Bilancio Sociale 2009

CeSVoP

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

BILANCIO SOCIALE 2009

CeSVoP

Pubblicazione realizzata con il contributo
del Comitato di Gestione del Fondo Speciale
per il Volontariato della Regione Siciliana
finanziato dalle Fondazioni:
– Compagnia di S. Paolo
– Monte dei Paschi di Siena
– Cariplo
– Banco di Sicilia

Printed in Italy
© CeSVoP 2011
Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Coordinamento testi e raccolta dati: Valeria Perricone
Progetto grafico: Daniele Alessandra
Coordinamento editoriale, impaginazione e ottimizzazione: Nunzio Bruno

Copia gratuita – Vietata la vendita

ISBN 978-88-6352-052-1

CeSVoP
Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo
Via Maqueda 334 – 90134 Palermo
Numero verde 840 702 999
Tel. 091331970 – Fax 0913815499 – C.F. 97169780828
www.cesvop.org – info@cesvop.org

**Il CeSVoP è un ente certificato ISO 9001:2008
Quality Management System ed ETICA SA 8000:2008**

1. PREMESSA

1.1 Introduzione del Presidente

Rappresentare le molteplici attività e i tanti servizi del CeSVoP non è semplice, soprattutto in fase di rendicontazione. Tuttavia, è utile in vista della comunicazione e della trasparenza di gestione nei riguardi dei propri interlocutori privilegiati (le Organizzazioni di Volontariato – OdV) e di quelli istituzionali (Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato nella Regione Siciliana – CoGe, Fondazioni bancarie, ecc.). Ecco perché i Centri di Servizio per il Volontariato, in genere, e il nostro Centro, nello specifico, ricorrono allo strumento del Bilancio sociale, di cui presentiamo la quarta edizione concernente il 2009.
Nel redigerlo ci si è mossi seguendo lo schema degli scorsi anni. Un documento, perciò, molto articolato: ricco di dati, tabelle e grafici. Tanti elementi che aiutano il lettore ad addentrarsi nella complessa realtà di un Ente che cerca di adeguare i propri servizi e modulare le risorse in funzione dei bisogni, delle iniziative e dello sviluppo del volontariato nella Sicilia occidentale. Dunque, un bilancio che mette insieme dimensione economica con dimensione sociale ed etica. Ma che non può essere utilizzato solo come rendiconto. Occorre che divenga sempre più uno strumento di comunicazione e di valutazione per un'ulteriore crescita del CeSVoP.
Ecco perché, nel decennale di inizio attività del nostro Centro di Servizio e ad apertura dell'Anno Europeo del Volontariato, affidiamo questo Bilancio sociale alle associazioni che compongono e governano il CeSVoP e alle organizzazioni che usufruiscono dei suoi servizi. Siano loro a dare suggerimenti per migliorare le prestazioni del CeSVoP e, soprattutto, per rendere il Bilancio sociale un mezzo agile ed efficace di analisi e giudizio.
Ciò, in sintonia con quanto sta maturando a livello nazionale, dove si è avviata un'ampia riflessione sulla revisione degli strumenti di verifica e sulle modalità di valutazione/diffusione dei risultati raggiunti da parte del sistema che la legge 266 stabilisce tra Fondazioni bancarie, CoGe e Centri di Servizio.

Ferdinando Siringo
Presidente del CeSVoP

1.2 Lettera del Presidente del CoGe

Il sistema dei Fondi speciali per il volontariato è nato più di dieci anni fa, nella nostra regione i CSV hanno iniziato la propria attività nel 2001, e da diversi anni operano a favore delle tante organizzazioni siciliane. Il cammino è stato lento, ma caratterizzato da una crescente presenza nel territorio e una sempre più qualificata azione nei confronti dei volontari.
L'art. 15 della legge 266/91 (legge quadro sul volontariato) stabilisce che le risorse messe a disposizione dalle Fondazioni di origine bancaria debbono essere amministrate dalle organizzazioni di volontariato attraverso la creazione di strutture democratiche che vedano il coinvolgimento delle organizzazioni stesse. Il fondo è gestito, su base regionale, da Comitati (CoGe) che verificano la corrispondenza delle azioni dei CSV al dettato normativo, contenuto soprattutto nel decreto attuativo dell'art. 15 L. 266/91 (D.M. 8/10/1997 del Ministero del Tesoro di concerto con il Ministero per la Solidarietà pubblicato sulla G.U.R.I. n. 241 del 15/10/1997).
Il CoGe siciliano in questo decennio ha puntato a rafforzare la collaborazione con i tre CSV della regione per: una migliore programmazione dei servizi; un'efficace e mirato utilizzo dei fondi a disposizione; una verifica-valutazione dei risultati e la concertazione di azioni comuni. Oltre a ciò, il CoGe ha colto come essenziale anche una sempre più diffusa conoscenza di quanto siano importanti ruolo e attività dei CSV.
In tal senso, il Bilancio sociale è uno degli strumenti della comunicazione dei Centri di Servizio per il Volontariato. Per suo tramite, essi rendono conto, in una prospettiva sia consuntiva che programmatica, della propria missione, delle proprie strategie, delle attività realizzate, dei risultati prodotti, nei confronti di tutti i portatori di interessi, rappresentati non solo dal Comitato di gestione del Fondo speciale, ma da tutti gli attori che vivono e interagiscono nella società dove opera il Centro di Servizio per il Volontariato. Su questa linea, il CoGe auspica che i CSV siciliani riescano a incrementare le proprie collaborazioni istituzionali, attraverso protocolli, accordi, convenzioni… con enti pubblici e privati per sostenere al meglio l'azione del volontariato organizzato.
In particolare, a tutti i volontari che operano nelle quattro province del CeSVoP, auguro un buon lavoro per la crescita civile e il miglioramento di tutta la società siciliana. E un ringraziamento ai collaboratori del Centro, ai suoi organi dirigenti e al presidente, prof. Ferdinando Siringo.

Vito Puccio
Presidente del Comitato di Gestione
del Fondo Speciale per il Volontariato nella Regione Siciliana

1.3 Nota metodologica

Con la presente pubblicazione il CeSVoP realizza per la quarta annualità la redazione del Bilancio sociale. Dopo le tre sperimentazioni di studio e organizzazione del lavoro di raccolta elaborazione e analisi dei dati, l'attività principale per l'edizione del Bilancio sociale 2009 è stata quella di raccogliere da tutti gli operatori ed i collaboratori del CeSVoP l'insieme dei servizi resi ed analizzare, dalla nuova organizzazione dei servizi, le principali modifiche registrate. Inoltre, è stato raggiunto il risultato prefissato di terminarlo nel semestre successivo all'approvazione del bilancio di rendiconto economico relativo al 2009, la penultima tappa prima di realizzare il passo finale precedentemente programmato di far coincidere nel 2010 presentazione del bilancio economico di rendiconto per il 2010 e il bilancio sociale.
La scelta di adottare anche per quest'anno il Bilancio sociale è stata dettata dalla volontà di mantenere la massima trasparenza nei rapporti con gli *stakeholder* principali.
Si ricorda che il percorso di studio che ha portato il CeSVoP alla redazione del primo Bilancio sociale si è avviato dal 2004, coinvolgendo a vari titoli componenti del Comitato direttivo, direttore, coordinatore (figura presente al CeSVoP fino a metà anno del 2007) e collaboratori, con la verifica nelle sue linee generali da parte del gruppo Valutazione e Bilancio sociale di CSVnet.
Per mantenere una uniformità di lettura con le precedenti edizioni del Bilancio sociale CeSVoP si è scelto di lasciare la stessa suddivisione di capitoli e paragrafi. Esso è pertanto composto di 3 sezioni principali:

- nella prima sezione – «L'identità» – viene fornita una descrizione generale del CeSVoP, presentando in particolare la missione e le strategie fondamentali, la mappa dei suoi *stakeholder*, il sistema di governo, la struttura organizzativa, i principali processi gestionali. Vengono inoltre illustrate alcune caratteristiche fondamentali del mondo del volontariato della province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani verso cui si rivolge prioritariamente l'operato di CeSVoP;
- nella seconda sezione – «La dimensione economica» – si effettua un'analisi dei proventi e degli oneri dell'associazione;
- nella terza sezione – «La dimensione sociale» – viene effettuata una rendicontazione sulle attività realizzate e i risultati ottenuti nel 2009.

Rimane anche per quest'anno la sezione dedicata ai miglioramenti individuati e auspicati per le prossime edizioni, indicati nel testo e riassunti al termine, nel capitolo «Obiettivi di miglioramento».

Alberto Giampino
Direttore del CeSVoP

2. L'IDENTITÀ

2.1 I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia e in Sicilia

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) italiani sono stati istituiti a seguito della legge 266/91, la legge sul volontariato approvata nell'agosto 1991 dal Parlamento italiano dopo un lungo periodo di dibattito, iniziato negli anni '70 dello scorso secolo, all'interno del mondo delle associazioni e del mondo politico. Un percorso nato dal basso e dal protagonismo delle esperienze radicate e diffuse nel territorio italiano, soprattutto quelle a carattere maggiormente innovativo.

L'art. 15 della legge 266/91 prevede che un quindicesimo dei proventi delle Fondazioni di origine bancaria venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni al fine di istituire i CSV, i quali hanno come scopo quello di essere «a disposizione delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) […] con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività».

I loro compiti sono stati poi precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, secondo cui i CSV:

«Erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle OdV iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare:

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».

Inoltre, la stessa Legge 266/91 dispone le modalità di finanziamento dei CSV, prevedendo che «una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi» delle Fondazioni di origine bancaria «venga destinata alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni».

Ogni Fondo speciale viene amministrato da un Comitato di Gestione (CoGe),[1] composto da:

- 1 rappresentante della Regione competente;
- 4 rappresentanti delle OdV maggiormente presenti nel territorio regionale;
- 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- 7 membri nominati dalle Fondazioni bancarie;
- 1 membro nominato dall'Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI);
- 1 rappresentante degli Enti locali della Regione.

1 Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, art. 2.

Oltre ad istituire i CSV, il CoGe svolge le seguenti funzioni:

- nomina di un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV;
- ripartizione annuale, fra i vari CSV istituiti nella regione, delle somme disponibili nel Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto annuale delle attività da parte di ogni CSV;
- verifica sulla regolarità delle rendicontazioni nell'utilizzo dei fondi;
- eventuale cancellazione di un Centro di Servizio dal registro dei CSV, qualora venga accertato il venir meno dell'effettivo svolgimento delle attività a favore delle OdV, o qualora appaia opportuna una diversa funzionalità e/o competenza territoriale dei CSV esistenti, o nel caso di inadempienze o irregolarità di gestione.

Per le proprie spese di funzionamento il CoGe può disporre di somme «nella misura strettamente necessaria per la copertura delle spese annualmente previste».

A seguito dell'emanazione della Legge 266 alcune Regioni e alcune Casse di Risparmio presentarono ricorsi alla Corte costituzionale e al TAR del Lazio, avverso il disposto dell'art. 15 e la sua applicazione. I ricorsi vennero sostanzialmente respinti tra il 1992 e la fine del 1993.[2] Si dovette comunque aspettare fino al 1995 perché si avviasse il processo di costituzione e attivazione dei CSV in Italia e, contemporaneamente, venisse modificato il primo Decreto attuativo (novembre 1991) che presentava diverse incongruenze rispetto al D.M. del 8/10/97.

I primi CSV nacquero così nel 1997. Da allora, il processo di sviluppo del sistema dei CSV non ha avuto sosta. Nel 2005 l'istituzione dei CSV nella regione Campania ha completato il panorama, il quale comprende oggi tutte le Regioni italiane.

I CSV attivi sono 78 e hanno un carattere prevalentemente provinciale.[3] Manca all'appello solo la Provincia autonoma di Bolzano che ha scelto di non attivare un CSV sul territorio.

Sulle modalità di calcolo della quota destinata al Fondo speciale è nato, sin dalla promulgazione della legge 266/91, un contenzioso fra CSV e Fondazioni bancarie. La normativa, infatti, dispone che la quota di 1/15 è da calcolare «al netto delle spese di funzionamento e dell'accantonamento di cui alla lettera d) del comma 1 dell'art. 12 del decreto legislativo 20 novembre 1990, n. 356». Il contenzioso si è protratto per lungo tempo. Il ministro Visco, nell'ambito di un proprio Atto d'indirizzo amministrativo relativo ai Bilanci delle Fondazioni bancarie del 19 aprile 2001, cambiava il metodo di calcolo previsto dall'art. 15 della 266/91 dimezzandone l'entità. Numerosi CSV e alcune associazioni di volontariato nazionali presentarono richiesta

2 Sentenze nn. 75/92, 355/92, 500/93 della Corte costituzionale.
3 Alcuni sono a livello Regionale (Valle d'Aosta, Friuli V.G., Toscana, Marche, Lazio, Basilicata, Sardegna), altri interprovinciale (Sicilia) e subprovinciale (Molise).

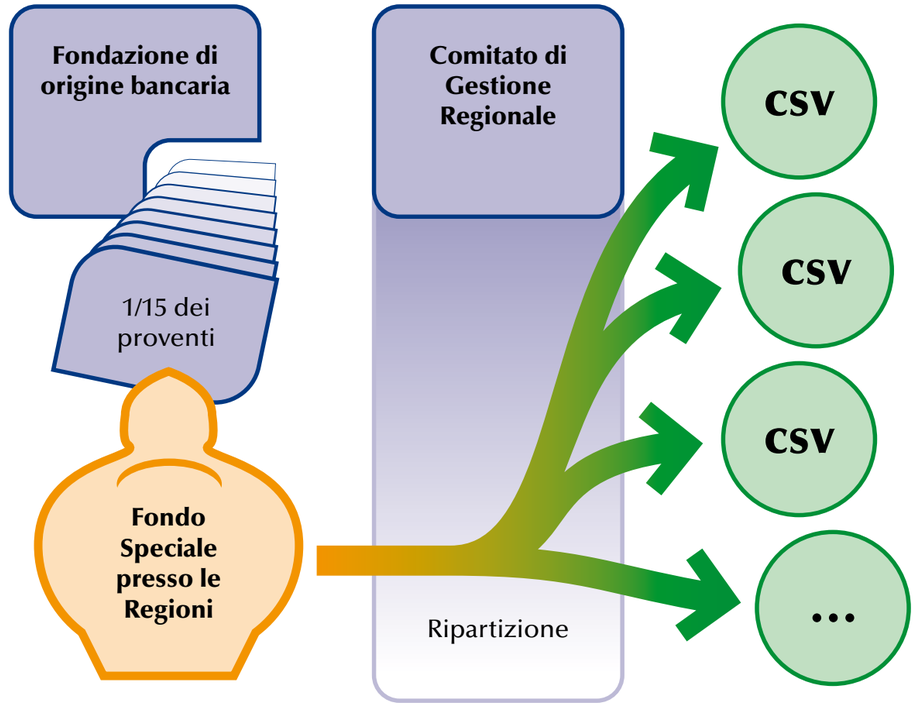
di sospensione e ricorso contro l'Atto d'indirizzo Visco. La sospensione fu accolta dal TAR e confermata dal Consiglio di Stato nel 2001, ma la successiva sentenza del TAR del Lazio si è pronunciata a favore del Ministero del Tesoro. Rimaneva naturalmente la possibilità da parte dei ricorrenti di rivolgersi al Consiglio di Stato. L'Atto di indirizzo Visco, anche se sospeso, ha portato, negli anni 2005 e 2006 ad una consistente riduzione dei fondi a disposizione dei CSV, con una brusca interruzione del *trend* di crescita e un ridimensionamento delle attività e delle azioni dei CSV. Nel frattempo, nel 2005, una grande mobilitazione del volontariato italiano ha scongiurato una revisione della legge 266/91 che andava nella direzione dello svuotamento delle funzioni dei CSV, anche se a quasi 20 anni dalla formulazione della legge, una sua revisione e, più in generale, un'armonizzazione della legislazione che riguarda tutto il Terzo settore, appaiono opportune. I CSV e il volontariato hanno però sottolineato più volte che questa armonizzazione non può avvenire senza il coinvolgimento dei soggetti interessati e certamente non a danno del volontariato. Nell'ottobre del 2005, anche grazie al processo di reciproca conoscenza e riconoscimento fra CSV e Fondazioni, si è arrivati alla sottoscrizione di un accordo che ha definito il contenzioso e restituito buona parte delle risorse ai CSV, garantendo una più equa distribuzione dei fondi fra le regioni: distribuzione che ha tenuto conto della situazione di svantaggio in cui si trovavano quelle meridionali.[4] L'accordo ha dato luogo ad un importante investimento nella infrastrutturazione sociale delle regioni meridionali, anche attraverso l'azione dei CSV del Sud Italia e la nascita della Fondazione per il Sud che è stata costituita a seguito dello stesso accordo del 5 ottobre 2005 tra Forum Terzo settore e ACRI cui aderiscono e partecipano: Consulta nazionale permanente del Volontariato presso il Forum permanente del Terzo settore, CONVOL – Conferenza permanente presidenti associazioni e federazioni nazionali di volontariato, CSVnet, Consulta nazionale dei CoGe.

Dunque, la nascita e la crescita dei CSV, pur non essendo state facili, sono il frutto di una precisa volontà politica del volontariato italiano che ha conseguito risultati significativi.

Oggi la rete dei CSV è al servizio del volontariato e dei volontari ed è una grande realtà costituita e governata dalle grandi organizzazioni nazionali, ma anche dalle innumerevoli associazioni di piccola dimensione, protagoniste nella cura delle comunità locali.

4 *Protocollo d'intesa volontariato e Fondazioni. Un progetto nazionale per la infrastrutturazione sociale del sud e per un maggiore sostegno al volontariato mediante i CSV*, siglato a Roma 5 ottobre 2005.

Il meccanismo di finanziamento previsto dalla L 266/91



La Regione Siciliana, con la Legge Regionale n° 22 del 7 luglio 1994, in attuazione all'art. 15 della L. 266/91, ha istituito i CSV regionali fissando nel numero di tre quelli da avviare e identificandone le sedi nelle città di Palermo, Catania e Messina.

Il percorso di attuazione dei CSV siciliani è stato lungo e complesso.

Le fasi cruciali sono state scandite da due provvedimenti:

- il Decreto presidenziale (agosto 1999) di determinazione dei criteri per l'istituzione dei tre CSV;
- il relativo Bando, avviato dall'Assessorato degli Enti Locali nel 2000.

I tre Centri siciliani (CeSVoP, CSV Etneo e CeSV Messina) sono stati così istituiti il 1° giugno 2001 e hanno avviato le attività tra dicembre 2001 e gennaio 2002.

Cronistoria dal 1994 (emanazione della legge regionale 22)

1995	Viene avviato il Registro regionale a seguito del Decreto dell'Assessorato agli Enti Locali (D.A. n.° 1137 del 21/08/95)
1996	L'Assessorato avvia le procedure per il rimborso delle spese di assicurazione dei volontari (circolare n°2/96)
1998	Il 17 febbraio viene nominato il Comitato di Gestione per il Fondo speciale per il Volontariato che si insedia il 7 ottobre.
	Viene costituto l'Osservatorio regionale sul volontariato, organismo tra i cui compiti comprende anche quello di esprimere parere sulle richieste di iscrizione e sulla cancellazione delle OdV dal registro generale
1999	Viene emanato il Decreto presidenziale (13 agosto) per la determinazione dei criteri per l'istituzione dei tre Centri
2000	Il 26 luglio il CoGe delibera il primo bando per l'istituzione dei tre CSV in Sicilia, pubblicato nella GURS il successivo 18 agosto
	Il 22 dicembre si insedia il secondo CoGe
2001	In seguito all'approvazione dei progetti presentati sul bando, il 1° giugno vengono istituiti i tre CSV, che avviano le attività tra dicembre e gennaio 2002.

Eventi significativi di valenza regionale avvenuti dopo l'istituzione dei Centri

2002	Il 13 dicembre (D.A. n.° 4848) viene nominato il terzo CoGe che si insedia il 15 gennaio 2003.
2004	L'11 novembre viene nominato il quarto CoGe
2005	Viene approvato il documento in cui si individuano i criteri, i contenuti e le metodologie uniformi per un corretto e ottimale utilizzo delle risorse.
2005	Viene approvato il documento in cui si individuano i criteri, i contenuti e le metodologie uniformi per un corretto e ottimale utilizzo delle risorse.
2006	Il 21 novembre nomina del quinto CoGe
2007	Costituzione in ATS del Coordinamento regionale fra i tre CSV siciliani
2008	Rinnovo della forma di ATS per il Coordinamento regionale
2008	29-30 marzo – Prima Convention regionale del Volontariato siciliano a Terme Vigliatore (ME)
2008	Il 27 novembre nomina del sesto CoGe

2.2 Storia, missione e strategie

2.2.1 La storia – Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Il CeSVoP è un'associazione tra associazioni di volontariato che si è costituita il 27 settembre del 2000, otto le associazioni fondatrici.[5] L'Assemblea costitutiva elegge per il primo triennio, cioè fino al 31.12.2002: il Comitato Direttivo; il Collegio dei Sindaci Revisori e il Collegio dei Garanti. Nel settembre 2000, il Comitato Direttivo dell'Associazione nomina il Direttore, approva il regolamento interno e approva il progetto da presentare al CoGe Sicilia a seguito del bando emesso per la gestione del CSV previsto a Palermo. Il progetto dell'associazione CeSVoP risulta il primo tra i tre progetti presentati per la gestione del CSV per il territorio delle province della Sicilia occidentale (AG, CL, PA, TP).

Il CeSVoP inizia ufficialmente le attività nel 2001, presso una stanza messa a disposizione in comodato d'uso temporaneo dalla sede regionale dell'EISS (Ente Italiano di Servizio Sociale – Onlus di Roma) sita a Palermo in via G. Turrisi Colonna. Dalla sua costituzione ad oggi il CeSVoP ha ampliato la base sociale a piccoli passi, come scelta del Comitato direttivo, per favorire la valorizzazione di una *governance* scevra da particolarismi, ma con una visione complessiva del volontariato. Da una prima fase, fino al 2004, in cui i soci erano dieci associazioni di livello nazionale e regionale, nel 2005, la base sociale si allarga ad OdV di livello provinciale: si giunge così a 171 soci alla fine del 2008.

Man mano che cresceva il numero delle associazioni e si strutturavano i servizi, il CSV doveva ampliare lo staff, aumentando le figure di professionisti referenti per le singole aree di intervento. Al contempo cambiava anche la sede che, dalla stanza in Via G. Turrisi Colonna presso la sede regionale dell'EISS, passava a due stanze più una sala riunioni ospiti dell'Unità Operativa ISIL dell'ASL 6 Centro Polivalente (c/o l'ex Ospedale psichiatrico di via Pindemonte), poi ad una nuova sede in Via Dante, costituita da tre stanze e tre saloni locati dall'Opera Pia «Principe di

5 Per il dettaglio, vd. par. 2.4.1 «La compagine sociale».

Palagonia e Conte di Ventimiglia». Nel luglio 2005, il CeSVoP trasferiva definitivamente i propri uffici in Via Maqueda n. 334, in un locale con sette stanze, due saloni, una saletta di attesa e un magazzino.
Nel corso dei quattro bienni di attività del CeSVoP si è assistito ad un graduale mutamento anche nei rapporti di lavoro che hanno visto via via stabilizzare le presenze degli operatori, sia in termini di ore di lavoro prestate, sia in termini di tipologia contrattuale.
La compagine sociale del CeSVoP è stata caratterizzata da una grande stabilità. Infatti, nonostante i rinnovi a cadenza triennale, le associazioni fondatrici hanno garantito una continuità di presenza, riducendo al minimo il *turn over* dei propri rappresentanti. Il 26 gennaio 2007 l'Assemblea ha rinnovato gli organi sociali. Il 28 aprile 2008, a seguito delle dimissioni del consigliere Emilio Pomo, l'Assemblea ha eletto in sua sostituzione la consigliera Concetta Calabrese. Pertanto, nel 2009, il Consiglio direttivo era così composto:

— Calabrese Concetta
— Catania Venza Caterina
— D'Eredità Immacolata
— Bivona Giuseppe
— Liga Pietro
— Panebianco Mario
— Petrillo Giuditta
— Siringo Ferdinando

Il Consiglio nomina – con seduta del 6 febbraio 2007 – il Presidente nella persona di Ferdinando Siringo e il Vicepresidente nella persona di Giuditta Petrillo.

2.2.2 La missione

La missione del CeSVoP è strettamente connessa con le finalità e i principi stabiliti dalla normativa che ha istituito in Italia i CSV. In particolare, si fa riferimento a «sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine eroga le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle OdV iscritte e non iscritte ai registri regionali» (art. 4 D.M. 8/10/1997).
Pertanto, l'azione del CSV di Palermo punta a:

› far crescere la cultura della solidarietà dei cittadini non ancora volontari e di tutta la comunità;
› rafforzare le motivazioni e le capacità organizzativo-gestionali dei volontari aderenti alle associazioni;
› accrescere la qualità e l'efficacia delle associazioni stesse di volontariato, le abilità gestionali e organizzative, la loro capacità di autogoverno e di intervento, assieme alla capacità di autofinanziare le proprie attività;
› diffondere un'esatta conoscenza del fenomeno del volontariato e della sua funzione sociale;
› migliorare, rendere più snello ed efficace il rapporto fra OdV e pubbliche amministrazioni, fra OdV e imprese, fra OdV e Terzo settore;
› sostenere e promuovere l'innovazione e il potenziamento dell'azione di solidarietà del volontariato siciliano, in particolar modo nella sua capacità di operare in rete;
› sensibilizzare il mondo imprenditoriale alle tematiche del volontariato, per possibili sviluppi di collaborazione.

2.2.3 Le strategie

Nello svolgimento della propria *mission* il CeSVoP ha individuato tre strategie di riferimento, di medio periodo:

1. sviluppo e consolidamento della pianificazione condivisa e consapevole dei processi sociali di cambiamento.
2. Consolidamento e continuità delle azioni del CeSVoP su tutto il territorio di propria competenza.
3. Promozione della cultura del lavoro di rete.

1. Sviluppo e consolidamento della pianificazione condivisa e consapevole dei processi sociali di cambiamento

Il CeSVoP intende valorizzare le azioni progettuali attraverso una ***strategia della partecipazione***, tramite la quale è possibile attivare processi di appartenenza che sviluppano il coinvolgimento e l'assunzione di responsabilità da parte delle OdV. Questo approccio contribuisce a creare identità comuni, intorno ad un insieme di obiettivi e azioni, garantendo le specificità associative.
In questo quadro di riferimento, il CeSVoP offre alle OdV strumenti utili a:

— sviluppare competenze di lettura del territorio e capacità di valutazione della propria azione;
— riqualificare e accrescere l'efficacia delle singole azioni, in vista di una maggior integrazione con le politiche locali;

— promuovere cambiamenti culturali ed evoluzioni organizzative che consentano di valorizzare una strategia di progettazione continua, quale modalità ordinaria di gestione delle attività;
— garantire un'oggettiva interpretazione dei bisogni, in modo da sviluppare progettualità sempre più coerenti con le esigenze rilevate nel territorio;
— supportare il decentramento nel territorio, favorendo il rafforzamento di rapporti e legami tra OdV e cittadinanza, in una logica di reciproca interazione.

2. Consolidamento e continuità delle azioni del CeSVoP su tutto il territorio di propria competenza

Nel corso del secondo biennio di attività il CeSVoP ha attivato in tutte le province di riferimento le sedi periferiche, chiamate Delegazioni territoriali. Nel corso del 2008 sono stati perfezionati e consolidati il modello e la struttura organizzativi, adeguandoli alle esigenze delle OdV operanti nel territorio di competenza del CeSVoP. In particolare, si evidenzia:
— la stabilizzazione di buona parte del personale per dare maggiore continuità all'organizzazione del Centro e ai suoi servizi;
— il consolidamento e l'incremento degli sportelli territoriali, distribuiti nelle quattro province, garantendo così una presenza e, quindi, una copertura omogenea di tutto l'ambito territoriale di competenza;
— l'ampliamento dell'offerta di consulenze e servizi alle OdV.

Nel 2009, mantenendo gli obiettivi di consolidamento, ampliamento e incremento dei servizi e delle consulenze, ha modificato la propria struttura organizzativa (v. *2.4.3 La struttura organizzativa*, p. 32), al fine di potenziare l'aspetto dell'unitarietà dei servizi e abbandonare un approccio di erogazione dei servizi frammentario.

3. Promozione della cultura del lavoro di rete

Altra strategia determinante riguarda la possibilità di sperimentare buone prassi, trasferire esperienze innovative, consolidare e codificare reti tra attori volontari e istituzionali.
Si tratta di:
— ri-conoscere i soggetti che operano in un determinato settore e territorio;
— scambiare informazioni, conoscenze ed esperienze;
— individuare forme possibili e concrete di collaborazione con Enti e Istituzioni pubbliche e private (protocolli di intese, accordi quadro…);
— promuovere sul territorio reti di collaborazione e integrazione già esistenti che vedano il volontariato coinvolto, attivo, partecipe e consapevole.

2.3 I PORTATORI DI INTERESSE

2.3.1 L'ANALISI DEGLI STAKEHOLDER

Per *stakeholder* si intendono tutti coloro che sono portatori di interesse nei confronti del nostro CSV. Per esigenze di rappresentazione grafica, gli *stakeholder* che hanno relazioni con il CSV vengono contraddistinti da due aree cromatiche:

- ***stakeholder interni***, si differenziano in:
  – coloro che compongono l'organizzazione generale del CeSVoP svolgendo delle **specifiche funzioni** (sezioni rappresentate dalle gradazioni di verde);
  – coloro che ne supportano la mission attraverso azioni specifiche di **consulenza, supervisione, collaborazione e/o coloro che concorrono al governo e al controllo del CSV** (sezioni rappresentate dalle gradazioni di arancio);
- ***stakeholder esterni***, coloro che intessono rapporti di partenariato con il nostro CSV, realizzano dei protocolli di intesa e la comunità locale che beneficia delle opportunità offerte dal CeSVoP (sezioni rappresentate dalle gradazioni di azzurro).

Stakeholder Interni

	Chi sono	*Interesse e/o funzioni*
Soci	Sono le ***220*** OdV che costituiscono la compagine associativa del CeSVoP	Aggregazione finalizzata all'azione di rappresentanza delle OdV delle province di pertinenza del CeSVoP nella comunità locale e nazionale. Le OdV sono la base costitutiva che garantisce il governo associativo e democratico del CeSVoP

	Chi sono	*Interesse e/o funzioni*
Comitato Direttivo	Organo decisionale costituito da 8 membri eletti all'interno dell'assemblea dei soci + 1 nominato dal CoGe	Gestione politico-strategica delle azioni e dei servizi offerti dal CeSVoP Gruppo di volontari democraticamente eletto che esercita potere decisionale sui programmi del Centro
Staff dirigente	– Direttore – Funzionario amministrativo	Gestione e organizzazione della struttura CeSVoP Lavoratori dipendenti con CCNL
Operatori di Servizi	Area gestionale 9 (4 Serv. Amministrativi; 2 Unità di Segreteria; 1 Progettazione; 1 Promozione; 1 Tecnologie)	Supporto gestionale alle progettualità e alle attività del CeSVoP Lavoratori dipendenti con CCNL
Operatori tecnici	5 (1 Formazione, documentazione e monitoraggio; 1 Supporto tecnico-logistico; 3 Tutor territoriali)	Gestione operativa dei servizi e delle progettualità. Lavoratori dipendenti con CCNL e Lavoratori a progetto
Promozione del Volontariato giovanile	Progetto «Scuola e Volontariato» 6 (Coordinatrice e tutor di progetto)	Gestione operativa del Progetto «Scuola e Volontariato». Lavoratori a progetto
Consulenti	4 (Fiscale e amministrativo-contabile; L. 81/08; Ufficio stampa e produzioni editoriali)	Collaborazione occasionale o rapporto libero professionale
OdV *Front-end* (Delegazioni)	Organizzazioni aderenti alle sedi decentrate del CeSVoP	Collaborazione per la creazione di reti nel territorio e raccordo delle azioni con la sede centrale. Facilitatori dell'autogoverno. Hanno la funzione di raccogliere le informazioni e segnalare azioni e progettualità proposte dalle OdV che insistono su un territorio

	Chi sono	*Interesse e/o funzioni*
Volontari	I volontari facenti parte delle associazioni di volontariato che partecipano attivamente alle azioni promosse insieme al CeSVoP	Sono i fruitori dei servizi e al contempo parte attiva nella gestione del Centro. Rafforzamento della *mission* delle singole OdV, attraverso i servizi offerti dal CeSVoP
Tirocinanti	Studenti/studentesse delle Facoltà dell'Università degli Studi di Palermo	Acquisizione di competenze tecnico-professionali (corrispondenti alle aree dei servizi erogati dal CeSVoP), sulla base di progetti di inserimento che hanno carattere osservativo o formativo mediante periodi di tirocinio presso la sede centrale, le sedi di Delegazione e/o le associazioni
Consulenti	4 (Legale; Privacy; Certificazione Etica e ISO 9001:2000; Tributario e del lavoro)	Sostegno alle associazioni per ottenere l'iscrizione al Registro regionale. Consulenza per l'elaborazione di convenzioni con Enti pubblici e locali, associazioni. Consulenza per la realizzazione di libri dei soci, libri contabili… Consulenza per la redazione dello Statuto, dell'atto costitutivo… Collaborazione occasionale o rapporto libero professionale

	Chi sono	*Interesse e/o funzioni*
OdV-Utenti	Le OdV socie e non, a norma con L. 266/91	Richiesta-offerta di servizi e consulenze. Richiesta-offerta di servizi e supporto, risorse umane, strumenti, mezzi per svolgere le iniziative previste dalla legge. Destinatari dei servizi

	Chi sono	*Interesse e/o funzioni*
Revisori	Organismo composto da 3 membri esterni al CeSVoP (professionisti iscritti all'albo specifico), che operano in collaborazione con la struttura relativamente al proprio ambito d'intervento	Supervisione e monitoraggio economico delle spese e dei fondi erogati dal CSV per lo svolgimento delle funzioni e/o azioni intraprese. Rapporto libero professionale o collaborazioni a progetto
CoGe	15 componenti	Gestione dei fondi erogati dalle Fondazioni bancarie e verifica contabile. Ente regolatore del sistema di finanziamento. Amministratore del Fondo speciale per il Volontariato
CSVnet	Coordinamento Nazionale dei CSV in Italia a cui aderiscono 70 CSV	Individuazione di buone prassi. Struttura di coordinamento e servizio
Fondazioni bancarie	Monte dei Paschi di Siena Compagnia di San Paolo Fondazione Cariplo Fondazione Banco di Sicilia	Erogazione fondi per la gestione del CeSVoP; Enti finanziatori

Stakeholder Esterni

	Identità	*Interesse e/o funzioni*
Ministeri e altre Istituzioni	Ministero dell'Economia Ministero della Solidarietà Sociale MIUR Ministero dell'Istruzione Ministero della Salute Dipartimento di Protezione Civile	Legiferazione sul sistema dei CSV; atti di indirizzo e circolari. Protocolli d'intesa o convenzioni nell'ambito dello sviluppo di progettualità o di interventi di comune interesse con il mondo del volontariato
Università – Dipartimenti	Facoltà di Scienze della Formazione (Università di Palermo): Dipartimento di Scienze della Comunicazione Dipartimento Scienze Sociali	Ricerca e/o tirocini universitari regolati da Protocolli d'intesa e convenzioni
Enti Locali	Assessorato Regionale alla Famiglia Province Regionali Aziende Sanitarie Locali Comuni del territorio di competenza del CeSVoP Biblioteca Comunale di Palermo	Sviluppo di progettualità o di interventi di comune interesse con il mondo del volontariato (Tavoli di concertazione L. 328/2000; articolazione dei Piani di Zona; Progetto Sud…). Iscrizione al Registro regionale delle OdV. Collaborazioni inter-istituzionali
Scuola	Ufficio Scolastico Regionale Uffici Scolastici Provinciali Consulta degli studenti Scuole elementari, medie e superiori delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo, Trapani	Partenariato per creare esperienze di promozione della cultura del volontariato presso gli istituti di ogni ordine e grado. Rapporti regolati da un Protocollo d'intesa

	Identità	*Interesse e/o funzioni*
Fornitori e sponsor	Tutti coloro che a vario titolo garantiscono servizi o forniture per la gestione del Centro e la realizzazione delle attività programmatiche	Economico-commerciale: contratti, vendita, sponsorizzazioni e donazioni
Mass-media	TV e stampa (locale e nazionale)	Note e articoli informativi; campagne o inserzioni pubblicitarie; pubblicazioni; rassegne stampa. Rapporti regolati da eventuali contratti e/o sponsorizzazioni
Terzo settore (diverso da OdV)	Organizzazioni regolamentate dalle leggi 383/2000, D.L. 460/97, Cooperative sociali (L. 381/91), associazioni generiche di fatto e/o di pubblica utilità; Caritas; Forum Terzo Settore	Tavoli di concertazione e/o Protocolli d'intesa; progettazione di interventi nel sociale su ambiti comuni e di campagne di sensibilizzazione su specifiche problematiche
	Opera Pia «Principe di Palagonia e Conte di Ventimiglia»	Locazione locali sede
Altri CSV	CeSV Messina CSV ETNEO Altri CSV con cui collaboriamo	Progettazione condivisa e collaborazioni con i CSV della Sicilia. Scambi con i restanti CSV italiani e individuazione di buone pratiche
I cittadini	Sono i destinatari finali delle azioni delle OdV delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo, Trapani	Fruizione dei servizi erogati direttamente dalle OdV e indirettamente dal CSV

2.3.2 Il mondo del volontariato locale

Il Territorio di Riferimento del CeSVoP

Il CeSVoP è composto da una sede centrale, sita a Palermo, e da 16 Delegazioni territoriali dislocate nelle quattro province di competenza (AG, CL, PA, TP), secondo il criterio dei distretti socio-sanitari della L. 328/00.[6] Tali Delegazioni hanno lo scopo di promuovere la partecipazione e la responsabilizzazione delle realtà locali, favorendo così anche la crescita e la capacità di autogoverno delle OdV e la fattiva collaborazione con gli Enti locali.

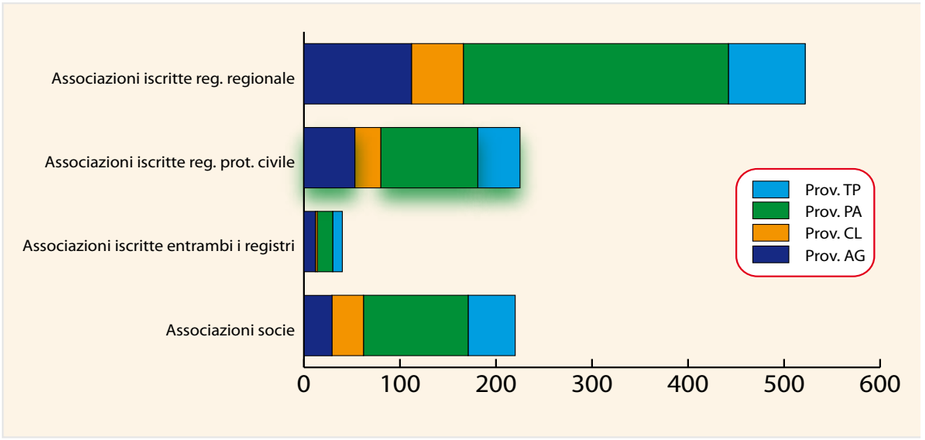
Nei 27 distretti socio-sanitari ritroviamo nel database del CeSVoP (alla data del 31/12/2009), 900 OdV. Le associazioni iscritte al Registro generale regionale delle OdV sono 522 (il 58%), mentre quelle iscritte al Registro di Protezione Civile sono 225 (ossia il 25%). Una quota percentuale del 4,44%, pari a n. 40 OdV, è iscritta ad entrambi i registri

Alla stessa data inoltre il 24,67% è socia del CeSVoP. Di seguito si riporta la tabella della distribuzione per provincia delle organizzazioni.

6 I 27 Distretti socio-sanitari del territorio di competenza del CeSVoP sono: **DSS 1 (AG)** Agrigento, Aragona, Comitini, Favara, Joppolo Giancaxio, Porto Empedocle, Raffadali, Realmonte, S.Angelo Muxaro, S. Elisabetta, Siciliana; **DSS 2 (AG)** Bivona, Alessandria della Rocca, Cianciana, S. Biagio Platani, S. Stefano Quisquina; **DSS 3 (AG)** Campobello di Licata, Castrofilippo, Naro, Camastra, Racalmuto, Grotte, Ravanusa, Canicattì; **DSS 4 (AG)** Cammarata, Casteltermini, S. Giovanni Gemini; **DSS 5 (AG)** Licata, Palma di Montechiaro; **DSS 6 (AG)** Ribera, Burgio, Calamonaci, Cattolica Eraclea, Lucca Sicula, Montallegro, Villafranca Sicula; **DSS 7 (AG)** Caltabellotta, Menfi, Montevago, Santa Margherita, Sambuca, Sciacca; **DSS 8 (CL)** Caltanissetta, Delia, Resuttano, Riesi, S. Caterina Villarmosa, Sommatino; **DSS 9 (CL)** Butera, Gela, Niscemi, Mazzarino; **DSS 10 (CL)** Mussomeli, Acquaviva Platani, Campofranco, Sutera, Vallelunga Pratameno, Villalba; **DSS 11 (CL)** S. Cataldo, Serradifalco, Milena, Marianopoli, Montedoro, Bompensiere; **DSS 33 (PA)** Cefalù, Castelbuono, Collesano, Campofelice di Roccella, Gratteri, Isnello, Lascari, Pollina, S. Mauro Castelverde; **DSS 34 (PA)** Capaci, Carini, Cinisi, Isola delle Femmine, Terrasini, Torretta; **DSS 35 (PA)** Alimena, Blufi, Bompietro, Castellana Sicula, Gangi, Geraci Siculo, Petralia Soprana, Petralia Sottana, Polizzi Generosa; **DSS 36 (PA)** Baucina, Bolognetta, Campofelice di Fitalia, Cefalà Diana, Ciminna, Godrano, Marineo, Mezzojuso, Misilmeri, Ventimiglia di Sicilia, Villafrati; **DSS 37 (PA)** Termini Imerese, Trabia, Sciara, Scillato, Caltavuturo, Caccamo, Aliminusa, Cerda, Montemaggiore Belsito, Sclafani Bagni; **DSS 38 (PA)** Alia, Castronovo di Sicilia, Roccapalumba, Palazzo Adriano, Prizzi, Valledolmo, Vicari, Lercara Friddi; **DSS 39 (PA)** Altavilla Milicia, Bagheria, Casteldaccia, Ficarazzi, S. Flavia; **DSS 40 (PA)** Corleone, Bisaquino, Campofiorito, Chiusa Sclafani, Contessa Entellina, Giuliana, Roccamena; **DSS 41 (PA)** Partinico, Balestrate,Borgetto, Trappeto, S. Giuseppe Jato, San Cipirrello, Giardinello, Montelepre, Camporeale; **DSS 42 (PA)** Altofonte, Belmonte Mezzagno, Lampedusa (AG), Linosa (AG), Monreale, Piana degli Albanesi, Palermo, S. Cristina Gela, Ustica, Villabate; **DSS 50 (TP)** Favignana, Buseto Palizzolo, Trapani, Paceco, Erice, Valderice, Custonaci, S. Vito Lo Capo; **DSS 51 (TP)** Pantelleria; **DSS 52 (TP)** Marsala, Petrosino; **DSS 53 (TP)** Mazara del Vallo, Gibellina, Salemi, Vita; **DSS 54 (TP)** Castelvetrano, Salaparuta, Poggioreale, Campobello di Mazara, Partanna, S. Ninfa; **DSS 55 (TP)** Alcamo, Castellammare del Golfo, Calatafimi.

Distribuzione delle Organizzazioni per provincia al 31 dicembre 2009

	Ass. iscritte reg. regionale	Ass. iscritte reg. prot. civile	Ass. iscritte ad entrambi i registri	Ass. socie del CeSVoP
Prov. AG	112	53	12	29
Prov. CL	54	27	2	33
Prov. PA	276	101	16	109
Prov. TP	80	44	10	47
Altri territori	–	–	–	2
Totali	522	225	40	220



Alla fine del 2009, la distribuzione territoriale delle associazioni di volontariato censite dal database del CeSVoP e delle 220 OdV socie,[7] è la seguente. I dati riportati nella tabella[8] seguente si riferiscono alle informazioni derivanti dal database del CeSVoP incrociate con quelle derivanti dai Registri regionali del Volontariato e della Protezione civile.

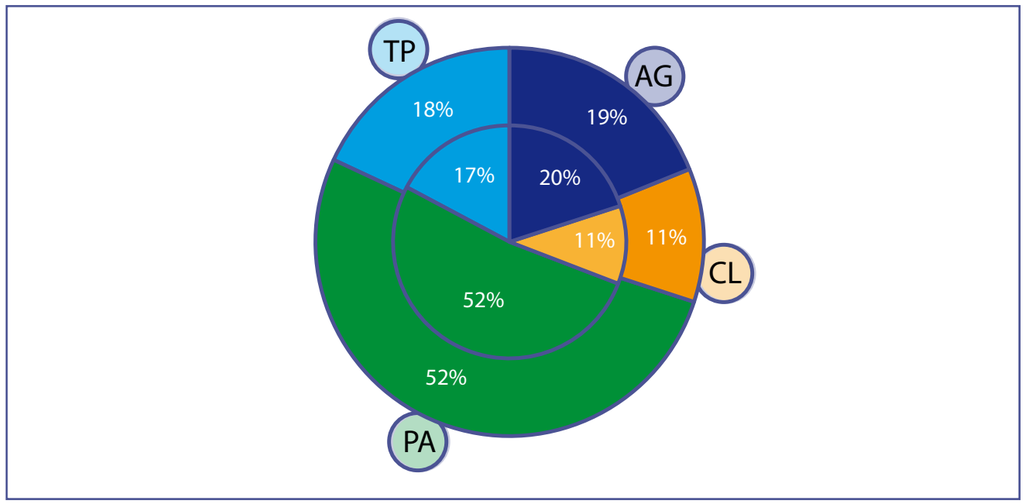
7 Nel numero totale sono pure considerate due organizzazioni: una rete associativa di livello nazionale, la Confraternita delle Misericordie d'Italia che ha sede a Firenze e una rete di livello regionale, l'ANPAS Sicilia con sede ad Enna. Non appartenendo al territorio di competenza del CeSVoP, tali organizzazioni non vengono considerate nei calcoli e nelle percentuali di questo paragrafo.

8 Nella tabella sotto la sigla «np» indica che la Delegazione CeSVoP non è presente.

Situazione al 30 Ottobre 2009

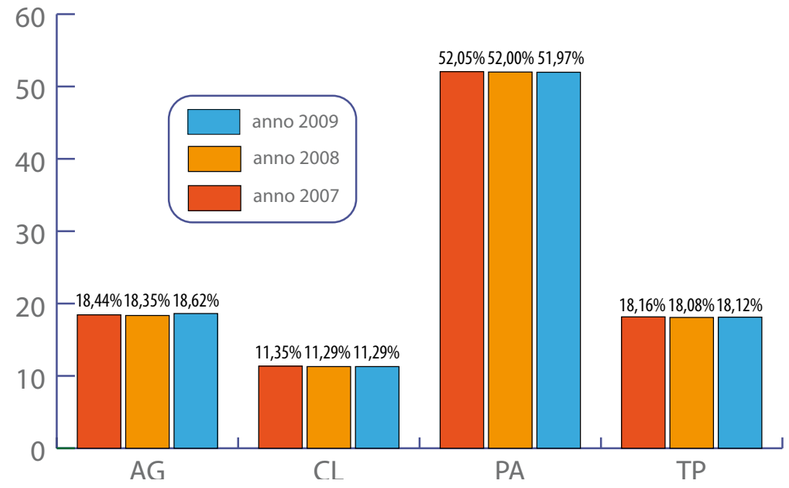
	Distretti socio sanitari	Delegazioni CeSVoP	Num. abitanti	OdV	OdV socie CeSVoP	% OdV socie/OdV locali
Agrigento	1	Agrigento	148.439	79	14	17,7
	2	np	19.347	10	1	10
	3	Campobello di Licata	86.471	34	6	17,6
	4	np	23.086	14	2	14,3
	5	np	63.327	11	–	0
	6	np	33.891	11	2	18,2
	7	Sciacca	73.938	25	4	16
Subtotale			**448.499**	**184**	**29**	**15,8**
Caltanissetta	8	Caltanissetta	91.441	41	8	19,5
	9	Gela	120.651	37	21	56,8
	10	np	22.582	9	–	0
	11	San Cataldo	37.384	8	4	50
Subtotale			**272.058**	**95**	**33**	**34,7**
Palermo	33	np	45.111	18	3	16,7
	34	np	80.200	31	5	16,1
	35	np	27.863	19	7	36,8
	36	Marineo	55.596	25	7	28
	37	Termini Imerese	64.061	30	8	26,7
	38	Valledolmo	31.231	10	2	20
	39	np	96.497	30	4	13,3
	40	Corleone	26.347	11	3	27,3
	41	np	74.962	23	6	26,1
	42	Palermo	750.074	272	64	23,5
Subtotale			**1.251.942**	**469**	**109**	**54**
Trapani	50	Trapani	139.948	37	7	18,92
	51	np	7.783	3	–	0
	52	Marsala	90.193	21	11	52,4
	53	Mazara del Vallo	69.111	28	8	28,6
	54	Campobello di Mazara	61.137	40	14	35
	55	Alcamo	68.227	21	7	33,3
Subtotale			**436.399**	**150**	**47**	**31,3**
Altri territori				**2**	**2**	**100**
Totale			**2.408.898**	**900**	**220**	**24,7**

Distribuzione della popolazione (esterno) e delle OdV (interno) al 30.10.2009



Per il calcolo della popolazione sono stati utilizzati i dati Istat[9] per comune, aggregandoli per distretti socio-sanitari.[10]

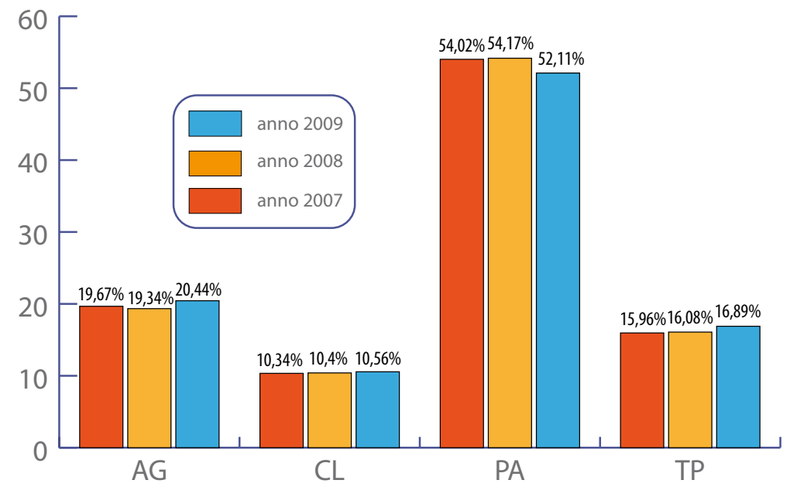
Andamento statistico demografico della popolazione nelle quattro province



9 Fonte: ISTAT, www.demo.istat.it

10 Il criterio adottato per la suddivisione territoriale è lo stesso identificato dalla L. 328/2000 al fine di favorire l'incontro delle OdV con lo stesso territorio dei Piani di Zona.

Andamento statistico delle OdV nelle quattro province

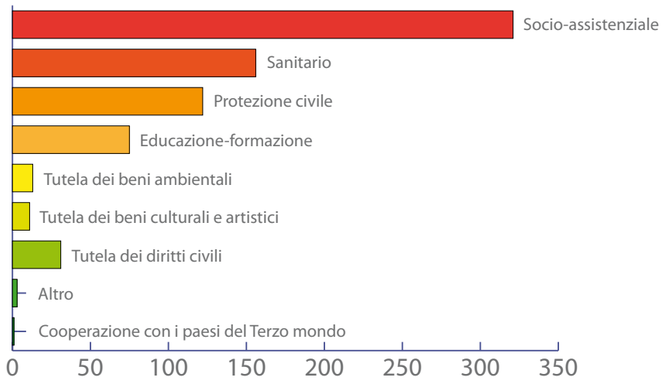


Come si può notare anche graficamente vi è un'approssimativa coincidenza fra le rappresentazioni percentuali della popolazione e le rappresentazioni percentuali delle OdV nei territori; tali dati registrano modifiche poco significative da un anno all'altro.

Per quel che riguarda i settori prevalenti di intervento (vd. grafico sotto), le OdV nel comprensorio del CeSVoP, come per gli anni passati, con irrilevanti variazioni percentuali, si concentrano per la maggior parte nell'ambito socio-assistenziale, seguito rispettivamente da quelli: sanitario, protezione civile ed educazione-formazione. In modo meno rilevante le associazioni si occupano pure di: tutela dei beni ambientali, dei beni culturali e artistici; diritti civili e cooperazione con i Paesi del Terzo mondo.

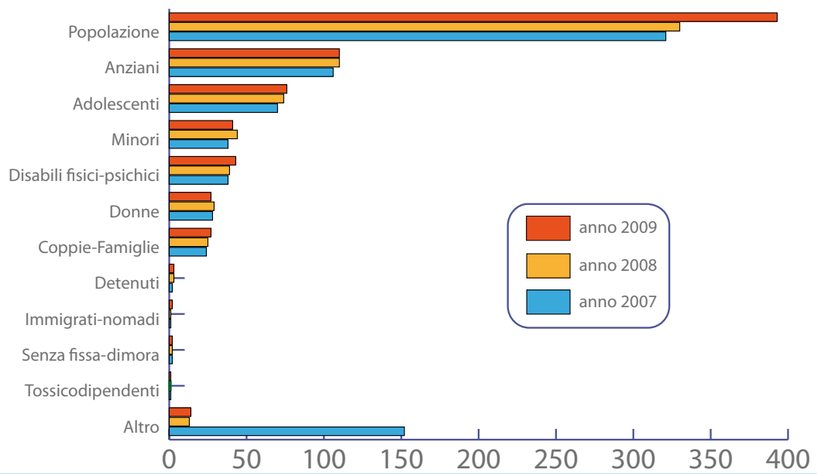
La prevalenza di OdV che si impegnano in ambito socio-assistenziale dice ancora molto sull'impegno che i volontari offrono erogando aiuti e servizi di prima assistenza (per esempio: distribuzione generi alimentari, vestiario, farmaci, ma anche assistenza scolastica, ecc.).

Settori prevalenti di intervento delle OdV al 31.12.2009



Invece, per quanto concerne le categorie principali di utenti (vd. grafico sotto), ha grande rilevanza l'ambito della popolazione (dalla protezione civile alla tutela dei diritti; dalla donazione di sangue e d'organi all'animazione sociale…) seguito dall'attenzione agli anziani e agli adolescenti. Sembra esserci poca «specializzazione» nel campo delle tossicodipendenze, dei detenuti, degli immigrati/nomadi e dei senza fissa dimora.

Principali categorie di utenti delle OdV al 31.12.2009



2.4 Il governo e la struttura

2.4.1 La compagine sociale

L'associazione denominata CeSVoP è costituita prevalentemente da associazioni di volontariato di rilevanza regionale, provinciale, comunale e di quartiere. La base sociale del Centro è in fase di continuo allargamento. Alla fine del 2006 il Centro contava 100 adesioni alla fine del 2009, invece, il numero è salito a 220 adesioni.

Soci-fondatori del CeSVoP sono: il MoVI (Movimento di Volontariato Italiano) Sicilia; i Gruppi di Volontariato Vincenziano di Sicilia; i Centri di Aiuto alla Vita di Palermo (con delega di quelli di Bagheria, Partinico, Trapani, Mazara del Vallo e Gela); l'ARCIRAGAZZI Regionale Sicilia; l'AUSER Regionale Sicilia; l'AVULSS (Associazione Volontari Unità Locali Socio Sanitarie) Regionale; l'ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) Sicilia; l'AVIS Regionale Sicilia (Associazione Volontari Italiani Sangue).

Possono chiedere di aderire nella qualità di soci ordinari del Centro le OdV a rilevanza anche territoriale (Comune, Provincia) iscritte nel Registro Generale Regionale delle Organizzazioni di Volontariato tenuto dall'Assessorato regionale alla Famiglia o che comunque presentino i requisiti previsti dalla normativa in materia (L. 266/91; L.R. 22/94 e L.R. 14/98).

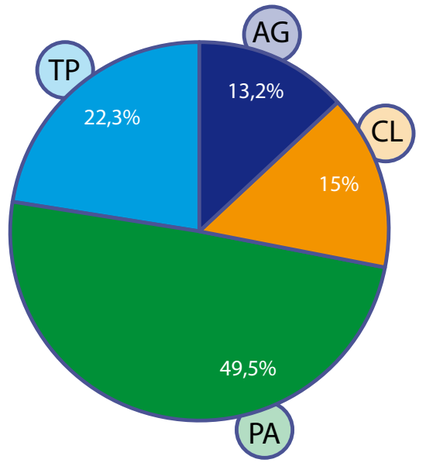
Il CeSVoP si riserva sempre di valutare la richiesta di adesione da parte di quelle organizzazioni o associazioni non iscritte nel Registro regionale, sulla scorta dei requisiti posseduti dalle stesse (finalità concrete, scopi solidaristici, attività svolte…) che devono essere conformi ai principi e alle regole fissate dalla legge 266/91 e successive modifiche.

Il CeSVoP, inoltre, ai fini della ammissione valuta lo spirito di solidarietà disinteressata dell'associazione richiedente, nonché le eventuali precedenti esperienze nel settore e la dichiarazione di essere in grado di partecipare al raggiungimento dello scopo sociale, una volta presa visione dello Statuto e delle norme regolamentari del CSV.

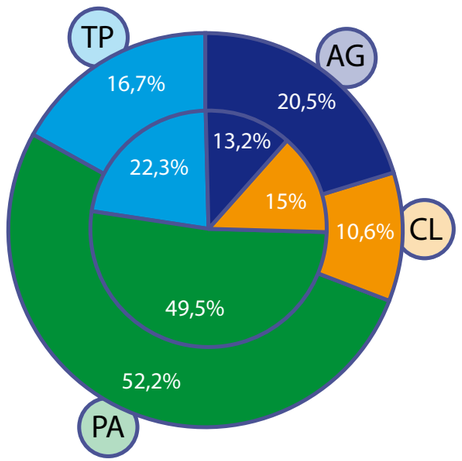
La qualità di socio si perde per: recesso, decadenza o esclusione motivata da parte del Comitato Direttivo.

Ai nuovi aderenti è preclusa la possibilità per i primi tre mesi dall'ammissione, di essere eletti alle cariche sociali quali membri del Comitato Direttivo. I soci sono tenuti a osservare lo Statuto, i regolamenti, le delibere degli Organi dirigenti del CeSVoP.

Distribuzione territoriale delle OdV socie del CeSVoP

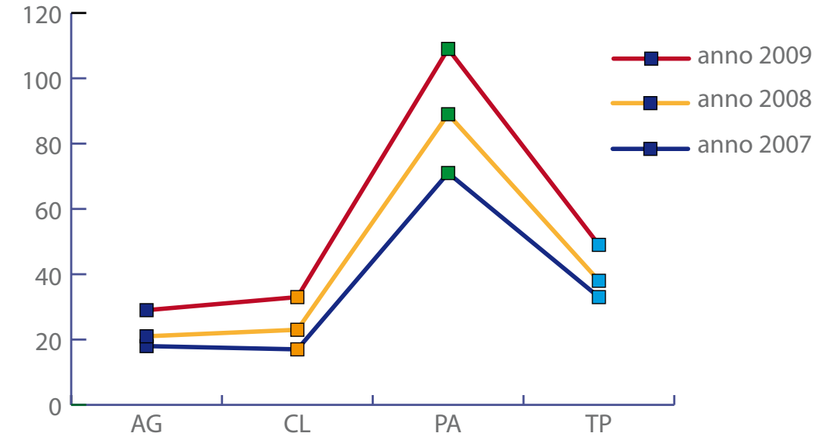


Rapporto n.° di associazioni (esterno) e n.° di OdV socie CeSVoP (interno) al 31.12.2009



Dalla comparazione fra la distribuzione delle OdV socie nel triennio 2007-2009 (vd. grafico sotto) si può notare che l'incremento della base sociale è stato costante in tutte le province mantenendo in proporzione un aumento diffuso in tutte le province, con un lieve vantaggio per la provincia di Palermo.

Distribuzione territoriale delle OdV socie del CeSVoP – Confronto anni 2009/08/07



2.4.2 Il sistema di governo

L'Assemblea e il Comitato direttivo rappresentano i principali organi di governo del CeSVoP. Essi svolgono una funzione di controllo e di programmazione politica strategica dell'intero CSV.

L'Assemblea dei soci rappresenta l'organo sovrano del CeSVoP ed è costituita da un rappresentante per ciascuna delle Associazioni socie fondatrici e ordinarie. Le associazioni, attraverso lo strumento dell'Assemblea, partecipano direttamente alla gestione del CSV nei seguenti modi:

- definendo il Piano di Programmazione;
- discutendo e approvando il bilancio preventivo e consuntivo;
- eleggendo i componenti del Comitato Direttivo;
- eleggendo i componenti del Collegio dei Garanti;

— eleggendo i componenti del Collegio dei Sindaci Revisori;
— discutendo e approvando le proposte di regolamento, predisposte dal Comitato Direttivo, per il funzionamento del CeSVoP e degli organi sociali delle Delegazioni.

Il Comitato Direttivo, organo decisionale costituito da 9 componenti, di cui 8 eletti all'interno dell'assemblea dei soci e 1 nominato dal CoGe Sicilia, garantisce la gestione politico-strategica delle azioni e dei servizi offerti dal CeSVoP. I suoi membri non sono retribuiti e durano in carica tre anni. Eletto il 29/01/2007, il Comitato era composto da 5 consiglieri di cui appartenenti a OdV della provincia di Palermo e 3 della provincia di Trapani. Con l'allargamento della base associativa, in futuro, potrà ampliarsi la rappresentatività territoriale del Comitato direttivo.

Organo	*Num. Componenti*	*di cui OdV*	*Num. Incontri*	*Ore di impegno annuale e complessivo dei componenti degli organi statutari*	*Incontri a cui ha partecipato il rappr. del CoGe*
Assemblea	220	220	4	661	–
Comitato direttivo	9	8	15	450	14
Presidente	1	1	200	1.250	–
Collegio dei Sindaci Revisori	3	2	4	183	4
Collegio dei Garanti	3	3	–	–	–

Gli altri organi statutari

Presidente

Legale rappresentante del CeSVoP, convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Comitato direttivo. Può adottare provvedimenti d'urgenza sottoponendoli, in seguito, alla ratifica del Comitato. In caso di assenza o impedimento temporaneo del Presidente, le funzioni vengono svolte dal Vice Presidente. La sua opera è gratuita e volontaria.

Collegio dei Garanti

Il Collegio dei Garanti è un organismo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Infatti, tocca ad esso interpretare le norme statutarie e regolamentari e dare pareri sulla loro corretta applicazione. Pertanto, dirime le controversie insorte tra soci; tra questi e gli organismi dirigenti; fra organi sociali. I componenti il Collegio svolgono il loro incarico gratuitamente e possono essere anche esterni al CeSVoP.

Collegio dei Sindaci Revisori

Il Collegio dei 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 CoGe Sicilia, secondo quanto disposto dall'art. 2, punto 6, lettera d, del DM 08/10/97.
I componenti il Collegio devono essere iscritti all'ordine professionale dei Ragionieri, Dottori commercialisti o 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 viene corrisposto un compenso secondo i minimi del tariffario dell'Ordine dei dottori commercialisti nella qualità di Sindaci e di Revisori.

Strumenti di governance allargata

Nella sostanza, la forma più continua ed efficace di coinvolgimento delle associazioni socie e non socie presenti nel territorio, avviene mediante il funzionamento quotidiano delle Delegazioni territoriali, all'interno delle quali è possibile:

› elaborare proposte strategiche che possano essere incluse nelle linee operative del CeSVoP;
› condividere e progettare in rete locale, con il monitoraggio e l'assistenza del Centro, le azioni necessarie per il territorio;
› effettuare un'azione di verifica dell'efficacia delle azioni condotte segnalando al CSV di Palermo gli spazi di miglioramento.

La dislocazione delle Delegazioni nelle quattro province di competenza del CeSVoP segue il criterio della divisione in Distretti socio-sanitari stabilita dalla legge 328/00 per la Regione Siciliana.
La loro costituzione si avvia, di norma, sulla base della richiesta da parte di un numero qualificato di OdV rappresentative del volontariato locale. Le associazioni che decidono di aderire alla Delegazione entrano a fare parte della sua Assemblea che designa il Responsabile di Delegazione (con funzione di coordinamento fra le OdV e di raccordo con la sede centrale). Tale figura di Responsabile, eletta dalla base assembleare della Delegazione, presta opera gratuita e volontaria. Il funzionamento della Delegazione è normato dal regolamento approvato dall'Assemblea del CeSVoP nell'ottobre 2004. Esso garantisce l'elezione democratica del

Responsabile della Delegazione – che a norma dell'art. 5 dello Statuto del CeSVoP partecipa all'Assemblea dei Soci del CeSVoP senza diritto di voto – e del Comitato di Presidenza della stessa Delegazione che devono favorire una gestione partecipata di tutte delle associazioni alla formulazione dei programmi di intervento e alla verifica della loro attuazione. Per quel che riguarda la frequenza degli incontri, ciascuna Delegazione si regola autonomamente. Vi sono quelle che si riuniscono ogni settimana e quelle che hanno incontri mensili e/o secondo necessità.
Dalle Delegazioni sono scaturite idee e sono state proposte iniziative accolte dal Comitato direttivo del CeSVoP. Per esempio: le attività di promozione che hanno avuto il loro culmine nelle Feste del Volontariato; convegni; sensibilizzazione dei giovani nelle scuole (azione iniziata sperimentalmente nella città Trapani da cui è poi nato il Progetto «Scuola e volontariato»)…

2.4.3 La struttura organizzativa

La struttura organizzativa del CeSVoP ha progressivamente sviluppato un sistema di funzionamento complesso in modo da tenere in conto una molteplicità di variabili e di fattori per garantire il massimo dell'efficacia ai propri servizi.
Superata la precedente articolazione per aree di intervento, dopo il primo passo verso la stabilizzazione dello staff in cui la struttura organizzativa ha trovato un buon equilibrio tra specializzazione di intervento e continuità tra i diversi settori di azione. Nel 2009 ci si è mossi verso un'articolazione più unitaria dei servizi, che sono stati raccolti in macro-aree (si veda tabella successiva), al fine di non attribuire ai servizi compiti meramente specialistici ma sviluppare una migliore sinergia comunicativa e di intervento. Pertanto lo staff era così strutturato:

Area Amministrazione
Si è occupata della gestione amministrativa, finanziaria contabile. Questa macro area, tramite il contatto diretto con il Direttore del Centro Servizi, ha realizzato la sua funzione di controllo e gestione amministrativa contabile e finanziaria dei servizi e dei progetti svolti contestualmente alle aree. Inoltre, ha avuto il compito di supervisione in merito alle consulenze esterne realizzate a favore delle OdV nei vari contesti territoriali, verificando periodicamente l'efficacia del servizio reso e ha erogato direttamente consulenze contabili-amministrative alle OdV.

Area Affari generali
Ha realizzato, attraverso la funzione di segreteria, l'azione di *front-office* e quella di raccolta/passaggio del flusso dei dati in ingresso ed uscita. Rispetto a tale area il CeSVoP ha: potenziato il sistema di comunicazione tra la sede centrale e le sedi periferiche di Delegazione, incrementando l'azione di *front-office* (anche attraverso l'organizzazione di giornate in cui lo staff si è spostato nei territori); smistato le richieste provenienti dalle OdV e/o dalle Delegazioni; rafforzato il sistema di comunicazione interna; fatto da tramite tra la direzione e gli operatori del Centro di Servizio e tra gli operatori e tutti gli *stakeholder*. Inoltre, ha fatto da ponte per la segnalazione delle consulenze destinante alle nuove OdV, operando una funzione di prima informazione rivolta anche alla cittadinanza.

Area di Sviluppo del volontariato e di rafforzamento del territorio (Empowerment)
Si è occupata, tramite diversi servizi tra i quali progettazione, promozione, promozione del volontariato giovanile, formazione, servizio di ricerca, documentazione, logistica, consulenze e le attività di sportello territoriale, di sviluppare e sostenere il volontariato secondo una logica di integrazione delle funzioni e delle azioni. Tale area ha svolto il compito di sostenere e sviluppare i percorsi che le OdV hanno intrapreso a vari livelli rispetto alle segnalazioni dei bisogni dei loro territori. Ancora, attraverso l'approccio integrato dei servizi ha avuto il compito di incrementare, in una visione non parcellizzata, la crescita delle OdV e del volontariato nelle comunità locali. A questo proposito sono stati attivati processi per realizzare iniziative e progetti rivolti a reti di OdV e/o singole associazioni, in cui ciascun servizio fosse complementare agli altri e teso ad un obiettivo comune: far crescere il volontariato e la sua forza di rappresentanza nel territorio.

Area Comunicazione
Si è occupata degli aspetti informativi e tecnologici, curando le produzioni editoriali e tutti i canali informativi sia interni che esterni (sito, newsletter, periodico, rassegna stampa nazionale e locale, comunicati stampa, ecc.). Inoltre, ha rafforzato le competenze comunicative delle OdV nei territori. Data la forte richiesta da parte delle associazioni di poter far sentire la voce delle proprie istanze alle istituzioni e alla cittadinanza sulle specifiche esigenze territoriali, ha sostenuto e accompagnato le associazioni attraverso la realizzazione di piani di diffusione delle iniziative e delle istanze che sono state segnalate dai territori e/o dalla sede centrale.

Gli operatori delle quattro macro aree hanno interagito funzionalmente per l'attivazione dei Piani Integrati di Sviluppo del Volontariato, sotto il coordinamento del Direttore, sulla base delle indicazioni provenienti dal Comitato Direttivo.

Organizzazione territoriale

Un inciso merita l'introduzione, dall'ultimo mese del 2009, di 5 figure incaricate con mansioni di coordinatrici dei Piani di Sviluppo Integrato per il Volontariato (Coordinatrici PISV), al fine di operare nel comprensorio del CeSVoP dando esecutività agli indirizzi del Piano di Programmazione raggiungendo capillarmente tutte le sedi di Delegazione del CeSVoP.
Le Delegazioni costituiscono il punto di snodo delle attività promosse dal CeSVoP, in quanto sono sia luoghi di partecipazione democratica delle associazioni al processo progettuale locale e complessivo del Centro, sia canali privilegiati grazie ai quali gli operatori della Sede direzionale conoscono i bisogni, espressi e non, dei singoli territori e propongono attività e servizi adeguati alla realtà. In tal modo, il CeSVoP ha operato nell'ottica di una territorializzazione e di un decentramento delle attività.

Consulenze specialistiche

Nella logica di ampliare e migliorare una base di servizi rivolti alle OdV e con l'obiettivo di fare maggiormente ricorso a risorse in economia piuttosto che a risorse esterne, è stata individuata una figura di consulente interno che ha offerto negli ultimi mesi dell'anno un ventaglio di consulenze specialistiche (statutarie, adempimenti e post-costitutivi, iscrizione ai registri regionali, assicurative, fiscali). Sono rimaste esterne le consulenze giurico-legali e di *fund raising*.

Per sostenere e qualificare il volontariato, erogando prestazioni sotto forma di servizi, il CeSVoP nel 2009 si è strutturato nelle seguenti aree d'intervento (vd. tabella che segue).

Area Affari Generali	Area Amministrazione	Area sostegno allo Sviluppo del Volontariato	Area Comunicazione
• Servizio di segreteria • Gestione flusso dati • Comunicazioni esterne e con le Delegazioni • Gestione delle consulenze legali e contabili e relative alla verifica statuti • Gestione iscrizione soci CeSVoP • Spedizione Mondo Solidale • Rapporto con l'Università (servizio tirocini)	• Gestione amministrativa, finanziaria e contabile e supervisione delle consulenze di carattere amministrativo • Adempimenti di carattere contabile e fiscale per la realizzazione delle progettualità • Programmazione e rendicontazione economica	• Attività di consulenza progettuale • Promozione del volontariato • Promozione del volontariato giovanile • Supporto logistico • Formazione • Monitoraggio attività • Gestione database OdV e Terzo settore • Servizio di orientamento e formazione al volontariato • Supporto alla gestione di un'OdV • Sostegno alla costruzione di Reti di Delegazione • Delegazioni e loro attività	• Editoria: Mondo Solidale, Quaderni del CeSVoP, Imagina, Videosonica, Studi e ricerche, pubblicazioni relative a specifiche attività, Bilancio sociale... • Tecnologie: sito web, assistenza e consulenza informatica alle OdV • Comunicazione e mass media: realizzazione del materiale informativo, comunicazione con organi di stampa...

2.4.4 Le risorse umane

Nel 2005 il CeSVoP poteva contare su 17 unità lavorative (3 dipendenti *full-time* a tempo indeterminato; 13 collaboratori a progetto; 1 consulente libero professionista) che sono diventate 36 nell'anno successivo. La tavola che segue sintetizza la composizione dello staff CeSVoP alla fine del 2006. La selezione del personale è avvenuta a seguito di individuazione

delle necessità di organico da parte del Comitato Direttivo. Lo staff direttivo si è occupato della raccolta delle candidature a cui sono seguiti: esame dei curricula e colloqui da parte di una commissione nominata ad hoc e coadiuvata da eventuali consulenti tecnici.
Per quel che riguarda la formazione e la qualificazione delle risorse umane vi sono stati quattro livelli di intervento:

- azioni formative nazionali proposte da CSVnet;
- corsi, nazionali, locali o a distanza scelti dal Comitato direttivo su proposta dello staff;
- seminari e momenti formativi interni;
- formazione specifica legata al controllo di gestione e alla responsabilità sociale.

Organigramma CeSVoP	Ruoli	Tipologia Contrattuale					
		Dipendente Full Time a Tempo Indeterminato	Dipendente Full Time a Tempo Determinato	Dipendente Part Time a Tempo Indeterminato	Dipendente Part Time e Tempo Determinato	Collab. a Progetto	Collab. con Part. IVA
Staff Dirigenziale	1 Direttore 1 Funzionario amministrativo	1 1					
Area amministrativa	1 Responsabile amministrativo 2 Assistenti amministrativi	1	1	1			
Segreteria Tecnica	2 Operatori di Segreteria	2					
Area Promozione	1 Operatore	1					
Area Promozione del Volontariato giovanile	6 Operatori			1		5	
Area Comunicazione	1 Operatore (Grafico edit. e Ufficio stampa ed editoria)						1
Area Formazione, Documentazione e Monitoraggio	1 Operatore			1			
Area Tecnologie	1 Operatore	1					
Area Progettazione	1 Operatore			1			
Operatori Territoriali	2 tutor Provinciali					2	
Consulenti Esterni	3 Revisori dei Conti 1 Legale 1 Privacy 1 L. 81/08 1 Certificazione Etica e ISO 9001:2000 1 Fiscale, Contabile e del Lavoro					3	 1 1 1 1 1
Volontari	8 Componenti del Comitato Direttivo 15 Referenti di Delegazione (manca Agrigento il cui coordinamento territoriale è stato curato dalla Sede direzionale)						

2.5 La Certificazione Etica

Dopo un percorso di due anni, il 23 giugno 2009 il CeSVoP ha ottenuto la certificazione Etica SA8000 con numero di certificato 486, superando con esito favorevole la prima ispezione di controllo in data 21 ottobre 2009.
La scelta verso questo tipo di percorso è stata dettata dalla volontà di dare evidenza ai propri *stakeholder* dell'attenzione verso la responsabilità sociale, scegliendo altresì di estendere il proprio impegno anche verso le tematiche della sostenibilità sociale, quale naturale conseguenza di un percorso da tempo intrapreso finalizzato a promuovere una nuova cultura aziendale, capace di favorire il giusto equilibrio tra crescita economica e responsabilità sociale.

La certificazione etica dà garanzia di rispetto dei seguenti principi:

- nessun ricorso, anche per il tramite dei fornitori, al lavoro infantile o di giovani lavoratori ancora in obbligo scolastico;
- nessun ricorso a personale che sia impiegato contro la propria volontà, tendendo alla ricerca della motivazione e al coinvolgimento del personale nella progettazione e nelle attività del centro;
- salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, in conformità al D. Lgs 81/08, compresa la tutela di quelle condizioni fisiche e mentali da fattori di rischio quali: stress, violenza sul luogo di lavoro, *mobbing*.
- la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;
- il rifiuto al ricorso di pratiche disciplinari, ricorrendo, in maniera preventiva, alle norme disciplinari attenendosi a quanto prescritto nel CCNL;
- il rispetto dell'orario di lavoro e la gestione dello stesso anche attraverso la Banca ore, come previsto dalla tipologia contrattuale;
- la regolarità della retribuzione riconosciuta e proporzionata in base al carico di lavoro e alla qualità dello stesso.

2.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

2.6.1 Rapporti e sinergie con Enti pubblici e altri soggetti

Il CeSVoP, nel corso dei precedenti bienni, ha sviluppato una serie di rapporti con Enti e Istituzioni pubbliche e private del proprio territorio di competenza al fine di accrescere l'efficacia delle azioni e promuovere in senso lato la cultura del volontariato e della solidarietà.
I rapporti sviluppati con i diversi Enti si sono sostanziati in singole collaborazioni legate ad eventi specifici o in forme di collaborazione più strutturate, di lungo periodo.
La dimensione interprovinciale dei CSV non deve corrispondere ad una visione chiusa alla sola regione; è necessario pertanto garantire un confronto e uno scambio di esperienze a livello nazionale ed europeo che diano al CeSVoP una visione di ampio respiro.
A questo scopo il CeSVoP ha operato in collegamento con:

— le rappresentanze dell'associazionismo nazionali ed europee;
— centri studio di carattere nazionale attivi sui temi del volontariato e del *no profit*;
— le istituzioni pubbliche nazionali e internazionali.

Fin dal progetto originale venivano certificati i collegamenti con: CESIAV (Centro Studi e Iniziative per l'Associazionismo e il Volontariato) di Roma; PEXS.S.; Ente Italiano di Servizio Sociale – Onlus di Roma (che ha messo a disposizione una parte della propria sede di Palermo e ha offerto supporto specializzato nei settori formativo e di ricerca; il Collegamento Nazionale dei CSV (CSVnet); la Fondazione Italiana per il Volontariato; il CSV per il Volontariato «Polis» di Potenza.
In seguito, nel 2007, il CeSVoP ha sviluppato rapporti di collaborazione con:

› Ministeri e altre Istituzioni (Ministero della Solidarietà sociale, Ministero dell'Università e della Ricerca, Ministero della Pubblica istruzione, Presidenza del Consiglio dei Ministri, per il C.N.E.S.C., ecc.) per lo sviluppo di progettualità o di ambiti di intervento di comune interesse con il mondo del volontariato.
› Università di Palermo, Facoltà di Scienze della Formazione, Dipartimento di Scienze sociali, per la realizzazione di azioni di ricerca. In questo caso il rapporto è di tipo contrattuale, in relazione a singole azioni di ricerca. In generale, il CeSVoP è riconosciuto dall'Università come Ente idoneo per lo svolgimento del tirocinio formativo *pre, post lau-ream* e professionalizzante (convenzione con il *Laison Office* che gestisce i rapporti per i tirocini formativi di tutti i corsi di laurea dell'Università degli Studi di Palermo).
› Enti locali, Assessorato regionale alla Famiglia della Regione Siciliana, Aziende sanitarie locali, Dipartimento della Protezione civile… per: lo sviluppo di progettualità o di ambiti di intervento di comune interesse con il mondo del volontariato (Tavoli di concertazione L. 328/00; articolazione dei Piani di Zona…); l'attivazione delle procedure d'iscrizione all'Albo regionale delle OdV; l'organizzazione di attività di promozione della cultura della solidarietà e della partecipazione civile.
› Comuni delle quattro province di competenza, per le azioni di promozione della cultura del volontariato o per la gestione di eventi specifici.
› Ufficio scolastico regionale, Uffici scolastici provinciali, Consulta degli studenti, istituti scolastici elementari, medi e superiori delle province di Trapani, Agrigento, Caltanissetta e Palermo, per lo sviluppo del progetto «Scuola e volontariato» e per l'avvio di esperienze di promozione della cultura del volontariato nel mondo giovanile. In questo caso il rapporto di collaborazione è regolato da apposito protocollo d'intesa, siglato dai tre CSV siciliani con l'Ufficio scolastico regionale.
› Mass-media, TV e stampa locale e nazionale, per la realizzazione di campagne pubblicitarie e in generale per la comunicazione esterna.

- Altri soggetti del Terzo settore e Forum del Terzo settore, per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su tematiche di comune interesse, per la partecipazione ai Tavoli di concertazione per lo sviluppo delle politiche di *welfare* locale.
- Associazione nazionale Misericordie d'Italia protocollo d'intesa e convenzione per la gestione di un progetto di servizio civile.
- Protocollo d'intesa con Dipartimento Regionale della Protezione Civile Regione Sicilia approvato con delibera 106 verb. 81/2007 con corsi base di formazione per volontari svolti da gennaio a giugno 2009 e conclusi con esami finali.

2.6.2 Sinergie con gli altri CSV

La collaborazione con gli altri CSV ha riguardato, nei bienni precedenti, in modo particolare il rapporto tra il CeSVoP, il CESV Messina e il CSV Etneo. Già nel precedente biennio, infatti, la collaborazione tra i tre Centri presenti nella nostra regione si è intensificata e consolidata, anche attraverso la gestione di azioni comuni. I tre Centri hanno già condiviso in passato l'esigenza di un coordinamento a carattere regionale che, attraverso la figura di un consulente, garantisse il collegamento tra i tre Centri, favorisse processi condivisi e facilitasse i rapporti con il CoGe Sicilia, in particolare per ciò che riguarda la uniformità degli strumenti di progettazione, monitoraggio e valutazione dei servizi resi, nonché delle procedure di erogazione utilizzate. Si avverte sempre più l'esigenza di garantire un continuo scambio e confronto di esperienze, tra le diverse realtà della regione, evitando un'impostazione chiusa e isolata del lavoro, a favore di una maggiore fruibilità dei servizi da parte delle OdV dell'intera regione, anche in considerazione delle evoluzioni del sistema nazionale dei CSV e delle indicazioni di CSVnet e della Consulta nazionale dei CoGe.
Il CeSVoP, nell'ottica di lavoro integrato, ha avviato rapporti di collaborazione con altri CSV nazionali. Ciò nella convinzione che gli scambi e i confronti reciproci, tra Centri che operano in realtà territoriali diverse, possano costituire importanti occasioni di crescita e di sviluppo dei servizi offerti.
Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo, inoltre, è socio del Coordinamento Nazionale dei CSV ed esprime al suo interno uno dei componenti dell'Esecutivo nella persona del proprio Presidente che è il delegato per l'attuazione del Progetto Sud e delle azioni riguardanti la promozione del volontariato giovanile a livello nazionale.
Nel corso del 2008 è stata rinnovata e conclusa l'ATS precedentemente costituita (12 settembre 2007) quale forma più idonea per il Coordinamento regionale fra i CSV siciliani.

3. LA DIMENSIONE ECONOMICA

3.1 Introduzione

Con la redazione del bilancio sociale per l'anno 2009, il CeSVoP ha continuato ad operare per il conseguimento dell'obiettivo di rendicontazione delle attività e della propria capacità di produrre valore sociale, percorso già avviato da tempo: è noto infatti che la rappresentazione dei dati economici e finanziari contenuti nel bilancio consuntivo 2009 del CeSVoP non è sufficiente a realizzare tali finalità. Invece, con il bilancio sociale si è in grado di fornire un quadro di ciò che l'Ente ha realizzato, esponendo non solo le risorse finanziarie impiegate, ma anche le attività messe in campo per il conseguimento degli scopi istituzionali, evidenziando il proprio operato in ragione della propria identità e *mission* e con il fine di rendere conto della gestione in maniera oggettiva e trasparente a tutti gli *stakeholders* (volontari, utenti, cittadinanza, istituzioni, collaboratori, ecc..).

3.2 Il sistema di rappresentazione contabile

Occorre fare una premessa sul nuovo sistema di rappresentazione contabile; infatti, si è adottato uno schema differente rispetto a quello dell'esercizio precedente, sia dal punto di vista dei criteri di classificazione, sia dal punto di vista della forma utilizzata: ciò, anche a seguito di un percorso intrapreso dalla fine del 2009 dal gruppo di lavoro «Rendicontazione e Valutazione» composto dai CSV siciliani e del CoGe per l'aggiornamento del Disciplinare, al fine di conseguire l'obiettivo dell'unificazione del sistema di rappresentazione contabile dei Centri di Servizio per il Volontariato, aderendo alle indicazioni di allineamento degli schemi di bilancio, fornite da CSV.net, Coordinamento nazionale dei CSV.
Con il medesimo intento, si è fatto riferimento al Codice Civile ed ai principi contabili nazionali ed internazionali, già redatti per altri settori, nonché alle Linee guida per la rappresentazione contabile degli Enti gestori dei CSV, fornite da CSV.net ed in parte a quelle emanate dall'Agenzia delle ONLUS, non essendo definibile il Centro Servizi del Volontariato di Palermo quale Onlus.
Infine, con particolare riferimento alla provenienza ed all'entità dei finanziamenti, avendo attenzione alla loro utilizzazione per finalità esclusivamente istituzionali, è prassi consolidata imputare i fondi adottando i criteri standard di competenza economica, applicando il «metodo della partita doppia», mettendo in evidenza nell'imputazione dei costi la provenienza dell'anno di finanziamento ricevuto e la correlazione con le voci del progetto presentato ed approvato.

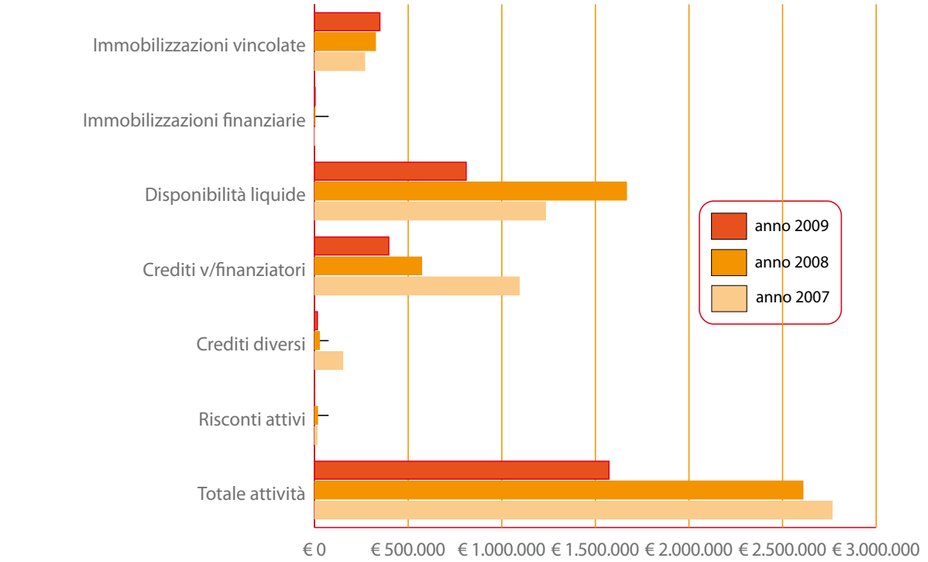
Si precisa che tale distinzione per anno di finanziamento non sarà più fatta dal 2010 in poi, essendo richiesta dal CoGe una rappresentazione sintetica e complessiva dell'andamento della spesa e dei fondi erogati.
Il CSV redige annualmente due situazioni contabili: una situazione semestrale che presenta al Comitato di Gestione ed una situazione consuntiva al 31/12 che porta ad approvazione dell'Assemblea dei soci e presenta al Comitato di Gestione.

3.3 La situazione patrimoniale

Per esigenze rappresentative, esaminiamo a confronto la situazione patrimoniale del 2009 e quella dei due anni precedenti, evidenziando le variazioni intervenute delle voci più significative. Facendo riferimento alla sezione «Attività», si può osservare che queste consistono prevalentemente nelle «Disponibilità liquide» pari ad € 809.688,89 e che risultano ridotte rispetto agli anni precedenti; tale voce accoglie i finanziamenti deliberati dal CoGe Sicilia e quindi erogati dalle Fondazioni Bancarie, destinati alle attività da realizzare, somme prevalentemente tenute presso primari Istituti di credito.
Si ritiene utile evidenziare che la posta complessiva delle «Immobilizzazioni» pari ad € 351.516,66 consiste nell'acquisto di beni materiali ed immateriali interamente ammortizzati nell'anno di acquisto, dato il loro vincolo di destinazione in quanto acquisiti con fondi del CoGe: infatti, è stata iscritta nelle passività una posta correttiva di pari importo denominata «Fondi immobilizzazioni vincolate». Di seguito, viene rappresentata graficamente l'andamento della situazione patrimoniale nel triennio 2007-2008-2009, sia dal punto di vista dell'Attivo che del Passivo.

Situazione patrimoniale Attività – Confronto anni 2009/2008/2007

Attività						
	2009		2008		2007	
Voci	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Immobilizzazioni Vincolate	€ 348.800,00	22,18	€ 325.796,45	12,49	€ 268.535,35	9,72
Immobilizzazioni Finanziarie	€ 2.716,66	0,17	€ 2.716,66	0,10	€ 2.716,66	0,10
Disponibilità Liquide	€ 809.688,69	51,49	€ 1.666.739,25	63,87	€ 1.233.985,03	44,64
Crediti v/Finanziatori	€ 396.364,50	25,20	€ 572.475,41	21,94	€ 1.093.771,12	39,57
Crediti Diversi	€ 15.018,07	0,96	€ 25.162,87	0,97	€ 151.109,00	5,47
Risconti Attivi	€ 0,00	0,00	€ 16.493,11	0,63	€ 13.894,83	0,50
Totale Attività	**€ 1.572.587,92**		**€ 2.609.383,75**		**€ 2.764.011,99**	

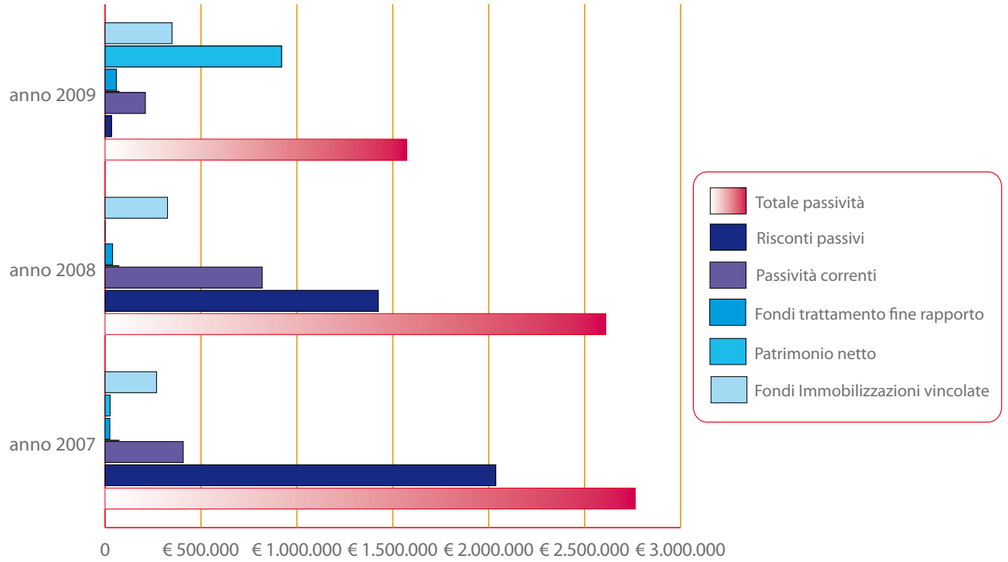


Passando alla sezione «Passività», assume rilievo la voce del «Patrimonio netto», che si "costituisce", anche a seguito di un percorso intrapreso dalla fine del 2009 dal gruppo di lavoro «Rendicontazione e Valutazione» composto dai CSV siciliani e del CoGe per l'aggiornamento del Disciplinare, al fine di conseguire l'obiettivo dell'unificazione del sistema di rappresentazione contabile dei Centri di Servizio per il Volontariato, aderendo alle indicazioni di allineamento degli schemi di bilancio, fornite da CSV.net, Coordinamento nazionale dei CSV.

Si ritiene opportuno evidenziare che la voce «Risconti passivi», ovvero quelle somme vincolate, la cui spesa verrà sostenuta nell'anno successivo a quello in esame e distinte per anno di formazione e per aree progettuali, non viene più indicata essendo inseriti nel «Patrimonio netto» (ad eccezione dei meri risconti contabili).

Situazione patrimoniale Passività – Confronto anni 2009/2008/2007

Passività						
	2009		2008		2007	
Voci	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Fondi Immobilizzazioni Vincolate	€ 348.800,00	22,18	€ 325.796,45	12,49	€ 268.535,35	9,72
Patrimonio Netto	€ 920.514,23	58,53	€ 0,00	0	€ 26.328,33	0,95
Fondi Trattamento Fine Rapporto	€ 59.150,92	3,76	€ 39.393,19	1,51	€ 25.181,25	0,91
Passività Correnti	€ 210.461,85	13,38	€ 819.516,03	31,41	€ 407.782,53	14,75
Risconti Passivi	€ 33.600,92	2,15	€ 1.424.678,08	54,59	€ 2.036.184,53	73,67
Totale Passività	**1.572.587,92**		**€ 2.609.383,75**		**€ 2.764.011,99**	

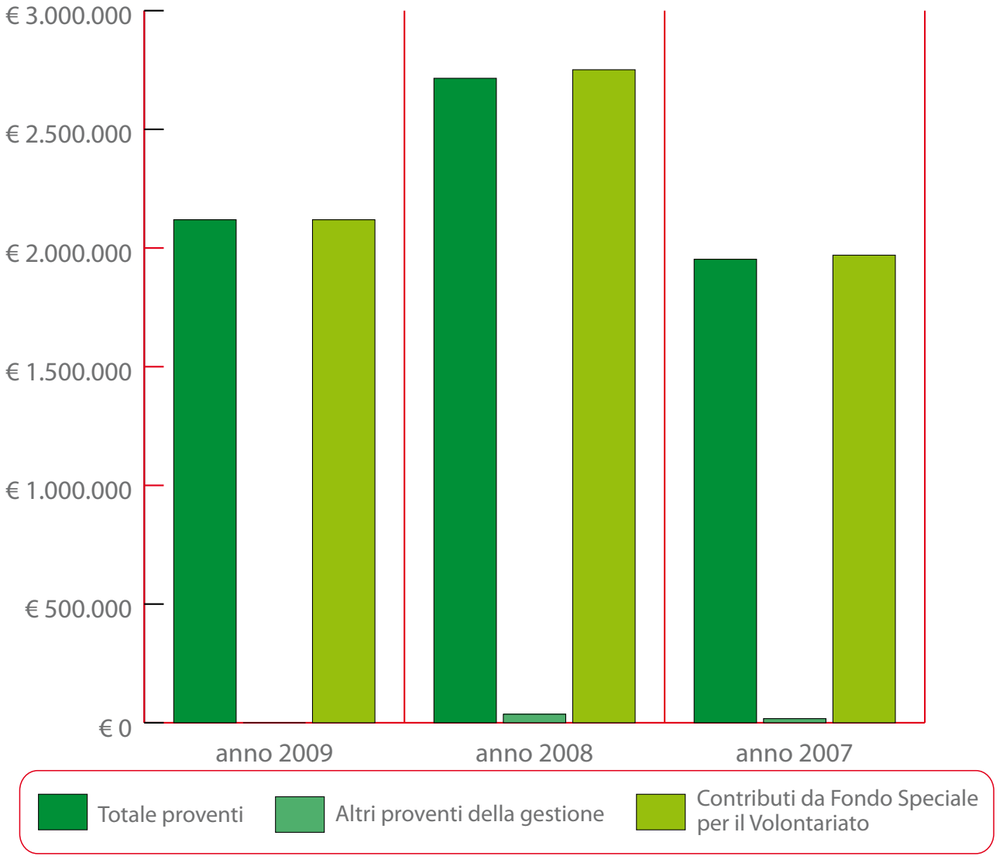


3.4 La situazione economica

Mettendo a confronto il totale erogato dalle fondazioni Bancarie nel 2009, si evidenzia un decremento rispetto al 2008 pari ad € 660.876,00, dovuto ad una crisi di impatto mondiale, che ha investito anche il sistema bancario e conseguentemente il nostro settore.
Di seguito, sono riportati i dati del Conto Economico, distinti tra «Ricavi» e «Costi», confrontati per macro voce al fine di meglio evidenziare le variazioni nel triennio 2009-2007.

Situazione Economica Proventi – Confronto anni 2009/2008/2007

Proventi						
	2009		2008		2007	
Voci	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Contributi da Fondo Speciale per il Volontariato	€ 2.119.068,05	100%	€ 2.715.105,91	98,69	€ 1.952.538,47	99,12
Altri proventi della gestione	–	–	€ 35.960,38	1,31	€ 17.301,79	0,88
Totale proventi	€ 2.119.068,05		***€ 2.751.066,29***		***€ 1.969.840,26***	

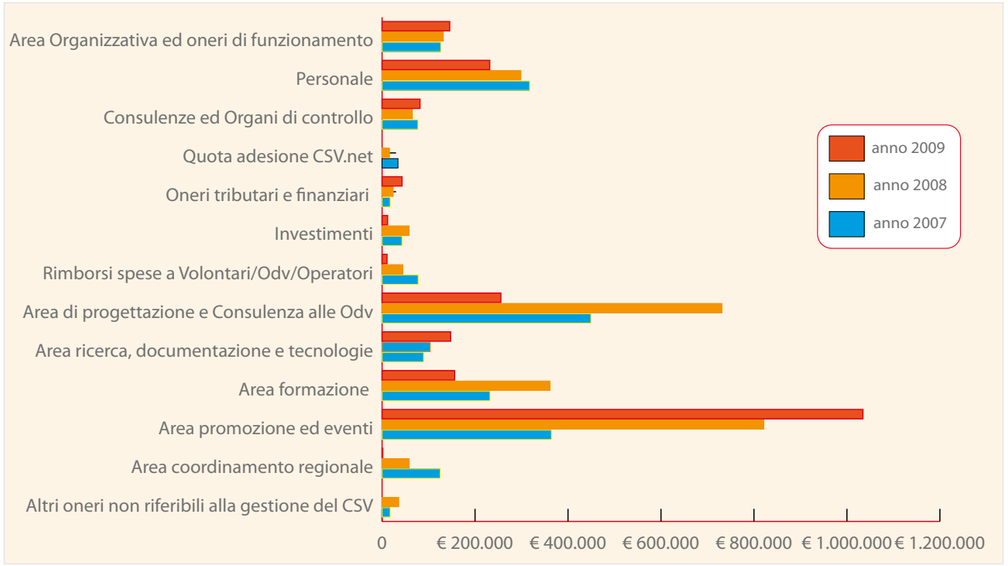


Il grafico rappresentato rileva il decremento rispetto all'anno precedente della voce «Contributi da Fondo Speciale per il Volontariato», anche conseguentemente alla contrazione delle risorse finanziarie nel settore; è interessante rilevare che si mantiene estremamente bassa la percentuale di incidenza degli «Altri proventi della gestione», non disponendo ad oggi di ulteriori contributi o fonti di finanziamento. Tuttavia, il CeSVoP, con assemblea straordinaria del 29/01/2010, ha apportato una modifica statutaria, prevedendo la possibilità di accedere ad altre fonti di finanziamento, anche al fine di migliorare l'indice di dipendenza dal Fondo Speciale del Volontariato.

Di seguito, viene rappresentata la situazione dei costi, adottando una tabella di riclassificazione degli oneri omogenea e comparabile a quella dei due anni precedenti, nonostante già dall'esercizio 2009, a seguito di un percorso congiunto intrapreso dal CoGe e dai CSV siciliani, sia stato adottato un sistema di rappresentazione contabile uniforme, in applicazione delle linee guida CSVnet.

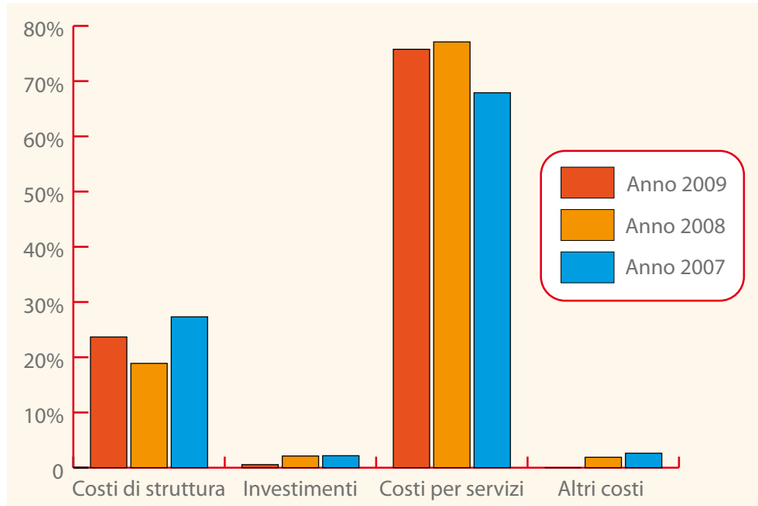
Situazione Economica Oneri – Confronto anni 2009/2008/2007

Oneri						
	2009		2008		2007	
Voci	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Area organizzativa, costi struttura e funzionamento	€ 145.496,38	6,87	€ 131.726,19	4,79	€ 126.241,41	6,41
Oneri personale	€ 231.612,01	10,93	€ 298.694,54	10,86	€ 317.370,68	16,11
Oneri Consulenze e Organi di controllo	€ 81.588,31	3,85	€ 65.208,19	2,37	€ 77.071,53	3,91
Quota adesione CSVnet	–	–	€ 16.051,80	0,58	€ 34.243,00	1,74
Oneri tributari e finanziari	€ 42.943,88	2,03	€ 24.028,32	0,87	€ 17.412,21	0,89
Investimenti	€ 11.840,48	0,56	€ 58.290,80	2,12	€ 42.814,20	2,17
Rimborsi spese a Volontari/OdV/ Operatori	€ 10.612,81	0,50	€ 44.848,15	1,63	€ 77.625,78	3,94
Area di progettazione e consulenza alle OdV	€ 255.525,21	12,06	€ 731.241,29	26,58	€ 449.160,93	22,80
Area ricerca, documentazione e tecnologie	€ 147.362,68	6,95	€ 103.727,29	3,77	€ 89.211,94	4,53
Area formazione	€ 156.123,82	7,37	€ 361.435,13	13,14	€ 232.138,34	11,79
Area promozione ed eventi	€ 1.034.474,47	48,82	€ 821.394,17	29,86	€ 364.274,58	18,49
Area coordinamento regionale	1.488,00	0,07	€ 58.460,13	2,12	€ 124.973,87	6,34
Altri oneri non riferibili alla gestione del CSV	–	–	€ 35.960,38	1,31	€ 17.301,79	0,88
Totale Oneri	***€ 2.119.068,05***		***€ 2.751.066,29***		***€ 1.969.840,26***	



Dalla tabella e dal relativo grafico, è facilmente rilevabile che sia la spesa dell'«Area Organizzativa ed oneri di funzionamento» che quella delle «Consulenze ed Organi di controllo» si sono mantenute nel triennio pressoché invariate, rappresentando il tal modo un fattore di stabilizzazione della struttura e dei relativi costi del Centro di Servizio (anzi si evidenzia una riduzione del costo del personale dedicato alla struttura a vantaggio di una proiezione della spesa alle utenze del volontariato). Continuando nell'esame dei costi, ad indicare una graduale crescita di intervento e sostegno da parte del CSV verso le associazioni, secondo gli orientamenti della mission data dall'assemblea, si nota un rilevante incremento delle voci di spesa del 2009 riguardanti le principali aree di servizio, ovvero l'«Area Comunicazione, Promozione ed Eventi», l'«Area Progettazione e Consulenza delle OdV» e l'«Area Formazione». Tutto ciò ad indicare un sensibile sviluppo delle attività del CSV nelle varie aree.
Volendo riclassificare gli oneri in tre macro aree, al fine di evidenziare come si sono sviluppati i costi e gli investimenti nel triennio, potremmo utilizzare la seguente distinzione, rappresentando in tabella l'incidenza percentuale delle aree in esame:

	2009	2008	2007
Costi di struttura	23,67%	18,89%	27,32%
Investimenti	0,56%	2,12%	2,17%
Costi per servizi	75,77%	77,10%	67,89%
Altri costi	–	1,89%	2,62%



Si nota con facilità che l'impatto più consistente della spesa viene sostenuta per i servizi alle OdV: ciò costituisce l'indicatore principale a rilevare il conseguimento degli scopi sociali da parte dell'Ente, trattandosi di oneri che vengono sostenuti per la realizzazione dei progetti e delle attività delle organizzazioni di volontariato.
Inoltre, la tabella raffigura un rilevante decremento degli oneri di struttura nell'arco del triennio come conseguenza di un'ottimale utilizzazione delle risorse. La rilevante riduzione della voce «Investimenti» tra il 2007 e gli anni successivi indica che il Centro di Servizio, dopo aver approntato la sua struttura centrale e periferica, ha ricondotto al minimo le spese con durata pluriennale per evitare di sottrarle alle risorse destinate al volontariato.

4. LA DIMENSIONE SOCIALE

4.1 Le aree di bisogno

Già dal 2006 per il CeSVoP è stato un anno di stabilizzazione sia in termini di servizi che di procedure. La standardizzazione è stata meglio definita e formalizzata con il Sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2000 alla fine del 2007 che ha visto rinnovi il 02/12/2008 e il 26/11/2009.
Il primo degli strumenti di rilevazione del bisogno è stato e si rileva ancora come più affidabile **l'incontro diretto con le associazioni** nei loro luoghi di aggregazione, quali ad esempio le Delegazioni territoriali. La capillare presenza delle Delegazioni sul territorio di competenza del CeSVoP ha infatti consentito agli operatori del CeSVoP di incontrare le OdV e di rilevare in modo diretto le principali aree di interesse e di bisogno espresse dalle stesse associazioni di volontariato, con particolare riferimento al contesto locale nel quale operano. Tale forma di rilevazione gode anche del vantaggio del confronto tra le associazioni che, proprio in sede assembleare, possono mettere in comune idee e al contempo superare inutili sovrapposizioni di attività e/o servizi.
Un'altra modalità molto efficace per conoscere le esigenze delle OdV è rappresentata dal **servizio consulenze del CeSVoP**, attraverso il quale non solo è possibile conoscere i bisogni espliciti e, a volte, anche impliciti delle associazioni, ma è pure possibile orientare tali bisogni verso forme idonee di risposta.
Un'altra modalità utilizzata è quella del **monitoraggio** che il CeSVoP effettua sulle proprie attività, attraverso questionari o interviste dirette alle OdV del proprio territorio di competenza.
Infine, alcune attività – per loro stessa natura – divengono per il CSV veri e propri strumenti di rilevazione dei bisogni delle OdV. Tra queste rivestono un ruolo centrale le **attività formative**, nelle quali è possibile raccogliere le necessità delle associazioni e orientare le attività per meglio rispondere alle loro esigenze. In generale, il livello di soddisfacimento da parte delle OdV risulta essere buono. Ciò ha consentito alle OdV di approfondire e specializzare le richieste, nella direzione di un supporto qualificato alle loro attività di progettazione, anche ai fini di poter usufruire delle opportunità che si presentano ai vari livelli istituzionali.
Tra i bisogni più frequenti:

- ricevere adeguate informazioni e supporto alle attività di progettazione;
- promuovere attività con il supporto degli Enti pubblici;
- trovare finanziamenti per le proprie attività;
- seguire adeguatamente tutti gli adempimenti di carattere amministrativo e burocratico;
- avere a disposizione locali e strumenti per le attività;

- avere a disposizione un maggior numero di volontari;
- fornire una adeguata formazione di base ai propri volontari;
- promuovere attività e iniziative dell'associazione (realizzazione materiale promozionale, disponibilità di *gadget*, disponibilità sito internet, ufficio stampa, supporto organizzativo-logistico…);
- ricevere un supporto tecnico nelle forme di collaborazione con Enti pubblici o privati (Ministeri, EE.LL., Scuole, ASL, imprese, banche, Fondazioni…);
- conoscere le risorse e i bisogni del proprio territorio;
- partecipare alla programmazione delle politiche sociali locali.

4.2 I principali processi di gestione

4.2.1 Strumenti per la «Qualità»

La complessità delle azioni che il Centro Servizi di Palermo porta avanti e la vastità del territorio di riferimento, con il gran numero di OdV ad esso correlate, hanno imposto al CeSVoP una riflessione sulle modalità più idonee per verificare i livelli di efficacia/efficienza dei propri servizi, in relazione alle esigenze espresse dalle OdV e agli obiettivi definiti in sede in programmazione.
Dopo l'avvio del processi di standardizzazione avviato nel 2005, si è arrivati a dicembre del 2007 alla certificazione di qualità secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2000 e un suo primo rinnovo il 02/12/2008, che ha visto la definizione di specifici processi di lavoro in relazione alle singole aree di intervento. Il 26 novembre 2009, è stata superata favorevolmente anche la seconda ispezione, adeguandosi al cambiamento delle norme del sistema UNI EN ISO che nel frattempo ha riportato le sue modifiche nella nuova norma UNI EN ISO 9001:2008.
Ogni anno, il CeSVoP riceverà un'ispezione da ingegneri predisposti dall'ente certificatore per confermare o meno la permanenza dei requisiti per la certificazione.
Per quanto riguarda il controllo di gestione alla fine del 2008 il CeSVoP ha dato incarico ad una società di elaborare un software per elaborare un sistema di controllo di gestione. Tale percorso che ha visto un'interlocuzione continua con la direzione e gli operatori con l'elaborazione di un prototipo di software che ha consentito un primo sperimentale caricamento delle pratiche con l'elaborazione, da parte degli operatori di diverse proposte di modifica alle funzioni del software, resosi necessario soprattutto dopo la modifica dell'assetto organizzativo della struttura. Dopo diversi esami in sede condivisa fra gli operatori, si sono rese necessarie ulteriori proposte di miglioramento ed implementazioni di nuove funzionalità che sono state riproposte alla società fornitrice del software e che sono ancora in fase di sviluppo .
L'applicazione delle norme per la certificazione della qualità contribuisce a porre le basi per una costante analisi dei sistemi e dell'organizzazione al fine di garantire il mantenimento dei livelli qualitativi considerati idonei per un buon livello di efficienza del Centro Servizi. Il controllo di gestione permette di monitorare contemporaneamente sia la spesa che l'efficacia delle scelte finanziarie.
Carta dei Servizi: dopo la redazione e la pubblicazione della Carta dei Servizi (disponibile presso la Sede centrale, le Delegazioni territoriali e sul sito www.cesvop.org), quale strumento idoneo a regolamentare e rendere trasparente l'accesso a tutte le OdV del proprio territorio di competenza, nonché favorire una conoscenza immediata e semplice delle proprie finalità e attività a tutti coloro che fossero interessati al funzionamento di un CSV. Il CeSVoP ha cominciato a diffonderla e a socializzarla fra l'utenza e prevede di aggiornarla, qualora fosse necessario, biennalmente e comunque a seguito di cambiamenti significativi nella gestione del CSV.
Bilancio Sociale: nel 2006 il CeSVoP, insieme agli altri CSV Siciliani, nell'ambito di un'azione di coordinamento regionale e con il supporto tecnico di CSV.net, ha avviato il percorso per la redazione del presente Bilancio Sociale e nel 2007 ha redatto il bilancio sociale 2006, nel 2008 ha redatto e pubblicato il bilancio 2007, al termine del 2009 è stato pubblicato il bilancio sociale 2008, oggi giungiamo, con la redazione del Bilancio 2009, alla quarta edizione.

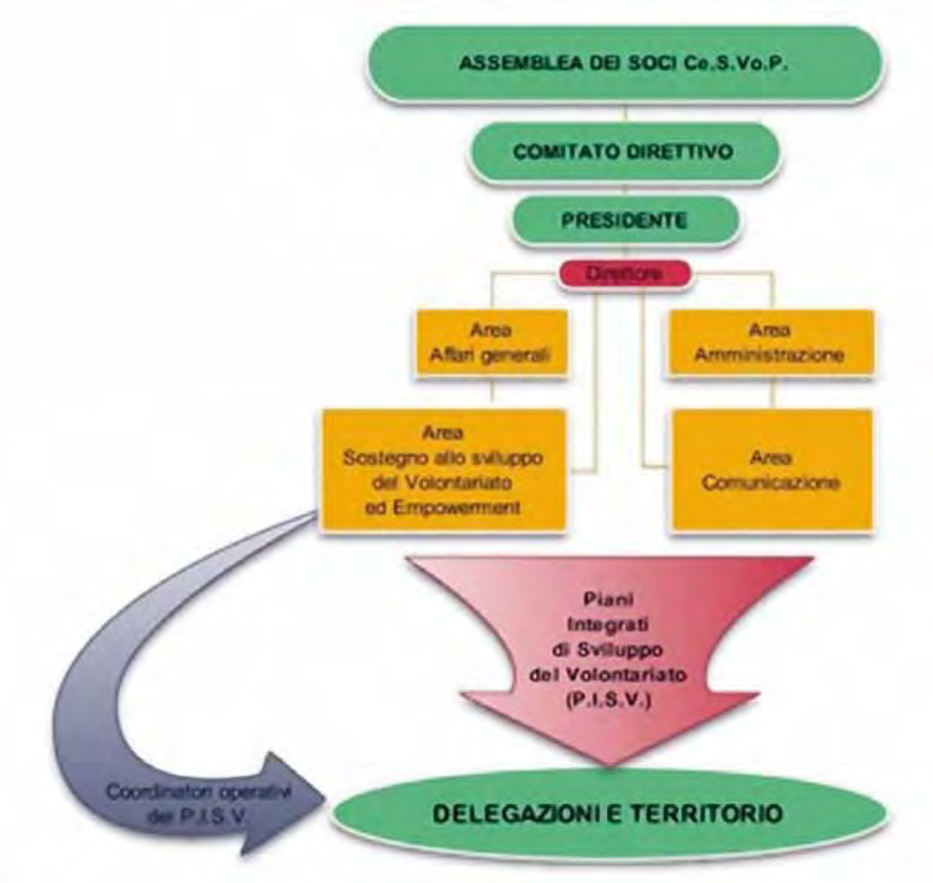
4.2.2 La Programmazione

Il percorso della progettazione delle attività del CSV si avvia, secondo i tempi previsti dal CoGe Sicilia, nel corso dei mesi estivi per giungere a compimento entro il mese di ottobre dell'anno precedente a quello cui si riferisce la programmazione. Ciò richiede un attento lavoro preliminare di analisi dei bisogni e di confronto con le OdV del territorio di riferimento.
Per quel che riguarda il Piano di Programmazione 2009, su indicazione del CoGe, si è proceduto alla definizione delle scelte strategiche e alla programmazione a carattere triennale pur programmando per le singole annualità azioni specifiche per anni distinti. La programmazione triennale rappresenta una scelta ripensata e rivoluta dal CoGe che ha comunicato una drastica riduzione di fondo per il triennio 2009-2011 a seguito della forte crisi economica che partendo da una crisi dell'intero sistema economico mondiale ha finito per ripercuotersi anche sui

sistemi nazionali. Per questo il 22/10/2009 il CoGe ha dato indicazione ai tre centri servizi della regione Sicilia di mettere in atto una nuova logica programmatoria che ha fatto slittare i tempi di attuazione del programma 2009.
Dal punto di vista metodologico il Piano di programmazione viene realizzato ascoltando in specifiche riunioni territoriali le esigenze delle OdV. nello specifico Nei mesi di giugno e luglio 2008 il Ce.S.Vo.P ha convocato le Assemblee di Delegazione. Al termine di questo processo gli operatori del CeSVoP hanno realizzato il piano di programmazione triennale 2009-2011che è stata presentata e approvata in sede di assemblea dei soci del Centro il data e accolta con delibera delibera anche dal Comitato direttivo nella seduta del data.
Negli ultimi anni il processo di programmazione ha assunto per il CeSVoP una rilevanza fondamentale dal punto di vista strategico, poiché rappresenta uno strumento di partecipazione privilegiato per le OdV. Esse non sono semplici destinatarie passive dei servizi del CeSVoP, ma soggetti attivi nella programmazione, gestione e realizzazione dei servizi stessi. In tal senso, il territorio è inteso non solo come lo spazio fisico in cui ricadono gli interventi programmati, ma come luogo nel quale le soggettività presenti, le OdV, le Istituzioni… possano condividere processi di sviluppo, concertare le loro azioni. Assunto cruciale di questa impostazione è che gli obiettivi non possono essere conseguiti senza una mobilitazione e una responsabilizzazione dei soggetti locali e, dunque, anche delle singole OdV. Il processo di programmazione, così inteso, moltiplica le occasioni di confronto, pur nella consapevolezza che esistono esigenze diverse.

4.2.3 L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi vengono erogati gratuitamente dal CeSVoP alle OdV iscritte e non al Registro generale regionale delle Organizzazioni di Volontariato, attraverso l'azione professionale degli operatori dello staff e di consulenti esperti in specifici ambiti di intervento.
I servizi erogati dal CeSVoP si distinguono in servizi di base e complessi come una risposta integrata ai bisogni emersi da parte delle OdV, e degli altri portatori di interesse del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo. La ricaduta territoriale di questi servizi ha comportato, quasi alla fine del 2009 la realizzazione nelle Delegazioni territoriali di una programmazione annuale ed integrata che ha preso il nome di Piano Integrato di Sviluppo del Volontariato (PISV)
Le finalità che il CeSVoP si è dato per rispondere ai bisogni complessivi delle OdV ha dato vita ad una concezione olistica dei servizi che non viene applicata solo alla gestione centrale di questo sistema organizzativo, ma trova la sua concreta realizzazione tra organismi centrali e dimensione attuativa territoriale. Si osservi il seguente Diagramma di flusso per comprendere lo snodo della nuova organizzazione dei servizi:



La **tabella seguente** riporta la descrizione dei servizi offerti da ciascuna macroarea di intervento, suddivisa per tipologia di servizio (azione di base e/o complesso):

Tipologia dei Servizi	Macroarea	Descrizione
SERVIZI DI BASE	Area affari generali	Servizio di segreteria e gestione flusso dati.
	Area Amministrazione	Gestione amministrativa, finanziaria e contabile e supervisione delle consulenze di carattere amministrativo.
	Sostegno allo sviluppo del volontariato ed Empowerment (rafforzamento del territorio)	Attività di consulenza progettuale. Promozione del volontariato. Promozione del Volontariato Giovanile. Campi estivi di volontariato. Supporto Logistico. Formazione. Monitoraggio attività interne. Gestione Data-base OdV e Terzo Settore. I nuovi volontari: orientamento e formazione al volontariato. Supporto alle gestione di un'Organizzazione di Volontariato. Accompagnamento all'Accreditamento per il Servizio Civile. Sostegno Reti di Delegazione. Assemblee Provinciali Permanenti del Volontariato. Delegazioni e loro attività.
	Comunicazione	Comunicazione e mass media. Editoria. Tecnologie.
SERVIZI COMPLESSI	Sostegno allo Sviluppo del Volontariato ed Empowerment	Sostegno alla costruzione di Reti Tematiche. Azioni di studio e ricerca. Biblioteca. Sportelli/Info point.

La strategia che il CeSVoP intende perseguire attraverso la dotazione dei servizi di base e complessi si struttura attraverso un raccordo tra le quattro differenti macroare. Queste dialogano e progettano sinergicamente i servizi rivolti alle associazioni superando la logica di un intervento settoriale a vantaggio di un crescita complessiva dell'intero sistema degli *stakeholder.*

Nel corso dell'esperienza maturata nei bienni precedenti, il CeSVoP ha svolto diverse azioni per sostenere la progettualità sociale delle associazioni, cercando di porsi come punto di riferimento di carattere tecnico e logistico, evitando di trasformarsi in un semplice erogatore di fondi. In questa prospettiva, si è dato un significato centrale alla progettazione, portando avanti diverse azioni che si differenziano per il tipo di approccio e per il livello di cambiamento che si desidera attuare. Sempre più spesso il CeSVoP è stato chiamato ad interpretare i bisogni del territorio, le priorità degli interventi, che nascono dalle stesse associazioni di volontariato. È proprio in questa necessaria aderenza ai bisogni rilevati dalle OdV che la progettazione ha assunto il proprio carattere «sociale».
Il CeSVoP è divenuto così un «luogo» in cui si opera una sintesi e al contempo si rilancia la progettualità e nel quale viene svolta un'importante funzione di elaborazione. Ciò richiede notevole apertura alle idee che possono provenire dalle stesse OdV e allo stesso tempo una grande capacità di costruire risposte per così dire «individualizzate». L'ottica che ha guidato il CeSVoP è stata quella di mettere a disposizione servizi che potenziassero le capacità del volontariato, sia rispetto alle opportunità offerte dallo stesso CSV, sia in senso più ampio per accrescere le possibilità di intervento nella singola realtà di riferimento.
Nello specifico il Centro ha erogato servizi di accompagnamento che hanno mirato a costruire nelle OdV la capacità di lavorare per progetti ed estendere tale competenza ai diversi settori del proprio intervento. Lo scopo è stato aiutare le associazioni a valorizzare le proprie competenze avvalendosi del supporto professionale dello staff. La forma in cui si è prestato tale servizio è la consulenza, sia a carattere individuale (cioè, rivolta a singole associazioni che intendevano sviluppare un'idea-progetto ma non possedevano le competenze di carattere tecnico e operativo), sia a gruppi di associazioni (ovvero a piccole reti informali che necessitavano del supporto del CeSVoP per poter sviluppare la loro capacità di lavoro in rete).

› ***Le attività di animazione e coordinamento specificatamente rivolte alla realizzazione di «RETI» e di «PROGETTUALITÀ INTEGRATA».***

Le specifiche progettualità avviate già negli anni precedenti e rinnovate nelle nuove edizioni del 2009 che mantengono questa impostazione sono:

- *Progetti speciali di solidarietà in reti di Delegazione.*
- Promozione del Volontariato Giovanile.

Nel 2009 sono stati portati a termine i Progetti speciali di solidarietà in reti di Delegazione relativi al finanziamento del 2008, il cui dettaglio è rappresentato nel paragrafo *4.4 L'integrazione di attività e servizi per rispondere ai bisogni strategici delle OdV* (vd. p. 74).

Per quanto riguarda il Progetto Promozione del Volontariato Giovanile, il dettaglio delle attività è rappresentato nel capitolo Promozione.
Entrambe le azioni, notevolmente potenziate nel 2009 hanno promosso occasioni di progettazione per favorire lo sviluppo della collaborazione tra le associazioni e incentivare la capacità di lavoro in rete. Tali progetti, come già si diceva nel Bilancio Sociale 2008, rappresentano delle occasioni di programmazione negoziata, di modalità di coordinamento e di sviluppo, che partono dalle stesse associazioni, dove il territorio è spazio nel quale le singole realtà presenti possono condividere progetti di sviluppo, concertare le loro azioni, ripartire, secondo una logica che differenzia ruoli e funzioni, le proprie azioni, in base agli ambiti di competenza e alle proprie esperienze.

4.2.4 Le caratteristiche organizzative del CeSVoP e delle Delegazioni territoriali

Il CeSVoP si articola in una Sede centrale a Palermo e in sedici sedi decentrate, definite Delegazioni territoriali, dislocate nelle quattro province di competenza del Centro e distribuite secondo il criterio dei distretti socio-sanitari definiti nel piano della L. 328/00 per la Regione siciliana.
Il CeSVoP, nell'ambito delle proprie finalità generali, punta alla promozione delle risorse e della capacità di autogestione delle OdV locale, rifiutando una logica di carattere puramente assistenziale.
Le Delegazioni hanno il fine di promuovere la partecipazione e la responsabilizzazione delle realtà locali, favorendo così anche la crescita e la capacità di autogoverno delle OdV e la fattiva collaborazione con gli Enti locali.
In particolare le Delegazioni hanno i seguenti obiettivi:
Partecipazione: promuovere la partecipazione e la responsabilizzazione delle realtà locali, stimolando la crescita e la capacità di governance delle OdV, nonché la fattiva collaborazione con le realtà locali.
Servizi: sostenere e orientare il CSV nella fornitura al territorio delle attività di formazione, informazione e supporto alle OdV, anche sotto forma di consulenze specialistiche.
Promozione: organizzare nel territorio iniziative di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà.
Il funzionamento della singola Delegazione è normato da specifico regolamento predisposto dal Comitato Direttivo e approvato dall'Assemblea del CeSVoP nell'ottobre 2004.

Il regolamento garantisce l'elezione democratica del Responsabile e la scelta dei collaboratori della Delegazione, la partecipazione delle associazioni alla formulazione dei programmi di intervento e alla verifica della loro attuazione.
Il coordinamento della Delegazione è affidato a un Referente, eletto dalla base assembleare delle associazioni di volontariato, presenti sul territorio di competenza, che svolge una funzione di coordinamento delle attività e collegamento con la sede centrale, in stretta collaborazione con il tutor provinciale.
L'Assemblea nomina un Comitato di presidenza a supporto del Referente di Delegazione.

Orari di funzionamento di Sede e Delegazioni

La Sede centrale del CeSVoP per il 2009 ha garantito il seguente orario di funzionamento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00.
Nella Carta dei Servizi del CeSVoP vengono ulteriormente specificati gli orari di apertura del Centro al pubblico, nonché gli orari di ricevimento dei singoli operatori, onde garantire il massimo dell'efficacia dei servizi erogati alle OdV.
Gli orari di funzionamento delle Delegazioni sono invece modulati in relazione alle caratteristiche del territorio, la sua ampiezza, il numero di abitanti e di associazioni da servire. Le sedi presso cui sono allocate le Delegazioni sono messe a disposizione gratuitamente da OdV del territorio o da Enti pubblici particolarmente sensibili al mondo del volontariato. I rapporti con queste Istituzioni vengono di norma regolati da appositi protocolli di intesa. La Delegazione rappresenta un luogo aperto a tutte le OdV che desiderano usufruire dei servizi del CeSVoP e collaborare con le altre associazioni presenti nel medesimo territorio.

Le Delegazioni contrassegnate da ● sono in fase di costituzione.

Il CSV provvede alla copertura delle spese di funzionamento delle Delegazioni: telefono, attrezzature per ufficio, arredi, cancelleria, materiali di consumo.
Ogni Delegazione ha a disposizione un budget, sempre gestito centralmente dal CeSVoP, sul quale proporre attività, quali ad es: attività di promozione, progetti in rete di associazioni o di Delegazioni, ecc.
La proposta di utilizzo del budget avviene preferibilmente su proposta della locale Assemblea delle associazioni e dietro deliberazione degli organismi del CSV di Palermo che predispone idonee forme di verifica sulle attività e le gestisce dal punto di vista amministrativo.
La presenza delle Delegazioni ha lo scopo di raggiungere, in modo sempre più capillare, le associazioni presenti sul territorio di competenza del CeSVoP e poter rispondere adeguatamente alle loro esigenze. Ove possibile sono stati prescelti i Comuni capofila dei Distretti socio-sanitari previsti dalla legge 328/00.
Nella gestione dei rapporti tra la Sede centrale e le Delegazioni, al fine di ottimizzare le risorse, sia materiali sia professionali, il CeSVoP ha, inoltre, inserito nel proprio organico cinque figure di coordinatrici dei Piani di Sviluppo Integrato per il Volontariato (Coordinatrici PISV), al fine di operare nel comprensorio del CeSVoP dando esecutività agli indirizzi del Piano di Programmazione raggiungendo capillarmente tutte le sedi di Delegazione del CeSVoP. Ciò ha evitato il rischio che la presenza di più sedi decentrate potesse creare frammentarietà per l'intera organizzazione del CSV e ha potenziato il loro ruolo di risorsa per il raggiungimento dei numerosi obiettivi che il CeSVoP si propone.
In questo modo il CSV di Palermo ha incentivato le attività delle sedi decentrate, oltre che delle singole OdV; ciò naturalmente ha comportato un incremento in termini di servizi resi e nelle risorse disponibili.

Orari di apertura delle Sedi CeSVoP (dati al 31/12/2009)

Delegazioni	Giorni e Orari di Apertura
Palermo	Mar 15.00/20.00
Marineo	Mer 16-18
Termini Imerese	Temporanea assenza di sede
Valledolmo	Mer e Ven 16-18
Corleone / Campofiorito	Ven 17-20
Agrigento	Temporanea assenza di sede
Campobello di Licata	Lun-Mer-Ven 18-20
Sciacca	In attesa di definizione della sede

Delegazioni	Giorni e Orari di Apertura
Caltanissetta	dal Lun al Ven 10-12.30 e 16-18
Gela	dal Lun al Ven 14.30/18.30
San Cataldo	dal Lun al Ven 9.30-12.30 e 16.30-19
Trapani	Mer 16-18 e in tutti gli altri momenti su richiesta delle associazioni
Alcamo	Mar-Gio 16/18
Campobello di Mazara	Lun-Mer-Ven 9.30-12
Marsala	dal Lun al Sab 9-13 e 16-19
Mazara del Vallo	dal Lun al Ven 9.30-12.30

4.2.5 Le procedure utilizzate per il monitoraggio delle attività e la verifica *in itinere* del raggiungimento degli obiettivi prefissati

A dicembre del 2007 dopo aver ottenuto la certificazione sul Sistema di Qualità e il suo primo rinnovo il 02/12/2008 e il suo più recente il 26/11/2009, il CeSVoP ha avviato il percorso per il Controllo di gestione, elaborando una serie di strumenti utili per la gestione delle procedure sia interne che esterne, individuando le buone prassi messe poi a sistema. Questo percorso ha rappresentato un utile supporto agli operatori del Centro che hanno costruito in maniera partecipata con i consulenti del sistema qualità e controllo di gestione strumenti idonei di programmazione, valutazione e monitoraggio. Ogni operatore dispone di specifiche «Istruzioni di lavoro» che delineano le procedure da rispettare per lo svolgimento degli interventi di ciascuna area. Tutti gli operatori, condividendo procedure, monitoraggio delle attività e verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati devono tener conto dei seguenti aspetti:

1. partecipazione attiva alla stesura del Piano di programmazione generale del CeSVoP;
2. individuazione degli obiettivi specifici che riguardano le singole azioni, così come emerge dalle schede azioni e relativi indicatori;
3. pianificazione delle fasi di lavoro in relazione ad obiettivi, tempi e risorse disponibili;
4. verifica *in itinere* del lavoro svolto tenendo conto di:
   - obiettivo previsto
   - indicatore di efficacia dell'obiettivo
   - come si calcola l'indicatore (quantificazione dell'avvenuto raggiungimento dell'obiettivo)
   - risultato raggiunto

- risultato periodo precedente
- budget previsto
- costi sostenuti
- eventuali residui

A questi dati si aggiungono anche informazioni relative a:

— numero di prestazioni erogate per singolo servizio;
— numero di fruitori;
— numero di OdV coinvolte;
— eventuali altri Enti coinvolti;
— numero di reti di organizzazioni raggiunte dal servizio.

La raccolta delle informazioni relative ai servizi resi dal CeSVoP risponde anche al bisogno di raccogliere tutti i dati utili per la compilazione del questionario nazionale che CSV.net sottopone annualmente ai CSV di tutta Italia.

Monitorare e documentare costantemente gli interventi può dare l'impressione di rallentare, o burocratizzare eccessivamente il proprio lavoro, in realtà rappresenta uno strumento indispensabile nell'attività di documentazione di un sistema complesso come il CSV. Inoltre, l'attività di monitoraggio è risultata indispensabile nel percorso di costruzione del presente Bilancio sociale del CeSVoP.

Rientrava già nel Sistema di gestione della Qualità ISO 9001:2008 e viene anche recepito nel sistema della certificazione etica SA 8000 il sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza attraverso specifico questionario che viene somministrato a campione all'utenza da parte di ogni operatore e sul quale viene periodicamente realizzato un report.

Entrando nello specifico dei servizi, in particolare per ogni area è prevista un'azione di monitoraggio delle attività; di seguito ne esaminiamo il dettaglio:

Per l'area acquisti è previsto un piano di controllo dei fornitori, secondo il quale il CeSVoP gestisce e controlla un processo di Selezione e Approvvigionamento che prevede la selezione, la classificazione (accettazione/accreditamento), la valutazione e la verifica. in fase di accreditamento vengono valutate tutte le informazioni disponibili riguardo la capacità di rispondere ai requisiti della specifica SA 8000; viene altresì richiesto di sottoscrivere l'impegno al rispetto dei requisiti della norma. Sono anche compresi, come insiti nella natura dell'area, attività quali il controllo in accettazione dell'erogazione dei prodotti/servizi che devono presentare caratteristiche di conformità a quelli richiesti.

Per il servizio di biblioteca, trattandosi di servizio consultazione/prestito del materiale viene documentato il flusso in entrata e in uscita dello stesso materiale e dell'utenza che ne ha fruito.

Per il servizio di formazione, vengono somministrati specifici questionari che rilevano, oltre al numero di partecipanti, le ore di formazione e informazioni di carattere organizzativo logistico, anche dati relativi al livello di soddisfazione degli utenti dei corsi relativamente ai contenuti e alle metodologie proposte. Viene altresì monitorato il livello di valutazione che i docenti fanno nei confronti del CeSVoP in qualità di ente committente, entrando nello specifico di aree in esame quali la qualità delle relazioni instaurate, l'ubicazione/adeguatezza della sede formativa, il materiale tecnico fornito e i moduli assegnati. Ovviamente tale monitoraggio viene svolto anche dal CeSVoP nei confronti dei docenti, non solo attraverso i questionari di soddisfazione somministrati ai corsisti ma anche attraverso reportistica e documentazione/dispense prodotta dai docenti.

Per il servizio di promozione, come dati di monitoraggio delle attività vengono registrati: apposita scheda per la rilevazione del grado di soddisfazione circa il raggiungimento degli obiettivi, un cronogramma per ogni azione delle attività progettate; registro firme per operatori e volontari. Rientra nel servizio Logistico, ma ricade sempre fra le responsabilità da validare da parte del servizio Promozione la pianificazione degli interventi, processo che consente di registrare richieste, caratteristiche, tempi di esecuzione e costi.

Altro monitoraggio che viene svolto riguarda **la gestione in entrata e in uscita del materiale di cancelleria e di altro materiale** di cui il CeSVoP gestisce acquisti per svolgimento attività progettuali e formative. In entrata infatti il materiale viene registrato dall'amministrazione con la validazione delle fatture di acquisto e in uscita dal servizio Logistica tramite un modulo di registrazione del prelevamento del materiale.

Altra complessa attività di monitoraggio viene eseguita dal **servizio di progettazione**.

Nel corso delle attività, che vengono programmate dal CeSVoP e a cui le associazioni hanno facoltà di aderire oppure no, vengono raccolte le firme degli operatori e degli utenti; Il monitoraggio dei costi viene registrato attraverso apposito modello di rendicontazione; viene anche monitorato il flusso delle attività attraverso apposita scheda di monitoraggio attività che riepiloga il numero di associazioni coinvolte, il numero di soggetti fruitori, il numero di attività realizzate/numero di attività previste, numero di soggetti esterni che si sono avvicinati al volontariato attraverso la stessa attività progettuale (ricaduta) e il numero di attività che andranno ad essere riprogrammate. Altro documento di registrazione, «scheda di verifica del progetto» consente di osservare rispetto agli obiettivi attesi, le attività svolte, i tempi di attuazione e le evidenze prodotte con la registrazione di eventuali modifiche al progetto in corso d'opera.

Per quanto concerne le **consulenze** vengono monitorati: richieste, ambito specifico di intervento, tipologia di consulenze erogate ed esiti *ex post*.

Per quanto riguarda il **livello di soddisfacimento delle OdV** rispetto ai servizi erogati, il CeSVoP ha istituito **un sistema di raccolta dei reclami** sul proprio sito web e, con appositi moduli, presso gli uffici centrali e le Delegazioni territoriali che in sintesi raccolgono i dati di chi produce un reclamo, il motivo, ne documenta la fondatezza nonché la sua stessa gestione ed esito.
Gli uffici di segreteria svolgono, inoltre, un'importante funzione di *front-office* rispetto alla raccolta di richieste, dubbi e proposte che vengono dirottate verso le specifiche aree di intervento.
Va, infine, segnalato che in fase di svolgimento l'azione di censimento delle organizzazioni del comprensorio del CeSVoP al fine di: mantenere aggiornato il *data-base* interno; facilitare l'estrazione di elenchi secondo vari criteri; favorire l'incontro tra aspiranti volontari e OdV; realizzare, in futuro, una pubblicazione con l'elenco delle OdV. L'attività di censimento procede costantemente sia rispetto all'inserimento di nuove associazioni sia relativamente all'aggiornamento delle eventuali modifiche che intervengono. Tale aggiornamento viene effettuato costantemente, ogni qual volta cioè vengono recepite o comunicate delle modifiche nei dati relativi alle associazioni in esso registrate. Inoltre fanno parte dell'aggiornamento anche i dati del registro regionale delle OdV e del registro regionale delle OdV di protezione civile.
Il CeSVoP è riuscito a censire 1.337 organizzazioni, suddivise in 900 OdV e 437 altre organizzazioni, tra cui, Enti religiosi, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, Fondazioni ed Enti di Terzo settore. Il *data-base* rappresenta uno strumento indispensabile per la mappatura delle organizzazioni del territorio. Dal *data-base* è possibile estrarre, oltre ai dati anagrafici dell'associazione, anche informazioni sulla natura delle OdV, sui principali settori di intervento, sulle tipologie di utenza, sulla distribuzione per provincia, distretti o comuni, sui raggruppamenti per principali sigle nazionali o locali.

4.2.6 La comunicazione istituzionale

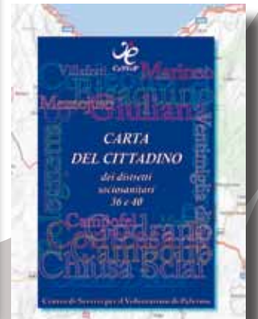
L'attività di comunicazione istituzionale del CeSVoP si realizza attraverso diversi strumenti, tra i quali i principali sono:

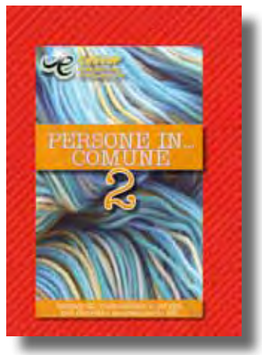
- il sito web www.cesvop.org;
- la newsletter settimanale;
- il magazine trimestrale Mondo Solidale;
- le collane e le produzioni editoriali.

Questi quattro strumenti, anche se in modi e tempi diversi, svolgono la funzione di comunicazione istituzionale delle attività del Centro. Permettono di sviluppare la conoscenza sul vasto mondo del volontariato e nello stesso tempo forniscono alle OdV informazioni sempre aggiornate sui temi che socialmente e politicamente le coinvolgono.
Per l'organizzazione di questo servizio il CeSVoP dispone di una piccola redazione che gestisce gli strumenti per rendere al massimo l'effetto comunicativo delle attività del Centro.
Parallelamente la redazione in collaborazione con il responsabile dell'area comunicazione e promozione e con il responsabile dell'area tecnologie informatiche hanno sviluppato un ampio settore che riguarda gli aspetti di promozione e comunicazione di singole attività o eventi sia promossi dal CeSVoP che da OdV del proprio territorio. Tale attività si è concretizzata attraverso:

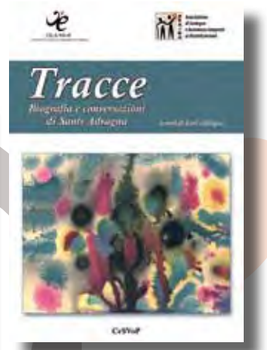
- ideazione e produzione di brochure informative;
- ideazione di locandine o manifesti promozionali;
- pubblicazione di articoli su testate giornalistiche locali;
- realizzazione di convegni;
- organizzazione di conferenze stampa, in occasione di eventi di particolare rilievo;
- comunicati stampa;
- realizzazione di campagne pubblicitarie tematiche.

Infine, tutte le occasioni ed eventi pubblici hanno rappresentato momenti preziosi di comunicazione istituzionale del CeSVoP.
Alcuni dati nello specifico:
Sito web – Strumento di interfaccia quotidiana nel web con informazioni riguardanti il mondo del volontariato e tutte le iniziative del CeSVoP (bandi, iniziative, convegni, conferenze stampa) e delle associazioni. Il sito web del CeSVoP è oggi un portale del volontariato con una dimensione dinamica, dando l'opportunità a tutti gli utenti (previa registrazione) di interagire con gli operatori del CeSVoP e – attraverso diversi livelli di abilitazione – di pubblicare articoli, compilare *form online* e schede interattive. Tutto sotto la supervisione del webmaster. L'architettura web è stata sviluppata grazie a un lavoro di squadra ed è stata realizzata dal Consulente esterno per la grafica e il web. Inoltre, i servizi web del CeSVoP prevedono la redazione di una *newsletter* settimanale spedita via e-mail sia a tutti gli utenti del sito (registrati direttamente tramite l'apposito *box online*) che alle *mailing list* dedicate alle associazioni, divise per territorio di appartenenza (Agrigento, Caltanissetta, Palermo, Trapani), la newsletter viene





CeSVoP
Centro di Servizi
per il Volontariato
di Palermo



produzioni editoriali 2009

CeSVoP
Centro di Servizi
per il Volontariato
di Palermo

inviata inoltre al circuito dei CSV nazionali. In particolare l'attività è stata caratterizzata dal seguente flusso di lavoro:

- **119.832 Accessi nell'anno al sito web**
- **265.309 Pagine del sito web visitate**
- **82.223 download**
- **1.219 mail in entrata**
- **1.408 mail in uscita**

Produzione materiale video/multimediale – Parallelamente al lavoro di produzione grafica di manifesti, brochure e materiale cartaceo, nel 2009 si è incentivato il lavoro su materiale video/multimediale. Sono state svolte consulenze per la stampa, la realizzazione o l'edizione di produzioni video su DVD. Si trattava per lo più di lavori realizzati dalle associazioni o di filmati girati dal CeSVoP per conto delle OdV o di reti di associazioni. Nello specifico:

- **24 prodotti audiovisivi realizzati**

- **Produzione editoriale** – Il Centro di Servizio ha affidato a un Consulente lo specifico settore editoriale. Il servizio, avviato da un paio di anni, fornisce consulenza, assistenza e supporto alle OdV dalla ideazione alla raccolta materiale; dall'ottimizzazione del materiale al progetto grafico e impaginazione; dall'ottimizzazione della pubblicazione alla stampa; distribuzione e promozione. Sul tema della distribuzione si è avviato un percorso di revisione dei processi in atto, un loro miglioramento in vista di una maggiore diffusione dei prodotti editoriali all'interno delle iniziative e delle Delegazioni CeSVoP, ma anche in circuiti che possano raggiungere un pubblico più ampio. Sul piano della promozione editoriale sono state organizzate specifiche iniziative di presentazione delle pubblicazioni (vd. elenco sotto). Nel 2009 si è puntato a integrare l'attività editoriale con la vita e lo sviluppo del Centro di documentazione del CeSVoP (catalogazione di pubblicazioni, acquisto di testi o abbonamento a riviste su segnalazione delle associazioni, incontri con l'autore, dossier di documentazione per il Comitato direttivo e le OdV, ecc.), in modo da far diventare il Centro di documentazione sempre più un punto di riferimento per le attività di ricerca e approfondimento che singoli o associazioni vogliano avviare. E' continuata la proficua collaborazione con le varie aree del CeSVoP sia a livello di consulenza editoriale, che a livello di scelta della veste grafica e operativo (sui contenuti e sulla strutturazione della pubblicazione). Per quanto riguarda la produzione del trimestrale Mondo Solidale (tre uscite nel 2009, di cui un numero arretrato del 2008), il CeSVoP si è avvalso della collaborazione di un Direttore responsabile volontario. La distribuzione di tutte le pubblicazioni è stata a titolo gratuito e tutte le associazioni hanno avuto la facoltà di proporre al Centro di Servizio proprie produzioni o elaborati che sono stati vagliati e valutati in vista dell'approvazione del Comitato direttivo e dell'eventuale pubblicazione. Ormai consolidato il lavoro di squadra tra Consulente editoriale e Responsabile tecnologie, collaborazione che ha portato a risultati produttivi rilevanti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. Nel settore editoriale, l'area comunicazione ha pure curato la pubblicazione del trimestrale Mondo Solidale che nel corso del 2009 ha visto la pubblicazione di due numeri rispetto ai quattro previsti nell'anno. La tiratura totale è stata di 10.000 copie (5.000 per numero). Di cui circa 5.000 spedite ad associazioni, operatori sociali e culturali, amministratori... la restante parte è stata distribuita tramite le Delegazioni territoriali e nel corso degli eventi organizzati dal CeSVoP e dalle OdV.
In particolare, per quanto riguarda le Collane editoriali, il 2009 ha visto un ulteriore incremento della richiesta e della stampa di pubblicazioni al servizio delle associazioni. Ecco il dettaglio della produzione.

Elenco pubblicazioni realizzate dal CeSVoP

— SEAC-CESVOP, *Detenuti in attesa di giudizio. Carcerazione preventiva e società*. N. 5 della collana Studi e ricerche contenente gli atti del Seminario nazionale svoltosi a Palermo nel novembre 2008 (2.000 copie).
— NEAVA-CESVOP, *Il segreto della luce*. N. 6 della collana Videosonica contenente il documentario sulle attività dell'associazione NEAVA di Palermo (1.000 copie).
— ABIO SCIACCA-CESVOP, *Il segreto di Andalandia*. Opuscolo con una favola che l'Abio di Sciacca ha scritto per aiutare i bambini ad accettare il ricovero ospedaliero (1.000 copie).
— BORRUSO V., *Vita da cani* (ristampa). N. 17 della collana Quaderni sul randagismo (500 copie).
— Pen drive con i numeri dei Quaderni pubblicati nel 2008 (500 pezzi).
— Pen drive con i numeri di Imagina pubblicati nel 2008 (500 pezzi).
— Pen drive con i numeri di Studi e Ricerche pubblicati nel 2008 (500 pezzi).
— AVIS GANGI-CESVOP, *Il dono in gocce*. N. 5 della collana Imagina con l'esperienza condotta nel paese madonita di Gangi nell'ambito del progetto Scuola e volontariato (1.000 copie).
— *Mediterraneo antirazzista*. DVD del documentario che racconta l'esperienza del torneo di calcio multietnico svoltosi a Palermo nel giugno 2008 (1.000 copie).

— CESVOP, *I progetti realizzati*. Report dell'attività di progettazione nel 2006-2007 (1.000 copie).
— CESVOP, *La progettazione sociale*. Catalogo dei progetti realizzati in rete dalle associazioni delle Delegazioni territoriali nel 2008-09 (1.000 copie).
— CESVOP, *Bilancio consuntivo 2008* (300 copie).
— BIANCO C., *Quel che resta* (ristampa). Romanzo di Camilla Bianco edito dal CeSVoP (2.000 copie).
— CESVOP DELEGAZIONE TRAPANI, *Povertà a Trapani*. Pubblicazione+DVD con i risultati della ricerca condotta nell'ambito del progetto in rete delle associazioni della Delegazione trapanese (1.000 copie).
— AVEL, *Alla ricerca dei sapori perduti*. Ricettario curato dall'Avel di Campobello di Mazara (500 copie).
— CESVOP, *Report Scuola e Volontariato* (reimpaginazione). Report che non è stato ancora pubblicato perché si è in attesa dell'integrazione con la reportistica degli anni successivi.
— ABIO PALERMO, *Giochiamo con Gabriele*. Fascicolo di giochi che l'Abio di Palermo ha ideato e richiesto per distribuirli ai bambini in corsia (1.000 copie).
— CESVOP, *Bilancio sociale 2007* (500 copie).
— NEAVA, *Assistenza globale del bambino oncologico* (116 pp., solo impaginazione).
— AFIPRES, *I luoghi e i mass media. Prevenzione del suicidio* (63 pp., solo impaginazione).
— FONDAZIONE ACE-ALZHEIMER PALERMO-FEDERAZ. ALZHEIMER SICILIA-CESVOP, *Quaderno di ripasso per malati di Alzheimer in fase lieve*. Strumento per operatori tradotto dallo spagnolo (400 copie).
— CESVOP DEL. MARINEO E DEL. CORLEONE, *Carta del cittadino*. Pubblicazione frutto del lavoro in rete condotto dalle associazioni delle Delegazioni territoriali dell'entroterra palermitano (500 copie).
— CESVOP DELEGAZIONE ALCAMO, *Persone in… comune 2*. Raccoglie i risultati della ricerca condotta in rete dalle associazioni della Delegazione alcamese (500 copie).
— CESVOP DELEGAZIONE GELA, *Volontariato e disabilità*. N. 19 della collana Quaderni (500 copie).
— CESV-CSV ETNEO-CESVOP, *Il ruolo del volontariato nella programmazione dei servizi sociali in Sicilia*. N. 6 della collana Studi e Ricerche che raccoglie i risultati della ricerca condotta dal coordinamento dei CSV siciliani (2.500 copie).

— ASS. QUELLI DELLA ROSA GIALLA-CESVOP, *Brancaccio al Brancaccio. Favola musical Father Joe*. N. 7 della collana Videosonica con il filmato dell'esibizione dell'associazione di Brancaccio al teatro Brancaccio di Roma (1.000 copie).
— CESVOP, *Bilancio sociale 2008* (500 copie).
— ASAIDA-CESVOP, *Tracce. Biografia e scritti di Santi Adragna* (1.000 copie).
— CESVOP, *Agendina CeSVoP 2010* (2.000 copie).
— COASAN-CESVOP, *Gli anziani, una risorsa*. Pubblicazione con i risultati della ricerca condotta dal CoAsAn e dal Tavolo tematico Anziani delle OdV del DSS42 (500 copie).
— CESVOP, *Famiglia: bisogni e risorse*. Pubblicazione curata dalle OdV del Tavolo tematico famiglia del DSS42 (500 copie).
— CESVOP DELEGAZIONE MAZARA DEL VALLO, *Giovani e volontariato*. Libretto con i risultati della ricerca condotta in rete dalle OdV della Delegazione mazarese.

Elenco degli Eventi per la presentazione di pubblicazioni del CeSVoP

— Presentazione del volume *Canzoni e poesie diverse*, in collaborazione con Auser Volontariato Mazara del Vallo, Mazara del Vallo 12 marzo 2009.
— *Un parto, una morte un processo…* Convegno su Sanità e diritti in Sicilia a partire dal romanzo *Quel che resta*, Palermo 25 maggio 2009.
— *Sulle orme di Padre Puglisi* convegno di presentazione del volume *Tu da che parte stai* musical di R. Lopes di cui il CeSVoP ha edito il DVD, Palermo 21 maggio 2009.
— *Il randagismo in Sicilia*. Convegno di presentazione del n. 17 dei Quaderni *Vita da Cani* di V. Borruso, Palermo 15 giugno 2009.
— *Povertà e Risorse*. Convegno di presentazione del volume *Povertà a Trapani*, Trapani 28 giugno 2009.
— *Alla ricerca di Sapori Perduti*. Presentazione del ricettario dell'AVEL di Mazara del Vallo, Torretta Granitola (TP) 11 agosto 2009.
— *Solidarietà e Sviluppo. Giornate del volontariato* in cui si sono presentate le pubblicazioni «Anziani, una risorsa» e «Famiglia: bisogni e servizi», Palermo 18-19 dicembre 2009.
— Le varie pubblicazioni sono state distribuite nel corso degli eventi organizzati dal CeSVoP e dalle OdV, e attraverso le Delegazioni territoriali.

4.3 Il quadro generale delle attività

Come già anticipato, il CeSVoP con la nuova programmazione si è dato una nuova struttura, organizzando le «aree» in «macro aree» dalle quali si sviluppano e discendono i servizi suddivisi in «servizi di base» e «servizi complessi» come di seguito si può osservare nella tabella.

Servizi offerti dal CeSVoP – anno 2009

MACRO AREA	SERVIZI DI BASE E COMPLESSI	RACCORDO TRA I SERVIZI
Area Affari Generali	Servizio di segreteria e gestione flusso dati	L'Area Affari Generali si interfaccia con le restanti aree per potenziare l'efficacia delle comunicazioni tra organismi sociali e CeSVoP, tra sede centrale ed aree, tra aree e Delegazioni territoriali gestendo il flusso di informazioni on entrata ed uscita. Assume un ruolo strategico nel sistema di comunicazioni della Presidenza e Direzione in merito ai rapporti con le istituzioni pubbliche. Si raccorda con l'Area Amministrazione per le questioni carattere amministrativo, contabile e fiscale, supportando in particolar modo il sistema delle consulenze
Area Amministrazione	Gestione amministrativa, finanziaria e contabile e supervisione delle consulenze di carattere amministrativo contabile	Questa macro area, tramite il contatto diretto con il Direttore del Centro Servizi, avvia un controllo per la supervisione e la gestione amministrativa contabile e finanziaria dei servizi. Inoltre supervisiona le consulenze realizzate a favore delle OdV dai consulenti territoriali. Incrementa sempre più il suo ruolo gestionale nella fase esecutiva dei progetti occupandosi degli adempimenti amministrativi e fiscali per le azioni realizzate dalle restanti are di servizio
Sostegno allo sviluppo del volontariato ed Empowerment (rafforzamento del territorio)	Attività di consulenza progettuale Promozione del volontariato Promozione del volontariato giovanile Supporto Logistico Formazione Monitoraggio attività interne Gestione Data-base OdV e Terzo Settore Sportello di orientamento e formazione al volontariato Supporto alle gestione di un'organizzazione di volontariato Accompagnamento all'accreditamento al Servizio Civile Sostegno alla costruzione di Reti di Delegazione Assemblee Provinciali Permanenti del Volontariato Delegazioni e loro attività Sostegno alla costruzione di Reti Tematiche Sportelli/Info Point Azioni di studio e ricerca. Biblioteca. Sportelli/Info Point	Questa macro area comprende la maggior parte dei servizi realizzati dal CeSVoP che secondo un approccio olistico interagiscono per una risposta integrata ai bisogni delle OdV e delle Delegazioni. In particolare gli operatori di quest'area comunicano tra loro per realizzare concretamente i Piani Integrati di Sviluppo del Volontariato. Ad ulteriore rafforzamento del loro intervento interagiscono con i coordinatori operativi dei Piani Integrati di Sviluppo del Volontariato presenti in ciascuna Delegazione. Essi interagiscono con l'Area Affari generali, per la gestione delle richieste provenienti in entrata e i relativi servizi che ne scaturiscono, nonché con l'area Amministrativa per la gestione economica delle azioni che andranno a realizzare
Area Comunicazione	Editoria Tecnologie Comunicazione e mass media	L'area Comunicazione si raccorderà con le restanti aree per la gestione di tutti i processi comunicativi relativi alle attività ordinarie e straordinarie del Centro Servizi. Provvede anche al supporto alle OdV nell'ambito della comunicazione, potenziando il raccordo con la macroarea «Sostegno allo sviluppo del volontariato ed Empowerment» per la promozione efficace delle azioni

4.4 L'integrazione di attività e servizi per rispondere ai bisogni strategici delle OdV

La realizzazione del Piano di Programmazione 2009/2011 ha comportato un'analisi e lettura dei bisogni del territorio, tramite momenti di ascolto delle OdV, somministrazione di questionari e realizzazione di indagini co-progettate con le Organizzazione di Volontariato per arrivare ad una definizione di obiettivi e per programmare delle azioni che avessero le seguenti finalità:

1. La crescita della cultura della solidarietà, attraverso una promozione più incisiva delle istanze del volontariato e dei valori.
2. Lo sviluppo e la qualificazione delle associazioni di volontariato tramite un percorso di crescita e di accompagnamento alla progettazione, inteso come metodo che sostiene le OdV nel leggere i bisogni del territorio, rappresentarne le istanze, interagire con gli altri interlocutori (Enti di Terzo Settore, Istituzioni, Enti Locali) ed offrire risposte alla comunità.
3. Il sostegno al volontariato nelle sfide che si trova a fronteggiare per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, per sviluppare, da un lato, la capacità di interventi efficaci nelle situazioni di marginalità, dall'altro per incrementare la consapevolezza del ruolo politico di *advocacy* ed esercitare la propria funzione di rappresentanza e di un'osservazione critica e propositiva degli indirizzi e delle scelte della "politica".

Per consolidare la capacità delle OdV di progettare si sono realizzate le attività previste dall'azione sostegno Reti di Delegazione C3 2008, nel periodo da novembre a dicembre 2008 con le Organizzazioni di Volontariato afferenti alle Delegazioni territoriali, in stretta collaborazione con i delegati e con interventi sinergici con i tutor provinciali e con i referenti delle altre aree del Centro Servizi, per realizzare un sistema integrato di servizi. Il percorso realizzato è stato il seguente:

- incontri su tutte le Delegazioni, per l'avvio dei laboratori di progettazione partecipata, contattando tramite i tutor provinciali tutte le OdV afferenti;
- analisi dei dati di contesto attraverso la lettura del Piano di Zona distrettuale secondo quanto previsto Legge 328/00;
- individuazione da parte delle OdV di una tematica da attenzionare;
- predisposizione di un progetto di massima;

Già nel Bilancio Sociale 2008 si scriveva a proposito della stessa azione «Sostegno reti di Delegazione» con voci di finanziamento del 2007. Come proseguimento, nel 2009 la stessa azione è stata portata avanti, visto il grande interesse manifestato dalle OdV nei vari territori, con finanziamento 2008 In stretta collaborazione con i delegati e con interventi sinergici con i tutor provinciali e con i referenti delle altre aree del Centro Servizi, per realizzare un sistema integrato di servizi, si sono realizzati e completati i seguenti progetti:

- Progetto «Young in motion – Giovani in movimento» – Delegazione di Gela – ha coinvolto 10 operatori per un numero complessivo di 865 ore attività – programmato da 30 associazioni del territorio realizzato nel comune di Gela.
- Progetto «Persone in… comune 2» – Delegazione di Alcamo – ha coinvolto 10 operatori per un numero complessivo di 590 ore di attività – programmato da 14 associazioni del territorio e realizzato nel Comune di Alcamo.
- Progetto «Gli anziani una risorsa» – Delegazione di Palermo Tavolo Tematico Anziani – ha coinvolto 10 operatori per un numero complessivo di 495 ore di attività – programmato da 14 associazioni del territorio realizzato nel Comune di Palermo.
- Progetto «Una giornata in famiglia 2» – Delegazione di Palermo Tavolo Tematico Famiglia – ha coinvolto 10 operatori per un numero complessivo di 495 ore di attività – programmato da 10 associazioni del territorio realizzato nel Comune di Palermo.
- Progetto «Oltre il pregiudizio» – Delegazione di Palermo Tavolo Tematico Minori – ha coinvolto 10 operatori per un numero complessivo di 495 ore di attività – programmato da 10 associazioni del territorio realizzato nel Comune di Palermo.
- Progetto «Il Natale dei giovani» – Delegazione Mazara del Vallo – ha coinvolto 18 operatori per un numero complessivo di 921 ore di attività – programmato da 14 associazioni del territorio realizzato nel comune di Mazara del Vallo.
- Progetto «Risorse vs Povertà» – Delegazione di Trapani – ha coinvolto 15 operatori per un numero complessivo di 972 ore di attività – programmato da 13 associazioni del territorio realizzato nel comune di Trapani.
- Progetto «Togheter time 2 – Tempo insieme 2» – Delegazione di Caltanissetta – ha coinvolto 22 operatori per un numero complessivo di 622 ore di attività programmato da 22 associazioni realizzato in tutti i comuni del distretto socio sanitario (9 Comuni).
- Progetto «Diversabilità una risorsa 2» – Delegazione di Valledolmo – ha coinvolto 5 operatori per un numero complessivo di 350 ore di attività – programmato da 5 associazioni del territorio e realizzato nel Comune di Valledolmo.
- Progetto «Solidarietà ed incontro 2» – Delegazioni di Marineo e Corleone – ha coinvolto 16 operatori per un numero complessivo di 608 ore di attività – programmato da 15 associazioni e realizzato nei distretti di Socio Sanitari 36 e 40.

L'*iter* compiuto per portare avanti l'azione in oggetto è stato il seguente:

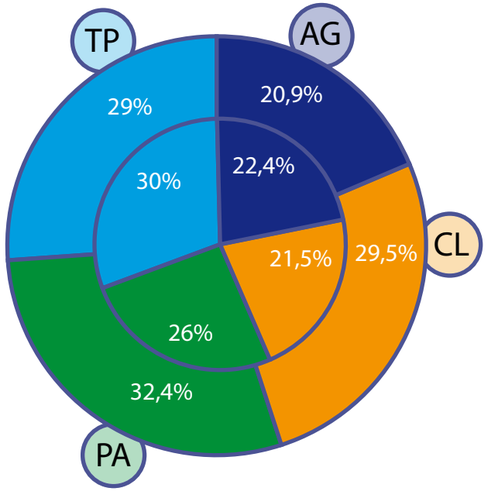
- incontri su tutte le Delegazioni, per l'avvio dei laboratori di progettazione partecipata, contattando tramite i tutor provinciali tutte le OdV afferenti;
- analisi dei dati di contesto attraverso la lettura del Piano di Zona distrettuale secondo quanto previsto Legge 328/00;
- individuazione da parte delle OdV di una tematica da attenzionare;
- predisposizione di un progetto di massima;

Di seguito è riportata una tabella nella quale è possibile individuare per Delegazione il numero delle OdV coinvolte, il numero degli operatori che hanno realizzato l'azione progettuale, le ore di attività che si sono programmate, i territori coinvolti in rapporto al budget di spesa.

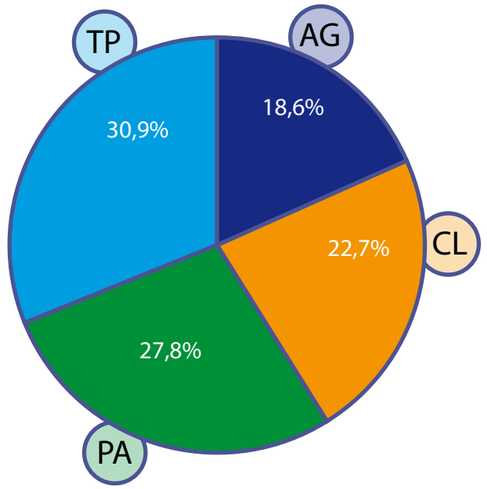
Progetti di Sostegno a Reti di Delegazione attuati nell'anno 2009

Delegazione	Num. OdV	Num. Operatori	Ore Attività	Territori
Agrigento	25	15	80	8
Sciacca	7	17	594	6
Campobello di Licata (AG)	12	18	800	5
Caltanissetta	22	22	622	9
San Cataldo (CL)	10	16	264	1
Gela (CL)	30	10	865	1
Palermo – Tavolo Anziani	14	10	495	1
Palermo – Tavolo Famiglia	10	6	450	1
Palermo – Tavolo Minori	10	6	450	1
Marineo-Corleone (PA)	15	16	508	5
Termini Imerese (PA)	14	15	580	9
Valledolmo (PA)	5	5	350	1
Trapani	13	15	972	1
Alcamo (TP)	14	10	590	1
Campobello di Mazara (TP)	14	9	264	6
Marsala (TP)	6	15	622	2
Mazara del Vallo (TP)	14	18	921	1
Totali	***210***	***223***	***9.527***	***59***

Distribuzione provinciale OdV (esterno) e operatori (interno) coinvolti



Distribuzione provinciale delle risorse per il Sostegno a Reti di Delegazione



4.5 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le OdV

4.5.1 Consulenza

L'attività di consulenza fornita dal CeSVoP, rappresenta un supporto indispensabile alle OdV. In particolare le esigenze rappresentate dalle associazioni attengono al piano progettuale, amministrativo e a quello fiscale. Le consulenze sono fornite sia da specialisti incaricati, sia dalle professionalità interne al CSV. L'accesso al servizio è possibile attraverso richiesta diretta alla segreteria del CeSVoP che, individuata l'area di interesse, inoltra l'istanza al consulente specializzato, che concorda con l'associazione richiedente giorno e orario dell'incontro. Al termine dell'intervento il consulente relaziona sul proprio operato con la compilazione di un'apposita scheda.

Numero prestazioni fornite diviso per tipologia. Confronto anni 2009-2008

Tipologia di consulenza	N.° di prestazioni **2009**	N.° di prestazioni **2008**
a) Giuridico-legale e notarile	7	15
b) Fiscale-amministrativa, Contabile, Assicurativa	72	173
c) Previdenza e lavoro	–	–
d) Comunicazione	42	63
e) *Fund Raising*	5	11
f) Organizzativa	60	120
g) Consulenza su progetti europei	–	10
h) Consulenza alla progettazione	146	234
i) Informatica	233	126
j) Servizio civile volontario	–	–
k) Servizio volontario europeo, Volontariato internazionale	–	–
l) Ricerca volontari	117	–
m) Rendicontazione sociale	–	–
n) Sistemi di certificazione della qualità	–	–
o) Valutazione	–	–
p) Gestione e valorizzazione delle risorse umane	–	–
q) Altro	–	–
Totale	**682**	**626**

4.5.2 Formazione

Le attività formative promosse e gestite direttamente dal CeSVoP hanno fornito:

- una formazione di tipo informativo-generale attraverso corsi di formazione che hanno permesso alle associazioni di volontariato che ne hanno usufruito l'assimilazione di strumenti conoscitivi importanti;
- una formazione più specifica attraverso brevi seminari formativi che hanno fornito alle Associazioni di Volontariato informazioni e capacità di tipo più specifico;
- corsi di aggiornamento intesi come incontri di studio basati prevalentemente su lavori di gruppo inerenti ad un preciso argomento di un percorso formativo già concluso ritenuto di fondamentale interesse dai partecipanti.

Le attività formative realizzate hanno riguardato finanziamenti del 2007, del 2008 e del 2009, raccogliendo un totale di 45 corsi. A questi si aggiungono i 20 corsi base per volontari delle organizzazioni di protezione civile in base al protocollo d'intesa firmato con il Dipartimento regionale di Protezione civile.

I corsi, secondo le varie delibere del Comitato direttivo sono stati i seguenti:

Num.	*DSS*	*Delegazione o territorio*	*Durata in ore*	*Titolo del corso*	*Periodo di svolgimento*	*N. OdV*	*Prov.*
1	55	Alcamo	60	Tecniche di animazione II	Dal 9/2/2009 al 10/3/2009	7	TP
2	55	Castellammare del Golfo	60	Tecniche di animazione	Dal 9/2/2009 al 10/3/2009	4	TP

Num.	DSS	Delegazione o territorio	Durata in ore	Titolo del corso	Periodo di svolgimento	N. OdV	Prov.
3	9	Gela	60	Tecniche di animazione	Dal 20/10/2008 al 12/12/2008	1	CL
4	55	Alcamo	50	Informatica per il Volontariato	Dal 12/12/2009 al 17/2/2009	5	TP
5	55	Alcamo	50	Universo donna	Dal 9/2/2009 al 10/3/2009	5	TP
6	55	Alcamo	50	Volonteatro	Dal 9/2/2009 al 9/3/2009	2	TP
7	3	Campobello di Licata	60	Genitori e Figli: un rapporto dinamico	Dal 1/12/02008 al 10/3/2009	3	AG
8	33	Cefalù	50	Informatica di base per il volontariato I livello	Dal 11/10/08 al 23/1/2009	1	PA
9	33	Cefalù	50	Informatica di base per il volontariato II livello	Dal 13/10/2008 al 19/1/2009	1	PA
10	7	Menfi	16	Orientamento al volontariato	Dal 5/2/2009 al 13/2/2009	4	AG
11	7	Menfi	20	La comunicazione nel lavoro sociale	Dal 16/2/2009 al 2/3/2009	4	AG
12	7	Menfi	16	People Raising	Dal 6/3/2009 al 17/3/2009	4	AG
13	7	Menfi	8	Fund Raising	20 e 24/3/2009	4	AG
14	provincia	Palermo	25	Bandi Perequazione	17-18/1/2009; 5-6/2/2009; 24-25/1/2009	18	PA
15	provincia	Trapani	25	Bandi Perequazione	24-25/1/2009; 11/2/2009	23	TP
16	provincia	Agrigento	25	Bandi Perequazione	24-25/1/2009; 10-11/2/2009;	20	AG
17	provincia	Caltanissetta	25	Bandi Perequazione	24-25/1/2009; 19/2/2009	7	CL
18	42	Palermo	60	Genitori e Figli: un rapporto dinamico	Dal 3/3/2009 al 6/4/2009	3	PA
19	42	Palermo	30	Si alla vita	Dal 1/2/2009 al 31/3/2009	1	PA
20	42	Monreale	8	Volontariato in Form… Azione	28/2/2009	1	PA

Num.	DSS	Delegazione o territorio	Durata in ore	Titolo del corso	Periodo di svolgimento	N. OdV	Prov.
21	55	Alcamo	42	Volontariamente	Dal 5/12/2008 al 17/2/2009	2	TP
22	39	Bagheria	50	Informatica di base per il volontariato	Dal 18/3/09 al 29/4/09	8	PA
23	39	Bagheria	16	Orientamento al volontariato Seminario	9 e 16/5/2009	10	PA
24	3	Canicattì	50	Informatica per il volontariato	Dal 15/5/2009 al 3/7/2009	4	AG
25	9	Gela	25	Percorsi di animazione	Dal 29/5/2009 al 31/5/2009	0	CL
26	9	Gela	60	Documentare il lavoro sociale	Dal 25/5/09 al 16/6/09	1	CL
27	9	Gela	25	Percorsi di inclusione sociale	Dal 12/3/2009 al 29/3/2009	4	CL
28	9	Gela	50	Informatica per il volontariato	Dal 5/12/2008 al 20/3/2009	0	CL
29	9	Gela	60	Realizzare un documentario sociale	Dal 6/4/2009 al 30/4/2009	1	CL
30	9	Gela	60	Realizzare un documentario sociale; sessualità negata	Dal 25/5/2009 al 16/6/2009	1	CL
31	9	Gela	20	Scatti di solidarietà	Dal 18/5/2009 al 10/6/2009	2	CL
32	9	Gela	50	Universo donna	24/3/2009 al 3/6/2009	3	CL
33	42	Palermo	36	La Fiaba di Pollicino	Dal 18/4/2009 al 9/5/2009	6	PA
34	42	Palermo	25	Il volontariato nelle carceri	Dal 30/03/2009 al 7/4/2009	3	PA
35	42	Palermo	42	Volontariamente	Dal 2/3/2009	1	PA
36	42	Palermo 1	15	Partecipazione per costruire legami significativi	Dal 15/5/2009 al 17/6/2009	9	PA
37	42	Palermo 2	15	Partecipazione per costruire legami significativi	Interrotto per insufficente num. di iscritti	–	PA
38	42	Palermo 3	15	Partecipazione per costruire legami significativi	Dal 15/6/2009 al 17/6/2009	7	PA

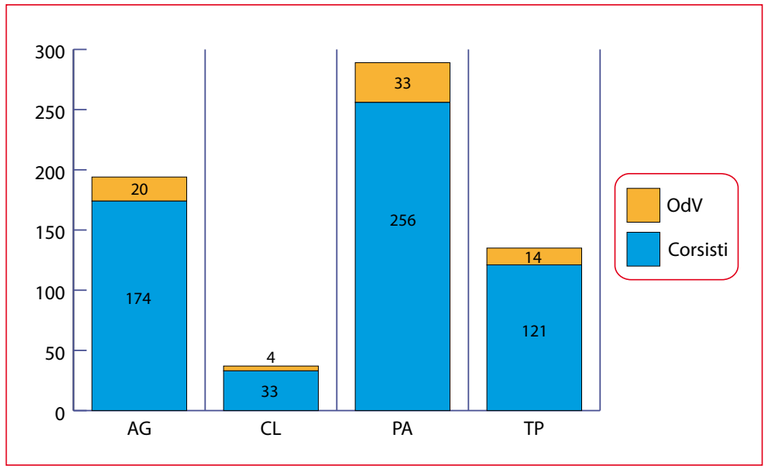
Num.	*DSS*	*Delegazione o territorio*	*Durata in ore*	*Titolo del corso*	*Periodo di svolgimento*	*N. OdV*	*Prov.*
39	54	S. Ninfa	15	Partecipazione per costruire legami significativi	Dal 16/4/2009 al 25/6/2009	4	TP
40	52	Marsala	15	Partecipazione per costruire legami significativi	Dal 15/4/2009 al 26/4/2009	7	TP
41	53	Mazara del Vallo	15	Partecipazione per costruire legami significativi	Aprile-Maggio	8	TP
42	8	Caltanissetta	8	Partecipazione per costruire legami significativi	30/9/2009 e 28/10/2009	7	CL
43	7	Sciacca	8	Partecipazione per costruire legami significativi	1/10/2009 e 29/10/2009	5	AG
44	50	Trapani	8	Partecipazione per costruire legami significativi	2/10/2009 e 6/11/2009	5	TP
45	36	Marineo/ Corleone	8	Partecipazione per costruire legami significativi	1/10/2009 e 5/11/2009	8	PA

Corsi base operatori di P.C. in convenzione con il Dip. reg. di Protezione civile

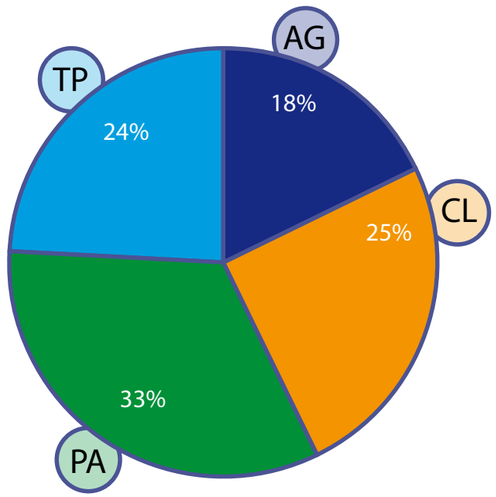
Si riporta di seguito una tabella riassuntiva sulle sedi di svolgimento dei 20 corsi in convenzione con DRPC. Ognuno di questi corsi ha avuto una durata di 45 ore per un totale complessivo di 900 ore di formazione svolte fra tutte le province.

SEDI
ALCAMO 1
ALCAMO 2
CANICATTÌ
MAZARA DEL VALLO
ARAGONA
CEFALÙ
MAZZARINO
SANT'ANGELO MUXARO
TRAPANI
BOMPIETRO
CORLEONE
AGRIGENTO
PALERMO 1
PALERMO 2
PALERMO 3
PARTANNA
VALLEDOLMO
CIMINNA
CASTELTERMINI
SCIACCA

Il seguente grafico rappresenta la varianza dei corsi suddivisi per provincia rappresentandone il rapporto tra numeri dei corsisti partecipanti e numero delle associazioni di appartenenza. Dal grafico si evince che le varie province presentano un numero di partecipanti e di associazioni direttamente proporzionale alla grandezza della rispettiva territorialità.



Distribuzione provinciale dei corsi – Anno 2009



Rispetto al 2008 si è mantenuto pressocché invariato lo stesso quantitativo di corsi. Si noti un incremento in media di 2 punti percentuali nelle province diverse da Palermo a sfavore della stessa. Segno di una tendenza al decentramento della provincia di Palermo rispetto agli anni passati.

4.5.3 Tecnologie e Comunicazione

L'area tecnologie nel 2009 ha rafforzato la sua struttura si è sviluppata notevolmente in termini di quantità e qualità dei servizi resi, proponendo anche servizi innovativi in risposta alle richieste delle OdV. I campi di competenza dell'area tecnologie per il 2009 sono stati i seguenti.

Sito web www.cesvop.org

Dopo il passaggio ad una architettura *web* dinamica, il sito del CeSVoP è diventato un vero e proprio portale del volontariato della Sicilia Occidentale. Mentre il 2008 è stato dedicato all'implementazione del nuovo servizio e alla formazione dello staff , in collaborazione con il consulente esterno per la grafica e il *web* permettendo a tutto lo staff di contribuire all'arricchimento dei contenuti gestendo direttamente aree del sito *web* e *procedendo* anche ad un'informazione e formazione per i consiglieri e i referenti di Delegazione, il 2009 è stato un anno di rafforzamento di questa nuova architettura dinamica. L'ampia sezione dedicata alle news e l'interattività del sistema hanno aumentato il numero dei contatti e dei download giornalieri. L'uso di form interattivi ha inoltre permesso di ottimizzare i sistemi di iscrizione a corsi o iniziative organizzate dal CeSVoP. Si pensa di utilizzare un'architettura ridotta del portale CeSVoP per creare dei siti web per le associazioni di volontariato che possano essere aggiornati e gestiti direttamente dai volontari che si appoggerebbero al sistema CeSVoP con i soli costi di acquisto dominio (che il CeSVoP, in quanto attività istituzionali dell'associazione, non può sostenere). Questa idea è in via di sperimentazione nell'erogazione dei servizi legati al Bando Marketing e, se riscontrerà successo, verrà estesa come servizio generale per le associazioni. Nel 2009 si registra un aumento degli utenti della newsletter che, per quanto riguarda il flusso delle informazioni si è rivelata più efficace rispetto al cartaceo per immediatezza e periodicità (in media due volte a settimana).
Al termine del 2009 il sito ha registrato 459 iscrizioni.

Rimangono le quattro grandi sezioni nel portale, già riportate nel Bilancio Sociale 2008, così descritte:
— **CeSVoP**. La parte istituzionale, dove è possibile accedere alle informazioni concernenti organigramma, modalità di accesso ai servizi, spiegazione degli stessi, contatti con gli operatori, nonché la classica *home page* con tutte le *news* delle associazioni e tutte le notizie di interesse per il mondo del volontariato, punto di forza del vecchio sito.
— **Delegazioni**. La sezione dedicata al territorio, dove è possibile conoscere la realtà delle Delegazioni territoriali del CeSVoP con orari di apertura al pubblico e contatto con i referenti. A loro volta, questi ultimi, sono in grado di aggiornare una bacheca divisa per province, con notizie di interesse legate al territorio.
— **Scuola e Volontariato**. La sezione dedicata alle attività di promozione del volontariato giovanile, gestito dalla coordinatrice e dalle tutor del progetto «Scuola e volontariato»; uno spazio dedicato ai più giovani, contenitore di progettualità e contributi vari legati al mondo studentesco in modo da avvicinare sempre più i giovani al mondo del volontariato.
— **Mondo solidale**. La sezione del portale dedicata alla rivista trimestrale del CeSVoP ormai giunta al V anno di pubblicazione. È possibile consultare i numeri arretrati, richiedere la spedizione del *magazine* e avere un contatto diretto con la redazione.
Ad esse è stato affiancato un sito dedicato ai campi estivi promossi dalle OdV in collaborazione con la Promozione del volontariato giovanile. Così come è stato implementato – in modo sperimentale – il servizio di *RSS feed* su bandi e legislazione locale, nazionale ed europea in connessione con CSVnet.
Di seguito riportiamo i dati e i grafici che mostrano l'andamento per l'anno 2008 dei contatti e dei *download* dal sito del CeSVoP.
Degna di attenzione, per il 2009, la nuova sezione:
— **Reti telematiche**. Sezione di discussione la cui finalità primaria è lo scambio di informazioni tra le organizzazioni di volontariato che si occupano della stessa tematica, al fine di realizzare scambi di buone prassi e soprattutto l'opportunità di conoscere altre realtà che operano in territori diversi su uno stesso settore per avviare percorsi di rete. I settori individuati per la discussione sono: Famiglia; Minori; Protezione Civile; Benessere/Disabilità; Anziani.

Produzione materiale multimediale e informativo

Le attività del Centro Stampa, che permette alle associazioni di usufruire di un servizio di stampa in piccole tirature con mezzi CeSVoP, potenziate all'inizio del 2009 hanno registrato un notevole incremento delle richieste di elaborazione e stampe di materiale multimediale e pubblicitario. Il carico di lavoro e la mancanza del consulente grafico ha rallentato le attività del periodico Mondo Solidale nei primi mesi, anche se, a giugno, sono stati pubblicati i primi due numeri del V anno di pubblicazione con una nuova veste grafica e nuovi contenuti. Per quanto riguarda i servizi in economia, arrivano sempre più richieste di produzione (duplicazione, ottimizzazione, editing) di materiale multimediale (dvd, cdrom, audio, ecc.).

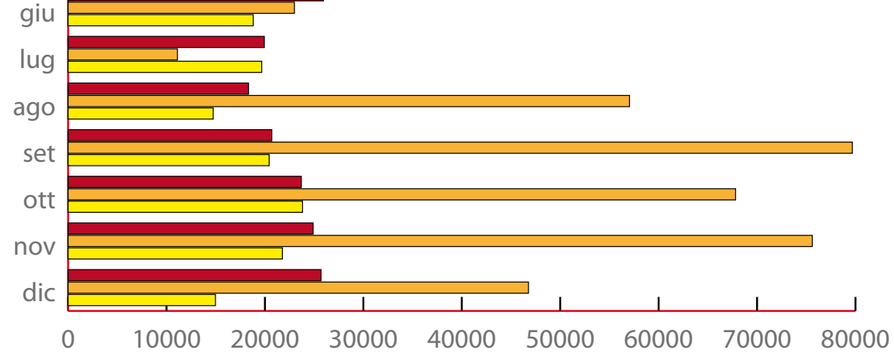
Tecnologie

Dopo la messa a regime – nel 2007 – della rete centralizzata sul server e la messa in *privacy* tramite l'utilizzo di *log-in* su locale, si è passati all'elaborazione – nel 2008 – di un sistema di rete *intranet* accessibile direttamente da internet per accedere e modificare documenti e file in tempo reale. Sistema che punta a facilitare il lavoro dei *tutor* e di tutti gli operatori che non stanno sempre in sede. Ciò ha ulteriormente accelerato la fase di elaborazione di un software gestionale che integrasse le varie esigenze dello staff operativo e le necessità derivanti dai diversi servizi resi alle OdV, nel rispetto del sistema certificato di qualità. Per tale sviluppo ci si è rivolti a una ditta specializzata che, in collaborazione con gli operatori, sta mettendo a punto il programma di gestione.
Nel 2008 si è continuata l'opera di manutenzione e implementazione delle apparecchiature presenti nelle Delegazioni e di rinnovo di alcune apparecchiature della sede direzionale.
Per tutto il 2009 le richieste di assistenza e consulenza in campo tecnico-informatico, sia in sede che nelle Delegazioni, ma anche da parte dei volontari e delle associazioni, sono diversificate e molteplici e comportano l'impiego di molto tempo durante la giornata. A metà del 2009 l'area tecnologie è stata investita di un nuovo incarico: la gestione del bando marketing sociale per le associazioni di volontariato indetto dal CeSVoP nel dicembre 2009. Il suddetto bando, avendo riscontrato enorme affluenza da parte delle associazioni, ha portato il comitato direttivo a decidere di aumentare leggermente il budget per permettere a tutte le associazioni partecipanti ed idonee (circa 80), di usufruirne. Ciò ha comportato un cambiamento del bando stesso, in quanto, differentemente da quanto previsto, il CeSVoP è diventato centro di costo per tutto il materiale e le attività proposte dalle associazioni.
Di seguito riportiamo tutti i dati e i relativi dell'attività nell'area in oggetto.

Andamento mensile pagine visitate sul sito *web* – Confronto anni 2009-2007

Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2009	18889	20374	19893	22384	24569	25938	19938	18334	20698	23698	24896	25698	265309
2008	18637	21236	20021	21470	21070	22997	11110	57042	79678	67819	75611	46776	463467
2007	19637	20726	21431	18299	21070	18808	19672	14746	20429	23823	21775	14973	235389

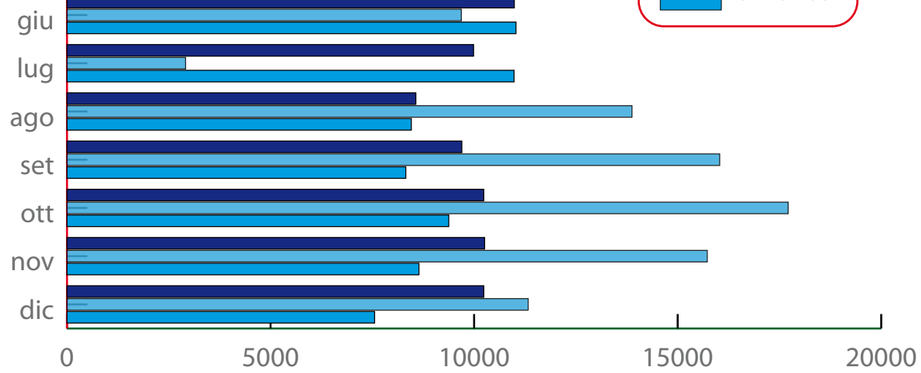
Andamento mensile pagine visitate sul sito *web* – Confronto anni 2009-2007



Numero di accessi mensili al sito – Confronto anni 2009-2007

Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2009	9546	8674	9876	9783	11982	10987	9987	8569	9698	10236	10258	10236	119832
2008	8634	9256	9735	9653	10158	9685	2913	13878	16032	17713	15727	11328	134712
2007	9738	8333	10199	9235	9419	11028	10981	8457	8322	9377	8645	7556	111290

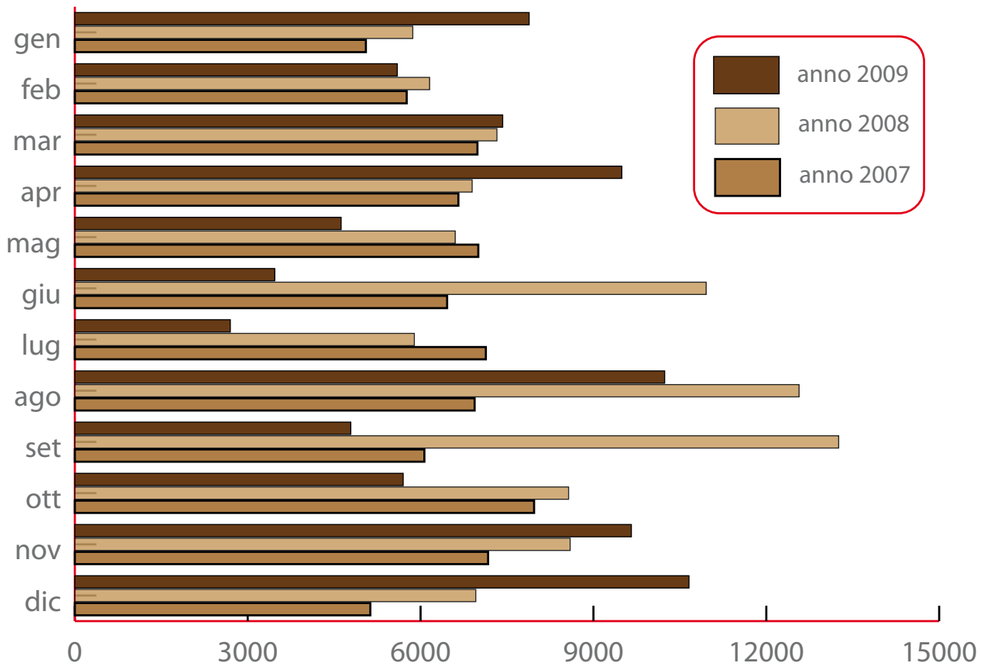
Andamento numero di accessi mensili al sito – Confronto anni 2009-2007



Numero di *download* mensili dal sito – Confronto anni 2009-2007

Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2009	7884	5596	7425	9492	4621	3468	2698	10236	4789	5698	9658	10658	82223
2008	5865	6156	7325	6895	6601	10956	5892	12568	13256	8569	8569	6958	99637
2007	5051	5759	6987	6656	7002	6461	7133	6938	6066	7970	7172	5128	78323

Andamento mensile dei *download* dal sito – Confronto anni 2009-2007



Andamento mensile di *newsletter* diffuse per conto terzi – Anno 2009

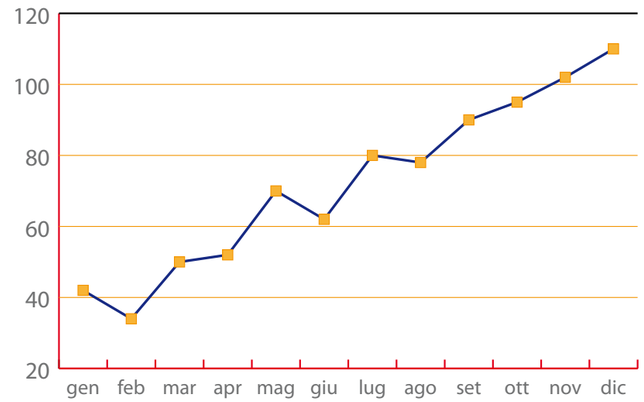
Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2009	5	4	7	3	9	4	4	4	8	8	10	12	78

Numero mensile dei destinatari della *newsletter* CeSVoP – Anno 2009

Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2009	653	726	726	726	728	728	728	728	728	914	914	914	9213

Andamento mensile dei servizi di grafica e stampa – Anno 2009

Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2009	42	34	50	52	70	62	80	78	90	95	102	110	865



Andamento mensile dei prodotti audiovisivi per le OdV – Anno 2009

Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2009	3	2	1	2	2	1	2	0	1	1	3	1	19

Rapporti con la stampa e i mass media

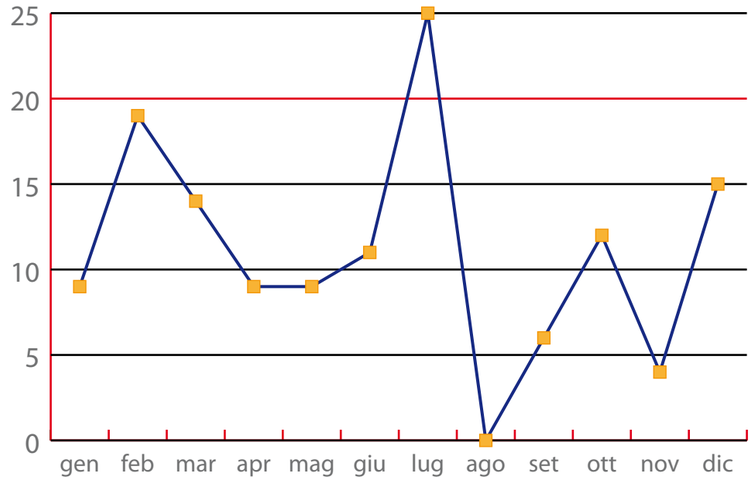
Ecco il prospetto con i dati del lavoro svolto per l'Ufficio stampa nell'anno 2009.

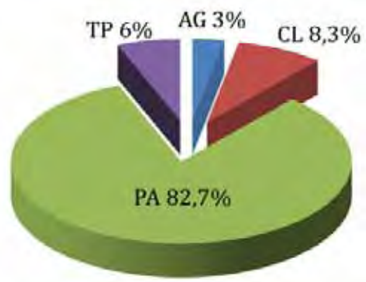
Pr/Mese	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOTALI	Conf. St.
AG	2					2							4	
CL		4	3			4							11	1
PA	7	14	8	8	8	5	25		6	12	3	14	110	2
TP		1	3	1	1						1	1	8	
TOTALI	9	19	14	9	9	11	25	0	6	12	4	15	133	3
ConfSt		1					1					1		3
Suddivisione tra ConfSt per														
CeSVoP	5	5	5	4	6	9	7	0	0	0	1	10	52	
OdV	4	14	9	5	3	2	18	0	6	12	3	5	81	
Campagne pubblicitarie ideate e/o realizzate		1	1		1			1				1	5	

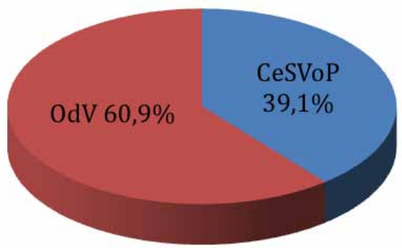
Redazione testi per sito, Mondo solidale e varie	119
Interventi formativi, consulenze a OdV e staff	42

Nella prima parte del prospetto viene schematizzata la distribuzione mensile dei comunicati stampa elaborati e lanciati nel corso dell'anno. Inoltre, si è evidenziata anche la distribuzione per provincia in riferimento all'oggetto dei comunicati. Ciò viene ulteriormente rappresentato nella seconda parte dello schema, in cui si evidenzia anche la distribuzione dei lanci in riferimento al soggetto principale dell'evento comunicato alla stampa. Per una migliore valutazione dei dati, ecco la loro rappresentazione grafica.

Andamento dei comunicati stampa per mese, per provincia e per "committente"







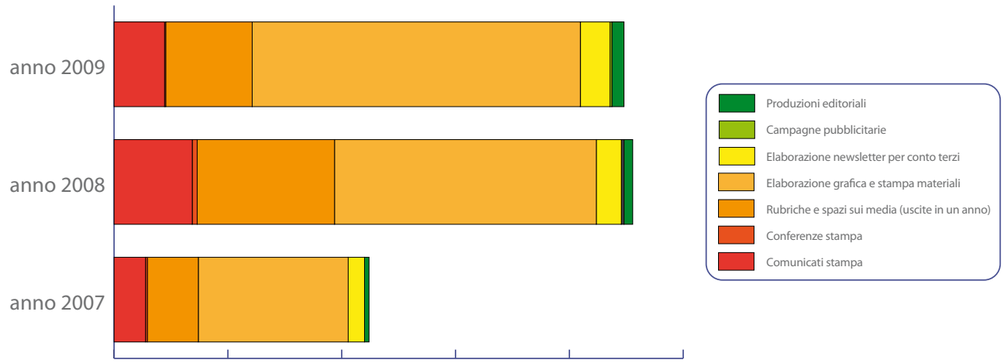
Rispetto all'anno precedente, vi è stato un vistoso calo del numero dei comunicati (203 nel 2008) e delle Conferenze stampa (13 nel 2008). Ciò è dovuto a una diminuizione degli eventi da "pubblicizzare" per il 2009. Tuttavia, questo dato ha avuto il risvolto positivo di evitare l'inflazione dell'immagine del CeSVoP (rischio sfiorato nel 2008) e ha portato alla pubblicazione (su: carta stampata, radiotelevisione e internet) del 95% circa dei comunicati lanciati. Si noti anche la crescita dell'uso del servizio ufficio stampa da parte delle OdV (vd. il grafico a torta di destra).

In concomitanza di particolari eventi (seminari, convegni, presentazione pubblicazioni, Giornate del Volontariato), sono state curate delle campagne pubblicitarie come evidenziato nello schema sopra presentato.
Un grosso impegno è stato riservato al contatto con gli operatori della stampa per aumentare la loro sensibilità alle tematiche sociali. Altresì, è stato incrementato il rapporto e la comunicazione istituzionale con: CSVnet, CSV siciliani, enti formativi, amministrazioni e realtà ecclesiali. Nel periodo estivo e in quello natalizio sono stati suggeriti servizi e segnalati eventi riguardanti il volontariato sia alla Rai nazionale (in particolare dr.ssa Rossiello rubrica TG1 «Fa la cosa giusta») e testate locali (Rai Sicilia, GDS, Telemed, TGS, La Sicilia, La Repubblica…).
Un altro fronte di azione è stata l'ottimizzazione della comunicazione tramite internet (ideazione di una sezione blog, maggiore penetrazione della newsletter, formazione degli operatori per una migliore comunicazione sul sito del CeSVoP, redazione e supervisione di testi per il sito e per la comunicazione istituzionale del CeSVoP…). Come pure, si è tentato un potenziamento della rivista Mondo solidale con il cambiamento della veste grafica, la revisione dei meccanismi di distribuzione e spedizione, la sinergia con la biblioteca CeSVoP.
Per gli aspetti redazionali e consulenziali sono stati elaborati testi per il sito, Mondo solidale, produzioni editoriali e comunicazioni istituzionali. Sono stati pure forniti consulenze e interventi formativi – appositamente strutturati – per le OdV e lo staff sugli aspetti comunicativi delle loro azioni.
Non va dimenticato il supporto organizzativo per Seminari, Convegni ed eventi organizzati dal CeSVoP (Seminari del SEAC, Convegno nazionale AGe sulla qualità delle relazioni in università, Seminari provinciali, Serata della legalità Valledolmo, Un sorriso tra i container, Giornate del Volontariato…).
Infine, è stata potenziata la collaborazione con la biblioteca e il centro documentazione del CeSVoP per potenziare le fonti informative da mettere a disposizione delle associazioni e del Comitato direttivo (p. es.: nella seconda parte dell'anno sono stati preparati occasionalmente dossier e rassegne stampa di documentazione ad uso del Comitato direttivo del CeSVoP).

Servizi di informazione e comunicazione – Confronto anni 2009-2007

	2009	2008	2007
Comunicati stampa	133	206	83
Conferenze stampa	3	13	5
Rubriche e spazi sui media (uscite in un anno)	228	362	134

	2009	2008	2007
Elaborazione grafica e stampa materiali	865	690	395
Elaborazione *newsletter* per conto terzi	78	66	43
Campagne pubblicitarie	5	7	–
Produzioni editoriali	32	23	12
Totale	***1.344***	***1.367***	***672***



Come si nota dalla rappresentazione grafica dei dati, i servizi resi dall'area comunicazione ed editoria nel 2009 hanno avuto una fase di stabilizzazione complessiva.

4.5.4 Documentazione

Il servizio di documentazione si occupa di mettere a disposizione delle OdV materiale (studi, ricerche, pubblicazioni, audiovisivi, bandi, progetti di legge, documenti legislativi, piani di zona…) utile alla loro attività.
Il CeSVoP ha aperto un servizio biblioteca nella sede centrale e ha fornito materiale di documentazione anche alle sedi decentrate, al fine di dotarle di piccole biblioteche aperte ai bisogni delle associazioni del territorio. A tal fine è stato necessario l'acquisto di abbonamenti, pubblicazioni e materiale multimediale per dotare al meglio il servizio Biblioteca.
Dal 2006 la biblioteca della sede centrale è collegata al polo della biblioteca comunale, condividendo lo stesso sistema di catalogazione (ISBN). Già nel 2007 e continuando per tutto

il 2008, è proseguita la catalogazione, il servizio biblioteca è stato aperto all'esterno per la consultazione e il prestito.
In seguito all'adesione al Polo SBN della Biblioteca Comunale di Palermo (risorsa territoriale dell'ente locale in campo documentale: rete delle Biblioteche pubbliche) allo scopo di far conoscere e promuovere la propria raccolta documentaria. La biblioteca, ad oggi, è consultabile attraverso il Portale *Libr@rsi*, sul catalogo on-line (OPAC).
Al mese di dicembre 2008 i volumi presenti nel catalogo erano 224, alla stessa data del 2009, i volumi presenti in catalogo sono stati 806; inoltre in biblioteca risultano collocati, da inventariare, circa 200 volumi.
Inoltre si è proceduto al riordino dei quotidiani e periodici, divisi oltre che per anno per mese, per poter facilitare il recupero per la consultazione.La biblioteca nell'arco dell'anno è stata aperta al pubblico per 51 giorni (il martedi mattina e il mercoledì pomeriggio); numero di utenti nell'arco dell'anno: 38; di cui: 0 utenti da 0 a 6 anni; 3 utenti da 7 a 15 anni; 6 utenti da 16 a 25 anni; 15 utenti da 26 a 35 anni; 6 utenti da 36 a 45 anni; 4 utenti 46-60 anni; 4 utenti over 60. Di seguito i dati del servizio.

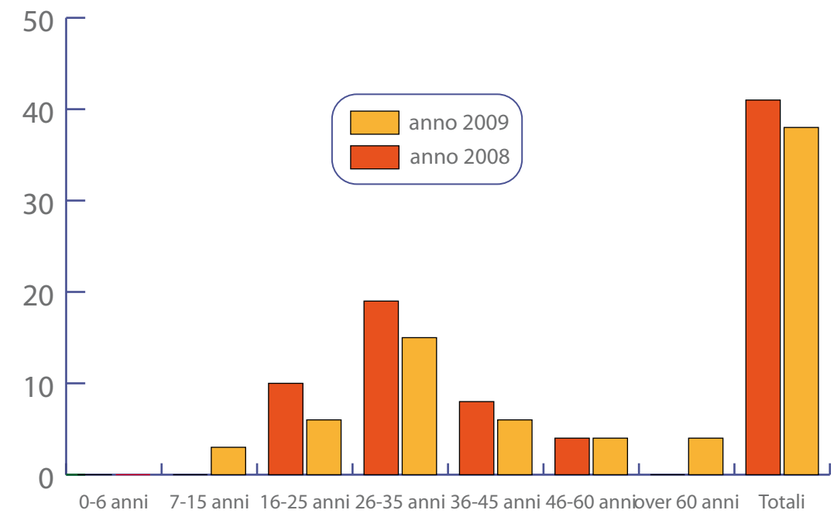
Numero per fascia d'età degli utenti della biblioteca – Confronto anni 2009/2008

Fascia d'età	*0-6 anni*	*7-15 anni*	*16-25 anni*	*26-35 anni*	*36-45 anni*	*46-60 anni*	*over 60 anni*	*Totali*
2009	–	3	6	15	6	4	4	***38***
2008	–	–	10	19	8	4	–	***41***

Distribuzione degli utenti biblioteca per provenienza

Categorie	*CeSVoP*	*Aspirante volontario*	*Cittadino*	*OdV*	*OdV socia CeSVoP*	*Studenti*	*Altro*	*Totali*
Numero	8	8	9	1	9	11	2	***38***

Andamento utenti biblioteca per fascia d'età – Confronto anni 2009/2008



4.5.5 Promozione

L'area promozione, sulla scorta dei fabbisogni espressi dalle associazioni e in relazione agli obiettivi fissati dal CeSVoP ha proposto, programmato e gestito attività e iniziative pubbliche, nonché azioni in collaborazione con gli operatori delle aree e con i Tutor, al fine di sensibilizzare la cittadinanza ai temi della solidarietà e del volontariato.
Il suddetto compito – parte dalla sede centrale, realizzando eventi sul capoluogo siciliano, e si espande, tramite le Delegazioni, nei territori delle province della Sicilia occidentale e precisamente nelle province di Palermo, Agrigento, Caltanissetta e Trapani, che organizzano analoghe iniziative con il supporto e la supervisione del CeSVoP.
Ciò ha contribuito a rispondere ad alcuni bisogni essenziali delle associazioni, quali ad esempio:

- dare maggiore visibilità al mondo del volontariato, favorendo l'incontro tra i bisogni dei-cittadini ed i servizi offerti sia dal volontariato che dal Terzo Settore in genere;
- sviluppare sinergie con enti ed Istituzioni pubbliche e private;
- sensibilizzare i cittadini rispetto ai bisogni del territorio;

- favorire la crescita della partecipazione.

Per fare ciò il CeSVoP ha fornito la sua consulenza e ha accompagnato le OdV nella progettazione e realizzazione di eventi e manifestazioni che avessero un ampio respiro a livello di significatività e partecipazione, garantendo anche la copertura informativa e comunicativa (area mass media).

Le attività svolte per l'area promozione sono state le seguenti:

— promozione delle attività delle Delegazioni in un'ottica di lavoro di rete;
— monitoraggio, in collaborazione con l'amministrazione, della spesa delle singole Delegazioni e delle attività da esse svolte;
— collaborazione attiva con i Tutor territoriali rispetto alle attività di promozione e più in generale alla programmazione delle Delegazioni;
— gestione degli strumenti del CeSVoP, in condizioni ottimali, per il prestito alle associazioni;
— gestione del servizio Pick-up (prestito automezzo tramite Europcar)
— archiviazione ed eventuale pubblicazione del materiale di documentazione audio – video – foto, in collaborazione con l'area comunicazione e con l'area documentazione;
— «Sviluppo e Solidarietà», Giornate del volontariato a Palermo, che ha sostituito l'evento annuale «Festa del Volontariato»
— distribuzione materiali alle Delegazioni (gadget, o altro tipo di materiale fornito dalla sede centrale);
— promozione e coordinamento degli eventi CeSVoP e gestione diretta delle attività promosse dalla sede centrale e dalle associazioni;
— realizzazione di iniziative pubbliche di promozione del CeSVoP e delle sue attività, in collaborazione con Enti locali, Istituzioni e altre tipologie di Enti di Terzo settore;
— stesura di relazioni e monitoraggio;
— collaborazione con le altre aree CeSVoP.

Eventi di promozione (promossi dal CeSVoP o in partnership con OdV) – Anno 2009

AG	CL	PA	TP	OdV coinvolte	Enti Istituz. Coinvolti	Partecipanti
2	16	45	6	185	22	4.800

Gadget (acquisizione e distribuzione) – Anno 2009

Tipologia	Cappellini	T-shirt personal.	Penne	Shopper cotone	Portachiavi	Coppe, targhe e altro	Tot.
Quantità	–	250	–	120	450	400	1.170

Distribuzione	Att. CeSVoP	Att. di OdV	Att. Delegaz.	Ad Enti o Istituzioni per collaborazioni	Tot.
Quantità	–	350	–	400	750

Promozione del Volontariato Giovanile e progetto «Scuola e Volontariato» – Anno 2009

Le attività inerenti alle azioni di promozione del Volontariato Giovanile, che hanno inglobato al loro interno le azioni consolidate nel progetto Scuola e Volontariato, dando spazio e sperimentazione ad attività che hanno coinvolto non solo le fasce scolastiche di livello primario e secondario ma anche le fasce giovanili del circuito universitario e di contesti extrascolastici. I fondi dedicati a questo servizio per l'annualità 2009 sono stati in parte rinviati alla programmazione dell'anno successivo ed in parte mantenuti nella programmazione del 2009 e resi esecutivi con delibera attuativa.

Le attività progettuali per quest'anno si sono ridotte sensibilmente, ma è stato ugualmente garantito il servizio di consulenza alle organizzazioni di volontariato che hanno continuato a mantenere una piattaforma di collaborazione con le scuole e varie realtà del territorio in cui le OdV hanno attivato i progetti negli anni precedenti.

L'azione del 2009 è stata incentrata, in continuità con il percorso avviato negli ultimi anni, sul maggiore protagonismo delle associazioni e la creazione di reti stabili nel territorio per la promozione del volontariato giovanile. In continuità con le progettualità precedenti anche se in assenza di fondi si è lavorato per sviluppare ei percorsi preparatori alla costruzione di un nuovo percorso di promozione del volontariato giovanile centrato sul rapporto diretto tra associazione e scuola.

In preparazione alle azioni progettuali si è proceduto all'attivazione di:

1. servizio di consulenza di base;
2. un'ottimizzazione del sistema di procedure per rendere operativo e sinergico il raccordo tra scuole associazioni e studenti;
3. incontri di consulenza specifica dedicati alla costruzione delle reti e rivolti a singole/gruppi di associazioni;

4. raccordo con l'Ufficio Scolastico Regionale Sicilia per sostenere questo periodo di transizione;
5. servizio di consulenza per l'avvio e la realizzazione di progettualità di rete concertate tra associazioni e scuole (sulla base dell'incrocio tra OdV aderenti al progetto e le scuole monitorate insieme all'USR Sicilia) ed in partenariato con enti terzi presenti nel territorio;
6. realizzazione di eventi di promozione del volontariato giovanile a supporto delle OdV locali e/o afferenti alle varie Delegazioni attraverso servizi in economia;
7. orientamento agli studenti che hanno aderito al precedente progetto e che desiderano continuare percorsi Scuola e Volontariato e/o esperienze in associazioni o desiderano informazioni più generali (ad esempio Servizio Civile Nazionale/Europeo);
8. realizzazione campi estivi;
9. avvio di una collaborazione con il mondo universitario per il prossimo avvio di progettualità ed iniziative rivolte a questa specifica fascia di età.

Ulteriori azioni volte al sostegno della promozione del Volontariato Giovanile:

10. produzione di nuove pubblicazioni produzione di volantini/gadget promozionali destinati agli studenti delle scuole superiori e realizzati da giovani volontari delle associazioni.

Nelle quattro province di pertinenza del CeSVoP, dal monitoraggio effettuato, il numero delle OdV che partecipano alle iniziative di Promozione del Volontariato Giovanile «Scuola e Volontariato» è di 245 a cui si affiancano 154 soggetti pubblici/privati in qualità di partner, con un incremento ulteriore delle adesioni a fronte di un consistente bacino di scuole di ogni ordine e grado che hanno aderito al progetto su segnalazione dell'USR Sicilia di 249 unità.

Ad oggi l'assetto generale nel progetto nelle varie realtà provinciali si presenta molto eterogeneo; ciò da una parte è garanzia che vengano rispettate le specificità territoriali, ma d'altra parte è un segnale che il servizio offerto da questo progetto non è ancora utilizzato a pieno e adeguatamente come intervento strategico di rete che faciliti lo sviluppo dell'impegno sociale nel territorio dei giovani attraverso l'assunzione piena di responsabilità da parte degli adulti (che riscontrano ostacoli e difficoltà nell'approccio con le nuove generazioni e non sempre riescono ad intraprendere percorsi di comunicazione efficace).

I destinatari diretti del progetto, ovvero le OdV dei territori delle province di Palermo, Trapani, Agrigento e Caltanissetta, risultano essere molto eterogenei per provenienza associativa. Ciò risulta essere un elemento a favore del progetto poiché consente alle scuole di avere una proposta maggiormente differenziata.

Altri soggetti coinvolti nelle rete di Promozione del Volontariato Giovanile e dunque coinvolti nei percorsi di progettazione partecipata sono:

— gli USP
— i dirigenti scolastici
— i docenti referenti
— gli studenti delle scuole di ogni ordine grado
— gli studenti universitari
— enti terzi

secondo una specifica distribuzione territoriale.

Distribuzione provinciale dei destinatari di «Scuola e Volontariato»

Numero	Agrigento	Caltanissetta	Palermo	Trapani	*Totali*
OdV – Assoc. o Enti di Terzo settore	40	53	97	55	***245***
Enti pubblici/ privati	15	46	57	36	***154***
Volontari impegnati nei progetti	138	179	251	162	***730***
Scuole di ogni ordine e grado	30	55	120	52	***257***
Docenti impegnati nei progetti	65	90	201	80	***436***
Studenti che hanno partecipato ai progetti	2.078	2.115	5.384	2.744	***12.321***
Studenti che hanno partecipato agli eventi	200	1.000	1.500	1.600	***4.300***

Prom. volontariato giovanile – Confronto anni 2009-2007

Numero	Progetto 2009	Progetto 2008	Progetto 2007
OdV – Assoc. o Enti di Terzo settore	245	246	210
Enti pubblici/ privati	154	150	61
Scuole secondarie di secondo grado	257	253	152
Docenti referenti	436	253	475
Studenti coinvolti in progetti, eventi e iniziative	12.321	13.681	19.276
Numero di progetti	106	112	176 (raggruppati in 50 progetti di rete)

Servizi logistici – Prestito attrezzature – Anno 2009

	Gen	*Feb*	*Mar*	*Apr*	*Mag*	*Giu*	*Lug*	*Ago*	*Sett*	*Ott*	*Nov*	*Dic*	*Tot.*
Num. Prestiti effettuati	10	16	14	8	16	5	5	1	8	16	4	11	***114***
OdV che hanno fruito del servizio	8	14	13	6	12	4	5	1	8	11	3	11	***71***
Servizio pick-up	3	12	4	8	6	9	–	–	–	2	10	9	***63***
OdV che hanno fruito del servizio pick-up	2	5	3	6	5	9	–	–	–	2	7	6	***30***

Per garantire i servizi suddetti il CeSVoP dispone dei seguenti strumenti:

Strumenti a disposizione del CeSVoP

Strumenti	*Caratteristiche Tecniche*	*Numero*
Fotocopiatore	Bianco e nero, dispositivo fronte/retro, fascicolatore e introduttore automatico.	2
Fotocopiatore	Colore e bianco e nero, dispositivo fronte/retro, fascicolatore e introduttore automatico, scanner.	2
Stampante grande formato	Plotter per la stampa di manifesti e *banner*	1
Lavagna luminosa	Da tavolo e portatili	3
Impianto di amplificazione	Idoneo per uso in spazi interni, per conferenze/convegni…	3
Telecamera		1
Foto camera digitale	Di tipo professionale	1
Foto camera digitale	Di tipo amatoriale	2
Videoregistratore	Con funzioni per VHS e lettore DVD	1
Registratore audio	Digitale	3
Video proiettore	Idoneo per la proiezione in collegamento con PC e Videoregistratore.	4
Computer portatile	Dotato di tutti i programmi per la presentazione tramite videoproiettore	4
Telo per proiezioni	1 fisso per la sede direzionale e 2 portatili	3
Gazebo	Removibili dimensioni 3x3, per piccole manifestazioni	7
Lavagna a fogli mobili		2
Taglierina		1
Rilegatrice	A spirale e con spille	2
Fiat Scudo combi	Disponibilità 9 passeggeri o all'occorrenza trasporto materiali	1

**Tutte le attrezzature sono inventariate e registrate secondo l'anno di acquisto e il relativo anno di finanziamento.*

Per facilitare l'accesso al servizio a tutte le associazioni dislocate sul vasto territorio di riferimento il CeSVoP ha dotato anche le Delegazioni territoriali di:

Strumenti a disposizione delle Delegazioni territoriali

Strumenti	*Caratteristiche Tecniche*	*Numero*
Fotocopiatore	Bianco e nero, dispositivo fronte/retro, fascicolatore e introduttore automatico.	15
Fax		15
Lettore DVD		1
Telecamera	Digitale	2
Foto camera digitale	Per uso amatoriale 6.0 Mpix	13
Video proiettore	Idoneo per la proiezione in collegamento con PC e Videoregistratore	15
Computer portatile	Dotato di tutti i programmi per la presentazione tramite videoproiettore	15
Collegamento ad internet		13
Lavagna a fogli mobili		15
Gazebo	Rimovibili, dimensioni 3x3, per piccole manifestazioni	4

4.6 Lo sviluppo delle reti e delle relazioni

Il CeSVoP attraverso specifici progetti, promuove occasioni di progettazione che favoriscono lo sviluppo della collaborazione tra le associazioni e incentivano la capacità di lavoro in rete, per la realizzazione di iniziative di solidarietà e di promozione del volontariato a caratteredistrettuale con particolare attenzione ad avviare delle azioni che possano avere una ricadutaa livello provinciale. La scelta di operare a livello di distretto socio – sanitario, è stata persupportare in modo efficace il lavoro di rete.
Le iniziative progettuali elaborate con le OdV sono direttamente promosse e gestite dal CSV attraverso le proprie Delegazioni territoriali, le quali come previsto dal regolamento del CeSVoP non svolgono ruoli di gestione o amministrazione, ma partecipano all'elaborazione dei piani e alla conduzione delle attività e al monitoraggio, coinvolgendo tutto il volontariato presente nel territorio.

Lo scopo è la promozione di una progettualità sempre più diretta e consapevole da parte delle organizzazioni di volontariato, in sintonia con le esigenze del territorio presso cui operano.
Tali progetti vengono promossi in ambiti particolari in cui si ritiene necessario stimolare l'impegno del volontariato e della cittadinanza, al di sopra dunque dei singoli settori di intervento delle associazioni, ma in una logica di lavoro integrato.
Obiettivo non è tanto quello di dare rilevanza al singolo tema, quanto la possibilità di sperimentare la metodologia di lavoro di rete, considerato che si moltiplicano sempre di più le occasioni di progettazione partecipata. Inoltre, la realizzazione delle ricerche sociali, realizzate con i progetti, ha fatto sì che si avviassero, con le Istituzioni locali dei confronti seri, basati su dei dati certi, per la costruzione di percorsi di programmazione comune.
Nello specifico si ricorda, come già detto nel Bilancio Sociale 2008, l'azione avviata già nel 2008 a Palermo, tramite l'attivazione di 4 tavoli tematici (Anziani, Benessere, Minori e Famiglia), ai quali hanno partecipato le OdV afferenti alla Delegazione di Palermo Uno. Dopo un avvio progettuale comune con la lettura e lo studio del Piano di Zona del Distretto, esse hanno realizzato quattro tavoli di confronto tematici con i quali sono nati dei coordinamenti cittadini tematici e delle Carte di Servizio a tema. Tali progetti rappresentano delle occasioni di programmazione negoziata, di modalità di coordinamento e di sviluppo, che partono dalle stesse associazioni.
A seguito di questo primo percorso è nata l'idea di dare spazio ad un'azione sperimentale denominata «Reti tematiche telematiche» che vede come finalità primaria lo scambio di informazioni tra le organizzazioni di volontariato che si occupano della stessa tematica, al fine di realizzare scambi di buone prassi e soprattutto l'opportunità di conoscere altre realtà che operano in territori diversi su uno stesso settore per avviare percorsi di rete. L'ultimo trimestre del 2009 è servito per lanciare, tramite incontri territoriali e utilizzando tutti i mezzi di comunicazione del CeSvoP, l'opportunità di iscriversi a questo programma. Con queste prime organizzazioni (in tutto 62 provenienti da tutti i territori di pertinenza del CeSVoP) e che hanno dato la propria disponibilità si è realizzato un incontro nel quale è stato deciso di:

- ampliare il numero di organizzazioni per rete tematica, in modo da poter costruire una buona piattaforma di organizzazioni;
- lanciare all'interno dello spazio dedicato alle reti telematiche una prima discussione per permettere ad ogni associazione di presentarsi alle altre organizzazioni iscritte ai tavoli tematici.

Ed è quindi già attivo, sul sito del CeSvoP, uno spazio interamente dedicato ai tavoli tematici, dove poter consultare o attivare discussioni e allo stesso tempo aggregare nuove organizzazioni. La prima discussione che è stata attivata è «Raccontiamoci».
Questo primo passo servirà da stimolo per l'utilizzo dello strumento telematico per avviare la future discussioni ed allo stesso tempo aggregare nuove organizzazioni che tramite il sito possono conoscere ed accedere più facilmente al programma.
Successivamente, non appena si aggregherà un numero congruo di utenti verrà creato un forum dedicato alle reti tematiche telematiche nell'ottica di uno sviluppo di un vero e proprio portale.

4.7 Promozione del volontariato e della cultura della solidarietà

L'area Promozione, sulla scorta dei fabbisogni espressi dalle associazioni e in relazione agli obiettivi fissati dal CSV, ha il compito di proporre, programmare e gestire, in collaborazione con le OdV, iniziative pubbliche al fine di sensibilizzare la cittadinanza sui temi del volontariato e della solidarietà.
Il 2009, rispetto agli anni passati, è stato meno ricco di eventi e manifestazioni in quasi tutte le Delegazioni territoriali del CeSVoP, a causa della riduzione dei finanziamenti.
Lo staff del CeSVoP periodicamente ha incontrato le Assemblee delle Delegazioni territoriali al fine di rilevare le loro esigenze e programmare interventi integrati e rispondenti a tali esigenze. Gli incontri hanno avuto anche lo scopo di uniformare i modelli organizzativi delle Delegazioni rendendoli il più possibile congrui con le modalità operative della Sede Centrale. A tale scopo sono state fornite ai referenti delle Delegazioni delle schede di rilevazione delle attività e una modulistica generale, al fine di monitorare le attività e i servizi svolti.
In ognuna delle Delegazioni territoriali del CeSVoP sono state realizzate iniziative di promozione rivolte alla cittadinanza e realizzate con la collaborazione delle associazioni dei singoli territori di riferimento. Tali eventi rappresentano occasioni preziose di incontro tra le associazioni e la cittadinanza. In tutte le iniziative suddette il responsabile dell'Area si è occupato del:

- monitoraggio nella fase organizzativa degli eventi realizzati dalle Delegazioni;
- monitoraggio nello svolgimento degli eventi realizzati dalle Delegazioni raccogliendo materiale fotografico e video;
- monitoraggio economico degli eventi realizzati dalle Delegazioni;
- gestione e montaggio dell'attrezzatura audio-video in sede;
- gestione del calendario prestito attrezzatura alle associazione.

Iniziative di promozione Delegazioni – Anno 2009

Delegazione	*Luogo e data*	*Iniziativa*
Palermo	Febbraio	Sfilata di carri di carnevale
Caltanissetta		Cena con i poveri
Marineo		Solidarando
Valledolmo		Volontariato tra musica e cultura
Termini Imerese	mag-09	Volontari in movimento 3
Caltanissetta	mag-09	Festa del volontariato
Campofiorito		Volontariato in scena
Gela	mag-09	Festa del volontariato
Campobello di Mazara	giu-09	Festa del volontariato
Campobello di Licata	giu-09	Festival della solidarietà
Trapani	giu-09	Risorse vs Povertà
Marineo		Proiezione DVD per incentivare la solidarietà agli extracomunitari
Valledolmo	lug-09	Giornata di promozione della legalità
San Cataldo	ott-09	Giornata equestre
San Cataldo	ott-09	IV Fiera del Volontariato
Marsala	nov-09	Festa dell'olio e del vino
Marineo	dic-09	Condividere insieme
Alcamo	dic-09	Giornata di S. Lucia
Mazara del Vallo	dic-09	Festa del volontariato
Palermo	dic-09	Integrazione nel gioco del teatro

4.8 La ricerca

Tra le attività e finalità del CeSVoP, la promozione e l'attuazione di programmi di ricerca intervento a sostegno della crescita e del consolidamento del volontariato rappresenta un obiettivo fondante la propria *mission*. Le attività e i programmi di ricerca, infatti, sono rilevanti strumenti conoscitivi e di orientamento sia per la messa in atto di azioni tese a migliorare sempre più la qualità dei servizi erogati che per orientare le politiche di progresso e divulgazione dei valori che fondano e sostengono il mondo del volontariato. Inoltre, per il Centro la ricerca è strumento scientifico di verifica dell'efficacia degli interventi realizzati e di supporto alla rielaborazione e/o correzione migliorativa degli stessi.
Per questo il CeSVoP nel corso del 2009 ha svolto la seguente ricerca:

› «Volontariato per lo sviluppo della Comunità. Oltre il pensiero mafioso». Il programma di ricerca, avviato nel 2008 proponendosi, come obiettivo generale, la comprensione e l'analisi delle caratteristiche strutturali e psicologiche del pensiero criminale, attraverso uno studio trasversale tra Cosa Nostra, Camorra e 'Ndrangheta, considerate come frutto, anche, dell'interiorizzazione di modelli psichici trasmessi attraverso la famiglia (intesa sia in senso ristretto che allargato) e sostenuti spesso da un ambiente sociale e culturale che coesiste nello stesso territorio con l'organizzazione criminale. L'azione di ricerca «Volontariato, per lo sviluppo della comunità oltre il pensiero mafioso» nel corso del 2009 ha completato la fase di analisi del contesto e delle realtà di volontariato da coinvolgere. A seguito di ciò ha strutturato un *assestment* di ricerca costituito da una batteria di quesiti somministrati al campione identificato ed un'altra serie di test per verificare la consistenza dei dati raccolti anche dal punto di vista emotivo-relazionale. La ricerca si è conclusa con la stesura del report di ricerca che è stato pubblicato nel corso del 2010.

5. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La valutazione del percorso relativa alla progettualità 2009 ha evidenziato alcuni punti deboli, a partire dai quali si è avviata la ricerca di nuove direttrici per il miglioramento dei livelli di efficienza ed efficacia dei servizi resi dal CSV di Palermo. Nello specifico, si individuano i seguenti obiettivi di miglioramento:

- allargare ancora di più la base associativa del CeSVoP;
- affinare ulteriormente le modalità di raccolta delle esigenze delle OdV e la mappatura dei bisogni sui quali modulare i servizi del CSV;
- consolidare le strutture di sostegno agli itinerari per la progettazione partecipata e al lavoro di rete da sviluppare nei territori di pertinenza del Centro;
- potenziare il ruolo degli operatori territoriali e delle delegazioni, come punto di riferimento per le OdV dei singoli territori;
- consolidare la struttura organizzativa del CeSVoP;
- accrescere con specifici interventi formativi la professionalità dello staff del CSV di Palermo per migliorare la qualità dei servizi offerti dagli operatori all'interno delle proprie funzioni;
- sostenere i percorsi di sviluppo delle forme di coordinamento (tavoli tematici, comitati, coordinamenti...) e di rappresentanza individuate dalle OdV;
- dare maggiore sviluppo a reti informative e informatiche di collegamento fra le OdV e potenziare i canali comunicativi del Centro per la sensibilizzazione dell'opinione pubblica e per far conoscere le iniziative delle OdV.

QUESTIONARIO PER I LETTORI

(Il questionario compilato può essere inviato per posta al CeSVoP, Via Maqueda, 334 – 90134 Palermo, oppure via fax allo 0913815499. Può anche essere scaricato in formato word dal sito www.cesvop.org, compilato e inviato via mail a: ricerca.monitoraggio@cesvop.org)

1) A QUALE DI QUESTE CATEGORIE DI INTERLOCUTORI LEI APPARTIENE?

- ○ Direttivo CeSVoP
- ○ Socio CeSVoP
- ○ Collaboratore continuativo CeSVoP
- ○ Altro CSV
- ○ Dirigente OdV
- ○ Collaboratore saltuario CeSVoP
- ○ CoGe/Fondazione
- ○ Ente Pubblico
- ○ Dirigente org. Terzo settore
- ○ Semplice volontario
- ○ Mass media
- ○ Università
- ○ Semplice cittadino
- ○ Altro (specificare).....

2) ATTRAVERSO QUALE MODALITÀ HA RICEVUTO COPIA DEL BILANCIO SOCIALE?

.....
.....
.....
.....
.....

3) 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

4) ATTRAVERSO LA LETTURA DEL BILANCIO SOCIALE, COME LE APPARE IL CeSVoP?

- ○ una grande OdV
- ○ un'impresa sociale
- ○ un ente pubblico
- ○ un carrozzone burocratico
- ○ altro (specificare) .....

5) SULLA LEGGIBILITÀ DEL TESTO

- ○ si legge facilmente
- ○ lettura faticosa
- ○ un mattone

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE QUESTO ASPETTO?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6) SULLA VESTE GRAFICA

- O accattivante
- O sobria e decorosa
- O pesante

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE QUESTO ASPETTO?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7) SUI CONTENUTI: QUANTO RENDONO L'IDEA DELL'AZIONE SOCIALE DEL CeSVoP?

- O ottimamente
- O parzialmente
- O per niente

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE QUESTO ASPETTO?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

8) SULLA COMPLETEZZA: HA CERCATO QUALCHE DATO O INFORMAZIONE SENZA TROVARLO?

- O sì
- O no

SE SÌ, COSA?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9) SULLA RIDONDANZA: HA TROVATO QUALCHE INFORMAZIONE RIPETUTA INUTILMENTE?

- O sì
- O no

SE SÌ, COSA?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10) SULL'EQUILIBRIO: LE SEMBRA CHE QUALCHE SEZIONE, DATO O INFORMAZIONE ABBIA TROPPO O TROPPO POCO SPAZIO NELL'ESPOSIZIONE?

O sì
O no

SE SÌ, COSA? (INDICHI ANCHE SE TROPPO O TROPPO POCO SPAZIO)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

INDICE

1. Premessa 3
1.1 Introduzione del Presidente 3
1.2 Lettera del Presidente del CoGe 4
1.3 Nota metodologica 5
2. L'Identità 6
2.1 I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia e in Sicilia 6
2.2 Storia, missione e strategie 11
2.2.1 La storia – Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo 11
2.2.2 La missione 12
2.2.3 Le strategie 13
2.3 I portatori di interesse 15
2.3.1 L'analisi degli stakeholder 15
2.3.2 Il mondo del volontariato locale 21
2.4 Il governo e la struttura 27
2.4.1 La compagine sociale 27
2.4.2 Il sistema di governo 29
2.4.3 La struttura organizzativa 32
2.4.4 Le risorse umane 35
2.5 La certificazione etica 37
2.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti 38
2.6.1 Rapporti e sinergie con Enti pubblici e altri soggetti 38
2.6.2 Sinergie con gli altri CSV 40
3. La Dimensione Economica 41
3.1 Introduzione 41
3.2 Il sistema di rappresentazione contabile 41
3.3 La situazione patrimoniale 42
3.4 La situazione economica 45
4. La Dimensione Sociale 51
4.1 Le aree di bisogno 51
4.2 I principali processi di gestione 52
4.2.1 Strumenti per la «Qualità» 52
4.2.2 La Programmazione 53
4.2.3 L'erogazione dei servizi 54
4.2.4 Le caratteristiche organizzative del CeSVoP e delle Delegazioni territoriali 58

4.2.5 Le procedure utilizzate per il monitoraggio delle attività e la verifica *in itinere* del raggiungimento degli obiettivi prefissati 61
4.2.6 La comunicazione istituzionale 64
4.3 Il quadro generale delle attività 72
4.4 L'integrazione di attività e servizi per rispondere ai bisogni strategici delle OdV 74
4.5 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le OdV 78
4.5.1 Consulenza 78
4.5.2 Formazione 79
4.5.3 Tecnologie e Comunicazione 87
4.5.4 Documentazione 97
4.5.5 Promozione 99
4.6 Lo sviluppo delle reti e delle relazioni 106
4.7 Promozione del volontariato e della cultura della solidarietà 108
4.8 La ricerca 110
5. Obiettivi di miglioramento 111
Questionario per i lettori 112
Indice 117
Indirizzi CeSVoP 119

INDIRIZZI CESVOP

Sede Direzionale
Via Maqueda, 334 ~ 90134 Palermo
Num. verde 840 702999
tel. 091331970 ~ fax 0913815499
www.cesvop.org ~ info@cesvop.org

Delegazione di Agrigento
Via Dante, 63 ~ telfax 0922185646
infocesvop_ag@cesvop.org

Delegazione di Alcamo (TP)
Viale Europa, 295 ~ telfax 0924507330
info_alcamo@cesvop.org

Delegazione di Caltanissetta
Via G. Pitrè, 14 ~ telfax 0934547077
infocesvop_cl@cesvop.org

Delegazione di Campobello di Licata (AG)
Via Umberto, 102 ~ telfax 0922877864
info_campobellodilicata@cesvop.org
www.aviscampobellodilicata@cesvop.org

Delegazione di Campobello di Mazara (TP)
Corso Umberto I, 148 ~ telfax 0924913112
info_campobellodimazara@cesvop.org

Delegazione di Corleone/Campofiorito (PA)
fare riferimento alla Sede direzionale
corleone@cesvop.org

Delegazione di Gela (CL)
Via Ossidiana, 27
tel. 0933760111 ~ fax 0933760112
www.volontariatogela.org ~ gela@cesvop.org

Delegazione di Marineo (PA)
Via Favarotta (ex Uff. Collocamento)
telfax 0913822393
info_marineo@cesvop.org

Delegazione di Marsala (TP)
Via Sibilla, 30 ~ telfax 0923612218
info_marsala@cesvop.org

Delegazione di Mazara del Vallo (TP)
Via G. Sardo, 21-23 ~ telfax 0923907338
info_mazaradelvallo@cesvop.org

Delegazione di Palermo
V.le Michelangelo, 2200 ~ telfax 0916730352
info_palermo@cesvop.org

Delegazione di San Cataldo (CL)
Via Cattaneo, 3 ~ telfax 0934574250
sancataldo@cesvop.org

Delegazione di Trapani
Via C.A. Pepoli, 180 ~ telefax 0923535239
infocesvop_tp@cesvop.org

Delegazione di Sciacca (AG)
fare riferimento alla Sede direzionale
sciacca@cesvop.org

Delegazione di Valledolmo (PA)
Via Garibaldi, 2 ~ telfax 0921542314
info_valledolmo@cesvop.org

Delegazione di Termini Imerese (PA)
fare riferimento alla Sede direzionale
info_terminiimerese@cesvop.org

Finito di stampare nel gennaio 2011 presso Priulla
Via Ugo La Malfa, 64 – 90146 Palermo

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo
Via Maqueda, 334 - 90134 Palermo
Num. verde 840702999 Tel. 091331970 Fax 0913815499
website: www.cesvop.org – e-mail: info@cesvop.org

ISBN 978-88-6352-052-1