

PIANO STRATEGICO 2014-2015 E PIANO OPERATIVO 2014

*Ogni uomo deve decidere se camminerà nella luce dell'altruismo creativo o nel buio dell'egoismo distruttivo. Questa è la decisione. La domanda più urgente è: "Che cosa facciamo noi per gli altri?"
(Martin Luther King)*

1. IL CONTESTO SOCIO-ECONOMICO GENERALE, IL RUOLO DEL VOLONTARIATO E L'AZIONE DEL CSV

1.1. Il contesto socio economico generale

Le attuali condizioni economiche, politiche e sociali caratterizzate da una diffusa crisi materiale, di coscienza, di valori e di responsabilità sono ormai purtroppo “patrimonio” largamente acquisito da tutti e sul quale non vale tanto la pena soffermarsi. La situazione del nostro paese è resa efficacemente nell'immagine offertaci dal CENSIS: *“un inconscio collettivo senza più legge né desiderio”*.

Una crisi per certi versi inevitabile, considerata la crescita insostenibile e scriteriata a cui abbiamo assistito dal 1989 al 2008 sia a livello di singoli individui o famiglie sia a livello di organizzazioni, in particolari pubbliche, tutti “impegnati” a consumare ben al di là delle rispettive possibilità, “certi” di un accadimento “soprannaturale” che avrebbe sanato gli innegabili errori.

Una crescita che si pensava senza limiti e che ha portato con se anche uno “slegamento” a tutti i livelli e la correlativa distruzione di tanti valori positivi.

Una crisi che non ha certo risparmiato la società marchigiana soprattutto nei suoi comparti più produttivi. Il fenomeno della perdita del lavoro e i rischi di esclusione sociale sono diventati di conseguenza più evidenti e riguardano persone e famiglie che, fino a un recente passato, erano al riparo da rischi di vulnerabilità sociale. A ciò si aggiungono poi ulteriori fattori che non fanno che aggravare l'attuale quadro sociale: si pensi in particolare all'invecchiamento della popolazione marchigiana che colloca la regione ai primi posti in Italia come indice di dipendenza, al processo di indebolimento della famiglia tradizionale incapace ormai di svolgere una funzione efficace di ammortizzatore economico e sociale, ai rilevanti processi di migrazione che la nostra regione ha accolto ed infine alla stretta dei conti pubblici avvenuta a livello nazionale che ha avuto pesanti ripercussioni sulle risorse a disposizione di Regione, Province e Comuni, provocando la riduzione o ancor peggio la chiusura di molti servizi sociali e sanitari pubblici e con essi l'anossia di molte tra le più strutturate realtà del Terzo Settore, coinvolte nell'erogazione di tali servizi.

1.2 Il ruolo del volontariato

Il mondo del volontariato è parte integrante della comunità e come tale non è certo immune dai mutamenti avvenuti nel più ampio contesto sociale ed economico.

Le generali condizioni di sviluppo del volontariato a livello nazionale sono profondamente cambiate rispetto al recente passato. Attualmente, lo scenario è caratterizzato da fenomeni e dinamiche che rendono l'azione del volontariato più difficile. I bisogni ai quali il volontariato si trova a dover rispondere sono molto meno definiti che in passato, le organizzazioni sono molto meno “libere” e più “istituzionalizzate”, la situazione economica non consente più il finanziamento e la stabilizzazione di molte iniziative proposte, che in passato avveniva anche al di fuori della sfera di più diretta influenza del soggetto pubblico. Soprattutto, le spinte sociali verso la partecipazione volontaria si sono molto indebolite: recenti indagini rilevano come l'orientamento volontaristico continua a persistere ma in forme molto più individualizzate rispetto al passato. Le iniziative volontaristiche devono inoltre confrontarsi con una serie di nuovi competitori (ad esempio: associazioni sportive, ricreative, culturali, etc...) che si dimostrano spesso più attrattivi nell'offrire occasioni di gestione del tempo libero e anche di crescita personale degli individui. In alcuni settori e aree geografiche quindi l'attivismo del volontariato si è molto ridotto proprio a causa dei problemi di ricambio non solo di persone ma anche di idee e di nuove proposte

progettuali. Molte associazioni si trovano anche ad affrontare problemi di gestione e organizzazione connessi ai processi di strutturazione e consolidamento dell'azione volontaria. Nel corso degli anni pur non avendo assunto una forma di impresa sociale, diverse associazioni sono infatti arrivate a gestire servizi complessi, con la presenza anche di lavoratori retribuiti. Ciò ha comportato una serie di problemi di gestione e finanziamento non indifferenti che risultano aggravati dall'attuale fase di riduzione dei finanziamenti pubblici. Ed ancora il quadro normativo sia dal punto di vista amministrativo che fiscale, è diventato sempre più complesso. E per finire, il teorico riconoscimento (ormai diffuso) attribuito al volontariato non si è quasi mai tradotto in un conseguente riconoscimento di ruolo. Gli enti pubblici, alle prese con la pesante riduzione delle risorse a disposizione ed al fine di conseguire irrinunciabili economie, stanno affidando al volontariato una serie di servizi anche complessi che prima venivano affidati a soggetti professionalmente più preparati, con evidenti ripercussioni sulla qualità del servizio. Ciò avviene senza una minima attenzione per la missione ed il ruolo del volontariato, alimentando concreti rischi di sostituzione dell'ente pubblico da parte del volontariato, con le strumentalizzazioni che ne derivano. Un volontariato che viene spesso visto come manodopera a costo zero in grado di coprire buchi ed inefficienze delle istituzioni ma di cui non si valorizza adeguatamente la capacità politica di individuazione dei bisogni e di proposta di possibili risposte per rispondere ai problemi della comunità.

Nel contesto marchigiano, così come emerso nel percorso di confronto realizzato in vista della presente programmazione, il volontariato appare ancora frammentato, ripiegato su se stesso, in affanno e poco consapevole della propria potenzialità politica. C'è un generale "avvilimento" delle organizzazioni, che ovviamente riflette quello più generale della cittadinanza e che ha pesanti ripercussioni sui progetti realizzati dal volontariato e sulle "energie" ad essi destinate. In un momento storico dove sono diminuite le già scarse risorse a disposizione, bisogno espresso e lamentato in tutti gli incontri svolti, le associazioni si trovano a fronteggiare una domanda sempre crescente di servizi e supporti, figlia chiaramente delle difficoltà economiche generate dalla crisi attuale. Si fa sempre più fatica a rispondere a tutte le richieste che pervengono costantemente e ciò ha riflessi anche sulla gestione delle attività quotidiane che vengono portate avanti con un ritmo sempre più incalzante, quasi forsennato, che talvolta si riflette sulla qualità delle prestazioni offerte ma soprattutto fa perdere "contatto" con quelli che sono i fondamentali valori dell'azione volontaria, finanche a snaturarne la missione istituzionale.

1.3 L'azione del CSV

In questo complesso e difficile quadro, mutante e poco prevedibile, si colloca il ruolo e la missione del Centro di Servizio per il Volontariato, chiamato ad affrontare le difficoltà dell'attuale fase storica con una prospettiva strategica di programmazione delle proprie attività.

La drastica riduzione dei fondi rivenienti dalla legge 266/91 impone al CSV ed alle associazioni di volontariato tutte una riflessione attorno alla necessità di un ripensamento del proprio ruolo e della propria funzione. Un CSV che insieme alle associazioni di volontariato tutte deve imperativamente rendersi protagonista di un percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche che scongiurino un rilevante impoverimento della sua azione a beneficio del volontariato e che dovrà sempre più "assuefarsi" all'idea di assumere la veste di un'impresa sociale che si misura in un contesto non protetto, aperto e fluido, ricco di potenziali opportunità ma allo stesso tempo foriero di criticità da fronteggiare. Un CSV che insieme a tutto il Terzo Settore assume a tutti gli effetti un ruolo di agente di sviluppo locale, sempre più richiesto rispetto al passato, che reca con se prospettive ambiziose ed allo stesso tempo impegni onerosi.

In tale contesto un imperativo d'obbligo per il CSV riteniamo sia ancora quello di "dare e far ritrovare fiducia" alle realtà del volontariato marchigiano sostenendole nello scovare quelle energie necessarie a vincere e superare le difficoltà presenti e guardare al futuro con rinnovato ottimismo.

Come ci ricordava due anni fa, messaggio ancora attualissimo, il Presidente della Repubblica Napolitano però *"Stiamo attenti, dare fiducia non significa alimentare illusioni; non si dà fiducia e non si suscitano le reazioni necessarie, minimizzando o sdrammatizzando i nodi critici della realtà, ma guardandoli in faccia con intelligenza e con coraggio. Il coraggio della speranza, della volontà e dell'impegno. Dell'impegno operoso e sapiente, fatto di spirito di sacrificio e di massimo slancio creativo e innovativo"* (Rimini 21 agosto 2011)

In questo muoverci verso terre incognite sono proprio le ultime parole del presidente Napolitano "intelligenza, coraggio, speranza, volontà, impegno operoso e sapiente, sacrificio, creatività ed innovazione" che devono rappresentare il faro della nostra rotta.

Una rotta che dovrà mirare sempre allo sviluppo ed alla qualificazione dell'azione di sostegno che il CSV garantisce al volontariato, affinché l'azione dello stesso sia sempre più efficace nell'aumentare il benessere delle comunità territoriali di riferimento e sia capace di affrontare e vincere alcune sfide, decisive per il progresso dell'azione volontaria:

1. Il volontariato deve essere capace di custodire i propri valori (gratuità, impegno, stile di vita, solidarietà, sussidiarietà), agendo senza la presunzione di avere la verità in mano e con la consapevolezza dei propri limiti ma anche delle proprie potenzialità;
2. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di esprimere una strategia comune di partecipazione e di intervento nel rapporto con gli altri soggetti territoriali (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..) al fine di ideare e realizzare iniziative comuni che abbiano un significativo impatto sulle comunità territoriali;
3. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di fornire un contributo strategico nell'affrontare le problematiche emergenti, mettendo a disposizione persone, esperienze, capacità di mobilitare risorse, ma anche e soprattutto, riflessioni e idee per cercare di fornire risposte ad istanze provenienti dalle comunità territoriali;
4. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di attivare virtuosi circuiti generatori di cittadinanza attiva e responsabile, anche finalizzati alla tutela dei beni comuni;
5. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di costruire relazioni di fiducia che conservi i valori anche al fine di ricreare un tessuto di solidarietà di base, sempre più importante in una società attraversata dal rischio dell'atomizzazione e dell'individualismo.
6. Il volontariato deve essere capace di "lasciare spazio ai giovani" che significa coinvolgerli in cose concrete piuttosto che in sterili dibattiti, affidare loro compiti e responsabilità controllando da lontano "a fari spenti", accettare qualche "incidente di percorso" ed infine essere pronti a farsi da parte per far posto a chi potrebbe avere una nuova mentalità ed un nuovo modo di agire ma che può favorire un rinnovato entusiasmo ed un futuro a preziose esperienze di solidarietà.
7. Il volontariato deve essere "scomodo, indigesto, antipatico", sintomi indiscutibili di un ruolo politico esercitato con consapevolezza ed efficacia.

Pensiamo che il volontariato debba sentirsi di più addosso la responsabilità dell'attuale momento e del contributo che può garantire per il benessere delle comunità ove opera. Il volontariato è ingrediente essenziale, irrinunciabile e prezioso per guardare al futuro della nostra regione. Il capitale umano e sociale generato e moltiplicato dalle organizzazioni di

volontariato è infatti lievito per sviluppare comunità territoriali forti, coese, solidali e generatrici di speranze. Le organizzazioni tutte - laiche e cattoliche, socio-assistenziali, sanitarie, di tutela dei diritti, ambientaliste, ricreativo-culturali, etc. - sono parte significativa di quel "capitale umano e sociale", ma anche economico e culturale che può aiutarci a guardare negli occhi la crisi, e superarla per accompagnarci verso un nuovo progresso.

"Progresso", si badi bene, e non "sviluppo". Quest'ultimo infatti, nell'immaginario comune è misurabile principalmente nel prodotto interno lordo (Pil), ma è una rappresentazione che ci va stretta. Un'accusa mossa anche da Bob Kennedy che nel 1968, prima di essere assassinato, in un memorabile discorso sostenne che il Pil *"non comprende la bellezza della nostra poesia o la solidità dei nostri matrimoni, l'intelligenza delle nostre discussioni [...] Misura tutto, in breve, eccetto ciò che rende la vita meritevole di essere vissuta e può dirci tutto sull'America, eccetto se siamo orgogliosi di essere americani"*.

2. IL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE

2.1 *Gli obiettivi*

In generale la pianificazione rappresenta il modo attraverso il quale le organizzazioni affrontano il problema dell'adozione di una prospettiva strategica dello sviluppo delle proprie attività. Il principio base della pianificazione è quello dell'analisi sistematica, quale ingrediente fondamentale del successo di un'organizzazione. E' vero che possono verificarsi diversi accadimenti od imprevisti che rendono la programmazione non adeguata o oggetto di necessari adattamenti e che alcune decisioni importanti per le organizzazioni sono anche l'esito di intuito, creatività o fortuna. Tuttavia senza il supporto di un'analisi sistematica e di una metodologia predefinita, la maggior parte dei processi di sviluppo strategico sarebbero caotici e governati dalle contingenze e sovente destinati al fallimento.

Riguardo alle attività di un CSV, gli scopi della programmazione possono in particolare ricondursi ai seguenti:

- innanzitutto, essa aiuta a fare chiarezza sugli obiettivi e le priorità che si intendono perseguire. Basandosi su un'analisi sistematica delle condizioni in cui il volontariato opera e delle opportunità e dei vincoli al suo sviluppo, la programmazione permette di organizzare le informazioni raccolte, individuare i problemi più rilevanti da affrontare, dosare le risorse in relazione al raggiungimento dei risultati e definire ordini di priorità nella sequenza degli interventi;
- in secondo luogo, la programmazione consente di definire un percorso di medio lungo periodo e quindi una ben precisa rotta, evitando così di disperdere energie nella gestione di problematiche occasionali e contingenti. La definizione di obiettivi di medio-lungo periodo tende infatti a incoraggiare un impegno continuativo verso il perseguimento dei fini prefissati. Essa può aiutare anche a rompere gli schemi mentali che fissano il focus delle attività sulla singola annualità di lavoro permettendo in tal modo anche lo sviluppo di idee di maggior respiro, che prendono forma in un arco temporale più lungo;
- in terzo luogo, la programmazione è uno strumento che permette di aumentare la coerenza del processo decisionale attraverso l'applicazione di un metodo analitico basato sull'individuazione delle diverse variabili in campo e la valutazione ragionata delle opzioni di scelta alternative;
- infine, la programmazione favorisce oltre ad un aumento di efficienza anche un incremento di efficacia perché la valutazione più puntuale dei problemi da affrontare e delle strategie e delle azioni da adottare, per rispondere ai problemi individuati, permette di migliorare anche i risultati e gli esiti delle attività svolte.

2.2 *La metodologia ed il percorso seguito*

L'obiettivo del percorso è stato quello di costruire un piano strategico pluriennale valido per gli anni 2014 e 2015, corredato da un piano operativo valido per le singole annualità. Tale piano è stato costruito in modo coerente con le attuali esigenze di sviluppo del volontariato e con il mandato e la funzione istituzionale dei CSV e seguendo le linee guida elaborate da CSVnet.

Il processo di pianificazione si è articolato nelle seguenti fasi:

1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV, sulla scorta del modello di pianificazione già utilizzato - luglio 2013;
2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV – ottobre 2013;
3. stesura del piano di sviluppo strategico 2014-2015 e del piano operativo 2014 – novembre 2013;
4. discussione e approvazione da parte della presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV – novembre 2013;
5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2014 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV – novembre 2014;
6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge – novembre 2014.

Di seguito si forniscono maggiori dettagli esplicativi in relazione alle fasi del processo di pianificazione sopra citate.

1. La definizione del percorso operativo di pianificazione

La prima fase del processo ha riguardato la definizione e la successiva approvazione da parte del Consiglio Direttivo del percorso operativo di programmazione. Il modello di programmazione adottato enfatizza una prospettiva di programmazione di medio-lungo periodo incentrata sulla consultazione e partecipazione dei portatori di interesse di riferimento, in primo luogo delle associazioni di volontariato.

2. La definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV

La seconda fase è stata finalizzata a definire il quadro dei principali problemi e delle aspettative di sviluppo del volontariato regionale. Essa costituisce pertanto il cuore del processo di programmazione e racchiude le attività salienti per il raggiungimento di tale obiettivo. Tale fase si è concretizzata attraverso tre tipi di attività:

- a) la prima attività aveva 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 e il volontariato. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione dei dati e delle indicazioni esistenti in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale.
- b) la seconda 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 nel 2014 sono stati realizzati 12 focus groups in tutto il territorio regionale. Complessivamente hanno partecipato 87 OdV locali. Per ampliare ulteriormente i tassi di rappresentatività delle OdV coinvolte nel processo di programmazione è stato elaborato ad hoc un questionario on-line, del quale sono state informate, via mail, tutte le OdV marchigiane di cui disponiamo di un valido indirizzo e-mail. Il questionario è stato gestito dal CSV nella formulazione delle domande e nell'analisi dei risultati emersi, mentre la costruzione dello strumento e la somministrazione dello stesso è stata

affidata ad una società esterna specializzata nella realizzazione di ricerche, indagini di mercato e sondaggi. Anche nel questionario si è cercato di mantenere la prospettiva del rapporto di continuità tra bisogni e domande espresse dal volontariato e ruolo del CSV. Le OdV che hanno fornito una risposta al questionario sono state 453, pari al 36% di quelle destinatarie dell'indagine, contro le 359 della precedente rilevazione. La percentuale dei rispondenti tocca livelli poche volte raggiungibili in indagini del genere ed è significativa del senso di appartenenza e partecipazione che le associazioni di volontariato marchigiane sentono rispetto al CSV ed alla presente fase di programmazione.

- c) la terza 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 10 soggetti. Il focus group con gli stakeholder è stato incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV e sulle possibili relazioni di collaborazione da sviluppare o da instaurarsi tra l'ente di appartenenza dello stakeholder e le associazioni di volontariato. Di seguito la sintesi di quanto emerso nell'incontro in parola:

Nell'attuale contesto appare sempre più opportuno costruire "una linea di resistenza" in fatto servizi minimi da garantire e relazioni da mantenere al di sotto della quale nessuna amministrazione comunale scenda. Il lavoro sociale oggi è infatti sempre più basato sull'emergenza e sull'improvvisazione ed è evidente l'impossibilità di costruire una strategia di lunga durata. Da ciò diventa necessario ed imprescindibile evitare di concentrarsi solo sulla logica del fare e ridare valore all'azione di programmazione ed alle occasioni di riflessione e pensiero, le cui risultanze possano essere messe a disposizione dei decisori politici del welfare. In tale contesto obiettivo dichiarato dovrà essere quello di costruire un welfare sincronizzato ed integrato dove si rivaluti la funzione ed il ruolo dei tavoli di partecipazione ma dove soprattutto si recuperi il terreno perso, ripartendo dai reali problemi della comunità di riferimento.

E' stato altresì sottolineato il rischio di un uso strumentale del volontariato da parte del sistema pubblico in una prospettiva di impropria sussidiarietà sostitutiva. In tale contesto si ritiene indubbiamente opportuno lavorare per definire i limiti dell'integrazione tra pubblico e privato ed individuare il quadro di una "giusta" sussidiarietà.

Un'ulteriore riflessione è emersa a proposito dell'esperienza del Forum regioale come collante delle organizzazioni del Terzo Settore marchigiane. Sono le organizzazioni del Terzo Settore che devono incalzare e stimolare gli enti pubblici perché si riappropriino della loro funzione di programmazione. Occorre favorire una maggiore integrazione tra le varie componenti del Terzo Settore ed in particolare tra cooperazione sociale e volontariato ma soprattutto è necessario valorizzare sempre di più il ruolo politico del Terzo Settore. Ed a tal proposito è stato espresso un rammarico relativo al fatto che ci sono organizzazioni e persone molto meno "importanti" del Forum regioale del Terzo Settore che però sono molto più ascoltate ma non tanto per i contenuti espressi quanto per l'adozione di una modalità di scontro frontale con l'interlocutore, che oggi purtroppo sembra più pagare rispetto alla logica del dialogo e della costruzione di risposte condivise.

Infine è stato condiviso un richiamo alla necessità di cogliere l'opportunità della progettazione europea e di incidere sulla programmazione dei relativi fondi.

3. La stesura della prima bozza di piano

La terza fase si è concretizzata nella stesura da parte della direzione e dello staff di una preliminare

bozza di piano strategico e operativo da discutere con la presidenza e il Consiglio Direttivo del CSV. Tale bozza di piano conteneva tutti gli elementi raccolti e elaborati nelle fasi precedenti e si prefiggeva di costituire una sintesi condivisa e mirata del progetto di sviluppo del CSV a favore del volontariato e della comunità territoriale locale, per l'anno 2014.

4. La stesura definitiva del piano

La quarta fase è consistita in una serie di momenti di confronto e condivisione, della bozza di cui sopra, con la presidenza del CSV e i membri del Consiglio Direttivo, al termine dei quali c'è stata l'approvazione formale del documento da parte del Consiglio Direttivo. Il documento emerso costituisce dunque l'esito di un lavoro che ha visto parte politica e parte tecnica del CSV collaborare in modo sistematico e costante alla costruzione del piano, dando luogo a un documento che incorpora le linee guida politiche e i contenuti tecnici adeguati a tradurre le stesse in pratica, nel modo più efficiente ed efficace possibile. A seguito di tali confronti e interazioni è stata redatta la versione definitiva successivamente sottoposta alla discussione ed approvazione dell'Assemblea. Tale ultima versione ha altresì tenuto conto degli elementi di riflessione formulati 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 2014 del Centro di Servizio per il Volontariato della regione Marche"

IL PIANO STRATEGICO

1. LA MISSIONE, L'IDENTITÀ ED I VALORI DEL CSV

Il CSV è soggetto a disposizione di tutto il volontariato del territorio regionale, che lo ha costituito, lo indirizza e lo governa. Una delle particolarità del sistema CSV è che la missione si evince sostanzialmente da una previsione normativa frutto della lettura autorevole fatta, a suo tempo, dal legislatore in riferimento al contesto che si voleva regolamentare, e si definisce poi attraverso un'analisi approfondita delle condizioni di sviluppo del volontariato marchigiano in relazione ai vincoli e alle opportunità di contesto, ai bisogni, alle aspettative e alle risorse del territorio. Stante ciò, la missione del CSV può essere declinata nelle seguenti finalità generali:

1. *Sviluppare e qualificare le organizzazioni di volontariato marchigiane* affinché esse siano in grado nel proprio territorio di leggere i bisogni, rappresentare le istanze dei soggetti deboli, interagire con gli altri interlocutori ed offrire risposte alla comunità. Il sostegno per qualificare l'azione delle singole OdV avverrà sempre in relazione al senso dell'azione del volontariato, al contesto in cui opera, alle cause dei problemi che il volontariato affronta ed in definitiva al cambiamento che il volontariato deve e può generare.
2. *Sostenere il volontariato nelle sfide che si trova ad affrontare, adottando strategie di intervento* mirate non solo ad alleviare le difficoltà contingenti delle associazioni, ma bensì in grado di promuovere lo sviluppo di competenze diffuse che possano contribuire a consolidare ed accrescere l'autonomia delle diverse realtà associative.
3. *Promuovere la diffusione della cultura della solidarietà.*

Perseguire tali finalità generali non può realizzarsi in via esclusiva attraverso il confronto e la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma può e deve implicare anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi da parte del CSV. E ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un Centro di Servizio: non limitarsi solo a seguire pedissequamente 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, in grado di permettere alle organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di sviluppo.

CSV Marche ha fatto propri, in particolare, i seguenti riferimenti valoriali:

- 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. Un'organizzazione che promuove valori deve infatti essere essa stessa una

- struttura esemplare dal punto di vista della loro attuazione;
- 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...).

CSV Marche si riconosce poi 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.

2. PROBLEMATICHE E BISOGNI DEL VOLONTARIATO MARCHIGIANO

Al 30 giugno 2013, le OdV presenti su tutto il territorio regionale ammontano complessivamente a 1.626¹ unità, di cui si danno maggiori dettagli nella tabella che segue.

Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

Provincia	N. Odv	% su totale	Cittadini per Odv
Ancona	512	31%	925
Ascoli Piceno	242	15%	869
Fermo	163	10%	1.072
Macerata	317	19%	1.007
Pesaro e Urbino	392	24%	925
Totale	1.626	100%	948

Per svolgere il proprio ruolo, coerente con la Costituzione (art. 118 bis sulla sussidiarietà) e con il mandato legislativo della L. 266/91 il volontariato regionale deve affrontare tuttavia una serie di sfide e bisogni che sono stati esplicitati in modo diretto dalle sollecitazioni raccolte negli incontri di cui si è dato conto più sopra.

In presenza di scarsità di risorse che è la condizione data e contingente per il CSV non tutte le istanze e problematiche individuate possono essere soddisfatte. E' necessario pertanto stilare una graduatoria delle domande prioritarie, a cui dare risposte adeguate e puntuali. Le priorità si definiscono appunto come gli obiettivi che si intendono raggiungere in un determinato arco temporale attraverso un insieme di strategie correlate. Il concetto stesso di priorità indica che non tutti gli obiettivi possono essere posti sullo stesso piano e questo è tanto più vero quanto più le risorse disponibili sono scarse.

Va comunque precisato come non è stato necessario selezionare particolari priorità tra tutti i bisogni rilevati, in quanto il lavoro di scrematura e di selezione è già avvenuto nel confronto con le associazioni di volontariato e gli altri interlocutori interessati.

Le priorità espresse dal volontariato e che il CSV ritiene quindi debbano orientare la propria futura azione sono di seguito illustrate, in ordine sequenziale e non di importanza.

- 1. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia.** Tale bisogno per certi versi scontato e da sempre manifestato dal volontariato, non solo marchigiano, assume particolare rilevanza in un periodo ove a fronte di risorse che scarseggiano le associazioni marchigiane si trovano a fronteggiare un numero di richieste e di impegni sempre crescente in quantità e complessità. Diventa quindi essenziale implementare percorsi che possano favorire l'acquisizione, in capo alle associazioni, di conoscenze e competenze utili a garantire una efficiente gestione delle attività realizzate e ad elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie. In tale contesto diventa altresì fondamentale mettere a disposizione

¹ Alcune di queste sono articolate sul territorio con sedi secondarie che ammontano complessivamente a 113.

delle stesse associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative.

2. **Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio.** Tale bisogno nasce da una precisa carenza del volontariato marchigiano, evidenziatesi in maniera chiara e forte nel processo di concertazione realizzato e cioè l'insufficiente capacità del volontariato di "fare rete" al suo interno e con il più ampio sistema degli attori pubblici e privati del territorio, percorso divenuto nell'attuale momento storico, ancor più irrinunciabile per un efficace ed efficiente soluzione dei problemi affrontati ed anche per la sopravvivenza di molte realtà associative. Nonostante infatti siano state avviate importanti iniziative finalizzate a favorire il lavoro di rete e l'integrazione dell'azione volontaria permangono ancora elevati livelli di frammentazione dovuti all'autoreferenzialità che rappresenta un severo ostacolo sulla via di sinergiche collaborazioni sia tra le organizzazioni di volontariato, sia tra il mondo del volontariato ed altri soggetti territoriali quali la scuola, le imprese, le altre organizzazioni del terzo settore e le pubbliche istituzioni.
3. **Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche.** Tale bisogno si riconnette a due precise evidenze. Da una parte le istituzioni pubbliche spesso "tentate" ed a maggior ragione nell'attuale momento storico a vedere nel volontariato solo un prezioso alleato in grado di svolgere alcuni importanti servizi e talvolta capace di sostituirsi egregiamente alle istituzioni, senza riconoscere ad esso quell'indubbio patrimonio culturale ed intellettuale di valori, saperi, idee e proposte. D'altra parte anche lo stesso mondo del volontariato non ha una sufficiente consapevolezza della necessità di assumere e svolgere una funzione politica nella propria comunità territoriale di riferimento che si affianchi, fino talvolta a prevalere, alle più concrete azioni di risposta ai problemi sociali.
Il volontariato è infatti chiamato a verificare continuamente che le iniziative che si realizzano vadano nella direzione di rimuovere le cause dei bisogni e delle marginalità, evitando che la sua azione rimanga a livello di puro servizio assistenzialistico, secondo la logica della beneficenza. Ciò significa rifiutare il semplice ruolo di ammortizzatore sociale o tappabuchi delle deficienze ed inefficienze delle istituzioni per divenire un soggetto attivo e propositivo nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi sul territorio, in concorso con gli altri attori coinvolti, assumendo quel ruolo politico di portatori di istanze, segnalatori di disservizi ed inefficienze e rilevatori dei bisogni inespressi, in particolare dalle categorie di cittadini più deboli ed emarginate.
4. **Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali.** Il problema del reclutamento e dell'accoglienza di nuovi volontari, in particolare giovani, rappresenta oggi un nodo cruciale che rischia di mettere in crisi molte esperienze associative. Diventa quindi prioritario dotare le organizzazioni di quelle competenze e abilità specifiche per affrontarlo. E' vero che talvolta i giovani non sono in grado di garantire continuità di impegno presi come sono dai loro interessi e dalla scontata instabilità generata dalla fragilità dei loro sogni, ma è altrettanto vero che l'ingresso di nuove risorse umane giovani è l'unica via per assicurare un comunque necessario ricambio della dirigenza nelle associazioni e per "innovare" le attività delle

stesse, garantendo che il fiume del volontariato possa continuare ad irrigare terreni aridi ed assetati. In tale contesto dagli incontri con le associazioni è emersa anche una serena autocritica, che allo stesso tempo può essere vista come una richiesta di supporto da parte delle associazioni, che riguarda l'incapacità di gestire come si dovrebbe un giovane volontario e soprattutto "fargli e lasciargli spazio".

E' stato altresì rilevato come la comunità territoriale denoti una scarsa sensibilità ai valori ed all'azione del volontariato, acuita dalla crisi economica e sociale che ci ha fatto ripiegare sui nostri meri interessi personali. Per raggiungere gli obiettivi sopra richiamati diventa quindi necessario promuovere un'azione mirata ma diffusa di sensibilizzazione della comunità tutta attorno ai valori della solidarietà ed alla missione del volontariato al fine di creare una comunità più solidale, humus indispensabile per la nascita di nuove disponibilità volontarie ed in ogni caso di cittadini responsabili. Tale esigenza è tanto più forte quanto più è concreto il rischio che all'opinione pubblica arrivino messaggi poco coerenti con il senso dell'azione volontaria, che ne mistificano i suoi valori identitari.

5. **Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali.** Accanto ai bisogni di prospettiva si è rilevato un bisogno di natura più contingente e proiettato nel breve periodo che è relativo alla necessità, manifestata dalle associazioni, di disporre delle necessarie competenze e strumenti per assicurare uno svolgimento efficace ed efficiente delle principali funzioni connesse alla gestione ordinaria delle attività associative quali: programmazione ed organizzazione delle attività, amministrazione, elaborazione progetti, marketing e comunicazione, etc...L'obiettivo diventa quindi quello di dotare le associazioni di competenze più adeguate ad affrontare problemi gestionali, oggettivamente più complessi che non in passato ed indispensabili per assicurare il buon funzionamento delle organizzazioni stesse.
6. **Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio.** Tale obiettivo discende da una precisa consapevolezza, condivisa nel confronto con le associazioni di volontariato, e relativa ad una doverosa assunzione, da parte del CSV, di un ruolo di volano di percorsi di sviluppo territoriali che vanno ben al di là della sola erogazione di servizi e prestazioni al volontariato. Ciò anche ipotizzando, in specifiche occasioni e rispettando precise condizioni, una possibile assunzione di un ruolo di rappresentanza delle istanze del volontariato marchigiano. A tal proposito è infatti parso evidente come al CSV sia riconosciuto sempre più un ruolo di agente di sviluppo locale che può favorire la costruzione di reti con gli altri soggetti territoriali (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..) al fine di ideare e realizzare iniziative comuni che abbiano un significativo impatto sulle comunità territoriali. Collegata a tale bisogno emerge l'esigenza di individuare nuovi ed aggiuntivi canali di finanziamento che possano garantire la sostenibilità economica delle azioni ed iniziative del CSV, nel contempo prevedendo nuove modalità di erogazione degli attuali servizi e prestazioni che ottimizzino l'uso delle risorse impiegate.

Fig. 1 I problemi ed i bisogni emergenti

A	Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia	3,7
	A.1) Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,8
	A.2) Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,6
B	Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	3,5
	B.1) Collaborazione dell'associazione con gli enti pubblici e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	3,7
	B.2) Collaborazione dell'associazione con le altre organizzazioni di volontariato del territorio	3,6
	B.3) Collaborazione dell'associazione con altre organizzazioni senza fini di lucro non di volontariato (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, etc...)	3,3
C	Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	3,5
	C.1) Riconoscimento dell'associazione nei confronti delle istituzioni pubbliche	3,7
	C.2) Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2
D	Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali	3,4
	D.1) Un maggior numero di volontari	3,7
	D.2) Volontari attivi più preparati e qualificati	3,5
	D.3) Gestione dei volontari (accoglienza, gestione e motivazione)	3,2
	D.4) Ricambio della dirigenza	2,8
E	Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali	3,3
	E.1) Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3,4
	E.2) Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3,3
	E.3) Promozione dell'attività dell'associazione	3,8
	E.4) Locali e spazi fisici adeguati	3,2
F	Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	

3. LE STRATEGIE

Le strategie costituiscono le linee di azione che un'organizzazione si propone di implementare per raggiungere i bisogni prioritari sopra individuati. Nella definizione delle strategie occorre tener conto delle minacce e delle opportunità dell'ambiente esterno e dei punti di forza e debolezza interni al CSV.

Riteniamo in via generale che nell'attuale contesto storico l'azione del CSV dovrà in particolare concentrarsi su quelle organizzazioni in grado di intraprendere virtuosi percorsi di crescita e qualificazione, stimolando in queste la consapevole assunzione di un ruolo d'avanguardia sociale e culturale del volontariato. Tale scelta non può essere valutata con la quantità e tangibilità dei risultati e con gli esiti di breve periodo.

Ciò non vuol dire comunque trascurare le essenziali istanze avanzate dalle piccole o piccolissime realtà di volontariato, incapaci di intraprendere tali percorsi, a cui vanno comunque assicurati nel contempo alcuni basilari servizi.

Il "compromesso vincente" sarà indubbiamente quello di tarare "prodotti e servizi" sulla base delle potenzialità delle odv richiedenti.

Di seguito presentiamo un quadro di sintesi delle strategie delineate per raggiungere i bisogni prioritari descritti nel paragrafo precedente:

- A. **Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia.**
 - a. Implementare percorsi in grado di garantire alle associazioni conoscenze e competenze utili per una efficiente gestione delle attività realizzate e per elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie;
 - b. Mettere a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative.
- B. **Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio.**
 - a. Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio al fine di realizzare progetti condivisi in risposta ai bisogni della comunità;
 - b. Favorire e promuovere nelle associazioni la piena assunzione di una cultura della "rete" in grado di superare i fattori che ne ostacolano la necessaria diffusione.
- C. **Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche.**
 - a. Promuovere e supportare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici;
 - b. Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni;
 - c. Coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile, riguardanti in particolare la tutela dei beni comuni;
 - d. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;

- D. Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali.**
- Garantire percorsi di formazione e accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari;
 - Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni;
 - Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate anche ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato.
 - Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni;
- E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali.**
- Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative;
 - Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti;
 - Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;
 - Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica (sedi ed attrezzature);
- F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio.**
- Promuovere accordi con i diversi soggetti territoriali finalizzati alla costruzione di "patti territoriali" per l'implementazione di virtuosi processi di sviluppo delle comunità di riferimento;
 - Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV;
 - Incrementare la base associativa di CSV Marche e sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV
 - Avviare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni;
 - Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV.
 - Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse.

Fig. 2 I bisogni e le strategie

Bisogno	Strategie
A. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Implementare percorsi in grado di garantire alle associazioni conoscenze e competenze utili per una efficiente gestione delle attività realizzate e per elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie ➔ Mettere a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative
B. Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio al fine di realizzare progetti condivisi in risposta ai bisogni della comunità ➔ Favorire e promuovere nelle associazioni la piena assunzione di una cultura della "rete" in grado di superare i fattori che ne ostacolano la necessaria diffusione
C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Promuovere e supportare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici ➔ Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni ➔ Coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile, riguardanti in particolare la tutela dei beni comuni ➔ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato
D. Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Garantire percorsi di formazione e accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari ➔ Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni ➔ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate anche ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato ➔ Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni

Bisogno	Strategie
<p>E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative ➔ Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti ➔ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato ➔ Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica (sedi ed attrezzature)
<p>F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Promuovere accordi con i diversi soggetti territoriali finalizzati alla costruzione di "patti territoriali" per l'implementazione di virtuosi processi di sviluppo delle comunità di riferimento ➔ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV ➔ Incrementare la base associativa di CSV Marche e sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV ➔ Avviare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni ➔ Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV ➔ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse

4. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il sistema di valutazione che si intende mettere in campo per l'annualità 2014 risponde a sei grandi obiettivi:

1. La valutazione di legittimità finalizzata a capire se e quanto la gestione del CSV ha rispettato quel complesso di norme e regole che disciplinano l'azione dei CSV. Saranno raccolti quindi quei dati ed informazioni che ci permetteranno di rispondere agli interrogativi di riferimento ma anche aspetti concernenti la *governance*, intesa in una prospettiva allargata che coinvolge i principali portatori di interesse di riferimento.
2. La valutazione di processo che mira a supportare lo svolgimento delle attività individuando in corso d'opera i punti di forza e debolezza delle stesse, le modalità di miglioramento e le indicazioni che possono essere tratte per apprendere quali sono le strategie migliori di intervento e tradurle in patrimonio della memoria e della cultura organizzativa.
3. La valutazione della performance ovvero della coerenza dei risultati raggiunti con gli obiettivi sia operativi che strategici definiti in fase di programmazione. In questo caso l'intento è quello di capire e giudicare *quanto bene* il CSV ha assolto alla sua funzione relativamente alla propria mission, nei modi e nei tempi stabiliti in fase programmatica. Al centro dell'analisi ci sono dunque i risultati raggiunti nelle diverse aree di attività, anche rispetto ai risultati attesi individuati.
4. La valutazione d'efficacia della programmazione realizzata rispetto alle priorità individuate nella valutazione ex ante. Tale ottica di analisi sarà applicata, diversamente dalle altre che toccheranno tutti i servizi del CSV, ad un numero limitato di situazioni concrete: l'obiettivo è principalmente quello di capire se una certa strategia adottata e i conseguenti interventi messi in campo hanno ottenuto gli *effetti* desiderati.
5. La valutazione dell'adeguatezza del processo di definizione degli obiettivi e della coerenza degli stessi con i bisogni e le aspettative del volontariato e con l'analisi dei problemi di sviluppo delle OdV locali.
6. La valutazione in una logica di accountability e miglioramento della trasparenza. L'obiettivo di questo tipo di valutazione è quello del "rendere conto" di quanto è stato realizzato, innescando processi di rilettura di quanto è accaduto/sta accadendo, ri-orientamento, apprendimento e miglioramento. Tale obiettivo valutativo prevede anche il coinvolgimento dei soggetti che hanno partecipato alla costruzione del piano strategico, rispetto alla sua concreta attuazione.

Date le caratteristiche del sistema CSV, che ha da una parte un sistema di programmazione operativa e rendicontazione annuale, e dall'altra una programmazione strategica pluriennale, il sistema valutativo proposto sarà di volta in volta soggetto alle seguenti variabili temporali:

- valutazione ex ante: questa è utilizzata per capire se ed in che modo i bisogni prioritari del volontariato, individuati nella fase di concertazione, sono coerentemente tradotti in obiettivi strategici ed operativi e se le azioni programmate per conseguire tali obiettivi sono a ciò adeguate. L'oggetto della valutazione ex ante è prevalentemente il piano di programmazione operativo ed il sistema di budgeting. Il tempo di applicazione della valutazione ex ante sarà prevalentemente collocato alla fine dell'anno precedente a quello di riferimento.

- valutazione in itinere: questa è utilizzata prevalentemente per la valutazione della performance e dei processi; per capire se si stanno rispettando le modalità, i tempi e le risorse prestabilite, quali sono i primi risultati raggiunti, quali gli scostamenti e quali le indicazioni che possono essere tratte per il miglioramento continuo degli obiettivi e delle attività. I tempi di realizzazione della valutazione in itinere sono spalmati durante tutto l'arco temporale di realizzazione delle attività per quanto concerne la raccolta dati e periodicamente per la loro lettura;
- valutazione ex post: questa è utilizzata alla conclusione delle attività oggetto di valutazione; si applica prevalentemente nella valutazione dei risultati e dell'efficacia della programmazione realizzata.

Nella programmazione e nella realizzazione del sistema valutativo si è consolidato il confronto con il Comitato di Gestione finalizzato alla costruzione di metodi e strumenti di valutazione condivisi, anche attraverso la definizione di obiettivi identificabili in benchmark quali-quantitativi e lo sviluppo di possibili processi finalizzati alla valutazione d'impatto dell'attività del CSV.

E' altresì ritenuto di fondamentale importanza alla definizione del sistema valutativo il contributo delle associazioni di volontariato e degli stakeholders territoriali, al fine di instaurare un rapporto partecipativo alla definizione della qualità dei servizi erogati.

IL PIANO OPERATIVO

1. LE AZIONI PER LA REALIZZAZIONE DELLE STRATEGIE- Un'analisi di dettaglio

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

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

Nelle pagine che seguono illustriamo nel dettaglio le azioni che intendiamo porre in essere nell'anno a venire, dando altresì sinteticamente conto delle risorse umane e finanziarie necessarie a concretizzarle. Per comodità espositiva e per facilitare il confronto con gli anni passati le attività sono state riclassificate per area di servizio di appartenenza.

LE AZIONI

RETI E AZIONE POLITICA

Il volontariato svolge un ruolo politico: partecipa attivamente ai processi della vita sociale, favorendo la crescita del sistema democratico; soprattutto con le sue organizzazioni sollecita la conoscenza ed il rispetto dei diritti, rileva i bisogni e i fattori di emarginazione e degrado, propone idee e progetti, individua e sperimenta soluzioni e servizi, concorre a programmare e a valutare le politiche sociali in pari dignità con le istituzioni pubbliche, cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti delle persone... (da La Carta dei Valori del Volontariato)

Il progetto di animazione territoriale parte da una imprescindibile preconditione e cioè la necessità che il volontariato sia consapevole che un'azione incisiva e trasformativa sulle comunità territoriali di riferimento passa principalmente proprio da un'assunzione responsabile e costante del proprio ruolo politico e culturale, elemento prioritario della propria missione. Ruolo politico che significa essere in grado di fornire una risposta concreta al bisogno immediato ed essere capace al contempo di stimolare il sistema politico perché intervenga a rimuovere le cause che hanno generato quel bisogno. In altre parole ciò vuol dire rifiutare il semplice ruolo di ammortizzatore sociale o tappabuchi delle deficienze ed inefficienze delle istituzioni per divenire un soggetto attivo e propositivo nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi sul territorio, in concorso con gli altri attori coinvolti, assumendo una funzione di portatori di istanze, segnalatori di disservizi ed inefficienze e rilevatori dei bisogni inespressi, in particolare dalle categorie di cittadini più deboli ed emarginate.

Obiettivi

- Potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale, stimolando l'esercizio di quel ruolo politico e culturale a cui il volontariato è sempre più chiamato per un effettivo miglioramento della nostra società.
- Agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio, attraverso la costruzione di intese che, partendo da interventi specifici, possono portare alla costruzione di partnership più solide e mature.
- Coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile finalizzate alla tutela dei beni comuni.
- Stimolare e favorire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile.

Le azioni

Siamo consapevoli del difficile momento che il welfare marchigiano sta attraversando sia per la riduzione delle risorse a disposizione sia per la necessaria riorganizzazione dei servizi e dei soggetti coinvolti che sta generando inevitabilmente incertezze e confusione ma è proprio questa consapevolezza che, oggi più che in passato, chiede al volontariato un fermo e costante impegno politico finalizzato al miglioramento del livello di benessere delle comunità territoriali.

Concretamente ci faremo carico di sviluppare e qualificare il lavoro di quelle reti e coordinamenti di associazioni di volontariato, suddivise per settore di intervento (ove possibile) e territorio di appartenenza, che hanno già avviato azioni e percorsi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi sopra individuati. Per quanto concerne le diverse aree del sociale la dimensione territoriale di

riferimento sarà quella dell'ambito territoriale sociale o di più ambiti vicini; per quanto concerne il settore sanitario si farà invece riferimento al territorio di competenza delle aree vaste e delle aziende sanitarie (Marche Nord ed Ospedali Riuniti di Ancona); ed infine per quanto riguarda i settori cultura, ambiente e protezione civile si farà riferimento ai territori provinciali.

Per il 2014 sono 29 le reti su cui lavoreremo in tutta la Regione. Di queste 15 sono quelle dove il CSV ha un ruolo esplicito di coordinamento, guida e stimolo del percorso di lavoro programmato.

Tali coordinamenti e rappresentanze saranno allargati, ove opportuno e possibile, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..) anche al fine di addivenire a possibili intese finalizzate alla costruzione di patti territoriali che coinvolgono tutti i soggetti territoriali che in qualche modo contribuiscono al benessere di un territorio.

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

Sarà cura del CSV dare ampia ed adeguata diffusione ai percorsi di lavoro realizzati dalle diverse reti attive.

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

Gli operatori dei vari sportelli avranno un ruolo essenzialmente tecnico (convocazione degli incontri, lettura, sintesi ed illustrazione di documenti di interesse, predisposizione di bozze di documenti su cui lavorare e da presentare ai diversi interlocutori, fornitori di informazioni e notizie che possono essere da stimolo per il lavoro dei tavoli, etc...), spronando nel contempo i soggetti partecipanti a raggiungere un sufficiente grado di coesione ed intesa, tali da poterli rendere autonomi nella gestione della rete.

Saranno poi organizzati 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 e sarà altresì garantito un accompagnamento costante per coloro che assumeranno l'incarico di facilitatore/referente delle singole reti, utile per qualificare le competenze necessarie ad assolvere tale ruolo.

Ulteriore azione prevista per l'anno a venire riguarderà il coinvolgimento delle associazioni di volontariato nel progetto Home Care Premium. Trattasi di un progetto innovativo e sperimentale di Assistenza Domiciliare per l'intervento in favore di dipendenti pubblici o pensionati INPS (gestione Dipendenti Pubblici) e loro familiari di primo grado, che versino in situazione di non autosufficienza o fragilità. Tra le azioni previste dal progetto alcune riguardano prestazioni e servizi affidati ad organizzazioni di volontariato, iscritte in apposito albo istituito per ogni ambito territoriale sociale. In particolare i compiti affidati a CSV Marche sulla base di apposito rapporto convenzionale stipulato con alcuni ambiti territoriali sociali saranno:

1. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte nell'ambito del progetto dalle associazioni di volontariato iscritte nel Registro del Volontariato Sociale ed eventuale collaborazione nell'individuazione delle Associazioni di Volontariato da inserire in tale registro;
2. Raccordo costante con il Nucleo di Competenza (case manager) così come da Regolamento di Adesione;
3. Monitoraggio e supporto alle Associazioni di Volontariato per la rendicontazione dei rimborsi spese previsti dal progetto.;
4. Promozione del Registro del Volontariato Sociale;
5. Gestione di corsi di Formazione rivolti ai volontari, ai care givers, agli assistenti familiari e agli operatori coinvolti nella suddetta progettazione;

PROGETTAZIONE

Al fine di voler contribuire allo sviluppo ed alla qualificazione delle associazioni di volontariato marchigiane, il Centro Servizi ritiene indispensabile investire risorse ed energie finalizzate alla realizzazione, da parte delle associazioni, di progetti di intervento che abbiano un effettivo impatto sul territorio.

Obiettivi

Obiettivo generale del servizio è quello di fornire alle associazioni gli strumenti per sviluppare la propria capacità progettuale sia attraverso l'attività consulenziale e formativa sia attraverso il sostegno diretto e concreto alle iniziative proposte.

Gli **obiettivi specifici** che si intendono perseguire, in particolare con il sostegno alla progettazione delle organizzazioni di volontariato, sono così individuati:

1. Progettare e condurre interventi che, dotati di una lettura dei bisogni e delle potenzialità del territorio, siano capaci di produrre un effettivo impatto sulla comunità territoriale e siano finalizzati a rispondere, in modo sempre più adeguato, ai bisogni dei cittadini, in particolare a quelli delle fasce più deboli, alla salvaguardia dell'ambiente in cui viviamo ed alla tutela del patrimonio storico, artistico e culturale;
2. Creare dei tavoli di lavoro che, oltre ad essere elaborativi dei progetti integrati, divengano occasione permanente di confronto e scambio, garantendo la costruzione di rapporti collaborativi sinergici e qualificanti tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio (pubbliche amministrazioni locali, organizzazioni del Terzo Settore, fondazioni, sindacati, imprese, scuole, asl...);
3. Fare di detti tavoli, una vera e propria officina di progettazione sociale, in cui, oltre al risultato finale (il progetto), sia possibile anche trasferire competenze, metodologie e strumenti;

Azioni

La nostra proposta in proposito si indirizza in una triplice direzione:

1. **Informazione e consulenza in relazione alla definizione di un'idea progettuale ed alla correlativa elaborazione e presentazione della proposta** su linee di finanziamento dell'Unione Europea, bandi nazionali, regionali, provinciali e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, etc...). Relativamente a tale proposta il Centro Servizi è in grado di fornire:

- un servizio di informazione puntuale e costante rispetto ai possibili bandi di accesso a linee di finanziamento, disponibili a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e locale, anche attraverso un'apposita sezione del sito internet;
- un servizio di consulenza alla progettazione che si articola in:
 - Esplicitazione del fabbisogno, analisi delle risorse e definizione dell'idea progettuale;
 - Elaborazione e presentazione della proposta progettuale;
 - Monitoraggio del percorso di approvazione ed accompagnamento agli adempimenti necessari all'avvio dell'iniziativa.

2. **Sostegno e collaborazione, in qualità di partner, alla realizzazione di progetti elaborati dalle associazioni.** Tali progetti dovranno scaturire dalla lettura e dall'analisi delle priorità e delle potenzialità del territorio e dovranno favorire la creazione di sinergiche e qualificanti forme di collegamento e interazione tra il volontariato e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio

(pubbliche amministrazioni locali, soggetti del Terzo Settore, fondazioni, sindacati, imprese, scuole, asl....).

Gli interventi progettuali saranno presentati al Centro Servizi per il Volontariato secondo principi, criteri e modalità esplicitamente definiti nei bandi Progettazione Sociale che sono predisposti dal CSV delle Marche, sotto il controllo del Co.Ge Marche e seguendo le indicazioni emanate dalla Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale delle Marche, nel rispetto delle linee guida nazionali sulla gestione della progettazione sociale. Anche per il 2014 è stata confermata la compartecipazione della Regione Marche alla stesura dei testi e allo stanziamento di risorse attraverso l'assegnazione ex legge regionale 15 del 2012.

Compito essenziale della nostra struttura sarà garantire un supporto consulenziale ed un accompagnamento nella definizione dell'idea progettuale e dei suoi obiettivi, fasi e contenuti, da sviluppare attraverso incontri di lavoro con le singole partnership di proponenti. Capitalizzando l'esperienza maturata negli anni passati, in tal senso continueremo a garantire un deciso impegno nella fase propedeutica di *animazione territoriale*, finalizzata appunto a favorire l'emersione di progettualità e di partenariati significativi su tutto il territorio regionale.

3. Al fine poi di assicurare un uso quanto più efficace e trasparente delle risorse da destinare allo sviluppo della progettualità delle associazioni di volontariato, il Centro di Servizio ritiene opportuno implementare anche un *qualificato supporto di assistenza, accompagnamento e monitoraggio delle singole iniziative progettuali in corso di realizzazione*. Esso si esplicherà in due fondamentali direzioni:

1. Supporto tecnico-operativo

Tale funzione si sostanzierà in un costante affiancamento offerto a tutte le associazioni impegnate nella realizzazione degli interventi progettuali, finalizzato ad un'efficace e puntuale programmazione ed implementazione delle attività previste ed al coinvolgimento di tutti i soggetti partner dell'iniziativa e di quelli potenzialmente interessati. In tale contesto particolare attenzione sarà dedicata alla formazione dei coordinatori degli interventi progettuali e all'utilizzo dello strumento "Piattaforma FAD" per la condivisione del percorso di realizzazione dei progetti e per l'attività di supporto continuo.

2. Monitoraggio e valutazione delle attività

Questa azione risponde all'esigenza di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte. Tale funzione richiede un monitoraggio sistematico delle singole iniziative progettuali che verrà condotto anche attraverso sistematici incontri con i responsabili delle associazioni proponenti (e con gli altri soggetti pubblici e privati della rete), visite in loco ed ogni altro strumento ritenuto utile al fine di verificare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative. In particolare come previsto dalle linee guida nazionali sulla gestione della progettazione sociale, la struttura operativa del CSV, in collaborazione e sinergia con i membri delle commissioni di valutazione dei bandi, monitorerà la realizzazione dei progetti, rendicontando gli esiti di tale azione alla Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale delle Marche.

PROGETTI ED AZIONI IN AMBITO EUROPEO E NAZIONALE

CSV Marche continuerà a dedicare specifiche risorse umane nell'approfondire le possibili opportunità offerte **dall'Unione Europea** in virtù della valenza delle stesse e dell'impegno garantito dalla Regione Marche ad una più stretta collaborazione con il CSV su tale versante.

Ciò con l'obiettivo di:

- cogliere le opportunità di finanziamento per le organizzazioni di volontariato, avvalendosi delle possibilità di progettazione in relazione ai bandi dell'UE.
- favorire la creazione di reti e partnership che permettano attività di scambio e conoscenza tra le associazioni marchigiane ed altre realtà del volontariato europeo.
- aumentare la conoscenza delle istituzioni, delle politiche e delle opportunità dell'Unione Europea per il volontariato.
- favorire la nascita e lo sviluppo di un sentimento di appartenenza forte e positivo alla comune casa europea, creando cittadinanza europea e quindi cittadini europei attivi e solidali in un contesto comunitario e non solo nazionale.

In tale contesto ci faremo carico, ove opportuno e possibile, di promuovere una intensa azione di stimolo e promozione finalizzata al coinvolgimento delle associazioni marchigiane in progetti di respiro europeo.

Di seguito in sintesi i progetti e le azioni di livello europeo su cui il CSV lavorerà. A queste si aggiungerà un'intensa attività di presentazione di nuove proposte, che si spera possa portare a nuovi percorsi progettuali da implementare.

Net- Age: Questo progetto frutto della collaborazione avviata con l'assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche nel corso del 2011, Anno Europeo del Volontariato, si è avviato i primi mesi del 2013 e proseguirà sino all'inizio del 2015. Questo progetto dove la Regione è capofila ed il CSV il primo partner operativo, vede il coinvolgimento di istituzioni Pubbliche e di Centri di Supporto al Volontariato di sei diversi paesi del bacino Adriatico : Italia, Slovenia, Croazia, Serbia, Montenegro e Albania. Le attività mireranno a: indagare in modo particolare le modalità di coinvolgimento del mondo del volontariato nell'erogazione di servizi alle fasce più anziane della popolazione, approfondire le modalità di collaborazione e di sviluppo tra diverse generazioni e soprattutto favorire lo scambio di buone prassi tra i soggetti dei diversi paesi coinvolti. Tra gli obiettivi finali vi è anche quello di sperimentare forme innovative e condivise di affidamento dei servizi alla persona da parte delle Istituzioni Pubbliche al mondo del Volontariato. L'obiettivo del progetto sarà anche quello di coinvolgere decine di organizzazioni di ogni paese interessato, nello sperimentare percorsi di programmazione e gestione condivisa dei servizi, che possa consentire di sperimentare innovativi percorsi di convenzionamento senza dover ricorrere all'istituto delle gare di appalto tanto caro alla burocrazia, ma allo stesso tempo tanto distante dalle logiche di intervento e partecipazione che contraddistinguono il mondo del Volontariato su entrambe le sponde dell' Adriatico.

Volunteering@Work. Questo progetto finanziato con fondi europei sull'asse Leonardo, in cui il CSV delle Marche figura quale capofila di progetto con sette dei nove CSV delle regione Emilia – Romagna quali partner, vedrà avviarsi le attività nel corso del 2014 per concludersi nel maggio 2015. Il progetto prevede una serie di mobilità verso organizzazioni del terzo settore di 5 paesi europei (Spagna, Malta, Gran Bretagna, Polonia e Lituania) con esperienza consolidata su alcuni temi specifici. In particolare le attività mirano a sviluppare ed approfondire le conoscenze nei settori della raccolta fondi, del people raising e di progetti di responsabilità sociale d'impresa. Le mobilità sono rivolte in via prioritaria ad operatori dei CSV o a volontari ed operatori delle OdV, che vogliono sviluppare competenze nei settori sopra descritti. Dopo una fase di preparazione in

Italia saranno inviate in totale 86 persone in mobilità, tra la metà del 2014 e la metà del 2015.

Get your way: Questo progetto finanziato con fondi europei sull'asse Leonardo, in cui il CSV delle Marche figura quale partner del soggetto capofila (CSV di Rimini), vedrà avviarsi le attività nel 2014 e si concluderà a metà del 2015. Esso prevede una serie di mobilità di volontari ed utenti di organizzazioni delle Marche e centri di accoglienza che lavorano su temi legati alla disabilità, alla salute mentale ed all'integrazione sociale in diversi paesi d'Europa. In particolare tra il mese di Maggio 2014 e Aprile 2015 tre gruppi di ragazzi con disabilità accompagnati da volontari saranno ospiti di strutture in Lituania, Spagna e Gran Bretagna in un percorso di autonomia e di conoscenza di percorsi d'eccellenza di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

UP – Tech: Questo è un progetto di ricerca e sperimentazione, finanziato con il fondo nazionale per la non autosufficienza 2010 dal ministero del Lavoro a Regione Marche e INRCA, in cui il CSV Marche è entrato nel corso della seconda metà del 2013. Il ruolo del CSV Marche sarà quello di facilitare il coinvolgimento delle OdV nello sperimentare percorsi innovativi di cura ed assistenza di malati di Alzheimer e di sollievo per i loro caregiver. In particolare il CSV Marche guiderà, attraverso un apposito bando progettuale, 5 percorsi sperimentali di servizi di sollievo per le famiglie coinvolte nel progetto. Le attività dei percorsi sperimentali con le OdV termineranno nel luglio del 2014.

Marche_Active@NET: Questo progetto, si inserisce nel quadro di programmazione degli interventi prioritari su scala europea in materia di invecchiamento e solidarietà intergenerazionale promossi in occasione del 2012 anno dedicato ai medesimi temi.

Il progetto promuove una serie di azioni pilota che hanno come obiettivo generale quello di diffondere una cultura positiva dell'invecchiamento attivo e del valore dello scambio intergenerazionale nella Regione Marche attraverso la nascita di una rete territoriale di apprendimento e innovazione a sostegno delle politiche dedicate alle persone anziane.

In particolare gli obiettivi specifici del progetto sono:

- 1) Creare una **rete territoriale multi-stakeholder** attiva nell'ambito delle politiche di invecchiamento attivo e scambio intergenerazionale.
- 2) **Sensibilizzare l'opinione pubblica** in merito all'importanza dell'invecchiamento attivo nelle sue varie dimensioni.
- 3) Promuovere la diffusione di buone pratiche in materia di **promozione dell'invecchiamento attivo** nella regione Marche nei seguenti ambiti: Occupazione, Vita sociale, Vita Indipendente attraverso il sostegno ad azioni pilota su scala territoriale.

Il progetto avrà avvio tra dicembre 2013 e gennaio 2014 e si concluderà entro il giugno 2015.

Noi Mondo TV: Questo progetto finanziato nell'ambito dei fondi FEI (Fondi Europei Integrazione di cittadini dei paesi terzi) prevede la realizzazione di una serie di attività nel territorio del comune di Fano (che è ente capofila del progetto) e della provincia di Pesaro. In particolare il CSV Marche coordinerà le OdV del tavolo immigrazione del territorio di Fano nella creazione di una Web TV e di una serie di altri servizi che mirano a favorire l'integrazione di cittadini stranieri nel tessuto sociale del comune di Fano e della provincia di Pesaro. Le attività in fase di avvio a fine 2013 si concluderanno entro il 30 giugno 2014.

Adesione al CEV Centro Europeo per il Volontariato: Il CSV delle Marche è socio del CEV con sede a Bruxelles, la più grande rete di Centri di Supporto al Volontariato del continente, con i suoi oltre 100 soci in rappresentanza di piattaforme di Volontariato regionali o nazionali di oltre 40 paesi dell' Europa e delle Ex repubbliche Sovietiche e dei Balcani. Nel corso del 2014 sono in programma due assemblee il 26 – 27 e 28 Marzo a Bruxelles ed il 2- 3- e 4 Ottobre a Torino. Nell' assemblea di primavera a Bruxelles si discuterà della nuova programmazione 2014 – 2020 con particolare attenzione allo studio di percorsi per l'accesso a risorse che permettano di sviluppare progetti di volontariato aziendale e di responsabilità sociale d'impresa. Nell'assemblea d'autunno a Torino si discuterà del ruolo del Volontariato nei servizi sociali nella prospettiva di un nuovo "social welfare" . Il CSV delle Marche è stato invitato a presentare lo sviluppo delle attività che si stanno realizzando con il progetto Net – Age.

CSV Marche si farà altresì carico di valutare l'opportunità di presentare proposte progettuali anche su linee di finanziamento nazionale, ad ogni livello territoriale.

Ciò sempre con l'obiettivo di coinvolgere le associazioni di volontariato marchigiane in azioni ed iniziative che possano potenziare e qualificare le risposte ai bisogni del territorio.

Di seguito in sintesi i progetti e le azioni di livello nazionale ed europeo su cui il CSV ha lavorato negli ultimi mesi, della cui valutazione si è in attesa nei prossimi mesi, che si spera possa portare a nuovi percorsi progettuali da implementare con le attività del CSV.

Accreditamento CSV Marche presso la DG COMM del Parlamento Europeo: Il CSV Marche nel corso del 2012 ha ottenuto l'accreditamento per il triennio 2012 – 2014 quale soggetto abilitato a presentare progetti per la realizzazione di spazi WEB o Eventi di carattere nazionale ed internazionale sui temi legati al funzionamento delle istituzioni europee, in particolare del parlamento con l'obiettivo di favorire la partecipazione dei cittadini ai percorsi di esercizio dei diritti di cittadinanza previsti dai trattati della comunità europea. Tra questi rientrano a pieno titolo anche i percorsi che favoriscono l'esercizio di una cittadinanza attiva non solo nazionale ma europea. Nel 2013 il CSV ha presentato due proposte progettuali all'interno del bando scaduto il 30 settembre. La prima proposta dal titolo **EU#CHANGE** presentata nella sezione WEB prevede attività per circa 100.000 euro, con particolare attenzione alle elezioni europee previste per il 2014. La seconda proposta dal titolo **WE'RE@LL EUROPEAN** presentata sulla sezione EVENTS, prevede attività per circa 140.000 euro e mira anch'essa a promuovere la partecipazione dei giovani alla vita politica dell'Unione in vista delle elezioni del parlamento del 2014. In entrambi naturalmente la partecipazione viene proposta con particolare attenzione al volontariato ed alla cittadinanza attiva. Si attendono le valutazioni tra dicembre 2013 e gennaio 2014.

Net@school e Migra.net sono i titoli di due progetti presentati nel bando chiuso a metà ottobre sui fondi FEI. I progetti presentati rispettivamente con la Provincia di Ancona e con il Comune di Senigallia, vede proposte mirate a lavorare sia con le scuole, che con le OdV su percorsi di inserimento ed integrazione di cittadini stranieri. I progetti saranno valutati nei primi mesi del 2014 e prevedono per il CSV Marche complessivamente risorse per euro 90.000.

Work in progress: questo è un progetto presentato con la cooperativa OPERA ed in partenariato con diversi enti locali della provincia di Ancona, nell'ambito dei fondi UNRRA. Il progetto che prevede lo sviluppo di percorsi di socializzazione ed inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati se valutato positivamente, sarà realizzato a partire dai primi mesi del 2014.

Infine il CSV Marche ha dato l'adesione come associato anche in *altri due progetti*. Un progetto FER (Fondo Europeo per i Rifugiati) dal titolo "Pass- Partout" capofila provincia di Ancona, ed un progetto FEI (Fondo Europeo per gli immigrati) dal titolo "NOI – Nuove opportunità per l'integrazione" capofila ITA – UIL. In queste proposte, se approvate, ad oggi il ruolo del CSV è quello di promozione delle attività, ma non è escluso che, attraverso percorsi di affidamento, il CSV, possa anche gestire alcune azioni/attività di progetto .

PROMOZIONE

Obiettivi

Promuovere il volontariato, non significa necessariamente sostenere le associazioni ma anche valorizzare la società civile e favorire la partecipazione attiva dei cittadini. Con questa consapevolezza, promuoveremo un'intensa serie di iniziative, finalizzate a diffondere la cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva nella comunità marchigiana, in particolare tra i giovani.

Azioni

Gli obiettivi di cui sopra saranno perseguiti attraverso i seguenti progetti:

Progetto "Volontaria...Mente"

Il progetto persegue la finalità della promozione della cultura della solidarietà e del volontariato ed è rivolto alle scuole secondarie di secondo grado. 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; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale, presentazione delle associazioni del territorio a cura dei volontari delle stesse). A tale fase fa seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, diverse tra loro per contenuti e settore di intervento, tra le quali un percorso operativo di stage da svolgersi presso le sedi delle associazioni, finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. Ultima fase è quella della valutazione, come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.

Il percorso coinvolgerà non solo gli studenti ma anche gli insegnanti, fornendo agli stessi spunti per una riflessione da svolgere all'interno delle programmazioni disciplinari.

In tale contesto continueremo ad indirizzare i nostri sforzi verso la qualificazione dell'intervento proposto piuttosto che verso lo sviluppo quantitativo dello stesso. Tale obiettivo si realizzerà in particolare:

- a. Favorendo un partecipazione più sentita e coinvolgente del corpo insegnante;
- b. Qualificando le competenze degli operatori del CSV che accompagnano le associazioni in tale esperienza;
- c. Garantendo un accompagnamento costante e qualificato a quei giovani che manifestano una prima disponibilità ad inserirsi in un'associazione;
- d. Sviluppando le competenze delle associazioni sia in relazione agli interventi e ai percorsi di approfondimento che si tengono in classe, sia nel proporre e gestire momenti di stage utili ed accattivanti per i giovani partecipanti, così da favorire il loro stabile inserimento nelle realtà associative.

Nella consapevolezza della complessità dell'intervento e soprattutto dei numerosi soggetti coinvolti è nostra intenzione definire i contenuti di dettaglio del progetto in piena condivisione con le associazioni ed il sistema scolastico sulla base delle loro aspettative e disponibilità.

Progetto "Mister cittadino"

Il progetto prevede interventi di sensibilizzazione per la formazione di soggetti attivi e partecipativi e per la promozione di una cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

Il progetto prevede una fase di sensibilizzazione dei 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, sullo stile di vita del volontario e sulla cultura del dono e della solidarietà. 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. La metodologia è legata all'utilizzo di mediatori attivi accanto a quelli tradizionali; di qui il ricorso a momenti di input iniziale connessi all'uso di immagini e alla presentazione di situazioni critiche e problematiche da cui far emergere la discussione e la riflessione da parte degli stessi allievi ed anche l'implementazione di attività di gruppo, con laboratori e con pratiche da realizzare insieme nel territorio.

Anche per tale progetto è emersa la necessità di continuare ad indirizzare i nostri sforzi verso la qualificazione dell'intervento proposto, piuttosto che verso lo sviluppo quantitativo dello stesso. Tale obiettivo si realizzerà in particolare:

- a. Favorendo una partecipazione più sentita e coinvolgente del corpo insegnante;
- b. Qualificando le competenze degli operatori del CSV che accompagnano le associazioni in tale esperienza;
- c. Sviluppando le competenze delle associazioni in relazione agli incontri che si tengono in classe.

Nella consapevolezza della complessità dell'intervento e soprattutto dei numerosi soggetti coinvolti è nostra intenzione definire i contenuti di dettaglio del progetto in piena condivisione con le associazioni ed il sistema scolastico sulla base delle loro aspettative e disponibilità.

Legami legali - Percorsi di educazione alla legalità per i giovani della regione Marche

Progetto ammesso a finanziamento DGR 666/13 Programma degli interventi Politiche Giovanili ex l.r. 24/11 Regione Marche

Il progetto "Legami legali" è dedicato alla promozione della legalità agli studenti degli istituti secondari di secondo grado e propone lo sviluppo di competenze apprese in ambiti complementari ai sistemi di educazione formale. Il volontariato è offerto ai giovani come spazio nel quale vivere esperienze concrete, sviluppare conoscenze e competenze, sentirsi parte di una comunità per sperimentare e sviluppare lo spirito critico e costruttivo delle regole che governano i gruppi ed infine produrre significati, utilizzando i nuovi media per diffonderli.

Il progetto sarà realizzato dal CSV Marche in partenariato con 11 associazioni di volontariato, il Comune di Senigallia e 9 Istituti scolastici nella Regione Marche.

La realizzazione di "Legami legali" avverrà tra ottobre 2013 e giugno 2014 e sarà articolata in laboratori nell'ambito dei quali i ragazzi potranno sperimentare attività educative, in classe e nelle associazioni di volontariato, per la costruzione di un cittadino responsabile. Centrali saranno i temi del volontariato e della legalità, con approfondimenti sulla Costituzione Italiana, sul riconoscimento di diritti e doveri, sui rapporti di cooperazione e sulla corresponsabilità civile.

Legalità... be connected! Percorsi di cittadinanza attiva nelle province di Ancona, Macerata e Fermo

Il progetto Legalità... be connected! prevede l'attivazione di percorsi di educazione alla legalità dedicati ai giovani marchigiani, con il coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato, testimoni di impegno sociale per il bene comune.

L'iniziativa è finanziata da UPI Unione Province d'Italia e realizzata dalla Provincia di Ancona, in partenariato con Provincia di Fermo, Provincia di Macerata, CSV Marche, Consorzio solidarietà, Associazione La fattoria della legalità, Cooperativa Pane e tulipani e Ufficio scolastico regionale per le Marche.

In sintesi, il progetto sarà sviluppato nell'a.s. 2013/2014. Propone un percorso di formazione su cittadinanza attiva e legalità da svolgersi in classe in orario scolastico, con la possibilità di svolgere approfondimenti su temi che rispondano a problematiche del contesto di vita degli studenti (diversità di genere, ambiente, intercultura, ecc.). Gli studenti potranno inoltre accedere in orario extrascolastico a percorsi esperienziali, come stage presso le associazioni di volontariato del territorio e visite presso i beni confiscati alla mafia di Isola del Piano e Cupramontana. Legalità... be connected! prevede inoltre la creazione di una redazione e spazi dedicati alla comunicazione (web tv, blog, ecc.), per ciascuna delle province coinvolte, nel quale gli studenti possano "attivarsi" per la diffusione della cultura della legalità. Sarà inoltre organizzato un concorso per i tre miglior reportage, con la possibilità di vincere una LIM che resterà in dotazione alle scuole, una per provincia.

I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata

Il progetto "I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata" è finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con il coinvolgimento della Provincia di Roma (ente capofila) e delle Province di Ancona, Reggio Calabria e Trieste come enti coattuatori. Il CSV Marche è ente nominato dalla Provincia di Ancona per la realizzazione delle attività previste.

L'iniziativa intende promuovere nei giovani la cittadinanza attiva e la coscienza critica e rafforzare il ruolo della scuola e della società civile, per la sensibilizzazione, la formazione e l'educazione delle giovani generazioni. Propone, in particolare, percorsi di educazione alla solidarietà e alla legalità fondati sulla testimonianza del volontariato, come strumento di impegno sociale per il bene comune, e sul protagonismo dei giovani. Il progetto è stato realizzato nell'a.s. 2012/2013 con gli studenti dell'Istituto di Istruzione Superiore "Podesti - Calzecchi Onesti" di Ancona e dell'Istituto "Merloni - Miliani Vivarelli" di Fabriano. Nel corso dell'iniziativa gli studenti hanno elaborato progetti rivolti alle loro comunità di appartenenza (la classe, la scuola, la città), promuovendo azioni solidali verso le fasce deboli e iniziative di sensibilizzazione.

Il progetto si concluderà con il convegno previsto nella primavera 2014 ad Ancona, al quale parteciperanno gli studenti di tutte le province coinvolte.

Servizio di orientamento al volontariato

Il servizio prende le mosse dalla carenza di volontari sempre manifestata da tutte le associazioni ed ha l'obiettivo di fornire informazioni a quei cittadini che vogliono coinvolgersi in attività di volontariato, permettendo loro di mettersi in contatto con le associazioni che rispondono alle proprie necessità.

Concretamente i cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV ove riceveranno tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori garantiranno poi un servizio di accompagnamento, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

In tale contesto continueremo a gestire uno sportello di informazione ed orientamento al volontariato presso gli atenei marchigiani, nonché nelle manifestazioni pubbliche rivolte ai giovani.

Protocollo "Giustizia Riparativa"

Sulla base del protocollo d'intesa che sarà firmato entro il 2013 tra il CSV, il Provveditorato regionale amministrazione penitenziaria Marche e l'Ufficio dell'Esecuzione Penale esterna ci faremo carico in particolare di:

- favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente

- individuate, dei condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione;
- garantire il rispetto da parte delle associazioni coinvolte degli impegni previsti nel protocollo;
 - accompagnare e supportare tutte le associazioni di volontariato aderenti al progetto di giustizia riparativa in relazione a tutte le attività ed incombenze previste;
 - programmare e realizzare iniziative formative congiunte rivolte a tutti i soggetti coinvolti nelle azioni previste.

Progetto Stazioni Ferroviarie

CSV Marche, Legambiente Marche e la cooperativa sociale Opera in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria Italiana Marche hanno avviato un progetto sperimentale finalizzato al recupero degli immobili non utilizzati di alcune stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche. Tale progetto prevede di destinare tali immobili ad attività che, da un lato offrano un servizio al territorio, caratterizzato da una forte valenza ecologica e sociale, dall'altro creino una reale opportunità di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati. Tale sperimentazione sarà avviata a partire dal 2014. In quelle stazioni ove non si riuscirà a realizzare l'idea progettuale in parola i soggetti proponenti cureranno la predisposizione e gestione di un bando, per l'assegnazione ad organizzazioni non profit degli spazi disponibili, da destinare alla realizzazione di attività ad utilità sociale.

Volontariato & Imprese

L'obiettivo fondamentale del progetto è quello di facilitare il rapporto tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale ed anche di reperire risorse per il finanziamento delle attuali e/o ulteriori attività del CSV. Ciò nella consapevolezza che le relazioni che si svilupperanno consentiranno di compiere un primo passo verso la tanto auspicata umanizzazione dell'economia e verso l'adozione di comportamenti socialmente responsabili da parte delle imprese economiche, grazie soprattutto alla contaminazione con i valori di cui il volontariato è portatore. A tal proposito i possibili ambiti di collaborazione che proponiamo saranno i seguenti:

Finanziamento di azioni ed iniziative del CSV

Imprese ed organizzazioni di categoria garantiscono contributi economici che vanno a sostenere i progetti, le attività ed i servizi che il CSV offre alle associazioni di volontariato.

Finanziamento (o cofinanziamento) di progetti presentati dalle associazioni al Centro Servizi

Imprese ed organizzazioni di categoria garantiscono contributi economici che vanno ad integrare le risorse finanziarie che il CSV destina al sostegno dei progetti elaborati e presentati dalle associazioni.

Le competenze aziendali

Imprese ed organizzazioni di categoria mettono a disposizione gratuitamente delle associazioni di volontariato il know-how tecnico e le competenze manageriali delle proprie maestranze per consulenze, corsi di formazione, etc....oppure mezzi e spazi aziendali.

Il volontariato aziendale

E' un intervento decisamente innovativo e rivolto alle grandi realtà imprenditoriali della nostra regione. L'idea che si propone è quella che tali realtà concedano ai propri dipendenti, un giorno all'anno o il tempo che si riterrà opportuno, di svolgere attività di volontariato in organizzazioni da individuare. Tale attività sarà svolta in coincidenza del normale orario di lavoro ed il dipendente manterrà il diritto alla paga oraria maturata. Donare il tempo dei propri collaboratori è forse la frontiera più evoluta della responsabilità sociale d'impresa. E' una sorta di simbolo concreto del tanto auspicato passaggio, nel rapporto tra profit e non profit, dalla logica della beneficenza a quella dello scambio. Altissimo è infatti il valore formativo riconosciuto al

“volontariato aziendale” da tutte quelle aziende che hanno vissuto simili esperienze. Per il mondo del volontariato, il beneficio atteso è evidentemente l’acquisizione di nuove risorse, ma anche la costruzione di partnership stabili con le aziende operanti sul territorio.

Adotta un’associazione

Imprese ed organizzazioni di categoria adottano la vita istituzionale e le progettualità di un’associazione di volontariato del proprio territorio con un investimento economico annuo, rinnovabile, da concordare insieme.

Beni usati&solidali

In tale contesto continueremo a gestire la dismissione gratuita di beni non deperibili nuovi, ma non commercializzabili ed usati, ma ancora utilizzabili, di qualsiasi genere, dismessi da enti pubblici e privati e la loro distribuzione gratuita alle associazioni richiedenti. Trattasi sia di beni quali arredi, mobili e attrezzature elettroniche ed informatiche efficienti e funzionali che vanno ad incrementare la dotazione strumentale delle associazioni, sia di beni di consumo ordinario (abbigliamento, prodotti per l’igiene,...) che possono rappresentare una risorsa importante da mettere a disposizione delle persone in difficoltà, che fruiscono dei servizi delle associazioni. Il progetto si concretizza in un sito internet che rappresenta un vero e proprio magazzino virtuale attraverso un procedimento di inserimento on line delle disponibilità di beni, manifestate da enti pubblici e privati (eventualmente corredati di foto e caratteristiche tecniche) e della scadenza entro la quale ritirare gli stessi. Il sito consente alle associazioni di verificare la presenza o meno di materiale a loro necessario e di prenotarsi per il ritiro. I beni sono poi ritirati direttamente dalle associazioni presso le strutture che li dismettono, nel giorno concordato con l’ente cedente stesso.

Sportello Responsabilità Sociale

Nel contesto dei rapporti con il mondo profit il CSV in collaborazione con Legambiente Marche ha avviato un progetto per facilitare ed incoraggiare le imprese ad adottare su base volontaria buone pratiche e comportamenti responsabili che contribuiscano al benessere ed alla coesione della comunità. L’obiettivo prioritario del progetto è quello di orientare ed accompagnare le imprese all’adozione di comportamenti di responsabilità sociale, anche coinvolgendo le organizzazioni di volontariato nell’implementazione di progetti a ciò finalizzati. A tal proposito sono state avviate importanti interlocuzioni con quei soggetti istituzionali, in particolare Camera di Commercio di Ancona e Regione Marche, che vantano interessanti esperienze su tali temi. L’obiettivo condiviso con tali soggetti è quello di definire, anche sulla scorta delle linee guida emanate a livello europeo e nazionale, un sistema di comportamenti e pratiche che, se correttamente implementate dalle aziende marchigiane sulla base di un oggettivo processo di valutazione, possa conferire loro un “marchio” di impresa responsabile che consenta loro di accedere ad un insieme di premi e benefici. Tra tali pratiche e comportamenti saranno previste relazioni e collaborazione con il mondo del volontariato e del più vasto terzo settore.

Premio Volontariato ed Imprese

Organizzeremo infine per la quinta edizione un bando di concorso finalizzato a premiare la migliore esperienza innovativa di collaborazione tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale.

FORMAZIONE

Obiettivi

L'investimento sulla formazione è una delle linee di azioni centrali che il CSV ha adottato per rispondere in modo strategico ai bisogni delle associazioni di volontariato marchigiane.

In particolare la finalità generale dell'area formazione è quella di sostenere le associazioni di volontariato attraverso un trasferimento di conoscenze ed abilità che permetta loro di intervenire in modo sempre più qualificato nel proprio ambito di intervento.

Ulteriore obiettivo dell'area è quello di qualificare e valorizzare le risorse umane interne, con la consapevolezza che le competenze trasversali degli operatori possono essere la base sulla quale innestare le conoscenze professionali necessarie per svolgere i diversi ruoli.

Azioni

Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi

Il CSV offre percorsi formativi mirati in grado di accrescere le conoscenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato ed agevolare, attraverso la ricaduta delle cognizioni acquisite, il percorso di crescita dell'organizzazione di volontariato. La formazione proposta dal CSV si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi, tenuti da esperti scelti e selezionati dal CSV. I percorsi formativi sono incentrati su tematiche comuni a tutte le associazioni di volontariato a prescindere dal loro specifico ambito di attività e sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai collaboratori delle organizzazioni di volontariato marchigiane. Nell'erogazione dei servizi formativi si riscontrano elementi costanti che definiscono il contesto nel quale agire, in particolare:

- il carattere non vincolante della formazione;
- l'eterogeneità dei soggetti presenti;
- una richiesta di formazione specifica, operativa e qualificata;
- una richiesta di formazione trasferibile all'interno della propria associazione.

Anche per il 2014 confermiamo la scelta di utilizzare, per alcuni percorsi formativi, la formazione a distanza come supporto alla formazione d'aula. Questa scelta permette infatti di realizzare percorsi formativi più lunghi nel tempo, di lavorare in modalità sincronica e diacronica, sperimentando fattivamente gli apprendimenti e l'accesso autonomo al materiale didattico proposto e alle strumentazioni messe a disposizione dal docente. Di seguito il programma formativo per il 2014

Programma Formativo OdV 2014	Ore	Sedi
<i>Il Fund raising</i>	n. 16 ore	5 sedi
<i>Il People raising</i>	n. 16 ore	5 sedi
<i>Scuola di formazione permanente per dirigenti di OdV (1° livello)</i>	n. 30 ore complessive di cui 20 di aula e 10 di FAD	5 sedi
<i>Accompagnamenti formativi su valori, identità e missione del volontariato</i>	2 ore presso la sede dell'associazione richiedente	Su richiesta

Come d'abitudine al termine dell'iter formativo, sarà comunque garantita un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle specifiche esigenze espresse dai volontari durante le ore di formazione in aula.

Nell'ottica della costruzione di una rete di rapporti con le istituzioni pubbliche e con gli altri soggetti operanti nel territorio è poi intenzione del CSV favorire la partecipazione ad alcuni corsi, anche se in modo limitato e residuale rispetto alle associazioni di volontariato, degli operatori degli enti pubblici e di altre realtà del terzo settore, dietro pagamento di un'adeguata quota di iscrizione.

Le attività formative proposte dalle associazioni

Il sostegno alla formazione proposta dalle associazioni si pone l'obiettivo di integrare la gamma delle tematiche, comuni a tutte le organizzazioni di volontariato, affrontate nei percorsi formativi gestiti dal Centro di Servizio ed è finalizzato a garantire il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche, nei particolari ambiti di intervento delle associazioni.

L'eterogeneità e le specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono infatti impossibile la programmazione da parte del Csv di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative, espresse da tutte le diverse organizzazioni di volontariato. A tal fine quindi il CSV intende sostenere le iniziative formative proposte dalle associazioni singole o in rete con altri soggetti, sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposita guida.

La collaborazione del Centro Servizi nella realizzazione dei percorsi formativi si esplicherà attraverso le seguenti modalità:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione 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.

La procedura prevista per la valutazione delle attività formative sarà la seguente:

- Una prima istruttoria di ammissibilità formale
- Una commissione composta da tre esperti di formazione e progettazione, di cui uno interno alla struttura del CSV e due esterni la quale provvederà a realizzare un'istruttoria formale e puntuale delle iniziative formative presentate selezionando, sulla base di puntuali criteri, quelle per le quali si rende possibile l'intervento del Csv;
- Il Consiglio Direttivo di CSV Marche approverà le iniziative presentate, secondo le indicazioni pervenute dalla commissione istruttoria.

Il Centro Servizi si fa altresì carico di realizzare una puntuale attività di valutazione finale delle azioni formative così realizzate, anche attraverso appositi strumenti formali che la o le associazioni proponenti predisporranno secondo le indicazioni del Centro Servizi.

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 attiverà per reperire la professionalità richiesta.

Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne

La scelta, confermata anche per il 2014, di internalizzare sempre più l'erogazione dei servizi e di qualificarne i contenuti, comporta un deciso investimento formativo in termini di specializzazione e professionalizzazione dei ruoli e delle funzioni degli operatori coinvolti.

Il percorso di costruzione di tale programma formativo specifico ha visto una prima analisi dei fabbisogni formativi realizzata con gli operatori stessi e quindi con i responsabili di area e con la direzione del CSV.

La metodologia formativa prevista utilizza strumentazioni didattiche differenti:

- sui contenuti: predisposizione di materiale di approfondimento precedente alla realizzazione della formazione in aula;
- sul problem solving: presentazione, analisi e soluzione di casi concreti;
- sulle dinamiche: lavori di gruppo;
- sull'applicazione pratica in modalità diacronica: griglie di osservazione; griglie applicative per l'esercitazione durante il lavoro quotidiano;
- sulla coerenza e congruenza della formazione proposta: strumenti di valutazione costruiti ad hoc.

Programma Formativo Operatori 2014	Ore
<i>Il lavoro di squadra</i>	16 (due edizioni)
<i>Comunicazione e marketing sociale</i>	16
<i>Progettazione sociale</i>	8
<i>Metodologie per l'organizzazione del lavoro: gestione del tempo, problem solving e gestione dei conflitti</i>	16
<i>La normativa del settore no profit</i>	12
<i>Il people raising e la gestione delle risorse umane nelle organizzazioni no profit</i>	16
<i>Saper gestire le variabili organizzative di impresa</i>	16
<i>Momenti di apprendimento trasversale mirati alla condivisione e allo scambio di buone prassi nella gestione ed organizzazione degli impegni quotidiani</i>	16

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Obiettivi

L'attività di comunicazione e promozione viene spesso trascurata dalle associazioni in favore delle attività istituzionali più proprie creando però una distanza tra la mole di lavoro svolto e la percezione dello stesso all'esterno. La mancata promozione delle proprie attività ridimensiona altresì notevolmente la possibilità di creare partnership con altri soggetti e più in generale di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze. Con questa consapevolezza gli obiettivi che perseguiamo in questa area di servizio sono i seguenti:

- Rendere visibili le iniziative ed il messaggio del volontariato ai diversi interlocutori esterni, anche attraverso un sostegno diretto e materiale nella promozione delle proprie attività;
- Garantire alle associazioni informazioni chiare e sintetiche su tutti i settori di intervento e su tutti gli aspetti della loro attività quotidiana, utili allo sviluppo ed alla qualificazione delle stesse;
- Mettere in rete esperienze e buone prassi realizzate dalle associazioni;
- Promuovere all'interno delle associazioni una sensibilizzazione diffusa alle tematiche sempre più importanti della comunicazione favorendo, in una logica abilitante, l'acquisizione delle competenze necessarie a valorizzare le attività e le iniziative delle stesse.

Azioni

Stante la crucialità del *sito internet* quale efficace, immediato ed economico strumento di comunicazione e conoscenza per tutto il mondo del volontariato è nostra intenzione ampliare sempre più le potenzialità di tale mezzo affinché diventi sempre più una piazza virtuale dove sia possibile informarsi, dialogare e dove ci siano strumenti di servizio che facilitino il rapporto tra associazioni e CSV e tra le stesse associazioni. In tale contesto intendiamo in particolare potenziare l'uso dei social network quale prioritario canale di comunicazione verso le giovani generazioni.

Ulteriore servizio di informazione che continueremo a garantire è la *realizzazione di una newsletter settimanale da inviare a mezzo posta elettronica*. Tale servizio, dalle indubbe caratteristiche di economicità e tempestività, riguarda la diffusione degli aggiornamenti presenti nel sito internet e di altre notizie ritenute di interesse per il mondo del volontariato.

Continuerà la realizzazione del periodico cartaceo quadrimestrale *Vdossier 3M* frutto della collaborazione tra CSV Marche, Milano e Messina. *Vdossier 3M* è una rivista di approfondimento sui temi del volontariato che sta dalla parte dei valori del non profit e promuove la cultura della solidarietà, fornendo alle associazioni un punto di riferimento. Una rivista nella quale le associazioni si trovano rappresentate, perché i suoi articoli toccano problemi, temi e argomenti che stanno loro più a cuore, partendo da un presupposto imprescindibile: rispondere ad una domanda reale, precisa e trasversale del volontariato. Da qui 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 ancora corredato da esperienze tangibili che contestualizzano e danno senso di concretezza alle riflessioni riportate nel testo.

Per conseguire gli obiettivi sopra riportati, è altresì nostra ferma intenzione, continuare ad offrire i seguenti servizi:

1. *Il sostegno dedicato all'elaborazione grafica ed alla stampa del materiale necessario a promuovere le iniziative delle associazioni*. Di tale servizio intendiamo sottolineare la

valenza estremamente positiva per lo sviluppo del volontariato marchigiano confermata da quanto fin qui realizzato. Il fatto che il Centro di Servizio eroghi tale servizio non costituisce per le associazioni un'occasione di risparmio di sempre preziose risorse, ma la possibilità di svolgere un'attività alla quale altrimenti spesso rinunciavano. Trattasi di un servizio erogato in base a puntuali criteri e procedure. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale ma cerca sempre di coinvolgere le 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.

2. L'attività di un *ufficio stampa a disposizione delle associazioni* che si occupa di pubblicizzare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione e radio, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti potenzialmente interessati. In tale contesto sarà nostra cura raccogliere, selezionare e catalogare la documentazione video e fotografica disponibile degli eventi e delle iniziative delle associazioni e del CSV.
3. *Organizzazione e gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche* nei principali mezzi di comunicazione regionali (radio, quotidiani e periodici).
4. Un *servizio di consulenza mirato ad agevolare sia le forme di comunicazione interna delle associazioni* (verso soci, volontari, dipendenti, collaboratori), *sia la comunicazione delle stesse verso l'esterno* (enti locali, istituzioni pubbliche, enti non-profit, fondazioni, scuole, sindacati, imprese, mezzi di comunicazione, cittadini in genere). In tale contesto sarà nostro preciso impegno garantire, ove opportuno, un accompagnamento personalizzato e continuativo per la redazione di piani di comunicazione relativi in particolare ai progetti di intervento finanziati dal CSV ma anche ad eventi singoli ed occasionali od anche all'attività istituzionale svolta dalle associazioni.
5. Un *supporto organizzativo, promozionale e logistico nella progettazione e realizzazione o presenza ad eventi e manifestazioni pubbliche di richiamo*.

Riteniamo altresì indispensabile una *efficace politica promozionale delle iniziative e delle attività del CSV* soprattutto verso le associazioni ma anche nei confronti di tutti gli altri portatori di interesse, individuando di volta in volta i più efficaci ed economici strumenti da adottare, sulla base degli obiettivi e dei contenuti delle iniziative ed attività in programma. In tale ambito è stato definito un dettagliato "piano relazioni esterne" da implementarsi ogni anno. In particolare nei confronti delle associazioni tale politica sarà finalizzata a promuovere una sempre migliore conoscenza, fruibilità ed accessibilità ai nostri servizi da parte di tutte le associazioni di volontariato marchigiane.

CONSULENZA

Obiettivi

Il coordinamento dell'attività organizzata di volontariato presenta molteplici difficoltà nelle diverse aree gestionali, alle quali non sempre le associazioni di volontariato riescono a dare risposta, in tempi e con modalità adeguate, avvalendosi delle sole competenze reperibili all'interno dell'organizzazione. In questo contesto il servizio di consulenza offerto dal CSV si propone di:

1. Garantire competenze e sostegno alle associazioni in diverse aree di operatività comune;
2. Semplificare l'attività delle organizzazioni richiedenti attraverso la soluzione personalizzata di problematiche specifiche da queste avanzate;
3. Trasmettere e sedimentare, nel lungo termine, quelle competenze, capacità e strumenti, necessari affinché l'associazione possa farsi carico autonomamente delle proprie istanze.

Azioni

Il Servizio di consulenza si articola nelle seguenti aree di intervento:

- **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.;
- **Assicurativa:** stipula delle assicurazioni obbligatorie e relativi adempimenti amministrativi;
- **Disciplina del lavoro:** acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale;
- **Finanziaria:** gestione finanziaria delle associazioni;
- **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;
- **Volontari:** percorsi, strumenti e metodologie per la ricerca, l'inserimento e la gestione dei volontari;
- **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;
- **Organizzativa:** gestione delle risorse a disposizione dell'organizzazione in termini di modelli organizzativi, funzioni, mansioni;
- **Settoriali:** problematiche e questioni relative alle specifiche attività istituzionali portate avanti dalle associazioni nei diversi ambiti di intervento (disabilità, immigrazione, sanità, ambiente, etc...)

Le prestazioni sono personalizzate sulla base delle specifiche e particolari esigenze di ogni associazione.

Il Servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio e dai responsabili di area presenti nella sede regionale. La struttura interna è inoltre affiancata da figure professionali che, a livello consulenziale, garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone solo l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma di trasmettere al volontariato quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché progressivamente possa farsi carico direttamente delle proprie istanze ed acquisire una graduale autonomia nella gestione dei problemi.

Anche per il 2014 il servizio di invio delle domande del “cinque per mille” sarà erogato dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV per la sua erogazione.

La complessità e la delicatezza delle questioni amministrative-fiscali ci ha indotto a approfondire un particolare impegno finalizzato ad una efficace e puntuale soluzione delle problematiche riscontrate dalle associazioni in tali ambiti. Ed è appunto a tal proposito che garantiremo alle associazioni *un accompagnamento personalizzato e costante nell'impostazione dei contenuti e delle procedure amministrativo-fiscali da adottare e nell'adempimento dei relativi obblighi*. L'obiettivo è quello di 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 e interessato, all'interno delle singole associazioni, alla gestione amministrativa e contabile (presidente, consiglieri, sindaci revisori, ecc...).

Il servizio consiste in un *“percorso consulenziale personalizzato”*, 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. Il numero di tali incontri varia sulla base delle esigenze specifiche avanzate dalle organizzazioni di volontariato.

A tali incontri si aggiunge un *“percorso formativo”* realizzato attraverso periodici momenti formativi presso le sedi provinciali del CSV, della durata di 2 ore, curati dai consulenti amministrativi-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 per le quali i consulenti illustrano le adeguate soluzioni, favorendo altresì il confronto e la diffusione di buone prassi tra le associazioni presenti.

Alle associazioni aderenti al servizio di accompagnamento verrà inoltre garantito il servizio di predisposizione e trasmissione telematica dei modelli dichiarativi previsti dalla normativa (Modello 770, modello IRAP, modello Unico, F24, ecc...)

Strettamente connessa a tale percorso di accompagnamento è la fornitura gratuita di un *software per la tenuta della contabilità* e per la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato, da noi creato e pensato in particolare per le realtà di medio-piccole dimensioni.

Per le realtà di maggiori dimensioni che optano per scelta o per obbligo normativo per la tenuta della contabilità secondo il metodo della partita doppia e comunque per tutte le organizzazioni interessate, sarà attiva la convenzione con i nostri consulenti per la tenuta diretta della contabilità, con costi a carico delle stesse organizzazioni di volontariato.

Altro ambito di particolare complessità è senza dubbio quello legato a particolari normative che recentemente hanno interessato anche il mondo del volontariato. Parliamo in particolare della disciplina sulla privacy e di quella sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. In merito alla prima normativa garantiremo un'apposita e dedicata area tematica consulenziale rispetto alla quale un consulente con preparazione ed esperienza specifica sulla privacy supporterà gli operatori di sportello nell'erogazione di risposte ai quesiti che saranno inoltrati dalle associazioni. Per quanto invece concerne la normativa riguardante la sicurezza nei luoghi di lavoro sarà operante un accordo convenzionale con aziende specializzate nella fornitura di detti servizi, che garantiscono alle associazioni richiedenti, le loro prestazioni a prezzi particolarmente vantaggiosi.

Da più parti viene sempre più ribadita l'importanza, anche per le associazioni di volontariato, di sviluppare una sempre più marcata e qualificata attenzione verso il tema della “**rendicontazione sociale**”, intesa come mezzo per render conto a tutti i portatori di interesse dei risultati raggiunti e delle attività realizzate e per migliorare continuamente il risultato della propria presenza sul territorio. E' evidente infatti che le informazioni che si possono trarre dai tradizionali documenti contabili come un rendiconto o un bilancio non sono sufficienti perché si limitano ad evidenziare la dimensione economico-finanziaria dell'ente, non rappresentando adeguatamente l'operato dell'organizzazione.

Da qui la necessità di uno sforzo in più: l'adozione di strumenti di rendicontazione sociale attraverso i quali: comunicare la propria identità e missione, indagare sull'entità e la qualità delle risorse umane ed economiche impiegate, rendere conto dell'attività svolta e dei risultati raggiunti, anche in relazione agli obiettivi individuati, a tutti i portatori d'interesse cercando di coinvolgerli adeguatamente nel processo di rendicontazione sociale. 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.

Il percorso che viene proposto si sostanzia nel fornire un'assistenza personalizzata finalizzata ad accompagnare i volontari dell'associazione alla redazione di un documento di rendicontazione sociale il cui contenuto sarà concordato sulla base delle specifiche esigenze e delle risorse di tempo a disposizione dell'associazione stessa, garantendone comunque il corretto approccio metodologico e l'adeguato livello qualitativo.

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 al personale coinvolto nella redazione dei documenti di rendicontazione sociale le conoscenze e le competenze tecniche necessarie alla futura redazione in autonomia dei documenti in un'ottica di continuità e migliorabilità.

In tale contesto proporremo infatti un percorso di avvicinamento graduale alla redazione del bilancio sociale, quale punto di arrivo di un percorso di progressiva qualificazione. L'obiettivo è arrivare, nel giro di due o tre anni al massimo, sulla base dell'investimento in termini di impegno garantito dalle singole associazioni coinvolte, al completamento del percorso, che si sostanzia appunto nella redazione di un bilancio sociale propriamente detto.

Il Servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli provinciali con il supporto, qualora necessario, di una professionalità esterna con competenza ed esperienza specifica su tali tematiche.

Più per convenzione che per reale identità l'impegno di CSV Marche in materia di **Servizio Civile Nazionale** è inserito nell'area consulenza. A tal proposito CSV Marche ha deciso a fine 2013 di rinunciare a qualsiasi impegno futuro in tale area e di concedere il nulla osta alle associazioni accreditate, affinché possano accreditarsi con altro Ente. Sarà però garantita per quelle associazioni accreditate con CSV Marche che hanno ragazzi/e in servizio o che potrebbero averli a seguito della valutazione dei progetti presentati a valere sul bando del servizio civile regionale la consueta gestione ordinaria del servizio (selezione, procedure di avvio al servizio, formazione, gestione operativa quotidiana, rapporti con l'UNSC e con la Regione Marche), il monitoraggio in itinere degli interventi e la valutazione finale.

In tale contesto si conferma la scelta fatta lo scorso anno di garantire il servizio così come sopra descritto affidandolo ad un soggetto esterno qualificato e chiedendo alle associazioni richiedenti l'integrale rimborso delle spese a tal fine sostenute.

SERVIZI LOGISTICI

Obiettivi

L'obiettivo dei servizi logistici è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato. Sono dunque strumenti a disposizione delle associazioni di volontariato per lo svolgimento della loro attività istituzionale, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione.

Azioni

Sarà garantito *l'utilizzo, presso gli sportelli operativi del Centro Servizi, del fax, del telefono, della fotocopiatrice, del computer* e della stampante, con possibilità di avere accesso alla rete internet. L'accesso al servizio di fotocopiatura e stampa sarà regolamentato al fine di contingentare le richieste e quindi i relativi costi da sostenere.

I nostri sportelli sono dotati di un numero verde come ulteriore facilitazione garantita alle associazioni che hanno l'esigenza di contattarci ed accedere ai nostri servizi.

Garantiremo altresì alle associazioni richiedenti il *prestito gratuito e temporaneo di beni* (computer, lavagna luminosa, videoproiettore, TV, videoregistratore, gazebo, etc...), utili per lo svolgimento delle attività istituzionali.

Nei limiti delle nostre attuali possibilità metteremo a disposizione delle associazioni *l'uso dei locali delle nostre sedi* per incontri, riunioni e corsi di formazione e garantiremo un'azione di sostegno, mediazione ed accompagnamento a quelle associazioni impegnate nella ricerca di spazi adeguati alle attività svolte.

Sarà altresì nostro impegno proseguire nella stipula di *accordi con aziende private* che consentano alle associazioni di volontariato di avere la disponibilità di beni e servizi, utili per la loro attività, a condizioni vantaggiose (assicurazioni, banche, materiale informatico ed elettronico, materiale di cancelleria, carburante, comunicazioni).

DOCUMENTAZIONE

Obiettivi

L'obiettivo principale del servizio "documentazione" è quello di mettere a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali che si concretizza nella disponibilità pratica e immediata di materiale di diverse tipologie e che rappresenta un valido supporto alle varie attività svolte.

Azioni

Continueremo a garantire la *possibilità di accedere a vari materiali* quali libri, periodici, documenti, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato.

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.

TUTORAGGIO GESTIONALE

Nella quotidianità del rapporto con le OdV si è evidenziata la necessità di superare i ristretti confini della risposta ad un bisogno contingente, in quel momento manifestato dall'OdV e di ampliare l'orizzonte delle nostre vedute ponendoci di fronte all'OdV come ad una realtà complessa e sistemica, dove notevoli e frequenti sono le interazioni tra le diverse esigenze della gestione globalmente intesa. Da qui scaturisce la necessità di vedere l'associazione nella sua interezza come portatrice di una serie di bisogni interrelati che, se soddisfatti possono consentirle di intraprendere un reale percorso di crescita e qualificazione. Fondamentale in tale contesto sarà la volontà ferma e concreta dell'OdV di intraprendere la via dello sviluppo, evitando in ogni modo di imporre una "dittatura della crescita" che non porterebbe mai ad apprezzabili risultati di cambiamento.

Obiettivi

1. Realizzare un servizio personalizzato per analizzare e risolvere gli aspetti critici della gestione e dell'organizzazione delle OdV.
2. Fornire le indicazioni e gli strumenti necessari per affrontare in maniera corretta le problematiche gestionali ed organizzative delle OdV, attraverso un accompagnamento studiato su misura.
3. Qualificare ed accrescere l'autonomia gestionale delle diverse realtà associative, sviluppando competenze all'interno dell'OdV.

Azioni

Il servizio si sostanzia in un percorso di accompagnamento progettato su misura per rispondere alle esigenze gestionali di ogni singola OdV, della durata massima di un anno.

Trattasi di un servizio di preziosa valenza in particolare per tutte quelle realtà associative che dimostrano una ferma volontà di avviare al proprio interno un percorso di sviluppo e qualificazione delle proprie attività.

Più che di un nuovo servizio trattasi di un cambiamento d'ottica che fa vedere l'OdV ben al di là della singola domanda che rivolge ma come un soggetto portatore di un sistema di bisogni anche complessi a cui garantire una risposta globale e integrata, che si articola all'interno delle diverse aree di competenza del CSV. Ciò consentirà di rimuovere o quantomeno attenuare quegli ostacoli che quotidianamente un'OdV incontra nella programmazione e nella gestione delle proprie attività e che sovente ne impediscono una concreta crescita.

La modalità individuata per fornire tale sistema di risposte è quella di un affiancamento personalizzato e costante delle OdV nella continuità del loro operare.

Concretamente il servizio si sostanzierà in una prima fase di analisi personalizzata ed approfondita dei bisogni emergenti e latenti manifestati dalla singola OdV.

Nella seconda fase il CSV attiverà le risorse umane che riterrà opportuno coinvolgere sulla base delle risultanze della prima fase ed insieme all'associazione, definirà un programma condiviso e flessibile di interventi, da implementare per soddisfare le esigenze e le priorità rilevate. Il percorso di lavoro sarà formalizzato in un documento ove saranno evidenziati ruoli, compiti e responsabilità delle parti coinvolte. Gli interventi saranno chiaramente individuati all'interno del variegato ma comunque definito sistema delle aree di servizio del CSV.

Periodicamente il CSV e l'associazione verificheranno lo stato di avanzamento del programma definito e soprattutto i risultati ottenuti ed altresì eventuali nuovi bisogni che emergono. Alla luce di tali verifiche, ove necessario, si procederà ad una revisione del percorso di lavoro programmato.

ALTRE ATTIVITA'

Risorse economiche

La riduzione delle risorse a disposizione dei Centri di Servizio fa sì che il nostro compito prioritario sarà quello di *individuare canali alternativi ed aggiuntivi di risorse* finalizzati a finanziare alcune delle attività e iniziative che realizziamo a beneficio delle associazioni.

Tale strategia sarà implementata attraverso le seguenti azioni:

1. Ricerca di sponsorizzazioni presso aziende profit che possano finanziare le attuali e/o ulteriori attività realizzate dal CSV;
2. Presentazione di progetti su linee di finanziamento europee e nazionale che favorisca il coinvolgimento del CSV in azioni in grado anche di aggiungere risorse al fondo speciale regionale per il volontariato;
3. L'erogazione dei nostri servizi istituzionali, dietro corrispettivo, a tutte le organizzazioni non profit diverse dal volontariato. L'esperienza maturata in questi anni di servizio al volontariato e di attività all'interno del Forum regionale del Terzo Settore ci ha permesso infatti di sviluppare un ampio e qualificato know how in tutti i principali ambiti di operatività del variegato mondo delle organizzazioni non profit e di instaurare intensi e proficui rapporti con i diversi soggetti e rappresentanze del Terzo Settore operanti nella regione. Da ciò la volontà di proporci quale partner affidabile in grado di rispondere compiutamente al complesso dei bisogni manifestati dalle diverse tipologie di organizzazioni rientranti nel vasto mondo del Terzo Settore;
4. L'organizzazione di corsi di formazione professionale. In tale ambito abbiamo avviato le procedure previste per il necessario accreditamento in qualità di ente autorizzato a presentare e realizzare progetti in tale ambito.

Comitato di Gestione

Manterremo un costante e trasparente confronto con il Comitato di Gestione finalizzato alla qualificazione dell'attività del CSV ed allo sviluppo dell'intero movimento volontario marchigiano.

Fondazioni di origine bancaria

Manterremo costanti relazioni con le fondazioni di origine bancaria marchigiana finalizzato ad un uso efficace, razionale e trasparente delle risorse destinate al sostegno del volontariato avviando altresì una possibile attività di progettazione coordinata su questioni di interesse comuni.

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.

Regione Marche

Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (Sanità e volontariato e Politiche sociali) proseguirà la collaborazione riguardante le procedure di iscrizione al Registro

regionale, le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'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 seguenti attività:

1. collaborazione con la struttura regionale competente nell'attività di verifica della permanenza dei requisiti delle Organizzazioni di Volontariato iscritte nel Registro regionale;
2. raccolta e trasmissione dei dati riferiti alle Organizzazioni di volontariato iscritte e non al Registro regionale, gestiti dall'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali al fine delle previste rilevazioni periodiche di carattere statistico;
3. sostegno alle attività affidate all'Osservatorio Regionale del Volontariato di cui alla l.r. 48/95;
4. sostegno ai comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute previsti all'art. 24 della l.r. 13/03 relativamente alle competenze affidate agli stessi in ordine alla programmazione e alla pianificazione socio-sanitaria regionale, aziendale e territoriale; allo svolgimento di attività di verifica e di controllo sulla gestione dei servizi sanitari; al monitoraggio delle condizioni di accesso e di fruibilità dei servizi sanitari.

Agenzia delle Entrate

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, tuttora vigente, che prevede azioni di reciproca informazione e collaborazione ed in particolare:

1. un impegno da parte dell'Agenzia delle Entrate ad una capillare informazione su tutte le novità fiscali interessanti il Terzo Settore e a mettere a disposizione propri funzionari per incontri formativi rivolti ai soggetti del Terzo Settore;
2. un impegno del CSV e del Forum a diffondere le informazioni rilevanti e ad organizzare dedicati momenti formativi rivolti alle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore sulle tematiche di ordine amministrativo e fiscale;
3. un impegno da parte dell'Agenzia delle Entrate a garantire assistenza alle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore su tutte le questioni tributarie;
4. un reciproco impegno ad adoperarsi per prevenire fenomeni di elusione ed abusi fiscali da parte delle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore.

Università marchigiane

A gennaio 2012 è stata stipulata una convenzione con l'Università di Macerata, valida anche per l'anno a venire, 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 ed attività delle organizzazioni di volontariato e di campagne del Csv per il reperimento di volontari da destinare alle associazioni

Coordinamento nazionale dei centri di servizio

Nel contesto dei continui e proficui contatti e scambi di esperienze con le realtà degli altri CSV dislocati sul territorio nazionale garantiremo il nostro apporto alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio (CSVnet).

Forum Regionale del Terzo Settore

Proseguirà la nostra attiva partecipazione ai lavori del Forum regionale del Terzo Settore, espressione delle organizzazioni regionali del Terzo Settore, finalizzato a rappresentare gli interessi e le istanze di tali organizzazioni nei confronti delle istituzioni, delle forze politiche e delle altre organizzazioni economiche e sociali marchigiane.

LE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE

Le risorse umane

La perdurante contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del CSV, conseguente agli effetti della crisi economica e finanziaria, detta la necessità di continuare ad individuare economie e margini di efficienza in tutti i settori di intervento del CSV, con l'obiettivo di arginare il rischio di una drastica ed improvvisa diminuzione dell'offerta di servizi in favore delle organizzazioni di volontariato. In quest'ottica il programma di attività 2014 prevede, come nel recente passato, un impiego determinante e prevalente delle professionalità presenti negli sportelli operativi per l'erogazione dei servizi e lo svolgimento delle attività. A tal proposito costante obiettivo sarà quello di perseguire una sempre più marcata specializzazione funzionale degli operatori di sportello che permetta loro di gestire in autonomia, nel breve periodo, anche azioni dall'elevato contenuto tecnico professionale. Ciò richiederà la programmazione e realizzazione di un articolato ed intenso percorso formativo rivolto alle risorse umane interne, meglio descritto nelle pagine precedenti e finalizzato a qualificarne e svilupparne le competenze e le professionalità in un'ottica multidisciplinare.

In una realtà come il CSV, dove il costo complessivo della struttura è prevalentemente legato alle risorse umane (si stima che nelle organizzazioni di servizio il costo del personale si avvicina all'85% dei costi complessivi contro il 15% delle imprese di produzione; nel CSV questo costo è di poco superiore al 50%), la possibilità di costruire nuove prospettive è in ogni caso necessariamente legata allo sviluppo del "capitale sociale". Quindi si tratta di averne cura attraverso la fiducia reciproca, la capacità di comprendersi, di lavorare insieme e di riuscire a costruire un senso sufficientemente condiviso.

Difronte all'evidente diminuzione delle risorse a disposizione del CSV registratasi dal 2010 in poi abbiamo optato per ridurre drasticamente l'apporto di personale esterno ed internalizzare integralmente le funzioni da questi svolte, concentrando nel personale dipendente la quasi totalità dell'erogazione dei servizi e dello svolgimento delle attività. Questo ha significato mantenere gli stessi carichi di lavoro in capo al personale dipendente: se infatti è innegabile che il taglio delle risorse e quindi la riduzione di alcuni servizi ha comportato anche una diminuzione dell'impegno degli operatori è altrettanto vero che tale riduzione è stata più che compensata dal carico di lavoro internalizzato, a cui va poi aggiunto l'aumentato impegno profuso in alcune aree ritenute strategiche ed infine l'aumentata complessità delle richieste avanzate dalle associazioni.²

Il ricorso a collaboratori e consulenti esterni è ormai decisamente residuale e riferibile a poche questioni di particolare complessità alle quali gli operatori non sono in grado di rispondere.

In tale contesto va altresì evidenziato come anche il personale dipendente impiegato presso la sede regionale è direttamente, anche se parzialmente, impegnato nell'erogazione di prestazioni e servizi specifici.

D'altro canto però la scelta di puntare quasi totalmente sull'apporto del personale dipendente ha indubbiamente causato un irrigidimento dei costi del CSV. I costi del personale dipendente hanno infatti comunque la caratteristica di costi fissi, anche se destinati in larga prevalenza all'erogazione di servizi e non alla gestione della struttura. La percentuale dei costi di supporto generale per l'anno 2014 sarà pari al 18% contro una media nazionale pari nel 2011 al 18,7%.

In tale contesto va altresì evidenziato come, in dottrina e nella pratica, la scelta di una qualsiasi organizzazione profit o non profit strutturata (tra cui ovviamente rientra anche il CSV) di acquisire

² A tal proposito è disponibile anche un'analitica e dettagliata analisi della variazione dei carichi di lavoro dei dipendenti negli anni.

prestazioni e servizi da collaboratori esterni piuttosto che da dipendenti interni è condizionata prima e soprattutto da una comparazione della qualità e dei costi delle due possibili alternative.

L'argomentazione secondo la quale, in particolare in periodi di crisi ed incertezza dei contesti in cui si opera, sia più conveniente riferirsi a prestazione erogate da collaboratori esterni perché più facilmente interrompibili è però spesso solo uno schermo, utile ad alimentare forme di lavoro precario e non tutelato. Va infatti rimarcato che anche un'organizzazione che si avvale quasi esclusivamente di personale dipendente non ha particolari problemi, in periodi di crisi e di riduzione dell'attività, ad interrompere i rapporti di lavoro in essere (e di esempi a tal proposito se ne possono, purtroppo, fare molti...).

Anche in questo caso va comunque evidenziato che la riduzione del personale deve essere conseguenza diretta ed imprescindibile della riduzione di servizi ed attività e non si può certo pretendere, in presenza di saturazione dei carichi di lavoro, di ridurre il personale e mantenere gli stessi livelli di attività e servizio.

Premettendo che, se non altro per le ragioni etiche e valoriali che lo contraddistinguono, la scelta più confacente ad un CSV è indubbiamente quella di preferire forme di lavoro stabili e ben regolamentate, nel nostro caso va evidenziato in particolare come la scelta di avvalerci quasi esclusivamente delle prestazioni garantite da personale dipendente è stata esclusivamente dettata dalla volontà di valorizzare le alte e relativamente meno costose competenze interne maturate, non dissipando quindi il prezioso patrimonio di know-how maturato, anche nella serena convinzione che dopo l'attuale "tempesta" possa tornare l'auspicato "sereno".

In tale contesto va altresì evidenziato che in seguito alle risultanze emerse dal progetto di Analisi del modello organizzativo di CSV Marche realizzato dalla Facoltà di Economia dell'Università di Ancona nel 2013 si è evidenziata l'opportunità di proseguire tale lavoro di analisi finalizzato all'individuazione della migliore configurazione organizzativa, in termini di efficacia ed efficienza, delle attività del CSV, anche in considerazione del probabile sviluppo di tali attività verso organizzazioni non profit diverse dal volontariato.

In particolare si ritiene opportuno procedere ad una valutazione di fattibilità e sostenibilità di un progetto finalizzato a:

- i. Mappatura delle competenze degli operatori del CSV al fine di una eventuale regionalizzazione, anche parziale, di alcuni dei servizi offerti;
- ii. Analisi dei flussi di lavoro dei servizi offerti;

Per quanto riguarda l'organizzazione della struttura operativa per il 2014 si confermerà la scelta di ridurre le ore di straordinario e comunque di favorire il recupero delle stesse, così come i giorni di ferie previsti saranno integralmente goduti. Si manterrà l'impegno alla riduzione degli spostamenti degli operatori, con conseguente riduzione delle spese previste.

Prezioso sarà anche l'apporto di personale volontario nella realizzazione delle diverse attività previste che in particolare riguarderà:

1. I progetti di promozione del volontariato nelle scuole
2. Le azioni del programma di animazione territoriale
3. La gestione delle relazioni con i principali portatori di interesse

Le risorse economiche

Le risorse economiche impiegate dal CSV Marche per lo svolgimento delle proprie attività provengono in maniera prevalente dal Fondo Speciale per il Volontariato, alimentato annualmente dagli accantonamenti effettuati dalle fondazioni di origine bancaria per effetto dell'art. 15 della legge 266/91.

Alla luce del valore degli utili delle Fondazioni bancarie registrati sui loro bilanci consuntivi 2012 i firmatari dell'accordo ACRI-Volontariato hanno stipulato un ulteriore accordo nel mese di ottobre 2013 con il quale si modificano l'entità e la provenienza delle risorse in favore ai CSV rispetto a quanto definito nel precedente accordo siglato il 23 giugno 2010. In particolare al fine di garantire la somma complessiva annuale su base nazionale di 39,5 milioni di euro relativamente alla quota servizi, si è attinto ad una quota dei residui del Fondo Speciale non utilizzati negli anni passati per un valore di 4 milioni di euro.

Con tali ultime intese sono stati quindi formalizzati gli importi relativi alla quota "servizi" a disposizione dei CSV in ciascuna regione per l'anno 2014. Rispetto invece alla quota "progettazione sociale" per i CSV del centro-nord si è a tutt'oggi in attesa di conoscere l'entità delle risorse che saranno destinate a tale attività e le modalità di attuazione.

L'accordo prevede per le Marche un accantonamento a valere sul Fondo Speciale per il Volontariato di circa euro **1.175.000** per la quota "servizi" 2014. Si sottolinea che nel nuovo accordo nazionale la quota relativa al Comitato di Gestione per le spese per il proprio funzionamento non sarà prelevata dalla quota destinata ai CSV. E' infatti prevista una quota nazionale destinata ai Comitati di Gestione che sarà ripartita secondo criteri e procedure appositamente determinate dalla Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione.

Oltre all'importo sopra riportato il CSV delle Marche può contare su accantonamenti residui derivanti da anni precedenti giacenti presso le fondazioni bancarie, e non ancora attribuiti dal Comitato di Gestione, per un importo complessivo di circa euro 150.000. Di questi, in via prudenziale, sono stati destinati alla copertura degli oneri 2014 **euro 60.000**.

Infine le risorse di provenienza del fondo speciale per il Volontariato annoverano ulteriori **8.000** euro relativi agli interessi attivi che si prevede matureranno sui conti correnti utilizzati per la gestione delle somme derivanti dal Fondo Speciale.

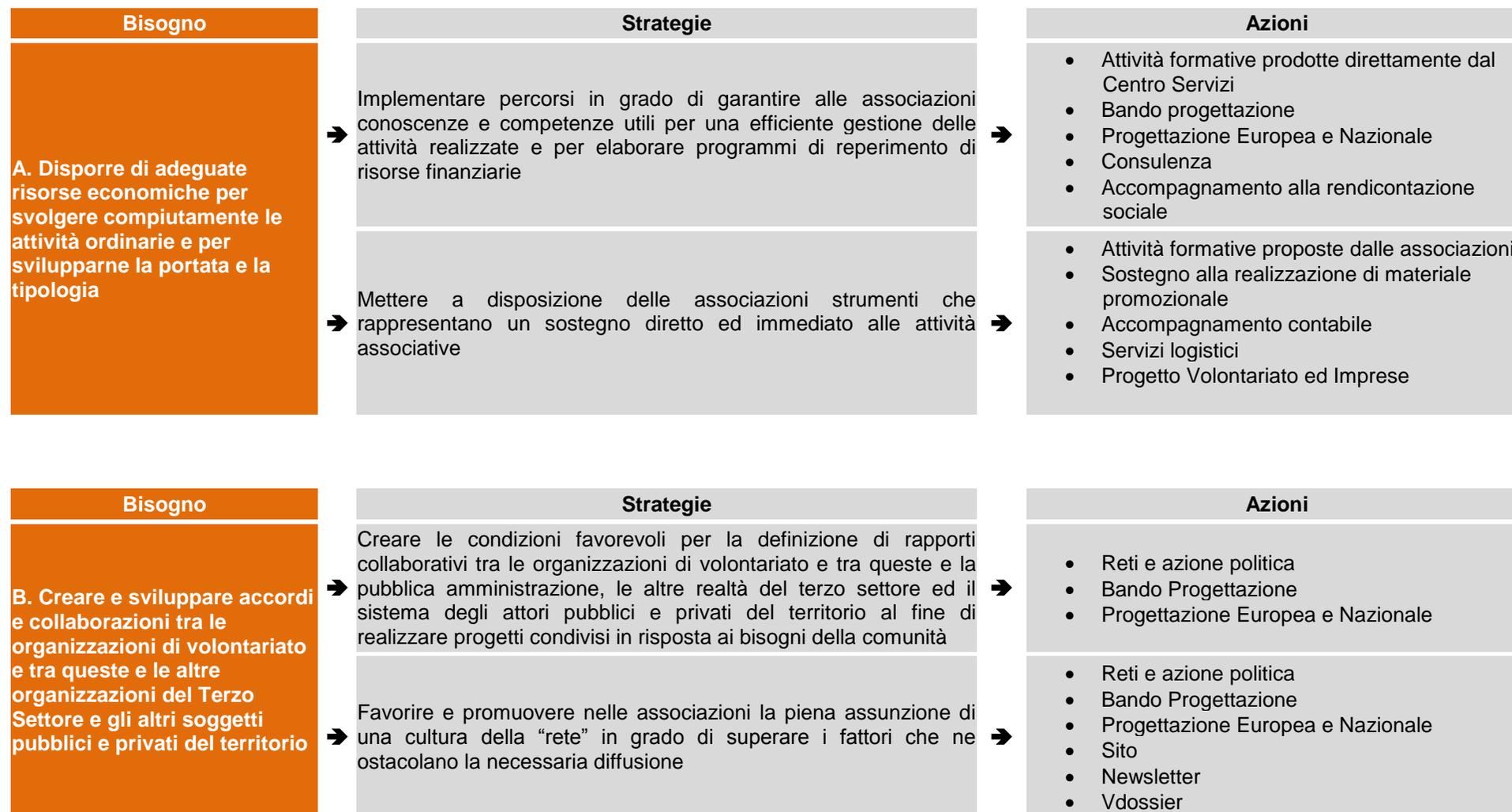
Ulteriori risorse economiche per un importo complessivo di **303.000 euro** da destinare alla copertura degli oneri riportati nel Bilancio previsionale dell'esercizio 2014 derivano da altre fonti di finanziamento diverse dal Fondo Speciale per il Volontariato.

Per l'annualità 2014 quindi il CSV delle Marche può contare complessivamente su **1.546.000 euro** come quota servizi. Nella tabella sottostante riportiamo un quadro sintetico delle risorse a disposizione per il 2012.

Descrizione	Importo
Fondi rivenienti dall'accordo nazionale	1.275.000
(+) Residui derivanti da anni precedenti presso Fondazioni Bancarie	60.000
(+) Interessi attivi	8.000
(+) Fondi extra art. 15 l. 266/91	303.000
TOTALE BILANCIO PREVENTIVO 2013	1.546.000

Rispetto alle prospettive per gli anni successivi al 2014 l'accordo nazionale di cui sopra garantisce un livello minimo di risorse in capo ai CSV sostanzialmente identico a quello accertato per l'annualità 2014. Pertanto fermo restando la quota di proventi di provenienza del Fondo Speciale per il Volontariato il livello di risorse extra FSV che il CSV riuscirà a reperire nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività determinerà in maniera rilevante il quantum complessivo delle disponibilità per le programmazioni future.

Fig. 2 I bisogni e le strategie



Bisogno	Strategie	Azioni
<p>C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche</p>	<p>→ Promuovere e supportare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reti e azione politica
	<p>→ Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reti e azione politica • Bando Progettazione • Progettazione Europea e Nazionale
	<p>→ Coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile, riguardanti in particolare la tutela dei beni comuni →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reti e azione politica • Bando Progettazione • Progettazione Europea e Nazionale
	<p>→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet • Newsletter • Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale • Ufficio Stampa • Gestione di spazi e rubriche • Supporto nella partecipazione ad eventi • Consulenza sulla comunicazione

Bisogno	Strategie	Azioni
<p>D. Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali</p>	<p>→ Garantire percorsi di formazione e accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi • Attività formative proposte dalle associazioni • Consulenza • Progetto "Volontaria.....mente" • Progetto "Mister Cittadino" • Progettazione Europea e Nazionale
	<p>→ Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tutoraggio • Consulenza
	<p>→ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate anche ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto "Volontaria.....mente" • Progetto "Mister Cittadino" • Progettazione Europea e Nazionale • Servizio di orientamento al volontariato • Gestioni spazi e rubriche • Sito internet • Newsletter • Ufficio stampa • Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale • Supporto nella partecipazione ad eventi
	<p>→ Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione • Attività formative proposte dalle associazioni • Vdossier

Bisogno	Strategie	Azioni
<p>E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali</p>	<p>→ Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi • Attività formative proposte dalle associazioni • Consulenza • Tutoraggio • Accompagnamento contabile • Accompagnamento alla rendicontazione sociale • Documentazione • Vdossier
	<p>→ Structurare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative proposte dalle associazioni • Tutoraggio • Consulenza • Accompagnamento contabile • Accompagnamento alla rendicontazione sociale • Documentazione • Vdossier
	<p>→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet • Newsletter • Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale • Ufficio Stampa • Gestione di spazi e rubriche • Supporto nella partecipazione ad eventi • Consulenza sulla comunicazione
	<p>→ Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica (sedi ed attrezzature) →</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto Volontariato ed imprese • Accompagnamento contabile • Consulenza • Tutoraggio • Servizi logistici

Bisogno	Strategie	Azioni
F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	→ Promuovere accordi con i diversi soggetti territoriali finalizzati alla costruzione di “patti territoriali” per l’implementazione di virtuosi processi di sviluppo delle comunità di riferimento →	<ul style="list-style-type: none"> • Reti e azioni politica • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse • Progettazione Europea e Nazionale
	→ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV →	<ul style="list-style-type: none"> • Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi • Reti e azione politica • Piano formativo degli operatori del Csv
	→ Incrementare la base associativa di CSV Marche e sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV →	<ul style="list-style-type: none"> • Attività ordinaria degli sportelli e delle delegazioni provinciale
	→ Avviare un’attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni →	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse • Progettazione Europea e Nazionale • Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato • Fund raising
	→ Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV →	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle relazioni con i portatori di interesse
	→ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l’adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all’uso delle stesse →	<ul style="list-style-type: none"> • Promozione delle iniziative e delle attività del Csv • Sito internet • Newsletter • Ufficio Stampa • Gestione spazi e rubriche

Prospetti Contabili

**Approvati dall'assemblea dei soci
di CSV Marche del 30/11/2013**

CSV MARCHE

Bilancio Previsionale 2014 approvato dall'Assemblea dei soci di CSV Marche del 30/11/2013

PROVENTI	Budget 2014	Budget 2013 integrato	Diff 2014-2013	%
1. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE				
1.1 - DA CONTRIBUTI FONDO SPECIALE EX ART. 15 LEGGE 266/91				
1. CONTRIBUTI PER SERVIZI				
1.1) Attribuzioni su anno corrente - Servizi	1.174.318,00	1.356.953,38	182.635,38	-13,5%
1.2) Risorse vincolate completamento azioni anni precedenti - Servizi			-	
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Servizi	60.000,00	69.133,24	9.133,24	-13,2%
TOTALE 1. CONTRIBUTI PER SERVIZI	1.234.318,00	1.426.086,62	191.768,62	-13,4%
2. CONTRIBUTI PER PROGETTAZIONE SOCIALE				
1.1) Attribuzioni su anno corrente - Progettazione			-	
1.2) Risorse vincolate complet. azioni anni precedenti - Progettazione			-	
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Progettazione			-	
TOTALE 2. CONTRIBUTI PER PROGETTAZIONE SOCIALE	-	-	-	-
TOTALE 1.1 - PROVENTI DA FSV EX ART. 15 L. 266/91	1.234.318,00	1.426.086,62	171.768,62	-12,0%
1.2) DA CONTRIBUTI SU PROGETTI				
Contributi su progetti Europei/Nazionali	309.946,00	64.000,00	245.946,00	384,3%
Contributo FonCoop	11.000,00		11.000,00	
TOTALE 1.2 - DA CONTRIBUTI SU PROGETTI	320.946,00	64.000,00	256.946,00	401,5%
1.3) DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI				
Convenzione Regione Marche	25.000,00	25.000,00	-	0,0%
Convenzioni progetto HCP	85.100,00	-	85.100,00	
TOTALE 1.3 DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI	110.100,00	25.000,00	85.100,00	340,4%
1.4) DA SOCI ED ASSOCIATI	15.000,00	25.000,00	10.000,00	-40,0%
1.5) DA NON SOCI				
Servizio fotocopie e stampe	3.000,00	2.500,00	500,00	20,0%
Quote di partecipazione ai corsi promossi dal CSV	-	10.200,00	10.200,00	-100,0%
Servizio di trasmissione telematica 5 per mille	8.000,00	7.600,00	400,00	5,3%
Rimborsi spese CSVnet per partecipazione agli organi sociali	3.500,00		3.500,00	
TOTALE 1.5 - DA NON SOCI	14.500,00	20.300,00	5.800,00	-28,6%
1.6) ALTRI PROVENTI E RICAVI			-	
TOTALE 1. PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.694.864,00	1.560.386,62	134.477,38	8,6%
2. PROVENTI DA RACCOLTA FONDI			-	
3. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE				
Proventi da vendita servizi a soggetti del Terzo Settore	25.000,00		25.000,00	
Proventi da attività di sponsorizzazione	27.000,00	11.798,38	15.201,62	128,8%
TOTALE PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	52.000,00	11.798,38	40.201,62	340,7%
4. PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	8.000,00	10.000,00	2.000,00	-20,0%
5. PROVENTI STRAORDINARI			-	
TOTALE PROVENTI	1.754.864,00	1.582.185,00	172.679,00	10,9%

ONERI	Budget 2014	Budget 2013 integrato	Diff 2014- 2013	%
1. ONERI DA ATTIVITÀ TIPICHE				
1.1 - ONERI DI GESTIONE CSV				
1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO				
1.1) Oneri generali Area promozione del Volontariato	9.300,00	9.300,00	-	0,0%
1.2) Progetto "Volontariamente"	39.375,00	43.750,00	- 4.375,00	-10,0%
1.3) Progetto "Mister Cittadino"	14.280,00	15.800,00	- 1.520,00	-9,6%
1.4) Progetto "Volontariato e imprese"	34.000,00	33.950,00	50,00	0,1%
1.5) Campagna di promozione del Volontariato	-	5.000,00	- 5.000,00	-100,0%
1.7) Mondo Giovane	-	5.000,00	- 5.000,00	-100,0%
TOTALE 1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	96.955,00	112.800,00	- 15.845,00	-14,0%
2. CONSULENZA E ASSISTENZA				
2.1) Oneri Generali Area Consulenza	12.945,00	12.740,00	205,00	1,6%
2.2) Consulenze Amministrativo/fiscali	4.000,00	3.500,00	500,00	14,3%
2.3) Accompagnamento alla tenuta della contabilità	14.400,00	16.200,00	- 1.800,00	-11,1%
2.4) Elaborazione software contabilità	-	1.000,00	- 1.000,00	-100,0%
2.5) Consulenze giuridiche	4.000,00	5.000,00	- 1.000,00	-20,0%
2.6) Consulenze progettuali	5.000,00	5.000,00	-	0,0%
2.7) Progetto "Servizio civile volontario"	-	-	-	-
2.8) Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	-	-	-	-
2.9) Consulenze sul Fund raising	4.000,00	4.000,00	-	0,0%
2.10) Consulenza Ricerca Volontari	-	-	-	-
2.11) Tutoraggio gestionale	-	-	-	-
TOTALE 2. CONSULENZA E ASSISTENZA	44.345,00	47.440,00	- 3.095,00	-6,5%
3. FORMAZIONE				
3.1) Oneri Generali area Formazione	30.390,00	30.030,00	360,00	1,2%
3.2) Corso: Accesso ai social network	-	5.000,00	- 5.000,00	-100,0%
3.3) Scuola di formazione dirigenti di primo livello	9.500,00	12.350,00	- 2.850,00	-23,1%
3.5) Corso: la legislazione sanitaria	-	525,00	- 525,00	-100,0%
3.6) Corso: parlare in pubblico primo livello	-	4.350,00	- 4.350,00	-100,0%
3.7) Corso: la progettazione sociale primo livello	-	8.450,00	- 8.450,00	-100,0%
3.8) Favorire la cittadinanza attiva	-	4.150,00	- 4.150,00	-100,0%
3.9) Corso Parlare in pubblico secondo livello	-	4.350,00	- 4.350,00	-100,0%
3.10) Corso progettazione sociale secondo livello (1a parte)	-	4.100,00	- 4.100,00	-100,0%
3.11) Corso progettazione sociale secondo livello (2a parte)	-	1.520,00	- 1.520,00	-100,0%
3.15) Fund raising	8.100,00	-	8.100,00	
3.16) People raising	8.100,00	-	8.100,00	
3.17) Formazione progetto HCP	17.100,00	-	17.100,00	
3.12) Sostegno alle iniziative formative proposte dalle Odv	70.000,00	20.000,00	50.000,00	250,0%
3.13) Docenze Occasionali	10.000,00	10.000,00	-	0,0%
TOTALE 3. FORMAZIONE	153.190,00	104.825,00	48.365,00	46,1%
4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE				
4.1) Oneri Generali area Informazione e comunicazione	24.580,00	26.320,00	- 1.740,00	-6,6%
4.2) Periodico Vdossier	5.000,00	8.000,00	- 3.000,00	-37,5%
4.3) Gestione archivio e sito internet	16.210,00	29.450,00	- 13.240,00	-45,0%
4.4) Diffusione e comunicazione CSV	4.000,00	5.000,00	- 1.000,00	-20,0%
4.5) Sostegno alla promozione delle iniziative delle o.d.v.	105.000,00	110.000,00	- 5.000,00	-4,5%
4.6) Ufficio stampa e consulenza sulla comunicazione	37.080,00	42.240,00	- 5.160,00	-12,2%
TOTALE 4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	191.870,00	221.010,00	- 29.140,00	-13,2%
5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE				
5.1) Giornali e riviste	2.000,00	2.000,00	-	0,0%
TOTALE 5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE	2.000,00	2.000,00	-	0,0%
6. PROGETTAZIONE SOCIALE				
6.1) Oneri Generali Progettazione Sociale	63.100,00	59.900,00	3.200,00	5,3%
6.4) Progetti Europei/Nazionali	190.000,00	-	190.000,00	
TOTALE 6. PROGETTAZIONE SOCIALE	253.100,00	59.900,00	193.200,00	322,5%

ONERI	Budget 2014	Budget 2013 integrato	Diff 2014- 2013	%
7. ANIMAZIONE TERRITORIALE			-	
7.1) Oneri Generali Animazione Territoriale	19.725,00	19.450,00	275,00	1,4%
7.2) Attività di animazione territoriale	3.000,00	6.000,00	-3.000,00	-50,0%
TOTALE 7. ANIMAZIONE TERRITORIALE	22.725,00	25.450,00	-2.725,00	-10,7%
8. SUPPORTO LOGISTICO			-	
8.1) Numeri Verdi	3.400,00	3.400,00	-	0,0%
8.2) beni usati e solidali	-	-	-	-
8.3) Fotocopie e stampe	43.850,00	43.100,00	750,00	1,7%
8.4) Locazione beni	-	-	-	-
TOTALE 8. SUPPORTO LOGISTICO	47.250,00	46.500,00	750,00	1,6%
9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI			-	
9.1) Oneri del personale dipendente	501.200,00	503.800,00	-2.600,00	-0,5%
9.2) Formazione operatori	10.000,00	10.000,00	-	0,0%
9.3) Rimborsi spese ai volontari	-	1.000,00	-1.000,00	-100,0%
9.4) Canoni di locazione sedi	59.050,00	50.750,00	8.300,00	16,4%
9.5) Canoni di locazione macchine elettroniche	8.450,00	5.800,00	2.650,00	45,7%
9.6) Servizi di fotocopie e stampe	8.200,00	4.600,00	3.600,00	78,3%
9.7) Materiale di cancelleria e di consumo	10.000,00	10.000,00	-	0,0%
9.8) Utenze	45.500,00	60.400,00	-14.900,00	-24,7%
9.9) Oneri per spedizioni e trasporto	400,00	400,00	-	0,0%
9.10) Spese di pulizia sede	4.400,00	9.600,00	-5.200,00	-54,2%
9.11) Altri oneri di gestione	7.000,00	4.000,00	3.000,00	75,0%
9.12) Assicurazioni	6.950,00	6.850,00	100,00	1,5%
9.13) Investimenti	5.000,00	5.000,00	-	0,0%
TOTALE 9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI	666.150,00	672.200,00	-6.050,00	-0,9%
TOTALE 1.1 - ONERI DA GESTIONE CSV	1.477.585,00	1.292.125,00	185.460,00	14,4%
1.2 - ONERI DA ALTRE ATTIVITA' TIPICHE			-	
TOTALE 1. ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.477.585,00	1.292.125,00	185.460,00	14,4%
TOTALE 2. ONERI DI RACCOLTA FONDI	-	-	-	-
TOTALE 3. ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIA	-	-	-	-
4. ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI			-	
4.1) Su Rapporti bancari	1.000,00	1.000,00	-	0,0%
4.2) Su prestiti	-	-	-	-
4.3) Da Patrimonio Edilizio	-	-	-	-
4.4) Da Altri beni patrimoniali	-	-	-	-
TOTALE 4. ONERI FINANZIARI	1.000,00	1.000,00	-	0,0%
TOTALE 5. ONERI STRAORDINARI	-	-	-	-
6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE			-	
6.1) Oneri del personale dipendente	153.560,00	153.810,00	-250,00	-0,2%
6.2) Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	14.600,00	14.500,00	100,00	0,7%
6.3) Rimborsi spese ai volontari	20.000,00	21.000,00	-1.000,00	-4,8%
6.4) Canoni di locazione sedi	26.000,00	38.350,00	-12.350,00	-32,2%
6.5) Canoni di locazione macchine elettroniche	2.580,00	2.500,00	80,00	3,2%
6.6) Servizi di fotocopie e stampe	3.240,00	2.300,00	940,00	40,9%
6.7) Materiale di cancelleria e di consumo	1.550,00	1.600,00	-50,00	-3,1%
6.8) Utenze	13.000,00	16.000,00	-3.000,00	-18,8%
6.8) Oneri per spedizioni e trasporto	2.750,00	2.100,00	650,00	31,0%
6.9) Trasferte operatori e organi sociali	9.700,00	3.000,00	6.700,00	223,3%
6.10) Spese di pulizia sede	1.320,00	2.900,00	-1.580,00	-54,5%
6.11) Altri oneri di gestione	11.029,00	12.000,00	-971,00	-8,1%
6.12) Quota di adesione CSVnet	11.750,00	13.600,00	-1.850,00	-13,6%
6.13) Assicurazioni	3.200,00	3.400,00	-200,00	-5,9%
6.14) Investimenti	2.000,00	2.000,00	-	0,0%
TOTALE 6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE	276.279,00	289.060,00	-12.781,00	-4,4%
TOTALE ONERI	1.754.864,00	1.582.185,00	172.679,00	10,9%
RISULTATO GESTIONALE DELL'ESERCIZIO	-	-	-	-