

PIANO STRATEGICO 2015-2016 E PIANO OPERATIVO 2016

*Cominciate col fare il necessario, poi ciò che è possibile.
All'improvviso vi sorprenderete a fare l'impossibile. (S. Francesco d'Assisi)*

INDICE

PRIMA PARTE: IL QUADRO GENERALE

<i>Il contesto socio-economico generale</i>	<i>p. 3</i>
<i>Lo stato di salute del volontariato</i>	<i>p. 4</i>
<i>Il ruolo e l'azione del CSV</i>	<i>p. 6</i>
<i>Il percorso di programmazione</i>	<i>p. 8</i>

SECONDA PARTE: IL PIANO STRATEGICO 2015-2016 ED IL PIANO OPERATIVO 2015

<i>La missione, l'identità ed i valori del CSV</i>	<i>p. 10</i>
<i>Problematiche e bisogni del volontariato marchigiano</i>	<i>p. 12</i>
<i>Le strategie</i>	<i>p. 16</i>
<i>Il sistema di valutazione</i>	<i>p. 20</i>
<i>Le azioni per la realizzazione delle strategie</i>	<i>p. 21</i>
<i>Le risorse umane ed economiche</i>	<i>p. 55</i>

1. IL CONTESTO SOCIO-ECONOMICO GENERALE

Le persistenti 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. Una crisi che ha portato con se anche uno “slegamento” relazionale a tutti i livelli e la correlativa distruzione di tanti valori positivi.

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 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 sempre 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 il già difficile 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 e sta accogliendo ed infine alla stretta dei conti pubblici avvenuta a livello nazionale che ha avuto pesanti ripercussioni sulle risorse a disposizione di Enti Locali, 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.

2. IL VOLONTARIATO MARCHIGIANO: criticità, sfide e prospettive

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. Ed ancora 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. L'attivismo del volontariato si è inoltre 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 infatti diverse associazioni sono 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. 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, hanno affidato ed affidano al volontariato una serie di servizi anche complessi che prima venivano dati 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 relative strumentalizzazioni che ne derivano. Un volontariato che viene spesso visto come manodopera a costo zero in grado di coprire buchi ed inefficienze delle istituzioni le quali non sono capaci di valorizzarne adeguatamente la capacità politica di individuazione dei bisogni e di proposta di possibili risposte ai bisogni della comunità.

Dal nostro osservatorio riteniamo che nel *contesto marchigiano* il volontariato appaia 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. Le associazioni marchigiane fanno sempre più fatica a rispondere a tutte le richieste che pervengono costantemente e ciò ha riflessi 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 rischia di snaturarne la missione istituzionale.

Riteniamo che il volontariato nel prossimo futuro sarà chiamato ad affrontare alcune *decisive sfide*, quali:

1. 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. 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. 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. Essere capace di attivare virtuosi circuiti generatori di cittadinanza attiva e responsabile, anche finalizzati alla tutela dei beni comuni;
5. Essere capace di costruire relazioni di fiducia mirate a ricreare un tessuto di solidarietà di base, sempre più importante in una società attraversata dal rischio dell'atomizzazione e dell'individualismo;
6. 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" che sappiano sempre mantenersi in "carreggiata", 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. Essere "scomodo, indigesto, antipatico", sintomi indiscutibili di un ruolo politico esercitato con consapevolezza ed efficacia.

Pensiamo infine che il volontariato debba sentirsi di più addosso la responsabilità del contributo che nell'attuale momento può garantire per il benessere delle comunità ove opera.

Il volontariato è infatti 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.

3. IL RUOLO E L'AZIONE DEL CSV

In questo complesso e difficile quadro, mutante e poco prevedibile, si colloca il ruolo e la missione di CSV Marche.

La drastica riduzione dei fondi rivenienti dalla legge 266/91, che minaccia il futuro e l'esistenza stessa di tutto il sistema dei CSV, impone a CSV Marche un ripensamento del proprio ruolo e della propria funzione.

Nel prossimo futuro ed in particolare nell'anno a venire l'azione di CSV Marche sarà rivolta all'implementazione delle seguenti strategie finalizzata a rispondere ai bisogni del volontariato marchigiano.

1. **SOSTENERE E QUALIFICARE IL VOLONTARIATO** – Un imperativo d'obbligo per CSV Marche riteniamo sarà anche quello di “dare e far ritrovare fiducia” alle realtà del volontariato marchigiano sostenendole nello scovare quelle energie necessarie a vincere e superare le sfide più sopra riportate e guardare al futuro con rinnovato ottimismo. In particolare il CSV sarà chiamato a sostenere il volontariato affinché esso eviti il rischio di concentrarsi esclusivamente sui propri contingenti bisogni materiali, rinunciando a soddisfare alcuni bisogni più qualificanti (formazione, ruolo politico, etc...), così perdendo qualsivoglia prospettiva strategica di sviluppo delle proprie attività. A tal proposito CSV Marche dovrà quindi essere in grado, nell'ambito della propria mission, di rendersi protagonista di un percorso “innovatore”, anche approntando ed erogando con competenza alcuni servizi maggiormente qualificanti, cosiddetti di seconda generazione.
2. **RETI E TERRITORI** – CSV Marche intende sostenere il volontariato con una più costante e qualificata presenza nei territori, anche e maggiormente in quelli periferici, ripensando un CSV più mobile e proattivo nella gestione e sviluppo delle relazioni. Un CSV che dia il suo contributo perché veramente si realizzi un sistema di welfare “partecipativo” e che si faccia carico di promuovere, supportare ed accompagnare una reale ed attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici. Ciò avverrà anche attraverso la costituzione, il consolidamento e la ricomposizione di reti e tavoli di lavoro ad ogni livello territoriale, quali luoghi di confronto, condivisione e collaborazione 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. In tale contesto sarà altresì importante facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato.
3. **L'EUROPA** – CSV Marche intende muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere tutte le opportunità che il Vecchio Continente ci offre. A tal proposito accanto alla sperimentata capacità progettuale già dimostrata è necessario affiancare una convinta azione politica, creando e sviluppando relazioni con partners internazionali, a partire da quanto fin qui fatto. Lo sguardo all'Europa non deve però essere unicamente funzionale al reperimento di risorse ma ancor più deve essere una prospettiva culturale ed identitaria, nella quale il CSV è chiamato a muoversi, contaminando e stimolando a sua volta l'apertura del volontariato a tale dimensione sovranazionale.

4. **RISORSE ECONOMICHE** - CSV Marche si renderà protagonista, più e meglio di quanto fin qui fatto, di un percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche che scongiurino un rilevante impoverimento della sua azione a beneficio del volontariato e 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. Si tratta quindi di innovare e puntare ad ampliare le attuali funzioni svolte da CSV Marche, coerentemente con la nostra missione.
5. **TERZO SETTORE** - Lo spazio entro il quale CSV Marche dovrà operare è sempre più quello del Terzo Settore. A tal proposito CSV Marche intende sviluppare un’apertura politica e commerciale con tutti i soggetti protagonisti di tale mondo, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni già in essere tra i diversi soggetti che compongono il Terzo Settore.
6. **AGENTE DI SVILUPPO LOCALE** – CSV Marche all’interno del Terzo Settore intende assumere a tutti gli effetti un ruolo di agente di sviluppo locale, sempre più richiesto rispetto al passato, che reca con sé prospettive ambiziose ed allo stesso tempo impegni onerosi. Se infatti è indubbio che è in atto un cambiamento, CSV Marche può solo essere al centro di questa trasformazione, progettandola attivamente, senza attenderla o peggio subirla, mantenendo le radici nel volontariato e proiettando il proprio immediato futuro verso la costruzione di un rapporto stabile e sinergico con il terzo settore nelle sue varie articolazioni, gettando un ponte verso il mondo profit e soprattutto verso le istituzioni pubbliche. In tale contesto sarà fondamentale consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV.
7. **L’ORGANIZZAZIONE** – CSV Marche intende aprirsi a nuove e più flessibili forme organizzative che saranno richieste dai mutati contesti e dalle esigenze (pratiche, organizzative e di contenuti) proprie della mole di servizi e della diversificazione degli ambiti di intervento. A tal fine si ritiene altresì opportuno avviare una fase di ricerca, progettazione e sperimentazione di un modello operativo più flessibile e capace di promuovere opportunità ed utilizzare risorse ben oltre i fondi normativamente previsti. Con la finalità di dare maggiore equilibrio all’organizzazione attuale, è necessario, infine, definire gli Standard/Risultati attesi attuali, quelli desiderati e un percorso per raggiungerli. Nodo fondamentale sarà anche quello di sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV. Va in ogni caso sottolineato come necessariamente la costruzione di qualsiasi modello futuro di CSV non potrà prescindere dai contenuti che emergeranno dalla riforma del Terzo Settore in itinere.

4. IL PERCORSO DI PROGRAMMAZIONE

Il percorso di programmazione 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 2015;
2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV – ottobre 2015;
3. Aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2015-2016 e stesura del piano operativo 2016 – ottobre e novembre 2015;
4. discussione e approvazione da parte della presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV – novembre 2015;
5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2016 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV – novembre 2015;
6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge – novembre 2015.

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

1. La definizione del percorso operativo di programmazione

La prima fase del processo ha riguardato la definizione e la successiva approvazione da parte del Consiglio Direttivo del percorso operativo di programmazione, incentrato 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 si è concretizzata attraverso tre tipi di attività:

- a) la prima attività è stata incentrata sulla consultazione e il confronto con le associazioni di volontariato locali ed ha rappresentato pertanto il momento centrale del processo di programmazione realizzato. In tale contesto nel 2015 sono stati realizzati 13 focus groups su tutto il territorio regionale (Pesaro, Urbino, Fano, Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto). Complessivamente hanno partecipato 45 (20) OdV ad Ancona, 16 (15) ad Ascoli Piceno, 16 (13) a Fermo, 9 (37) a Pesaro e 20 (17) a Macerata per un totale regionale di **106 contro le 102 dello scorso anno**.¹
- b) la seconda attività, costitutiva della fase di *confronto* con i portatori di interesse, si è concretizzata in un focus group *con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio-sanitari e dell'Università*. A tale incontro hanno partecipato 7 soggetti. Il focus group con gli stakeholder è stato incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV.

¹ Si rimanda all'apposita relazione per la sintesi dei contenuti emersi negli incontri provinciali con le OdV e con gli stakeholder.

- c) la terza attività ha avuto come scopo *la valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite e a disposizione dello staff del CSV* e in particolare degli operatori che durante l'anno lavorano quotidianamente a stretto contatto con le OdV. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione delle indicazioni in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale rilevati in corso d'anno;
- d) la quarta attività ha riguardato un *attenta ed approfondita valutazione delle indicazioni e delle riflessioni formulate dal Comitato di Gestione* del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche e contenuti nel documento: "Linee Guida per la definizione, gestione e rendicontazione del Piano di programmazione per l'anno 2016 del Centro di Servizio per il Volontariato della regione Marche".

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 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 2016.

4. La stesura definitiva del piano

La quarta fase si è sostanziata in alcuni momenti di confronto e condivisione, della bozza di cui sopra, con la presidenza del CSV. A seguito di tali confronti e interazioni è stata redatta la versione definitiva successivamente sottoposta alla discussione ed approvazione del Consiglio Direttivo e quindi dell'Assemblea. 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.

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.

La missione del CSV può essere declinata nelle seguenti finalità generali:

1. *Sviluppare e qualificare le organizzazioni di volontariato marchigiane, in particolare quelle meno organizzate*, 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 un reale contributo alla crescita della comunità ove esso opera;
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 CSV: *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 stesse organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di sviluppo.

CSV Marche ha fatto propri 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, 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 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 2015, le OdV presenti su tutto il territorio regionale ammontano complessivamente a 1.753² 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
Ancona	566	32%
Ascoli Piceno	249	14%
Fermo	181	10%
Macerata	341	19%
Pesaro e Urbino	416	24%
Totale	1.753	100%

Il volontariato regionale manifesta una serie di bisogni che sono stati esplicitati in modo diretto dalle sollecitazioni raccolte negli incontri di cui si è dato conto più sopra e nel questionario realizzato lo scorso anno.

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 poste sullo stesso piano. E' necessario pertanto stilare una graduatoria dei bisogni prioritari.

Va comunque precisato come nel nostro caso non sia 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 delle stesse associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative.
2. **Creare e sviluppare accordi e collaborazioni con altre 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

² Alcune di queste sono articolate sul territorio con sedi secondarie che ammontano complessivamente a 127.

sistema degli attori pubblici e privati del territorio. Tale percorso è divenuto ancor più irrinunciabile nell'attuale momento storico, per un efficace ed efficiente soluzione dei problemi affrontati dal volontariato ed anche per la sopravvivenza di molte realtà associative. Nonostante infatti siano state avviate importanti iniziative finalizzate a favorire il lavoro di rete, 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 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 che, a maggior ragione nell'attuale momento storico, sono spesso "tentate" a vedere nel volontariato solo un prezioso alleato, in grado di svolgere alcuni importanti servizi e talvolta capace di sostituirsi egregiamente ai loro compiti istituzionali, senza riconoscere ad esso quell'indubbio patrimonio culturale di valori, saperi, idee e proposte; amministrazioni pubbliche che, abituate da sempre a gestire in maniera autoreferenziale le proprie funzioni amministrative, fanno spesso resistenza a condividere con le organizzazioni di volontariato la programmazione, la gestione e la valutazione dei servizi pubblici. D'altra parte anche lo stesso mondo del volontariato non ha una sufficiente consapevolezza della necessità di assumere e svolgere con competenza una funzione politica che si affianchi, fino talvolta a prevalere, alle più concrete azioni di risposta ai problemi sociali.
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 del loro futuro, 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. 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 ad hoc mirata alla 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 relativi valori identitari.

5. **Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali relative alla gestione delle attività istituzionali.** Accanto ai bisogni di prospettiva si è rilevato un bisogno di natura più materiale e proiettato nel breve periodo che è relativo alla necessità, manifestata dalle associazioni, di disporre delle necessarie competenze e strumenti per assicurare una gestione ordinaria efficace ed efficiente 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 favorisce la costruzione di reti con gli altri soggetti territoriali, 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 anche 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 rispondere ai 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. Va da se però che tale scelta non può essere valutata solo con la quantità e tangibilità dei risultati e con gli esiti di breve periodo.

Ciò poi non vuol dire in alcun modo trascurare le essenziali istanze avanzate dalle piccole o piccolissime realtà di volontariato, incapaci di intraprendere tali percorsi, a cui vanno comunque assicurati i basilari servizi, indispensabili per il sostegno delle loro iniziative.

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

Di seguito presentiamo un quadro di sintesi delle strategie delineate per rispondere ai 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;
 - b. Garantire una maggiore e più qualificata prossimità a tutti i territori, maggiormente a quelli periferici;
 - c. Qualificare e promuovere le competenze e la proattività degli operatori rivolte alla creazione e sviluppo delle reti territoriali ed alla gestione e sviluppo delle relazioni, definendo procedure operative e modalità di approccio relazionale omogenee;
- C. **Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche.**
 - a. Promuovere, supportare ed accompagnare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e delle politiche e degli interventi pubblici;
 - b. Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni;
 - c. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;

- d. Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del 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.**
 - a. Garantire percorsi di formazione e di accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari;
 - b. Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, finalizzate ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato;
 - c. 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.**
 - a. 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;
 - b. Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti;
 - c. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;
 - d. 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 e comunicazione;
- F. **Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio.**
 - a. Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV;
 - b. Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV;
 - c. Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive;
 - d. Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV;
 - e. Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi;
 - f. 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;
 - g. Valutare le opportunità e criticità connesse all'individuazione di nuove forme organizzative per la gestione delle attività finanziate con risorse diverse da quelle rivenienti dalla previsione normativa;

- h. Promuovere l'adozione di una cultura finalizzata a far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in tale dimensione sovranazionale.

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	➔ 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	➔ 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
	➔ Garantire una maggiore e più qualificata prossimità a tutti i territori, maggiormente a quelli
	➔ Qualificare e promuovere le competenze e la proattività degli operatori rivolte alla creazione e sviluppo delle reti territoriali ed alla gestione e sviluppo delle relazioni., definendo procedure operative e modalità di approccio relazionale omogenee
C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	➔ Promuovere, supportare ed accompagnare 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
	➔ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato
	➔ Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del 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 di accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari
	➔ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, finalizzate 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 e comunicazione.
<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"> ➔ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV ➔ Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV ➔ Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive ➔ Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV ➔ Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi ➔ 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 ➔ Valutare le opportunità e criticità connesse all'individuazione di nuove forme organizzative per la gestione delle attività finanziate con risorse diverse da quelle rivenienti dalla previsione normativa ➔ Promuovere l'adozione di una cultura finalizzata a far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in tale dimensione sovranazionale

4. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Per i contenuti di detta sezione rinviamo all'apposito documento.

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/o poco strutturate, a proposte più qualificanti confacenti alle organizzazioni più strutturate e consolidate. Tutto ciò inserito in una cornice irrinunciabile che è quella di realizzare attività e offrire servizi, comunque caratterizzati da un elevato livello qualitativo. Questo può significare talvolta rinunciare al raggiungimento di elevati standard quantitativi ma d'altro canto consente di rispondere più efficacemente ai bisogni di qualificazione del volontariato ed alla creazione delle condizioni più favorevoli al suo sviluppo.

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.

RETI E AZIONE POLITICA

Premessa essenziale di tale progetto è 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 pubblici sul territorio.

Obiettivi essenziali

1. Potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici;
2. Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato;
3. Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni;
4. Agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;

Contenuti e modalità di attuazione

1. ***Sviluppo e qualificazione di reti e coordinamenti di associazioni di volontariato ed altri soggetti del terzo settore, organizzate per settore e territorio***, finalizzati ad un consapevole esercizio del ruolo politico ed alla costruzione di risposte ai bisogni delle comunità di riferimento;
2. ***Definizione e stipula di intese e patti formali tra rappresentanze del volontariato ed enti locali***;
3. ***Promozione, sostegno e accompagnamento della partecipazione del volontariato ai tavoli di concertazione*** promossi dagli ambiti sociali ed ai comitati di partecipazione sanitari.
4. ***Creazione e sviluppo di un laboratorio regionale per lo sviluppo del ruolo politico del volontariato*** a cui parteciperanno associazioni di volontariato ed altri soggetti interessati.

Reti e coordinamenti 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..). 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.

Gli operatori dei vari sportelli avranno un ruolo essenzialmente tecnico 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 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.

Sarà realizzata un'analisi ad hoc di ogni territorio che, tenendo conto delle risorse umane a disposizione, sarà finalizzata a definire i passi operativi da implementare al fine di garantire una maggiore e più qualificata prossimità a tutti i territori e maggiormente a quelli periferici.

<i>Novità rispetto al 2015</i>	Il punto 4 dei contenuti
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Solo risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne coperti esclusivamente da risorse rivenienti da fonti extra 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gratuito per le odv. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali
<i>Note</i>	L'azione si farà se e solo se saranno reperite le risorse extra 266 necessarie alla copertura del costo del personale impegnato nella realizzazione della stessa

PROGETTAZIONE

CONSULENZA PROGETTUALE

<i>Obiettivi essenziali</i>	Fornire competenze e accompagnamento alle associazioni finalizzate all'elaborazione ed alla presentazione di proposte progettuali sui diversi bandi accessibili al volontariato.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>Informazione e consulenza per la definizione, elaborazione e presentazione di una proposta progettuale. In particolare il CSV garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un servizio di informazione 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Per attivare il processo di erogazione del servizio è sufficiente contattare gli sportelli provinciali</p>
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne (operatori di sportello e responsabile area progettazione) e consulenti esterni
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget di 5.000 euro per i consulenti esterni. Tutte le risorse sono rivenienti da fondi ex 266/91(trattasi della stessa voce di budget prevista per le consulenze per i progetti nazionali ed europei di cui sotto).
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gratuito per le odv. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali ed organizzazioni del Terzo Settore.
<i>Note</i>	

PROGETTI ED AZIONI IN AMBITO NAZIONALE ED EUROPEO

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cogliere le opportunità di finanziamento in relazione ai bandi dell'UE per il CSV e per le organizzazioni di volontariato. 2. Favorire la creazione di reti e partnership che permettano attività di scambio e conoscenza tra le associazioni marchigiane ed altre realtà del volontariato europeo. 3. Aumentare la conoscenza delle istituzioni, delle politiche e delle
-----------------------------	--

opportunità dell'Unione Europea per il volontariato.

4. Favorire la nascita e lo sviluppo di un sentimento di appartenenza forte e positivo alla comune casa europea, creando cittadinanza europea attiva e solidale in un contesto comunitario e non solo nazionale.

Contenuti e modalità di attuazione

Verso le associazioni il CSV garantirà ***un'azione di informazione e consulenza per la definizione, elaborazione e presentazione di proposte progettuali*** rispetto ai possibili bandi di accesso a linee di finanziamento disponibili a livello europeo. Ci faremo altresì carico di ***presentare quale soggetto capofila o partner progetti coerenti con la nostra missione***, che prevedono in ogni caso il coinvolgimento delle realtà di volontariato nelle azioni individuate.

Coerentemente con le priorità individuate dall'Unione Europea concentreremo il nostro impegno su progetti che riguarderanno in particolare temi legati a: immigrazione, povertà, educazione dei giovani e loro mobilità, anziani, invecchiamento attivo e solidarietà intergenerazionale.

A livello locale sarà nostro preciso obiettivo partecipare attivamente alla programmazione europea della Regione Marche 2014/2020. La Regione Marche, dopo l'elaborazione dei piani operativi regionali, nel 2016 dovrà avviare l'uscita dei primi bandi sui nuovi fondi.

Inoltre con la rete delle scuole di ogni ordine e grado con cui collaboriamo attivamente per i progetti di promozione del volontariato, svilupperemo nuovi percorsi per il finanziamento di progetti europei, con particolare attenzione ai fondi che verranno stanziati sul PON Istruzione.

Percorsi simili saranno valutati per i PON degli altri settori individuati dal governo italiano (tra gli altri sicuramente il PON Inclusione sociale, il PON Cultura ed il PON Ricerca ed Innovazione). Siamo infatti convinti che CSV Marche insieme alle altre formazioni rappresentative del Terzo Settore potranno garantire un prezioso contributo per proporre obiettivi, attività e tempi di realizzazione nell'ambito delle 11 aree tematiche di intervento definite dalla Commissione Europea per i fondi a gestione indiretta su POR e PON.

Per le associazioni che intendono valutare la possibilità di presentare un progetto è sufficiente contattare gli sportelli provinciali. Per i progetti presentati direttamente dal CSV come soggetto capofila o partner, dopo aver valutato la praticabilità delle opportunità che l'Unione Europea offrirà, ci faremo innanzitutto carico di svolgere un'intensa azione finalizzata alla costruzione di un efficace partenariato a cui seguirà l'elaborazione condivisa della proposta a la conseguente presentazione della stessa.

Novità rispetto al 2015

Il budget per le consulenze esterne è stato dimezzato.

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne (responsabile area progettazione) e consulente esterno

<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget di 5.000 euro per i consulenti esterni (trattasi della stessa voce di budget prevista per le consulenze alla progettazione di cui sopra) rivenienti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gratuito per le odv. Dietro rimborso spese qualora commissionato da enti locali ed organizzazioni del Terzo Settore.
<i>Note</i>	

Di seguito in sintesi i progetti e le azioni di livello nazionale ed europeo che saranno in corso di realizzazione nel 2016

Online Game for Entrepreneurship and Innovation: E' un progetto finanziato dal programma Erasmus Plus, KA2 progetti strategici - asse educazione degli adulti. Il CSV Marche è partner di una rete in cui il soggetto capofila è la ONG CARDET di Cipro ed altri soggetti no profit di: Grecia, Malta, Polonia, Regno Unito, Lituania e Romania. Il progetto vuole promuovere nei giovani la conoscenza del mondo dell'impegno sociale attraverso l'uso di social, Apps e giochi di ruolo virtuali, che attraverso la sperimentazione di percorsi virtuali di creazione di imprese sociali, stimoli lo spirito di iniziativa e di imprenditorialità delle giovani generazioni. Il progetto ha avuto avvio nel mese di ottobre 2015. Il primo meeting per l'avvio delle attività si svolgerà alla fine di novembre, mentre le attività del progetto si concluderanno ad agosto 2017.

NoProfit#EUSkills: E' un progetto finanziato dal programma Erasmus plus, KA1 progetti di mobilità VET – asse istruzione e formazione professionale. Il CSV Marche è capofila di una rete composta da ben altri 10 CSV Italiani (CSV Torino, CSV Piacenza, CSV Parma, CSV Reggio Emilia, CSV Modena, CSV Bologna, CSV Forlì-Cesena, CSV Ferrara, CSV Rimini, SPES Lazio) e da CSV net, a cui si aggiungono altri 5 partner stranieri di: Spagna, Belgio, Lituania, Malta e Regno Unito. Il progetto prevede di realizzare borse di formazione e scambio di buone prassi per 144 ,tra operatori dei CSV e volontari che ricoprono ruoli di responsabilità nei CSV o in OdV, per sviluppare l'internazionalizzazione del mondo del volontariato e le capacità di fare rete in Europa di tutti i soggetti coinvolti.

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 2016 sono in programma due eventi: CEV Capacity Building Conference il 7 e 8 Aprile a Bucarest in Romania, il tema portante sarà la condivisione di buone prassi operative nella gestione dei volontari, sia all'interno di organizzazioni sia volontari singoli che interagiscono con enti ed istituzioni.

Nel mese di ottobre, probabilmente a Bruxelles (la sede e la data precisa devono essere ancora confermate) si terrà l'assemblea annuale dei soci e la discussione e approvazione del bilancio 2015 e la discussione del piano programmatico 2017.

PROMOZIONE

PROGETTI DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO NELLE SCUOLE

Obiettivi essenziali

- Promozione e diffusione nelle scuole di ogni ordine e grado:
1. della cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva;
 2. della cultura della legalità;
 3. della cultura dell'integrazione e dell'accoglienza in una prospettiva multiculturale.

Contenuti e modalità di attuazione

Il progetto "Volontaria...Mente" 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; eventuali approfondimenti su temi d'interesse come legalità, intercultura, cittadinanza europea, diritti, ecc.). 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 progetto "Mister cittadino" è rivolto in particolare agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado e prevede interventi di sensibilizzazione per la formazione di soggetti attivi e partecipativi, per la promozione di una cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. 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 e 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.

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

Il CSV continuerà ad indirizzare i propri 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

	<p>accompagnano le associazioni in tale esperienza;</p> <p>c. Garantendo un accompagnamento costante e qualificato a quei giovani che manifestano una prima disponibilità ad inserirsi in un'associazione;</p> <p>d. Sviluppando le competenze delle associazioni sia in relazione agli interventi e ai percorsi di approfondimento che si tengono in classe, sia, ove previsto, nel proporre e gestire momenti di stage utili ed accattivanti per i giovani partecipanti, così da favorire il loro stabile inserimento nelle realtà associative.</p> <p>Le associazioni che intendono partecipare a tali progetti non devono far altro che compilare l'apposita manifestazione di interesse ed inviarla al proprio sportello di riferimento.</p>
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Collaboratori esterni e personale interno per gli interventi in classe; personale interno per tutte le altre azioni del progetto.
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 43.250 euro per i collaboratori esterni per gli interventi in classe e per gli altri costi del progetto. Le risorse provengono tutte dai fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Al progetto possono accedere solo le odv in forma totalmente gratuita.
<i>Note</i>	

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

<i>Obiettivi essenziali</i>	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.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p><i>I cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV</i> 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.</p> <p>In tale contesto continueremo a partecipare ad incontri, seminari e convegni di presentazione del CSV e del servizio di orientamento al volontariato che si terranno presso gli atenei marchigiani ed in alcune manifestazioni pubbliche rivolte ai giovani.</p>
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne

<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed i costi per l'allestimento delle mostre fotografiche provinciali .
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Agli eventi potranno partecipare cittadini ed odv in forma completamente gratuita
<i>Note</i>	

PROGETTO "VOLONTARIATO INDIVIDUALE"

<i>Obiettivi essenziali</i>	<p>Il progetto vuole promuovere la figura del volontario individuale, una figura intermedia tra i cittadini e le organizzazioni che offrono attività e iniziative "spot".</p> <p>Nello specifico si propone di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promuovere una cultura del volontariato individuale ed un'azione "politica" che spinga verso la regolamentazione normativa della figura del volontario individuale - Conoscere ed approfondire il fenomeno, rilevando le buone pratiche in Italia e in Europa (Polonia, Inghilterra, ecc.) - Sperimentare buone prassi nel territorio regionale - Promuovere servizi dedicati e confezionati sulle esigenze dei volontari individuali e convezioni con gli enti che ospitano queste figure per la gestione e il supporto rispetto a ruoli/attività/mansioni - Promuovere un sistema di certificazione delle competenze sviluppate tramite il servizio di volontariato non organizzato
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>La proposta progettuale si articolerà attraverso le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mappatura ed analisi delle buone pratiche esistenti in Italia e in Europa (Polonia, Inghilterra, ecc.) 2. Sviluppo di una buona prassi per ciascuna delle 5 province marchigiane: individuazione di un ente per territorio con cui sperimentare un protocollo per la gestione delle risorse umane volontarie individuali 3. Campagna di promozione che avrà come destinatari da una parte la cittadinanza al fine di stimolare la disponibilità di nuove risorse volontarie individuali e dall'altra associazioni di volontariato ed altre organizzazioni pubbliche e private al fine di sensibilizzarle ad accogliere le disponibilità di volontari individuali, anche elaborando progetti ed iniziative ove questi possono essere impiegati (si pensi ad esempio ad iniziative come la Donazioni di Competenze (Beni & Servizi Solidali) già realizzata da CSV Marche, il Volontariato Aziendale, Volontari per un giorno, Uido. 4. Attivazione e promozione di una piattaforma informatica (anche attraverso accordi per l'utilizzo di piattaforme virtuali già attive in Italia), per facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta del volontariato individuale ma anche per sviluppare un network

che permetta lo scambio e il confronto tra esperienze.

5. Messa a disposizione di servizi specifici per i volontari e le organizzazioni (attraverso il supporto diretto oppure on line):
 - Formazione: definizione e ruolo del volontario, competenze relazionali (comunicazione interpersonale, ascolto attivo, gestione dei conflitti e negoziazione, lavoro di gruppo e gruppo di lavoro, ...).
 - Orientamento ai servizi, alle adv e alle reti già presenti nel territorio
 - Consulenze (aspetti normativi ed assicurativi, costituzione di una nuova organizzazione, ecc.)
 - Supporto psicologico-motivazionale per i volontari individuali e tutoraggio finalizzato alla soluzione di eventuali problematiche operative che il volontario individuale si trova ad affrontare nel corso del suo impegno
 - Servizio di accompagnamento e consulenza per le associazioni di volontariato e le altre organizzazioni pubbliche e private che intendono utilizzare volontari individuali finalizzato alla gestione degli stessi ed allo sviluppo di proposte per il loro coinvolgimento.
6. Certificazione delle competenze: sviluppo di un sistema di definizione delle competenze formali e informali maturate dai singoli attraverso le attività di volontariato, in collaborazione con istituzioni ed locali e non

Novità rispetto al 2015

E' un'attività nuova per il 2016

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne ed una collaborazione esterna specialistica

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne ed un budget di 5000 euro per la collaborazione esterna specialistica coinvolta

Condizioni di erogazione del servizio

Al servizio possono accedere cittadini ed odv in forma completamente gratuita.

Note

PROGETTO "GIUSTIZIA RIPARATIVA"

Obiettivi essenziali

Favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente individuate, dei condannati, anche minorenni ammessi alle misure alternative alla detenzione e degli imputati ammessi alla misura della "messa alla prova".

Contenuti e modalità di attuazione

Il CSV si fa carico di **individuare una o più odv presso le quali i soggetti segnalati dall'Ufficio Esecuzione Penale esterna e dall'Ufficio dei Servizi Sociali per i Minorenni possono svolgere periodi di servizio di volontariato**. Il CSV si fa altresì carico di accompagnare e supportare le

	odv aderenti al progetto in relazione a tutte le attività ed incombenze previste.
<i>Novità rispetto al 2015</i>	Il protocollo in essere con l' Ufficio Esecuzione Penale esterna e con l' Ufficio dei Servizi Sociali per i Minorenni sarà esteso anche all'istituto della "messa alla prova".
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Il servizio, a cui possono accedere l' Ufficio Esecuzione Penale esterna, l' Ufficio dei Servizi Sociali per i Minorenni e le odv coinvolte, è erogato in forma totalmente gratuita
<i>Note</i>	

PROGETTO "STAZIONI IMPRESEZIATE"

<i>Obiettivi essenziali</i>	Favorire il recupero degli immobili non utilizzati delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	CSV Marche, in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria Italiana Marche sulla base delle manifestazioni di interesse a suo tempo raccolte, si farà carico di <i>individuare ed assegnare ad organizzazioni non profit marchigiane gli spazi disponibili delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche</i> , al fine di destinarle alla realizzazione di attività ad utilità sociale che offrono un servizio al territorio e possono anche rappresentare una reale opportunità di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati.
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Al progetto possono accedere tutte le organizzazioni marchigiane senza fini di lucro in forma totalmente gratuita.
<i>Note</i>	

PROGETTO "TANTI PER TUTTI . VIAGGIO NEL VOLONTARIATO ITALIANO"

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ul style="list-style-type: none"> Documentare il mondo del volontariato in Italia attraverso la fotografia e narrare la vita delle associazioni di volontariato in azione, mostrando le iniziative, i luoghi di incontro e la realizzazione delle attività promosse dai milioni di volontari
-----------------------------	--

attivi in Italia.;

- Realizzare un Archivio del Volontariato con immagini che possano essere utilizzate per gli usi istituzionali e scientifici;
- Offrire nuovi spunti di riflessione sul mondo del Volontariato.

Contenuti e modalità di attuazione

Si tratta di un progetto/concordo nazionale organizzato dalla Federazione Italiana delle Associazioni Fotografiche (FIAF), con il patrocinio del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il concorso è rivolto ai fotografi professionisti e non, provenienti da tutta Italia, che avranno il compito di realizzare un lavoro fotografico che sia in grado di narrare la vita delle associazioni di volontariato e l'attività dei volontari in qualsiasi ambito di intervento "*...indagando quello spazio pubblico e quel senso di comunità che li contraddistingue*". Alla scadenza della raccolta dei lavori fotografici, fissata per il 31 dicembre 2015, FIAF selezionerà gli scatti migliori per valorizzarli in mostre tematiche di portata locale e nazionale; le fotografie selezionate saranno inoltre raccolte in un catalogo. Il progetto ha così attivato una chiamata nazionale rivolta ai fotografi che in tutta Italia si *muovono* alla ricerca di associazioni e volontari per trarne la loro ispirazione e dare corpo alla loro opera.

CSV Marche ha promosso l'iniziativa presso le associazioni aiutandole nell'incontro con i fotografi. Questa collaborazione ha come obiettivo uno *speciale* dedicato al volontariato marchigiano che saranno poi utilizzati in una mostra/evento itinerante che si terrà in tutti i capoluoghi provinciali tra giugno e settembre.

Ulteriore e forse più importante risultato del progetto sarà la realizzazione di un archivio nazionale di fotografie, articolato nei diversi settori di intervento dei "volontariati", a disposizione dei CSV e delle Odv per tutte le applicazioni possibili. Il primo in Italia. Un archivio online le cui modalità di governo, implementazione, accesso saranno da definire secondo la strategia comunicativa e di marketing che la rete dei Csv vorrà adottare.

Novità rispetto al 2015

Trattasi di un'attività nuova per il 2016

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne e quelli per l'allestimento e l'organizzazione delle mostre/evento a livello provinciale pari ad euro 5000.

Condizioni di erogazione del servizio

Al progetto possono accedere tutte le organizzazioni marchigiane senza fini di lucro in forma totalmente gratuita.

Note

VOLONTARIATO & IMPRESE

Obiettivi essenziali

1. Promuovere e favorire il rapporto tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale
2. Reperire risorse per il finanziamento delle attuali e/o ulteriori attività del CSV.
3. 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.

Contenuti e modalità di attuazione

Il progetto prevede la realizzazione dei seguenti percorsi operativi:

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 CSV

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.

Il volontariato aziendale

L'idea che si propone è quella che le aziende 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. Altissimo è 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 umane, 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

Con questo progetto aziende, enti pubblici, associazioni e organizzazioni di categoria possono donare alle associazioni di volontariato marchigiane beni di qualsiasi genere non deperibili nuovi, ma non più commercializzabili od usati, ma ancora utilizzabili o in alternativa metterli a disposizione attraverso una proposta di prestito. Il progetto prevede altresì un servizio di raccolta delle disponibilità di professionisti e cittadini che vogliono donare gratuitamente, una tantum

o continuativamente, le loro competenze lavorative o abilità specifiche, alle associazioni di volontariato delle Marche. Ovviamente anche aziende ed enti pubblici potranno offrire gratuitamente e temporaneamente il know-how tecnico e le competenze manageriali per consulenze, corsi di formazione, ecc. o propri mezzi e risorse (ad esempio spazi per incontri, automezzi).

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 e servizi, manifestate da enti pubblici e privati. Il sito consente alle associazioni di verificare la presenza o meno di prodotti o servizi di loro interesse e di prenotarsi per il ritiro o l'utilizzo.

Sportello Responsabilità Sociale

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. Tale progetto si sostanzia nel fornire alle imprese interessate indicazioni ed orientamenti per sperimentare buone prassi di responsabilità sociale che coinvolgono, in particolare, le attività di organizzazioni di volontariato con le quali avviare sinergiche partnership.

Premio Volontariato ed Imprese

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

Novità rispetto al 2015

In virtù della scarsità delle risorse economiche a disposizione e dei risultati fin qui conseguiti si è rinunciato alla collaborazione con la figura deputata prevalentemente alla raccolta di risorse economiche presso le aziende, da destinare al finanziamento delle attività del CSV.

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne e collaborazione esterna

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne ed un budget di 8.000 euro per l'unica collaborazione esterna rimasta, rivenienti da fondi ex 266/91.

Condizioni di erogazione del servizio

Alle varie azioni del progetto possono accedere tutte le organizzazioni di volontariato e le imprese profit marchigiane in forma totalmente gratuita.

Note

|

FORMAZIONE

LE ATTIVITÀ FORMATIVE PRODOTTE DIRETTAMENTE DAL CSV

<i>Obiettivi essenziali</i>	Accrescere le conoscenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>Come di consueto 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.</p> <p><i>Il sistema formativo pensato per il 2016 prevede un offerta formativa ampia e diversificata per tematiche affrontate ed articolazione territoriale ed organizzativa. Tale offerta, di cui nella tabella seguente illustriamo gli elementi essenziali, sarà diffusa e promossa a fine 2015 ed entro un termine da stabilire, ma comunque nel mese di gennaio 2016, sarà chiesto ai potenziali destinatari di effettuare una pre-iscrizione per quei corsi formativi ai quali intendono partecipare. Sulla base poi del numero delle pre-iscrizioni registrate saranno attivati quei percorsi formativi che avranno raggiunto il numero minimo di partecipanti previsto.</i></p> <p>Come d'abitudine al termine dei momenti formativi, sarà garantita, su richiesta, 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.</p>
<i>Novità rispetto al 2015</i>	Decisamente più ampia e diversificata rispetto al passato l'offerta formativa proposta e la modalità di individuazione dei percorsi formativi da attivare-
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e docenti esterni
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 25.000 euro per i docenti che saranno coinvolti rivenienti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Gli appartenenti alle associazioni di volontariato marchigiane possono accedere ai percorsi formativi in forma totalmente gratuita, fatta eccezione per i percorsi formativi che riguardano l'informatica e la progettazione europea. Eventuali appartenenti ad organizzazioni non profit diverse dal volontariato e ad altri enti pubblici e privati potranno accedere sempre dietro pagamento di una quota di iscrizione.
<i>Note</i>	

TITOLO	DIMENSIONE TERRITORIALE	ARTICOLAZIONE E MODALITA'	TEMPI
<i>La gestione di un'organizzazione di volontariato: strumenti pratici e soluzioni organizzative</i>	Provinciale	<i>Seminario di una giornata di sabato</i>	Dicembre
<i>Ricerca, accoglienza e motivazione dei volontari</i>	Provinciale	<i>4 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali</i>	Ottobre
<i>Il rapporto tra enti pubblici ed organizzazioni no profit (partecipazione, rappresentanza e strumenti operativi)</i>	Provinciale	<i>3 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali</i>	Novembre
<i>Il Fund raising ed i suoi strumenti</i>	Provinciale	<i>2 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali e mezza giornata di sabato</i>	Maggio
<i>Come organizzare un evento</i>	Regionale	<i>Seminario di una giornata di sabato</i>	Settembre
<i>Progettazione su bandi</i>	Provinciale	<i>3 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali e mezza giornata di sabato</i>	Febbraio
<i>Prendere confidenza con la progettazione europea</i>	Regionale	<i>Seminario di una giornata di sabato</i>	Novembre
<i>La progettazione europea</i>	Regionale	<i>Seminario residenziale dal venerdì pomeriggio alla domenica mattina</i>	Dicembre
<i>Comunicazione sociale - base</i>	Provinciale	<i>3 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali</i>	Marzo
<i>Comunicazione sociale - avanzato (Web e social media)</i>	Provinciale	<i>Seminario di una giornata di sabato</i>	Aprile
<i>Fare il sito per l'associazione</i>	Regionale	<i>3 giornate di sabato</i>	Settembre
<i>Comunicare e gestire le relazioni interne: come gestire le risorse umane e risolvere i conflitti, come condurre una riunione.</i>	Provinciale	<i>3 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali</i>	Aprile
<i>Comunicare e gestire le relazioni esterne 1: come approcciarsi nella relazione di aiuto</i>	Provinciale	<i>Seminario di una giornata</i>	Ottobre
<i>Comunicare e gestire le relazioni esterne 2: parlare in pubblico</i>	Provinciale	<i>Seminario di una giornata</i>	Maggio

La legislazione sanitaria nazionale e regionale (per i membri dei comitati di partecipazione)	Provinciale	2 incontri da due ore dalle 18 alle 20 in giorni feriali e mezza giornata di sabato, a cui farà seguito un accompagnamento formativo da programmare.	Gennaio
Informatica di base	Provinciale	8 incontri da 2,5 ore dalle 18 alle 20.30 in giorni feriali e mezza giornata di sabato	Giugno e luglio

LE ATTIVITÀ FORMATIVE PROPOSTE DALLE ASSOCIAZIONI

<i>Obiettivi essenziali</i>	<p>Garantire il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche, nei particolari ambiti di intervento delle associazioni, integrando così la gamma delle tematiche affrontate nei percorsi formativi proposti dal CSV.</p>
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>Bando per il sostegno delle iniziative formative delle associazioni</p> <p>L'eterogeneità e le specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi, idonei a rispondere alle esigenze formative di tutte le diverse organizzazioni di volontariato. A tal fine il CSV ha deciso di 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.</p> <p>La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori 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. <p>Il CSV 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 predispongono secondo le previste indicazioni.</p> <p>Nell'eventualità che un'associazione richieda un intervento singolo e occasionale di un unico esperto per lo svolgimento di un momento formativo il CSV si attiva per reperire la professionalità richiesta.</p>
<i>Novità rispetto al 2015</i>	<p>Un aumento delle disponibilità economiche previste per il sostegno dei</p>

	progetti formativi
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne (operatori di sportello e responsabile area progettazione)
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne, un budget per il finanziamento delle iniziative formative pari ad euro 130.000 per tutto il 2016 ed un budget di euro 8.000 per gli interventi formativi singoli ed occasionali, rivenienti tutti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Al bando possono accedere solo le odv. Eventuali altri soggetti possono entrare nella rete progettuale solo in qualità di partner.
<i>Note</i>	

ATTIVITÀ FORMATIVE PER L'AGGIORNAMENTO E LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE INTERNE

<i>Obiettivi essenziali</i>	Qualificare e valorizzare le risorse umane interne
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>La scelta, confermata anche per il 2016, 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.</p> <p>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, fatta in particolare sulla base delle strategie d'intervento previste per il 2016.</p> <div style="background-color: #e67e22; color: white; text-align: center; padding: 5px;">PROGRAMMA FORMATIVO OPERATORI 2016</div> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Orientare al volontariato</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Il piano di comunicazione per un odv (formazione base)</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>L'organizzazione di eventi</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Amministrazione, fisco e normativa</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>La progettazione per bandi e le opportunità dell'Unione Europea</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Social media base</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Web 3.0, social media e storytelling sociale avanzato</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Volontariato e pubblica amministrazione: strumenti pratici per la partecipazione e la definizione dei rapporti</i> <li style="background-color: #f1f3f4; padding: 5px;"><i>Momenti di apprendimento trasversale mirati alla condivisione e allo scambio di buone prassi nella gestione ed organizzazione degli impegni quotidiani</i>
<i>Novità rispetto</i>	Il programma formativo più ampio ed articolato

<i>al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e docenti esterni
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget complessivo di 7.000 euro per i docenti che saranno coinvolti rivenienti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	
<i>Note</i>	

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Obiettivi essenziali

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 svolta 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.

Contenuti e modalità di attuazione

Gli obiettivi di cui sopra sono perseguiti attraverso l'implementazione delle seguenti azioni:

1. L'aggiornamento e lo sviluppo del *sito internet* quale efficace, immediato ed economico strumento di comunicazione e conoscenza per tutto il mondo del volontariato, 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 creare strumenti che facilitino la collaborazione e lo scambio di buone prassi tra le associazioni e la diffusione delle iniziative realizzate.
2. La gestione dei *Social network* quale prioritario canale di comunicazione verso le giovani generazioni. CSV Marche a partire dal 2012 ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network. Ciò al fine di cogliere le opportunità che tali mezzi offrono sia per meglio promuovere le proprie attività e servizi verso le associazioni ma soprattutto per promuovere i valori del volontariato e della solidarietà verso la comunità. La scelta di costruire una presenza *social* garantisce infatti la possibilità di entrare in contatto con un'utenza di massa, trasversale e differenziata per sesso, estrazione ed età. Sono infatti milioni le persone che ogni giorno

interagiscono sui social, ed il mondo *non profit* utilizza tale canale proficuamente per condividere e promuovere le proprie attività, ma anche per allargare l'orizzonte dei propri contatti, costruire un dialogo con i propri portatori di interesse e potenziare l'impatto delle proprie azioni. A partire da tali considerazioni nel 2016 sarà ulteriormente sviluppato e potenziato l'uso di tale canale di comunicazione, non solo per le iniziative del CSV ma anche come servizio da offrire alle associazioni, al fine di avere una sempre migliore e più efficace comunicazione delle iniziative e dei progetti del volontariato marchigiano.

3. La *realizzazione di una newsletter settimanale da inviare a mezzo posta elettronica* finalizzata alla diffusione degli aggiornamenti presenti nel sito internet e di altre notizie ritenute di interesse per il mondo del volontariato.
4. *Il sostegno dedicato all'elaborazione grafica ed alla stampa del materiale cartaceo 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 CSV eroghi tale servizio non costituisce infatti 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.
5. 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 continuare a raccogliere, selezionare e catalogare la documentazione video e fotografica disponibile degli eventi e delle iniziative più significative realizzate dalle associazioni e dal CSV.
6. *Organizzazione e gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche* nei principali mezzi di comunicazione regionali (radio, quotidiani e periodici).
7. 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 a progetti, eventi e iniziative svolte dalle associazioni.
8. Continuerà la realizzazione del periodico cartaceo

quadrimestrale *Vdossier* frutto della collaborazione tra CSV Marche, Milano, Messina, Bologna, Rovigo, Cremona, L'Aquila, Lazio e CSVnet Lombardia. *Vdossier* è una rivista di approfondimento sui temi del volontariato che più stanno a cuore alle associazioni, fornendo alle stesse un punto di riferimento e rispondendo ad una domanda reale, precisa e trasversale del volontariato. I temi sono raccontati da una molteplicità di voci, e corredati da esperienze tangibili che contestualizzano e danno senso di concretezza alle riflessioni riportate nel testo. Il periodico sarà pubblicato on line sul sito del CSV e spedito in forma cartacea alle sole associazioni socie del CSV.

9. Un *supporto organizzativo, promozionale e logistico nella progettazione e realizzazione o presenza ad eventi e manifestazioni pubbliche di richiamo.*

Siamo consapevoli che i servizi sopra descritti rappresentano solo una prima essenziale risposta ai bisogni di comunicazione del volontariato marchigiano, costituendo una sorta di batteria di servizi di primo livello. Stante ciò e soprattutto sulla base delle esigenze ripetutamente manifestate dalle associazioni, saremo in grado di fornire servizi di comunicazione aggiuntivi a quelli sopra riportati, anche di più elevato contenuto qualitativo ed in particolare erogati all'interno di un pianificato e continuativo percorso di sviluppo ed accompagnamento. Trattasi in questo caso di una *batteria di servizi di secondo livello* che saranno erogati solo dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV per il loro approntamento. A titolo meramente esemplificativo e non certo esaustivo stiamo parlando di: realizzazione e gestione siti internet, gestione complessiva e continuativa delle attività di comunicazione dell'associazione, creazione e gestione di social network, realizzazione video, ideazione ed applicazione dell'immagine coordinata dell'associazione, campagne di sms solidali etc...

Sarà infine nostra cura promuovere 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 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, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie, accompagnando quindi le associazioni ad un adeguato uso delle stesse.

Novità rispetto al 2015

Lo sviluppo della comunicazione attraverso i social network.

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne, professionisti e fornitori esterni

Risorse economiche

I costi delle risorse umane interne a cui si aggiunge un costo di 21.000

previste e provenienza

euro per il grafico, di 5000 euro per una collaborazione dedicata allo sviluppo ed alla gestione dei social network, 55.000 euro per la stampa del materiale promozionale, di 2000 euro per il consulente dell'area comunicazione, di 4000 euro per la promozione dei servizi e delle iniziative del CSV e di complessive 7.900 euro per i diversi fornitori coinvolti nell'aggiornamento e nello sviluppo dei vari strumenti informatici e di comunicazione utilizzati dal CSV (sito internet, posta elettronica, piattaforma ed archivio interno, area riservata associazioni). La quota di partecipazione prevista a carico di CSV Marche per la realizzazione del periodico Vdossier si sostanzia esclusivamente nella collaborazione prestata dalle risorse umane interne al CSV, per la scrittura di alcuni articoli del periodico e nei costi di spedizione delle copie cartacee. Trattasi di risorse interamente provenienti da fondi ex legge 266/91.

Condizioni di erogazione del servizio

L'accesso a tutti i servizi sopra descritti come di primo livello è completamente gratuito per le odv e dietro rimborso spese per soggetti diversi dalle odv. I servizi individuati invece come di secondo livello sono erogati dietro corrispettivo per tutti i soggetti richiedenti.

Note

CONSULENZA

CONSULENZA

Obiettivi essenziali

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, necessarie affinché l'associazione possa farsi carico autonomamente delle proprie istanze.

Contenuti e modalità di attuazione

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 di idonei strumenti;
- **Volontari:** percorsi, strumenti e metodologie per la ricerca, l'inserimento e la gestione dei volontari ed altresì per la programmazione e realizzazione di percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle odv;
- **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;
- **Privacy:** contenuti della disciplina della legge omonima ed adempimenti connessi;
- **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 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 intende trasmettere alle associazioni quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché progressivamente possa farsi carico direttamente delle proprie istanze ed acquisire una graduale autonomia nella gestione dei problemi.

La complessità e la delicatezza delle questioni amministrative-fiscali ci ha indotto a approfondire in tali ambiti un particolare impegno finalizzato ad una efficace e puntuale soluzione delle problematiche riscontrate dalle associazioni. A tal proposito garantiremo quindi alle associazioni *un accompagnamento personalizzato e costante nell'impostazione dei contenuti e delle procedure amministrativo-fiscali da adottare e nell'adempimento dei relativi obblighi*. Il servizio consiste in un *"percorso consulenziale personalizzato"*, che si snoda 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 amministrativo-fiscali del CSV. In ogni incontro sono affrontate ed approfondite le principali tematiche di interesse per il volontariato e si dà spazio alle problematiche specifiche avanzate dai partecipanti per le quali i consulenti illustrano le adeguate soluzioni, favorendo altresì il confronto e la diffusione di buone prassi tra le associazioni presenti.

In tale contesto nel 2016 ci faremo altresì carico di elaborare una sorta di vademecum dove sono riportati in sintesi tutti gli adempimenti di natura amministrativa-fiscale ma anche giuridico-legale che un odv deve rispettare per essere "in regola" con le normative vigenti.

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.

Sarà garantito il *servizio di invio delle domande del "cinque per mille"* così come il *servizio di predisposizione e trasmissione telematica dei*

modelli dichiarativi previsti dalla normativa (Modello EAS, Modello 770, modello IRAP, modello Unico, F24, ecc...). L'invio di tali modelli è erogato dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV.

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, il CSV garantisce un *servizio per la tenuta diretta della contabilità, con costi a carico delle stesse organizzazioni di volontariato*. Il CSV garantisce altresì, sempre con costi a carico delle stesse organizzazioni di volontariato, il servizio di gestione del personale ed adempimenti connessi, per quelle associazioni che hanno in organico personale retribuito.

Per quanto concerne la normativa riguardante la *sicurezza nei luoghi di lavoro* il CSV garantisce un servizio finalizzato all'assolvimento di tutti gli obblighi previsti, sia in termini di documentazione da redigere che di percorsi formativi da seguire. I servizi sono erogati dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV per la loro erogazione.

Il CSV ha ritenuto da sempre prioritario investire risorse umane ed economiche finalizzate alla diffusione verso le odv della *cultura 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.

Attraverso l'adozione di strumenti di rendicontazione sociale è invece possibile: comunicare la propria identità e missione, indagare sull'entità e la qualità delle risorse umane ed economiche impiegate ed in particolare rendere conto dell'attività svolta e dei risultati raggiunti, anche in relazione agli obiettivi individuati, a tutti i soggetti a vario titolo interessati. 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.

In tale contesto il CSV garantirà un accompagnamento ed un supporto consulenziale a quelle associazioni che intendono elaborare un documento di rendicontazione sociale, fornendo altresì modelli e schemi esemplificativi che possono agevolare le associazioni nel percorso intrapreso.

Il servizio, oltre ad intervenire concretamente attraverso l'assistenza personalizzata, mira a trasmettere al personale coinvolto nella redazione di detti documenti, le conoscenze e le competenze tecniche necessarie per la redazione in autonomia dei documenti, in un ottica di continuità e migliorabilità.

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.
<i>Novità rispetto al 2015</i>	L'area consulenziale finalizzata ad assicurare un'azione di accompagnamento per la programmazione e realizzazione di percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle odv
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e professionalità esterne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	<p>I costi delle risorse umane interne ed un budget di 24.000 destinato a coprire gli eventuali costi di professionalità esterne che si rendesse necessario coinvolgere, rivenienti da fondi ex 266/91.</p> <p>L'accesso per le odv a tutti i servizi sopra descritti è completamente gratuito fatta eccezione per i seguenti:</p> <p>Il servizio di tenuta della contabilità in partita doppia e quello di gestione del personale retribuito;</p> <p>Il servizio di invio delle domande del "cinque per mille" e quello di predisposizione e trasmissione telematica dei modelli dichiarativi previsti dalla normativa;</p> <p>Gli adempimenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavori (documenti e formazione).</p> <p>Per tutti gli altri soggetti diversi dalle odv tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo.</p>
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	
<i>Note</i>	

TUTORAGGIO GESTIONALE

<i>Obiettivi essenziali</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p><i>Il servizio si sostanzia in un percorso di accompagnamento progettato su misura per rispondere alle esigenze gestionali di ogni singola OdV.</i></p> <p>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.</p> <p>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</p>

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. 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 emergeranno. Alla luce di tali verifiche, ove necessario, si procederà ad una revisione del percorso di lavoro programmato.

Novità rispetto al 2015

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne e professionalità esterne individuate sulla base dell'esigenza manifestata.

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne e quelli per le eventuali professionalità coinvolte.

Condizioni di erogazione del servizio

Non trattandosi di servizio aggiuntivo ma semplicemente di un sistema di servizi interrelati individuati tra quelli già erogati dal CSV le condizioni di accesso sono le stesse previste per i singoli servizi erogati.

Note

SERVIZI LOGISTICI

<i>Obiettivi essenziali</i>	Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e “materiali” delle associazioni di volontariato.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>E' garantito <i>l'utilizzo, presso gli sportelli operativi del CSV, del fax, del telefono, della fotocopiatrice, del computer e della stampante, con possibilità di avere accesso alla rete internet.</i></p> <p>I nostri sportelli sono dotati di un <i>numero verde</i> come ulteriore facilitazione garantita alle associazioni che hanno l'esigenza di contattarci ed accedere ai nostri servizi.</p> <p>Garantiamo altresì alle associazioni richiedenti il <i>prestito gratuito e temporaneo di beni</i> (computer, lavagna luminosa, videoproiettore, TV, videoregistratore, gazebo, etc...), utili per lo svolgimento delle attività istituzionali.</p> <p>Nei limiti delle nostre attuali possibilità mettiamo a disposizione delle associazioni <i>l'uso dei locali delle nostre sedi</i> per incontri, riunioni e corsi di formazione e garantiamo un'azione di sostegno, mediazione ed accompagnamento a quelle associazioni impegnate nella ricerca di spazi adeguati alle attività svolte.</p> <p>E' altresì nostro impegno proseguire nella stipula di <i>accordi con aziende private</i> 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).</p>
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	<p>I servizi sopra descritti sono completamente gratuiti per le odv fatta eccezione per l'accesso al servizio di fotocopiatrice e stampa che è erogato dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV.</p> <p>Per tutti gli altri soggetti pubblici e privati diversi dalle odv l'accesso a tutti i servizi di cui sopra avviene dietro pagamento di un corrispettivo.</p>
<i>Note</i>	

DOCUMENTAZIONE E RICERCA

DOCUMENTAZIONE

<i>Obiettivi essenziali</i>	Mettere a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali di diverse tipologie.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Il CSV garantisce 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 in parte presente presso le sedi del CSV e qualora non disponibile è reperito presso centri documentazione specializzati e recapitato alle associazioni richiedenti.
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed un budget di 2000 euro per l'accesso on line ai principali quotidiani regionali e per l'abbonamento ad alcune riviste di settore, rivenienti da fondi ex 266/91.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Il servizio è completamente gratuito per le odv. Per tutti gli altri soggetti pubblici e privati diversi dalle odv l'accesso al servizio avviene dietro pagamento di un corrispettivo.
<i>Note</i>	

RICERCA

<i>Obiettivi essenziali</i>	Promuovere e realizzare analisi e ricerche - sollecitate dalle associazioni o proposte dal Csv - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato. Conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità è, per il CSV, un'esigenza fondamentale. Ogni intervento pianificato e realizzato deve infatti essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere. La stessa esigenza, in forme e per motivi diversi, è d'altronde propria anche delle associazioni di volontariato.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Per il 2016 due saranno i percorsi di ricerca in cui il CSV sarà impegnato in qualità di partner operativo. Il primo riguarda la realizzazione di una nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano , curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. Tale progetto è finalizzato ad acquisire un quadro sintetico della struttura, delle attività e dell'identità delle associazioni di volontariato

marchigiane ed altresì far emergere elementi utili a misurare il valore sociale ed economico apportato dalle odv marchigiane. In tale contesto il CSV ha un ruolo cruciale che riguarda in particolare: la collaborazione alla programmazione dell'indagine, alla definizione degli strumenti di ricerca, all'analisi dei dati ed alla redazione del rapporto di ricerca ma soprattutto la sollecitazione e l'accompagnamento delle associazioni alla compilazione on line del previsto questionario. Il progetto si è avviato a primavera 2015 e la presentazione del rapporto di ricerca ci sarà ad inizio 2016.

Il secondo percorso di ricerca è curato dall'*Università di Urbino* ed ha come obiettivo quello di *analizzare l'attuale sistema territoriale di politiche e servizi sociali per elaborare indicazioni esplicite di miglioramento degli stessi*. In particolare la ricerca persegue i seguenti obiettivi:

- Analizzare le esperienze istituzionali – organizzative del sistema delle politiche e dei servizi sociali regionale con una attenzione alla dimensione comparata con altre regioni italiane ed europee, al fine di evidenziare le buone pratiche e favorire processi di reciproco apprendimento;
- Analizzare il ruolo che i diversi attori hanno nella programmazione, implementazione e valutazione del sistema di welfare regionale con una particolare attenzione alle organizzazioni del terzo settore, al fine di mettere in luce le potenzialità e le criticità nella costruzione della rete degli attori.

In tale percorso il ruolo del CSV sarà quello essenzialmente di partecipare alla cabina di regia che avrà il ruolo di programmare, coordinare e supervisionare tutte le fasi dell'indagine. Il progetto è iniziato a fine 2014 e terminerà a metà 2016.

Novità rispetto al 2015

Risorse umane coinvolte

Risorse umane interne per entrambi i percorsi citati per la parte di competenza del CSV

Risorse economiche previste e provenienza

I costi delle risorse umane interne per entrambi i percorsi citati. Per quanto riguarda il percorso di ricerca curato dall'Università di Urbino il CSV partecipa anche con un contributo pari a complessivi euro 4000 (spalmato negli anni 2015 e 2016) a fronte di un costo complessivo del progetto di circa 100.000 euro. Trattasi di risorse rivenienti da fondi ex 266/91.

Condizioni di erogazione del servizio

La partecipazione delle odv a tali percorsi è completamente gratuita.

Note

ALTRE AZIONI

RETI E COORDINAMENTI REGIONALI DEL VOLONTARIATO

<i>Obiettivi essenziali</i>	Strutturare azioni di qualificazione e sostegno rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti.
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	Il CSV si farà carico di <i>incontrare i diversi coordinamenti regionali del volontariato al fine di rilevare e definire insieme gli eventuali bisogni</i> manifestati da tali reti e dai loro aderenti, verificando poi la possibilità di approntare risposte adeguate a tali bisogni e quindi programmando e realizzando le concrete azioni necessarie ad implementare dette risposte.
<i>Novità rispetto al 2015</i>	
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne ed eventuali professionalità esterne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne ed i costi delle eventuali professionalità esterne da coinvolgere.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Sulla base dei contenuti delle richieste che perverranno si concorderanno termini e condizioni dell'erogazione dei servizi.
<i>Note</i>	

RELAZIONI ESTERNE

<i>Obiettivi essenziali</i>	Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento, rafforzando il ruolo politico del CSV
<i>Contenuti e modalità di attuazione</i>	<p>L'obiettivo sarà perseguito in particolare <i>sviluppando le già costruttive relazioni esistenti con i seguenti interlocutori:</i></p> <p><u>Comitato di Gestione</u> 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.</p> <p><u>Fondazioni di origine bancaria</u> Manterremo costanti relazioni con le fondazioni di origine bancaria marchigiane finalizzato ad un uso efficace e trasparente delle risorse destinate al sostegno del volontariato, avviando altresì una possibile attività di progettazione coordinata su questioni di interesse comuni.</p> <p><u>Ministero delle Politiche Sociali</u> A giugno 2013 è stato sottoscritto un Accordo quadro di programma tra il CSV e il ministero del Lavoro e delle politiche sociali – direzione</p>

generale per il Terzo settore e le formazioni sociali. L'accordo, di durata quinquennale, è 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, rinnoveremo l'accordo convenzionale con l'Assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto le seguenti attività:

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

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 per le organizzazioni di volontariato e per il Csv.

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

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

Nel 2016 si intende stipulare analoga convenzione con le Università di Urbino ed Ancona e valutare altresì la fattibilità di un progetto mirato a far sì che nel piano di studio individualizzato dello studente possa esserci la possibilità di comprendere e veder riconosciuto lo svolgimento di un periodo di volontariato presso un odv, secondo precisi e definiti contenuti e procedure.

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.

Novità rispetto al 2014	
Risorse umane coinvolte	Risorse umane interne
Risorse economiche previste e provenienza	I costi delle risorse umane interne
Condizioni di erogazione del servizio	
Note	

IL MERCATO

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi; 2. Mettere a disposizione il qualificato know how maturato dal CSV in tutti i principali ambiti di operatività del variegato mondo del Terzo Settore, per rispondere adeguatamente al complesso dei bisogni manifestati da dette organizzazioni. 3. Reperire risorse aggiuntive a quelle normativamente previste e finalizzate a finanziare alcune delle attività e iniziative programmate e realizzate dal CSV
Contenuti e modalità di attuazione	<p>Gli obiettivi di cui sopra saranno perseguiti attraverso le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La creazione e lo sviluppo di ampi e significativi partenariati tra il CSV e le più rappresentative organizzazioni del Terzo Settore per l'elaborazione e la realizzazione di rilevanti <i>progetti di sviluppo delle comunità territoriali della nostra Regione</i>. 2. <i>L'erogazione dei nostri servizi istituzionali a tutte le organizzazioni non profit diverse dal volontariato</i>. Di seguito i servizi che siamo in grado di garantire: <ol style="list-style-type: none"> a. Area amministrativo-fiscale: Gestione amministrativo-fiscale (consulenza, tenuta della contabilità, redazione bilanci e rendiconti economico-finanziari annuali, supervisione contabile, redazione e presentazione dichiarativi fiscali e); b. Area lavoro: Costituzione, definizione, svolgimento del rapporto di lavoro. Elaborazione buste paga e gestione di tutti gli aspetti contabili, giuridici, assicurativi, previdenziali ed economici. Adempimenti in materia di normative sulla sicurezza sul lavoro. c. Area Bilancio Sociale: Consulenza e accompagnamento alla redazione del Bilancio Sociale; d. Area Fund raising: Consulenza e accompagnamento al

	<p>Fund Raising attraverso l'elaborazione ed implementazione di piani di raccolta fondi;</p> <p>e. Area Giuridico-Legale: consulenze giuridico-legali, affiancamento alla predisposizione del sistema di gestione della Sicurezza del Trattamento dei dati personali, realizzazione modello organizzativo legge 231/01 e assistenza sulla base delle specifiche esigenze dell'ente;</p> <p>f. Area Organizzazione: consulenze organizzative e gestione delle risorse umane</p> <p>g. Area Formazione: organizzazione corsi di formazione e seminari sulle tematiche di maggiore interesse del terzo settore</p> <p>h. Area Progettazione: ricerca bandi, consulenze progettuali e affiancamento alla rendicontazione e valutazione dei progetti</p> <p>i. Area Marketing e Comunicazione: consulenza alla creazione e gestione della comunicazione esterna, servizio di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale, organizzazione eventi e convegni</p> <p>j. Altri servizi: fotocopie e stampe, uso sale riunioni e attrezzature varie</p>
<i>Novità rispetto al 2014</i>	La ferma volontà di potenziare e sviluppare la realizzazione di detto progetto.
<i>Risorse umane coinvolte</i>	Risorse umane interne e professionalità esterne
<i>Risorse economiche previste e provenienza</i>	I costi delle risorse umane interne e delle eventuali professionalità esterne che saranno coinvolte ed un budget di 5.000 euro a carico del bilancio del CSV (con risorse provenienti dalla legge 266/91) per una collaborazione che avrà il compito di continuare a coordinare lo start up del progetto in questione.
<i>Condizioni di erogazione del servizio</i>	Tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo da determinarsi sulla base dei contenuti della richiesta formulata.
<i>Note</i>	

2. LE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE

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 rallentare una progressiva diminuzione dell'offerta di servizi in favore delle organizzazioni di volontariato.

Dal punto di vista delle risorse umane coinvolte il programma di attività 2016 prevede, come nel recente passato, *un impiego determinante e prevalente delle professionalità interne al CSV per l'erogazione dei servizi e lo svolgimento delle attività.*

Prezioso sarà inoltre come sempre anche l'apporto di personale volontario che in particolare riguarderà le seguenti azioni:

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

Ripercorrendo la nostra storia recente dal punto di vista organizzativo si evidenzia come di fronte 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. Il ricorso a collaboratori e consulenti esterni è da qualche anno 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. In particolare la percentuale dei costi di supporto generale per l'anno 2016 sarà pari al 18,5%, dato inferiore alla media nazionale.

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 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.

Nel nostro caso 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 speranza che dopo l'attuale "tempesta" possa tornare l'auspicato "sereno".

Ora però guardando con doveroso realismo alle prospettive per 2016 il livello minimo di risorse assegnate normativamente ai CSV è sostanzialmente identico a quello accertato per l'annualità 2015 (pari a euro 1.175.000).

A fronte di tali entrate ci troveremmo a regime a sostenere costi fissi pari ad euro 1.150.000, di cui 850.000 relativi al personale.

Da quanto sopra risulta evidente che il livello di risorse che il CSV riuscirà a reperire da fonti diverse dalle Fondazioni ha un peso determinante nella realizzazione delle attività ed iniziative da programmare.

Così come già successo nel 2015, anche per il 2016 ci troviamo nell'impossibilità attuale di prevedere con certezza il quantum di risorse aggiuntive che saremo in grado di reperire, rispetto a quelle rivenienti dalla normativa e che ci permetterebbero quindi di mantenere a pieno regime i

livelli di attività e servizi e la relativa dotazione di personale dipendente, come avvenuto fino al 2014.

Stante ciò e come già accaduto nel 2015, ci troviamo quindi nella spiacevole sia pur inevitabile situazione di dover *prevedere per il 2016 la rinuncia o comunque la riduzione di alcuni servizi ed azioni* e conseguentemente siamo costretti a mantenere la *riduzione del monte ore garantito dal personale dipendente, attualmente in organico, effettuata a partire da gennaio 2015*.

Ciò ha altresì inevitabili ripercussioni, oltre che sulla quantità di servizi ed attività svolte, anche sulla qualità delle stesse e sulla celerità delle risposte fornite alle istanze delle associazioni.

In ogni caso nell'eventualità che in corso d'anno dovessero accertarsi significative nuove o maggiori entrate, sia rivenienti dalle previsioni normative che da risorse diverse da queste, sarà valutata l'opportunità di rivedere in tutto o in parte tale dolorosa quanto, al momento, inevitabile scelta.

In ogni caso resta ormai assodato che la modalità di elaborazione dei programmi di attività del CSV si fonda e si fonderà sempre più sulla flessibilità che porta gioco forza a definire programmi modulabili ed espandibili in funzione dei tempi e della quantità delle risorse disponibili.

Rimanendo in tema di risorse umane è in fase di ultimazione *l'analisi multidimensionale dei servizi e dell'organizzazione di CSV Marche realizzata dalla Facoltà di Economia dell'Università di Ancona*.

Tale analisi ha i seguenti obiettivi:

- ✓ Aumentare l'efficienza del processo di erogazione dei servizi verificando gli eventuali nodi strutturali che la penalizzano e quindi eliminando le procedure non a valore per l'utilizzatore finale del servizio (le odv);
- ✓ Aumentare la qualità percepita dalle odv, misurando il valore che le stesse attribuiscono ai servizi offerti da CSV Marche ed adeguando quindi la gamma di offerta di tali servizi alle eterogenee e mutevoli esigenze delle odv.

Sulla base delle risultanze che emergeranno da tale lavoro si procederà ad una valutazione di fattibilità e sostenibilità di percorsi operativi finalizzati a:

- i. Eventuale regionalizzazione, anche parziale, di alcuni dei servizi offerti;
- ii. Assetto organizzativo adeguato allo sviluppo delle attività del CSV verso organizzazioni non profit diverse dal volontariato.

Va in ogni caso rimarcato come la filosofia organizzativa che fino ad oggi ha caratterizzato il lavoro delle risorse umane del CSV dovrà, gioco forza, vista l'attuale congiuntura e contesto socio-economico in cui ci muoviamo, rafforzarsi ed ancor più svilupparsi nel solco delle scelte strategiche fin qui operate, che qui di seguito riportiamo in sintesi:

- a. La struttura organizzativa delle risorse umane di CSV Marche garantisce un'indubbia autonomia nella gestione dei servizi e delle iniziative definite nel programma annualmente deliberato, sia pure in presenza di linee guida, indicazioni ed orientamenti espressi dalla figura di direzione regionale. Agli operatori degli sportelli operativi sono richieste capacità e competenze assimilabili a quelle richieste per la gestione di un lavoro autonomo ed un correlativo spirito imprenditoriale.
- b. La relazione che gli operatori hanno con l'odv va ben al di là della singola domanda che essa rivolge, ma fa sì che l'odv sia vista essenzialmente 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. Gli operatori garantiscono un affiancamento personalizzato e costante delle OdV nella continuità del loro operare, attraverso un'analisi personalizzata ed approfondita dei bisogni emergenti e latenti

manifestati dalla singola OdV e la definizione di un programma condiviso e flessibile di interventi, da implementare per soddisfare le esigenze e le priorità rilevate.

- c. Per quanto concerne l'erogazione dei servizi alle odv, la suddivisione dei compiti negli sportelli avviene sulla base del principio della specializzazione funzionale ovvero ciascun operatore, sulla base delle proprie attitudini personali e dei relativi carichi di lavoro assegnati, ha l'incarico di gestire uno o più servizi ed attività istituzionali rivolte all'esterno ed una o più funzioni connesse alla gestione interna dello sportello.
- d. L'erogazione dei servizi avviene solo ed esclusivamente su appuntamento, fatte salve legittime ed oggettive urgenze. Si ritiene infatti che tale modalità di lavoro favorisca la qualità e l'efficacia del lavoro e consenta di risparmiare il sempre scarso tempo a disposizione di tutti. Nel fissare l'appuntamento particolare attenzione è riservata al cosiddetto "contratto di risposta" che significa fissare sempre tempi certi e realistici per l'evasione del servizio.
- e. Figura centrale nell'organizzazione del lavoro dello sportello è l'addetto/a al front office che ha il compito, negli orari di apertura dello sportello, di gestire tutte le comunicazioni in entrata ed in particolare le richieste delle associazioni, rivestendo quindi l'imprescindibile ruolo di filtro e smistamento di tutti gli input che arrivano dall'esterno ed in particolare dalle odv.

PROGRAMMAZIONE 2016
Relazione percorso di concertazione

INDICE

I focus group

1. Premessa.....p. 3
2. Numero *focus group* realizzati e numero partecipanti.....p. 3
3. Le tracce utilizzate.....p. 3
4. Principali risultati emersi dai *focus group* con le associazioni.....p. 4
5. Principali risultati emersi dal *focus group* con i portatori di interesse.....p. 8

Il questionario

1. Premessa.....p. 10
2. L'analisi delle risposte.....p. 10

I FOCUS GROUP

1. Premessa

Con il presente lavoro presentiamo la sintesi delle principali evidenze tratte dai *focus group* (*d'ora in avanti fg*) realizzati nel mese di ottobre 2015. Il metodo della programmazione partecipata, tramite la realizzazione di fg, rappresenta un aspetto importante nella vita del CSV, uno spazio di dialogo, confronto e partecipazione utile, sia per le associazioni per le quali i fg sono un momento di espressione dei propri bisogni ed aspettative, sia per i portatori di interesse per i quali i fg stanno divenendo un appuntamento fisso di interlocuzione.

In questo senso, la molteplicità delle voci che da sempre costituisce uno dei risultati dei fg di programmazione, può considerarsi ormai un elemento di pluralità insito nel processo, da cui sarebbe difficile poter prescindere nelle future programmazioni.

Anche per la programmazione 2016 si è confermata la scelta di organizzare fg differenti a seconda della tipologia dei partecipanti; ciò in particolare per garantire il corretto uso dello strumento. Il fg infatti prevede una composizione quanto più omogenea dei partecipanti, poiché ciò stimola l'interazione ed il confronto fra gli stessi. Nell'analisi dei risultati è possibile cogliere i differenti punti di vista e quelli di contatto.

2. Numero focus group realizzati e numero partecipanti

In totale sono stati realizzati 13 focus group con le associazioni di volontariato nelle città di: Pesaro, Fano, Urbino, Ancona, Jesi, Senigallia, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, San Benedetto del Tronto e Ascoli Piceno a cui hanno partecipato in totale 106 associazioni. E' stato poi realizzato un ulteriore incontro con vari soggetti pubblici e del Terzo Settore con i quali il CSV è solito relazionarsi a cui hanno partecipato rappresentanti di 7 diverse enti ed organizzazioni.

La presenza agli incontri previsti per quanto riguarda le associazioni è aumentata rispetto allo scorso anno quando avevano partecipato 102 associazioni; è invece diminuita per quanto riguarda i rappresentanti di enti pubblici ed organizzazioni del Terzo Settore che lo scorso anno era pari a 8.

3. Le tracce utilizzate

La traccia-guida predisposta per la discussione nei focus group con le associazioni è stata quest'anno incentrata su questioni essenziali e concrete riguardanti le criticità che il

volontariato si trova ad affrontare viste in relazione ai compiti ed alle funzioni che il CSV svolge e potrebbe svolgere nel prossimo futuro per lo sviluppo e la qualificazione del volontariato.

La traccia utilizzata con gli stakeholder ha anche qui mirato ad indagare le difficoltà che deve fronteggiare il volontariato viste da addetti ai lavori comunque esterni alle singole organizzazioni e quali percorsi il CSV dovrebbe implementare per incrementare la propria soggettività politica per lo sviluppo della comunità territoriale.

Elemento comune alle tracce dei due fg ha riguardato invece contenuti e proposte che potrebbero trovare spazio nel testo dell'ormai prossima riforma normativa del terzo settore.

Traccia fg associazioni

1. Quali sono a vostro avviso le più rilevanti difficoltà che il volontariato si trova attualmente ad affrontare e quale supporto può garantire il CSV per aiutarvi a risolvere tali problematiche?
2. Quali sono i servizi e le azioni che il CSV dovrebbe mantenere, sviluppare, aggiungere o eliminare per meglio supportare il vostro lavoro?
3. Nella legge delega di riforma del Terzo Settore, ancora in discussione, quali sono a vostro avviso i punti essenziali che la stessa dovrebbe contenere?

Traccia fg stakeholder

1. Quali sono a vostro avviso le più rilevanti difficoltà che il volontariato si trova attualmente ad affrontare e quali percorsi ritenete si debbano implementare per superarle?
2. Tra i suoi obiettivi il CSV ha posto quello di incrementare la propria soggettività politica, divenendo uno degli agenti di sviluppo del territorio. Quali ritenete possano essere i percorsi che il CSV dovrebbe attivare per raggiungere tale obiettivo?
3. Nella legge delega di riforma del Terzo Settore, ancora in discussione, quali sono a vostro avviso i punti essenziali che la stessa dovrebbe contenere o su cui comunque porre attenzione?

4. Principali risultati emersi dai *focus group* con le associazioni

Di seguito presentiamo le principali evidenze emerse nei fg con le associazioni di volontariato.

Quali sono a vostro avviso le più rilevanti difficoltà che il volontariato si trova attualmente ad affrontare e quale supporto può garantire il CSV per aiutarvi a risolvere tali problematiche?

In un momento storico dove sono diminuite le già scarse risorse a disposizione 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 rischia di far perdere “contatto” con quelli che sono i fondamentali valori identitari dell’azione volontaria, finanche a snaturarne la missione istituzionale.

Una problematica segnalata riguarda la difficoltà di far capire all’opinione pubblica la portata ed il significato dell’azione volontaria e dei valori che la accompagnano, che diventa ancor più essenziale in un momento di crisi materiale e morale, come quello attuale, in cui la diffidenza ed il dubbio possono prendere il sopravvento

“Uno dei problemi fondamentali oggi è far capire all’esterno cosa si fa in associazione, oggi si guarda al volontario come a qualcuno che comunque prende i soldi altrimenti non starebbe lì”

E’ stata evidenziata una rilevante difficoltà nel rapportarsi con le istituzioni pubbliche che spesso non conoscono appieno cosa le associazioni facciano e in quali situazioni agiscono. 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, alimentando concreti rischi di sostituzione dell’ente pubblico da parte del volontariato. 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 ai problemi della comunità.

“Si ha l’impressione che dobbiamo fare il nostro dovere come un lavoro, ma zitti e a testa bassa e soprattutto senza intervenire nei processi di programmazione e progettazione”

“Il volontariato deve inserirsi in un contesto di servizi di alto livello, gestiti dal pubblico, il volontariato deve essere efficiente, diventa quasi una impresa. Il volontariato si deve trasformare in una impresa sociale per operare o può tutelare la sua vocazione?”

Negli incontri svolti è stata sottolineata l’insufficiente “dotazione” di risorse umane. L’accento è stato in particolare posto sulla mancanza di giovani volontari, anche se si è evidenziato come non sia facile pretendere da un giovane un impegno continuativo. In tale contesto è stato altresì rimarcato il bisogno di approntare strumenti e percorsi per assicurare il necessario ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni.

E’ stata anche espressa anche la necessità di rimettere al centro il valore del volontariato e quello del tempo gratuito dedicato ad un progetto più grande della nostra sfera privata, al fine di promuovere la partecipazione non solo dei volontari già attivi, ma di tutta la cittadinanza.

E' emerso forte un bisogno di entrare in relazione con le altre associazioni del territorio ed in generale con gli altri soggetti pubblici e privati con cui ci si trova ad interagire anche con l'obiettivo di costruire sinergiche e costruttive reti, che permetterebbero di raggiungere prima, meglio e con minori risorse gli obiettivi condivisi. Quale corollario di tale problematica è stata rilevata, con sincera autocritica, la chiusura autoreferenziale che spesso attanaglia molte associazioni, impedendo loro di sviluppare reti e collaborazioni.

“ il volontariato sta cambiando velocemente e restare chiusi potrebbe danneggiare non solo le associazioni singole ma anche lo stesso modo di come il volontariato viene percepito all'esterno”

Si è lamentata l'eccessiva burocratizzazione richiesta per esercitare alcune attività di volontariato.

E' stata infine lamentata la scarsa partecipazione delle associazioni a tali incontri, che suona quasi come un ingratitudine verso il CSV in quanto le stesse associazioni fanno molto affidamento al CSV quando ne hanno bisogno, ma poi in momenti come questo, in cui è il CSV che chiede partecipazione e collaborazione di idee per superare il momento di difficoltà, non partecipano.

“difronte ad una diminuzione di risorse, invece di partecipare di più e stringersi intorno al CSV, le associazioni si allontanano”

Quali sono i servizi e le azioni che il CSV dovrebbe mantenere, sviluppare, aggiungere o eliminare per meglio supportare il vostro lavoro?

In relazione a tale quesito va innanzitutto premesso che tutti i servizi del CSV, nel corso dei vari incontri, sono stati comunque “nominati” e ritenuti a vario titolo importanti per la qualificazione e lo sviluppo del volontariato marchigiano.

E' stata condivisa la necessità che il CSV debba garantire alle associazioni un supporto costante e qualificato relativamente alle relazioni con gli enti pubblici.

A tal proposito prezioso ed indispensabile potrebbe essere un ruolo del CSV finalizzato a: creare, sviluppare e coordinare reti, promuovere le condizioni per un efficace esercizio della rappresentanza, facilitare il rapporto con gli enti pubblici, accompagnando e sostenendo le associazioni in questo impegnativo percorso. Da qualche parte si è altresì sostenuto come in un contesto come quello attuale, di caduta della democraticità nella formazione delle decisioni e delle politiche pubbliche e di scarso o inesistente coinvolgimento del volontariato, il CSV potrebbe financo assumere un ruolo di rappresentanza diretta del volontariato, nel rispetto di precise condizioni e procedure, in quanto è sicuramente in grado di rapportarsi con gli enti pubblici con una maggiore autorevolezza e rappresentatività, di quanto possano fare le singole associazioni.

A tal proposito auspicio, condiviso pressoché unanimemente, è stato quello che CSV Marche dovrebbe favorire, organizzare e coordinare reti e gruppi di associazioni, organizzate per territorio ed ambito di intervento al fine di portare avanti e dare voce a proposte, bisogni e battaglie comuni in particolare nel rapporto con gli enti pubblici.

E' stato evidenziato il problema della ridotta e talvolta ridottissima dimensione delle associazioni e la necessità conseguente che il CSV si adoperi per promuovere unioni e fusioni o quantomeno percorsi di lavoro comune.

"Dobbiamo essere in grado di fare "massa critica" per incidere sulle scelte pubbliche"

"Abbiamo bisogno che il CSV ci costringa a lavorare insieme"

"Fare azione di volontariato condivise in rete è essere utili a se stessi e anche agli altri"

"Mettersi insieme significa più impegno ma è l'unico modo per avere risultati"

Riguardo alla mancanza di risorse umane adeguate si è evidenziata l'importanza dei progetti di promozione del volontariato nelle scuole ed in generale di iniziative di coinvolgimento di nuovi volontari, in particolare rivolte alla fascia di età 18-30 anni.

Riguardo ai progetti nelle scuole si è evidenziata la difficoltà di riuscire a coinvolgere i professori in tali percorsi, affinché siano in grado di portare avanti un discorso trasversale con i ragazzi sulla cittadinanza attiva e sul volontariato.

"Bisogna puntare sui bambini se vogliamo che nascano nuove generazioni di volontari"

"Noi andiamo a seminare e sappiamo che prima o poi raccoglieremo i frutti"

Le considerazioni si sono poi allargate alla comunità territoriale globalmente intesa di cui si è lamentata una scarsa sensibilità ai valori ed all'azione del volontariato ed un correlativo bisogno di educazione alla responsabilità. Ciò è stato indubbiamente acuito da una crisi economica e sociale che ci ha sicuramente resi più "egoisti e cattivi" e ripiegati sui nostri meri interessi personali, rendendoci ciechi e sordi ai bisogni delle persone in difficoltà. In tale contesto si è condiviso un richiamo a continuare a fare un'azione mirata ma diffusa di sensibilizzazione della comunità tutta, attorno ai valori ed alla missione del volontariato. A tal proposito si è richiamata la necessità che il CSV, quale vero e proprio laboratorio di volontariato, funga da cassa di risonanza per le azioni ed i valori portati avanti dal volontariato.

Prioritario concetto, richiamato trasversalmente in tutti gli incontri svolti, è stato quello della necessità di conoscere meglio reciprocamente le azioni delle diverse associazioni e di metterle in comune (attraverso una pubblicazione e/o l'utilizzo di una banca dati on line) al fine di creare occasioni di dialogo tra le stesse associazioni e favorire lo scambio di buone prassi.

E' stata ribadita la necessità di sviluppare il sostegno alla progettazione del volontariato, attraverso un'azione mirata ed incisiva finalizzata a promuovere ed organizzare la partecipazione del volontariato ai bandi ed altre opportunità, in particolare a livello europeo. A tal proposito è stato auspicato un ruolo attivo del CSV nel creare reti e partenariati di associazioni in grado di presentare progetti insieme.

Si è richiamata la preziosa leva della formazione quale strumento per una costante qualificazione del volontariato, anche attraverso lo strumento del bando.

Forte è emersa la richiesta di un supporto costante e qualificato che aiuti le associazioni a superare le difficoltà connesse con la gestione amministrativa e fiscale ed i connessi adempimenti burocratici.

E' stata ribadita la valenza che il servizio di grafica e stampa e la vetrina rappresentata dal sito internet ha per la promozione delle iniziative delle associazioni. In tale contesto è stato chiesto al CSV un maggior sforzo in relazione alla gestione dei social network.

Altre esigenze espresse hanno riguardato:

- ✓ la possibilità di realizzare gratuitamente una modesta e limitata quantità di copie e stampe interne, che aiuterebbe a portare avanti piccole iniziative o attività fondamentali per le associazioni;
- ✓ riorganizzare le feste del volontariato

Infine per promuovere la conoscenza e la diffusione dei servizi del CSV verso le associazioni è stato proposto di fare incontri all'interno delle sedi delle associazioni per favorire la partecipazione e la presenza anche di dirigenti e volontari che altrimenti non vengono raggiunti dalla comunicazione del CSV.

Nella legge delega di riforma del Terzo Settore, ancora in discussione, quali sono a vostro avviso i punti essenziali che la stessa dovrebbe contenere?

La discussione su tale punto è stata relativamente scarna a causa della scarsa conoscenza lamentata dalle associazioni partecipanti, rispetto agli obiettivi ed ai contenuti della riforma. Da qui anche la richiesta che il CSV organizzi un momento di approfondimento sulle questioni essenziali che la riforma intende affrontare.

Le poche considerazioni che sono emerse sono di seguito sintetizzate:

- ✓ nell'assetto attuale, la riforma sembra valorizzare di più i volontari singoli piuttosto che il volontariato organizzato;
- ✓ nel dibattito sulla riforma, la parte che riguarda il volontariato sta un po' scemando, si parla troppo dell'impresa sociale;
- ✓ sarebbe opportuno che la riforma preveda delle semplificazioni amministrative per il volontariato;

6. Principali risultati emersi dai *focus group* con gli stakeholder

Di seguito presentiamo le principali evidenze emerse nel fg con gli enti pubblici e le organizzazioni del Terzo Settore.

E' stato sottolineato come il contesto attuale sia caratterizzato da un diffuso senso di disorientamento e confusione. In relazione a ciò emerge forte la necessità di una

programmazione integrata tra i vari soggetti coinvolti nelle tematiche da affrontare, da realizzarsi ai vari livelli territoriali. Non esiste più la concertazione, ci sono solo rapporti singoli. Il lavoro sociale oggi è 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. In tale contesto obiettivo dichiarato dovrà essere quello di costruire un welfare partecipativo ed integrato dove si rivaluti la funzione ed il ruolo dei tavoli di concertazione. Anche le organizzazioni del Terzo Settore devono incalzare e stimolare gli enti pubblici perché essi si riappropriino della loro funzione di programmazione.

E' stata rimarcata l'insufficiente consapevolezza da parte della Regione del potenziale di coesione sociale garantito dal Terzo Settore ed anche un non adeguato riconoscimento da parte della Regione del ruolo e della forza del Terzo Settore. Un Terzo Settore che purtroppo non riesce ad essere così incisivo ed a riprendersi il ruolo che gli è più consono. E' stato suggerito di riprendere il dialogo con la nuova Giunta regionale per ricordare alla Regione i doveri derivanti dal protocollo d'intesa in essere e capire la considerazione ed il ruolo che la Regione attribuisce al Terzo Settore .

Se è vero che non ci sono sufficienti risorse finanziarie pubbliche per finanziare le iniziative delle organizzazioni del Terzo Settore è altrettanto vero che ci potrebbero essere sostegni materiali indiretti ed ancora si potrebbero attivare/riattivare altre tipologie di risorse da rimettere nel sistema e per queste il terzo settore è anche in grado di indicare la strada per recuperarle.

E' stato condiviso un deciso invito a puntare sulla formazione e capire come la Regione potrebbe sostenerla, anche attivando qualificati percorsi formativi, trasversali tra attori pubblici e terzo settore.

E' stata evidenziata la necessità di garantire servizi gratuiti alle piccole Associazioni di promozione sociale ed inoltre che il Terzo Settore sia in grado di fare lobby a livello europeo dove vengono fatte molte scelte normative che incidono pesantemente sulla vita delle stesse organizzazioni. In tale contesto è stato condiviso un richiamo alla necessità di cogliere l'opportunità della progettazione europea e di incidere sulla gestione dei bandi del POR.

In relazione alla Riforma normativa del Terzo Settore in discussione al Parlamento è stato sottolineato come i controlli previsti sembrano abnormi per le piccole associazioni. Perplessità sono state espresse anche sulla eccessiva "libertà" che lo strumento della legge delega lascia al Governo ed è stato proposto di istituire un gruppo di lavoro, composto da rappresentanti delle organizzazioni regionali del Terzo Settore, per studiare i decreti delegati della riforma.

E' stato infine rimarcato come non esista una rappresentanza unitaria e forte del volontariato regionale e come sia necessario risolvere quanto prima la recente problematica insorta nel rapporto Forum Terzo Settore-CSV.

IL QUESTIONARIO¹

1. Premessa

Il questionario rappresenta un ulteriore strumento con il quale è stato condotto il lavoro di programmazione partecipata. Il questionario, rivolto a tutte le organizzazioni di volontariato, è stato gestito in tutte le sue fasi e passaggio dal CSV, rinunciando per la somministrazione dello stesso alla collaborazione, sperimentata più volte, di 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.

2. L'analisi delle risposte

Un primo commento riguarda il numero delle associazioni rispondenti che sono state 112. Nel 2013 erano state 453 ma la rilevazione era stata condotta da una società esterna specializzata che assicura sempre elevati tassi di rispondenza. Nel 2012 invece, quando si è adottata la stessa modalità "interna" di rilevazione del 2014, i rispondenti furono 57.

Nella tabella che segue sono riportate le risultanze relative al livello percepito dalle associazioni in relazione ad una serie di bisogni predefiniti. In una scala di valore da 1 a 5 tutti i bisogni elencati riportano un livello percepito che va da 3 a 3,8. Uniche due eccezioni il bisogno di avere spazi fisici adeguati che riporta un valore di 2,7 (nel 2013 era 3,2) e l'esigenza di avere un ricambio della dirigenza che anche quest'anno si attesta su di un livello pari a 2,8 (nel 2013 era 2,7) e che impone indubbiamente un ulteriore approfondimento e riflessione. Nella stessa tabella presentiamo un confronto con i livelli registrati lo scorso anno. Premesso che la significatività del confronto è condizionata dalla rilevante differenza della numerosità delle risposte pervenute nei due anni, possiamo in ogni caso osservare come i livelli rimangono sostanzialmente stabili fatta eccezione per il "sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie" che registra una diminuzione dal 2013 al 2014 di 0,4 punti.

¹ Il questionario è stato realizzato a settembre 2014 in vista della redazione del piano strategico biennale 2015-2016 e per tale motivo si è ritenuto opportuno non procedere alla somministrazione di un questionario nel 2015.

1. Per ognuno dei bisogni sotto elencati indichi il livello percepito dalla sua associazione (in una scala che va da 1=bisogno non percepito a 5=bisogno molto sentito)

BISOGNO	2013	2014
Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,6	3,2
Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,8	3,7
Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3,3	3,1
Promozione dell'attività dell'associazione	3,8	3,6
Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3,4	3,2
Locali e spazi fisici adeguati	3,2	2,7
Un maggior numero di volontari	3,7	3,8
Volontari attivi più preparati e qualificati	3,5	3,5
Gestione dei volontari (accoglienza, gestione e motivazione)	3,2	3,1
Ricambio della dirigenza	2,8	2,7
Collaborazione dell'associazione con le altre organizzazioni di volontariato del territorio	3,6	3,4
Collaborazione dell'associazione con altre organizzazioni senza fini di lucro non di volontariato (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, etc..)	3,3	3,0
Collaborazione dell'associazione con gli enti pubblici e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	3,7	3,7
Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2	3,4
Riconoscimento dell'associazione da parte delle istituzioni pubbliche	3,7	3,6

2. Quali sono le principali difficoltà che incontrate con gli enti locali o regionali nella partecipazione alle decisioni pubbliche (c.d. sussidiarietà) ?

Risposte	Totale
Esprimono difficoltà	97
Nessuna difficoltà	11
Non so, non risponde	4
Totale	112

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Non percepita la ricchezza di collaborazione effettiva ed efficace con il volontariato qualificato
- Gli enti operano avvalendosi di funzionari spesso poco motivati e/o efficienti.

- L'essere percepite come presenza significativa nel territorio e quindi in grado di partecipare ai processi decisionale e attivi nella stesura di programmi e progetti.
- La difficoltà di essere messi in posizione di dialogare e fare proposte
- Gli Enti locali spesso utilizzano il volontariato e non lo coinvolgono mai a partecipare alle decisioni pubbliche; così diventa difficile fare proposte di progetti sociali, spesso gli Enti locali e il volontariato sono su due binari paralleli che non si incontrano mai, pur avendo lo stesso scopo che è il benessere della comunità.
- Si sbatte con il duro muro del clientelismo, se conosci hai se non conosci non hai
- I dirigenti degli enti pubblici sono estranei alle realtà perlomeno delle nostre associazioni e non hanno conoscenza dei reali problemi sia di funzione che di sviluppo
- Le amministrazioni pubbliche sono "gelose" del loro potere decisionale. Sta bene l'aspetto consultivo, ma solo come alibi per decidere autonomamente
- Tempistica "biblica"...

3. Quale potrebbe essere il ruolo ed il supporto che il CSV dovrebbe garantire per aiutarvi a superare le difficoltà di cui alla domanda precedente?

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	95
Non so, non risponde	17
Totale	112

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Dare una guida, su certi servizi, che l'associazione potrebbe assolvere senza violare norme e regole
- Assumere un ruolo di filtro e selezione di soggetti competenti nei vari settori al fine di essere di supporto a coloro che cercano informazioni o vogliono confrontarsi su temi specifici
- Intensificare la pressione "politica" sull'importanza del coinvolgimento delle associazione non-profit nella programmazione e progettazione dei progetti sociali in cui saranno poi coinvolte
- Promuovere un tavolo tematico al quale portare le problematiche afferenti i territori in cui operano le associazioni appartenenti allo stesso campo di operatività
- Sensibilizzare gli enti locali e regionali verso il mondo del volontariato. Difendere il volontariato dalla strumentalizzazione degli enti pubblici
- Formare gli amministratori pubblici alle "logiche" di associazioni e cooperative, a valorizzare più le relazioni umane piuttosto che i budget a disposizione
- Cercare di fare da interlocutore con gli enti locali per poter appoggiare le associazioni del luogo al fine di dare maggiore visibilità alle stesse.

- Aiutare il volontariato ad assumere il ruolo di soggetto politico così da risultare autorevole e credibile nei confronti degli enti locali.
- Fare da tramite, unione, essere il portavoce, l'anello di congiunzione.
- Consentire alle ODV di acquisire la competenza per poter ricoprire un ruolo "politico"
- Facilitatore nei rapporti istituzionali
- Ruolo di facilitatore nel processo comunicativo tra il livello istituzionale e il livello delle associazioni.
- Il ruolo del CSV è quello che già esercita: cioè cercare di mettere insieme le associazioni per fare fronte comune ed essere così più forti e rappresentative ma poi spetta alle associazioni metterci del loro nel credere effettivamente che l'unione fa la forza!!
- Promuovere incontri con le varie amministrazioni pubbliche in modo da coinvolgere le associazioni di volontariato nelle programmazioni dei bilanci e attività che riguardano le associazioni di volontariato.

4. Ritenete importante ed utile per il volontariato un'alleanza sempre più forte con il resto del Terzo Settore (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni sportive, etc...)?

Risposte	Totale
Sì	93
No	13

4.1. Perché?

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	108
Non so, non risponde	4
Totale	112

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Perché solo così si acquisterebbe più forza e si costringerebbe le amministrazioni a una azione più coordinata di interventi e di sostegno e non più a compartimenti stagni, con quella o con quell'altra associazione, a seconda della simpatia.
- Contenimento dei costi e maggior efficacia e potenzialità negli interventi propri.
- Questo tipo di alleanza garantirebbe alle associazioni di volontariato più forza e competenze nel perseguire le proprie finalità sociali specie ad inizio attività
- Occorre fare di tutto e di più per ottenere qualcosa; lasciando però da parte gli interessi personali o di parte
- Per avere maggiore impatto sulla società e maggior peso politico
- Per evitare, avendo obiettivi comuni, di disperdere energie umane ed economiche
- Perché "l'unione fa la forza" ma occorre definire che cosa è il terzo settore e cosa

fa , come lo fa e perché lo fa. Come si è detto non tutto il terzo settore è meraviglioso così come non tutto il volontariato.

- Si se c'è una effettiva corrispondenza nelle finalità e una visione comune.
- No, perché, per esperienza, è molto difficile collaborare con il terzo settore, rispettando i principi del vero volontariato
- No, perché penso che le Associazioni di volontariato siano una cosa diversa e quindi dovrebbero avere strade separate, che si possono incontrare, ma solo per specifiche attività

5. Quali sono i principali elementi che ostacolano la creazione e lo sviluppo di reti tra il volontariato ed il resto del Terzo Settore (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni sportive, etc...)?

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	92
Non so, non risponde	10
Totale	112

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Secondo il mio parere, ogni associazione o il resto del terzo settore, vanno ognuno per la sua strada, senza pensare chi gli cammina al suo fianco.
- Un insano egocentrismo ed autoreferenzialità dei responsabili politici e tecnici.
- Il non conoscersi e spesso la diffidenza nel non conoscere.
- Diffidenza, timore di concorrenza, mancanza di consapevolezza dei rispettivi ruoli, confusione dei ruoli
- La tendenza a "coltivare il proprio orticello", più attenti ai propri interessi e alla propria immagine che agli effettivi bisogni dei destinatari
- Ognuno cerca di lavorare da solo nella propria associazione. Vuoi per il poco tempo che si ha a disposizione, vuoi perché a volte mancano l'occasione e la conoscenza del terzo settore. Non sarebbe male se si potessero avere dei momenti di confronto su temi specifici come disabilità, anziani, immigrazione ecc..
- Mancanza di risorse dedicate e atteggiamento di autarchia da parte delle varie realtà
- Le maggiori criticità si riscontrano nel cercare e contattare i componenti del terzo settore che potrebbero essere coinvolti nella realizzazione di collaborazioni e progettazioni.
- Il terzo settore è a scopo di lucro e si unisce a te se ne trae profitto o vantaggio economico.
- L'uomo è diffidente per natura e l'apertura verso l'altro è sempre un processo difficile
- Per alcune associazioni c'è troppa necessità di autoconservazione, senza effettivo interesse al territorio ed al servizio
- La scarsità di volontari che si dedicano esclusivamente a queste iniziative che

porta a doversi dividere tra più impegni e non sempre è possibile. Inoltre penso che a parole siamo tutti per l'unione e la collaborazione ma pochi hanno effettivamente una visione allargata e non individualistica del volontariato

- Forse la paura di perdere la propria individualità ed autonomia.
- Una "forma mentis" non originata da una reale volontà di creare tali reti...

6. Nella tabella seguente sono riepilogati i servizi erogati dal CSV. Al fine di meglio supportare il vostro lavoro indicate, per ognuno di essi, se il CSV dovrebbe: mantenerli così come sono oppure svilupparli ulteriormente oppure eliminarli perché non sono per voi importanti?

Servizi	Mantenerli così	Svilupparli ulteriormente	Eliminarli
Uso delle attrezzature d'ufficio (telefono, computer, fotocopiatrice, stampante) e delle sale riunioni del CSV	71%	27%	2%
Consulenze sulle varie tematiche di interesse del volontariato	54%	46%	1%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e degli adempimenti fiscali	58%	37%	5%
Accompagnamento alla redazione di documenti di rendicontazione sociale (relazione sulle attività svolte, bilancio sociale...)	63%	32%	5%
Corsi di formazione organizzati dal CSV	59%	39%	2%
Iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposti dalle associazioni e sostenuti dal CSV	52%	47%	1%
Attività ed iniziative di promozione del volontariato (nelle scuole, nelle università, nelle manifestazioni pubbliche, campagne di promozione del volontariato)	38%	60%	3%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	46%	50%	4%
Ufficio stampa	53%	42%	5%
Comunicazione via internet (sito, newsletter, social network)	60%	38%	3%
Progetti proposti dalle associazioni e sostenuti dal CSV	40%	57%	3%
Partecipazione a progetti su bandi europei, nazionali, regionali e locali	40%	57%	3%
Attività ed iniziative per creare e sviluppare reti tra le associazioni, rafforzando il ruolo e la voce del volontariato	28%	71%	2%

7. Avete dei suggerimenti per migliorare gli attuali servizi offerti dal CSV?

Risposte	Totale
Esprimono suggerimenti	47
Va bene così – Nulla da suggerire	57
Non so, non risponde	8
Totale	112

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Potenziare alcuni servizi "puntiformi", che risolvono problemi logistici o economici altrimenti capaci di rendere difficoltosa l'attività delle Associazioni: manifesti, docenza spot... A volte, questi supporti fanno la differenza tra la possibilità di affrontare un percorso pur impegnativo e il cedere le armi.
- Inserire degli appuntamenti tematici per l'entroterra.
- Mantenere aperto settimanalmente lo sportello di Jesi. Aumentare il numero delle fotocopie gratuito. Snellire l'elaborazione informatica dei progetti delle associazioni da inviare al CSV. Aumentare il budget della grafica e stampa a favore delle associazioni
- Aumentare nei limiti di disponibilità degli operatori l'apertura degli sportelli CSV
- Ci piacerebbe un ufficio grafico che andasse oltre alla semplice impaginazione di volantini magari aiutando le associazioni a creare un sito internet;
- Offrire dei servizi contabili da commercialista ma con prezzi più bassi (o gratuiti) tipo stesura e gestione di contratti di collaborazione
- Modificare l'orario di apertura dalle 14.00 o 14.30 per chi sfrutta la pausa pranzo
- Estendere la possibilità di acquisti, tramite la tessera dei soci del CSV anche ai soci delle associazioni aderenti
- Erogazione di formazione on-line
- Possibilità di mettere in rete le attività svolte da associazioni omogenee, per evitare sovrapposizioni.
- Maggiore presenza a Fabriano
- Aumento del personale dipendente
- Necessità di un ufficio stampa a livello provinciale per dare maggiore visibilità e seguire meglio le attività delle associazioni locali.
- Visti i tempi, spero che non vi venga mai a mancare la disponibilità e il sorriso, che non perdiate questa caratteristica, che comunque è un bel biglietto da visita! E che Vi appartiene, oltre alla professionalità.
- Sarebbe utile avere una maggiore presenza nel territorio magari con una presenza fissa di un giorno a settimana

8. Avete indicazioni per nuovi servizi che il CSV dovrebbe offrire?

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	50
Nulla da suggerire	55
Non so, non risponde	7
Totale	112

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Sviluppo sui bandi europei.
- Offrire una consulenza annua per la promozione (5x1000, reclutamento volontari, iniziative) un esperto che si attivi in maniera differenziata raccogliendo le esigenze delle singole associazioni.
- Mettere a disposizione delle associazioni un elenco di professionisti di vari ambiti disposti a partecipare gratuitamente o a vostro carico e a cui poter attingere in caso di varie necessità
- Modulistica standard per le incombenze burocratiche
- Ampliamento e razionalizzazione della visibilità delle Associazioni (molti cittadini non sanno neppure che esistono alcune Associazioni). Supportare le Associazioni presso le Istituzioni locali per ottenere spazi adeguati per esplicitare le proprie attività.
- Consulenza e aiuto su campagne pubblicitarie e di marketing
- Mettere a disposizione delle associazioni, gratuitamente, un indirizzo di posta elettronica certificata; oggi sempre più necessario per la partecipazione a progetti.
- Un Volontariato che utilizzi di più il canale 2.0 (facebook, twitter..ecc)

9. Quale ruolo e quali funzioni ritenete debbano essere svolte dal CSV nel prossimo futuro?

Risposte	Totale
Esprimono indicazioni	84
Va bene così	16
Non so, non risponde	12
Totale	112

Di seguito riportiamo quelle risposte che abbiamo ritenuto maggiormente significative e/o che in ogni caso ricorrono con maggiore frequenza.

- Perseverare per una maggior collaborazione fra le associazioni
- Continuare con lo stesso impegno per il rafforzamento della funzione di coordinamento delle associazioni e del rapporto con le altre Istituzioni
- Sviluppare una rete tra associazioni, Terzo Settore ed Enti locali e regionali.
- Un'analisi delle singole Associazioni e interventi mirati in base alle necessità effettive.
- Stimolo alle associazioni affinché abbiano un ruolo politico e acquisiscano

competenze anche a livello di bilanci comunali ecc. per poter incidere sulle scelte, specialmente nel campo del sociale.

- Maggiore presenza nel territorio
- Di raccordo tra le varie associazioni di volontariato e con le altre realtà del terzo settore.
- Sviluppo e accompagnamento delle associazioni nell'ambito delle progettualità nazionali ed europee, dato l'avvio della nuova programmazione 2014-2020.
- Sviluppare rapporto con gli enti e sensibilizzare gli apparati preposti
- Un maggiore peso nel dibattito con le istituzioni

**Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche
Programma di attività e Bilancio Previsionale 2016**

Bilancio Previsionale 2016

CSV MARCHE

Bilancio Previsionale 2016

PROVENTI	Budget 2016	Di cui Risorse FSV	Di cui Risorse extra FSV	Budget 2015	Diff 2016-2015	Consuntivo 2014
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	1.183.811,00	1.183.811,00		1.199.318,00	15.507,00	1.199.318,00
1.2) Risorse vincolate compl. azioni anni precedenti - Servizi	-	-		-	-	-
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Servizi	-	-		-	-	-
TOTALE 1. CONTRIBUTI PER SERVIZI	1.183.811,00	1.183.811,00	-	1.199.318,00	15.507,00	1.199.318,00
2) CONTRIBUTI PER PROGETTAZIONE SOCIALE						
1.1) Attribuzioni su anno corrente - Progettazione	-	-		-	-	48.412,20
1.2) Risorse vincolate compl. azioni anni precedenti - Prog.	-	-		-	-	-
1.3) Risorse non vincolate da anni precedenti - Progettazione	-	-		-	-	-
TOTALE 2. CONTRIBUTI PER PROGETTAZIONE SOCIALE	-	-	-	-	-	48.412,20
TOTALE 1.1 - PROVENTI DA FSV EX ART. 15 L. 266/91	1.183.811,00	1.183.811,00	-	1.199.318,00	15.507,00	1.247.730,20
1.2) DA CONTRIBUTI SU PROGETTI						
Contributi su progetti Nazionali ed Europei	54.226,00	-	54.226,00	107.115,00	52.889,00	300.574,97
TOTALE 1.2 - DA CONTRIBUTI SU PROGETTI	54.226,00	-	54.226,00	107.115,00	52.889,00	300.574,97
1.3) DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI						
Convenzione Regione Marche	-	-	-	4.000,00	4.000,00	50.000,00
Convenzioni progetto HCP	-	-	-	-	-	68.241,30
TOTALE 1.3 DA CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI	-	-	-	4.000,00	4.000,00	118.241,30
1.4) DA SOCI ED ASSOCIATI						
Quote associative	10.000,00	-	10.000,00	10.000,00	-	18.100,00
Corrispettivi da servizi	19.500,00	-	19.500,00	13.675,00	5.825,00	8.340,44
TOTALE 1.4 DA SOCI ED ASSOCIATI	29.500,00	-	29.500,00	23.675,00	5.825,00	26.440,44
1.5) DA NON SOCI						
Corrispettivi da servizi	17.500,00	-	17.500,00	41.025,00	23.525,00	12.234,17
TOTALE 1.5 - DA NON SOCI	17.500,00	-	17.500,00	41.025,00	23.525,00	12.234,17
1.6) ALTRI PROVENTI E RICAVI	3.500,00	-	3.500,00	3.500,00	-	9.589,10
TOTALE 1. PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.288.537,00	1.183.811,00	104.726,00	1.378.633,00	90.096,00	1.714.810,18
2. PROVENTI DA RACCOLTA FONDI					-	
3. PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE						
Corrispettivi da servizi a soggetti del Terzo Settore	15.800,00	-	15.800,00	3.000,00	12.800,00	8.842,42
Proventi da attività di sponsorizzazione	-	-	-	-	-	6.611,16
TOTALE PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	15.800,00	-	15.800,00	3.000,00	12.800,00	15.453,58
4. PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	1.500,00	-	1.500,00	3.000,00	1.500,00	2.910,54
5) PROVENTI STRAORDINARI					-	
TOTALE PROVENTI	1.305.837,00	1.183.811,00	122.026,00	1.384.633,00	78.796,00	1.733.174,30

ONERI	Budget 2016	Di cui Risorse FSV	Di cui Risorse extra FSV	Budget 2015	Diff 2016-2015	Consuntivo 2014
1. ONERI DA ATTIVITÀ TIPICHE					-	
1.1 - ONERI DI GESTIONE CSV						
1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO						
1.1) Oneri generali Area promozione del Volontariato	4.740,00	4.740,00		7.440,00	2.700,00	7.703,47
1.2) Progetto "Volontariamento"	31.600,00	31.600,00		38.875,00	7.275,00	51.377,41
1.3) Progetto "Mister Cittadino"	11.650,00	11.650,00		14.280,00	2.630,00	15.050,02
1.4) Progetto "Volontariato e imprese"	11.260,00	11.260,00		19.210,00	7.950,00	32.351,31
1.5) Campagna di promozione del Volontariato	-	-		-	-	549,85
1.8) Progetto "Volontariato individuale"	5.000,00	5.000,00		-	5.000,00	-
1.9) Progetto "Tanti per Tutti"	5.000,00	5.000,00		-	5.000,00	-
1.10) Progetto "Legalità Be Connected" - UPI	-	-		-	-	14.048,97
1.11) Progetto "Legami Legali" - Regione Marche	-	-		-	-	6.636,47
1.12) Progetto "Dipendenze" Ambito Civitanova Marche	-	-		-	-	8.013,77
TOTALE 1. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	69.250,00	69.250,00	-	79.805,00	10.555,00	135.731,27
2. CONSULENZA E ASSISTENZA						
2.1) Oneri Generali Area Consulenza	6.835,20	6.835,20		6.510,00	325,20	10.028,33
2.2) Consulenze Amministrativo/fiscali	4.000,00	4.000,00		4.000,00	-	2.820,54
2.3) Accompagnamento alla tenuta della contabilità	14.600,00	6.600,00	8.000,00	10.400,00	4.200,00	15.151,72
2.4) Elaborazione software contabilità	-	-		-	-	2.171,60
2.5) Consulenze giuridiche	4.000,00	4.000,00		4.000,00	-	2.798,98
2.6) Consulenze progettuali	5.000,00	5.000,00		10.000,00	5.000,00	4.075,78
2.6) Progetto "Servizio civile volontario"	-	-		-	-	547,54
2.7) Consulenze sul Fund raising	6.000,00	6.000,00		4.000,00	2.000,00	9.399,79
2.9) Consulenza Ricerca Volontari	5.000,00	5.000,00		-	5.000,00	-
TOTALE 2. CONSULENZA E ASSISTENZA	45.435,20	37.435,20	8.000,00	38.910,00	6.525,20	46.994,28
3. FORMAZIONE						
3.1) Oneri Generali area Formazione	25.690,40	25.690,40		24.890,00	800,40	31.027,80
3.3) Percorsi formativi promossi dal CSV	25.000,00	25.000,00		25.000,00	-	11.850,96
3.4) Sostegno alle iniziative formative proposte dalle Odv	80.000,00	80.000,00		80.000,00	-	49.104,71
3.5) Docenze Occasionali	8.000,00	8.000,00		8.000,00	-	8.384,06
TOTALE 3. FORMAZIONE	138.690,40	138.690,40	-	137.890,00	800,40	100.367,53
4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE						
4.1) Oneri Generali area Informazione e comunicazione	19.280,40	19.280,40		18.580,00	700,40	22.714,81
4.2) Periodico Vdossier	-	-		-	-	10.333,45
4.3) Gestione archivio e sito internet	11.270,00	11.270,00		11.470,00	200,00	17.088,07
4.4) Diffusione e comunicazione CSV	4.000,00	4.000,00		4.000,00	-	172,62
4.5) Sostegno alla promozione delle iniziative delle o.d.v.	76.000,00	60.000,00	16.000,00	96.000,00	20.000,00	90.726,79
4.6) Ufficio stampa e consulenza sulla comunicazione	30.330,00	30.330,00		29.880,00	450,00	36.111,31
4.7) Servizio di aggiornamento normativo e rassegna stampa	-	-		-	-	-
TOTALE 4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	140.880,40	124.880,40	16.000,00	159.930,00	19.049,60	177.147,05
5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE						
5.1) Oneri Generali Ricerca e documentazione	-	-		-	-	-
5.1) Giornali e riviste	2.000,00	2.000,00		2.000,00	-	1.770,75
5.5) Ricerca "il welfare nelle Marche"	1.350,00	1.350,00		2.000,00	650,00	667,00
TOTALE 5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE	3.350,00	3.350,00	-	4.000,00	650,00	2.437,75
6. PROGETTAZIONE SOCIALE						
6.1) Oneri Generali Progettazione Sociale	61.380,00	51.780,00	9.600,00	51.180,00	10.200,00	64.045,28
6.3) Bando progetti 2011	-	-		-	-	-
6.5) Progetti Europei	9.900,00	-	9.900,00	60.000,00	50.100,00	149.432,80
6.6) Bando progetti 2012	-	-		-	-	17.989,26
6.7) Oneri di funzionamento bando 2012	-	-		-	-	-
6.8) Bando progetti 2013	-	-		-	-	30.422,94
TOTALE 6. PROGETTAZIONE SOCIALE	71.280,00	51.780,00	19.500,00	111.180,00	39.900,00	261.890,28
7. ANIMAZIONE TERRITORIALE						
7.1) Oneri Generali Animazione Territoriale	17.476,00	17.476,00		16.100,00	1.376,00	19.982,66
7.2) Attività di animazione territoriale	-	-		-	-	8.210,36
TOTALE 7. ANIMAZIONE TERRITORIALE	17.476,00	17.476,00	-	16.100,00	1.376,00	28.193,02
8. SUPPORTO LOGISTICO						
8.1) Oneri Generali Supporto logistico	-	-		-	-	-
8.1) Numeri Verdi	3.200,00	3.200,00		3.400,00	200,00	3.336,50
8.2) beni usati e solidali	-	-		-	-	-
8.3) Fotocopie e stampe	25.800,00	-	25.800,00	43.700,00	17.900,00	41.627,81
8.4) Locazione beni	-	-		-	-	-
TOTALE 8. SUPPORTO LOGISTICO	29.000,00	3.200,00	25.800,00	47.100,00	18.100,00	44.964,31
9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI						
9.1) Oneri del personale dipendente	412.512,00	383.290,00	29.222,00	400.300,00	12.212,00	466.071,86
9.2) Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	7.500,00	7.500,00		-	7.500,00	4.244,74
9.3) Formazione operatori	7.000,00	7.000,00		7.000,00	-	6.671,41
9.4) Rimborsi spese ai volontari	-	-		-	-	-
9.5) Canoni di locazione sedi	28.050,00	28.050,00		36.700,00	8.650,00	57.426,37
9.6) Canoni di locazione macchine elettroniche	4.750,00	4.750,00		8.790,00	4.040,00	8.384,46
9.7) Servizi di fotocopie e stampe	2.100,00	2.100,00		4.720,00	2.620,00	4.369,15
9.8) Materiale di cancelleria e di consumo	7.500,00	7.500,00		10.500,00	3.000,00	6.385,47
9.9) Utenze	51.700,00	51.700,00		46.500,00	5.200,00	42.308,84
9.10) Oneri per spedizioni e trasporto	400,00	400,00		400,00	-	84,66
9.11) Spese di pulizia sede	4.400,00	4.400,00		4.400,00	-	3.954,79
9.12) Altri oneri di gestione	11.000,00	11.000,00		8.900,00	2.100,00	8.562,06
9.13) Assicurazioni	3.500,00	3.500,00		3.500,00	-	6.309,66
9.12) Investimenti	7.000,00	7.000,00		5.000,00	2.000,00	4.362,16
TOTALE 9. ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI	547.412,00	518.190,00	29.222,00	536.710,00	10.702,00	619.135,63
TOTALE 1.1 - ONERI DA GESTIONE CSV	1.062.774,00	964.252,00	98.522,00	1.131.625,00	68.851,00	1.416.861,12
1.2 - ONERI DA ALTRE ATTIVITA' TIPICHE						
TOTALE 1. ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.062.774,00	964.252,00	98.522,00	1.131.625,00	68.851,00	1.416.861,12

ONERI	Budget 2016	Di cui Risorse FSV	Di cui Risorse extra FSV	Budget 2015	Diff 2016-2015	Consuntivo 2014
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		1.000,00	-	2.277,80
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	-	1.000,00	-	2.277,80
5. ONERI STRAORDINARI						
5.1) Da attività Finanziaria					-	
5.2) Da attività Immobiliari					-	
5.3) Da Altra attività					-	32.350,00
TOTALE 5. ONERI STRAORDINARI	-	-	-	-	-	32.350,00
6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE						
6.1 Oneri del personale dipendente	127.702,00	119.098,00	8.604,00	123.450,00	4.252,00	134.229,63
6.2 Collaborazioni, consulenze e incarichi professionali	27.100,00	18.700,00	8.400,00	31.500,00	4.400,00	43.582,60
6.3 Rimborsi spese ai volontari	20.000,00	16.500,00	3.500,00	20.000,00	-	24.072,38
6.4 Canoni di locazione sedi	14.000,00	11.000,00	3.000,00	19.500,00	5.500,00	26.000,00
6.5 Canoni di locazione macchine elettroniche	1.000,00	1.000,00		2.680,00	1.680,00	2.455,91
6.6 Servizi di fotocopie e stampe	1.790,00	1.790,00		2.790,00	1.000,00	4.263,01
6.7 Materiale di cancelleria e di consumo	1.700,00	1.700,00		1.500,00	200,00	996,30
6.8 Utenze	10.500,00	10.500,00		11.000,00	500,00	11.987,57
6.8 Oneri per spedizioni e trasporto	2.500,00	2.500,00		2.700,00	200,00	1.173,01
6.9 Trasferte operatori e organi sociali	8.500,00	8.500,00		7.900,00	600,00	7.801,90
6.10 Spese di pulizia sede	1.321,00	1.321,00		1.388,00	67,00	1.292,53
6.11 Altri oneri di gestione	9.500,00	9.500,00		12.000,00	2.500,00	10.024,27
6.12 Quota di adesione CSVnet	11.850,00	11.850,00		12.000,00	150,00	12.053,18
6.13 Assicurazioni	1.600,00	1.600,00		1.600,00	-	3.085,71
6.14 Investimenti	3.000,00	3.000,00		2.000,00	1.000,00	399,00
TOTALE 6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE	242.063,00	218.559,00	23.504,00	252.008,00	- 9.945,00	283.417,00
TOTALE ONERI	1.305.837,00	1.183.811,00	122.026,00	1.384.633,00	- 78.796,00	1.734.905,92
RISULTATO GESTIONALE DELL'ESERCIZIO	-	-	-	-	-	1.731,62