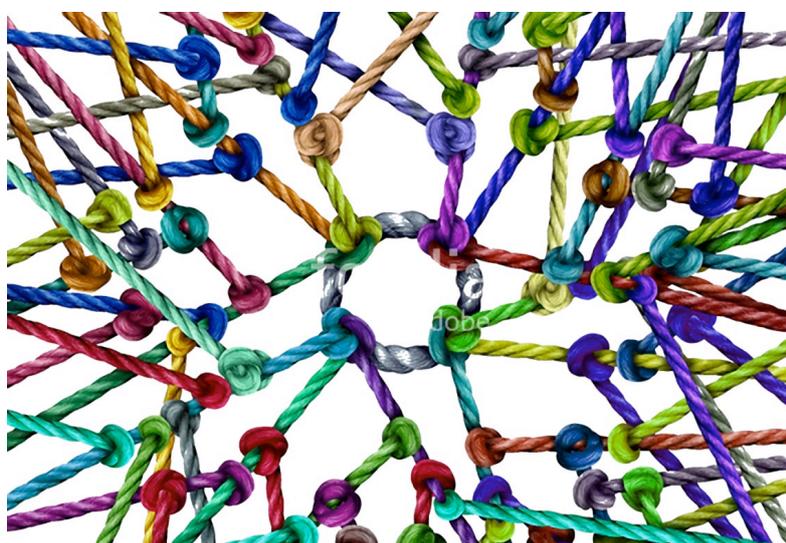




CE.S.VO.P.

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Il volontariato



al centro

VERSO IL BILANCIO SOCIALE 2018

Rendicontazione delle attività al 31/12/2018

Approvato con Assemblea CeSVoP del 18 maggio 2019

Sommario

1	PREMESSA.....	4
2	BILANCIO SOCIALE 2018: ANNOTAZIONI METODOLOGICHE	5
2.1	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA.....	9
3	INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	10
3.1	L'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE.....	10
3.2	LA STORIA.....	11
3.3	LA MISSIONE: VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE	13
3.4	LE ATTIVITÀ STATUTARIE	14
3.5	COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI: IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI.....	14
3.6	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	15
4	STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	17
4.1	LA COMPAGINE SOCIALE.....	17
4.1.1	Consistenza a composizione della compagine sociale	17
4.1.2	Ripartizione per localizzazione geografica	19
4.2	IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO	20
4.2.1	L'Assemblea dei soci.....	21
4.2.2	L'Organo di Amministrazione	21
4.2.3	La Presidente	22
4.2.4	L'organo di controllo: il Collegio degli Sindaci Revisori	23
4.2.5	Altri organi sociali previsti dallo statuto: il Collegio dei Garanti	23
4.3	I PORTATORI DI INTERESSE.....	23
4.3.1	Analisi dei portatori di interesse.....	24
5	PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	25
5.1	L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA.....	25
5.1.1	Descrizione generale della struttura organizzativa	25
5.2	LE RISORSE UMANE	26
5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite	26
5.2.2	Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie.....	29
6	OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP	30
6.1	GLI OBIETTIVI	30
6.1.1	Le aree di bisogno	30
6.1.2	La programmazione.....	30
6.2	LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	30

6.3 LE ATTIVITÀ	31
6.3.1 Il quadro generale delle attività.....	31
6.3.2 La comunicazione istituzionale.....	31
6.3.3 I servizi del CSV	31
6.3.3.1 Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale.....	32
6.4 LE AZIONI REGIONALI REALIZZATE DAI TRE CSV SICILIANI	47
6.5 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE	48
6.5.1 Strumenti per la qualità.....	50
6.5.2 Gli obiettivi di miglioramento.....	50
7. ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE	51
8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	52
8.1.1 Proventi	52
8.1.2 Oneri.....	53
8.1.3 Informazioni patrimoniali.....	57
9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO.....	58
Relazione unitaria del Collegio dei Sindaci Revisori all'Assemblea dei soci sul Bilancio chiuso al 31/12/2018	58
A) Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n.39	58
B) Relazione sull'attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2429, comma 2, c.c.	60
B1) Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2403 e ss. c.c.	60
B2) Osservazioni in ordine al bilancio d'esercizio	60
B3) Osservazioni e proposte in ordine alla approvazione del bilancio	61
APPENDICE	62

1. PREMESSA

La redazione del bilancio sociale CeSVoP 2018 si colloca in un momento che segna un passo avanti rispetto allo stato di incertezza e di attesa vissuto in questi ultimi anni a livello nazionale, regionale e locale da tutto il mondo del volontariato e del Terzo settore a seguito della Legge Delega n.106/16 del 6 giugno 2016 di Riforma e dei successivi decreti attuativi, tra cui in particolare il D.Lgs. n.117/2017 e il D.Lgs. n.105/2018. Il Codice del Terzo Settore negli articoli 61- 62-63 legifera in maniera dettagliata su ruoli e funzioni dei CSV, fissando anche tempi di attuazione che dovrebbero essere certi almeno per quanto concerne l'adempimento di richiesta di accreditamento. Questa dovrà essere inviata entro il 15 luglio 2019 all'ONC (l'organo Nazionale di Controllo) istituito con la legge di Riforma, pena la decadenza di Ente Gestore del CeSVoP e la partecipazione ad un nuovo bando.

La legge prevede anche organismi territoriali di controllo(OTC) in sostituzione dei COGE che comunque continuano ad operare nell'attesa del loro scioglimento ufficiale. La costituzione dell'ONC è stata, quindi, importante perché tra le funzioni principali c'è anzitutto l'amministrazione del Fondo Unico Nazionale (FUN) che, se pur con molte difficoltà, ha permesso ai CSV di poter operare in questa fase transitoria.

Inoltre per quanto riguarda il 2019, solo in data 15 novembre 2018 è pervenuta la comunicazione da parte dell'ONC sulle indicazioni relative all'approvazione del bilancio preventivo, stabilendo che la programmazione 2019 doveva essere approvata entro il 31/12/2018 dal CeSVoP e inoltrata al Co.Ge. che doveva, a sua volta, approvarla entro il 31 gennaio 2019 e che invece è pervenuta il 25/02/2019, determinando inoltre una revisione della programmazione iniziale.

È tempo questo di cambiamenti e di riorganizzazioni di tempi, modalità e risorse per continuare a garantire agli *stakeholder* l'erogazione dei servizi e per studiare nuove piste e modalità di servizio verso i nuovi *stakeholder* indicati nel Codice di Terzo Settore, consolidando la collaborazione tra le OdV, gli ETS e le Pubbliche Amministrazioni presenti nel territorio per migliorare l'impatto delle azioni e degli interventi legati ai legami di solidarietà e sussidiarietà.

Sulla scorta dei mutamenti di questo periodo storico, il CeSVoP accoglie anche la proposta di sperimentare una nuova modalità di raccontare il lavoro condotto per il 2018, provando a redigere il bilancio 2018 tenendo conto delle Linee Guida del Bilancio Sociale per gli Enti di Terzo Settore, in particolare secondo il Modello di Bilancio Sociale per Enti accreditati come CSV.

Come suggerisce il titolo del presente documento **VERSO IL BILANCIO SOCIALE 2018** si tratta di un primo passaggio ad una redazione sociale delle attività e dei servizi del CeSVoP che solo nel 2019 assumerà una forma più snella e di più immediata lettura.

Giuditta Antonia Petrillo
Presidente del CeSVoP

2. BILANCIO SOCIALE 2018: ANNOTAZIONI METODOLOGICHE

La redazione del presente Bilancio Sociale del CeSVoP (operante nelle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani) ha per oggetto la rendicontazione sociale delle attività realizzate nel periodo di riferimento di rendicontazione del piano di programmazione 2018 ovvero dal 01/01/2018 al 31/12/2018. In particolare essa si riferisce a tutta l'attività del CeSVoP, coerentemente con le funzioni assegnate ai CSV ai sensi dell'art.63 del Dlgs 117/2017:

1. *Promozione, orientamento e animazione sociale.*
2. *Consulenza.*
3. *Formazione.*
4. *Informazione e Comunicazione.*
5. *Ricerca e Documentazione.*
6. *Supporto logistico.*

Sul piano metodologico abbiamo operato delle scelte, i cui criteri vengono di seguito riportati:

Motivazioni e obiettivi della realizzazione del bilancio sociale

In questa edizione **VERSO IL BILANCIO SOCIALE 2018**, la motivazione che ha maggiormente sollecitato l'Ente è quella di sperimentare, in una fase di transizione legata alla riforma del Terzo settore, una modalità il più vicina possibile alle Linee Guida di CSVnet¹; pertanto si è richiesto allo *staff* degli operatori di fornire i dati relativi alle attività svolte sul territorio di competenza a supporto delle associazioni presso le delegazioni e le Case del Volontariato. Obiettivo generale è, quindi, la descrizione delle attività svolte dal CeSVoP attraverso uno strumento che:

- garantisca la presenza di un nucleo comune di informazioni
- costituire uno standard di riferimento per le attività svolte all'interno delle funzioni e compiti dei CSV ai sensi dell'art. 63 del Codice del Terzo Settore;
- promuovere il confronto sull'importanza e le modalità del rendere conto (*accountability*) all'interno dei CSV e con i diversi portatori di interesse;
- facilitare un maggior coinvolgimento degli *stakeholder* nei processi di analisi, lettura e revisione delle attività.

Il CeSVoP ha avviato l'elaborazione del primo Bilancio sociale dal 2006: questa è la **edizione dodicesima**, che ripercorre in parte le informazioni e i dati della prima pubblicazione del 2006, tuttavia viene integrata in parte da elementi riferibili ai cambiamenti richiesti dalla nuova normativa.

Struttura e contenuti fondamentali del Bilancio sociale 2018

La struttura del presente Bilancio sociale intende fornire a tutti gli *stakeholder*, sia interni che esterni, un quadro complessivo delle attività e dei risultati dell'organizzazione, informando in merito all'identità ed agli elementi generali del CSV, oltre che alla sua struttura di *governance* ed all'amministrazione. Pertanto, dà la possibilità agli *stakeholder* di cogliere gli elementi costitutivi dell'articolazione organizzativa dell'Ente oltre che le modalità di erogazione dei servizi e le attività che puntano a realizzare gli obiettivi fissati dal CeSVoP. Conclude l'articolazione del presente documento la situazione economico-finanziaria e la relazione di monitoraggio redatta dal Collegio dei Sindaci Revisori nella qualità di organo di controllo competente per ruolo, materia e funzione.

Tappe del processo di costruzione del Bilancio sociale 2018

Per la costruzione del Bilancio sociale del 2018, si è proceduto in via sperimentale a costituire un gruppo di lavoro costituito da una parte della *governance* e dello staff del CeSVoP. Di seguito in figura n. 1 si riportano i momenti più significativi della costruzione del documento:

¹ Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come Centri di Servizio per il Volontariato ed. 2019, da ora in poi LG BT ETS.



Figura 1 – Tappe del processo di costruzione del bilancio sociale 2018

Principi, linee guida e modelli di rendicontazione sociale

Come già anticipato il bilancio sociale 2018 del CeSVoP è redatto secondo le Linee Guida del Bilancio Sociale per gli Enti di Terzo Settore, in particolare secondo il Modello di bilancio sociale per Enti accreditati come CSV, ad esso rispondente. Nelle parti relative alle attività inoltre si è tenuto conto del Modello di rilevazione dei servizi dei CSV, come pure il Modello Unificato di rendicontazione economica dei CSV per la parte relativa alla situazione economico-finanziaria (presenti in allegato alla fine di questo documento); i principi di redazione del bilancio sociale ispirati alle Linee Guida e vengono illustrati in Fig.2.

Modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del bilancio sociale

Dopo aver svolto una attività preparatoria di riflessione, raccolta dati e integrazione, la bozza è stata sottoposta agli organismi di competenza per le opportune approvazioni:

- il Consiglio Direttivo del Centro di Servizi con giusta delibera n. 29 nella seduta n. 214 del 15/04/2019.
- l'Assemblea dei soci del CeSVoP con delibera del 14/05/2019.

L'approvazione del bilancio sociale 2018 da parte dall'assemblea dei soci è avvenuta congiuntamente al bilancio di esercizio. A seguito dell'approvazione da parte dell'Assemblea fa seguito il piano di comunicazione del bilancio sociale CeSVoP 2018, per raggiungere il maggior numero possibile degli *stakeholder*. A tal proposito la sua diffusione avviene tramite la pubblicazione sul sito internet www.CeSVoP.org nella sessione ad esso dedicata http://www.CeSVoP.org/index.php?option=com_content&task=view&id=46&Itemid=160.

Una sua copia viene anche inviata a CSVnet, che si occupa di raccogliere e i bilanci sociali di tutti i CSV soci e ne conserva copia nell'apposita area riservata.

La diffusione del bilancio sociale 2018 avviene tramite una nota nella *newsletter* nella quale è inserito il *link* di consultazione del documento.

Relazione tra bilancio sociale e altri strumenti e/o processi di gestione dell'organizzazione

La redazione del presente bilancio è parte del processo complessivo di lavoro cui fanno parte la programmazione, la modalità di erogazione dei servizi (ovvero la Carta dei Servizi ed i regolamenti correlati), oltre che il bilancio economico con particolare riferimento alla nota integrativa ed il legame con il monitoraggio nazionale svolto tramite il Report annuale di CSVnet, quale rete dei CSV. La redazione del bilancio sociale consente una lettura integrata del percorso svolto dal Centro di Servizi rispetto agli obiettivi condivisi con gli *stakeholder*.

Consente infine di esprimere come l'impegno di spesa sia riconducibile alle attività e i servizi erogati con una prospettiva di carattere qualitativo e quantitativo, che ne motivandone la strategia, la motivazione legata al sostegno economico e finanziario della spesa.

La redazione del bilancio sociale 2018 si attiene ai principi di:

- **rilevanza:** nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*; eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate devono essere motivate;
- **completezza:** occorre identificare i principali *stakeholder* che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali *stakeholder* di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
- **trasparenza:** occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- **neutralità:** le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori di una categoria di portatori di interesse;
- **competenza di periodo:** le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelle/i svoltesi / manifestatisi nell'anno di riferimento;
- **comparabilità:** l'esposizione deve rendere possibile il confronto sia temporale (cambiamenti nel tempo dello stesso ente) sia – per quanto possibile - spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);
- **chiarezza:** le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile per il linguaggio usato, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- **veridicità e verificabilità:** i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;
- **attendibilità:** i dati positivi riportati devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti non devono essere inoltre prematuramente documentati come certi;
- **autonomia delle terze parti:** ove terze parti siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio.

Figura 2 - I principi di redazione del bilancio sociale - ai sensi dell'art. 14 c.1 D.Lgs. 117/2017**Cambiamenti rilevanti avvenuti rispetto alla precedente edizione**

Pur non essendo ancora esaustiva la raccolta di tutte le informazioni auspiccate nelle Linee Guida nazionali del Bilancio Sociale (dato che ancora il quadro normativo non è completo rispetto alle norme attuative), il CeSVoP ha accolto la sfida di rileggere le sue attività alla luce della normativa della Riforma del Terzo Settore, per rispondere a quanto indicato all'art. 63 del CTS, connettendosi con gli obiettivi strategici del percorso nazionale sulla metodologia di rendicontazione sociale e la programmazione del Centro Servizi per il 2018.

Nel bilancio sociale 2018 del CeSVoP sono presenti alcuni cambiamenti importanti di struttura e di contenuto. Nella figura che segue si rappresentano le differenze:

Struttura Bilancio sociale 2017		Struttura Bilancio sociale 2018	
1.	Premessa	1.	Premessa
2.	L'identità	2.	Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale
2.1	Chi siamo	2.1	Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva
2.1.1	La compagine sociale	3.	Informazioni generali sull'Ente
2.1.2	Il governo, la struttura organizzativa	3.1	L'identità dell'organizzazione
2.1.3	Chi ci Finanzia	3.2	La storia
2.2	La programmazione	3.3	La missione: valori e finalità perseguite
2.2.1	La definizione del programma di attività	3.4	Le attività statutarie
2.2.2	A chi e come vengono erogati i servizi	3.5	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti
2.3	I portatori di interesse	3.6	Il contesto di riferimento
2.4	La rete delle collaborazioni	4.	Struttura, governo e amministrazione
2.5	Il bacino delle OdV delle quattro provinc	4.1	La compagine sociale
2.5.1	Le risorse umane	4.1.1	Consistenza a composizione della compagine sociale
3.	La dimensione sociale	4.1.2	Ripartizione per localizzazione geografica
3.1	L'erogazione dei servizi	4.2	Il sistema di governo e controllo
3.2	I servizi specialistici per sostenere e qualificare le OdV	4.2.1	L'assemblea dei soci
3.2.1	Consulenze	4.2.2	L'organo di amministrazione
3.2.2	Formazione	4.2.3	Il presidente
3.2.3	Progettazione	4.2.4	L'organo di controllo
3.2.4	Promozione del Volontariato	4.2.5	Altri organi sociali previsti dallo statuto
3.2.5	Promozione del Volontariato Giovanile	4.3	I portatori di interesse
3.2.6	Informazione, comunicazione e tecnologie	4.3.1	Analisi dei portatori di interesse
3.2.7	Ricerca e Documentazione	5.	Persone che operano per l'Ente
3.2.8	Logistica	5.1	L'articolazione organizzativa
3.3	Strategie, sinergie e reti	5.1.1	Descrizione generale della struttura organizzativa
3.3.1	Azioni territoriali, sinergie e collaborazioni con il Volontariato: le Delegazioni	5.2	Le risorse umane
3.3.2	Animazione Territoriale, Reti e Patti di collaborazione	5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite
3.3.3	Azioni a supporto delle reti di OdV per la richiesta delle Stazioni Impresenziate	5.2.4	Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie
3.3.4	Azioni regionali realizzate insieme agli altri CSV siciliani	6.	Obiettivi e attività del CeSVoP
4.	La dimensione economica	6.1	Gli obiettivi
4.1.	La situazione patrimoniale	6.1.1	Le aree di bisogno
4.2	La situazione economica	6.1.2	La programmazione
4.2.1	L'analisi dei proventi	6.2	Le modalità di erogazione dei servizi
4.2.2	L'analisi degli oneri	6.3	Le attività
5.	Obiettivi di miglioramento	6.3.1	Il quadro generale delle attività
		6.3.2	La comunicazione istituzionale
		6.3.3	I servizi del CSV
		6.3.3.1	Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale
		6.4	Le Azioni Regionali realizzate dai tre CSV siciliani
		6.5	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione
		6.5.1	Strumenti per la qualità
		6.5.2	Gli obiettivi di miglioramento
		7.	Altre attività dell'ente
		8.	Situazione economico-finanziaria
		8.1	Proventi
		8.2	Oneri
		8.3	Informazioni patrimoniali
		9	Monitoraggio svolto dall'organo di controllo
			Allegati

Figura 3 - Raffronto struttura e contenuto dei bilanci sociali 2017 e 2018

In merito alla struttura degli anni precedenti si trova un'articolazione più dettagliata, passando da 5 a 9 parti. In queste vengono messe a fuoco alcune parti di carattere descrittivo circa l'identità dell'Ente, la sua articolazione organizzativa, il sistema dei servizi e infine viene offerta una parte dedicata ad altre attività svolte dal CeSVoP, al di là della programmazione approvata del Fondo Speciale per il Volontariato.

Viene dato uno spazio specifico inoltre alle persone che operano all'interno del Centro di Servizi a vario titolo, sottolineando l'apporto del Volontariato nella crescita e sviluppo del sistema del Centro di Servizi e la sinergia con i vari soggetti pubblici e privati con cui si collabora a livello locale, provinciale, regionale e nazionale.

Viene altresì aggiunta la relazione conclusiva del Collegio dei Sindaci Revisori.

Da un punto di vista contenutistico, alcuni dettagli riguardano la descrizione dell'impianto metodologico di questo documento e il profilo di approfondimento dei dati alla luce della Riforma del Terzo Settore.

Uno dei cambiamenti più significativi è dato anche dalla rappresentazione di alcuni dati legati ai servizi erogati dal CeSVoP che nell'anno 2018; in tal senso a partire un nuovo impulso nasce dai primi dati estrapolati a seguito dell'avvio della sperimentazione della nuova piattaforma informativa gestionale del CeSVoP. Il CeSVoP alla fine del 2018 si è attivato per cominciare a raccogliere e elaborare di dati relativi ai servizi in una logica di lettura sinergica con gli altri CSV italiani, ai sensi dell'art. 63 del Codice di Terzo Settore.

Limiti del bilancio sociale e obiettivi di miglioramento individuati per l'edizione successiva.

Il presente bilancio sociale rappresenta una prima sperimentazione di una nuova modalità di rendicontazione sociale ispirata ai principi nazionali e al CTS. Dati i tempi stretti di stesura, il presente documento presenta i seguenti limiti:

- un ridotto coinvolgimento degli *stakeholder* in questa prima fase di sperimentazione per via delle scadenze temporali
- la riclassificazione di alcuni dati legati alle erogazioni dei servizi rispetto agli anni precedenti; a tal proposito nel 2018 il CeSVoP l'ingresso del nuovo sistema informativo gestionale permetterà a partire dai prossimi anni la registrazione delle erogazioni relative ai vari servizi del CeSVoP armonizzandole con il Modello di rilevazione dei servizi dei CSV, elaborato da CSVnet (cfr. Appendice nel presente documento).
- l'approfondimento di alcune parti del bilancio alla luce dei recenti accadimenti normativi, che richiedono la ridefinizione di alcune schede di raccolta dati nel 2019 per migliorarne la descrizione da offrire agli *stakeholder*.

2.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA

Per la successiva edizione del bilancio sociale, ci si propone di coinvolgere la base territoriale degli *stakeholder*, invitando ad offrire durante gli incontri territoriali il proprio contributo e a compilare il Questionario per i lettori (cfr. Appendice nel presente documento), nei quattro territori di riferimento.

Gli obiettivi di miglioramento del bilancio sociale 2019 sono legati a due aspetti principali:

- di forma potenziando le rappresentazioni grafiche e snellendo le parti di testo per facilitare ai lettori una più immediata visualizzazione dei dati
- di contenuto, legate ad un potenziamento della reportistica degli ambiti di servizio del CeSVoP, di una maggiore rappresentazione del fenomeno del Volontariato e del Terzo Settore nelle province di pertinenza del CeSVoP e degli impatti legati al mandato normativo del Centro di Servizi.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

3.1 L'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Il CeSVoP - Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo (C.F. 97169780828) - operante nelle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani - è una struttura istituita dalla Legge nazionale sul volontariato n. 266/91, allo scopo di “*supportare con servizi gratuiti l'azione delle organizzazioni di volontariato, promuovendone la crescita, il consolidamento e la qualificazione*”. Come previsto dalla legge, è gestito da associazioni di volontariato ed è finanziato dalle Fondazioni bancarie.

Il **Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo** è un'associazione costituita il 27 settembre 2000 che opera come Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) dal 13 luglio 2001 (GURS 13/7/01 n. 28).

Ha una dimensione interprovinciale ed è gestito dall'omonima organizzazione, un'associazione di secondo livello avente **personalità giuridica** dal 2009 e di cui sono **socie 247** associazioni di volontariato. La sua sede legale è a Palermo presso Largo Villaura, 27.

La presenza sul territorio è articolata attraverso **19** delegazioni territoriali, dislocate nelle quattro province siciliane di pertinenza, che non hanno autonomia giuridica e patrimoniale.

Sulla base del mandato della L.R. n.22/94 la missione del CeSVoP si attiva per le OdV iscritte e non delle province di Palermo, Agrigento, Caltanissetta e Trapani, e vede nell'art.4 (comma 2) del D.M. 8 ottobre 1997 la declinazione della sua *mission* e delle sue funzioni.

La normativa di Terzo Settore (L. 106/2016 e D.Lgs. 117/2017) ha modificato questo assetto e per tale motivo, alla luce della Riforma del Terzo Settore, il CeSVoP ha avviato un percorso per la ridefinizione dei servizi e dei destinatari previsti dal testo normativo, nonché per l'adeguamento statutario, oltre che per la qualificazione e l'accreditamento come Centro di Servizi ai sensi del CTS.

Il CeSVoP - dal 9 aprile 2009 - ha acquisito la **personalità giuridica** ed è un **UNI EN ISO 9001:2015 Quality Management System e Etica SA 8000:2014**.

Va ricordato che in **Sicilia** i Centri di Servizio sono stati istituiti nel 2001 e sono tre: il CeSVoP per le province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani; il CSV Etneo per Catania, Enna, Ragusa e Siracusa; il CeSV Messina per la provincia di Messina.

A **livello nazionale** aderisce a CSVnet, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato. In Italia in totale sono **49** i CSV, ciascuno dei quali ha, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovra-provinciale o regionale.

Per un approfondimento circa l'identità e la funzione dei Centri di Servizio in Italia si rinvia al Box di approfondimento di seguito riportato:

BOX DI APPROFONDIMENTO - I Centri di Servizio per il Volontariato

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

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

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

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenen-

do conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

BOX 1- I Centri di Servizio per il Volontariato: notizie in breve.

3.2 LA STORIA

Per approfondire l'identità del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo riteniamo necessario presentare in questo spazio i punti più significativi della nostra storia.

Come già detto il **Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo** è un'associazione costituita il 27 settembre 2000 che opera come Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) dal 13 luglio 2001 (GURS 13/7/01 n. 28). Negli anni successivi alla sua costituzione, ha avviato un percorso di potenziamento della propria presenza sul territorio nelle quattro province di pertinenza attraverso un percorso interlocutorio con le Organizzazioni di Volontariato presenti nei territori provinciali di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani. Per sostenere, qualificare e promuovere le Organizzazioni di Volontariato ha scelto strategicamente di istituire delle delegazioni nei territori dei luoghi di aggregazione, confronto e progettazione partecipata, al fine di potenziare la presenza del Volontariato a livello locale, la sua capacità di rappresentanza presso le amministrazioni locali. Non a caso le delegazioni del CeSVoP dislocate nei quattro territori provinciali aggregano le Organizzazioni di Volontariato (da ora in poi OdV) con un criterio geografico legato ai Distretti Socio Sanitari previsti ai sensi della L. 328/2000.

La capillarizzazione sul territorio ha consentito così l'ascolto diretto dei bisogni delle OdV della Sicilia occidentale alimentando le scelte strategiche e di programmazione delle attività e dei servizi, così come quelle organizzative interne.

Nelle Figure n. 4 (4a-4b-4c) che segue vengono rappresentati alcuni eventi importanti dei 17 anni di vita del CeSVoP, evidenziando i momenti in cui di costituzione, di radicamento territoriale e le modifiche allo Statuto al passo con le esigenze emerse dall'interazione con le Organizzazioni di Volontariato:

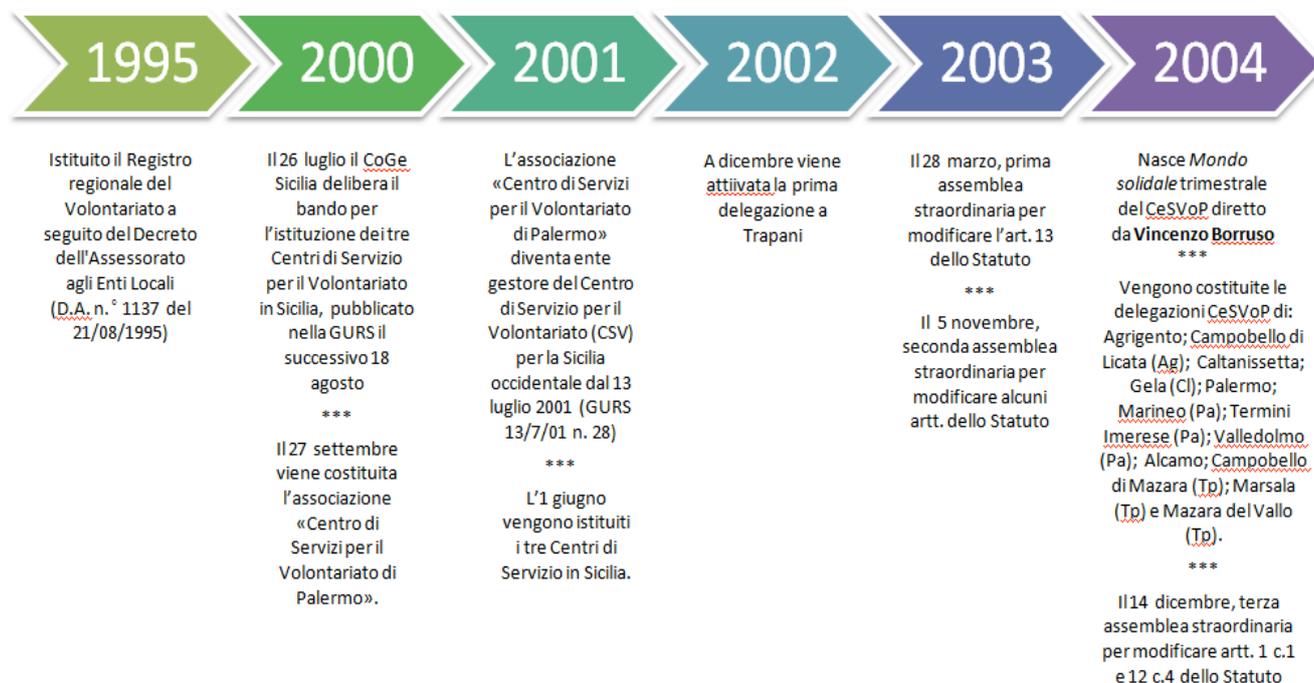


Figura 4a – Passi verso la costituzione e primi anni di storia del CeSVoP

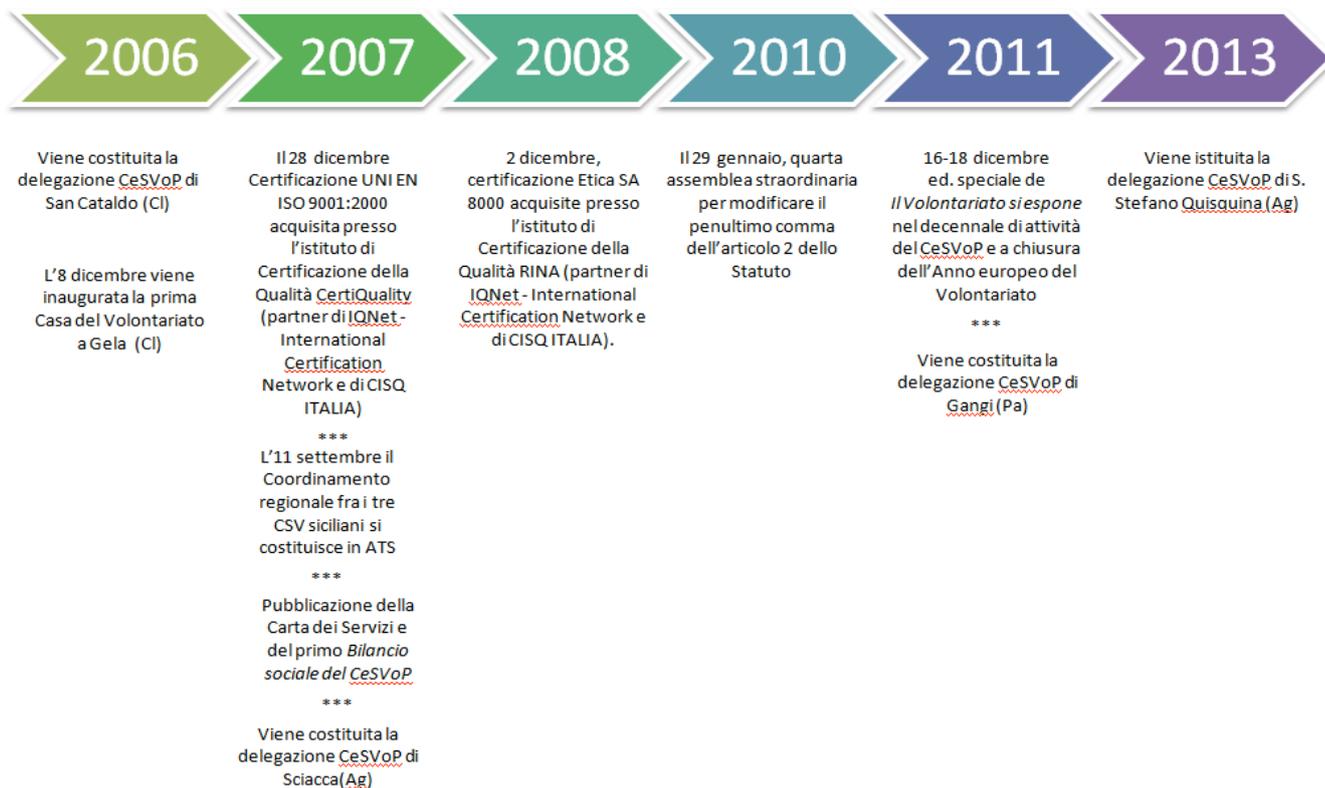


Figura 4b – Consolidamento del CeSVoP nel territorio e della propria struttura nel primo decennio

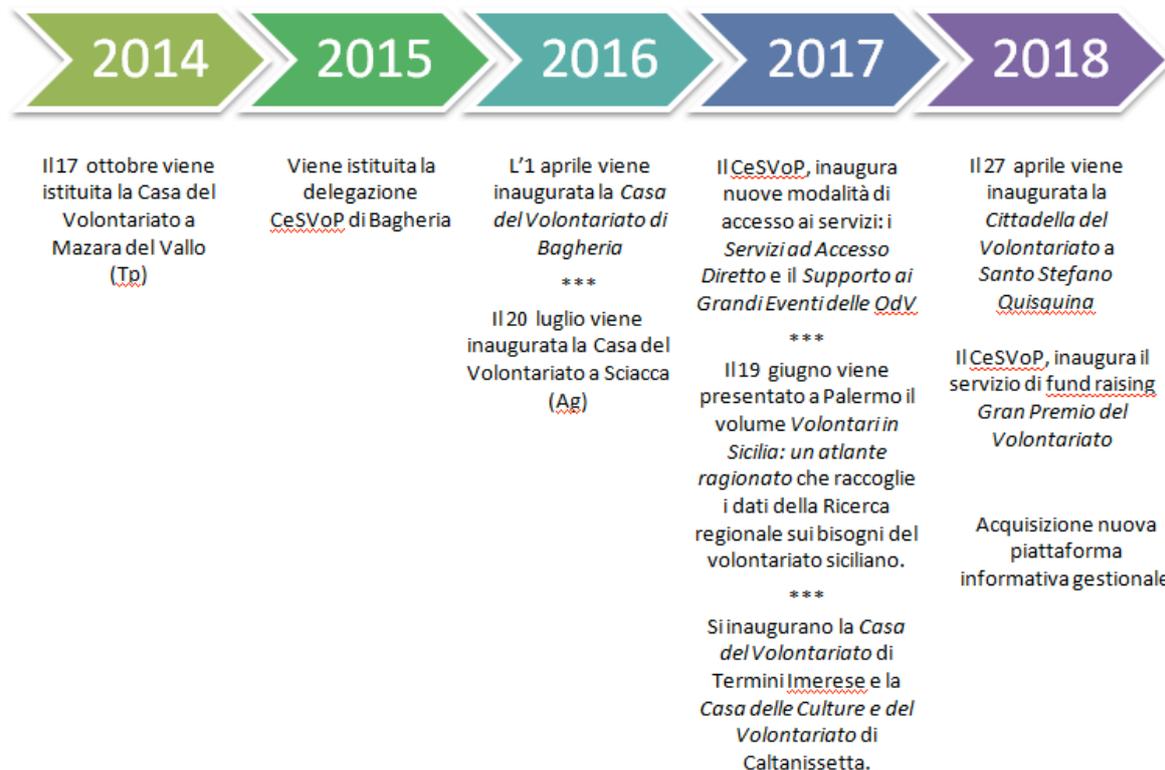


Figura 4c – Lo sviluppo del CeSVoP negli ultimi anni

3.3 LA MISSIONE: VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE

Sulla base del mandato della L. 266/91 e L.R. n.22/94 la **missione** del CeSVoP storicamente ai sensi di quanto contenuto nello statuto, è promossa e realizzata per le OdV iscritte e non delle province di Palermo, Agrigento, Caltanissetta e Trapani, e ha visto nell'art.4 (comma 2) del D.M. 8 ottobre 1997 una esplicitazione dei compiti e delle prestazioni volte al perseguimento della sua **missione**:

“A tal fine erogano le proprie **prestazioni sotto forma di servizi** a favore **delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali**. In particolare, fra l'altro:

- a) approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- b) offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad OdV;
- d) offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale.

In termini di missione ciò ha significato **per la struttura operativa erogante i servizi**:

- *Supportare le organizzazioni di ODV facendole crescere da un punto di vista organizzativo e strutturale affinché possano essere più efficaci e autonome nel raggiungimento della loro missione e della loro visibilità sul territorio.*
- *Offrire servizi alle ODV che servono il territorio.*
- *Contribuire alla crescita alla qualificazione e all'autonomia del volontariato.*
- *Assicurare un supporto sociale di crescita dei territori attraverso la costituzione di reti e alleanze strategiche.*
- *Essere un punto di riferimento per le piccole associazioni e di sostegno per le grandi.*
- *Ricerca e conoscenza del mondo del volontariato.*

Ai sensi del Codice di Terzo Settore, il nuovo sistema dei servizi del CeSVoP la *mission* del CeSVoP cambierà progressivamente la sua fisionomia attorno a quanto contenuto al comma 1 – art. 63: *“I CSV utilizzano le risorse del FUN loro conferite al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC ai sensi del articolo 64, comma 5, lettera d)”*. La missione, risultante quindi dall'interrelazione di finalità, valori, principi, attività, diviene la base della pianificazione e della valutazione strategica, nonché della rendicontazione sociale. Il Centro di Servizi nel 2018 si è attivato per la riorganizzazione dei servizi indicati all'art. 2 e per i quali si rinvia alla parte n. 6 di questo bilancio sociale, in attesa di realizzare il percorso di adeguamento indicato al par. 3.1 del presente documento. Per i servizi organizzati mediante le risorse del Fondo Unico Nazionale, comunque, i principi ispiratori riprendono quanto prescritto dall'art. 63. c.3 del CTS, riportato in figura n. 5:

- a. principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- b. principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in **relazione** al principio di qualità;
- c. principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- d. principio di universalità,** non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- e. principio di integrazione:** i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

f. principio di pubblicità e trasparenza: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

Figura 5. I principi nell'erogazione dei servizi organizzati mediante il FUN

3.4 LE ATTIVITÀ STATUTARIE

Il CeSVoP prevede nella sua attuale forma statutaria offre il suo supporto alle sole associazioni di volontariato in base alla legge 266/1991. Tuttavia, la visione che ha contraddistinto da sempre l'operato del CSV è stata quella di realizzare servizi ed azioni per sostenere e qualificare il mondo delle organizzazioni impegnate nel sostegno e promozione della comunità locale in spirito solidaristico e mirate, quindi, a promuovere il volontariato e la solidarietà, comprendendo anche quelle di carattere secondario e strumentale a queste. Gli obiettivi strategici delle programmazioni attuate dal CeSVoP sono stati orientati, tramite l'espletamento del proprio mandato istituzionale del Centro di Servizi, a potenziare il percorso di crescita delle OdV ed a consolidare le azioni poste in essere dalle reti di volontariato nelle comunità locali nell'ottica di un maggiore raccordo con gli altri attori del territorio per una più efficace difesa dei diritti dei cittadini. Pertanto sono state promosse la partecipazione, la cittadinanza attiva nonché la diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale garantendo pari condizioni di accesso di tutti gli utenti alle iniziative ed ai servizi prodotti, senza alcuna discriminazione. In particolare il CeSVoP in base all'art.2 dello Statuto (cfr. <http://www.CeSVoP.org/files/STATUTO11.pdf>). I servizi di cui sopra sono stati erogati a titolo gratuito alle organizzazioni di volontariato in coerenza con l'art. 5 del d.lgs. 117/2017.

3.5 COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI: IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI

Il CeSVoP, attraverso le sue programmazioni ed attività si è affermato nel territorio come Ente che ha sostenuto un volontariato capace di essere agente di promozione e coesione sociale attraverso una stretta e articolata connessione con le diverse espressioni della comunità territoriale.

Per tale motivo è stato coinvolto, ma è stato allo stesso modo attivatore di una rete territoriale di collaborazioni, convenzioni e accordi con soggetti del settore pubblico, del privato e del Terzo Settore.

Tra le collaborazioni e le reti principali, va rilevato che il CeSVoP:

- è inserito all'interno della **rete CSVnet** costituita dai **49 CSV italiani**. Ha inoltre attivato negli anni passati un **coordinamento con gli altri due CSV siciliani** per promuovere azioni sinergiche sul territorio regionale rivolte al volontariato;
- è parte integrante del percorso promosso dal CSVnet e Forum Nazionale del Terzo Settore per il progetto di **Formazione dei Quadri di Terzo Settore (FQTS)** finanziato da Fondazione con il Sud;
- ha attivato una collaborazione con **Fondazione con il Sud** per il **supporto alle reti** che hanno ricevuto da quest'ultima un finanziamento progettuale;
- ha mantenuto il proprio partneriato con **GIOSEF Italy**, legato ad un progetto di orientamento al volontariato tramite un apposito **portale**;
- si è fatto promotore della nascita del **Comitato civico metropolitano** insieme al Comune di Palermo, sviluppando un percorso formativo a sostegno dell'iniziativa sulla generatività sociale e le buone prassi consolidate in altri territori nazionali;
- ha promosso l'adozione del regolamento sull'**amministrazione condivisa** con **LABSUS**, aumentando il numero delle Amministrazioni Comunali, di soggetti pubblici/privati per l'avvio di **Patti collaborazione**;
- ha attivato la prima sperimentazione di percorso partecipato ai sensi dell'art. 68bis del Testo Unico Ambientale (TUA – D. Lgs. 152/2006) promuovendo la nascita della **Segreteria** e del **Forum Contratto di Fiume e di Costa Eleuterio**;

- ha avviato un percorso partecipato nelle quattro province di Palermo, Agrigento, Caltanissetta e Trapani sull'accessibilità facendo nascere il percorso **Oltre le Barriere**;
- in partenariato con il **Garante per l'Infanzia della Città Metropolitana** di Palermo promuove con le Organizzazioni di Volontariato, gli ETS, le scuole, gli Enti pubblici e privati i **comitati educativi**;
- in accordo con **Centro Arrupe** ha sviluppato dei percorsi legati ai partenariati FAMI per potenziare le Reti di **6 regioni del Sud Italia** che si occupano di supporto al volontariato per e con i migranti;
- non pochi sono i progetti che vedono il CeSVoP, le reti associative territoriale collaborare con le scuole di ogni ordine e grado; a tal proposito ha aderito alla piattaforma CONFAO promossa da CSVnet per i progetti alternanza scuola lavoro.

3.6 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il volontariato della Sicilia occidentale negli ultimi anni ha visto trasformarsi sulla base degli accadimenti sociali, economici e normativi degli ultimi decenni.

Cresce il volontariato spontaneo, che risponde in territori circoscritti per rispondere ad esigenze di carattere immediato ed estemporaneo e passa dopo processi più o meno lenti a forme di carattere strutturato ed organizzato in bassa percentuale. In una società in cui il tempo libero è il fattore più richiesto e ricercato tende a diminuire il numero delle persone disponibili a dedicare ore continuative e costanti, fidelizzandosi ad una particolare attività associativa. Crescono le cosiddette *pluri-appartenenze* ad attività estemporanee, così come ad associazioni che hanno obiettivi capaci di intercettare interessi e bisogni dei volontari di questa ultima era. Di contro il volontariato organizzato lavora per una maggiore qualificazione dei propri volontari cercando di rispondere alle esigenze sociali, ma anche a forme di cittadinanza più matura capace di occuparsi di spazi condivisi, di luoghi in cui esercitare cittadinanza e rappresentanza.

Diventano emergenti quei temi legati alla situazione nazionale ed internazionale: povertà, questione educativa, immigrazione, sviluppo sostenibile e ambiente. Il CeSVoP in tal senso nel 2018 ha promosso insieme con le associazioni del territorio molte attività rispondenti alle attività sopra indicate.

Rimane valido quanto contenuto nella ricerca regionale condotta tra il 2014 e il 2015 dai Centri di Servizio per il Volontariato della Sicilia (CeSVoP Palermo, Cesv Messina, CSVe Catania), con il Co.Ge. Sicilia, nella qualità di promotori e committenti, con la supervisione di un Comitato tecnico-scientifico.

Si riportano alcuni dati significativi, nel box di approfondimento di seguito riportato:

BOX DI APPROFONDIMENTO – Ricerca regionale sui bisogni del Volontariato

I numeri della ricerca

- 2.200 organizzazioni distribuite nelle 9 province: questo l'universo stimato e censito
- 1.168 le OdV che hanno risposto, più della metà dell'universo stimato (463 organizzazioni afferenti al CSV di Palermo, 88 al CSV di Messina e 583 al CSV di Catania)
- 2.843 settori di attività segnalati, pari a circa 2,5 settori di attività per ciascuna organizzazione rispondente
- 131.837 soci, 23.054 soci volontari attivi e 1.890 giovani del servizio civile, al 31-12-2014, nelle Odv considerate

Principali risultati

I settori prevalenti di attività sono: Assistenza sociale e protezione civile (42,1%); Cultura, sport e ricreazione (41%), Sanità (35,5%).

Più in dettaglio:

Organizzazioni di volontariato secondo il settore di attività

Settori di attività	N	%
Assistenza sociale e protezione civile	492	42,1
Cultura, sport e ricreazione	479	41,0
Sanità	415	35,5
Altre attività	334	28,6
Ambiente	224	19,2
Tutela dei diritti e attività politica	193	16,5
Istruzione e ricerca	98	8,4
Sviluppo economico e coesione sociale	85	7,3

Religione: Attività di promozione e formazione religiosa	64	5,5
Cooperazione e solidarietà internazionale: Attività per il sostegno economico ed umanitario	41	3,5
Relazioni sindacali e rappresentanza di interessi: Tutela e promozione degli interessi degli imprenditori e dei professionisti	8	0,7

Le organizzazioni siciliane individuano di preferenza come ambito al quale riferirsi quello locale o meglio comunale. L'80% delle OdV dichiarano di essere iscritte al Registro regionale delle organizzazioni di volontariato. Per coloro che hanno fruito dei servizi erogati dai CSV siciliani, il livello di soddisfazione dichiarata è molto elevato, per tutte le sei categorie di servizio: logistici, di consulenza, formazione, progettazione sociale, promozione del volontariato, informazione e comunicazione.

BOX: – Ricerca regionale sui bisogni del Volontariato Rilevazione COGE-CSV Siciliani, 2015

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

La base sociale del Centro di Servizi è costituita fundamentalmente da Organizzazioni di Volontariato che interagiscono con ETS del territorio. Al 2018 essa è unicamente costituita da Organizzazioni di Volontariato, fatta eccezione per un socio che nel tempo ha fatto variazione in Associazione di Promozione sociale.

Al suo interno ritroviamo organizzazioni di primo, secondo e terzo livello che operano in differenti settori di intervento, le cui sedi sono variamente dislocate nei territori di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani. Alcune di esse (tra i soci fondatori) ha invece la propria sede in territori esterni al territorio di pertinenza del CeSVoP.

Nella tabella 1 si riporta una panoramica territoriale della base sociale del CeSVoP:

Livelli Organizzazione	Agrigento	Caltanissetta	Palermo	Trapani	Con sede legale al di fuori delle province del CeSVoP	Totale
Primo Livello	23	30	116	46	0	215
Secondo Livello	2	3	13	6	2	26
Terzo Livello	0	0	5	0	0	5
Quarto Livello	0	0	0	0	1	1
Totale	25	33	134	52	3	247

Tabella 1 - La compagine sociale CeSVoP e relativi livelli organizzativi

4.1.1 Consistenza a composizione della compagine sociale

A dicembre 2018, come già indicato sopra, erano socie del CeSVoP **247** Organizzazioni di Volontariato, con un incremento di n. 3 per l'anno vigente, precedenti come di seguito rilevato:

Andamento Iscrizione soci CeSVoP nell'ultimo triennio					
Iscrizione soci CeSVoP	Numero OdV	Iscrizione soci CeSVoP	Numero OdV	Iscrizione soci CeSVoP	Numero OdV
244	1292	244	1145	247	1297
2016		2017		2018	

Tabella 2 – Andamento iscrizione soci del CeSVoP nell'ultimo triennio

Nel rispetto del principio di trasparenza e partecipazione della Carta dei Servizi del CeSVoP, va specificato che riguardo alle modalità di ammissione a socio, sulla base di quanto indicato anche nello statuto del CeSVoP, la richiesta di ammissione viene presentata tramite opportuna istanza corredata da opportuna documentazione attestante i requisiti e, una volta passata al vaglio positivo di una commissione, il Consiglio Direttivo ne delibera l'approvazione, comunicando all'OdV l'opportuno inserimento all'interno dell'elenco del Libro dei soci del CeSVoP.

Nella tabella 3 sono riportati gli elenchi dei soci CeSVoP al 31/12/2018 secondo una distribuzione provinciale; l'elenco fornisce immediatamente l'informazione relativa alla presenza di piccole e grandi sigle associative che sono ben rappresentate nei quattro territori.

Agrigento	VIMAC - AUSER Territoriale - Avis com.le di Agrigento - AUSER Volontariato Villa Seta - Alzheimer Agrigento - Ass. Penelope - Centro di Aiuto per la Vita Opera Don Guanella Anteas di Agrigento - ONVGI Giubbe D'Italia Coord. Naz. - ONVGI Sez. di Aragona - Avis com.le di Campobello di Licata - AIS Giardina Parlato - CAV M. Madre della vita di Canicatti - ONVGI di Sez. Cattolica Eraclea - Avis Com.le di Menfi - CAV Massimiliano Kolbe di Menfi - Ass. Giorgia - Avis com.le Racalmuto - Ass. Azzurra - AUSER Amici della Terza Età di Ribera - Voluntas - Ass. Sicilia Soccorso - AVULSS Sambuca di Sicilia - Avis com.le di San Biagio Platani - AVULSS Sciacca - Ass. Impara a sorridere
Caltanissetta	Ass. Croce D'Oro Butera - MOVI CI - Auser prov.le CI - Auser Circolo Letizia Colajanni - FIDAS ADAS CI - Croce Azzurra Nissena - WWF Caltanissetta Anolf CI - Pro Civis Ass. nazionale pubblica assistenza di Gela - Ass. Centro di accoglienza Servirti - Croce del Soccorso Italiano Gela - Ass. Donne operate al seno Gela - Ass. Diabetici Eschilo "Maria Duchetta" - Sez. scout di Gela Fabio Rampulla - Ass. Donatori Autonoma Sangue - ONVGI Gela - Ass. Gela Famiglia - CAV Gela - MoVI Gela - AVULSS Gela - Perfetta Letizia - Archeoclub Gela - Legambiente Gela - Auser Niscemi - Confraternita di misericordia Niscemi - Auser Riesi - Ass. Sans Souci - AIDO San Cataldo - Ass. Valle del Salso - Simpatiche canaglie - Ass. Naz. Guida Legislazione Andicappati Trasporti sez. territ. CL - Donatori di Sangue ABzero S. Cataldo - AUSER Serradifalco - Auser Sommatino
Palermo	MOVI Reg.le Sicilia - AVULSS Regionale Sicilia - ARCIRAGAZZI Sicilia - CAV Palermo - AUSER Regionale Sicilia - AVIS Regionale Sicilia - Conf. Naz. Misericordie D'Italia - COMITATO REGIONALE ANPAS SICILIA Confraternita di misericordia di Alia - Avis com.le Alimena - Avis com.le Aliminusa - ONVGI Altavilla Milicia - AVULSS Bagheria - Ass. Internaz. Pantere Verdi ONLUS raggr. Prov.le di Palermo - Ass. Assistenza Soccorso Croce bianca di Balestrate - Confraternita di misericordia Bompietro - P.A. Caltavuturo Aurora ONLUS - Mosaicando - Avis com.le di Capaci - Avis com.le Carini - Crescere insieme Carini - Ass. Giovanni Paolo II - AVULSS Cefalù - ONVGI Chiusa Sclafani - Avis com.le Corleone - ONVGI Corleone - Grifone Gruppo di Corleone - Anteas di Ficarazzi - Avis com.le Gangi - Avis com.le Geraci Siculo - Protezione Civile Geraci Siculo - Avis com.le Godrano - Avis com.le Isnello - Avis com.le Isola delle Femmine - Confraternita di misericordia Marineo - Avis com.le Marineo - Auser Marineo - Anteas Marineo - Marineo Solidale - Auser "Rocco Chinnici" - Misilmeri - Il Quartiere - Il Mantello - Avis com.le Monreale - Ass. Benedetto Balsamo - Anteas Monreale - CAV Monreale - Ass. Overland - AGE "Giuseppe Pitre" - ACAV Monreale - Auser "F. Purpura" Montelepre - Avis com.le Montelepre - ONVGI Palazzo Adriano - Amici del Banco Alimentare Sicilia Occidentale Onlus - Gruppi Vol. Vincenziano Reg.le - AFIPRES Marco Saura - AVULSS Nucleo Palermo - AUSER Prov.le Palermo - Confraternita di misericordia Palermo - AUSER "L. Sciascia" Palermo - Avis Prov.le Palermo - Avis com.le Palermo - Ass. Italiana Contro le Leucemie di Palermo - VIP Onlus di Palermo - UPAV Università Popolare di Palermo - ANTEAS prov.le Palermo - Ass. Diritti Anziani prov.le Palermo - AVITI Palermo - Ass. Papà separati per la tutela diritti dei figli nella separazione - Ass. Quelli della rosa gialla - FRATRES Palermo - AMR Ass. Naz. Malati reumatici Palermo - ANVOLT Sicilia - Centro Internazionale delle culture Ubuntu - AGE Prov.le Palermo - Archeoclub di Sicilia - ASVOPE - Ass. Odissea - Ass. Fiocco verde - AGESCI Palermo 4 - AISW Sicilia - Telefono Amico Palermo - Gruppo Emergenza Radio Palermo - Ass. Vol. Prot. Civile UGES SOS - ANOLF Palermo - ANTRAS Palermo - Cerchi di Vita - ANOLF prov.le Pa - Cuore che vede - Ass. San Benedetto - Centro Astalli Palermo - Anteas Sicilia - Centro culturale E. Piazza - Oratorio Don Bruno Di Bella - Meravigliosa mente - La Sovrana - Mirto Verde - Miscelarti - Progresso Morale - ADA Sicilia - Giovani In - Luce dell'anima - AGE Sicilia - Movimento dei cittadini - Ass. delle persone con diabete Stili di vita - Guardia Marina Nazionale - AOPCS - Ass. Diabetici Danilo Dolci - Avis com.le Partinico - VVFPVPC Partinico - Ass. Diabetici Orizzonti 2000 - Avis com.le Petralia Sottana - Pubblica Assistenza Interland Madonita - Auser Nidhma - Confraternita di Misericordia Piana degli Albanesi - Avis com.le Roccapalumba - AVULSS S. Giuseppe Jato - Ass. Naz. Vigili del fuoco in congedo volontariato e protezione civile Santa Cristina Gela - Nuovo Sentiero Santa Flavia - ONVGI Santa Flavia - Federaz. Provic Sicilia - La Goccia - Auser Termini Imerese - Ass. di Vol. Prot. Civ. Himera - Crescere Insieme Termini Imerese - ADVS-FIDAS Termini Imerese - ANTEAS Termini Imerese - Avis com.le Terrasini - Ass. Musicale Culturale Harmonia Terrasini - Fraternalità di Misericordia Valledolmo - Avis com.le Villabate - Avis com.le Villafrati - VAPA - Ass. Un nuovo giorno - Ass. Volontari in Ospedale Palermo.
Trapani	Ass. Insieme per vivere ONLUS - Ass. FIDAS ALCAMO ONLUS - Avis Com.le Campobello di Mazara - Ass. cult. di vol. Mondo Migliore - Centro di Solidarietà Nicola Coppola - Ass. naz. Privi della Vista e Ipovedenti Castellammare del Golfo - Avis com.le Calatafimi - Eva Club - AVEL Campobello di Mazara - AVULSS Castellammare del Golfo - Avis com.le - Castelvetro - UNAC Castelvetro - Country Life club 4x4 Castelvetro - Auser Castelvetro - Movimento per la Vita Castelvetro - P.A. Il Soccorso - Avis com.le Gibellina - Ridi che ti passa - ANTEAS Strasatti - Auser Marsala - Ass. Diritti Anziani Marsala - La Provvidenza Onlus - Ass. Naz. Vigili del Fuoco in congedo Marsala - Ass. Internaz. Pantere Verdi ONLUS Alcamo - Avis com.le Marsala - Guardie Ambientali Centro Italia deleg. Sicilia - Ass. Italiana per la Solidarietà Sez. Marsala - Movimento per la Vita Marsala - Auser Mazara del Vallo - Ass. Italiana per la Solidarietà - Il mio amico cane - Avis com.le Mazara del Vallo - UNAC Mazara del Vallo - GIVA Comitato prov.le di Trapani - ANTEAS Mazara del Vallo - Guardie ambientali Trinacria - MOVI TP - Dai un sorriso - Avis com.le Partanna - Confraternita di misericordia Partanna - Auser Petrosino - Confraternita di misericordia Petrosino - Fraternalità della Misericordia Salaparuta - Avis com.le Salemi - Avis prov.le Trapani - Avis com.le Santa Ninfa - AUSER Prov.le Trapani - Avis com.le Trapani - AVULSS Trapani - P.A. Trapani Soccorso Onlus - Gruppo Fratres Trapani - Anolf Trapani - Ass. P.A. S.O.S Valderice - Avis com.le Valderice

Tabella 3 – Elenco soci del CeSVoP al 31/12/2018

Al 31 dicembre 2018 nel database CeSVoP risultano essere presenti **1297** Organizzazioni di Volontariato, di cui una buona parte iscritte al registro regionale del Volontariato – Regione Sicilia e/o al registro Territoriale di Protezione Civile, come riportato nella tabella 4.

Provincia	N. OdV presenti nel data base CeSVoP al 31/12/2018	N. OdV Iscritte al Registro generale del Volontariato - Regione Sicilia al 31/12/2018	N. OdV Iscritte all'Elenco Territoriale di Protezione civile al 31/12/2018
Agrigento	249	155	39
Caltanissetta	133	88	17
Palermo	673	368	119
Trapani	242	147	64
Totale	1297	758	239

Tabella 4 – Elenco soci del CeSVoP al 31/12/2018

La prevalenza delle Organizzazioni di Volontariato risultano essere iscritte alla sezione **a) solidarietà sociale** del registro (per un totale di 388), seguite da quelle iscritte alla sezione **b) socio-sanitaria** (pari a 241); seguono quelle iscritte al settore **c) socio-culturale ed educativo** (167) e **d) ambiente** (64). Residuale in numero di associazioni iscritte alla sezione **e) promozione dei diritti civili e della persona** (21). In molti casi le associazioni sono iscritte a più settori (la tendenza maggiore si riscontra nell'iscrizione ai settori "a) e b)" e "a) e c)". Infine si riporta una tabella riassuntiva (tabella 5) sulla situazione di iscrizione dei soci al Registro regionale del volontariato e all'Elenco Territoriale di Protezione civile, distribuiti per provincia di riferimento nell'anno 2018:

Provincia	Soci CeSVoP iscritti al Registro Generale del Volontariato - Regione Sicilia al 31/12/2018	Soci CeSVoP iscritti all'Elenco Territoriale di Protezione civile al 31/12/2018
Agrigento	20	4
Caltanissetta	28	2
Palermo	97	26
Trapani	45	8
Totale	190	40

Tabella 5 – Elenco soci del CeSVoP al 31/12/2018

4.1.2 Ripartizione per localizzazione geografica

Al fine di render più immediata la rappresentazione geografica della compagine sociale si offre qui di seguito una immagine riassuntiva.

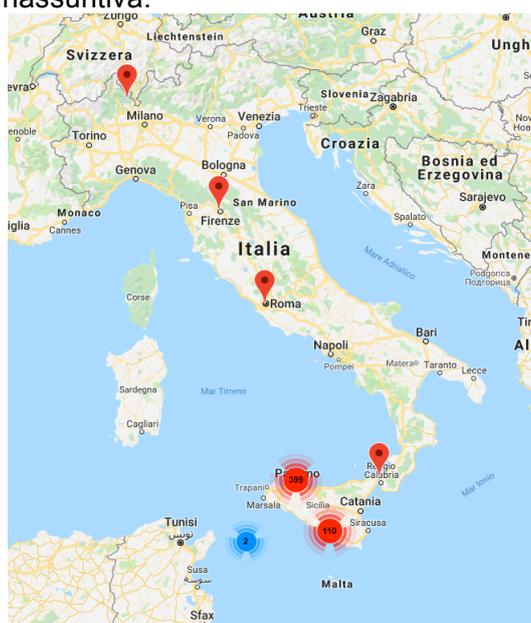


Figura 6 - Geo-localizzazione delle associazioni di volontariato socie – focus nazionale

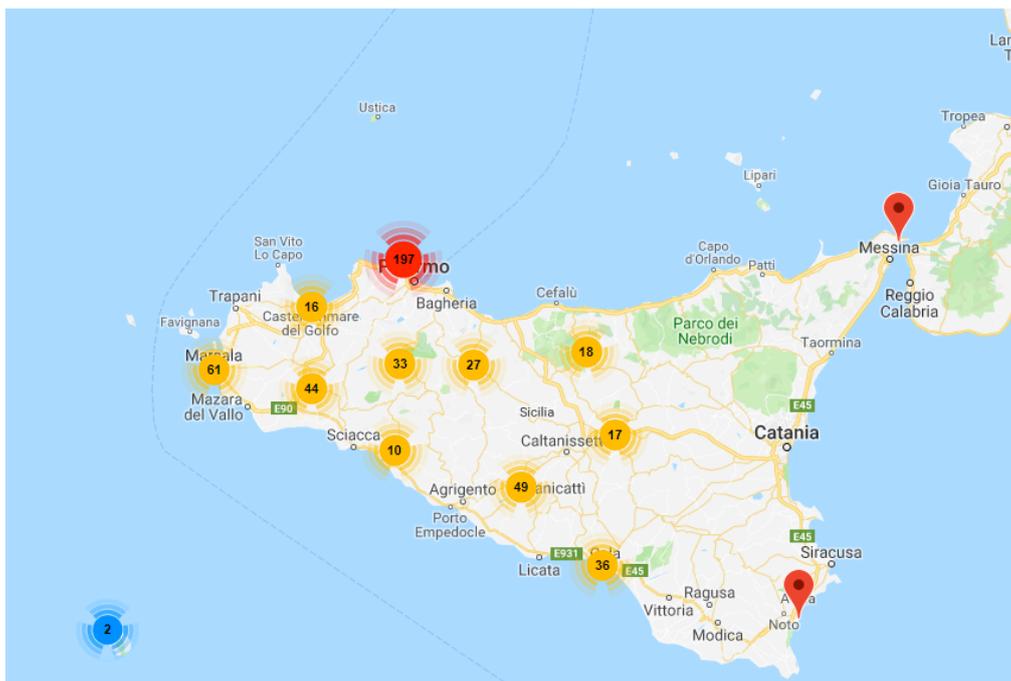
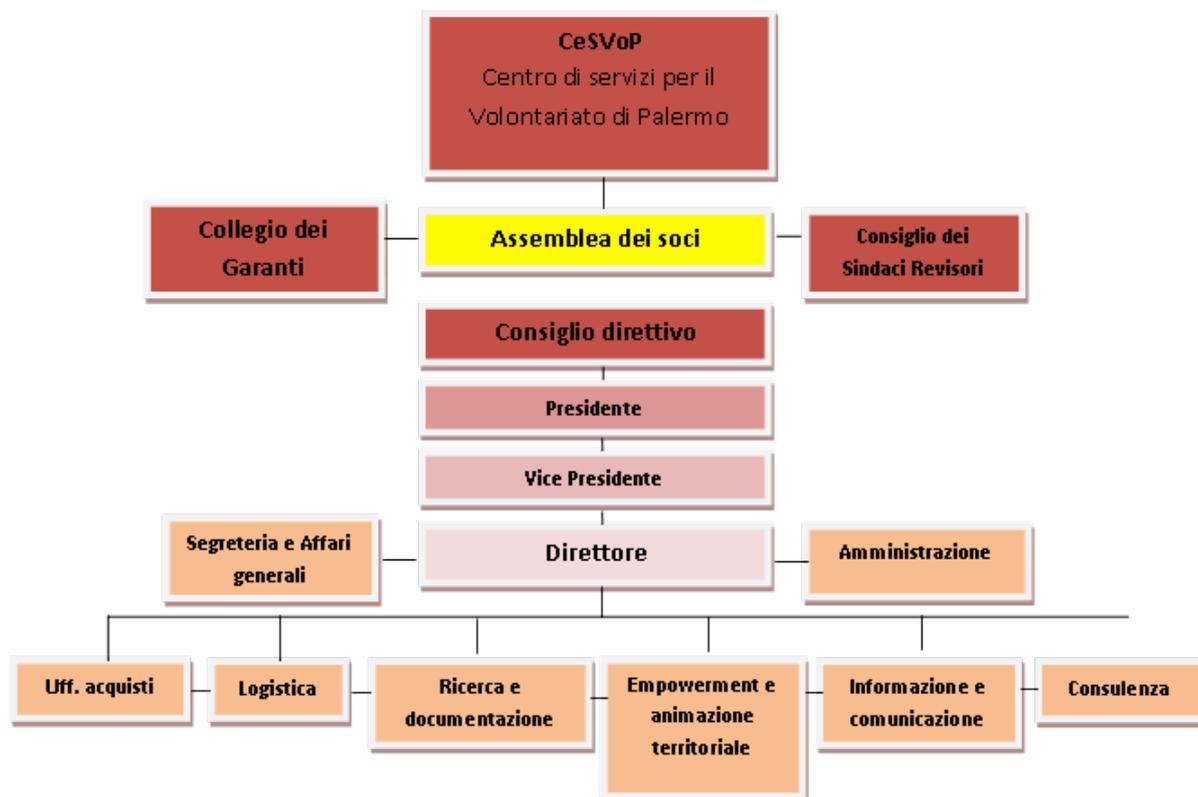


Figura 7- Geo-localizzazione delle associazioni di volontariato socie – focus sulla regione Sicilia

4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Sulla base di quanto contenuto nello Statuto del CeSVoP, il sistema di governo e di controllo è articolato attorno a organismi che hanno il compito e la responsabilità di promuovere, gestire, autorizzare, programmare e verificare le attività poste in essere dal Centro di Servizi. L’articolazione pertanto è rappresentata attraverso la tabella seguente che offre una visione sintetica composizio-



ne degli organi sociali:
Figura 8 – Il sistema di governo e di controllo CeSVoP

Oltre all'organo di controllo interno all'ente-CSV, risulta opportuno sottolineare il Centro di Servizi è inserito all'interno di un più ampio sistema di controllo previsto dal Codice del Terzo Settore per i Centri di Servizio al Volontariato, rispettivamente l'Organismo Nazionale di Controllo e l'Organismo Territoriale di Controllo (ONC e OTC). Al momento l'organismo di Controllo che dialoga con l'Organismo Nazionale di Gestione è il Comitato di Gestione per i Fondi Speciali del Volontariato – Regione Sicilia.

4.2.1 L'Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci del CeSVoP, ai sensi dell'art. 5 dello statuto ha i seguenti compiti:

- a) discutere ed approvare il bilancio preventivo e consuntivo;
- b) definire il programma generale annuale di attività del CESVOP ;
- c) eleggere i componenti del Comitato Direttivo;
- d) eleggere i componenti del Collegio dei Garanti;
- e) eleggere i componenti del Collegio dei Sindaci Revisori;
- f) discutere ed approvare le proposte di regolamento, predisposte dal Comitato direttivo, per il funzionamento del CESVOP e degli organi sociali delle Delegazioni;
- g) discutere e decidere sugli argomenti posti all'ordine del giorno;
- h) pronunciare la decadenza del socio che abbia perduto i requisiti;
- i) deliberare sull'esclusione dei soci;
- l) ratificare l'ammissione del socio deliberata dal Comitato Direttivo ai sensi del successivo art.6.

Nel caso di Assemblea straordinaria delibera sulle seguenti questioni:

- a) modifica dello Statuto;
- b) scioglimento del CeSVoP.

Per l'anno 2018 sono state realizzate numero 3 delle assemblee come indicato nello schema:

Nel 2018 sono tre le Assemblee soci che sono state complessivamente 3:

<i>Data</i>	<i>N. soci presenti in seconda convocazione</i>	<i>Ore di volontariato</i>
21/02/2018	22	33
12/05/2018	44	110
13/11/2018	25	50

Il totale complessivo di ore volontariato impegnato da parte dei soci CeSVoP è di 193 ore.

4.2.2 L'Organo di Amministrazione

Il Centro è amministrato e gestito da un Comitato Direttivo, composto da nove membri, di cui otto eletti dall'Assemblea in rappresentanza di un pari numero di sigle associative ed uno nominato dal Comitato di Gestione dei fondi speciali, secondo quanto disposto dall'Art. 2) punto 6 , lettera d) del DM 08/10/97.

L'Assemblea elegge gli otto membri del Comitato di cui al comma precedente, che devono essere aderenti alle associazioni soci fondatori e/o ordinari del Centro, durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

Per assicurare continuità all'attività ed alle finalità del Centro, è previsto che almeno un terzo dei membri del Comitato siano scelti tra i soci fondatori. Il Comitato è investito dei più ampi poteri per la gestione del CeSVoP. Di conseguenza, onde realizzare il programma di attività, pone in essere ogni atto esecutivo necessario.

1. Giuditta Petrillo (AUSER Sicilia) - **presidente**
2. Ferdinando Siringo (MoVI Sicilia) - **vicepresidente**
3. Concetta Calabrese (Misericordie d'Italia) - **consigliere**
4. Giuseppe Russo (Arciragazzi Palermo) - **consigliere**
5. Biagio Cipolla (AVIS Sicilia) - **consigliere**
6. Enzo Bisconti (ONVGI Santa Flavia) - **consigliere**
7. Silvana Pampillonia (A.Ge. Pitre) - **consigliere**
8. Armando Zanotti (ANTEAS) - **consigliere**
9. Fabio Armano - Componente designato dal Comitato di Gestione

Nell'anno 2018 il Consiglio Direttivo ha svolto le sue funzioni attraverso n. 11 sedute deliberati-

ve per un totale di circa 40 ore di attività durante le riunioni.

L'impegno volontario è rappresentato nella scheda informativa:

Nel 2018 sono stati indette 11 sedute di Consiglio Direttivo:

	N. Consiglieri Partecipanti	N. ore complessive di attività
Consiglio direttivo n. 201 del 18 gennaio 2018	5	17
Consiglio direttivo n. 202 del 28 febbraio 2018	7	21
Consiglio direttivo n. 203 del 5 aprile 2018	5	20
Consiglio direttivo n. 204 del 18 aprile 2018	6	12
Consiglio direttivo n. 205 del 24 aprile 2018	5	15
Consiglio direttivo n. 206 del 5 giugno 2018	8	33
Consiglio direttivo n. 207 del 9 luglio 2018	6	24
Consiglio direttivo n. 208 del 12 settembre 2018	6	22
Consiglio direttivo n. 209 del 25 Ottobre 2018	7	22
Consiglio direttivo n. 210 del 08 novembre 2018	6	21
Consiglio direttivo n. 211 del 20 dicembre 2018	8	32

La media dei consiglieri partecipanti è pari a 6 in ogni seduta con un impegno complessivo di oltre 239 di volontariato per tutto l'anno. Le ore indicate riguardano le sessioni di seduta e non tengono conto degli orari di spostamento da/per la sede CeSVoP. Questo dato farebbe lievitare ulteriormente l'impegno volontario dei consiglieri di almeno del 30%.

Allo stesso modo vengono qui rappresentati i mandati, le commissioni e i gruppi di lavoro attivati dal Consiglio Direttivo per lo svolgimento di talune attività programmate:

	N. consiglieri	N. incontri	N. ore complessive
Rappresentanza presso incontri di carattere nazionale, regionale e locale	4	Oltre 30	135
Oltre Le Barriere	1	6	22
Percorso CSVnet Alternanza Scuola Lavoro	1	3	8
Contratto Di Fiume	1	12	36

4.2.3 La Presidente

Ai sensi di quanto indicato nell'art. 7 dello statuto CeSVoP la Presidente "è il legale rappresentante del CESVOP Convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Comitato direttivo. Può adottare provvedimenti d'urgenza sottoponendoli entro 15 gg. alla ratifica del Comitato direttivo. In caso di assenza od impedimento temporaneo del Presidente, le funzioni vengono svolte dal Vice Presidente. Il Presidente può delegare in via permanente o transitoria, parte dei propri compiti e poteri al Vice Presidente".

La Presidente del CeSVoP è Giuditta Antonia Petrillo, eletta nel gennaio 2016, su indicazione dell'Associazione AUSER. La carica della Presidente è gratuita, così come quella del Consiglio Direttivo.

Di seguito si riporta il monte ore volontario di lavoro svolto nell'arco dell'anno 2018, di alcune attività in cui la Presidente ha un ruolo attivo:

	N. incontri	N. ore
Presidenza ai Consigli direttivi CeSVoP	11/11	40
Incontri con Staff	6	18
Direttivo CSVnet	8	64

Esecutivo CSVnet	14	41
Assemblea CSVnet	2	15
Presenza alle giornate formative di FQTS	16	108
Altri eventi di carattere nazionale	8	40
Totali	65	326

4.2.4 L'organo di controllo: il Collegio degli Sindaci Revisori

Il Collegio dei Sindaci Revisori esercitano una funzione di controllo sul rispetto della legge e delle norme dello statuto dell'associazione; redigono una relazione al bilancio ed effettuano controlli periodici sulla contabilità. *“Il Collegio dei Sindaci Revisori è organo di controllo amministrativo, rimane in carica tre anni ed è formato da tre componenti effettivi e da due supplenti. Tra i componenti effettivi deve essere compreso il membro nominato dal Comitato di gestione dei fondi, secondo quanto disposto dall'art. 2), punto 6, lettera d) del DM 08/10/97. I membri effettivi eleggono nel loro seno il Presidente. I componenti il Collegio devono essere iscritti all'ordine professionale dei Ragionieri, Dottori commercialisti od all'albo dei Revisori dei Conti. La carica di sindaco revisore è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CeSVoP.*

Ai componenti il Collegio può essere corrisposto il compenso come determinato dall'Assemblea dei Soci” (art. 10 dello Statuto del CeSVoP).

Nell'anno 2018 il Collegio degli Organi Revisori ha svolto le sue funzioni attraverso n. 5 sedute di verifica contabile.

Eletti con Assemblea ordinaria soci CeSVoP del 18/01/2016, il Collegio dei revisori del CeSVoP è costituito nel 2018 da:

- Salvatore Restivo (AVIS Gangi): **Presidente** del Collegio dei Sindaci Revisori
- Maria Italiano (AUSER): componente
- Bonomo Vincenzo (Co.Ge.): componente

I componenti sono tutti iscritti all'albo dei dottori commercialisti e revisori contabili delle sedi di competenza. La loro durata in carica è di tre anni; la scadenza del mandato è gennaio 2019.

Nel 2018 hanno svolto complessivamente **46** ore di attività, con una media di presenza del 100% da parte di un componente e del 78% da parte degli altri due.

Il ruolo dei Sindaci Revisori è a titolo remunerativo (due contratti di collaborazione professionale ed uno titolare di partita iva).

4.2.5 Altri organi sociali previsti dallo statuto: il Collegio dei Garanti

Al Collegio dei probiviri viene demandato, secondo modalità stabilite nello statuto la vigilanza sulle attività dell'associazione e la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra gli associati.

Lo Statuto del CeSVoP prevede ulteriormente la presenza di un organismo: il Collegio dei Garanti che, sulla base dell'Art. 9 è *“organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Interpreta le norme statutarie e regolamentari e dà pareri sulla loro corretta applicazione. Dirime le controversie insorte tra soci, tra questi e gli organismi dirigenti, fra organi sociali. Fornisce parere preventivo ed obbligatorio quando l'Assemblea è convocata per deliberare sull'esclusione di un socio. Il Collegio è formato da tre componenti effettivi e da due supplenti e rimane in carica tre anni; i membri effettivi eleggono al loro interno il Presidente. La carica di membro del Collegio è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CESVOP I componenti il Collegio svolgono il loro incarico gratuitamente. Agli stessi può essere corrisposto soltanto il rimborso delle spese effettivamente sostenute”*. Va rilevato che la loro carica è gratuita.

Fanno parte del collegio dei Garanti:

- Calafiore Salvatore (AVIS)
- Maggio Sebastiano (Age Prov.le Palermo)
- Palermo Vincenzo (Auser)

Per il 2018 non sono state effettuate sedute.

4.3 I PORTATORI DI INTERESSE

Nella sessione che segue viene offerta una visione panoramica dei portatori di interesse che a vario titolo entrano in interazione con il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo. L'attenzione viene posta in particolar modo anche agli aspetti che preparano l'adeguamento ai sensi del CTS rispetto ad una maggiore apertura dei CSV agli Enti di Terzo Settore.

4.3.1 Analisi dei portatori di interesse

I “**portatori di interesse**” (da ora in poi anche: *stakeholder*) si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni al CSV, che sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa e che in qualche modo ne sono “influenzati” dalla sua azione.

I principali *stakeholder* del CeSVoP sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

I destinatari delle attività del CSV

- Il mondo del volontariato delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.
- La comunità territoriale delle quattro province sopra indicate
- I finanziatori dell'attività del CSV
- Le Fondazioni di origine bancaria

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

- I soci di CeSVoP
- Gli organi sociali di CeSVoP
- Il Comitato di gestione del fondo speciale per il volontariato Sicilia

Le risorse umane coinvolte

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

I soggetti del sistema CeSVoP

- Gli altri Centri di Servizio
- CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Csv)

I partner territoriali

- Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Az. Sanitarie, Università)
- Le organizzazioni del Terzo settore
- Le altre istituzioni pubbliche e private
- I fornitori di beni e servizi

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

L'articolazione organizzativa del CeSVoP per il 2018 è stata oggetto di attenta riflessione negli ultimi anni per coniugare le varie esigenze presenti nel sistema alla ridefinizione dei servizi esistenti. Al suo interno al di là delle aree di missione presenti storicamente sulla base della normativa che ha istituito il CSV, il CeSVoP si è dato spazio di organizzare i suoi servizi ascoltando i bisogni delle OdV del territorio.

Nel 2018 i servizi sono articolati sulla base di specifiche aree che convergono sul territorio attorno alle attività di animazione territoriale, gestita da responsabili del territorio per ogni provincia; le articolazioni di consulenze specifiche sono distribuite a seconda delle specificità da operatori interni che operano presso la sede centrale o nei vari territori sulla base di richiesta esplicita delle associazioni e da alcuni consulenti esterni (prevalentemente su aspetti legali e di *fund raising*).

Altro passo importante è l'introduzione di una modalità di erogazione dei servizi alle OdV - già dal 2017 - per la quale, attraverso l'utilizzo di richieste online, si rende più prossimo il CeSVoP alle esigenze dei territori e accelerandone i tempi di risposta: si parla in questo caso dei Servizi ad accesso diretto e del Supporto ai Grandi Eventi delle OdV. Tali aspetti innovativi hanno prodotto dei cambiamenti organizzativi interni nella maggior parte delle aree di servizio, di segreteria, amministrazione. Anche per tale motivo è in corso la ridefinizione del mansionario del personale dipendente (in concomitanza al percorso di contrattazione di secondo livello).

5.1.1 Descrizione generale della struttura organizzativa

La struttura organizzativa è costituita da uno staff operativo composto da un totale di 18 dipendenti, che per l'anno 2018 è passato ad un totale di 19, per l'assunzione a tempo determinato di altro operatore in sostituzione di una dipendente in maternità, rappresentato dal nostro sistema di qualità SA 8000 attraverso un organigramma articolato nei seguenti inquadramenti di aree di servizio:

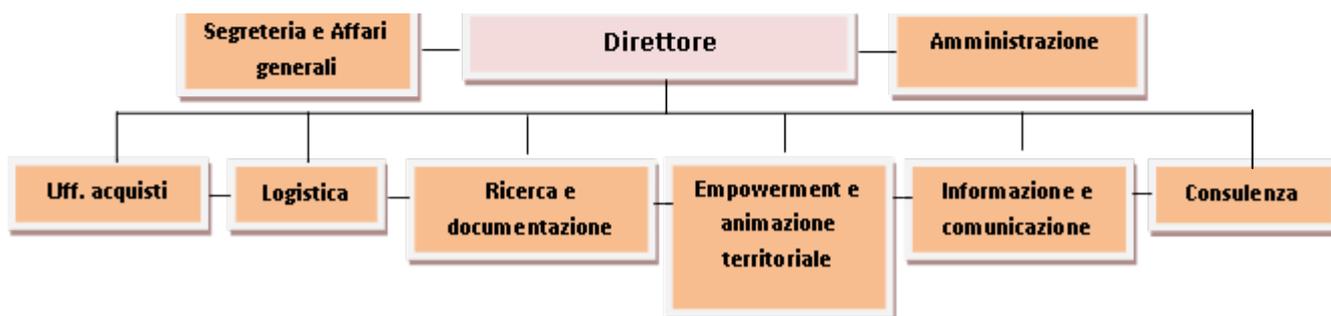


Figura 9 – Organigramma personale retribuito del CeSVoP

Nella tabella che segue viene invece indicato il ruolo ricoperto per ciascun operatore del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo:

Inquadramento	Nome e Cognome del personale
Direttore	Alberto Giampino
Funzionario amministrativo	Teresa Caramanna
Assistenti servizi amministrativi	Valentina Baldi e Benedetta Valenti
Segreteria interna	Loredana Strianese
Segreteria esterna	Tony Vaglica
Servizi logistici	Antonio Sparacio
Area monitoraggio e ricerca	Valeria Perricone
Area progettazione e consulenza	Marcella Silvestre
Assistenza e consulenza OdV	Adriano Ficano
Assistenze amministrative OdV	Andrea Cascino
Area informazione e comunicazione: Ufficio Stampa, produzioni editoriali e Direttore Responsabile Mondo So- lidale	Nunzio Bruno Danilo Conigliaro
Grafica, tecnologie e web	
Area promozione	Giovanna Mastrogiovanni
Responsabili delle attività territoriali: Provincia di Palermo Provincia di Trapani Provincia di Caltanissetta Provincia di Agrigento	Michela Uzzo Rossella D'Angelo Maddalena Orlando Paola Caracappa

5.2 LE RISORSE UMANE

Le risorse umane retribuite all'interno del Centro Servizi per l'anno 2018, come già detto, sono state complessivamente **19** a carattere continuativo (**di cui una in sostituzione a maternità**) e le restanti, distinte sulla base della tipologia di rapporto lavorativo (dipendenti, collaborazioni professionali, consulenze qualificate e collaborazioni occasionali).

5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Risorse umane a titolo continuativo

Le risorse umane che a titolo continuativo hanno operato nel CeSVoP nel 2018 vengono qui rappresentate attraverso alcuni elementi chiave che ne consentono una lettura e analisi generale: genere, titolo di studio, fascia d'età, riportati nelle seguenti rappresentazioni grafiche:

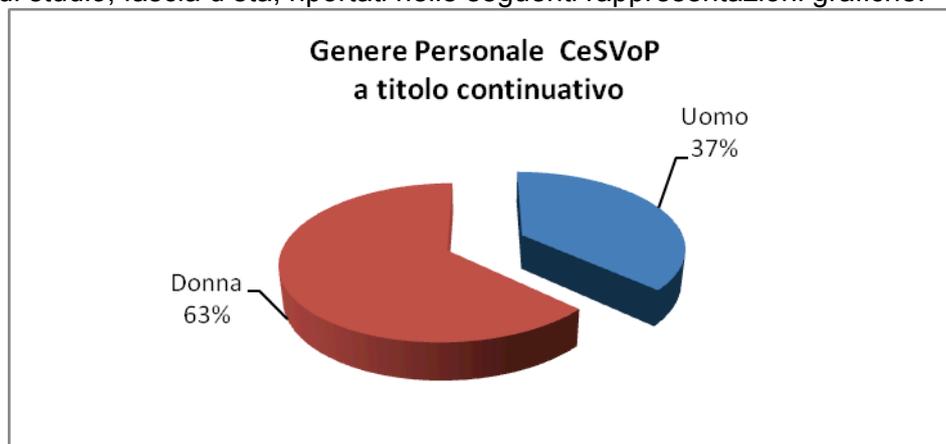


Grafico 1 – Personale retribuito a titolo continuativo (genere)

La maggior parte del personale da quanto si evince dal grafico è nettamente maggiore per il genere femminile. L'età media è invece compresa tra i 41 e 50 anni:

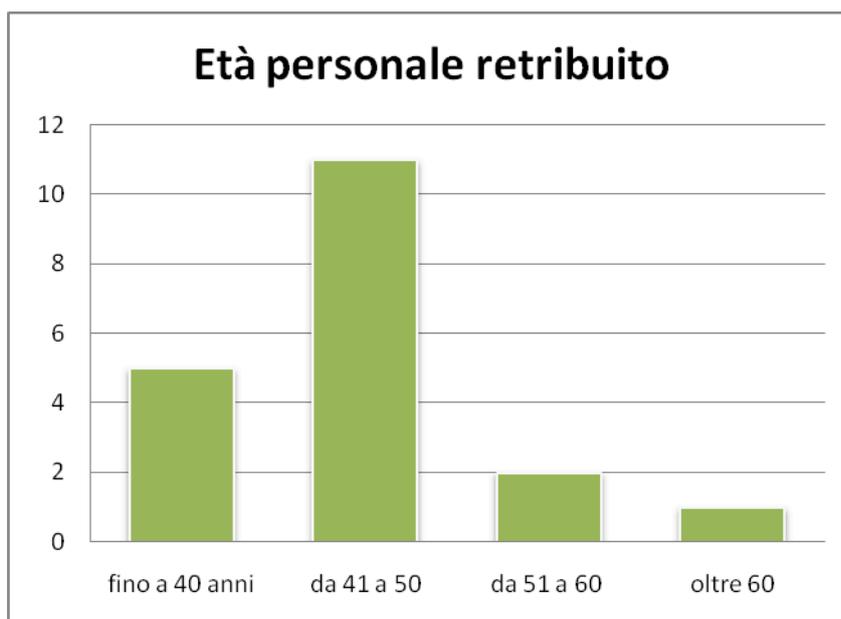


Grafico 2 – Personale retribuito a titolo continuativo (Età)

La tabella che segue da evidenza della distribuzione del personale retribuito per classi d'età e genere:

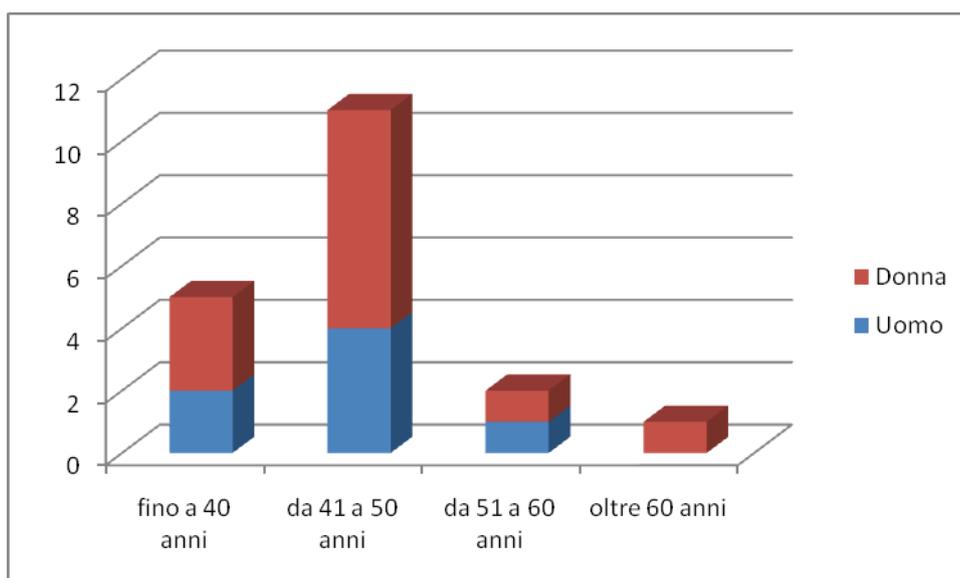


Grafico 3 – Personale retribuito a titolo continuativo (classi d'età e genere)

Rispetto al titolo di studio, i dipendenti del CeSVoP sono in possesso di un diploma di laurea; si evidenzia un numero maggiore di donne in possesso di tale titolo di studio:

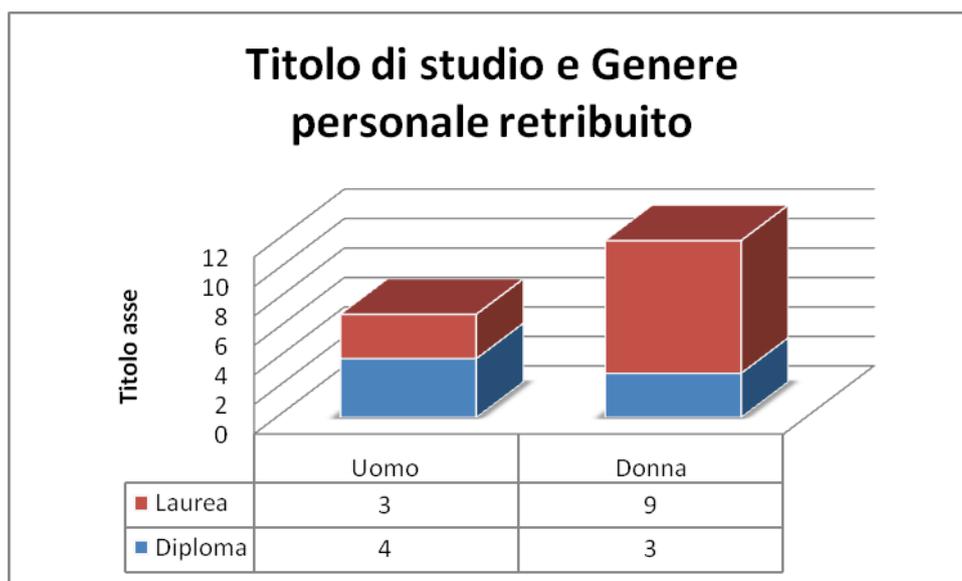


Grafico 4 – Personale retribuito a titolo continuativo (Titolo di studio ed età)

La prevalenza del personale retribuito è stabilizzato con posizione contrattuale full-time (78%) e part-time (22%). La maggior parte di loro (67 %) è stato assunto a tempo indeterminato da oltre 9 anni.

Si rileva che il contratto del personale dipendente applicato è quello ANASTE (di cui il 33% è inquadrato con un 6° livello, il 67% con un 7° livello, a cui si aggiunge un dipendente inquadrato con il 9° livello e uno con il 10°). Nel 2018 è proseguita una fase di contrattazione di II livello, per la quale è stato già firmato in data 31/08/2018 l'accordo integrativo di II livello.

Va rilevato che nel 2018 è stato portato a termine il contratto integrativo di 2° livello sottoscritto da parte di tutto il personale; pur tuttavia, all'inizio del 2019, sono sorte alcune problematiche che hanno determinato un nuovo confronto della Commissione delegata dal C.D. del CeSVoP con il personale

Collaborazioni occasionali

Le collaborazioni occasionali vengono qui distinte in due tipologie: quelle relative agli incarichi di esperti chiamati *ad hoc* dal CeSVoP per consulenze ed attività specifiche relative al funzionamento della struttura e le collaborazioni occasionali relative allo svolgimento delle attività poste in essere dalla programmazione CeSVoP per l'anno 2018.

Riguardo alla prima tipologia si riporta lo schema distinguendo le tipologie contrattuali e il numero di consulenti, che risultano essere per il 2018 un totale di 7:

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	N. consulenti
CONSULENZA FISCALE E AMMINISTRATIVA	1
CONSULENZA DEL LAVORO	1
CONSULENZA LEGALE	1
CONSULENZA SULLA QUALITA' ED ETICA	1
CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA' ED ETICA	1
MEDICO COMPETENTE	1
RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	1
TOTALE	7

Le collaborazioni occasionali legate all'attività di programmazione nel 2018 sono state complessivamente 126 di cui il 63% è donna.



Va rilevato in questa sede la delibera del Consiglio Direttivo per le attività del 2018 relative al Piano di programmazione 2018 per l'incarico di tutor di progetto che seguano nei vari territori delle quattro province di pertinenza CeSVoP.

5.2.2 Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

Nelle 19 delegazioni territoriali sono presenti dei singoli referenti o compagni di volontari che assicurano la possibilità di svolgere attività presso le sedi di riferimento del CeSVoP al di là della presenza del personale retribuito, per un totale di 52 persone. Di seguito un prospetto sintetico per delegazione del numero di volontari che supportano le attività poste in essere dalle delegazioni CeSVoP.

Prov.	Delegazione	N. volontari referenti di delegazione o presenti nei Comitati di Presidenza
AGRIGENTO	Delegazione Agrigento	3
	Delegazione Sciacca	3
	Delegazione Campobello di Licata	3
	Delegazione S.Stefano di Quisquina	2
	N. TOTALE VOLONTARI	11
CALTANISSETTA	Delegazione Caltanissetta	3
	Delegazione Gela	4
	Delegazione S. Cataldo	3
	N. TOTALE VOLONTARI	10
PALERMO	Delegazione Palermo 1	1
	Delegazione Corleone	1
	Delegazione Marineo	1
	Delegazione Termini Imerese	1
	Delegazione Valledlomo	1
	Delegazione Gangi	3
	Delegazione Bagheria	2
	N. TOTALE VOLONTARI	10
TRAPANI	Delegazione Trapani	3
	Delegazione Campobello di Mazara	6
	Delegazione Alcamo/Cmare del Golfo	3
	Delegazione Marsala	3
	Delegazione Mazara del Vallo	6
	N. TOTALE VOLONTARI	21
Totale complessivo volontari nelle 19 delegazioni CeSVoP		52

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CESVOP

6.1 GLI OBIETTIVI

All'interno della cornice transitoria delle Rifoma del Terzo Settore il CeSVoP ha articolato il suo sistema di servizi verso i suoi portatori di interesse principali, ovvero i suoi *stakeholder* di missione.

Data la specificità del territorio, la presenza e la storia del volontariato e le situazioni contingenti, il Centro di Servizi si è attivato per rispondere ai bisogni delle associazioni attraverso un'azione strategica che risponda a più livelli di intervento: la singola associazione, piccole reti associative, reti più consolidate che afferiscono alle delegazioni o che nascono a seguito di partenariati progettuali oppure reti di associazioni di secondo livello che sono presenti anche nel resto del comprensorio delle province della Sicilia.

6.1.1 Le aree di bisogno

Le aree di bisogno intercettate attraverso gli incontri territoriali dedicati, le assemblee di delegazione e gli incontri a carattere tematico, hanno offerto la possibilità di cogliere la necessità di una formazione strutturata su differenti livelli, di consulenze dedicate alla nascita e sviluppo dell'associazione con livelli più o meno strutturati di approfondimento, ad una facilità di risposta nell'organizzazione di attività in cui è richiesto dal supporto logistico al supporto organizzativo e comunicativo per la realizzazione di eventi; in crescita la richiesta di modalità nuove di fund raising e people raising (facendo nascere ad esempio una nuova formula di supporto e qualificazione chiamata Gran Premio del Volontariato).

Altrettanto importante è per le OdV del territorio consolidare la rappresentanza attraverso delle azioni e percorsi che possano interessare le comunità locali, interagire con le Pubbliche Amministrazioni, gli Enti fino a creare dei veri e propri Patti di collaborazione per la co-gestione di beni e spazi di pubblica utilità.

Tutto questo ha portato il CeSVoP a riorganizzare le risorse a disposizione anche in vista dell'ingresso degli ETS come destinatari dei servizi, dopo le opportune specifiche normative. Una classe fondamentale di destinatari è certamente costituita dalle Organizzazioni di Volontariato, ma in base a quanto previsto dal Codice del terzo settore (art. 63 comma 1) le azioni del CSV dovranno essere volte anche a "rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti di terzo settore" estendendo così la platea di coloro a cui il Centro si rivolge.

6.1.2 La programmazione

6.1.2.1 Il processo di programmazione

Attraverso il Piano di programmazione 2018 il CeSVoP è entrata in continuità con la programmazione coinvolgendo gli *stakeholder* come previsto dal piano approvato dall'Assemblea e autorizzati dall'uscente Co.Ge. (in attesa dell'istituzione dell'OTC). Questo processo di lavoro connette i vari tempi della programmazione del Centro di Servizi, che in questo anno si è configurata come tempo in cui avvicinare i bisogni del territorio e l'esigenza di riorganizzazione interna, in una situazione di attesa delle indicazioni normative.

6.1.2.2 Gli obiettivi di gestione individuati

Per il 2018 si è pertanto ritenuto opportuno avviare un percorso di erogazione dei servizi, assicurando alle OdV socie e non socie (iscritte e non iscritte al registro regionale del volontariato e all'Elenco Territoriale dei Protezione Civile Regione Sicilia) i servizi previsti dal Piano di Programmazione, di non rallentare i processi di rafforzamento delle reti territoriali attorno a specifiche tematiche ed attività. Non sono mancate le sperimentazioni per generare nuove attività virtuose, buone prassi e sperimentazioni in vista dell'apertura agli ETS.

6.2 LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il CeSVoP, in conformità con i principi di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso (punto d) e di pubblicità e trasparenza (punto f) richiamati esplicitamente dal CTS all'art. 63 comma 3 organizza il sistema di erogazione dei propri servizi attraverso la seguente modalità:

- la pubblicizzazione dei servizi che avviene tramite la proposta rivolta alle 19 delegazioni;

- l'accessibilità ai servizi e in particolare l'articolazione territoriale (sedi decentrate);
- l'accoglienza e l'ascolto degli utenti;
- l'elaborazione della domanda e la risposta integrata ai bisogni.

La pubblicizzazione dei servizi avviene attraverso:

- comunicazione su sito internet,
- produzione, stampa e distribuzione cartacea dépliant, e collegamento al sito
- newsletter
- promozione attraverso gli incontri di consulenza e le riunioni territoriali e delegazionali.

Presenza sul territorio

La promozione dei servizi avviene in maniera capillare anche nei territori, ottemperando così a quanto previsto dal principio di territorialità e prossimità ex art. 63) si è declinata nel 2018 attraverso il sistema di consulenze e di erogazioni dei vari servizi indicati nei paragrafi successivi e al contempo attraverso le attività svolte di incontro presso i territori, che hanno animato la vita delle delegazioni territoriali e delle Case del Volontariato:

	PA	AG	TP	CL	Totale
Numero Riunioni realizzate	19	21	28	29	97
N. Azioni progettate	56	29	23	46	154

6.3 LE ATTIVITÀ

In questa sessione vengono riportate informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate dal CeSVoP relativamente alla programmazione 2018 nelle diverse aree di attività del CSV, risultanti dalle azioni e servizi posti in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi.

6.3.1 Il quadro generale delle attività

In una prospettiva più generale il CeSVoP ha sviluppato il proprio sistema di erogazione dei servizi attorno ad un triplice sguardo, relativo ai:

- servizi offerti dal CSV;
- destinatari raggiunti;
- soggetti partner coinvolti nell'erogazione dei servizi.

Tale sguardo tiene conto dello sfondo attuale legato alla situazione transitoria della Riforma di Terzo Settore e al contempo ad una sempre più crescente necessità di potenziamento del rapporto con il territorio, non trascurando l'aspetto organizzativo e delle risorse che sono chiamate a rispondere alle richieste e ai bisogni del volontariato nelle province della Sicilia occidentale.

6.3.2 La comunicazione istituzionale

Nel 2018 il CeSVoP ha pubblicizzato i propri servizi e la propria *mission* soprattutto attraverso i canali social, il blog, il sito e stampe di materiale divulgativo. Si è trattato sempre di una comunicazione legata alla diffusione di informazioni sulle modalità di supporto alle OdV e di erogazione dei vari servizi. In particolare, una più specifica divulgazione è stata riservata a: consulenza e assistenza sulle novità della Riforma del Terzo settore; formazione sui beni comuni e sul welfare generativo; servizi ad accesso diretto e supporto ai grandi eventi delle OdV; Gran Premio del Volontariato; servizi e attività nelle Case del Volontariato di Caltanissetta, Gela, Sciacca, Bagheria e Termini Imerese.

6.3.3 I servizi del CSV

I servizi del CeSVoP sono stati rivolti alle Organizzazioni di Volontariato delle quattro province di pertinenza del CSV (Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani), iscritte e non iscritte al registro regionale del volontariato. A seconda della tipologia di servizio le associazioni sono guidate attraverso consulenze di orientamento ai servizi, incontri informativi territoriali, consulenze di carattere più specialistico ad usufruire delle opportunità più confacenti ai loro bisogni, in conformità a

quanto indicato nel piano di programmazione dell'anno vigente.

Per alcuni servizi (ad esempio, i cosiddetti Servizi ad Accesso Diretto o Grandi Eventi) esistono dei regolamenti di accesso e di erogazione che sono stati approvati in sede di Consiglio Direttivo e Assemblea dei soci del CeSVoP. Questi servizi in particolar modo consentono alle associazioni che insistono su territori in cui non è presente una delegazione del CeSVoP di poter usufruire ugualmente dei servizi da loro richiesti. Per altri servizi invece (ad esempio quelli relativi all'animazione territoriale) le associazioni di volontariato vengono affiancate ad elaborare dei percorsi più strutturati attraverso dei cicli di incontro di ideazione, programmazione e progettazione esecutiva delle attività sui territori delle delegazioni. Tali attività coinvolgono le reti territoriali composte da ETS, Enti pubblici e privati ed hanno un budget dedicato per ciascuna delle delegazioni territoriali presenti nel territorio. Tutti i servizi erogati dal CeSVoP, sulla base di quanto indicato nello statuto e nei regolamenti attuali del CeSVoP sono a titolo totalmente gratuito.

I servizi erogati dal CeSVoP sulle quattro province di pertinenza per l'anno 2018 si riferiscono a quanto indicato all'art. 63 c.2 del Codice del Terzo Settore in relazione alle seguenti tipologie:

1. Promozione, orientamento e animazione sociale;
2. Consulenza;
3. Formazione;
4. Informazione e Comunicazione;
5. Ricerca e Documentazione;
6. Supporto logistico;

Nel 2018 è stato avviato un primo tentativo di raccogliere i dati relativi ai servizi erogati, tenendo conto del Modello di rilevazione dei servizi dei CSV (si veda appendice), cominciando a recuperare le prime informazioni generali per ciascun servizio non ancora bastevole per raccontare l'attività nel suo complesso. Il sistema di monitoraggio e valutazione avviene tramite una apposita scheda di rilevazione predisposta dall'area monitoraggio del CeSVoP.

6.3.3.1 Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale

Sono considerati servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, tutte quelle attività rivolte ai nostri principali *stakeholder* che sono finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato, come indicato nel Codice di Terzo Settore.

6.3.3.1.1 Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva

In questa sede, invece, si intendono tutte le attività non direttamente rivolte agli ETS e ai volontari già attivi, bensì alla cittadinanza in generale o a suoi segmenti specifici (es. giovani), con l'intento di favorire il loro avvicinamento alla solidarietà e al volontariato, anche con la costituzione di nuove organizzazioni. Rientrano qui invece le attività che creano occasioni di matching tra domanda o offerta di volontariato. I servizi di consulenza o formazione sui temi della promozione vanno rendicontati nelle sezioni relative al servizio specifico.

L'attività di Promozione del Volontariato

Nell'ambito della promozione del volontariato sono comprese tutte quelle attività volte ad avvicinare la cittadinanza e in particolar modo i giovani, al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori. Il CeSVoP nel 2018 ha promosso attività ed eventi di volontariato nei differenti territori, attraverso:

- Eventi di promozione richiesti alla sede centrale del CeSVoP (si tratta di eventi con specifiche tematiche che esulano dalla programmazione delegazionale).
- Convegni promossi e/o organizzati dalle OdV.

A seconda del livello di coinvolgimento territoriale e del numero di OdV e reti attivate attorno a specifiche tematiche, le attività di promozione del volontariato e dei convegni sono state supportate da due nuove tipologie di servizi:

- Supporto ai Grandi eventi e alle Iniziative particolari delle OdV.
- Iniziative a valenza regionale di promozione delle reti di Organizzazioni regionali.

Si ricorda inoltre che per l'organizzazione di piccole iniziative ed eventi in cui è richiesto un supporto logistico o piccole spese il CeSVoP ha mantenuto anche il Servizio ad Accesso diretto. Per i dettagli si rinvia al paragrafo "Supporto logistico".

Nel **2018** il CeSVoP ha collaborato e/o supportato **96** Grandi eventi nelle quattro province occidentali della Sicilia, con la partecipazione o coinvolgimento di un numero complessivo di **218** OdV.

Tipologia Grande evento	N. Erogazione servizi	N. ODV servite
Agrigento	6	15
Caltanissetta	12	35
Palermo	64	146
Trapani	14	22
Totali	96	218

A queste vanno aggiunte **9 iniziative svolte dal CeSVoP** verso le OdV dei vari territori, sotto forma di attività di sensibilizzazione (ad es. Riforma del Terzo Settore) o di seminari conoscitivi su tematiche specifiche (ad es. Oltre le barriere)

Le iniziative promozionali a valenza regionale autonomamente organizzate da reti di associazioni di volontariato di 2° e 3° livello a cui afferiscono **almeno 40 associazioni aderenti nel territorio regionale**, aventi finalità omogenee ed appartenenti alla stessa rete regionale afferenti ai valori della legge regionale 24/94 sul Volontariato nelle more dei decreti attuativi della legge 106/16 sono state supportate dal CeSVoP nel 2018 attraverso sue periodi di richiesta di accesso.

In particolare ha supportato iniziative rivolte al volontariato o alla cittadinanza inerenti tematiche sulla cultura della solidarietà del volontariato, effettuate tramite:

- incontri di sensibilizzazione o di approfondimento;
- convegni, seminari, workshop o tavole rotonde;
- eventi comunicativi e manifestazioni.

6.3.3.1.2.1 Promozione Volontariato Giovanile

Le azioni di promozione del volontariato giovanile, inserite nel programma di attività territoriali di animazione dedicate ai giovani che sono state realizzate nel 2018, sono riferite ai territori delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani, realizzando 75 azioni/servizi consistenti in attività di varia natura e coinvolgendo un numero complessivo di 2.750 giovani di varie fasce d'età.

L'attività di promozione attraverso azioni e progetti scuola/volontariato	N. Erogazione servizi AG	N. giovani che hanno usufruito Ag	N. Erogazione servizi CL	N. giovani che hanno usufruito CI	N. Erogazione servizi PA	N. giovani che hanno usufruito Pa	N. Erogazione servizi TP	N. giovani che hanno usufruito TP
	12	500	27	580	18	570	18	1100

Nella tabella che segue si riporta un dettaglio delle attività realizzate:

Eventi e iniziative per la promozione del volontariato Giovanile								
	N- Erogazione servizi AG	N. ODV servite Ag	N- Erogazione servizi CL	N. ODV servite CL	N- Erogazione servizi PA	N. ODV servite PA	N. Erogazione servizi TP	N. ODV servite TP
Festa	4	0	2	0	0	0	0	0

Mostra		0	1	0	0	0	0	0
Spettacolo Artistico	1	0		0	0	0	0	0
Concorso Di Idee	0	0	1	0	0	0	0	0
Convegno	0	0	2	0	0	0	0	0
Totale	5	0	6	0	0	0	0	0

Viene altresì riportato il numero dei vari soggetti coinvolti per ciascuno dei territori provinciali

Partnership degli eventi di promozione del volontariato giovanile					
	AG	CL	PA	TP	Totale
ETS	43	40	5	27	115
Pubbliche amministrazioni (Comuni, ASP, ...)	6	1	1	3	11
Scuole	10	19	20	18	67
Altri soggetti privati	2	0	0	1	3

Si riporta altresì l'indicazione dei temi più ricorrenti per territorio provinciale:

Aree tematiche	AG	CL	PA	TP	Totale
Tematica 1 Interculturalità	0	1	4	0	5
Tematica 2 Orto sociale	0	0	2	1	3
Tematica 3 Formazione sul volontariato e sperimentazione doposcuola	0	4	2	0	6
Tematica 4 Ambiente	0	1	4	3	8
Tematica 5 Gestione delle emozioni	0	0	1	0	1
Tematica 6 Arte	1	1	1	1	4
Tematica 7 Legami intergenerazionali	0	0	1	1	2
Tematica 8 Promozione del volontariato	4	1	1	4	10
Tematica 9 Cittadinanza attiva	3	3	2	0	8
Tematica 10 Beni Comuni	0	0	0	8	8

Per ulteriori dettagli si rinvia ai box di approfondimento nella sessione 6.3.3.1.2.

Va anche ricordato che sono state realizzate delle attività consulenziali di **orientamento al volontariato** presso le sedi centrale e di delegazione delle quattro province (vedasi tabella):

Provincia	Orientamento al volontariato
AG	6
CL	8
PA	19
TP	12
Totale	45

6.3.3.1.2 Animazione sociale territoriale

La programmazione territoriale nel 2018 ha coinvolto le OdV delle delegazioni in un percorso integrato di servizi (promozione, formazione, reti di delegazione, promozione del volontariato giovanile) che ha tenuto conto dei bisogni specifici locali; il percorso locale di animazione territoriale

che ha visto protagoniste le associazioni del territorio in relazione con le scuole, le P.A. (specialmente i Comuni) e varie realtà del Terzo Settore, sviluppando nuove forme di partenariato e collaborazione e dando alle OdV un ruolo strategico nella realizzazione di attività locali, ma anche ad essere un canale di diffusione di buone prassi a livello regionale e nazionale. Di seguito vengono riportati alcuni dati rappresentativi del lavoro fatto nelle 19 delegazioni territoriali presenti nelle province di pertinenza del CeSVoP attraverso il servizio di Animazione Territoriale:

- **8 seminari provinciali** su beni Comuni 2 per provincia;
- **56 azioni territoriali** nella provincia di **Palermo**;
- **23 azioni territoriali** nella provincia di **Trapani**;
- **29 azioni territoriali** nella provincia di **Agrigento**;
- **46 azioni territoriali** nella provincia di **Caltanissetta**.
- Coinvolgimento di **167 organizzazioni di Volontariato** per la gestione delle attività coinvolte nelle **azioni 150** e la realizzazione di **78 Patti di Cittadinanza** nella seguente articolazione:

Provincia	Numero di OdV	N. OdV destinatari delle azioni progettuali	N. Patti di Cittadinanza
AGRIGENTO	34	12	16
TRAPANI	50	21	25
PALERMO	65	80	20
CALTANISSETTA	44	30	17
TOTALE	193	143	78

Per una lettura di carattere quantitativo e qualitativo vengono riportati nel box di approfondimento alcune buone prassi finora condotte relative alla programmazione 2018.

BOX DI APPROFONDIMENTO - Promozione del Volontariato Giovanile ad Agrigento
Territorio Provincia di Agrigento - Delegazione di Sciacca
Organizzazioni coinvolte: 14
Avulss Sciacca - Abio Sciacca - Crescere Insieme di Sciacca - LILT Prov.le Agrigento -Agape Onlus Sciacca - Impara a sorridere di Sciacca - G.V.V. Sciacca - Anteas Sciacca - Società Sa Vincenzo De' Paoli di Sciacca - AVULSS Sambuca di Sicilia - G.V.V. Santa Margherita di Belice -Associazione Cinque S ONLUS di Sciacca - Avis Sciacca - Avis Prov.le Agr.to
Altri ETS Coinvolti: 8
Co.Vo.Pro. di Sciacca - Croce Rossa Italiana sez. prov.le di Agrigento - Scout due gruppi locali - Associazione "Orazio Capurro" amore per la vita - Ass.ne Paideia Sciacca - Cittadinanza attiva sez. Sciacca - Associazione Posso di Sciacca - Unitalsi Sciacca
Soggetti pubblici e privati partner: 11
Comune di Sciacca - ASP Agrigento (Uff. Educazione alla Salute) -Ist. Comprensivo "Scaturro" - Ist. Comprensivo "Mariano Rossi" - Scuola "Inveges" - Liceo Classico "T. Fazello" - Liceo Artistico "Bonachia" Liceo Scientifico "E. Fermi" - Istituto "Amato Vetrano" - Istituto "Don Michele Arena" - Associazione Vertigo srl di Sciacca
Azione innovativa/di rilievo
"Altre identità" - dimensione, solidarietà e volontariato. Le associazioni della Casa del Volontariato e dell'associazionismo di Sciacca, con un costante lavoro di rete e di promozione del volontariato, hanno rivolto lo sguardo anche alle scuole, realizzando un <i>docufilm</i> dal titolo "L'altro della porta accanto" nel quale le associazioni si raccontano e raccontano il lavoro di rete realizzato negli anni e nel quale promuovono la Casa del Volontariato, un bene confiscato alla criminalità organizzata, aperto a tutti, luogo di scambio di confronto e di co-progettazione. Per presentare il docufilm, le associazioni partecipano, allo Sciacca Film Fest, un grande evento di competizione internazionale di cortometraggi, documentari, lungometraggi, inserendosi in una sezione fuori concorso "Eventi Extra" dal titolo "Altre identità" - dimensione, solidarietà e volontariato. L'evento, della durata di una intera giornata, ha previsto nella mattinata il coinvolgimento delle scolaresche di Sciacca, Istituti superiori e Istituti comprensivi, con momenti di approfondimento sul volontariato con il confronto con i volontari delle associazioni, attività ludiche rivolte ai più piccoli e la visione del docufilm "L'altro della porta accanto".
Luogo e Periodo di svolgimento
Sciacca – Multisala Badia Grande, dal 10 al 16 Settembre 2018
Aspetto innovativo o di rilievo

I giovani e gli studenti hanno avuto la possibilità di conoscere la realtà associativa locale e di conoscere la Casa del volontariato e dell'associazionismo, questo luogo confiscato, uno spazio di legalità e creatività in pieno centro storico a Sciacca condiviso e co-gestito dalle associazioni e aperto ai giovani che volessero dedicare parte del loro tempo alla comunità e alla progettazione del loro futuro.	
Esiti/impatti	
Il coinvolgimento di diversi ETS (Enti di Terzo Settore) che co-progettano azioni di rilievo sul territorio e che collaborano con EELL e privati. Il rafforzamento della rete sociale che collabora spontaneamente per obiettivi comuni. Il riconoscimento di ruoli e competenze al volontariato locale.	
BOX DI APPROFONDIMENTO - Giovani e Partecipazione nella provincia di Caltanissetta	
Territorio di riferimento	Provincia di Caltanissetta Delegazioni di Gela, Caltanissetta e San Cataldo
Organizzazioni coinvolte: 46	
Delegazione di Gela Centro Aiuto alla Vita, Progetto H, Gela Famiglia, Un balocco per amico, Sezione Scout di Gela " F. Rampulla, Corpo Volontari del Soccorso, Ass. Diabetici Eschilo, Formica Operosa, Centro di Accoglienza Serviti, Avulss, Admo, Adoces, Pubblica Assistenza Procvivis Gela, Il Pungolo, New Young, Centro di Spiritualità Cristiana "Salvatore Zuppardo", Futuramente, Trinacria Emergency, Agesci Gela 5, Croce del Soccorso Italiano, Rangers International Niscemi, Auser Niscemi, Age Mazzarino, Mazzarino Soccorso. Gioia Nel Dare, Il Giardino, Il Tempio di Apollo, Fidas Adas.	
Delegazione di Caltanissetta Movi Caltanissetta, Le Aquile, CAV Caltanissetta, Acat, Vip, Sans Souci, Wwf Caltanissetta, Protezione Civile P.A. Caltanissetta, Era, Procviv Arci Npn Sommatino, Ass.Familiari Alzheimer, Auser Caltanissetta	
Delegazione di San Cataldo Donatori Sangue, Valle del salso, Auser Serradifalco, Tam Tam, Simpatiche Canaglie, Nessun Ostacolo, Aido	
Altri ETS Coinvolti: 2	
Delegazione di Caltanissetta : Ass. Migranti Solidali. Ass. Bao Bab	
Soggetti pubblici e privati partner: 34	
Delegazione di Gela Comune di Gela, Casa del Volontariato, Ospedale Vittorio Emanuele di Gela , Comitato Consultivo Aziendale, Comando Polizia Municipale, Comando Polizia locale, Liceo Scientifico Elio Vittorini di Gela , Liceo Scienze Umane e Liceo Classico Eschilo di Gela, Istituto Commerciale ed Alberghiero "L. Sturzo" di Gela, Istituto Tecnico "Morselli, Istituto per Geometri- Nautico- Servizio Sociale e Professionale Maschile "E. Majorana" di Gela, Istituto "Carlo Maria Carafa" di Mazzarino, Istituto "L.Da Vinci" di Niscemi, Ospedale Vittorio Emanuele di Gela , Istituto Comprensivo "G. Verga" di Gela, Istituto Comprensivo "G. Verga" Istituto Comprensivo "E. Solito, Istituto comprensivo "E. Romagnoli", Scuola Prima Ria "A. Aldisio" . Scuola primaria "N. Green "	
Delegazione di Caltanissetta Liceo Classico " A. Volta", Istituto " Lombardo Radice", Ass. Baubab, Parrocchia di San Giuseppe, Comando Vigili Urbani, Centro Comunale di raccolta differenziata	
Delegazione di San Cataldo Comune di San Cataldo, Comune di San Cataldo, Sprar, 2 Farmacie, Biblioteca comunale, Corpo Forestale e Polizia Municipale	
Azione innovativa/di rilievo	
Giovani e Partecipazione	
Delegazione di Gela	
<ul style="list-style-type: none"> • Progetto Passaporto del Volontariato, • Concorso Guida Bene la tua Vita • Manifestazione “ 10.000 Passi per una Città Solidale” 	
Delegazione di Caltanissetta Il Volontariato c'entra Ricerca su Giovani e Volontariato	
Delegazione di Caltanissetta Naturalmente	
Luogo e Periodo di svolgimento: Gela, Caltanissetta e San Cataldo, primo quadrimestre scolastico 2018	
Aspetto innovativo o di rilievo	
Le delegazioni della provincia di Caltanissetta hanno sviluppato la tematica dei giovani e partecipazione in conformità con quanto previsto dalla programmazione annuale del Centro Servizi, declinandola in azioni locali specifiche e differenti, in base alle differenti peculiarità dei territori. Pertanto, la linea progettuale nel 2018 sui territori della provincia nissena si è sviluppata facilitando l'incontro fra volontari giovani. In particolare, si sono realizzate:	
Nella Delegazione di Gela:	
Passaporto del Volontariato che ha visto coinvolti 27 sigle associative, ha sensibilizzato più di 5000 studenti al tema del volontariato e delle sue sfaccettature. 500 studenti coinvolti nei 27 laboratori,	
Concorso “Guida bene la tua vita” , un concorso fotografico per parlare in modo originale e creativo, di sicurezza stradale. L'idea di base del concorso che terminerà il 10 aprile con la premiazione delle foto più efficaci è quella di parlare di sicurezza stradale in modo originale, intelligente e creativo attraverso la fotografia e utilizzando come cassa di risonanza i social network e ricordando in tal modo un giovane volontario coinvolto lo scorso anno in un incidente stradale.	
Manifestazione cittadina 10.000 passi per una Città Solidale che si terrà il 06 aprile. «10.000 passi per una Città	

<p>Solidale», in sostanza, si struttura come un percorso civico condiviso nel quale ogni cittadino diventa parte attiva della propria comunità attraverso la partecipazione. Uno degli strumenti che dà tantissime possibilità di coinvolgimento attivo dei cittadini è il Regolamento dell'amministrazione condivisa dei beni comuni. Strumento già adottato da tanti comuni italiani e che, a chiusura della marcia, sarà ulteriormente richiesto con la sottoscrizione della Carta di impegno della cittadinanza per l'approvazione del Regolamento. Ecco perché durante il corteo verrà realizzata una Dinamica Collettiva di Valutazione della Città (fatta con cartelli disseminati lungo il percorso, in cui i ragazzi e i cittadini potranno esprimere sinteticamente i loro pareri). I risultati di questo sondaggio verranno confrontati con i risultati ottenuti 12 anni fa con la stessa dinamica.</p> <p>Nella Delegazione di Caltanissetta Le attività progettuali pensate dalla delegazione su proposta delle singole ODV hanno avuto come filo conduttore il coinvolgimento dei più giovani, le macro aree su cui sono state sviluppate le attività sono ambiente e territorio, migranti e comunità, giovani e volontariato. I giovani aspiranti volontari dopo una breve formazione su giornalismo e fotografia sociale Successivamente insieme agli studenti attraverso il metodo della co-progettazione è stata avviata una ricerca sui giovani e sul volontariato. Partendo dal presupposto che il volontariato a Caltanissetta non è giovane, le ODV della delegazione nissena del CeSVoP hanno avviato insieme a 100 studenti del Liceo Classico di Caltanissetta " A. Volta" , una ricerca tramite un questionario (i cui item sono stati costruiti insieme agli studenti) che gli stessi giovani hanno sottoposto ad altrettanti studenti al fine di delineare i motivi per cui i giovani, non conoscono, non sono attratti, o si disinteressano al mondo del volontariato. L'obiettivo della ricerca è quello di approfondire alcune tematiche in modo da strutturare un modello comunicativo di proposta che possa attrarre i giovani verso il servizio nelle ODV. Gli studenti di oltre a somministrare il questionario ai loro coetanei hanno avuto la possibilità di conoscere diversi modi di fare volontariato e diventare dono per la collettività . L'analisi dei dati della ricerca ed in corso e a lavoro ultimato verrà realizzato piccola pubblicazione.</p> <p>Nella Delegazione di San Cataldo : Avvio di laboratori con gli studenti attinenti percorsi di integrazione e di conoscenza del proprio territorio e delle barriere architettoniche in esso presenti e formazione su nuovi stili di vita. Il percorso è stato realizzato attraverso piccoli laboratori che hanno coinvolto le 4 e 5 classi dei due istituti comprensivi della città di San Cataldo.</p> <p>Esiti/impatti Il rafforzamento del lavoro di rete fra associazionismo e scuole La condivisione di un metodo di lavoro basato sulla co-progettazione, che prevede il coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti, provenienti da diversi ambiti (associazionismo, scuole, privati, amministrazioni locali).</p>
--

<p>BOX DI APPROFONDIMENTO - Beni Comuni nella Provincia di Palermo</p> <p>Territorio di riferimento Provincia di Palermo: Delegazioni di Bagheria, Corleone e Marineo, di Termini Imerese, di Valledolmo</p> <p>Organizzazioni coinvolte: 33</p> <p>Delegazione di Bagheria AGE Bagheria, Arcoiris, Nuovo Millennio, GVV Bagheria, AVIS Bagheria, Movimento della Salute, Solesis, Arcobaleno</p> <p>Delegazione di Corleone e Marineo ONVGI Corleone; Arci Grifone Corleone; Misericordia Marineo; AUSER Misilmeri; Solidarietà Prizzi; Liberracqua VSA Prizzi, ADA Misilmeri</p> <p>Delegazione di Termini Imerese AUSER Trabia, AUSER Termini Imerese, ANTEAS Termini Imerese, La Goccia, Gli Angeli, AUSER Cefalù, GiovanArt, Il Segno, Nuova Speranza, Nuova Aurora, IPUMM, ADVS FIDAS</p> <p>Delegazione di Valledolmo ONVGI Palazzo Adriano, Misericordia Valledolmo, Giovanni Paolo II, ANVVFF Lercara Friddi</p> <p>Altri ETS Coinvolti: 7</p> <p>Delegazione di Bagheria CASB (Coordinamento delle Associazioni del Bagherese)</p> <p>Delegazione di Corleone e Marineo Vivere Slow, Associazione Amici dei Cammini Francigeni di Sicilia, Rete Fattorie Sociali Sicilia, Coop. Soc. Al Revés, Orto Biodinamico, Parrocchia San Leoluca Corleone</p> <p>Soggetti pubblici e privati partner: 12</p> <p>Delegazione di Bagheria Comune di Bagheria, Assessorato alla Cultura e Assessorato alle Attività Sociali</p> <p>Delegazione di Corleone e Marineo Comune di Marineo, Comune di Misilmeri, Comune di Corleone</p> <p>Delegazione di Termini Imerese Casa del Volontariato di Gela Coordinamento delle associazioni del termitano</p> <p>Delegazione di Valledolmo Comune di Valledolmo, Comune di Roccapalumba, Comune di Lercara Friddi, Comune di Palazzo Adriano.</p>

Azione innovativa/di rilievo
IL VILLAGGIO DEI BENI COMUNI TALE', GUARDA E VALORIZZA I BENI COMUNI DEL TUO TERRITORIO
Delegazione di Bagheria PERCORSI COMUNI
Delegazione di Corleone e Marineo SocialFare - Valorizzazione dei beni comuni e cittadinanza attiva
Delegazione di Termini Imerese Il volontariato abita qui
Delegazione di Valledolmo Il territorio a partire da noi
Luogo e Periodo di svolgimento Bagheria, Corleone, Marineo, Misilmeri, Prizzi, Termini Imerese, Valledolmo, Seconda metà 2018
Aspetto innovativo o di rilievo
Le delegazioni della provincia di Palermo hanno sviluppato la tematica dei beni comuni, in conformità con quanto previsto dalla programmazione annuale del centro servizi, declinandola in azioni locali specifiche e differenti, in base alle differenti peculiarità dei territori. Pertanto, la linea progettuale de "Il villaggio dei beni comuni" nel 2018 sui territori della provincia palermitana si è sviluppata facilitando l'incontro fra volontari di differenti realtà. In particolare, si sono realizzate: Nella Delegazione di Corleone e Marineo: Una Tavola Rotonda pensata come un momento di confronto fra la rete delle associazioni e gli amministratori dei comuni di Marineo, Misilmeri e Prizzi sulle condizioni sociali, economiche e culturali dei propri territori e sulle possibili strategie di un uso efficiente e sostenibile delle risorse, tramite la valorizzazione del capitale territoriale e umano. Si è avviato un confronto con esperienze di valorizzazione di beni comuni e di economia sostenibile per individuare strategie di valorizzazione dei beni comuni (strumenti quale il Regolamento per l'amministrazione condivisa dei beni comuni , ecc.) (27 marzo 2018, Castello Beccadelli Marineo). Una assemblea cittadina alla presenza di associazioni della delegazioni e le amministratori dei Comuni di Misilmeri e Bagheria (17 dicembre 2018, Aula Consiliare Misilmeri). Nella Delegazione di Termini Imerese: Una giornata di scambio di esperienze fra i volontari della Casa del Volontariato di Termini Imerese ed i volontari della Casa del Volontariato di Gela. Nella Delegazione di Valledolmo: Una Tavola Rotonda dal titolo "Il territorio a partire da noi - Amministrazioni, cittadini e associazioni si incontrano. Come valorizzare il territorio attivando le comunità tramite lo strumento dei patti di collaborazione" (Valledolmo, 14 dicembre 2018 Stagnone). Nell'ambito della linea progettuale " Talè, guarda e valorizza i beni comuni del tuo territorio ", si sono realizzate le seguenti azioni progettuali: Nella Delegazione di Bagheria: Sperimentazione di un patto di collaborazione fra cittadini, associazioni e amministrazione per la riqualificazione di Piazza Vittime della Mafia ; assemblea cittadina per la presentazione del Regolamento sull'Amministrazione condivisa (Bagheria, 28 marzo 2018). Nella Delegazione di Corleone e Marineo: Riqualificazione dell'area verde di C.da San Marco a Corleone, per la realizzazione di un giardino. Orto sociale a Marineo , curato da volontari e famiglie in stato di bisogno. Laboratorio di sartoria sociale a Marineo , con la contestuale stipula di un primo patto di collaborazione fra amministrazione e associazione per l'uso di un bene comunale, sede del laboratorio. Attività di riqualificazione delle aree verdi urbane a Prizzi.
Esiti/impatti
L'approvazione del Regolamento sull'Amministrazione Condivisa su 3 comuni coinvolti (Bagheria, Marineo, Valledolmo). Il rafforzamento del lavoro di rete fra le varie realtà coinvolte. La condivisione di un metodo di lavoro basato sulla co-progettazione, che prevede il coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti, provenienti da diversi ambiti (associazionismo, privati, amministrazioni locali).

BOX DI APPROFONDIMENTO - Beni Comuni nella Provincia di Trapani
Territorio Campobello di Mazara e Partanna
Organizzazioni coinvolte: 5
Avis Campobello - Avis provinciale - Age - Misericordia di Partanna - Misericordia di Salaparuta - Avel m
Altri ETS Coinvolti: 7
Fondazione San Vito - YALLA - Rete Museale Belicina - Prima Archeologia del Mediterraneo - Cambia Partanna - Fidapa - Proloco Coste di Cusa
Soggetti pubblici e provati partner: 2
Comune di C. bello di Mazara - Comune di Partanna

Denominazione azione innovativa/di rilievo
<p>Mappatura beni del territorio da parte di un gruppo di giovani coinvolti in alternanza scuola lavoro e in azioni di volontariato; definizione di un plastico e di un piano di approfondimento, di studio con la definizione di tre elaborati di carattere descrittivo/analitico di tre “beni comuni”, patrimonio del territorio di C.bello di Mazara con le classi terze del ITG Altavilla.</p> <p>Percorso di trekking per la conoscenza del territorio e dei beni di riferimento dello studio.</p> <p>Iter per l’approvazione e l’adozione da parte della Pubblica Amministrazione del regolamento dell’amministrazione condivisa con la definizione di un consiglio comunale aperto alla presenza anche dei giovani dell’istituto per Geometri Altavilla finalizzato, in un secondo momento all’adozione di patti di collaborazione tra cittadini, EELL, scuole.</p> <p>Passeggiate di trekking con i giovani delle classi prime dell’ IC Pirandello e SG Bosco di C.bello e realizzazione di un “orto verticale” di piante aromatiche come esemplificazione concreta di “presa in carico” dei giovani di qualcosa di concreto socialmente significativo.</p> <p>Trekking urbano in rete di OdV sul territorio di Partanna per la valorizzazione e conoscenza di alcuni beni del territorio di carattere archeologico e culturale: (la torre Bigini, vasca selinuntina, Castello Grifeo, Necropoli araba, case Gullo, Tomba del Mingazzini)</p>
Luogo e Periodo di svolgimento Campobello di Mazara e Partanna, da gennaio ad aprile 2018
In cosa consiste l’aspetto innovativo o di rilievo
Coinvolgimento attivo dei giovani in azione di proposta e cambiamento del territorio, partnership con le amministrazioni pubbliche per realizzare un percorso condiviso di partecipazione dal basso e adozione del regolamento dell’amministrazione condivisa.
Esiti/impatti
Approvazione regolamento amministrazione condivisa, “adozione” di beni da parte dei giovani delle scuole, percorsi di partecipazione di gruppi di cittadini alle passeggiate di trekking ormai consolidate negli anni.

BOX DI APPROFONDIMENTO – Contratto di Fiume e di Costa Eleuterio
<p>Prima esperienza assoluta per un CSV italiano, il CeSVoP ha avviato con una rete di associazioni e ben 9 amministrazioni comunali un percorso per la pianificazione strategica e multidisciplinare dell’analisi, discussione, proposta di un intervento lungo un asse fluviale.</p> <p>Si tratta del Fiume Eleuterio (Bacino n. 19037 secondo il PAI della Regione Sicilia) per il quale il Centro di Servizi ha realizzato un percorso di accompagnamento volto alla nascita di Una Segreteria Tecnica composta dai referenti dei 9 comuni, un team multidisciplinare di esperti segnalati dagli professionali, un rappresentante delle associazioni del territorio, un referente del CeSVoP per le questioni legate all’Animazione Territoriale e al Monitoraggio delle Attività).</p> <p>Il 15 marzo 2018 a Bagheria è indicato quale data della sigla dell’intesa per l’attivazione del Contratto di Fiume e di Costa Eleuterio tra i nove comuni che vi hanno aderito con propria deliberazione di Giunta Comunale. Il mese di maggio ha visto nascere il Forum del Contratto di Fiume e di Costa delle Associazioni e degli <i>stakeholder</i> che si riuniscono in comunità di pratica per fare analisi e proposte sulla vita del fiume attorno a 4 tematiche specifiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fruizione, uso e sicurezza del fiume e della costa 2. Fruizione naturale, culturale, turistico – sportiva 3. Qualità ambientale e paesaggio 4. Valorizzazione economica dei sistemi produttivi mediante la bio-economia <p>Le associazioni e diversi soggetti componenti il Forum sviluppano le attività e vigilano sul lavoro della Segreteria Tecnica che elaborerà il Piano di Azione Locale, che sarà in ultima analisi approvato dal Forum ai sensi dell’art.68/bis del Testo Unico Ambientale (L. 152/2006). Nel novembre 2018 il CeSVoP è stato convocato dall’Assessorato Regionale Territorio Ambiente Sicilia, alla presenza di una commissione del Ministero dell’Ambiente per raccontare la buona prassi avviata. I lavori del Contratto di Fiume e Di Costa Eleuterio sono consultabili nel blog ideato e realizzato dal CeSVoP https://contrattodifiumecostaeleuterio.blogspot.com e consentono l’accessibilità agli atti a tutti i partecipanti.</p>

6.3.3.2 Consulenza

I servizi di consulenza qui riportati rappresentano una visione ampia di consulenza dedicata a differenti aree di pertinenza: si tratta di assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi,

dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

Consulenza e l'assistenza alla costituzione e alla gestione di un'Organizzazione di Volontariato

La consulenza e l'assistenza alla costituzione e alla gestione di un'organizzazione di volontariato, (di seguito Odv), è stata sempre più orientata a rispondere al bisogno crescente che le organizzazioni, informali o già formalizzate, hanno espresso nel dovere/volere creare/adequare la propria struttura, il proprio modello organizzativo e le proprie modalità operative, alle nuove e vecchie esigenze delle comunità nelle quali agiscono, ottemperando a tutti gli adempimenti e scadenze previste a livello amministrativo, assicurativo, rendicontativo/contabile/fiscale, giuridico e operando in conformità con le leggi vigenti. Il supporto alle OdV è consistito anche nell'accompagnamento ad adeguarsi alle nuove normative di settore (Decreto Pres. Cons. dei Ministri del 07/06/16, D.A. n. 1320 del 07/06/16 Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro regione Sicilia). Inoltre la realizzazione dei cicli di seminari formativi provinciali ha favorito una maggiore diffusione del servizio e potenziato l'efficacia di intervento consulenziale individuale, che in molti casi si è trasformato in un vero e proprio *coaching*.

Complessivamente nel 2018 sono state erogate **818** consulenze rivolte a **240** OdV, con una distribuzione territoriale e un relativo numero di utenti riportati nella tabella seguente:

Provincia	N. consulenze	N. utenti OdV
Agrigento	59	23
Caltanissetta	71	19
Palermo	582	162
Trapani	106	36
Totale	818	240

Va rilevato che tra i destinatari, in vista di una formulazione di un nuovo statuto o in cambio statutario sono stati erogati servizi di consulenza a altre tipologie di ETS, gruppi informali che non hanno ancora maturato la formalizzazione in associazione e OdV neo costituite.

Di seguito la distribuzione territoriale delle consulenze:

Tipologia utenti destinatari del servizio di consulenza	AG	CL	PA	TP	Tot
OdV servite	23	19	162	36	240
Altri enti (APS, Onlus, altro)	4	9	34	2	49
Gruppi informali che non hanno esplicitato/maturato formalizzazione	4	2	37	2	45
Nuove odv 2018 (neo costituite e/o trasformate)	2	0	14	1	17

Volendo approfondire i contenuti delle consulenze per aree tematiche la tabella che segue riporta i dati distribuiti per provincia:

Aree tematiche consulenze	AG	CL	PA	TP	Tot
A) Creazione nuove odv, analisi requisiti normativa per verificare utente CeSVoP, procedure iscrizione/mantenimento registri, adeguamento statuto, iscrizione socio CeSVoP, supporto alla stesura di verbali associativi	29	35	244	41	349
B) Consulenza amministrativa gestionale interna / gestionale / legale / giuridica / fiscale / assicurativa / facilitazione all'accesso al credito (In.Volo, servizi bancari) / tenuta registri e libri / conti correnti / AA5 / 6-69	19	18	212	37	286
C) Fund raising	0	1	0	0	1
D) Supporto e/o trasmissione comunicazione EAS	0	3	13	1	17

E) Supporto 5 per mille (presentazione istanza, trasmissione, rendicontazione, verifica importi ed erogazione)	6	9	58	21	94
F) Contabile, redazione bilancio	5	5	55	6	71
Totali	59	71	582	106	818

Consulenza progettuale

Il sostegno alla progettazione sociale viene attuato attraverso una strategia di supporto alle OdV per l'intero ciclo progettuale. In particolare il servizio si declina in:

- Ricerca bandi locali, nazionali ed europei (fund raising)
- Consulenze ed assistenza per Ricerca bandi nazionali ed europei
- Consulenze Progettuali
- Redazione progetti per partecipazione a bandi
- Redazione progetti per bandi europei
- Creazione partnership

Nel 2018 il sostegno alle attività progettuali (pro OdV e pro CeSVoP) viene riepilogato nelle seguenti tabelle per ambito provinciale:

Tipologia di servizio	Assistenza qualificata rivolta alle OdV del Territorio di pertinenza del CeSVoP				Totale
	Agrigento	Caltanissetta	Palermo	Trapani	
Ricerca bandi locali, nazionali ed europei (<i>fund raising</i>)	20	15	45	18	98
Consulenze ed assistenza per Ricerca bandi nazionali ed europei	200	130	460	170	960
Consulenze Progettuali	200	130	460	170	960
Redazione progetti per partecipazione a bandi	190	100	400	130	820
Redazione progetti per bandi europei	10	40	50	40	140
Creazione <i>partnership</i>	16	10	16	5	47

Tipologia di servizio	Assistenza qualificata pro CeSVoP				Totale
	Agrigento	Caltanissetta	Palermo	Trapani	
Ricerca bandi locali, nazionali ed europei	10	15	20	4	49
Consulenze ed assistenza per Ricerca bandi nazionali ed europei	10	15	20	4	49
Consulenze Progettuali	10	15	20	4	49
Redazione progetti per partecipazione a bandi	4	4	12	2	22
Disseminazione risultati	4	3	12	1	19

6.3.3.3 Formazione

L'attività formativa del CeSVoP risponde all'esigenza di qualificare i volontari per sostenerli nelle pratiche quotidiane, potenziando le competenze di base (conoscenza del volontariato, del suo specifico ruolo politico e di *advocacy* nei contesti attuali, della sua funzionalità e pertinenza) e svi-

luppando capacità tecniche specifiche e strumentali, con l'obiettivo di potenziare l'azione territoriale.

L'attività di formazione, secondo il Modello di rilevazione dei servizi dei CSV si distingue in:

- Seminario formativo;
- Corso strutturato.

Di seguito si riporta la distribuzione dei seminari e corsi strutturati per territorio provinciale:

Tipologia di attività formativa	Ag	CL	PA	TP	Totale
Seminario formativo	1	2	11	1	15
Corso strutturato	1	0	0	0	1
Totali	2	2	11	1	16

A seconda della tipologia di argomento e del livello conoscitivo il CeSVoP ha articolato il servizio di formazione all'interno della attività "Scuola del Volontariato" prevista nel piano di programmazione che è articolata su tre livelli:

1. Formazione di base
2. Formazione specifica
3. Formazione specialistica

Di seguito si offre una panoramica per territorio dei tre livelli di corsi di formazione realizzati nel 2018 dal CeSVoP, rispetto al numero di corsi, di OdV aderenti e di volontari partecipanti:

LIVELLO DI BASE

Risultati per provincia per Scuola del Volontariato formazione livello di BASE					
	AG	CL	PA	TP	Tot.
Num. Corsi	0	0	2	0	2
ODV	0	0	13	0	13
Volontari	0	0	26	0	26
Totale	0	0	41	0	41

LIVELLO SPECIFICO

Risultati per provincia per Scuola del Volontariato formazione livello SPECIFICO					
	AG	CL	PA	TP	Tot.
Num. Corsi	1	2	0	0	3
ODV	7	26	0	0	33
Volontari	17	126	0	0	143
Totale	25	154	0	0	

LIVELLO SPECIALISTICO

Risultati per provincia per Scuola del Volontariato formazione livello SPECIALISTICO					
	AG	CL	PA	TP	Tot.
Num. Corsi	1	0	9	1	11
ODV	25	0	114	25	164
Volontari	50	0	256	50	356
Totale	76	0	379	76	

Riguardo alle tematiche affrontate va rilevato che per il 2018 gli argomenti più rilevanti sono stati i seguenti per provincia:

N. iniziative formative prodotte, distinte per aree tematiche, specificando tra parentesi se si tratta di seminario formativo o corso strutturato	N. attività formative Ag	N. attività formative CI	N. attività formative Pa	N. attività formative Tp
Informatica (Corso strutturato)	1			
Povertà (Seminario formativo)	1	1	1	1
Volontariato (Seminario formativo)		1		
Animazione (Seminario formativo)		1		
Comitati civici (Seminari formativi)			5	
Privacy (seminario formativo)			1	
Riforma del TS (Seminari formativi)			2	
Fiscale amministrativa (Seminario formativo)			1	

Numero delle impegnate per tematica	N. ore complessive erogate	N. ore	N. complessivo partecipanti	N. OdV partecipanti
Informatica (Corso strutturato)	50	850	17	7
Povertà (Seminario formativo)	18	4338	241	114
Volontariato (Seminario formativo)	3	108	36	14
Animazione (Seminario formativo)	4	360	90	12
Comitati civici (Seminari formativi)	40	6120	153	41
Privacy (seminario formativo)	4	40	10	8
Riforma del TS (Seminari formativi)	8	496	62	9
Fiscale amministrativa (Seminario formativo)	3	48	16	5

6.3.3.4 Informazione e Comunicazione

I Servizi di informazione e comunicazione sono finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente. Il servizio ha supportato le OdV a migliorare la comunicazione sociale per far sì che la loro azione sia più incisiva nel tessuto sociale del territorio, attraverso le seguenti azioni:

1. Servizio di consulenza qualificata

Nel 2018 il CeSVoP ha offerto un servizio di assistenza qualificata in ambito comunicativo, come di seguito riportato, rispetto ai seguenti ambiti:

- Elaborazione grafica e stampa materiali
- Consulenza per azioni comunicative
- Consulenza Informatica
- Prodotti grafici legati ai Servizi ad accesso diretto

2. Servizio di Informazione e comunicazione/Consulenza

	Agrigen- to	N. OdV Servite AG	Calta- nissetta	N. OdV Servite CL	Palermo	N. OdV Servite PA	Trapani	N. OdV Servite TP
Elaborazione grafica e stampa materiali	156	52	360	120	1215	405	375	125
Consulenza per azioni comuni-	23	23	86	86	101	101	85	85

cative								
Consulenza Informativa	11	11	32	32	196	196	59	59
Prodotti grafici legati ai Servizi ad accesso diretto	115	23	285	57	715	143	425	85
Totale	305	109	763	295	2227	845	944	354

Come si evince dalla tabella ammonta a d un numero complessivo di erogazioni pari a **4239**.

L'ampiezza del numero dei servizi erogati dipende da una nuova modalità di riclassificazione dei servizi consulenziali di comunicazione che tiene conto della tassonomia de modello unitario di rilevazione dei servizi a livello nazionale.

Riguardo alla consulenza informatica i servizi maggiormente richiesti riguardano:

- Conoscenza e scelta software
- Realizzazione di siti internet

La tabella riporta la distribuzione delle consulenze per territorio, specificando il numero di OdV servite:

	Agrigen- to	N. OdV Servite AG	Calta- nissetta	N. OdV Servite CL	Palermo	N. OdV Servite PA	Trapani	N. OdV Servite TP
Conoscenza e scelta software	40	20	28	14	326	163	178	89
Realizzazione di siti internet	1	1	0	0	10	10	1	1
Totale	41	21	28	14	336	173	179	90

Si rileva inoltre che l'erogazione dei servizi relativi all'area grafica, informatica e comunicativa è avvenuta riferendosi a risorse umane interne al CeSVoP ed esterne, come si riporta nella tabella sottostante:

Tipologia	N. servizi forniti con risorse umane e/o strumentali interne	N. servizi forniti con risorse umane e/o strumentali esterne	Totale servizi forniti
Informatica	882	140	1022

SITO INTERNET

Gli accessi al sito www.cesvop.org nel 2018 sono **98.635** con una **media di 5.000 contatti al mese**.

NEWSLETTER

Numero medio di destinatari nel 2018: **841**

Numero Newsletter inviate nel 2018: **60**

SOCIAL NETWORK

Il CeSVoP raggiunge le OdV e i relativi *stakeholder* grazie ad un proprio account sui seguenti social network

- **Profilo Facebook:** **1.347** amici con un numero medio di post settimanali di .
- **Pagina Facebook:** **4.103 like**
- **Twitter:** con **464** (il 3,84% in più rispetto al 2016) *follower*, con la media di **6 tweet** medi settimanali.
- **Google plus:** con **83**.
- **Youtube:** **7** video caricati, 4647visualizzazioni del canale CeSVoP.

3. Servizio di comunicazione tramite periodici, attività informative, prodotti editoriali, campagne

Il servizio di comunicazione tramite periodici, attività informative, prodotti editoriali, campagne ha affrontato nel 2018 le seguenti argomentazioni:

- appuntamenti
- informazioni
- momenti formativi
- scadenze

I prodotti comunicativi più richiesti riguardano la richiesta di:

- articolo (o comunicato stampa)
- newsletter
- campagna di comunicazione
- pubblicazione
- prodotto audio/audiovisivo

Di seguito è riportata la distribuzione provinciale dei servizi resi per tipologia di prodotto:

	N. servizi Ag	N. servizi Cl	N. servizi Pa	N. servizi Tp	Totale
articolo (o comunicato stampa)	5	4	42	6	57
newsletter	44	44	51	41	180
campagna di comunicazione	6	6	6	6	24
pubblicazione	5	1	9	0	15
prodotto audio/audiovisivo	7	4	4	4	19
Totale	67	59	112	57	295

PERIODICO ED ATTIVITÀ INFORMATIVE

L'attività dell'ufficio stampa nel 2018 ha prodotto 57 comunicati stampa (40 per eventi organizzati dalle OdV, 17 per attività di rete delle OdV o istituzionali del CeSVoP e dei CSV siciliani) con un tasso di pubblicazione (stampa e altri media) oltre il 90% e con la seguente suddivisione provinciale: AG 5 (3 OdV servite); CL 4 (3 OdV servite); PA 42 (30 OdV servite); TP 6 (5 OdV servite). Inoltre: nessuna conferenza stampa; un laboratorio radiofonico per i volontari della delegazione di Palermo.

La rassegna stampa online è stata pubblicata quotidianamente sotto forma di newsletter per il Comitato direttivo e lo staff del CeSVoP e sotto forma di notizie che hanno arricchito i canali social e il blog informativo Mondo Solidale. La rivista regionale trimestrale Mondo Solidale non ha avuto uscite, mentre è continuata la collaborazione con il sistema informativo regionale dei tre CSV siciliani.

A ciò si aggiunge l'animazione/aggiornamento pagine e gruppi *facebook* (istituzionale, canali *youtube* e *account flickr*). Infine, non potendo più contare sull'incarico dell'addetto stampa del CeSV Messina, è stata continuata la collaborazione solo con la pagina *facebook* Sicilia Solidale News. Riguardo alle newsletter CeSVoP, nel 2018, ne sono state inviate 60 (48 per le OdV; 12 per finalità istituzionali CeSVoP o conto terzi).

Testi e pezzi scritti ed elaborati dall'operatore d'area 520 (per sito CeSVoP.org, blog Mondo Solidale - con 226 post pubblicati nell'anno 2018 – 294 testi per produzioni editoriali e altro); 122 *consulenze per azioni comunicative* e 46 *consulenze per eventi e convegni*. Collaborazioni con altre aree CeSVoP per programmazione operatività fondi 2017/18, attuazione momenti formativi e iniziative territoriali.

PRODUZIONI EDITORIALI E MULTIMEDIALI

Nel 2018 sono state realizzate 15 produzioni editoriali e multimediali, alcune delle quali sono state presentate in 9 eventi pubblici svoltisi a Campobello di Mazara, Campobello di Licata, Sciacca, Palermo, Gela, Ribera e sui canali social (lancio dei cortometraggi video sul volontariato).

	Come attività di servizio alle OdV	Come attività del CSV istituzionale
Comunicati stampa	40	17
Conferenze stampa	0	0
Elaborazione grafica e stampa materiali (n. richieste soddisfatte)	0	52
Elaborazione newsletter	48	12

	Numeri pubblicazioni	Copie prodotte totali
Pubblicazione e diffusione di dispense, libri, manuali cartacei	8	5600
Audiovisivi, dvd, ecc.	7	16.109 visualizzazioni online

Campagne di informazione sociale

Nel 2018 sono state ideate e curate 6 campagne informative a “costo zero” sui social network e canali informativi on-line. Il tutto per: gadgettistica “#houncuoreXXL”, seminari “**Oltre le barriere**”, campagna coordinata e multicanale di sensibilizzazione al volontariato con video, inserzioni tabellari e materiale stampa in vista del 5 dicembre 2018, Giornata internazionale del Volontariato. In questo ambito, il 2018 ha visto la novità di una pianificazione sistematica di produzioni video che potessero essere strumenti efficaci di sensibilizzazione al volontariato, sia attraverso i canali social che nelle iniziative e negli incontri organizzati dalle OdV. Sono stati coinvolti dei professionisti che hanno accettato di fare delle produzioni *low budget*, nel 2018 sono stati realizzati tre cortissimi (“Questo è il volontariato”, “Pina, una volontaria” e la graphic motion “Ognuno è unico”) che sono stati diffusi – a partire dal 5 dicembre 2018 – attraverso i principali social (*twitter, facebook, youtube...*), via mailing e su siti web. I risultati sono stati sorprendenti, solo su *facebook* i tre video hanno realizzato dal 5 al 31 dicembre 2018 oltre 11.000 visualizzazioni organiche (cioè, senza alcun pagamento per incentivare la loro diffusione). In particolare attraverso:

- l'utilizzo di strumenti quali riviste, newsletter elettroniche, siti internet;
- il servizio di ufficio stampa e in generale il supporto nei rapporti con i mezzi di comunicazione.

Si precisa che in questa sede non rientrano le attività volte primariamente a comunicare l'identità e l'operato del CSV stesso; la sezione per ciò dedicata è “Comunicazione istituzionale”, fatto salvo che è opportuno un richiamo qualora alcuni strumenti e iniziative abbiano valenza sia di comunicazione istituzionale sia di supporto alla comunicazione delle OdV.

6.3.3.5 Ricerca e Documentazione

L'azione si concretizza attraverso la seguente modalità:

- mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente tematiche emergenti per il sociale e il Terzo settore.
- Ricerca e proposte di acquisizione di pubblicazioni a supporto delle progettualità e dell'erogazione dei servizi.

I libri sono catalogati con sistema Dewey e la biblioteca aderisce ad un polo comunale

6.3.3.5.1 Documentazione

L'azione relativa al servizio di Documentazione si concretizza attraverso la seguente modalità:

- mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente tematiche emergenti per il sociale e il Terzo settore.
- Ricerca e proposte di acquisizione di pubblicazioni a supporto delle progettualità e dell'erogazione dei servizi.

I libri sono catalogati con sistema *Dewey* e la biblioteca aderisce ad un polo comunale del Comune di Palermo ed è collegata con il sistema bibliotecario .

I titoli disponibili nel centro di documentazione ammontano a 850 volumi

Per quanto riguarda la documentazione prodotta dal CSV (es. instant book, dossier, o vere e proprie collane) il CeSVoP mette a disposizione il prestito, la consultazione di collane, rimanendo disponibile alla servizio di Supporto nella ricerca dei volumi.

6.3.3.5.2 Ricerca

L'attività di ricerca nel 2018 è stata prevalentemente di carattere interno e finalizzata al supporto di iniziative di animazione territoriale o all'attivazione di percorsi innovativi.

6.3.3.6 Supporto logistico

I servizi di supporto tecnico-logistico, sono finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Il servizio di supporto logistico viene espletato dal Centro di Servizi attraverso:

- Prestazioni con risorse umane e/o strumentali interne al CeSVoP
- Prestazioni con risorse umane e/o strumentali esterne al CeSVoP

Riepilogo sui servizi logistici con risorse umane e/ strumentali interne erogati al 31/12/2018 nei territori delle quattro province di pertinenza del CeSVoP (dato provinciale):

In collegamento con le attività di promozione si occupa di supportare le associazioni nell'erogazione dei cosiddetti Servizi ad Accesso diretto:

Servizi logistici	N. servizi erogati Agrigento	N. OdV servite Ag	N. servizi erogati Caltanissetta	N. OdV servite CI	N. servizi erogati Palermo	N. OdV servite Pa	N. servizi erogati Trapani	N. OdV servite Tp
Con un prestito o un noleggio (noleggio tramite servizi ad accesso diretto)	3	3	0	0	6	6	3	3
Mediante un contratto o convenzione con fornitore terzo per noleggio pick-up	11	11	0	0	61	61	12	12
Attraverso il riuso di beni	0	0	0	0	0	0	0	0
Con una licenza d'uso	0	0	0	0	0	0	0	0
Attraverso attività di segreteria	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	14	14	0	0	67	67	15	15

La tipologia di bene richiesto come servizio di supporto logistico avviene tramite uso di risorse interne del CeSVoP o tramite convenzioni con Enti terzi.

Di seguito una distribuzione che rappresenta la tipologia di richiesta :

Tipologia bene richiesto	N. prestiti/noleggi (attraverso uso risorse interne al CSV)	N prestiti/noleggi (attraverso uso risorse esterne al CSV)
attrezzature informatiche e multimediali	17	0
attrezzature logistiche	31	12
automezzi	1	65
sedi /spazi postazioni di lavoro	//	2
Totale	49	79

6.4 LE AZIONI REGIONALI REALIZZATE DAI TRE CSV SICILIANI

Per l'anno 2018, il budget dedicato alle azioni di carattere regionale promosse dai tre CSV ha

visto tre proposte di rilievo molto interessanti:

- Attività legata alla Protezione Civile il cui coordinamento progettuale è stato attribuito al CSV-Etneo
- Attività Formative relative al Finanziamento degli ETS di cui il coordinamento progettuale è riferito al CeSV Messina
- Attività regionale di promozione del Volontariato Giovanile curato dal CeSVoP, di cui si riporta di seguito il dettaglio in un box di approfondimento ad esso dedicato:

BOX DI APPROFONDIMENTO – EVENTO REGIONALE PVG

“GIOVANI, VOLONTARIATO E COMUNITÀ GENERATIVE: Crea, Condividi, Ri-genera”

Realizzato tra il 23 e il 25 novembre 2018 presso Città del Mare Resort Village Terrasini (PA), coinvolgendo poco meno di 300 giovani, volontari, accompagnati da docenti, componenti del Consiglio Direttivo e operatori degli staff dei tre CSV.

Cornice dell’iniziativa

Il volontariato e i giovani, hanno rappresentato da sempre il “pre-testo” e l’opportunità per conoscere e approfondire il senso, i legami e le azioni che alimentano il sistema di solidarietà del nostro tessuto sociale, tra bisogni, critiche, contraddizioni, desideri e spinte verso l’innovazione. La liquidità della società attuale, la frammentazione dei legami sociali, la corrosione delle istituzioni tradizionali e dalla crisi dei sistemi valoriali, d’altro canto, pone ad oggi seri interrogativi sulla capacità di fondare di senso la vita e le relazioni. Per fronteggiare il disorientamento e il senso di precarietà, ad oggi, viene in aiuto un nuovo paradigma culturale - di lettura e di intervento - legato al tema della generatività sociale (Magatti M., Giaccardi C., 2014) , intesa quale un’azione trasformativa diretta a uno scopo liberamente scelto, rispettosa del contesto e aperta al futuro. Essa è il punto di partenza per la nascita di organizzazioni e comunità generative capaci di riflettere, fronteggiare e rispondere alle questioni sociali e di attivare nuove forme e modalità di relazione e scambio tra individuo e società generando innovazione sociale.

La proposta di questo evento nasce dalla volontà di avviare un confronto tra le realtà di volontariato attivate dai giovani e con i giovani dei vari contesti territoriali delle 9 province siciliane, per promuovere nuove forme di partecipazione e di volontariato sulla base di esempi ad esempi concreti di generatività sociale che sappiano superare i meccanismi di partecipazione sociale nati nell’epoca attuale e definiti da Stefano Laffi come Società dello Scontento.

Azioni realizzate:

Per favorire la partecipazione attiva degli aderenti all’evento, si è scelto di ricreare una “Galleria della Cultura, delle Arti e della Partecipazione”, con il contributo ideativo e fattivo dei giovani, che hanno costruito nel corso di tre giorni come di seguito indicato una Galleria d’Arte Moderna inaugurata nella mattinata successiva; uno Spazio artistico-teatrale che rappresenti come facilitare la generatività sociale e costruire comunità generative nella seconda giornata; l’evento si conclude con un allestimento di un Atelier delle Opportunità, ovvero un’opportunità per conoscere scambiarsi esperienze di generatività sociale già esistenti nei territori delle 9 province siciliane e saranno promossi percorsi anche di carattere regionale e nazionale sulle varie forme e opportunità di volontariato.

Nell’intercalare tra un’attività e l’altra, i partecipanti saranno coinvolti in alcuni momenti di riflessione sui seguenti temi di sfondo: “La Società dello Scontento”; “Ripensare la società attraverso comunità generative”; “Le forme dell’impegno per diventare attivatori di generatività sociale”.

6.5 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Anche per l’anno 2018 le OdV hanno potuto esprimere la loro soddisfazione rispetto ai servizi erogati dal CeSVoP tramite modulo cartaceo, presente presso le sedi del CeSVoP e conferito presso le apposite urne, oppure tramite *format online* che gli operatori inviano tramite *e-mail* agli utenti. Si precisa che i questionari sono stati compilati in forma anonima; solo alcuni utenti liberamente, anche se non richiesto, hanno lasciato i propri riferimenti. I dati raccolti vengono confrontati con le annualità precedenti come si evidenzia nella tabella a seguire:

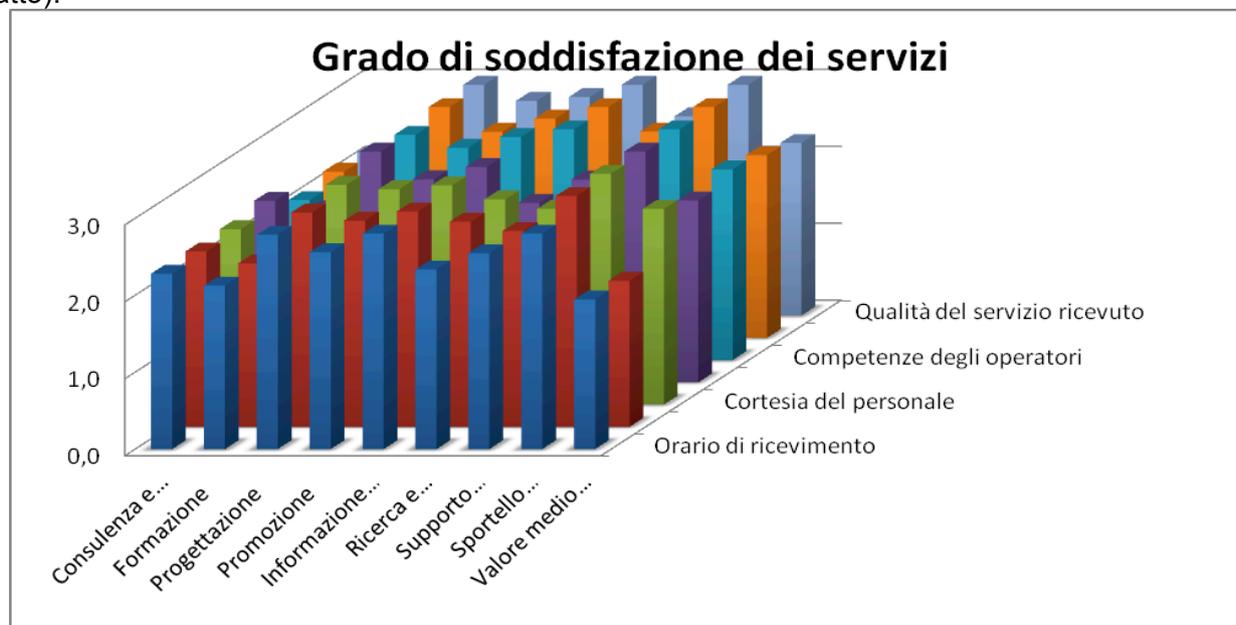
Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018
------	------	------	------	------	------	------

OdV che hanno risposto al questionario	365	306	356	212	287	147
OdV soddisfatte	348	289	340	212	279	132
% OdV soddisfatte sulle intervistate	95%	95%	95,5%	99,6%	97,2%	89,7%

Si è mantenuto anche per l'anno 2018. Segue la tabella relativa all'anno 2018 su un campione complessivo di **147 questionari**:

Indicatori di valutazione	Consulenza e assist.	Formazione	Progettazione	Promozione	Informazione e comunicazione	Ricerca e documentazione	Supporto logistico	Sportello territoriale	Valore medio grado di soddisfazione
Orario di ricevimento	2,3	2,1	2,8	2,6	2,8	2,3	2,5	2,8	1,9
Accoglienza	2,3	2,1	2,8	2,7	2,8	2,7	2,5	3,0	1,9
Cortesia del personale	2,3	2,2	2,9	2,8	2,9	2,7	2,5	3,0	2,5
Tempi di risposta del servizio	2,4	2,3	3,0	2,6	2,8	2,3	2,6	3,0	2,4
Competenze degli operatori	2,1	2,1	2,9	2,8	2,9	3,0	2,4	3,0	2,5
Completezza e chiarezza delle informazioni	2,2	2,3	3,0	2,7	2,9	3,0	2,7	3,0	2,4
Qualità del servizio ricevuto	2,1	2,1	3,0	2,8	2,8	3,0	2,6	3,0	2,2

Nel questionario di soddisfazione il grado va da 0 (0 = per nulla soddisfatto) a 3 (3 = molto soddisfatto):



I maggiori temi su cui si sono espressi nella sessione aperta relativa ai commenti e ai suggerimenti sono:

- Conferme e rinforzi positivi sui servizi erogati con professionalità e competenza
- Orari di ricevimento/tempi di risposta
- Miglioramento diffusione/comunicazioni sulle attività o i servizi
- Maggiore sostegno con servizi mirati o

- Richieste di miglioramento dei servizi già attivati.

6.5.1 Strumenti per la qualità

I principi a cui il CeSVoP adotta una serie di strumenti nell'organizzazione dei propri servizi (comma 3 dell'art. 63), ispirandosi al CTS. Tra essi: il principio di qualità”- “i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità” e il “principio di pubblicità e trasparenza” – i CSV “adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari”.

Come già citato alla sessione n.3 del presente documento, il Centro di Servizi svolge un controllo della qualità attraverso un sistema previsto secondo la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015 Quality Management System** di cui è in possesso. Si ricorda altresì che il CeSVoP ha acquisito anche la certificazione **ETICA SA 8000-2014**.

Allo stesso modo a partire dal 2007 il CeSVoP ha adottato la **Carta Servizi** quale strumento per un'accessibilità dei servizi a tutti gli utenti potenziali presenti nei territori di competenza. Per il prossimo anno si prevede la possibilità di avviare un percorso di aggiornamento di tale carta estendendola ai nuovi stakeholder. La diffusione della Carta Servizi attualmente avviene attraverso la consultazione del sito nella sessione ad essa dedicata: <http://www.CeSVoP.org/files/CARTA%20DEI%20SERVIZI%20CeSVoP.pdf>

6.5.2 Gli obiettivi di miglioramento

Il CeSVoP sta proseguendo il percorso di facilitazione nel rendere più prossimi ed immediati i servizi da erogare alle Organizzazioni di Volontariato nel territorio. A tal proposito prosegue il percorso di radicamento e consolidamento dei rapporti tra volontariato e istituzione nei territori attraverso l'animazione territoriale, promuove azioni di sostegno al people raising e fund raising attraverso la sperimentazione del Gran Premio del Volontariato. LA riorganizzazione dei servizi e la prossimità verrà resa più agevole anche attraverso il sistema di front end della piattaforma gestionale informativa di cui il CeSVoP si è dotato.

In vista dei nuovi obiettivi normativi ha avviato anche un'ipotesi di servizi di base a partire dai quali potersi interfacciare con gli ETS del territorio in maniera pertinente a quanto richiesto dal CTS.

7. ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE

Il CeSVoP per l'anno 2018 ha avuto l'opportunità di aderire a due partenariati progettuali che prevedevano attività diverse da quelle riconducibili alla finalità costitutiva dei CSV evidenziata nell'art. 63, rimanendo fermo, ovviamente, il limite intrinseco posto dalle attività di interesse generale (art. 5 CTS) e dalle attività secondarie e strumentali (art. 6 CTS).

Come evidenziato dall'art. 62 comma 12 del CTS *“i CSV possono avvalersi di risorse diverse da quelle del FUN, che possono essere liberamente percepite e gestite dai CSV, fatto salvo quanto previsto dall'art. 61, comma 1, lettera c) e cioè l'obbligo di adottare una contabilità separata”*.

Si ricorda a tal proposito che i progetti Extra Co.Ge. su fondi Extra FUN sono due :

Progetto **No Profit Challenge**, finanziato da Fondazione con il Sud, il cui capofila è l'associazione nazionale GIOSEF (Giovani Senza Frontiere), consistente in un portale di comunicazione per l'incontro tra offerta e domanda del volontariato attraverso l'utilizzo di un portale online <https://noprofitchallenge.org/it>

Progetto CSVnet - Fondazione con il Sud, finalizzato all'**accompagnamento alle OdV nelle attività progettuali con Fondazione con il Sud** e nel quale è stato imputato parte del costo della ns. referente area Progettazione. Si concluderà nell'anno in corso.

8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 del CeSVoP –Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo – composto da Stato Patrimoniale, Rendiconto gestionale e Nota integrativa – è stato redatto nel rispetto dei principi generali e dei postulati per come contemplati dagli articoli del codice civile – dal 2423 e ss. – dalle linee guida predisposte da CSVnet e dalla Consulta Nazionale dei CO.GE., nonché in conformità alle disposizioni previste dal Modello Unificato di Rendicontazione delle attività e secondo quanto la legge attribuisce agli enti gestori destinatari delle risorse di cui all'art. 62 del decreto legislativo n. 117 del 3 luglio 2017.

Partendo dai prospetti sinottici approvati, la sezione in parola si prefigge di fornire le principali informazioni sulla dimensione economico-finanziaria dell'associazione relative, in particolare, a:

- la composizione dei proventi e degli oneri di competenza del 2018, adeguatamente ripartiti, rispettivamente, per fonte di provenienza e per area di attività, nonché la loro comparazione, ove utile, con i dati dei due esercizi precedenti;
- l'articolazione della situazione patrimoniale 2018, fornendo un breve raffronto con gli importi relativi ai due esercizi precedenti;
- la struttura delle voci più rilevanti dell'attivo e del passivo.

L'esercizio 2018 chiude, eccezionalmente, con un risultato positivo di gestione di euro 2.549,22 riconducibile alla formazione di proventi straordinari e finanziari che di seguito analizzeremo.

8.1.1 Proventi

Sul piano dei componenti reddituali positivi, l'ammontare complessivo di pertinenza del 2018 si attesta su euro 1.409.296, laddove per il 2017 era di euro 1.207.544 e per il 2015 di euro 1.303.074.

Con particolare riferimento ai proventi conseguiti nell'esercizio di riferimento, si evidenzia che le risorse che il CeSVoP ha avuto complessivamente a disposizione per realizzare le attività descritte nel bilancio sociale provengono quasi completamente dal FSV e sono contributi provenienti da soggetti di diritto privato (Fondazioni bancarie).

La tabella seguente mostra la loro distribuzione – distinguendoli altresì in proventi di natura gestionali e di natura extra-gestionali – in ragione della fonte di provenienza.

Gli "altri proventi" si riferiscono solo a Contributi su progetti:

Voci	2018		2017		2016	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Contributi da Fondo Speciale per il Volontariato	1.391.530,48	98,91	1.194.331,54	98,91	1.298.694,56	99,66
Altri proventi della gestione	17.765,91	1,09	13.212,90	1,09	4.379,09	0,34
Totale proventi	1.409.296,39		1.207.544,44		1.303.073,65	

Tabella 1

Nel 2018 si rilevano proventi straordinari pari ad Euro 1.410,00 relativi alla cessione di

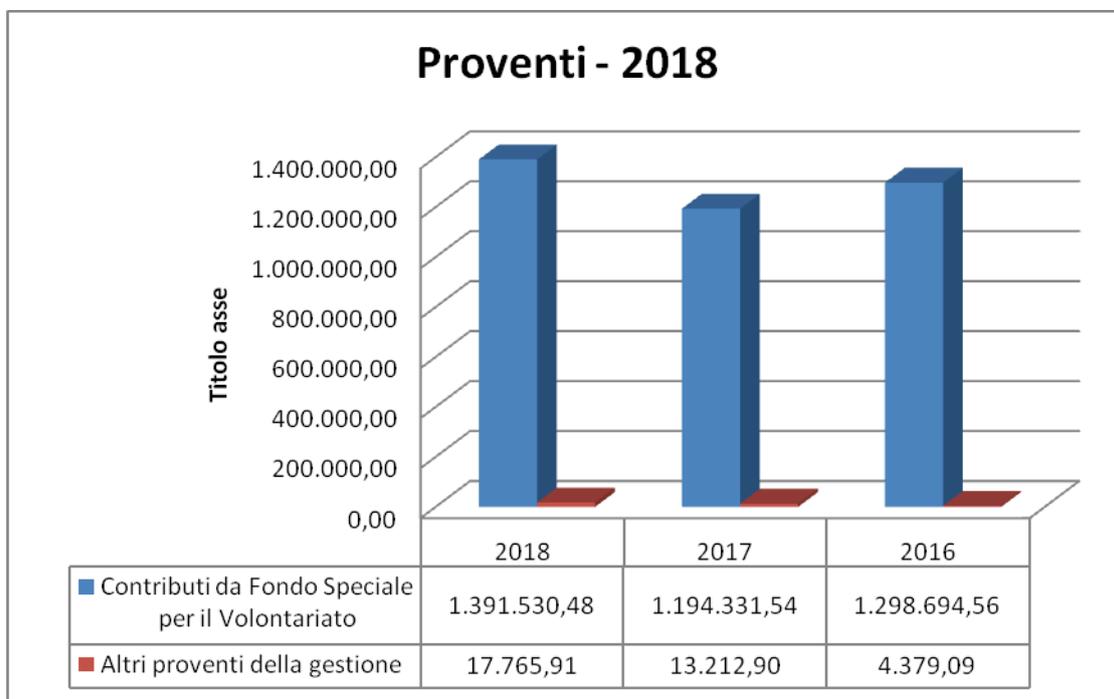


Tabella 2

8.1.2 Oneri

In merito agli oneri sostenuti nel periodo, di seguito viene proposta una lettura della situazione economica, con particolare riferimento agli oneri sostenuti nell'ultimo triennio, suddivisi per aree obiettivo; si ritiene che tale classificazione per tipologia di attività svolta, già utilizzata negli schemi di bilancio di esercizio, sia significativa ed idonea a restituire – almeno in prima battuta – le principali scelte operate dal CeSVoP in merito all'utilizzo delle risorse a disposizione.

Più precisamente, tale rappresentazione ha lo scopo di per dare maggior visibilità alle variazioni fra i tre esercizi e di dettagliare l'andamento della spesa relativamente alle differenti tipologie di servizio erogate alle OdV, che, come si nota, nell'arco dei tre anni presenta un andamento crescente nel suo complesso. Si osserva che gli incrementi dell'area Promozione del Volontariato, dell'area Informazione e comunicazione e del Supporto logistico sono riconducibili al consolidamento della nuova modalità di erogazione di servizi alle OdV (Servizi ad Accesso diretto), per il quale nel 2018 si è assistito ad un notevole aumento delle richieste da parte delle OdV; anche gli oneri di Supporto generale hanno subito un aumento, seppur modesto, rispetto all'anno precedente, essendo incrementate tutte le attività (in ogni caso, rispetto agli anni precedenti, si evidenzia un'incidenza più bassa dei suddetti costi di struttura rispetto alla spesa totale).

Gli oneri straordinari si riferiscono ad una sopravvenienza passiva formatasi per il furto di un cespite.

RICLASSIFICAZIONE PER AREE OBIETTIVO						
Descrizione	2018	% sul totale	2017	% sul totale	2016	% sul totale
Area promozione del volontariato	333.879,22	23,67 %	235.470,50	19,50 %	269.566,78	20,69 %
Area progettazione e consulenza alle Odv	152.803,83	10,83 %	175.463,00	14,53 %	144.069,16	11,06 %
Area formazione	43.546,94	3,09%	30.659,41	2,54%	25.262,33	1,94%
Area informazione e comunicazione e ricerca e documentazione	181.644,16	12,88 %	124.423,14	10,30 %	189.736,30	14,56 %
Area animazione territoriale	136.220,28	9,66%	98.717,51	8,18%	-	0,00%
Supporto logistico e sportelli operativi	214.369,22	15,20 %	199.326,47	16,51 %	272.471,98	20,91 %
Oneri di supporto generale	344.742,85	24,44 %	339.212,07	28,09 %	389.051,06	29,86 %
Oneri finanziari	0,00	0,00%	789,35	0,07%	1.216,55	0,09%
Oneri straordinari	1.163,04	0,08%		0,00%	0	0,00%
Investimenti/Ammortamenti	2.089,89	0,15%	3.482,99	0,29%	11.699,49	0,90%
Totale oneri	1.410.459,43		1.303.073,65		1.143.726,59	

Tabella 3

Si allega anche rappresentazione grafica che ne rende immediata la visualizzazione delle differenze nell'ultimo triennio:

Riclassificazione per Aree Obiettivo ultimo triennio

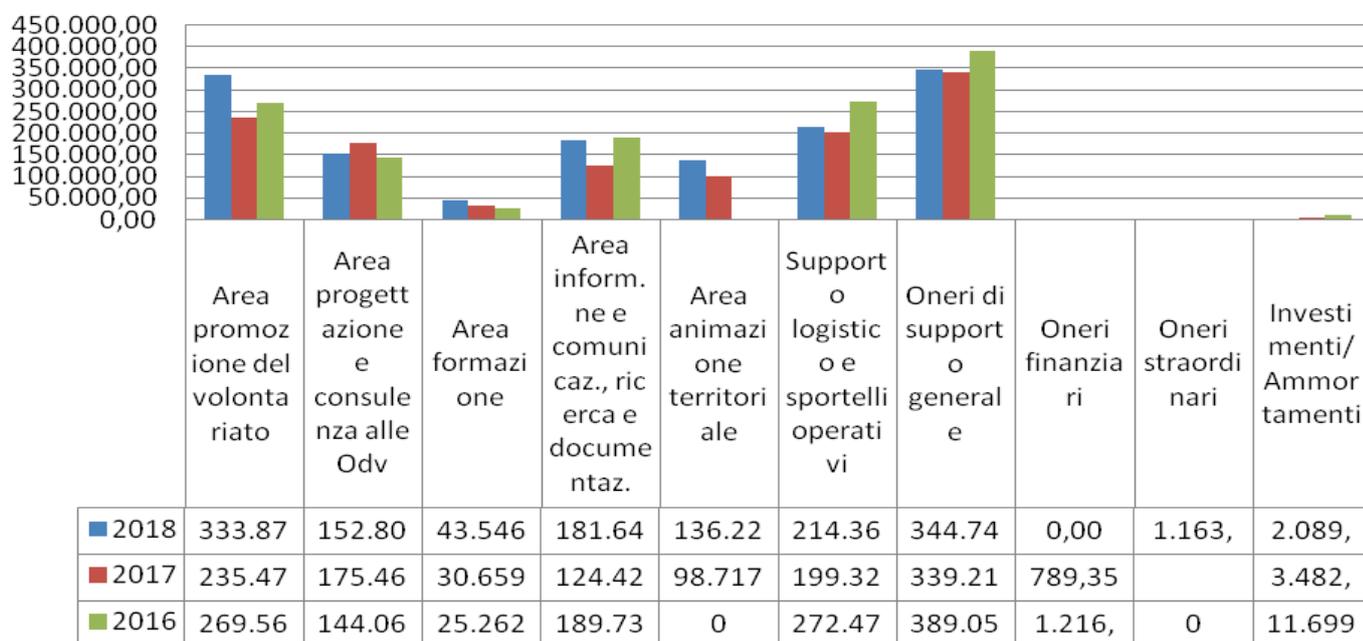


Tabella 4

La tabella seguente mette in evidenza il rapporto tra oneri di struttura e oneri di missione e, come si può osservare, nel triennio in esame presenta un trend sempre più positivo:

VOCI	2018	2017	2016
Costi di struttura	24,44%	28,09%	29,86%
Investimenti	0,15%	0,29%	0,90%
Costi per servizi	75,41%	71,56%	69,15%
Altri costi	0,00%	0,07%	0,09%

Tabella 5

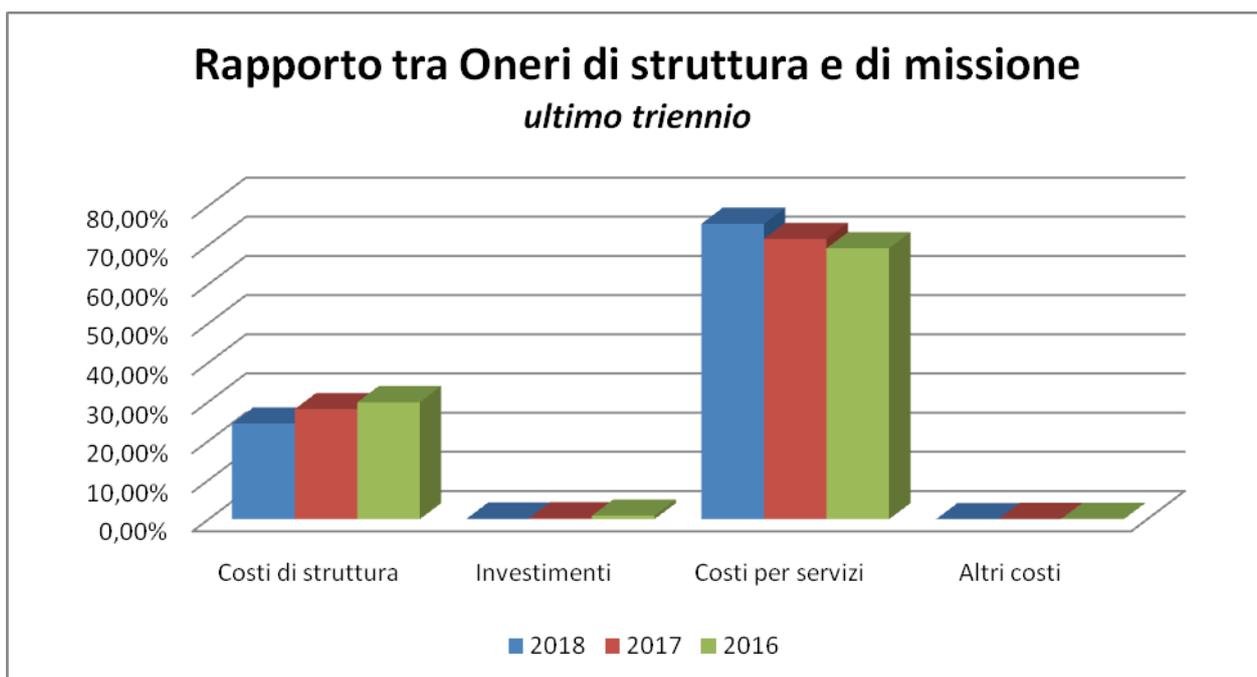


Tabella 6

Per una visione sistemica e complessiva, si ritiene necessario riportare il prospetto del Rendiconto Gestionale dell'anno di riferimento (in forma sintetica e con il confronto dei valori dell'anno precedente) ; sebbene le voci che compongono il Rendiconto Gestionale non coincidano esattamente con l'elencazione delle attività previste all'art. 63 del CTS, esso rappresenta – al momento della redazione di questa edizione delle linee guida- il documento di riferimento del sistema CSV in tema di rendicontazione economica.

Prospetto di Rendiconto gestionale, in forma sintetica

ONERI	2018	2017
1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICA	1.064.553,54	864.467,50
1.1) Oneri da Gestione CSV	1.064.553,54	864.467,50
1) Promozione del volontariato	333.879,22	235.470,50
2) Consulenza e assistenza	64.952,13	64.328,44
3) Formazione	43.546,94	30.659,41
4) Informazione e comunicazione	146.335,98	96.358,77
5) Ricerca e Documentazione	35.308,18	28.064,37
6) Progettazione Sociale	87.851,70	111.134,56
7) Animazione Territoriale	136.220,28	110.683,94
8) Supporto logistico	89.511,40	69.590,46
9) Oneri di funzionamento sportelli operativi	124.857,82	117.769,58
10) Ammortamenti	2.089,89	407,47
1.2) Oneri Altre attività Tipiche dell'Ente Gestore		
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI		
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE		
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI		
5) ONERI STRAORDINARI	1.163,04	0,00

6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	344.742,85	343.076,94
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	1.410.459,43	1.207.544,44
	2.549,22	
TOTALE A PAREGGIO	1.413.008,65	1.207.544,44

PROVENTI E RICAVI	2018	2017
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.409.296,39	1.207.544,44
1.1) Da Contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91	1.391.530,48	1.194.331,54
1.2) Da contributi su progetti	17.765,91	13.212,90
1.3) Da contratti con Enti pubblici		
1.4) da soci ed associati		
1.5) Da non soci		
1.6) Altri proventi e ricavi		
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI		
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE		
4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	2.302,26	0,00
5) PROVENTI STRAORDINARI	1.410,00	0,00
RISULTATO GESTIONALE NEGATIVO	1.413.008,65	1.207.544,44
TOTALE A PAREGGIO	1.413.008,65	1.207.544,44

Tabella 7

8.1.3 Informazioni patrimoniali

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

Prospetto di Stato Patrimoniale, in forma sintetica

STATO PATRIMONIALE		
ATTIVO	2018	2017
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE		
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - Immobilizzazioni immateriali	28.524,16	26.410,70
II - Immobilizzazioni Materiali	315.016,93	319.949,94
III - Immobilizzazioni finanziarie	4.547,00	4.547,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	348.088,09	350.907,64
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I – Rimanenze		
II – Crediti	328.345,27	418.937,76
III - Attività finanziarie non immobilizzate		
IV - Disponibilità liquide	1.111.762,25	1.143.981,41
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	1.440.107,52	1.562.919,17
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	11.188,62	14.430,40
TOTALE ATTIVO	1.799.384,23	1.928.257,21
PASSIVO	2018	2017
A) PATRIMONIO NETTO		
I - Fondo di dotazione dell'ente		
II - Patrimonio vincolato	343.462,09	346.281,64
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore		
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	343.462,09	346.281,64
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI		
I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	864.020,31	1.081.410,22
II - Altri Fondi		
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	864.020,31	1.081.410,22
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	341.100,55	308.239,32
D) DEBITI	247.755,63	180.496,47
TOTALE DEBITI (D)	247.755,63	180.496,47
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	3.045,65	11.829,56
TOTALE PASSIVO	1.799.384,23	1.928.257,21

Tabella 8

9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

Relazione unitaria del Collegio dei Sindaci Revisori all'Assemblea dei soci sul Bilancio chiuso al 31/12/2018

Premessa

Il collegio sindacale, nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, ha svolto sia le funzioni previste dagli artt. 2403 e ss. c.c. sia quelle previste dall'art. 2409-bis c.c.

La presente relazione unitaria contiene nella sezione A) la "Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n.39" e nella sezione B) la "Relazione ai sensi dell'art. 2429, comma 2, c.c."

A) Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n.39

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo, costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2018, dal rendiconto gestionale per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria del Centro Servizi di Palermo al 31 dicembre 2018, del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria del Centro Servizi di Palermo al 31 dicembre 2018, del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

In particolare, il bilancio è stato redatto nel rispetto della normativa civilistica vigente, delle linee guida emanate dalla "Consulta Nazionale dei comitati di gestione del fondo speciale per il volontariato" e da CSV.net in tema di rendicontazione delle attività dei Centri di servizio per il volontariato, delle raccomandazioni specifiche fornite dal "Comitato di gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Sicilia" (Co.Ge.), ed adottando lo schema di rappresentazione contabile e i criteri di classificazione delle poste del Bilancio individuati dal gruppo di lavoro "Rendicontazione e Valutazione" composto da rappresentanti dei CSV siciliani e del Co.Ge..

Sulla base dei controlli e delle verifiche eseguite, abbiamo accertato la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri e delle scritture contabili obbligatorie.

Il trattamento di fine rapporto per i dipendenti, le imposte fiscali e le imposte previdenziali sono stati correttamente rilevati.

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia. Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla Associazione in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio.

Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per il bilancio d'esercizio

Il Comitato Direttivo dell'Associazione è responsabile per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Il Comitato Direttivo è responsabile per la valutazione della capacità dell'Associazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Il Comitato Direttivo utilizza il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbia valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione dell'Associazione o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria dell'Associazione.

Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia, abbiamo esercitato il giudizio professionale ed abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno dell'Associazione;
- abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dall'organo amministrativo, inclusa la relativa informativa;
- siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte dell'organo di amministrazione del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità dell'Associazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che l'Associazione cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione;
- abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di *governance*, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione

contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

Il Comitato Direttivo dell'Associazione è responsabile per la predisposizione della relazione sulla gestione del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo al 31/12/2018, incluse la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione SA Italia n. 720B al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo al 31/12/2018 e sulla conformità della stessa alle norme di legge, nonché di rilasciare una dichiarazione su eventuali errori significativi.

A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo al 31/12/2018 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, comma 2, lett. e), del D.Lgs. 39/2010, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

B) Relazione sull'attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2429, comma 2, c.c.

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 la nostra attività è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle Norme di comportamento del collegio sindacale emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, nel rispetto delle quali abbiamo effettuato l'autovalutazione, con esito positivo, per ogni componente il collegio sindacale.

B1) Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2403 e ss. c.c.

Abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Abbiamo partecipato alle assemblee dei soci ed alle riunioni del Comitato Direttivo, in relazione alle quali, sulla base delle informazioni disponibili, non abbiamo rilevato violazioni della legge e dello statuto, né operazioni manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interesse o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.

Abbiamo acquisito dal direttore, durante le riunioni svolte, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dall'Associazione e, in base alle informazioni acquisite, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento dell'assetto organizzativo dell'Associazione, anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni e a tale riguardo non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti aziendali, e a tale riguardo, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Non sono pervenute denunce dai soci ex art. 2408 c.c.

Nel corso dell'esercizio non sono stati rilasciati dal collegio sindacale pareri previsti dalla legge.

Nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi altri fatti significativi tali da richiedere la menzione nella presente relazione.

B2) Osservazioni in ordine al bilancio d'esercizio

Per quanto a nostra conoscenza, l'organo di amministrazione, nella redazione del bilancio, non ha derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, comma 5, c.c.

I risultati della revisione legale del bilancio da noi svolta sono contenuti nella sezione A) della presente relazione.

B3) Osservazioni e proposte in ordine alla approvazione del bilancio

Considerando le risultanze dell'attività da noi svolta il collegio propone alla assemblea di approvare il bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, così come redatto dal Comitato Direttivo.

Il Collegio concorda con la proposta di destinazione dell'avanzo di gestione fatta dall'organo di amministrazione in nota integrativa.

Palermo, 29.05.2018

IL COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Dott.ssa Maria Italiano

(Presidente)

Dott. Vincenzo Bonomo

(Sindaco effettivo)

Dott. Onofrio De Luca

(Sindaco effettivo)

APPENDICE

IL MODELLO DI RILEVAZIONE DEI SERVIZI DEI CSV

Il Modello di rilevazione dei servizi dei CSV, elaborato da CSVnet, fornisce uno schema di riferimento per la raccolta di dati e informazioni sull'attività dei CSV, che possa così rendere uniforme la rendicontazione sociale. Il Modello è stato sviluppato per adattarsi a qualsiasi tipologia di struttura tecnico-organizzativa e alle diverse impostazioni nell'offerta dei servizi: l'oggetto di analisi è puntuale, ogni singola azione erogativa può così essere riaggregata secondo diversi criteri (per strumento, per funzioni, per progetto, per destinatario ecc).

L'erogazione è quell'attività di un CSV che:

risponde ad un bisogno dell'utenza;

attraverso uno strumento;

in un tempo determinato e misurabile;

eventualmente abbinata alla produzione di un bene (prodotto).

All'erogazione vengono associate e registrate delle variabili che la qualificano (qualitativamente e quantitativamente), per ognuna delle quali è stato definito un dizionario di valori possibili, suscettibile di integrazioni che seguiranno l'evoluzione dell'offerta dei servizi dei CSV:

COME?: come ho risposto al bisogno? con che strumento ho svolto l'erogazione? Le famiglie di strumento le categorie di servizio ai sensi dell'art. 63 del CTS;

QUALE TEMA?: qual è stato il tema oggetto dell'erogazione, oppure quale tema è stato trattato?

A CHI?: a chi mi rivolgo? chi ho davanti in questo momento? chi è il soggetto che sta ricevendo la mia erogazione? Ovvero i destinatari, cioè coloro che ricevono l'erogazione dal CSV, distinti per natura giuridica, settore di attività, localizzazione geografica ecc..

CON CHI? (eventuale) con chi sto realizzando questa erogazione? Chi, oltre il CSV, sta collaborando all'erogazione? Si identificano così i partner del CSV;

QUANTO? Si intende quantificare le erogazioni, aggiungendo, alla semplice numerosità, un riferimento temporale, data di inizio e data di fine, e un peso, il tempo conteggiato in minuti, come unità di misura unificante. Si conteggia il tempo di erogazione, possibilmente distinto in tempo back office diretto, tempo front office; il tempo di fruizione (se diverso dal tempo erogazione), ed eventualmente il tempo di impegno di ciascun operatore coinvolto (a fini interni);

QUALE PRODOTTO? (eventuale) cosa ha prodotto l'erogazione? quale bene (in senso economico) ho fornito al mio utente?

PERCHE'? per quale motivo l'utente si è rivolto al CSV? a quali aree di bisogno risponde l'erogazione?

QUALE CANALE? attraverso quale canale relazionale ho erogato il servizio?

DOVE? Dove si è svolta l'erogazione? Si rileva così la localizzazione geografica

PER CHI? (eventuale) per chi altri produce beneficio questa erogazione? Qualora l'erogazione produca ricadute indirette anche su altri beneficiari, oltre all'utente.

IL MODELLO UNIFICATO DI RENDICONTAZIONE ECONOMICA DEI CSV

In merito alle modalità di rendicontazione delle componenti Economiche e Patrimoniali dei CSV lo standard di riferimento è rappresentato dal documento “Modello Unificato di Rendicontazione delle attività dei CSV e dei Co.Ge”, approvato dai firmatari del tavolo ACRI-Volontariato (ACRI, CSVnet, Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione, Forum Nazionale del Terzo Settore) in data 24 marzo 2011. Con tale documento i principali attori del sistema CSV hanno condiviso principi contabili e schemi di bilancio di esercizio oggi adottati da tutti i CSV di Italia.

Gli schemi che compongono il Modello unificato di rendicontazione delle attività dei CSV sono quelli, attualmente, relativi alla sola struttura dei documenti di rappresentazione del Bilancio/Rendiconto Contabile. Nel merito, gli schemi di Stato Patrimoniale e di Rendiconto Gestionale sono stati definiti prendendo come base di partenza quelli proposti nelle “Linee guida per la rappresentazione contabile degli Enti gestori dei Centri di Servizio per il Volontariato” approvate da CSVnet nell’ottobre 2008 e che originano dalle linee guida approvate dall’Agenzia delle Onlus per la redazione del bilancio di esercizio degli enti non profit. Per meglio rispondere alle esigenze informative di tutti i portatori di interesse dei CSV, a partire da quelle specifiche dei Comitati di Gestione, gli schemi proposti da CSVnet sono stati opportunamente modificati ed integrati tenendo conto di quanto previsto nel documento in materia di rendicontazione contabile approvato dalla Consulta CoGe nel novembre 2009.

LE LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DI TERZO SETTORE: LA STRUTTURA E IL CONTENUTO

1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE:

eventuali standard di rendicontazione utilizzati, cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione, altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.

2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE:

Nome dell'ente Codice Fiscale Partita Iva

Forma giuridica⁸ e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore Indirizzo sede legale

Altre sedi

Aree territoriali di operatività

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente)⁹

Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte;

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale;

Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...) Contesto di riferimento.

3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE:

consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente);

sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);

quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democrazia interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;

mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;

4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE:

Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; attività di formazione e valorizzazione realizzate. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti. Natura delle attività svolte dai volontari.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.

5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ:

informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.

Per gli enti filantropici: elenco e importi delle erogazioni deliberate ed effettuate nel corso dell'esercizio, con l'indicazione dei beneficiari diversi dalle persone fisiche, numero dei beneficiari persone fisiche, totale degli importi erogati alle persone fisiche.

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA:

provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse;

segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.

7) ALTRE INFORMAZIONI:

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento;

Altre informazioni di natura non finanziaria¹³, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.

8) MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO (MODALITA' DI EFFETTUAZIONE ED ESITI):

[...] L'art. 30 comma 7 del Codice del terzo settore prevede che l'organo di controllo eserciti compiti di monitoraggio sui seguenti aspetti: [...]

Esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5 comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'articolo 6 del Codice del terzo settore;

Rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'articolo 7 comma 2 del Codice del terzo settore;

perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'articolo 8 comma 3 lettere da a) a e);

Il bilancio sociale dovrà pertanto dare atto del monitoraggio posto in essere per ciascuno dei punti sopra indicati e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE: UN ESEMPIO

A quale di queste categorie di interlocutori lei appartiene?

- Componente del Consiglio Direttivo del CSV
- Componente di un ente socio del CSV
- Personale del CSV
- Componente di un Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di Controllo
- Componente di una Fondazione di Origine Bancaria
- Componente di un ETS
- Volontario in un ETS
- Volontario
- Cittadino
- Componente di un Ente pubblico
- altro (specificare)

Attraverso quale modalità hai potuto leggere il bilancio sociale del CSV?

Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del bilancio sociale?

- una lettura approfondita e attenta
- una lettura rapida, ma completa
- una scorsa veloce

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

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

Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- si legge facilmente
 - lettura faticosa
 - un mattone
 - Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?
-

Cosa ne pensa della veste grafica?

- accattivante
- sobria e decorosa
- pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

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

- ottimamente
- parzialmente
- per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

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

- sì
- no

Se sì, cosa?

Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?

- sì
- no

Se sì, cosa?

Sull'equilibrio: le sembra che qualche sezione, dato o informazione abbia troppo o troppo poco spazio nell'esposizione?

- sì
- no

Se sì, cosa? (indichi anche se troppo o troppo poco spazio)
