stati approfonditi temi trattati in classe con il progetto Mr. Cittadino e con le attività proposte dagli operatori del Csv, dai volontari e dagli insegnanti (legalità, solidarietà, ecologia, multiculturalismo, ecc.).

PROGETTO “VOLONTARIATO & IMPRESE”

L'obiettivo del progetto è di **costruire partnership e collaborazioni stabili tra CSV Marche, associazioni di categoria ed imprese**, attraverso percorsi condivisi che consentano di coinvolgere le realtà imprenditoriali nel sostegno alle attività del volontariato.

Le ipotesi di lavoro sulle quali ci si confronta con il mondo profit marchigiano sono:

- la disponibilità delle aziende a integrare le risorse che il CSV destina ai servizi per le associazioni o che mette a disposizione della progettazione sociale;
- la messa a disposizione gratuita da parte delle aziende, a favore delle associazioni di volontariato del know-how tecnico e delle competenze manageriali delle proprie risorse umane per consulenze, corsi di formazione, etc. (“Competenze e risorse aziendali”);
- la possibilità per i dipendenti delle imprese, un giorno all'anno o il tempo che si ritiene opportuno, di svolgere, nell'ambito dell'orario di lavoro e mantenendo il diritto alla paga maturata, attività di volontariato in associazioni (“Volontariato aziendale”);
- la disponibilità delle aziende a garantire contributi economici per il sostegno di iniziative ed attività delle associazioni (“Adozione di un'associazione”);
- la donazione alle associazioni di volontariato di beni usati ma ancora utilizzabili, dismessi dalle imprese (“Beni & Servizi Solidali”);
- la sottoscrizione di convenzioni aziendali per le associazioni di volontariato che consentano di acquistare beni e servizi a condizioni riservate e prezzi vantaggiosi.

Nel 2016, in continuità con gli anni precedenti, sono stati avviati e mantenuti contatti con le associazioni di categoria e con aziende marchigiane per illustrare le proposte e sviluppare partnership concrete. Di seguito l'elenco delle attività svolte nel corso dell'anno.

Il CSV ha promosso la settima edizione del **Premio "Volontariato & Imprese"**, con il contributo del Liceo artistico "Mannucci" di Ancona e Camera di Commercio di Fermo ed il patrocinio di Regione Marche, Confindustria Marche, Unioncamere Marche, Confartigianato Marche e Camera di Commercio di Ancona.

L'obiettivo è di valorizzare i percorsi di collaborazione avviati tra organizzazioni di volontariato, associazioni di categoria e realtà imprenditoriali della regione e diffondere buone pratiche di responsabilità sociale.

Al Premio hanno partecipato 7 progetti provenienti dalle province di Ancona, Pesaro Urbino e Fermo, selezionati da una commissione composta da rappresentanti di CSV Marche, Confindustria Marche e Camera di Commercio di Ancona.

E' risultato vincitore il progetto **"Secondo punti di vista"**, presentato dall'associazione Si può fare e Foto De Angelis srl, entrambe di Arcevia (An), oltre ad altri partner pubblici e privati. L'iniziativa nasce dalla disponibilità di Foto De Angelis di offrire gratuitamente le prestazioni professionali per un corso di fotografia dedicato ai ragazzi dei quartieri coinvolti: è da rilevare che i giovani coinvolti hanno realizzato, anche attraverso la fotografia, un percorso educativo sulla prevenzione del disagio giovanile.

L'associazione vince un buono acquisto del valore di 1.000 euro e l'azienda partner un'opera artistica del valore di € 500 donata dal Liceo Artistico "E. Mannucci" di Ancona.

La commissione di valutazione ha attribuito due menzioni speciali ai progetti secondi classificati: 1) **"Vino Arianuova"** presentato dall'Associazione Amici de Il piccolo principe onlus di Ancona e l'azienda Casa Vinicola Accattoli Srl di Montefano (Mc). L'iniziativa prevede la partecipazione alla vendemmia e alla pigiatura dell'uva dei ragazzi disabili dell'associazione. Il ricavato dalla vendita del vino prodotto è destinato al sostegno delle attività educative promosse dall'associazione; 2) **"Rossinimania"** presentato dall'Associazione Italiana Genitori di Pesaro e Giampaoli Dolciaria di Ancona. Il progetto ha visto la realizzazione di un prodotto dolciario da parte dell'azienda a sostegno della raccolta fondi dell'associazione, per donare borse di studio a giovani musicisti.

Per quel che riguarda le partnership tra il CSV Marche e le aziende del territorio, di seguito sono elencate le iniziative di collaborazione attivate.

- E' continuata la partnership con **Prometeo Urbino Srl** avviata nella seconda metà del 2014 e che si sostanzia in un'operazione di CRM (Cause Related Marketing) in virtù della quale il CSV Marche – in particolare il **Progetto Scuola** annuale, è il beneficiario di royalty (10%) dalle vendite online di una serie di prodotti al farro biologico, denominata "Linea Valore Sociale".
- È continuati il Progetto Lettura, ideato nell'ambito del progetto Mr. Cittadino realizzato nelle scuole elementari e medie, che si sostanzia in una partnership commerciale avviata con il **Gruppo Editoriale Raffaello** nel dicembre 2014. A fronte di una sponsorizzazione di € 1.000,00 + IVA, la casa editrice ha partecipato a tale progetto proponendo una serie di testi sui temi cari al progetto (solidarietà, cittadinanza attiva, costituzione e diritti, tutela dell'ambiente, riciclo, ecc.) e organizzando gli "incontri con gli autori" dei suddetti testi. Al progetto Lettura hanno aderito 73 classi che lo hanno utilizzato come approfondimento su temi specifici. A questa iniziativa è stata associata una campagna di CRM (Cause Related Marketing): per ogni acquisto dei testi da parte delle classi, l'azienda ha riconosciuto il 10% a CSV Marche per sostenere i progetti educativi rivolti ai giovani.
- Dopo una prima fase di analisi e preparazione cominciata nel 2014, anche per il 2016 si è realizzata una campagna di CRM denominata **"Il Vino Generoso"**, grazie alla collaborazione con l'azienda agricola **Maria Pia Castelli** di Monte Urano (FM) che per ogni bottiglia di vino venduta ha riconosciuto, al CSV, una quota da destinare all'organizzazione dei corsi di formazione per i volontari marchigiani.
- Per il quarto anno consecutivo è proseguita la collaborazione tra la VL Basket Pesaro e la delegazione provinciale di Pesaro del CSV Marche: un sodalizio volto soprattutto a sensibilizzare i cittadini e in particolare gli sportivi al mondo del volontariato. In continuità con l'obiettivo delle passate edizioni di promuovere la solidarietà spronando tutti ad attivarsi nel volontariato, la VL basket di Pesaro si è fatta promotrice di una "nuova" iniziativa, coinvolgendo anche altre realtà sportive locali, che hanno subito sposato la causa: ad ogni inizio partita i capitani delle società sportive pesaresi doneranno al capitano avversario un apposito gagliardetto con il motto "Volontariato, dai una mano anche tu e diventa grande...Campione", a simboleggiare il sostegno al CSV e al mondo del volontariato.
- È partito anche nel 2016 il progetto "Revisione solidale" promosso dal **Consav** Consorzio autoriparatori Vallata del Tronto di Ascoli P. in collaborazione con il CSV Marche, per supportare

progetti sociali specifici, presentati dalle associazioni di volontariato del territorio mediante l'apposito bando. I due progetti selezionati per il 2016, che hanno beneficiato di un finanziamento rispettivamente di 3000 e 2500 euro, sulla base delle preferenze espresse dai clienti Consav, sono stati:

- "MeTe abili equilibri d'arte - Arte per le differenti abilità" dell'associazione Ipsia onlus, in collaborazione con La casa di Asterione, Passi sul pentagramma, Music academy Ascoli, Caritas, Umee, Umea, Compagnia dei folli, Associazione culturale anni verdi e Fish onlus. "MeTe". Il progetto si rivolge alle persone con disabilità e non e offre loro l'opportunità di sperimentare, tramite le arti sceniche (danza, musica, teatro) e visive, un percorso di crescita individuale e di gruppo attraverso esperienze formative e aggreganti.
- "Educomix - Laboratori educativi di grafica e fumetto", presentato dall'associazione La Meridiana, in partnership con l'Associazione paraplegici delle Marche, Aism (Associazione italiana sclerosi multipla) e Unitalsi - sottosezione di Ascoli Piceno. "Educomix" si rivolge ai giovani con disabilità e non ed è finalizzato alla socializzazione, allo sviluppo di creatività, abilità e competenze specifiche.

PROGETTO "GIUSTIZIA RIPARATIVA"

CSV Marche nel 2014 ha stipulato un protocollo d'intesa con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna, dipendente dal Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria delle Marche finalizzato a favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente individuate, dei condannati, ammessi alle misure alternative alla detenzione.

Nel 2015 analogo protocollo è stato altresì stipulato con l'Ufficio regionale dei Servizi Sociali per i Minorenni che in questo caso riguarda appunto soggetti minorenni.

In tale contesto il CSV si è fatto carico di individuare una o più odv presso le quali i soggetti segnalati dall'Ufficio Esecuzione Penale esterna o dall'Ufficio regionale dei Servizi Sociali per i Minorenni possono svolgere periodi di servizio di volontariato. Il CSV si è fatto altresì carico di accompagnare e supportare le odv aderenti al progetto in relazione a tutte le attività ed incombenze previste.

Gli orientamenti effettuati in tale contesto sono stati 25, concentrati nelle province di Pesaro ed Ancona e compresi nel servizio di orientamento al volontariato di cui si è dato conto più sopra.

PROGETTO "STAZIONI IMPRESEZIATE"

Con l'obiettivo di favorire il recupero degli immobili non utilizzati delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, CSV Marche, in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria Italiana Marche ha promosso a fine 2014 una manifestazione di interesse rivolta a tutte le organizzazioni del terzo settore marchigiano con la quale si invitavano tali organizzazioni a presentare progetti di utilizzo di tali spazi. Non si è ritenuto opportuno procedere ad un preventivo puntuale inventario degli spazi disponibili in quanto si sarebbe trattato di un notevole lavoro a fronte di richieste ancora incerte. Sulla base delle effettive richieste arrivate CSV Marche insieme a Rete Ferroviaria Italiana Marche ha effettuato una ricognizione per verificare gli spazi disponibili nelle stazioni individuate dalle associazioni richiedenti e le relative condizioni strutturali. Terminata questa prima fase sono state quindi incontrate le associazioni richiedenti alle quali sono stati proposti e fatti visionare gli spazi disponibili individuati, sulla base delle richieste a suo tempo avanzate. Per quelle associazioni che hanno confermato l'interesse ad utilizzare gli spazi disponibili si è avanzata nei primi mesi del 2016 richiesta formale a RFI Italia, corredata dal nulla-osta positivo di RFI Marche, di cessione in comodato gratuito degli stessi, alle condizioni che saranno poi da definire. Tali richieste riguardano 8 stazioni e coinvolgono 23 associazioni. Purtroppo ad oggi RFI Italia non è ancora stata in grado di fornire risposta a tale istanza.

3.2.11 Progetti ed azioni nel contesto nazionale e dell'unione europea

Obiettivo prioritario del servizio è quello di favorire la conoscenza presso le associazioni di volontariato delle possibilità offerte dalle istituzioni italiane e da quelle europee e delle relative politiche di intervento, agevolando la partecipazione delle stesse alle diverse opportunità di progettazione.

Tale obiettivo è perseguito attraverso le seguenti azioni:

- percorsi formativi rivolti agli operatori di sportello del CSV ed alle associazioni interessate;
- informazione e consulenza in relazione alla definizione di un'idea progettuale ed alla correlativa elaborazione e presentazione della proposta, sulle diverse linee di finanziamento presenti in Italia e nell'Unione Europea;
- creazione di reti e partnership che permettano un'attività di scambio e conoscenza con altre realtà del volontariato italiano ed europeo e la presentazione di progettualità congiunte.

Cosa abbiamo fatto

Nelle tabelle seguenti presentiamo la sintesi delle attività svolte nell'Area in merito alla presentazione e gestione di progetti su linee di finanziamento Nazionali e della Comunità Europea.

In sequenza sono riepilogati:

- 1- I progetti finanziati in anni precedenti ed in corso di realizzazione nell'anno 2016;
- 2- I progetti presentati nel corso del 2016 finanziati e nella fase di avvio delle attività;
- 3- I progetti presentati nel 2016, ancora in fase di valutazione o non finanziati.

1 - I progetti finanziati in anni precedenti ed in corso di realizzazione nell'anno 2016:

| | |
|---|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility – Ka1 – Agengia INAPP (ex ISFOL) |
| Titolo progetto | No profit#euskills – No Profit skills building inclusive Europe |
| Ruolo CSV | Capofila (Progetto realizzato in rete con diversi CSV italiani e CSVnet) |
| Tipologia di attività previste | Mobilità di due settimane all'estero di professionisti/volontari/educatori di CSV o Odv socie dei CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'Unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari. |
| Totale economico progetto | Euro 299.830 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 48.500 + copertura spese di mobilità per 20 volontari/operatori in due anni |
| Data presentazione | 04 marzo 2015 |
| Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività | Il 31 luglio 2015 sono state pubblicate le graduatorie con l'esito positivo della valutazione. Nei mesi di ottobre, novembre e dicembre il CSV ha formalizzato la convenzione con l'agenzia esecutiva statale ISFOL e realizzato un primo incontro a Bologna con tutti i CSV partner del progetto per condividere impostazione e tempi di realizzazione del progetto. Ad inizio 2016 è stato pubblicato il primo bando per la selezione di coloro che hanno avuto accesso alla mobilità. Complessivamente nel 2016 sono state circa 80 persone che hanno partecipato alle mobilità previste dal progetto. Il progetto terminerà le sue attività a maggio 2017. |

| | |
|---|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Adult Education |
| Titolo progetto | EntrInno – Online Game for Entrepreneurship and Innovation |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila CARDET - Nicosia - Cipro) |
| Tipologia di attività previste | Sviluppo di un gioco per favorire lo sviluppo di capacità imprenditoriali dei giovani nella creazione di nuove imprese sociali ed organizzazioni no profit |
| Totale economico progetto | Euro 278.634 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 38.377 |
| Data presentazione | 31 Marzo 2015 |
| Data ed esito valutazione | 31 Luglio 2015 |
| Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività | Nel mese di settembre 2015 il progetto ha avuto il via con la formalizzazione del contratto di partnership e con il primo meeting tra i partner di progetto che è stato realizzato a Malta nel mese di novembre. I primi mesi del 2016 hanno visto la realizzazione di una serie di attività di mappatura e raccolta di dati. Il progetto terminerà nel luglio del 2017. |

2 - I progetti presentati nel corso del 2016 finanziati e nella fase di avvio delle attività:

| | |
|---|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka 105 – Youth Exchanges – Programme Countries – Agenzia Nazionale per i Giovani |
| Titolo progetto | OUR STEPS FOR A BETTER EUROPE |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila Comitato d'Intesa tra le associazioni di volontariato della provincia di Belluno – Ente gestore CSV Belluno) |
| Tipologia di attività previste | Il progetto come dice anche la tipologia del bando è un progetto di scambio giovanile con mobilità che permetterà di realizzare un periodo di formazione ad un gruppo di giovani studenti volontari provenienti da 5 diversi paesi dell' Unione. |
| Totale economico progetto | Euro 15.908,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 4.000,00 |
| Data presentazione | 4 ottobre 2016 |
| Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività | Esito valutazione 23 dicembre 2016. Le attività avranno avvio dopo la formalizzazione della convenzione del capofila con l' Agenzia Giovani che dovrebbe avvenire intorno al mese di marzo 2017. Le attività principali consisteranno per il CSV Marche nel promuovere un bando di selezione per 4 giovani studenti marchigiani e per un educatore volontario che li accompagnerà durante il periodo di 10 giorni di formazione in Veneto, insieme a giovani provenienti oltre che dal Veneto, anche da Romania, Bulgaria, Polonia, Repubblica Ceca. Prima, durante e dopo saranno realizzate attività di promozione di tale opportunità e dei risultati del workshop che avrà come tema trasversale il futuro dell'Europa e dei cittadini Europei, con particolare attenzione alle problematiche ambientali. Il workshop si realizzerà nel mese di giugno e le attività di disseminazione e rendicontazione termineranno entro dicembre 2017. |
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth – National Agency United Kingdom |
| Titolo progetto | EmpoweringYou – Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila INOVA CONSULTANCY LTD - Sheffield UK) |
| Tipologia di attività previste | Scambio di buone prassi su: percorsi, metodi, strumenti per sviluppare e qualificare l'impegno dei giovani in attività di cittadinanza attiva, volontariato e impegno politico. Tra gli strumenti saranno privilegiati l'uso e lo sviluppo di piattaforme informatiche, App per PC e Smartphone. |
| Totale economico progetto | Euro 164.050,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 26.520,00 |
| Data presentazione | 4 ottobre 2016 |
| Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività | L'esito della valutazione si è avuto il 22 dicembre 2016 da parte dell' Agenzia nazionale del Regno Unito. Tra gennaio e febbraio 2017 saranno definite le procedure di contrattualizzazione con l' agenzia inglese da parte del capofila ed entro il mese di marzo verrà realizzato il meeting di avvio del progetto a Sheffield. Sono partner del progetto anche: CARDET da Cipro, Kmop dalla Grecia, GIE-RO dalla Romania, AGORA dalla Spagna. Le attività andranno avanti per 24 mesi e si concluderanno nel febbraio 2019. |
| Tipologia bando/finanziamento | Bando 2016 AICS (Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo) |
| Titolo progetto | VOCI DI CONFINE: La globalizzazione vista dai confini e dalle periferie |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila AMREF Health Africa onlus) con altri 13 partner |
| Tipologia di attività previste | Il progetto in generale mira a sensibilizzare la cittadinanza attraverso campagne di informazione atte a decostruire gli stereotipi su migrazioni e povertà, veicolate attraverso testimonial italiani e stranieri, media e portavoci delle associazioni delle diaspora. In particolare il CSV avrà il ruolo di coordinare l'attività di sensibilizzazione verso le OdV e verso i giovani nelle scuole, attivando la rete dei CSV Italiani essendo il progetto a valenza nazionale. Il partenariato è composto oltre che da altre OdV e NGO, anche da Enti Locali e amministrazioni regionali. |
| Totale economico progetto | Euro 500.000,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 30.000,00 |
| Data presentazione | Concept prima selezione 21 giugno 2016. Full proposal 23 novembre 2016. |
| Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione | Esito valutazione 28 dicembre da AICS. Il soggetto capofila AMREF Italia nei primi mesi del 2017 dovrà perfezionare la firma della convenzione con l' AICS. Le attività |

| | |
|--|---|
| delle attività | orientativamente saranno avviate nel mese di maggio 2017. Il progetto avrà una durata di 18 mesi. Si concluderà nel mese di ottobre 2018. |
| Tipologia bando/finanziamento | EuropeAid – Non State Actors and Local Authorities” Reference 151103/DH/ACT/Multi/Lot4 |
| Titolo progetto | Snapshot from the borders – Small towns facing the global challenges of Agenda 2030 |
| Ruolo CSV | Associato (Capofila Comune di Lampedusa e Linosa) Partner gestore del progetto AMREF Health Africa onlus |
| Tipologia di attività previste | Il progetto in generale mira a sensibilizzare la cittadinanza attraverso campagne di informazione atte a decostruire gli stereotipi su migrazioni e povertà, veicolate attraverso testimonial italiani e stranieri, media e portavoci delle associazioni della diaspora. In particolare il CSV Marche avrà il ruolo di coordinare un'attività di sensibilizzazione verso le OdV e verso i giovani nelle scuole, anche attivando la rete dei CSV Italiani e dei partner soci del CEV essendo il progetto a valenza europea. Il partenariato è composto oltre che da altre organizzazioni no profit, da una rete di città medio piccole, con in comune la posizione geografica a ridosso dei comuni o di vie di passaggio come porti e snodi ferroviari e viari in genere, dove il problema dell'accoglienza e gestione dei migranti è particolarmente sentito. |
| Totale economico progetto | Euro 5.355.968,46 |
| Risorse a disposizione del CSV | Il CSV è associato di progetto e non gestisce un budget. Il personale del CSV Marche parteciperà ad eventi di progetto con costi a carico dei partner di progetto. |
| Data presentazione | Concept prima selezione 01 giugno 2016. Full proposal 30 settembre 2016. |
| Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività | Esito valutazione pubblicato il 07 marzo 2017. Il soggetto capofila è il comune di Lampedusa e Ginosa che gestirà il progetto con il supporto tecnico di AMREF Italia. Sono in corso le procedure di contrattualizzazione e verifica amministrativa di tutti i partner di progetto. Presumibilmente le attività avranno inizio nel mese di settembre con il KOM a Lampedusa. Il progetto avrà una durata di 36 mesi e chiuderà le sue attività entro la fine del 2020. |

3 - I progetti presentati nel 2016, ancora in fase di valutazione o non finanziati:

| | |
|---|---|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility – Ka1 – Agenzia INAPP (ex ISFOL) |
| Titolo progetto | New ET Exploring Talent – New training experiences for younger Europeans with special needs |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila CSV Rimini) |
| Tipologia di attività previste | Mobilità all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'Unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati. |
| Totale economico progetto | Euro 295.000 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 5.000 più copertura mobilità per 8 soggetti svantaggiati e 4 accompagnatori per un periodo di 3 settimane in un altro paese dell'UE |
| Data presentazione | 01 febbraio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Luglio 2016. Esito positivo ma sotto la soglia di finanziamento |

| | |
|--------------------------------|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility – Ka1 – Agenzia INAPP (ex ISFOL) |
| Titolo progetto | SUNVOLS – Skills Upgrade Nonprofit and volunteering Staffs |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila CSVnet) |
| Tipologia di attività previste | Mobilità di due settimane all'estero di professionisti/volontari/educatori di CSV o Odv socie dei CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'Unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari. |
| Totale economico progetto | Euro 279.958,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 5.000 più copertura mobilità 16 borse per operatori/volontari per la durata di due settimane in un paese dell'UE. |

| | |
|--|--|
| Data presentazione | 01 febbraio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Luglio 2016. Esito negativo. |
| Tipologia bando/finanziamento | Justice 2015 – Progetti per la lotta ad ogni forma di discriminazione, razzismo e xenofobia |
| Titolo progetto | Animation for action against Xenophobia, Racism, Homofobia and alla forms of Discrimination - AnimAction |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila CARDET LD Cipro) |
| Tipologia di attività previste | Ideazione, sviluppo e realizzazione di campagne di sensibilizzazione, percorsi di formazione nelle scuole, seminari e dibattiti che mirino a superare gli ostacoli ad integrazione e discriminazione verso immigrati e altre categorie sociali fragili. |
| Totale economico progetto | Euro 439.902,40 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 65.554,00 |
| Data presentazione | 21 febbraio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Fine maggio 2016. Punteggio positivo, ma posizionato al di sotto della soglia di finanziabilità. |
| Tipologia bando/finanziamento | Justice 2015 – Progetti per la lotta ad ogni forma di discriminazione, razzismo e xenofobia |
| Titolo progetto | YOUTH for peace - YXP |
| Ruolo CSV | Partenr (Capofila Comunità di Sant' Egidio ACAP – Roma) |
| Tipologia di attività previste | Ideazione, sviluppo e realizzazione di campagne di sensibilizzazione, percorsi di formazione nelle scuole, seminari e dibattiti che mirino a superare gli ostacoli all'integrazione di immigrati e altre categorie sociali fragili. |
| Totale economico progetto | Euro 1.534.652,98 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 245.360,00 |
| Data presentazione | 21 febbraio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Fine maggio 2016. Punteggio positivo, ma posizionato al di sotto della soglia di finanziabilità. |
| Tipologia bando/finanziamento | Europe for Citizens – Networks of Towns |
| Titolo progetto | Inclusive Towns for an Inclusive Europe - #InTo_Eu |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila comune Ancona) |
| Tipologia di attività previste | Convegni, seminari, mobilità sui temi dell'integrazione dei giovani svantaggiati contribuendo allo stesso tempo al dibattito sul futuro dell'Europa visto dai paesi della Macro Regione Ionico Adriatica, anche con confronti e scambi di buone prassi con le esperienze maturate nella Macro Regione del Baltico e nella Macro Regione Danubiana. |
| Totale economico progetto | Euro 150.000 euro |
| Risorse a disposizione del CSV | Eurio 25.000 euro |
| Data presentazione | 01 marzo 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Giugno 2016 – Valutazione positiva, ma al di sotto della soglia di finanziabilità. |
| Tipologia bando/finanziamento | Bando FAMI 2014/2020 Obiettivo specifico 2 - Obiettivo nazionale 2 – Avviso "Formazione civico linguistica" servizi sperimentali di formazione linguistica |
| Titolo progetto | RoadAPP – Percorsi sperimentali di formazione linguistica |
| Ruolo CSV | Associato di progetto (Capofila Comune di Fano) |
| Tipologia di attività previste | Promozione degli obiettivi e delle azioni di progetto presso le OdV, facendo conoscere i percorsi di sperimentazione linguistica e favorendo la disseminazione dei risultati di progetto. |
| Totale economico progetto | Non disponibile |
| Risorse a disposizione del CSV | Associato senza budget specifico assegnato |
| Data presentazione | 23 marzo 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Negativa |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Fondo Asilo , Migrazione, Integrazione 2014/2020 – Obiettivo specifico 1 – Obiettivo Nazionale 1 – Potenziamento del sistema di accoglienza.... |
| Titolo progetto | COMMUNITAS |
| Ruolo CSV | Associato di progetto (Capofila Coop Soc Labirinto) |
| Tipologia di attività previste | Promozione degli obiettivi e delle azioni di progetto presso le OdV, facendo conoscere i percorsi di integrazione e favorendo la disseminazione dei risultati di progetto. |
| Totale economico progetto | Dato non disponibile |
| Risorse a disposizione del CSV | Associato senza budget specifico assegnato |
| Data presentazione | 14 marzo 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | In attesa di valutazione |

| | |
|--|---|
| Tipologia bando/finanziamento | Bando FAMI 2014/2020 Obiettivo specifico 2 - Obiettivo nazionale 3 – Avviso “Promozione del confronto tra le politiche per l’integrazione sviluppate in Italia ed in altri paesi membri UE” |
| Titolo progetto | PeRMeSSo – Peer Review Migranti e Servizi Sociali” |
| Ruolo CSV | Associato di progetto (Capofila Università degli studi Carlo Bo Urbino) |
| Tipologia di attività previste | Promozione degli obiettivi e delle azioni di progetto presso le OdV, facendo conoscere i risultati di progetto e favorendone la disseminazione dei risultati in tutto il territorio delle Marche. |
| Totale economico progetto | Dato non disponibile |
| Risorse a disposizione del CSV | Associato senza budget specifico assegnato |
| Data presentazione | 14 marzo 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | In attesa di valutazione |

| | |
|--|---|
| Tipologia bando/finanziamento | Bando FAMI 2014/2020 Obiettivo specifico 2 - Obiettivo nazionale 2.3 – Avviso territoriale per la qualificazione dei servizi pubblici a supporto dei cittadini dei paesi terzi |
| Titolo progetto | IMPA - Innovazione Mediazione Pubblica Amministrazione |
| Ruolo CSV | Associato di progetto (Capofila Università degli studi Carlo Bo Urbino) |
| Tipologia di attività previste | Promozione degli obiettivi e delle azioni di progetto presso le OdV, facendo conoscere i risultati di progetto e favorendone la disseminazione dei risultati in tutto il territorio delle Marche. |
| Totale economico progetto | Dato non disponibile |
| Risorse a disposizione del CSV | Associato senza budget specifico assegnato |
| Data presentazione | 14 marzo 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | In attesa di valutazione |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | ERA – NET Cofund Smart Urban Futures |
| Titolo progetto | BiUrban – Bridging the implementation gap and raising awareness on urban green development |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila CARDET Cipro) |
| Tipologia di attività previste | Mappatura dell’impatto del verde pubblico nelle città rispetto alla qualità della vita dei cittadini. Ideazione e realizzazione di progetti pilota che possano migliorare il micro – clima nelle città anche attraverso progetti sociali di gestione di spazi/beni comuni. |
| Totale economico progetto | Euro 236.000 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 56.000 |
| Data presentazione | Concept note 15 marzo 2016 – Full proposal 20 settembre 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Nel mese di agosto è stata chiesta documentazione aggiuntiva dal MIUR come ente gestore del fondo per l’Italia – Nel mese di settembre non siamo stati ammessi alla presentazione della Full proposal |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Adult Education – National Agency INDIRE FIRENZE |
| Titolo progetto | EuSel@Net – European Senior Learning Network on Global Issues |
| Ruolo CSV | Capofila di progetto |
| Tipologia di attività previste | Scambio di buone prassi tra OdV che lavorano con gli anziani, con particolare attenzione allo sviluppo dell'uso delle nuove tecnologie sia da parte delle organizzazioni, che degli utenti più anziani. Previste attività di ricerca, mobilità e conferenze pubbliche sui temi trattati. |
| Totale economico progetto | Euro 243.400 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 48.270 |
| Data presentazione | 31 marzo 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Esito candidatura 31 luglio 2016. Valutazione positiva, ma al di sotto della soglia di finanziabilità. |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Adult Education – National Agency of Cyprus |
| Titolo progetto | Bosting EU Elder Citizens Digital Health Literacy – iHeal |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila University of Nicosia – member of EDEX – Educational Excellence Corporation Ltd) |
| Tipologia di attività previste | Sviluppare percorsi ed attività di formazione di persone ultrasessantenni, anche attraverso l'uso di nuove tecnologie, per favorire autonomia e facilità nell'accesso ai servizi sociali e sanitari dal proprio domicilio, in particolare per persone con limitate capacità di mobilità o di interazione sociale |
| Totale economico progetto | Euro 272.388,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 24.502,00 |
| Data presentazione | 31 marzo 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Luglio 2016. Progetto valutato positivamente da agenzia nazionale cipriota, ma sotto la soglia di finanziabilità. |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth – National Agency INJUVE Spain |
| Titolo progetto | CEMIP#EU Project - Civic Engagement and Migrants Participation in youth sector |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila Asociacion SEI Pamplona – Spagna) |
| Tipologia di attività previste | Il progetto prevede di favorire lo scambio di conoscenze tra i paesi coinvolti nel progetto e di sviluppare percorsi che possano facilitare l'integrazione di giovani immigrati o giovani figli di immigrati, anche attraverso l'esperienza nel volontariato ed in attività di cittadinanza attiva. Nello specifico è previsto lo sviluppo di strumenti, linee guida e attività di formazione e mobilità per operatori di OdV e CAG che lavorano con i giovani |
| Totale economico progetto | Euro 230.810,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 40.670,00 |
| Data presentazione | 26 aprile 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Luglio 2016. Il progetto è stato valutato positivamente e l'agenzia INJUVE di Spagna l'ha posto in lista di riserva con possibilità di ripescaggio |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth – National Agency Romania |
| Titolo progetto | EmpoweringYou – Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila Grupul Pentru Integrate Euroepana –GIE di Geamana, Arger, Romania) |
| Tipologia di attività previste | Scambio di buone prassi su: percorsi, metodi, strumenti per sviluppare e qualificare l'impegno dei giovani in attività di cittadinanza attiva, volontariato e impegno politico. Tra gli strumenti verranno privilegiati l'uso e lo sviluppo di piattaforme informatiche, App per PC e Smartphone. |

| | |
|--|---|
| Totale economico progetto | Euro 201.135,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 29.730,00 |
| Data presentazione | 26 aprile 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Luglio 2016. Esito valutazione positivo, ma sotto la soglia di finanziabilità. N.B. La stessa proposta è stata successivamente revisionata e ri-presentata nella sessione 1 ottobre 2016 ad Agenzia Nazionale UK e finanziata (vedi sopra) |
| Tipologia bando/finanziamento | Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth – National Agency I.NE.DI.VI.M Greece |
| Titolo progetto | Youth2Vol – Youth for Volunteering |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila Kentro Merimnas Oikogeneias kai Paidiou (Family and Chilcare Centre) KMOP Atene - Grecia |
| Tipologia di attività previste | Sviluppare percorsi e strumenti per incrementare il coinvolgimento dei giovani in attività di volontariato, in modo particolare in ruoli di gestione e guida delle organizzazioni delle società civile. |
| Totale economico progetto | Euro 237.500,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 28.550,00 |
| Data presentazione | 31 maggio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Luglio 2016. Valutazione del progetto positiva, progetto inserito in lista di riserva in Grecia |
| Tipologia bando/finanziamento | Rights, equity, and citizenship/Justice programme – Action grants to support national or transnational project sto violence against women and/or children , and on tackling underreporting |
| Titolo progetto | JOINTCOOP – 4 – WOMEN:Italian – Croatian joint transnational cooperation activities and services at supporto f women potential and victims of violence |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila Coop soc. Labirinto Pesaro) |
| Tipologia di attività previste | Per il CSV attività di promozione, comunicazione e messa in rete delle OdV che lavorano già e che potrebbero potenzialmente lavorare sui temi di interesse del bando. |
| Totale economico progetto | Euro 285.000 |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 65.000 |
| Data presentazione | 01 giugno 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Settembre 2016. Esito valutazione progetto positivo, ma sotto il livello di finanziabilità. |
| Tipologia bando/finanziamento | EuropeAid – Raising public awareness of development issues and promoting development education in the European Union – reference 151103/DH/ACT/Multi |
| Titolo progetto | Bridge the gap! Increasing coherence between development cooperation and migration polizie of European Member States contributing to the achievement of SDGs |
| Ruolo CSV | Supporto tecnico in caso di approvazione al capofila Comunità di Sant' Egidio ACAP Roma |
| Tipologia di attività previste | Il progetto in generale mira a sensibilizzare la cittadinanza attraverso campagne di informazione atte a decostruire gli stereotipi su migrazioni e povertà, veicolate attraverso testimonial italiani e stranieri, media e portavoci delle associazioni della diaspora. In particolare il CSV Marche avrà il ruolo di coordinare un'attività di sensibilizzazione verso le OdV e verso i giovani nelle scuole, anche attivando la rete dei CSV Italiani e la rete dei partner europei, essendo il progetto a valenza internazionale. |
| Totale economico progetto | Euro 4.850.000,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Non quantificate in questa fase – Presentata concept note per prima fase di selezione |
| Data presentazione | 01 giugno 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Agosto 2016 esito della valutazione della prima fase negativo. Il progetto non è stato ammesso alla seconda fase della presentazione della full proposal |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | EuropeAid – Non State Actors and Local Authorities” Reference 151103/DH/ACT/Multi/Lot4 |
| Titolo progetto | We in the Neighborhood – strengthening global responsibility il local environments |
| Ruolo CSV | Partner – Capofila Berlin – Neukolln (municipalità di Berlino) |
| Tipologia di attività previste | Il progetto in generale mira a sensibilizzare la cittadinanza attraverso campagne di informazione atte a decostruire gli stereotipi su migrazioni e povertà, veicolate attraverso testimonial italiani e stranieri, media e portavoci delle associazioni della diaspora. In particolare il CSV Marche avrà il ruolo di coordinare un attività di sensibilizzazione verso le OdV e verso i giovani nelle scuole, anche attivando la rete dei CSV Italiani ed la rete dei partner europei, essendo il progetto a valenza internazionale. |
| Totale economico progetto | Euro 5.150.000,00 |
| Risorse a disposizione del CSV | Non quantificate in questa fase – Presentata concept note per prima fase di selezione |
| Data presentazione | 01 giugno 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Agosto 2016 esito della valutazione della prima fase negativo. Il progetto non è stato ammesso alla seconda fase della presentazione della full proposal |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Bando 2016 AICS (Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo) |
| Titolo progetto | Youngle – Una Regione per la Cittadinanza globale” |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila CESTAS) con la rete dei soci del COM e la Regione Marche |
| Tipologia di attività previste | Il progetto in generale mira a sensibilizzare la cittadinanza attraverso campagne di informazione atte a decostruire gli stereotipi su migrazioni e povertà, veicolate attraverso testimonial, media e portavoci delle associazioni della diaspora. In particolare il CSV Marche avrà il ruolo di coordinare un attività di sensibilizzazione verso le OdV e verso i giovani nelle scuole. |
| Totale economico progetto | Euro 450.000 |
| Risorse a disposizione del CSV | Il progetto nella fase di presentazione della concept note non prevedeva la definizione di dettaglio di budget e azioni per ogni singolo partner |
| Data presentazione | Concept note prima selezione 12 settembre 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Esito valutazione pubblicato il 23 novembre da AICS. La valutazione non è stata positiva ed la proposta non è stata ammessa alla seconda fase di selezione. |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Fondo FSE Marche 2014/2020 avviso DDPF 76/IFD del 31 maggio 2016 – IFTS ASSE III PI 10.4 |
| Titolo progetto | Tecnico superiore del Turismo accessibile e sostenibile |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila FONDAZIONE Centro Formazione Manageriale impresa sociale) |
| Tipologia di attività previste | Il CSV Marche, attraverso il suo personale in caso di finanziamento del percorso formativo organizzerà e gestirà moduli di formazione, anche in collaborazione con le OdV del territorio, sulle problematiche e le dinamiche legate alla mobilità, l’ospitalità e l’animazione di soggetti con disabilità. Il CSV Marche ospiterà anche alcuni degli studenti coinvolti nel percorso formativo in stage presso le proprie sedi ed uffici |
| Totale economico progetto | Euro 112.000 |
| Risorse a disposizione del CSV | In questa fase non sono state definite nel dettaglio le ripartizioni di azioni e risorse tra i sette partner di progetto. Saranno dettagliate in caso di finanziamento al momento della costituzione formale di un ATS per la gestione del progetto |
| Data presentazione | 30 Luglio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Novembre 2016 esito della valutazione negativo |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Fondo FSE Marche 2014/2020 avviso DDPF 76/IFD del 31 maggio 2016 – IFTS ASSE III PI 10.4 |
| Titolo progetto | Tecnico in Europrogettazione: Politiche e Programmi per il Sociale (Terzo Settore) |
| Ruolo CSV | Partner (capofila IAL Marche) |
| Tipologia di attività previste | Il CSV Marche con proprio personale in caso di finanziamento si occuperà di organizzare e gestire il modulo formativo inerente il quadro giuridico – normativo delle organizzazioni del Terzo Settore. Il CSV Marche ospiterà anche alcuni degli studenti coinvolti nel percorso formativo in stage presso le proprie sedi ed uffici |

| | |
|--|---|
| Totale economico progetto | Dato non disponibile |
| Risorse a disposizione del CSV | In questa fase non sono state definite nel dettaglio le ripartizioni di azioni e risorse tra i sette partner di progetto. Saranno dettagliate in caso di finanziamento al momento della costituzione formale di un ATS per la gestione del progetto |
| Data presentazione | 30 Luglio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Novembre 2016 esito della valutazione negativo |

| | |
|--|--|
| Tipologia bando/finanziamento | Europe for Citizens – Networks of Towns |
| Titolo progetto | Inclusive Towns for an Inclusive Europe - #InTo_Eu |
| Ruolo CSV | Partner (Capofila comune Ancona) |
| Tipologia di attività previste | Ripresentazione, con revisione sulla base della valutazione ricevuta a seguito della presentazione nella sessione del 1 marzo 2016. Convegni, Seminari, mobilità sui temi dell'integrazione dei giovani svantaggiati contribuendo allo stesso tempo al dibattito sul futuro dell'Europa visto dai paesi della Macro Regione Ionico Adriatica, anche con confronti e scambi di buone prassi con le esperienze maturate nella Macro Regione del Baltico e nella Macro Regione Danubiana. |
| Totale economico progetto | Euro 150.000 euro |
| Risorse a disposizione del CSV | Euro 25.000 euro |
| Data presentazione | 01 settembre 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Dicembre 2016. Esito punteggio positivo ma al di sotto del livello di finanziabilità |

Una nota particolare è necessaria per introdurre il riepilogo del lavoro realizzato nell'ambito del Bando Congiunto: **MIUR/ Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali/ Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dip. della Gioventù** concernente: *“Laboratori di cittadinanza democratica condivisa e partecipata: educazione al volontariato sociale ed all'educazione corresponsabile”* pubblicato il 18 Aprile 2016 con chiusura per la presentazione delle proposte fissata al 24 maggio 2016; bando con una dotazione finanziaria, a livello nazionale di soli euro 450.000 e con la possibilità di presentare progetti con un budget massimo a carico del bando di euro 30.000.

Il bando aveva la particolarità di prevedere obbligatoriamente, per l'ammissibilità delle proposte, la partnership di un CSV in rete con almeno una Scuola Pubblica (unico soggetto che poteva fare da capofila), e con almeno una realtà del Terzo Settore e del Volontariato. Questo quadro “normativo” particolare ha portato le scuole delle Marche, che hanno tentato la progettazione, a doversi obbligatoriamente rapportare con CSV Marche, anche in assenza di precedenti collaborazioni consolidate, con pochissimi giorni a disposizione per condividere idee e percorsi progettuali. Alla fine, delle decine di richieste di presentazione di progetti, giunte da parte di altrettanti istituti scolastici, dopo rinunce ed accorpamenti di idee progettuali, sono stati presentati 12 progetti in partnership con il CSV Marche con il coinvolgimento di 21 Istituti Scolastici e di decine di Organizzazioni di Volontariato e del Terzo Settore di tutte le 5 province della nostra Regione.

In questo quadro complesso, il CSV Marche ha cercato di svolgere un importante ruolo di servizio e di coordinamento tra le diverse realtà territoriali, in una logica inclusiva e di costruzione di nuovi network che potessero andare oltre il bando specifico e guardassero anche alle future opportunità di finanziamento che i fondi del PON Istruzione potranno offrire nei prossimi anni.

La tabella che segue riassume il lavoro realizzato:

| | |
|---|---|
| Tipologia bando/finanziamento | Bando Congiunto MIUR/ Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali/ Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dip. della Gioventù concernente: <i>“Laboratori di cittadinanza democratica condivisa e partecipata: educazione al volontariato sociale ed all'educazione corresponsabile”</i> |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 1 | IPSIA BENELLI PESARO – progetto “Ri – Creazione il Volontariato costruttivo” |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 2 | ISTITUTO SCOLASTICO LICEO MENGARONI PESARO – progetto “Social Café. Laboratorio permanente di cittadinanza responsabile” |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 3 | I.I.S. POLO 3 FANO – progetto “Stand by me, il volontariato nell'era del web 2.0” |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 4 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VANVITELLI, STRACCA, ANGELINI” - progetto “Piano: International life” |
| Istituto scolastico Capofila e | ISTITUZIONE SCOLASTICA IIS ALBERGHIERO E COMMERCIALE “EISTEIN |

| | |
|--|---|
| Titolo progetto 5 | NEBBIA" LORETO – progetto "trasmissioni di legalità" |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 6 | ISTITUZIONE SCOLASTICA IIS "BONIFAZI" RECANATI – progetto "Costruttori di Umana Solidarietà" |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 7 | ISTITUTO D' ISTRUZIONE SUPERIORE "F.FILELFO" TOLENTINO – progetto "Cittadini attivi per il futuro migliore" |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 8 | ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "CARLO URBANI" PORTO SANT' ELPIDIO – progetto "Diversità e incontro" |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 9 | ISTITUZIONE SCOLASTICA LICEO ARTISTICO STATALE "PREZIOTTI –LICINI" FERMO E PORTO SAN GIORGIO – progetto "Cittadinanza democratica e partecipata" |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 10 | ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE "MONTANI" FERMO - progetto "Foto e grafia contro le discriminazioni" |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 11 | ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "FAZZINI – MERCANTINI" GROTTAMMARE – progetto "Volontari e volontarie in costruzione" |
| Istituto scolastico Capofila e Titolo progetto 12 | ISTITUTO TECNICO E PER GEOMETRI "UMBERTO I" – progetto "SBULLONATI laboratorio di consapevolezza per l'inclusione e la solidarietà " |
| Ruolo CSV in tutti i progetti | Partner di progetto in cui sono sempre capofila Istituti Scolastici Pubblici |
| Tipologia di attività previste | Il ruolo del CSV nei progetti è quello di soggetto facilitatore dell'incontro tra scuole e quindi giovani e le OdV del territorio e quello di formatore di insegnanti, volontari e studenti sui tempi legati alla cittadinanza attiva, al volontariato, all'educazione globale ed a percorsi di "peer education" e tutoraggio |
| Dimensione media dei progetti | Euro 30.000,00 |
| Risorse medie a disposizione del CSV per singolo progetto | Euro 3.000,00 |
| Data presentazione | 24 maggio 2016 |
| Data ed esito valutazione (ove disponibile) | Ottobre 2016. Esito negativo per tutti i progetti marchigiani |

Altre attività

Per mantenere e sviluppare le reti ed i rapporti avviati negli anni passati, con realtà e soggetti che svolgono attività di supporto e formazione al volontariato nelle altre regioni italiane o all'estero nei 27 paesi della Comunità Europea e in quelli dei Balcani, il CSV ha partecipato ad eventi, seminari ed incontri, organizzati a livello nazionale ed a livello europeo. In particolare:

- **Capacity Building Conference CEV (Centro Europeo Volontariato)** dal 06 al 08 Aprile 2016 a Bucarest. Il CEV, di cui il CSV delle Marche è socio, è un'organizzazione di terzo livello i cui soci sono strutture di supporto al volontariato provenienti dai 27 paesi dell'UE e da altre regioni europee ed extra europee. L'incontro di Bucarest ha mirato a condividere e confrontarsi in merito alle diverse metodologie utilizzate nella gestione delle organizzazioni no profit, con un focus particolare sulla figura del "Volunteer Manager" e sulle competenze chiave per svolgere al meglio questo ruolo, sempre più importante per il buon funzionamento di tutte quelle realtà complesse, che oggi iniziamo a chiamare in tutta Europa "Imprese Sociali". L'obiettivo era quello di elaborare linee comuni e buone pratiche per migliorare il supporto alle attività di gestione e produttività delle organizzazioni del terzo settore in Europa. L'occasione ha permesso anche di svolgere un efficace net-working per la conoscenza di nuovi soggetti No-profit dell'Area Sud Orientale dell'Europa, che possono essere strategici per lo sviluppo di nuovi percorsi di progettazione e sperimentazione comuni.
- **Erasmus CSVnet:** Nel corso del 2016 CSVnet il coordinamento del CSV italiani, ha proposto un progetto per sostenere esperienze di scambio tra CSV italiani con l'obiettivo di favorire la conoscenza e lo scambio di buone prassi in uso nelle diverse Regioni. Il progetto chiamato ErasmusCSVnet prevedeva due distinte fasi: una prima fase in cui ogni CSV si candidava ad ospitare altri CSV proponendo una o più buone prassi come oggetto di confronto e formazione. Una seconda fase, in cui ogni CSV, sulla base delle offerte di scambio pubblicate nella prima fase, presentava domanda per visitare i CSV di maggiore interesse. A seguito della presentazione da parte del CSV Marche della buon pratica sviluppata nel settore della progettazione nazionale ed europea, sono arrivate bene 7 richieste di scambio, segno che il lavoro svolto da CSV Marche desta interesse da parte degli altri CSV. Alla fine, sulla base delle regole del bando, CSV Marche ha potuto ospitare 3 di queste strutture nel corso del mese di giugno 2016. Nell'ordine sono stati ospiti della struttura del CSV Marche: dal 7 al 10 giugno il CSV di Belluno, dal 15 al 17 giugno il CSV di Genova ed infine dal 23 al 25 giugno il CSV della Regione Friuli Venezia Giulia. Sono state occasioni

interessanti di confronto e conoscenza reciproca, che in particolare, con il CSV di Belluno, che vanta un'esperienza di eccellenza nella presentazione e gestione di progetti di scambio giovanile, ha portato subito alla presentazione di una proposta progettuale condivisa: "Our steps for a better future" presentata e finanziata nella sessione di ottobre di Erasmus +, asse giovani, progetti di mobilità e scambio giovanile che verrà realizzata nel corso del 2017.

- **CEV General Assembly and "PIPE Conference: Promoting Inclusion Preventing Extremism"** che si è svolta come di consueto a Bruxelles il 13 e 14 ottobre 2016. Il 13 ottobre mattina si è svolta l'assemblea dei soci del CEV che ha deliberato sul bilancio di previsione e sul programma di attività 2017. A seguire nel pomeriggio del 13 e nella giornata del 14 si sono tenuti i lavori del PIPE e si è discusso del ruolo che il volontariato può e deve svolgere per evitare che i luoghi comuni su immigrazione e povertà, possano elevare la tensione sociale e la divisione tra le persone; si è dibattuto su come le realtà del volontariato possono svolgere un compito fondamentale nella costruzione di una società più giusta, coesa e aperta all'accoglienza.
- **Disseminazione progetti realizzati negli anni passati sul tema dell'invecchiamento attivo:** il comune di Pescara, nell'ambito del suo percorso di animazione territoriale per il rilancio della programmazione del proprio Piano di Ambito Sociale, ha invitato il CSV Marche ad illustrare le esperienze di progetti realizzati sul tema dell'invecchiamento attivo e del lavoro di rete, riconoscendo le esperienze realizzate dal CSV Marche come innovative e potenzialmente trasferibili. In occasione di tale evento pubblico, svoltosi il 15 novembre scorso, presso la sala consiliare del comune di Pescara, in cui erano presenti rappresentanti degli Enti Locali e del Terzo Settore di tutta la provincia, sono stati illustrati i progetti: Net – Age e il progetto Marche Active Net. Entrambe le esperienze hanno riscontrato interesse e curiosità sia per l'approccio, che per i risultati ottenuti.

3.2.12 Animazione territoriale, reti ed azione politica

Obiettivi e caratteristiche

La finalità generale dell'attività di animazione territoriale del CSV Marche è di sostenere le Odv marchigiane affinché siano in grado di **esercitare al meglio il proprio ruolo politico**, componente prioritaria della loro missione e strumento imprescindibile per un'azione incisiva e trasformativa sulle comunità territoriali di riferimento.

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

- potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale;
- agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;
- coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile finalizzate alla tutela dei beni comuni

A tal fine il CSV si fa carico di creare e/o sviluppare e qualificare **coordinamenti e reti di associazioni di volontariato** per settore di intervento (ove possibile) e territorio di appartenenza, in grado di realizzare azioni e percorsi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi sopra individuati.

Se in una prima fase detti coordinamenti e rappresentanze sono costituiti esclusivamente da associazioni di volontariato, in seguito possono essere allargati, ove il percorso di lavoro lo rende opportuno, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori delle politiche territoriali (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, etc..).

Ogni rete definisce ad inizio anno, sulla base dei bisogni del contesto territoriale ove opera e delle aspettative delle organizzazioni partecipanti, un programma di lavoro che implementa in corso d'anno.

Va sottolineato come il raggiungimento degli obiettivi definiti richiede indubbiamente un percorso lungo e tortuoso, fatto di passaggi intermedi, soste e ripartenze che si snoda obbligatoriamente in una prospettiva pluriennale.

Reti e coordinamenti sono guidati da un facilitatore, individuato e condiviso tra le associazioni appartenenti al gruppo.

Sono organizzati a richiesta idonei percorsi di formazione in merito a temi e questioni di interesse per le singole reti, incontri di confronto e scambio di buone prassi tra le diverse reti attive ed è altresì garantito un accompagnamento costante per coloro che assumono l'incarico di facilitatore/referente delle singole reti.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2016, come già avvenuto nell'anno passato, la riduzione dell'orario di lavoro della struttura tecnica ha comportato un ridimensionamento delle azioni condotte in tale contesto. Ciò nonostante CSV Marche non ha inteso rinunciare del tutto al perseguimento degli obiettivi sopra descritti, che ritiene essere prioritari per la qualificazione e l'efficacia delle azioni del movimento volontario marchigiano. A tal proposito diamo quindi sinteticamente conto delle attività realizzate nei vari contesti territoriali nel relativo documento di sintesi allegato a tale Report di attività.

3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore

L'esperienza maturata negli anni di servizio al volontariato e di attività all'interno del Forum regionale del Terzo Settore ha permesso a CSV Marche di sviluppare un ampio e qualificato know how in tutti i principali ambiti di operatività del mondo delle organizzazioni non profit e di instaurare intense e proficue relazioni con i diversi soggetti e rappresentanze del Terzo Settore operanti nella regione.

Da ciò è nata la volontà di proporsi quale partner affidabile in grado di rispondere ai bisogni manifestati dalle associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, associazioni sportive, enti ecclesiastici, organizzazioni non governative, fondazioni.

I servizi offerti riguardano le aree amministrativo-fiscale, lavoro, bilancio sociale, fundraising, giuridico-legale, organizzazione, formazione, progettazione, marketing e comunicazione.

Tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo determinato sulla base dei contenuti della richiesta formulata.

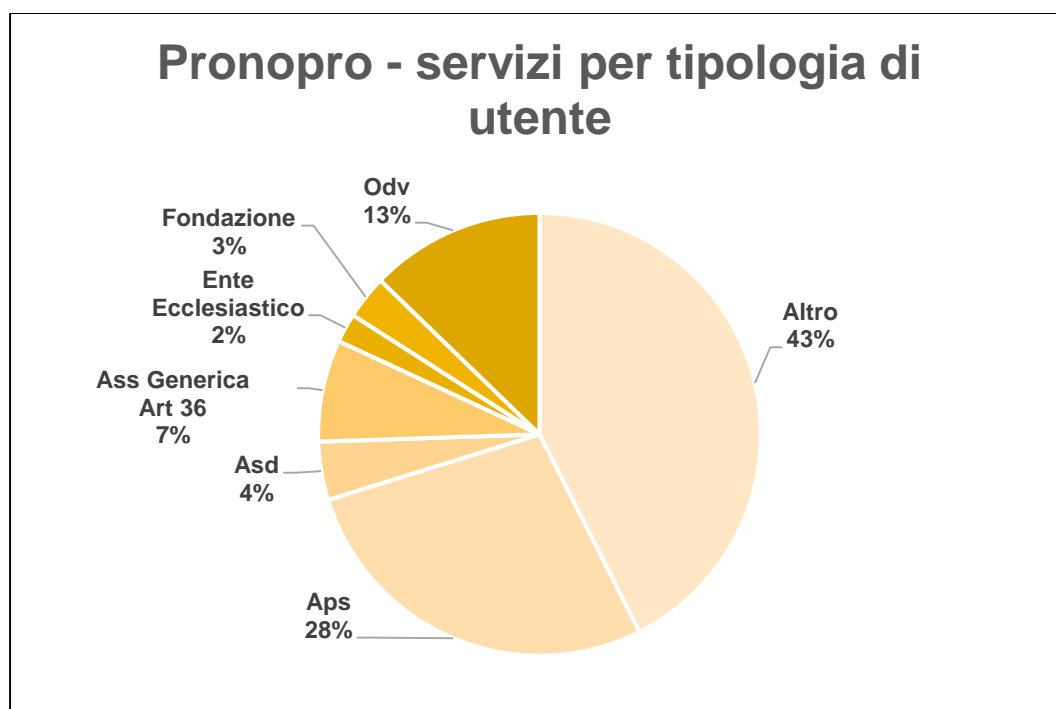
Nel 2016 si è proceduto allo sviluppo di pagine web dedicate ai servizi per il Terzo Settore all'interno del sito del CSV Marche. Le pagine sono state visitate da 4.157 utenti, con quasi 19.685 visualizzazioni.

Da luglio a dicembre sono state poi sviluppate 2 campagne "mirate" su Facebook per promuovere i servizi dell'area amministrativa-fiscale e fundraising (con l'implementazione di 4 minicampagne per ciascuno dei servizi) e più in generale dell'intero progetto. I risultati ottenuti da tali campagne sono i seguenti: quasi 8.000 in media le persone raggiunte da ciascuna delle campagne, più di 24.000 le visualizzazioni medie ottenute dai messaggi promozionali e 440 conversioni al sito in media per ciascuna inserzione.

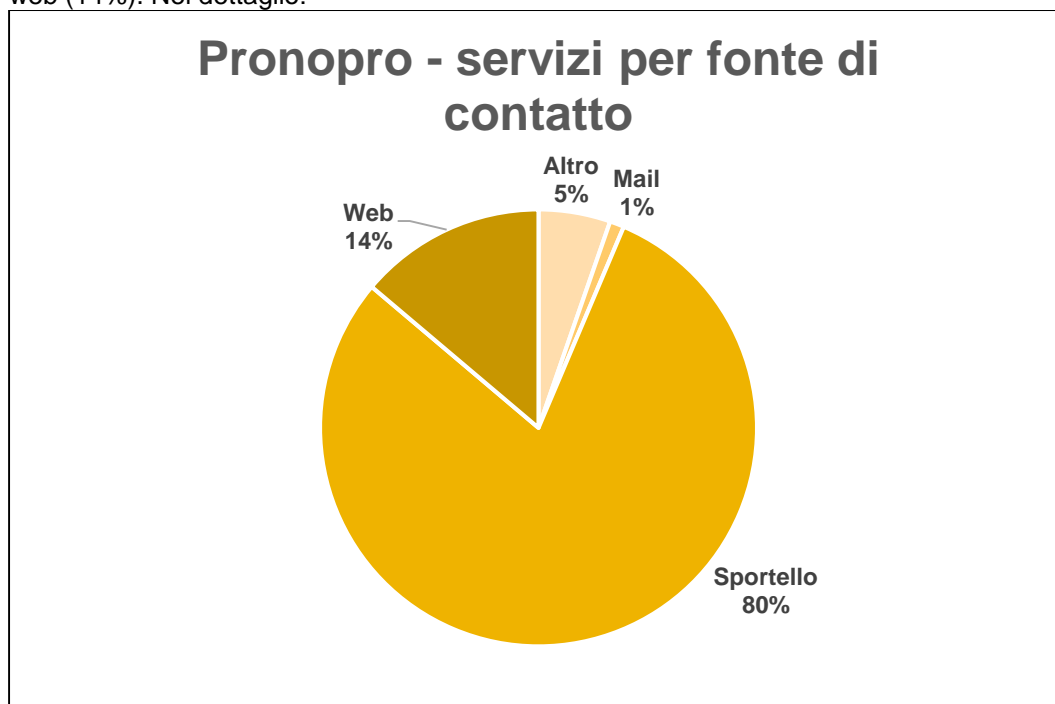
I servizi richiesti nel 2016 sono stati 94. Rispetto al totale dei servizi richiesti, per 56 di essi è seguita la formulazione del relativo preventivo, per i restanti 38 invece non si è provveduto, per diverse ragioni (perché il servizio rientrava tra quelli gratuiti per le odv, per il mancato interesse a procedere oppure perché il servizio veniva svolto in continuità con gli anni precedenti) ad elaborare alcun preventivo. Delle 56 richieste di servizio per le quali è stato formulato il preventivo 29 sono quelle che si sono poi tradotte in un impegno di lavoro effettivo.

Di seguito presentiamo alcune elaborazioni relative ai servizi richiesti e a quelli effettivamente realizzati.

12 sono stati i servizi richiesti da associazioni di volontariato e 82 da enti del Terzo settore, come riportati nel grafico seguente:



La maggior parte delle richieste è pervenuta tramite il contatto con gli sportelli provinciali del CSV (80%) e il web (14%). Nel dettaglio:



69 sono state le richieste di servizi spot relative ad interventi “una tantum” e 25 quelle per servizi continuativi, legati in maniera specifica a consulenza ed accompagnamento amministrativo fiscale, anche attraverso la tenuta della contabilità. Di seguito la distribuzione delle aree di servizio interessate in risposta ai bisogni evidenziati dalle organizzazioni richiedenti:



Questa la distribuzione territoriale dei servizi richiesti per provincia.

Tabella 3.28 – Pronopro - Servizi erogati per area di attività, tipologia di utente ed esito

| Provincia | Utenti contattati | Utenti a cui è stato fatto un preventivo | Contratti |
|-----------------|-------------------|--|-----------|
| Ancona | 37 | 22 | 12 |
| Ascoli Piceno | 15 | 6 | 4 |
| Fermo | 5 | 0 | 0 |
| Macerata | 28 | 21 | 10 |
| Pesaro e Urbino | 9 | 7 | 3 |
| Totale | 94 | 56 | 29 |

Nella tabella seguente riepiloghiamo infine le informazioni essenziali relative ai 29 servizi effettivamente erogati.

Tabella 3.29 – Pronopro - Servizi erogati per area di attività e tipologia di utente

| Tipologia di utente | Aree di attività | | | Totale |
|------------------------------------|------------------------|-------------|------------------|-----------|
| | Amministrativo/fiscale | Fundraising | Giuridico/legale | |
| Associazione di Promozione Sociale | 14 | 0 | 2 | 16 |
| Associazione generica art 36 | 2 | 0 | 2 | 4 |
| Associazione di Volontariato | 5 | 1 | 0 | 6 |
| Fondazione | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Altro | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Totale | 22 | 1 | 6 | 29 |

QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE

4.1 I comportamenti

CSV Marche è consapevole della necessità di assumersi le proprie responsabilità, modificando i comportamenti ad ogni livello per diminuire l'impatto ambientale e realizzare uno sviluppo sostenibile.

L'impatto ambientale determinato in via diretta è principalmente connesso al consumo di energia per l'operatività delle proprie sedi e di carta per l'attività di ufficio e per le pubblicazioni.

Per quanto riguarda l'energia, gli interventi realizzabili per diminuire l'impatto sono molto limitati essendo tutte le proprie sedi in affitto.

Per quanto riguarda la **carta**, vengono adottati comportamenti volti a contenerne i consumi, attraverso:

- il riutilizzo di carta già usata;
- il lavoro "a video", anziché su documenti stampati;
- la drastica diminuzione della stampa dei messaggi di posta elettronica;
- l'utilizzo di una fotocopiatrice in grado di fare in modo automatico le fotocopie fronte-retro e dotata di altri dispositivi utili per il risparmio della carta, quali la possibilità di stampare più pagine su un'unica pagina;

Ulteriori misure sono state adottate relativamente ai **rifiuti**. Nello specifico:

- il riciclo delle cartucce di inchiostro e dei toner delle stampanti e delle fotocopiatrici;
- la raccolta differenziata dei rifiuti in quei territori ove ciò è reso possibile dalle misure adottate dalle amministrazioni locali.