Centro di Servizi
per il Volontariato
di Palermo
CeSVoP
Il Volontariato al centro
Piano di
Programmazione 2017

INDICE

Piano operativo annuale 2017

1. Premessa ..... Pag. 5
2. Raccordo con il programma strategico triennale……..…….. Pag. 7
2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale….……..…….…..... Pag. 7
2.2. Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno…….. Pag. 9
3. Finalità generali, strategie e obiettivi…….....…….……..…..…..... Pag. 12
4. Modalità di costruzione del piano…..……...…….……..... Pag. 23
5. Caratteristiche organizzative del Centro di Servizi. ……..…….. Pag. 24
5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate…..…….……..….. Pag. 25
5.2 Oneri (affitti ed oneri diversi per le sedi, utenze generali, personale, formazione del personale, consulenze ed altri costi generali). …..……..…..…….. Pag. 26
6. I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione..……..... Pag. 28
7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati. …..…….…... Pag. 31
8. Le azioni. …..…….…….....Pag. 32

Promozione del Volontariato
Eventi gestiti dalla delegazioni e sede (U01.01) - Convegni. (U01.03) ..... . Pag. 33

Consulenza ed assistenza
Oneri generali servizio Consulenza ed assistenza alle OdV (U02.02) ...…..…… …. Pag. 37

Formazione.
Formazione - Scuola del Volontariato (U03.01) .....….…. Pag. 41

Informazione e Comunicazione
Servizi e attività informative (U04.01) .....Pag. 46
Produzioni editoriali e multimediali (U04.02)....……...……..... Pag. 52
Produzione grafica gest. tecnologico – inform. e new media. (U04.03)…….…….. Pag. 55

Ricerca e Documentazione
Biblioteca (U05.02)…….. ……...……..... Pag. 63
Servizi per il sistema di qualità, monitoraggio e controllo di gestione. (U05.03)….. Pag. 66

Progettazione Sociale
Oneri generali Servizio Consulenza progettazione sociale (U06.01)...…….……..... Pag. 70

Animazione territoriale

Animazione territoriale (U07) ..... Pag. 73

Supporto Logistico

Oneri generali Servizio Supporto logistico. (U08.01)- Servizio Pick-up (U08.02)..... Pag. 78

Oneri funzionamento Sportelli Operativi

Gestione delle delegazioni (U09.01) - Sportello del Volontariato (U09.02)..... Pag. 81

Oneri Case del Volontariato (U09.03) ..... Pag. 87

PIANO OPERATIVO ANNUALE

ANNO 2017

1. Premessa

Nella comunicazione del 03 agosto 2016, relativa alle decisioni del CoGe Sicilia del 20 luglio 2016, nella quale si richiamavano le comunicazioni del 12 settembre 2012 e 21 settembre 2013 e si dava notizia della stima delle somme destinate ai programmi annuali con la relativa ripartizione tra Centri di Servizio per il Volontariato (CSV), risultavano diponibili € 2.000.000,00 (euro duemilioni/00) quale Fondo Speciale per il Volontariato (FSV) Regione Sicilia per il 2017. Tuttavia, non avendo ancora ricevuto, ad oggi, il dato definitivo della disponibilità delle singole Fondazioni di origine bancaria si fa esclusivamente riferimento alla comunicazione congiunta della Consulta CoGe e di CSVnet del 30 settembre 2016, in cui si chiede di porre attenzione ai livelli regionali in maniera congiunta e postergare le istanze di programmazione 2017. Pertanto, i fondi disponibili per il Piano di Programmazione 2017 del CeSVoP ammontano a € **942.973,33** (euro novecentoquarantaduemilanovecentosettantatre/33).

Sulla base delle suddette comunicazioni e tenendo conto delle linee stabilite dalla Riforma del Terzo settore (Legge Delega n. 106/16 del 6 giugno 2016) come pure dei dati rilevati nel corso della Ricerca regionale sui Bisogni del Volontariato siciliano, il CeSVoP per il 2017 intende proseguire il percorso avviato negli anni precedenti con opportuni interventi di innovazione e ottimizzazione. In particolare, si amplierà ulteriormente il lavoro svolto sui territori, orientato a favorire la partecipazione attiva delle Organizzazioni di Volontariato (OdV), perseguendo in particolare due finalità: sostenere il volontariato nel suo ruolo di *advocacy* (difesa dei diritti e rappresentanza) e rafforzare la sua interlocuzione nei territori con gli enti locali, con le istituzioni pubbliche e con le diverse realtà sociali; sviluppare e qualificare le OdV e sostenere la crescita della cultura della solidarietà.

Contemporaneamente, si procederà ad una riorganizzazione delle modalità di funzionamento del CeSVoP, secondo una visione che - con più determinazione - metta al centro come risorsa e soggetto attivo il volontario, le sue organizzazioni e la sua attività eventualmente svolta all'interno di contesti informali e/o di Terzo settore. Tale visione sottende una strategia che radica maggiormente il CeSVoP nei vari contesti (locali, regionale e nazionale), in modo che i suoi servizi incrocino ancorpiù le esigenze reali dei volontari e delle OdV e potenzino significato, incidenza e capacità progettuale del volontariato locale.

Pertanto, nella programmazione 2017 - strutturata su un budget di € **942.973,33** (euro novecentoquarantaduemilanovecentosettantatre/33) -, si intende ricollocare azione territoriale, erogazione dei servizi e potenziamento delle reti, entro un dinamismo che consenta al CeSVoP di: "nutrirsi" degli stimoli e degli *input* che giungono dai volontari e dai contesti (locali, regionale, nazionale; sociali; istituzionali; di Terzo settore); incrementare rapidità, qualità, efficienza ed efficacia dei servizi resi; potenziare conoscenza e diffusione del volontariato assieme a partecipazione, confronto e coprogettazione delle OdV (attraverso: le Delegazioni territoriali CeSVoP e/o i Coordinamenti tematici, le Case del Volontariato, *Open Space*, ecc.); rendersi capace di intercettare le nuove forme di volontariato e di recepire le eventuali novità introdotte dai Decreti attuativi della Legge 106/16; attivare processi "produttivi" che possano captare risorse aggiuntive rispetto al FSV.

Il tutto nell'ambito territoriale in cui il CSV eroga servizi alle OdV. Si tratta della Sicilia Occidentale (province di: Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani) che comprende **1.146** OdV (iscritte e non iscritte agli appositi Registri regionali) e una popolazione residente pari a **2.424.058** (i dati relativi alle OdV sono tratti dal *data base* del CeSVoP; quelli per la popolazione sono tratti dai rilevamenti ISTAT aggiornati all'1 gennaio 2016). Il numero delle OdV socie dell'associazione CeSVoP, al 30 novembre 2016, è **244**. Di seguito sono riportate delle tabelle che riportano la distribuzione per provincia delle OdV censite (iscritte e non iscritte ai Registri regionali) e della popolazione residente.

TABELLA 1
POPOLAZIONE RESIDENTE E ODV CENSITE (ISCRITTE E NON ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI) ANNI 2014, 2015 E 2016[1]

ANNI 2014-2016	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE	*2014*: 447.738 *2015*: 448.831 *2016*: 445.129	*2014*: 274.024 *2015*: 269.453 *2016*: 271.758	*2014*: 1.276.525 *2015*: 1.237.217 *2016*: 1.271.406	*2014*: 436.296 *2015*: 427.662 *2016*: 435.765
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC)	*2014*: 151 *2015*: 164 *2016*: 172	*2014*: 83 *2015*: 85 *2016*: 97	*2014*: 387 *2015*: 399 *2016*: 438	*2014*: 167 *2015*: 178 *2016*: 174
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	*2014*: 71 *2015*: 55 *2016*: 55	*2014*: 40 *2015*: 33 *2016*: 34	*2014*: 190 *2015*: 185 *2016*: 158	*2014*: 51 *2015*: 47 *2016*: 51

[1] I dati sulle OdV iscritte ai Registri regionali sono riportati al netto della doppia iscrizione (considerati il Registro regionale generale e il Registro delle OdV di Protezione Civile). Dati al 30/11/2016 per entrambi i Registri. Si rileva in alcune province un'oscillazione del numero delle OdV iscritte ai Registri Regionali, dovuta ad una nuova modalità perentoria di cancellazione attuata dagli Uffici dell'Assessorato Regionale. A tale situazione il CeSVoP ha fatto fronte in duplice modalità: aprendo un'interlocuzione con i referenti dell'Assessorato e supportando le OdV con apposite consulenze per ben approntare l'istanza di iscrizione o il mantenimento dell'iscrizione negli appositi registri.

2. Raccordo con la programmazione triennale

Il piano di programmazione 2017 - come già avvenuto per il 2016 - ha carattere annuale. Non si ritiene opportuna una programmazione a più lunga scadenza, poiché la Riforma del Terzo settore attende ancora la stesura dei Decreti attuativi che molto probabilmente disegneranno un nuovo assetto e un ampliamento di compiti per il sistema dei CSV.

Il CeSVoP, con la programmazione annuale 2017, intende mantenere i servizi garantiti già nella precedente programmazione. A tale scopo, si utilizzeranno in modo ancor più organico ed efficiente le risorse (umane e strumentali) interne alla struttura, al fine sia di operare secondo una logica di ottimizzazione delle risorse economiche, sia di valorizzare, potenziare e utilizzare al meglio le specializzazioni professionali del personale.

Gli obiettivi strategici della programmazione si collocano naturalmente nell'alveo del mandato istituzionale del CSV e puntano, in particolare, a dare supporto ai percorsi di crescita delle OdV e a consolidare/potenziare le azioni poste in essere dalle reti di volontariato nelle comunità locali. Il tutto nella prospettiva di un maggiore raccordo con gli altri attori del territorio, per un ampliamento e una più efficace tutela dei diritti dei cittadini e dei percorsi di comunità.

2.1. Linee di sviluppo della programmazione annuale

Alla luce di quanto scritto sopra, il CeSVoP vuole avere un ruolo proattivo che individui, sveli e/o generi nuove risorse (umane, sociali ed economiche) da porre - attraverso il volontariato - al servizio delle comunità. Per questo, insisterà sulle seguenti linee di sviluppo:

• *RAFFORZARE LA PARTECIPAZIONE DEL VOLONTARIATO*

In continuità con le programmazioni 2014-16, nel 2017 si manterranno le attività di coordinamento interdistrettuale (per esempio: Cabine di regia provinciali) che permettano ai referenti delle delegazioni, ai referenti dei coordinamenti tematici (per esempio: Tavolo Benessere, Tavolo Minori, ecc.) e alle OdV di:

- concertare e condividere percorsi distrettuali e interdistrettuali;
- raccordare le esperienze territoriali e scambiarsi buone pratiche;
- analizzare e verificare i risultati raggiunti dalle loro progettualità approvate dal Comitato Direttivo;
- concordare modalità di implementazione, di attuazione e di sviluppo dei Patti di Cittadinanza e delle Reti territoriali.

• *FARE RETE CON ALTRI ENTI E ISTITUZIONI DEL TERRITORIO*

Il CeSVoP ha la necessità di innescare relazioni e alleanze sempre più strette con altri soggetti significativi. Per questo ha già avviato e attuato collaborazioni locali (ANCI Sicilia, Comuni, ASP, Assessorati regionali e comunali, CIA Sicilia, Garanti dei Diritti a livello regionale e comunale, GAL...) e con soggetti nazionali (LabSus, ECP Italy, ErreQuadro, Fondazione con il Sud, Istat, CSVnet...). Rapporti che continuerà a curare e ad ampliare anche nel 2017.

• *RECUPERARE RISORSE AGGIUNTIVE RISPETTO A QUELLE DEL FSV*

Le risorse finanziarie provenienti dal FSV risultano limitate. È necessario, pertanto, attrarre ulteriori risorse, non solo finanziarie, cogliendo le significative opportunità esistenti sul territorio. I Patti di Cittadinanza che sono stati attivati e che si attiveranno hanno permesso e consentiranno economie di scala ed eventuali finanziamenti. Difatti, le collaborazioni di enti e istituzioni sono accompagnate, in molti casi, da un supporto con servizi o, meno spesso, da un contributo economico.

• *SVOLGERE E SPECIALIZZARSI ULTERIORMENTE NELLA FUNZIONE DI "MEDIAZIONE"*

Sviluppare come CeSVoP una funzione di "mediazione" (promotore e facilitatore di nessi, interconnessioni, contatti, scambi, collaborazioni, coprogettazioni, cogestioni, ecc.), sia fra le OdV, sia fra queste e altri enti/istituzioni del territorio e singoli cittadini. Un percorso di mediazione che avrà interlocutori anche fra le circoscrizioni, le sopraintendenze, gli assessorati, i Comuni dei diversi DSS.

• *OPERARE PER RIDURRE LA FRAMMENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONISMO, PROMUOVENDO UN'AZIONE DI RETE TRA LE ASSOCIAZIONI E CON ALTRI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE*

La progressiva riduzione delle risorse disponibili e la complessità dello scenario e dei processi di cambiamento in atto pongono il volontariato davanti a sfide importanti e richiedono alle associazioni la capacità di mettere in rete idee, risorse umane ed economiche e progettualità, tra di loro e con gli altri soggetti del territorio. Ciò anche per fare "massa critica" che consenta di affrontare questioni di rilevanza comune per l'associazionismo locale.

• *PROMUOVERE LA CONDIVISIONE DI RISORSE TRA LE ODV*

Uno dei problemi maggiormente sentiti dalle OdV è la scarsità di spazi e attrezzature a propria disposizione, a fronte anche di una dotazione economica molto limitata che ne rende difficile l'acquisto. D'altra parte, chi possiede spazi e attrezzature spesso ne fa un utilizzo parziale. Il

CeSVoP intende promuovere la condivisione di risorse tra le OdV, non solo materiali (spazi e attrezzature), ma anche in termini di competenze.

• *PROMUOVERE E INCENTIVARE INNOVAZIONE E RUOLO DISTINTIVO DEL VOLONTARIATO*

Nell'attuale contesto - comprese le novità introdotte dalla legge 106/16 - il volontariato può correre il rischio di preferire un ruolo conservativo e poco propositivo. O addirittura, di essere considerato e reso marginale. Esso, invece, non può rinunciare a svolgere con consapevolezza il suo compito tipico, particolarmente fondamentale in questa fase di forte cambiamento e di ridefinizione del *welfare*. Il CeSVoP intende sostenere la valorizzazione, la qualificazione e il potenziamento del volontariato (in tutte le sue forme, più o meno organizzate) come soggetto essenziale e portatore di istanze e significati non eludibili in qualsiasi *welfare* di comunità.

2.2. Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno

Dal 2014 il CeSVoP ha avviato con le OdV una programmazione volta ad intercettare le potenzialità/peculiarità dei territori su cui esse operano e ad intervenire per evidenziarne le possibilità di sviluppo sociale e culturale, nel rispetto del ruolo propulsivo e propositivo tipico del volontariato.

Per tale ragione il CeSVoP nell'ultimo triennio, strategicamente ha lavorato su tre fronti:

1. nel far fare sistema alle associazioni di volontariato, tramite momenti formativi di confronto e di realizzazione di attività condivise per creare una "comunità solidale". Un esempio, "Il Villaggio dei Beni comuni" che sta portando ad una sempre più fattiva collaborazione tra le OdV, sia nella consapevolezza delle risorse del territorio che nella posizione non subalterna con altri soggetti istituzionali e non;
2. nel supportare le associazioni per la realizzazione di progetti di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di "legami di comunità". In tale prospettiva, molte azioni sui singoli territori sono supportate da organizzazioni provenienti da contesti limitrofi, in questo modo si fa "sistema" e si facilita la partecipazione delle comunità locali;
3. nella costruzione di patti di collaborazione con Amministrazioni e altri soggetti del territorio, sviluppando come CeSVoP una funzione di "mediazione" (promotore e facilitatore del collegamento) sia nell'ambito del mondo delle associazioni sia tra quest'ultimo e altri enti e istituzioni. Ad esempio, con il supporto di LabSus - Laboratorio di Sussidiarietà, sono stati promossi, da un lato, l'approvazione del *Regolamento*

sull'amministrazione condivisa dei beni comuni da parte delle Amministrazioni locali e, dall'altro, il raccordo tra i diversi Enti pubblici e privati operanti nei vari territori.

Pertanto, le azioni che sono state realizzate nel 2016 e che si intende proseguire anche con la programmazione 2017 sono:

IL VILLAGGIO DEI BENI COMUNI

Azioni di promozione e di formazione per giovani volontari e associazioni di volontariato, al fine di promuovere la cura e la valorizzazione dei beni comuni, facendo interiorizzare il grande cambiamento culturale che sottosta al percorso intrapreso di creare comunità e legami grazie alla cura condivisa dei beni comuni. Nel 2016 abbiamo realizzato azioni in collaborazione con *LabSus* e *Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci*.

IL "TERRITORIO A PARTIRE DA NOI", RIPENSARE I LUOGHI E LE PERSONE VERSO NUOVE FORME DI COMUNITÀ SOLIDALI

L'azione il "Territorio a partire da noi" nasce dall'idea che occorre trasformare in maniera radicale i legami e il rapporto con il proprio il territorio. Questa trasformazione non può che ripartire dal ripensare le relazioni tra i cittadini, intesi innanzitutto come persone e come "risorsa non vista", ma che va riscoperta e riattivata. Così come "non visti" sono i molteplici spazi e luoghi, beni materiali e non, che caratterizzano i contesti locali e che sovente sono abbandonati, trascurati, dimenticati. Pertanto, quest'azione ha supportato le associazioni a realizzare progetti di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di "legami di comunità". Sono i legami, infatti, fra le persone il vero fattore in grado di fare la differenza: relazioni tra persone, tra famiglie, tra istituzioni, tra enti non profit e soggetti economici; una rete in grado di mobilitare risorse che possono contrastare la vulnerabilità, sostenere la fragilità e prevenire il disagio, disegnando i contorni di una comunità solidale a partire dalle risorse presenti.

COLLABORAZIONE CON LABORATORIO PER LA SUSSIDIARIETÀ (LABSUS)

Promozione del Regolamento per l'amministrazione condivisa dei beni comuni in collaborazione con LabSus. Il Laboratorio nel 2016 si è realizzato sia con i rappresentati delle amministrazioni locali che con le associazioni di volontariato, promotrici di percorsi di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali.

Ecco alcuni numeri sulle azioni del 2016:

- **295** il numero di associazioni di volontariato attive coinvolte nel villaggio dei beni comuni;
- **78** il numero dei patti di collaborazione realizzati che hanno sancito le collaborazioni con altri enti del territorio;

- **38** progetti di recupero e valorizzazione dei beni comuni realizzati con il supporto del CeSVoP;
- **11** Comuni che stanno lavorando per approvare il regolamento dell'amministrazione condivisa Marsala (TP), Petrosino (TP), Campobello di Mazara (TP), Castellammare del Golfo (TP), Giuliana(PA), Valledolmo (PA), Palazzo Adriano (PA), Prizzi (PA), Bisacquino (PA), Misilmeri (PA), Marineo (PA).

3. Finalità generali, strategie e obiettivi

"Dal punto di vista fenomenologico i beni comuni
non possono essere colti se non liberando la nostra mente dai più
radicati fra gli schemi concettuali con cui siamo soliti interpretare la realtà"
Ugo Mattei

La Commissione Rodotà nel 2008 propose di distinguere i beni in beni comuni, beni pubblici e beni privati. E definì i beni comuni come "le cose che esprimono utilità funzionali all'esercizio dei diritti fondamentali nonché al libero sviluppo della persona". Secondo questa definizione, pertanto, i beni comuni sono cose (materiali e immateriali) che possono essere oggetto dell'esercizio dei diritti fondamentali dell'uomo (vd. *Costituzione della Repubblica* e *Dichiarazione universale dei Diritti dell'Uomo*) e degli altri diritti funzionali al libero e pieno sviluppo della persona umana (art. 3, 2° comma Costituzione). Tutti, cittadini e non cittadini, possono esercitare tali diritti nei confronti dei beni comuni, in quanto i beni comuni sono indispensabili per una qualità della vita degna di un essere umano.

Parlare di beni comuni, quindi, non può prescindere dalle pratiche del loro riconoscimento. Sicché risulta necessaria l'innovativa istituzionalizzazione di «un governo partecipato dei beni comuni». Si tratta di un cambio di paradigma non indifferente, giacché nel pensiero e nella prassi sino ad oggi consolidata esistono soltanto parametri basati su polarità esclusive che sono, sostanzialmente, quelle del pubblico e del privato.

In tale visione innovativa, il volontariato, in quanto espressione concreta del principio di sussidiarietà, può rivestire un ruolo strategico se svolge la funzione che gli è propria e se si emancipa dall'essere semplice *partner* della pubblica amministrazione, per assumere l'iniziativa di aggregare e polarizzare cittadini, attori locali del mondo sociale ed economico, istituzioni.

Entro questa rinnovata cornice valoriale, il CeSVoP nel 2017 intende essere:

- **proattivo**, sia verso il volontariato che verso altri attori territoriali.
- **sostegno per la costruzione di un sistema solidale** da contrapporre alla crisi valoriale e sociale, e che utilizza la creatività per la risoluzione di problemi, trovando risorse a cui non si era pensato prima.
- **supporto per la nascita di "Patti di Collaborazione"** che puntino al cambiamento culturale tramite la creazione di un movimento popolare che ripensa i propri luoghi, che valorizza e si prende cura dei "propri" beni comuni.

- Un ausilio alle amministrazioni locali per l'approvazione e l'attuazione del *Regolamento per la gestione condivisa dei beni comuni*, necessario per esercitare con cittadini, organizzazioni e imprese, l'**amministrazione condivisa**.
- ***Agenzia di Sviluppo*** che promuove lo sviluppo locale attraverso interventi di diversa natura (di animazione territoriale, di erogazione di servizi, di *marketing* territoriale, di *networking*, ecc.)

In tal senso, il lavoro svolto negli ultimi anni per la creazione e il consolidamento dei Patti di cittadinanza è stato propedeutico alla definizione di una nuova veste da dare al CeSVoP e che si concretizza in:

– **Agenzia di sviluppo e di mediazione** tramite raccordo con enti locali e regionali (protocolli d' intesa con: ANCI Sicilia, Università, CIA Sicilia, Fattorie Sociali, Rotta dei Fenici, ecc.).

– **Interlocuzione costante con CSVnet** per accreditarsi e interagire come CSV nella rete nazionale.

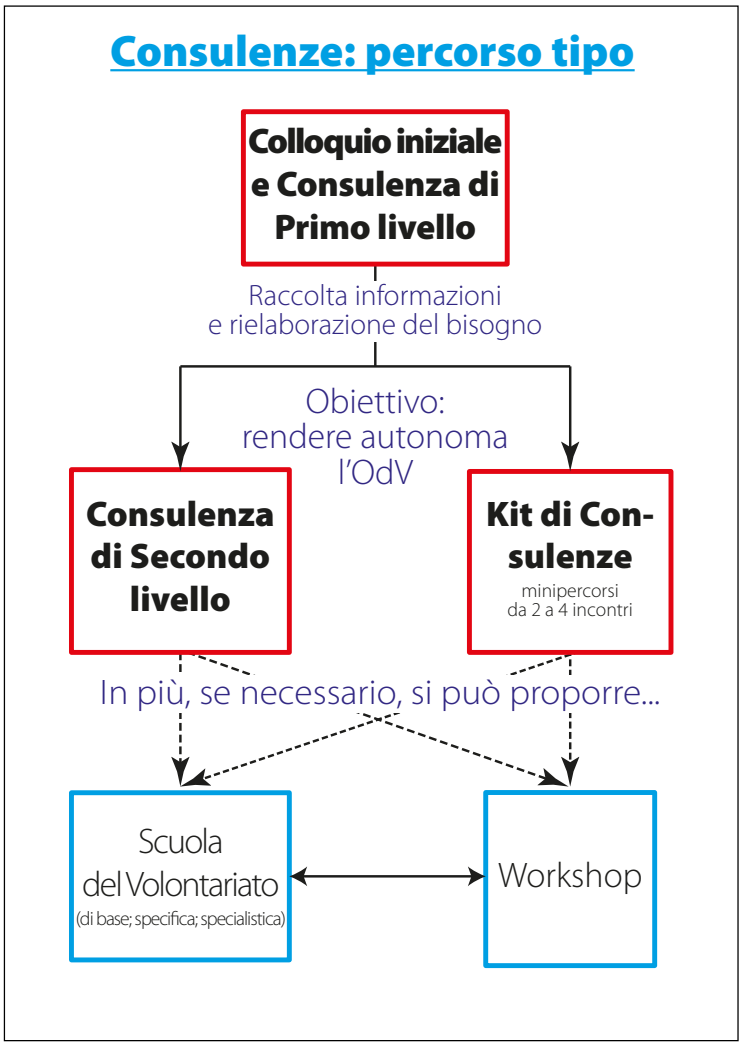
– **Interlocutore con altri enti nazionali** (come, ad esempio: LabSus; ECP Italy; Istat; Fondazione con il Sud, ecc.) per accreditarsi a livello nazionale.

Pertanto, nell'anno 2017 ci si muoverà dentro una strategia organizzativa e operativa sintetizzata dal seguente schema:

In cui, il ***RADICAMENTO*** (*grounding*) indica una migliore sistematizzazione della raccolta dei dati che aiutino una costante analisi dei bisogni. Come pure una cura dei legami con le OdV e le varie forme di volontariato nel Terzo settore. Assieme ai rapporti con le varie realtà sociali e le altre componenti del sistema CoGe-CSV e del Coordinamento CSVnet e all'azione di "orientamento" al volontariato degli enti e delle istituzioni locali. Un tessuto relazionale e informativo dal quale il CeSVoP attingerà stimoli e istanze per disegnare al meglio i servizi e il supporto da fornire al volontariato.

L'***EROGAZIONE SERVIZI*** viene ripensata seguendo una "mappa concettuale" delineata da quattro ambiti fondamentali (vd. i quattro aspetti al centro dello schema). Mentre le modalità di erogazione si declinano attraverso tre canali:

1) **Servizi ad Accesso Diretto**. Verrà ampliato il numero di servizi a cui accedere con una semplice richiesta che verrà valutata ed eventualmente accolta attraverso un *iter* decisionale semplificato e più rapido. L'offerta di tali servizi riguarderà gran parte delle aree di spesa e permetterà alle OdV di poter avere supporto nella ideazione e realizzazione delle proprie iniziative. In concreto, tali servizi si suddividono in *Consulenze* e *Forniture*. Qui accanto schematizziamo il percorso tipo di erogazione delle **Consulenze**.



Nel dettaglio, il servizio verrà erogato attraverso una "Consulenza di Primo Livello" con ascolto e riformulazione dei bisogni. Sulla scorta di questa prima analisi, l'operatore CeSVoP offre all'OdV o una "Consulenza di Secondo Livello" oppure uno dei "Kit di Consulenze" appositamente predisposti in funzione dei bisogni/richieste più ricorrenti. Per "Kit di Consulenze" si intende un mini-percorso da due a quattro incontri finalizzato a dare all'OdV

consapevolezza, conoscenze, metodologia e strumenti per poter gestire autonomamente la propria esigenza. Ogni kit prevederà: una fase informativa di base; un trasferimento di competenze personalizzate e specifico; un affiancamento di *tutoring*. Nel caso in cui tale "Kit di Consulenze" risultasse non sufficiente, si inviterà l'associazioni a partecipare ad uno dei *workshop* semestrali programmati (un *workshop* per due provincie) nell'ambito della "Scuola del Volontariato" o di "*Open Day*" organizzati nei vari territori.

Qui sotto, indichiamo a titolo esemplificativo, un elenco delle possibili **Forniture** e una breve descrizione del loro sistema di erogazione (l'elenco, frutto di un'analisi dello "storico" delle richieste delle OdV negli ultimi tre anni, è da intendersi costantemente "aperto" ad eventuali modifiche per rimodulazioni dettate dal "Radicamento").

Fra le novità più rilevanti, si prevede di procedere con un sistema incrociato di *voucher* che permetta alla OdV di "disegnare" al meglio i servizi che le servono, il tutto con la consulenza e l'accompagnamento degli operatori dello staff CeSVoP. In più, si prevederà un sistema incentivante che, mediante delle premialità, favorirà la collaborazione e la condivisione di risorse da parte delle OdV. Naturalmente, si stabilirà un massimale di servizi e una periodicità di usufruizione, in modo da garantire parità di accesso e turnazione.

E' importante far notare che fra i Servizi ad accesso

Bouquet delle Forniture ad Accesso Diretto

- **Pick-up**
- **Coffee break/ piccolo Catering**
- **Centro Stampa**
- **Noleggio Sala**
- **Service Audio** (configurazione base)
- **Noleggio Attrezzature**
- **Prestito Attrezzature CeSVoP**
- **Gadget e Materiali promozionali**
- **Kit Cancelleria** (due configurazioni: per convegno, per laboratorio)
- **Editing e Stampe digitali** (con attrezzatura interna)
- **Sito Web e Comunicazione Online**
- **Comunicati Stampa e Rapporti con i Media**
- **Trasporti**
- **Servizio PEC**
- **Fotocopie e Fax**

Requisiti di accesso, specifiche dei servizi e modalità di erogazione saranno contenuti in un apposito **Regolamento** *che garantirà: parità di accesso ai soggetti aventi diritto, turnazione, rapidità e agilità di fruizione. Inoltre, si presterà molta attenzione all'erogazione di "prossimità" e a prevedere un sistema premiante che incentivi le collaborazioni fra le OdV.*
Per richieste particolari, riguardanti grandi eventi ed esigenze peculiari, il Comitato Direttivo potrà esprimersi caso per caso. Mentre, per progetti di volontariato proposti da gruppi informali di volontari o da volontari di organizzazioni del Terzo Settore si prevederanno forme di **Patrocinio oneroso**, *valutato e concesso, di volta in volta, dal Comitato Direttivo.*

diretto non sono compresi: Grandi eventi, esigenze particolari delle OdV, *Produzioni editoriali multimediali e altri servizi*, ecc. Per questi si continuerà con le procedure sinora.

Nell'ambito dei Servizi ad accesso diretto, verrà regolamentato anche il "Patrocinio oneroso" che sarà riservato ai progetti di volontariato presentati dai volontari dei gruppi informali e/o di realtà del Terzo settore. Per questo tipo di patrocinio verranno previste apposite modalità di richiesta e di accreditamento, così come si stabiliranno precisi obblighi in materia di rendicontazione e di verifica dell'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal CeSVoP.

2) **Animazione Territoriale**. Si tratta dei servizi che vengono erogati attraverso e lungo lo svolgersi delle progettualità in rete ideate, cogestite e realizzate dalle OdV con il supporto del CeSVoP. Attraverso la coprogettazione e il coordinamento delle Cabine di regia interdistrettuali e/o delle delegazioni CeSVoP, esse proseguono l'impegno a realizzare "Patti di cittadinanza" a vari livelli, per creare alleanze che facciano confluire risorse umane, economiche, ambientali e culturali presenti nei territori su determinate azioni, iniziative e cogestioni.

Già nelle programmazioni 2014- 2016 è stato avviato un cambiamento di "visione". Il CeSVoP non si limita a ricoprire il ruolo di semplice erogatore di servizi gratuiti, tramite l'utilizzo delle risorse finanziarie provenienti dal FSV, ma, in aggiunta, sostiene e qualifica il volontariato attuale e potenziale, nella prospettiva di un suo sviluppo quale promotore e animatore di "Patti di cittadinanza". In tale senso, il CeSVoP esplica quel ruolo di mediazione già descritto, e finalizzato anche ad attivare e generare nuove possibilità ed energie di cambiamento.

Adesso con la programmazione 2017, oltre a continuare a rafforzare la capacità del volontariato di fare sistema e di svolgere il proprio ruolo identitario irrobustendone collaborazioni e capacità di fare massa critica a livello territoriale, si intende ridisegnare modalità di funzionamento e di risposta del CSV, in modo da renderlo maggiormente capace di cogliere sfide e novità che continuamente l'animazione territoriale propone. Per seguire e sostenere le numerose sperimentazioni già attivate, per ampliare i luoghi della partecipazione delle OdV, per cogliere e curare le possibili start-up di nuovo volontariato, per avere un costante ritorno dai singoli territori, il CeSVoP si avvarrà di un sistema integrato composto da: servizi di base (più o meno strutturati e ad accesso diretto e non); luoghi della partecipazione (Delegazioni CeSVoP, Coordinamenti provinciali o tematici, *open space*, ecc.); collaborazione dei Referenti di delegazione/coordinamenti; interventi costanti dello staff; rete "leggera" di *tutor di progetto* (incaricati già presenti dentro le progettualità, ma di cui verranno diversificate le competenze); collaborazioni con enti di Terzo settore e istituzioni pubbliche e private.

3) **Strutture di Servizio**. Si tratta di quei servizi che devono essere erogati in modo sistematico e necessitano di una strutturazione che ne aiuti articolazione ed efficacia. A titolo di esempio, nel campo formativo, si pensa di attivare nel 2017 la "**Scuola del Volontariato**" che organizza e dà sviluppo a una formazione su tre livelli (*di base*, p. es.: fondamenti e storia del volontariato, requisiti OdV, fasi start-up di una OdV...; *specifico*, p. es.: gestione dell'OdV, tenuta libri, progettazione in rete, gestione di un gruppo...; *specialistico*, p. es.: progettazione europea, primo soccorso, funzionamento enti locali e beni comuni, ecc.) con cicli di lezioni in aula, *workshop*, *open day*, seminari, tirocini, FAD su piattaforma on-line, ecc. Ancora, altro esempio, lo "**Sportello Polifunzionale**" che nel 2017 sarà attuato in forma mobile e non, fornendo servizi di prossimità sia a livello di consulenze, che di forniture, che di orientamento a cittadini e volontari intenzionati ad avviare attività nel campo della solidarietà organizzata. Oppure, **i siti web** - già implementati, cesvop.org e cesvop.blogspot.it (*Mondo Solidale*) - per i servizi informativi e il **portale** (anche questa una novità 2017) **"Villaggio dei beni comuni"** in cui verranno inserite tutte le buone prassi sulla rigenerazione di beni comuni da parte delle OdV della Sicilia occidentale e nel quale si possono incrociare richieste e offerte di collaborazione fra soggetti (cittadini, enti e istituzioni) che cercano di fare rete in questo ambito. Infine, ultimo esempio, l'**"Orientamento al Volontariato**" che non si limiterà solo a indirizzare il cittadino verso le OdV più idonee, ma sensibilizzerà enti locali e imprese a considerare l'alto valore sociale del volontariato e a creare possibilità, "spazi" e strutture (*Ufficio del Volontariato*, *Sportello Aziendale del Volontariato*, ecc.) per favorire l'azione volontaria di cittadini e lavoratori.

Il ***POTENZIAMENTO*** (*empowerment*) concerne il ruolo di supporto e mediazione con cui il CeSVoP incentiva le azioni delle OdV in rete con differenti enti, aprendole alla progettazione complessa che: ne aumenta l'incidenza in favore dello sviluppo della comunità locale; incide sulle politiche sociali territoriali; permette di accedere (sul piano locale, nazionale ed europeo) alle risorse messe a disposizione da enti pubblici e privati. Si tratta, in pratica, della sistematizzazione di quanto già sperimentato dal CeSVoP in questi ultimi anni e che è finalizzato a diminuire l'indice di dipendenza di questo CSV dal FSV. Per esempio, nel 2016, con l'attività di consulenza e accompagnamento alle OdV nella fase di progettazione per la partecipazione al Bando Reti di Volontariato 2015 di Fondazione con il Sud, il CeSVoP è riuscito a far ottenere alle OdV finanziamenti per un ammontare di circa 400mila euro.

L'ultimo aspetto della dinamica che si intende attivare per il 2017, è **la cura, la rivitalizzazione e la creazione di luoghi della partecipazione per le OdV e per i cittadini volontari** presenti nei contesti di competenza del CeSVoP. "Cura" e "rivitalizzazione" riguardano, in particolare, le *Case del Volontariato* (attualmente, 4 ben avviate - Caltanissetta, Gela, Mazara del

Vallo, Sciacca - e altre *in fieri*), le delegazioni territoriali CeSVoP, i Tavoli e i Coordinamenti tematici e territoriali. "Creazione" si riferisce soprattutto alle forme episodiche e alle start-up di volontariato che spesso non hanno punti di riferimento, né vengono intercettate dall'attuale normativa che vincola i CSV.

Alla luce di quanto esposto sopra si intendono perseguire le seguenti finalità generali:

- ***la definizione di un nuovo modello di CeSVoP*** con un ruolo proattivo sia verso il volontariato (esercitato in forma più o meno "istituzionalizzata"), per farne superare la frammentazione, che verso gli altri attori dei contesti in cui opera il Centro. Il tutto: rinforzando le collaborazioni e la capacità di fare massa critica a livello territoriale; stimolando il cambiamento e la realizzazione di azioni integrate sulla base di una comune lettura dei bisogni e precise priorità e strategie di intervento; generando "Patti di Cittadinanza" che puntino al cambiamento culturale attraverso un coinvolgimento della popolazione che ripensa i propri luoghi e, in sinergia con gli enti preposti, costruisce un sistema solidale da contrapporre alla crisi valoriale e sociale; utilizzando metodologie creative per la risoluzione di problemi; assumendo una prospettiva "produttiva" che sveli e capti risorse a cui non si era pensato prima. Perché tutto questo possa realizzarsi sono necessari degli **interventi formativi che riguardino gli operatori dello staff come pure i componenti del Comitato direttivo del CeSVoP**. Il cambiamento, infatti, va accompagnato da: riappropriazione di consapevolezze; approcci nuovi e visioni condivise riguardo la *mission* (generale e specifica), i ruoli, le funzioni, i livelli di responsabilità, i processi decisionali e operativi, l'uso oculato e produttivo (in senso non quantitativo, ma generativo) delle risorse umane e finanziarie, l'organizzazione e il suo modello di riferimento. Il tutto a partire dal volontario e dal volontariato come "risorse" per la comunità.
- ***Lo sviluppo qualitativo della capacità del CSV di rispondere alle esigenze delle OdV***, mediante una ristrutturazione organizzativa dello staff, una rimodulazione delle modalità di erogazione dei servizi e il necessario rafforzamento della compagine sociale e della base associativa (aumentando il livello quantitativo e qualitativo della partecipazione). In modo da superare fra le OdV l'approccio di fruizione passiva dei servizi, sviluppando meccanismi di erogazione e azioni che incentivano maggiore conoscenza e interesse al ruolo e al funzionamento del CeSVoP.
- ***La promozione di progettualità sociale attraverso il lavoro integrato e di rete*** nella direzione di un'economia della condivisione, del welfare di comunità e nella logica del *fund-raising*, ciò grazie al CeSVoP inteso anche come agenzia di sviluppo, capace di suscitare e attrarre risorse, non solo finanziarie, e di cogliere le significative opportunità esistenti sul territorio.

La strategia di intervento per perseguire le suddette finalità si basa sulle seguenti linee di intervento:

- ***un più sistematico radicamento nei territori, con una costante azione di osmosi fra bisogni/istanze rilevate e adeguamenti dei livelli di intervento e di azione del CeSVoP.***
- ***Una più accentuata prossimità e una semplificazione di erogazione dei servizi da parte del CeSVoP.***
- ***Un più determinato impegno sull'identificazione e sullo sviluppo di una* vision *condivisa fra le varie componenti del volontariato della Sicilia occidentale, e sulla loro capacità di comunicarla e mostrarla agli altri.***
- ***A partire da tale* vision *condivisa, un più ampio ed efficace contributo all'individuazione da parte delle OdV di azioni e percorsi che possano produrre un impatto significativo e duraturo sui territori.***
- ***Una sistematica opera di tutoraggio e di facilitazione verso i volontari e le loro organizzazioni impegnati nella creazione di coordinamenti fra OdV e di patti di cittadinanza tra OdV ed altri soggetti***
- ***Un'attenta opera di potenziamento di tali reti al fine di attrarre nuove risorse con la partecipazione a finanziamenti, Bandi, Reti consortili, collaborazioni con enti e istituzioni regionali e nazionali.***

LINEE STRATEGICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO		INDICATORI
		MISSIONE		
Lavorare sull'identificazione e sullo sviluppo di una* vision *condivisa da parte del volontariato, e sulla capacità di trasmetterla agli altri	Sostenere le OdV nel delicato processo di cambiamento e di riforma del Terzo Settore che comporterà un approccio diverso in termini fiscali, amministrativi e legali	Consulenza e assistenza alle OdV		N. OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi ---------- * 100 N. OdV potenziali (in data-base)
	Realizzazione di iniziative per la formazione e la qualificazione del volontariato	Formazione		N. di corsi attuati nell'anno ---------- * 100 N. di corsi dell'anno precedente
	Potenziare il passaggio e la fruibilità di informazioni, notizie, dati e documentazione sulle attività e le organizzazioni di volontariato nazionali e locali, e del Terzo settore negli incontri territoriali	Tecnologie Comunicazione e mass media	Gestione delle delegazioni e Sportello del volontariato	N. di accessi nel sito web, telefonate, sms, e-mail, per singola iniziativa promossa in relazione al N. partecipanti effettivi all'iniziativa stessa. N. Partecipanti effettivi alle riunioni ---------- * 100 N. invitati/convocati
	Potenziare la comunicazione informatica e telematica delle OdV attraverso la realizzazione di spazi dedicati nel sito del CeSVoP	Gestione delle delegazioni e Sportello del volontariato	Tecnologie Comunicazione e mass media	N. sezioni interattive nel sito web nell'anno ---------- *100 N. registrazioni nelle sezioni interattive
	Realizzare eventi ed iniziative nei vari territori di pertinenza, che possano far emergere i valori e l'identità del volontariato	Promozione del volontariato		N. eventi di promozione del volontariato nell'anno ---------- *100 N. eventi di promozione del volontariato anno precedente N. OdV partecipanti agli eventi ---------- * 100 N. OdV invitate/Convocate o potenziali
	Realizzare una ricognizione sui gruppi informali per sostenerli nella loro volontà di aggregarsi in una struttura organizzativa di volontariato	Consulenza e assistenza alle OdV	Sportello del volontariato	Enti informali che sono diventati ODV L. 266/ ---------- *100 Enti che hanno fruito delle consulenze

LINEE STRATE-GICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO		INDICATORI
		MISSIONE		
A partire dalla* vision *condivisa individuare, con le OdV, azioni e percorsi che possano produrre un impatto significativo e duraturo sui territori	Promuovere strumenti per implementare percorsi di ricerca per una lettura attenta dei bisogni del territorio	Progetti provinciali in reti di delegazioni	Editoria	N. di produzioni editoriali ---------- *100 N. di produzioni nell'anno precedente
	Promuovere iniziative di orientamento, promozione del volontariato, che tramite l'utilizzo di linguaggi innovativi ed efficaci, possano coinvolgere ed affascinare, la cittadinanza ed in particolare le nuove generazioni	Promozione del volontariato giovanile Campi Estivi		N. eventi di PVG nell'anno ---------- *100 N. eventi di PVG nell'anno precedente
	Rinvigorire, a livello locale e provinciale, il volontariato come sistema integrato che interloquisce con i diversi attori, offrendo alle comunità locali opportunità di scambio e di azione legate alla promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, al ruolo sociale e politico dell'associazionismo in ciascun territorio	Promozione del volontariato		N. eventi di promozione del volontariato nell'anno ---------- *100 N. eventi di promozione del volontariato anno precedente N. cittadini partecipanti ---------- * 100 N. cittadini potenziali
	Sostenere la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività capaci di consolidare lo sviluppo di forme partecipative di intervento sul territorio (sviluppo di reti locali, coordinamenti e tavoli tematici)	Attività di consulenza progettuale Progetti provinciali in reti di delegazioni	Gestione delle delegazioni	N. di progetti avviati che hanno fruito di consulenze ---------- *100 N. di progetti esaminati in consulenze

LINEE STRATE-GICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO		INDICATORI
		MISSIONE		
Facilitare da una parte la creazione di coordinamenti tra OdV; dall'altra potenziare e sviluppare patti di cittadinanza tra coordinamenti di OdV ed altri soggetti al fine di attrarre nuove risorse.	Realizzare momenti pubblici di confronto fra cittadinanza, le OdV e gli altri attori locali per l'attivazione di Patti di cittadinanza, capaci di programmare il proprio sviluppo	Promozione del volontariato	Informazione e Comunicazione	N. di eventi in relazione al N. partecipanti effettivi all'iniziativa stessa N. Partecipanti effettivi ---------- *100 N. invitati/convocati
	Sostenere lo scambio di buone prassi per fornire sempre più spunti di riflessione e di crescita (accompagnamento allo sviluppo organizzativo di una OdV e percorso di potenziamento delle capacità di fare rete tra le OdV e con i soggetti terzi presenti nel territorio).	Delegazioni e loro attività Progetti provinciali in reti di delegazioni	Gestione delle delegazioni	N. di reti costruite nell'anno ---------- *100 N. di reti costruite nell'anno precedente N. di Enti in rete anno ---------- *100 N. di Enti in rete anno precedente N. soggetti terzi presenti nelle reti ---------- *100 N. soggetti totali presenti nelle reti

4. Modalità di costruzione del piano

Il CeSVoP per la costruzione del Piano di Programmazione 2017 ha fatto riferimento a quanto delineato dal testo della Riforma del Terzo settore (legge n. 106/16) e agli esiti della ricerca regionale "I bisogni delle organizzazioni di volontariato in Sicilia". Inoltre, si è tenuto conto di: quanto rilevato da indagini condotte dalla delegazione di Trapani (interviste a circa 600 persone) e dal Tavolo Benessere di Palermo (questionario a circa 60 OdV palermitane); delle istanze e delle proposte-osservazioni raccolte nei molteplici incontri di programmazione operativa svoltisi nelle 19 delegazioni (di cui una, a Bagheria, e in fase avanzata di attivazione) e in sede di coordinamenti territoriali/tematici; delle riflessioni e delle proposte emerse dai percorsi di ideazione, proposta e realizzazione delle Case del Volontariato attive o da attivare sul territorio (4 operative: Caltanissetta, Gela, Mazara del Vallo, Sciacca e 3 in fase di apertura e/o di avvio: Bagheria, Termini Imerese e Campobello di Mazara).

Nello specifico si sono programmate le attività attenendosi: alle esigenze di una maggiore accessibilità/prossimità dei servizi; al bisogno di dare continuità ed efficacia ai percorsi sui beni comuni e sul ruolo di animazione territoriale del volontariato; all'intuizione di incrociare i percorsi delle nuove forme di volontariato (episodico e/o dentro realtà di Terzo settore); alla necessità di incrementare il numero dei volontari all'interno delle OdV (contatto, inserimento e cura degli aspitanti volontari); all'urgenza di sopperire alla grave carenza di fondi che attanaglia il volontariato, il Terzo settore e il sistema dei CSV.

5. Caratteristiche organizzative del CeSVoP

Il CeSVoP attraverso la sua articolazione territoriale offre alle associazioni del territorio la possibilità di incontrarsi attraverso l'apertura della sede centrale delle sue delegazioni, ad oggi sono 19. Ciascuna di esse si organizza attraverso un proprio calendario di apertura e di accesso alle sedi decentrate per svolgere incontri programmatici, assemblee di delegazione e, in qualche caso, incontri con alcuni rappresentanti delle istituzioni locali. Tutte le attività di delegazione sono seguite dai Responsabili territoriali e pubblicizzate tramite i canali informativi del CeSVoP.

Le delegazioni presenti sono:

PROVINCIA	SEDE DI DELEGAZIONE
Agrigento	Agrigento
	Campobello di Licata
	Sciacca
	Santo Stefano di Quisquina
Caltanissetta	Caltanissetta
	Gela
	S. Cataldo
Palermo	Bagheria
	Palermo
	Marineo
	Termini Imerese
	Valledolmo
	Corleone
	Gangi
Trapani	Trapani
	Marsala
	Mazara del Vallo
	Campobello di Mazara
	Castellammare del Golfo/Alcamo

5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate

La realizzazione del presente Piano di Programmazione viene attuata tramite la seguente articolazione delle risorse umane, nonché delle professionalità e dei volontari coinvolti secondo una visione integrata dell'impiego delle risorse umane disponibili.

Anche per l'anno 2017 il CeSVoP configura la dimensione gestionale-amministrativa dei propri compiti in due sezioni: **Struttura** e **Missione.**

STRUTTURA

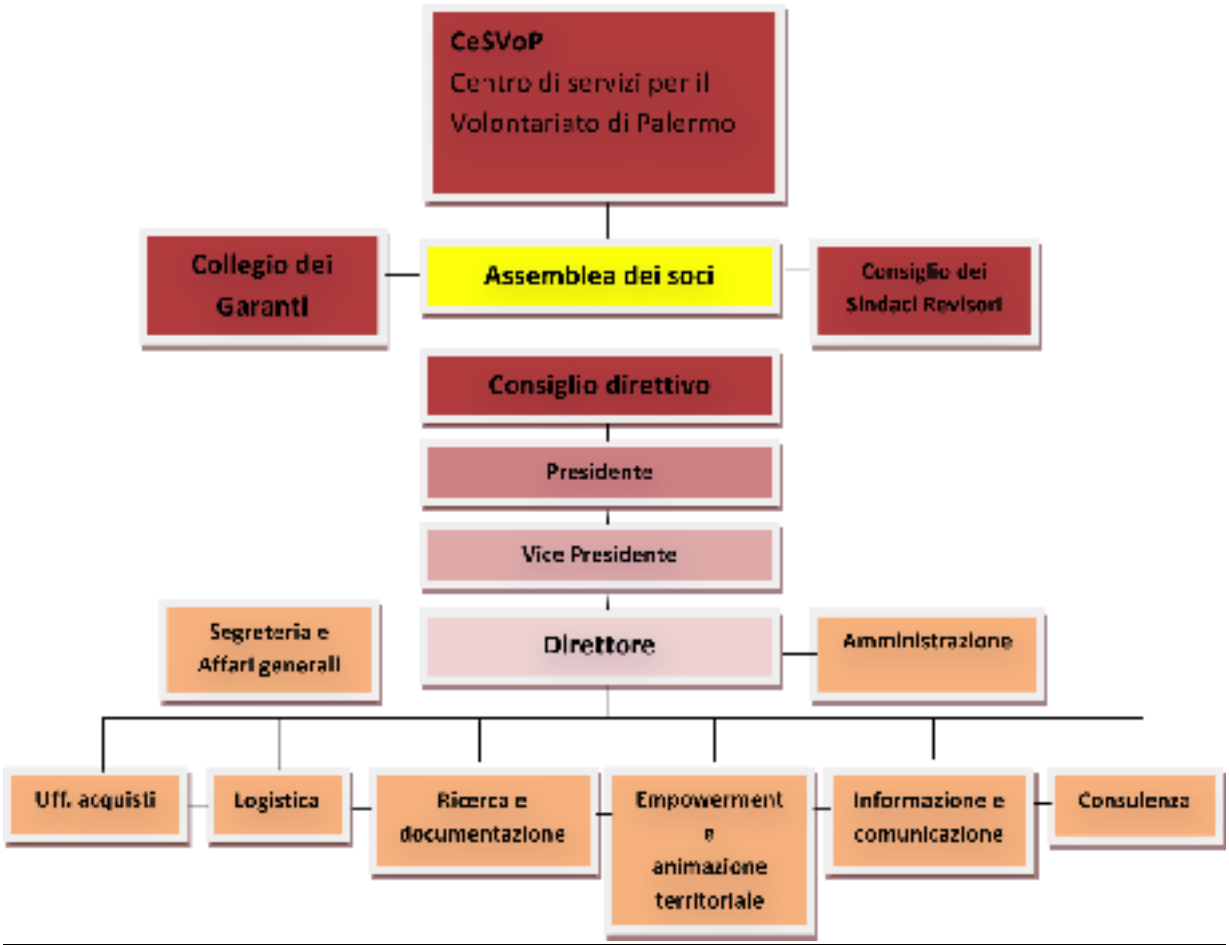
La macroarea **Personale (***back-office sede***)** è composta da **n° 1 figura di direzione, n° 3 figure di amministrazione** (1 full-time e 2 part-time) **e n° 2 figure di segreteria,** che svolgono: funzioni di coordinamento di tutte le risorse nell'ambito delle macroaree in cui si concretizzano le azioni istituzionali del CSV; gestione amministrativa, finanziaria e contabile delle attività del CSV; svolgimento della funzione di segreteria, di front-office e di raccolta/passaggio del flusso dei dati in ingresso ed uscita; raccordo tra la direzione e gli operatori del CSV e tra gli operatori e tutti gli *stakeholder*; smistamento delle richieste di consulenze destinante alle nuove OdV, operando una funzione di prima informazione rivolta anche alla cittadinanza; collegamento tecnico tra la direzione, la presidenza e le istituzioni con cui il CeSVoP mantiene rapporti e/o collaborazioni. Si precisa che gli operatori della suddetta macroarea, inoltre, svolgono consulenze a favore delle OdV nei vari contesti territoriali e relativo supporto sia tecnico che logistico, per cui in quote parti differenti i relativi costi sono ripartiti in varie azioni delle aree di missione.

MISSIONE

Per quel che riguarda le risorse umane "interne" coinvolte nelle varie aree di Missione, si rimanda al dettaglio riportato in ognuna delle Schede azione (vd. sotto). Questa sezione si riferisce al nucleo operativo e funzionale del CeSVoP. Infatti, qui si collocano tutti gli interventi tesi a supportare il volontariato, secondo una logica di integrazione delle funzioni e delle azioni, tramite diversi servizi tra i quali: promozione del volontariato; consulenza e assistenza; formazione; informazione e comunicazione; ricerca, documentazione e monitoraggio; progettazione sociale; animazione territoriale; supporto logistico; sportelli operativi. Inoltre, in questo ambito rientrano le azioni che sostengono e sviluppano i percorsi che le OdV intendono intraprendere a vari livelli rispetto ai bisogni dei loro territori. Ancora, con l'erogazione integrata dei servizi, si vuole incrementare, in una visione di contesto, il radicamento, la diffusione, la crescita, la qualificazione e il potenziamento del volontariato (del singolo e delle OdV) nelle comunità locali. La "Missione" del CeSVoP si impegna pure acché sia sempre più ampio il riconoscimento del valore tipico e peculiare del volontariato da parte del Terzo settore, delle imprese, delle istituzioni e degli enti pubblici e privati. A tal proposito, in questa sezione (come anche nella "Struttura") verranno attivati processi

di ulteriore ottimizzazione che concorrano: a diminuire i tempi e i costi di gestione/erogazione dei servizi; a supportare in modo più efficiente ed efficace le iniziative e i progetti in rete delle OdV e quelli delle singole associazioni; a integrare il sistema dei servizi per una loro migliore utilizzazione e per una più precisa finalizzazione a rendere ancor più significativi e interessanti il volontariato e la sua forza di *advocacy* nel territorio. Su questo fronte, verranno ancor di più coordinati servizi e forniture con il supporto negli ambiti della documentazione, dell'editoria, dell'informazione (tramite i propri canali – sito web; blog informativo; social network; newsletter – e l'attività di ufficio stampa per la diffusione ai media).

Quanto sinora descritto viene sintetizzato nella seguente rappresentazione grafica dell'attuale organigramma del CeSVoP. Una strutturazione che, comunque, sarà chiamata a modificarsi *in itinere*, attese le novità che saranno introdotte con l'attuazione della Legge Delega 106/16 e il nuovo dinamismo operativo e funzionale che il CeSVoP intende implementare nel 2017.



5.2 Oneri

In relazione alla definizione dei costi ed alle modalità di esposizione degli stessi si è ritenuto di impostare il piano economico, mettendo in evidenza nel bilancio preventivo una ripartizione dei

costi fissi (indiretti) sulla sezione Mission in misura percentuale marginale (5%), indicata alla voce "Oneri generali …" di ciascun area di spesa.

Di seguito, si struttura il dettaglio di ciascuna azione secondo la seguente griglia (come da *Disciplinare*):

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti Materiali		
Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale		

Per ogni Scheda azione è previsto un dettaglio dei costi che fa riferimento al previsionale di spesa per la realizzazione della stessa.

6. I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione

La valutazione è principalmente (ma non esclusivamente) un'attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l'analisi degli effetti diretti e indiretti, attesi *e non attesi, voluti o non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell'azione* (Bezzi, 2001).

Nella nuova vision del CeSVoP per l'annualità 2017, si rende necessario andare a ridisegnare il sistema di monitoraggio, ponendolo in linea con il nuovo disegno strategico di definizione ed erogazione dei servizi.

Negli anni passati a partire dal 2010 e fin al 2013, questo CSV ha preso parte ad un gruppo di lavoro congiunto CSV-CoGe Sicilia che nell'arco di alcuni anni è approdato alla definizione di alcuni parametri di valutazione comuni a tutti e tre i CSV, stabilendo obiettivi, metodologia, linguaggi e strumenti di lavoro, definendo anche gli ambiti/aree dove applicare la misurazione e i primi indicatori di visibilità condivisi fra i tre centri, elaborando anche alcune ipotesi di **Indicatori di impatto**.

Nel 2015, un ruolo importante nella fase di raccolta del bisogno lo ha avuto la Ricerca Regionale sui bisogni delle OdV, azione che ha disegnato il profilo del volontariato siciliano, il rapporto fra questo e il sistema CSV e le ipotesi di sviluppo dei CSV in relazione ai bisogni emersi dal campione che ha risposto all'indagine.

Tutto questo percorso ha portato il CeSVoP a costruire un sistema di monitoraggio che, però, nel tempo ha subito progressivi adeguamenti anche a seguito della continua contrazione delle risorse avvenuta negli ultimi anni. Infatti, la rimodulazione dei servizi e delle procedure di intervento ha richiesto mutamenti anche nei sistemi di rilevazione e valutazione. Anche per il 2017, saranno introdotte novità di rilievo a livello organizzativo e funzionale, ciò sarà accompagnato da da una modalità sempre più integrata di programmazione economica e di pianificazione dei servizi che permetterà una più efficace rendicontazione e valutazione di impatto. Ciò si rende ancor più necessario in considerazione della delibera del CoGe Sicilia del 03 ottobre 2016, con la quale si chiede di utilizzare nel 2017 i fondi residui e non vincolati del 2015. Occorrerà, dunque, provvedere

a un sistema di monitoraggio adeguato e a fornirsi di nuovi strumenti di registrazione ed elaborazione dei dati rilevati *in itinere* ed *ex post*.

In particolare, si ravvisa la necessità di migliorare: la restituzione, in termini di esiti sia qualitativi che quantitativi, dei servizi erogati dal CSV; il processo di raccolta dati e la congruenza con la reportistica ad oggi richiesta dai suoi *stakeholder* diretti e indiretti, istituzionali e non, restituendo, in particolare e soprattutto al volontariato, le azioni e le buone pratiche che si stanno radicando nel territorio, nel rispetto del principio di sussidiarietà.

Riguardo alla relazione del sistema di monitoraggio 2017 con la nuova modalità di funzionamento del CeSVoP, si evidenzia quanto segue.

Per ciò che concerne il "Radicamento", la conoscenza del territorio parte e si sviluppa grazie a: Servizi ad accesso diretto, Animazione territoriale, Strutture di servizio e Luoghi-spazi della partecipazione. In tal senso, si procederà alla raccolta, selezione e organizzazione delle informazioni e dei dati da condividere all'interno del "sistema" del nostro CSV e provenienti dal costante *grounding* che si attuerà nei diversi territori.

Per l'"Erogazione dei Servizi": subiranno rilevanti cambiamenti le procedure di registrazione dei servizi erogati (soprattutto riguardo ai Servizi ad accesso diretto), poiché saranno parametrati attraverso unità di erogazione (consulenze, kit delle consulenze e *voucher*) da attribuire, in fase di monitoraggio e rendicontazione, a ciascuna delle OdV usufruitrici. A tali "unità" corrisponderanno, dal punto di vista economico, oneri diretti e indiretti (da monitorare per il controllo di gestione delle risorse umane e finanziarie) e, dal punto di vista funzionale, valutazioni di impatto, di efficacia e di soddisfazione (da misurare con un adeguato rilevazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*). Per l'***Animazione territoriale*** verranno rilevati, con evidenza delle distribuzioni territoriali: i dati riguardanti il numeri dei "Patti di cittadinanza"; il numero di incontri tematici; il numero di coinvolgimento delle OdV; i dati delle azioni svolte nei territori; il numero degli Enti pubblici e privati coinvolti; il numero di realtà di Terzo settore coinvolte; i dati sulla soddisfazione e sull'efficacia delle azioni; i dati utili al "Potenziamento" delle reti e dei patti. Con le ***Strutture di Servizio*** si procederà con un monitoraggio che fornisca dati sull'utenza coinvolta (numero volontari - di OdV, di gruppi informali, di realtà di Terzo settore-; numero cittadini aspiranti volontari; numero OdV; numero start-up di volontariato; numero formatori; numero corsi e relativi partecipanti), sugli eventuali enti pubblici e privati partner e sulla soddisfazione ed efficacia.

I vari dati serviranno per "nutrire" il sistema CeSVoP ("Radicamento", "Erogazione dei Servizi" e "Potenziamento") in chiave di analisi, valutazione e interventi correttivi. In più, saranno necessari per concorrere alla redazione di: programmazioni future, Bilancio sociale, Carta dei Servizi, Elaborazione Report CSVnet, in vista anche degli attuali orientamenti della tassonomia avviati da CSVnet. Essi, in questa prospettiva, riguarderanno gli ambiti di seguito elencati:

- **Dati generali e di struttura del CSV** (istituzione, presidenza e vicepresidenza, forma giuridica).
- **Composizione della base associativa** (quantità, natura, settori prevalenti).
- **Dati generali della *governance*** (dati relativi ad impegni e partecipazione dell'Assemblea, del Consiglio direttivo, Giunta esecutiva, Collegio dei sindaci/revisori dei conti, Garanti/probiviri).
- **Dati di struttura** (informazioni generali e di funzionamento sulla sede centrale e le sedi di delegazione).
- **Dati sulle attività** relativi a: Personale di staff e non di staff, ivi compresi consulenti, docenti, ecc, Volontari, Tirocinanti e/o stagisti.
- **Dati relativi alle organizzazioni che costituiscono il bacino d'utenza** (quantità, natura, settori prevalenti, iscrizioni ai registri regionali, rappresentati con distribuzione territoriale).
- **Dati relativi alle organizzazioni che fruiscono di consulenza**, nonchè il numero delle consulenze stesse, distinte per servizi base secondo la seguente classificazione.
- Servizi logistici, dati relativi agli tenti serviti e ai servizi erogati rappresentati con distribuzione territoriale.
- Consulenze e assistenza suddivise secondo le seguenti aree: Area Giuridico-legale e notarile, area Fiscale-amministrativa, contabile, assicurativa, Area di Comunicazione, Area *Fund Raising*, Area Informatica, Area Organizzativa, Area Progettuale, rappresentati con distribuzione territoriale.
- **Dati relativi alle attività di formazione**, con specifica, per ogni tipologia di attività individuata (vd. sotto, Scheda azione sulla Formazione), dei partecipanti, delle OdV beneficiarie, delle ore di formazione, rappresentati con distribuzione territoriale.
- **Dati relativi alle pubblicazioni cartacee e multimediali** raccolte dal Centro servizi, sia pubblicate in proprio sia acquistate e catalogate o destinate alla distribuzione, con specifica di risultati relativi a stampe, tiratura, destinatari della distribuzione (V. schede Comunicazione, servizi stampa e Documentazione), rappresentati con distribuzione territoriale.
- **Dati relativi al sito Internet e ai social Network** (accessi, numeri amici, *like*, post, video, finalità dell'uso).
- **Dati relativi alla *Customer satisfaction*** rappresentati con distribuzione territoriale.

7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati

Per ciò che riguarda gli eventuali rischi, si evidenzia che i ritardi nell'attuazione dei piani di programmazione degli ultimi anni sono pure da imputare - a causa del perdurare dell'attuale crisi economica – all'incertezza della liquidità a disposizione. La non precisa definizione dei saldi su cui programmare, negli anni, ha spinto in avanti i termini della programmazione stessa. Tanto da porla troppo a ridosso dell'inizio temporale delle azioni preventivate. I tempi della partecipazione e dell'attivazione del volontariato sono tipicamente diversi da quelli di una realtà professionale, per cui tra il via libera all'operatività e l'effettivo svolgimento delle azioni vi è sempre un considerevole scarto temporale. Ritardo di avvio a cui si può porre rimedio solo in parte.

Si aggiunga, poi, che sovente i rischi per i tempi d'attuazione provengono dal dover conciliare modalità operative delle grandi OdV con quelli delle piccole organizzazioni, come pure incrociare le esigenze "extra territoriali" dei coordinamenti e delle federazioni regionali con le competenze territoriali e al massimo sovraprovinciali dei CSV siciliani.

Inoltre, se si vogliono incentivare le azioni di coprogettazione, con associazioni ed altri enti pubblici e privati, volti a diminuire l'indice di dipendenza dal FSV, necessita una fase di costruzione di piattaforme progettuali volte a rispondere alle differenti opportunità di finanziamento possibile. Per questo, la programmazione 2017, sul versante dell'innovazione, prevede anche l'impegno (insito nel "Potenziamento") per la ricerca di nuovi fondi. Tuttavia, scarsa propensione alla sperimentazione, attesa passiva di cosa riserveranno i decreti attuativi della Riforma *ex lege* n. 106/16, resistenze per non perdere posizioni acquisite, potrebbero rendere incerte e appesantite le spinte di riforma e rinnovamento dell'organizzazione CeSVoP e della sua capacità di mediazione e interazione con i territori e con il contesto regionale e nazionale.

Parimenti, un contributo di incertezza proviene dal quadro del sistema nazionale (evolversi altalenante dei rapporti fra ACRI-CSVnet-Forum Terzo settore-ConVol), dai mutamenti del panorama politico nazionale e dal prolungarsi della crisi internazionale del sistema finanziario. Elementi non ininfluenti nella gestione e attuazione del piano di programmazione e sicuramente anche nei rapporti tra le OdV nel coprogettare sul piano locale, nazionale ed europeo.

Tuttavia, l'obiettivo del CeSVoP per il 2017 è far sì che l'insieme dei Servizi ad accesso diretto, dell'Animazione territoriale (progetti in rete, rivitalizzazione dei luoghi della partecipazione e promozione del volontariato giovanile) e delle Strutture di servizio, trovi un'organica attuazione da implementare entro l'anno di programmazione e da portare a compimento nei mesi successivi.

8. Le azioni

Di seguito una tabella riepilogativa delle schede con il dettaglio delle azioni 2017, riportate secondo l'area di appartenenza.

MISSIONE
U01 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO
U01.01 - Eventi promossi dalle OdV e/o dalla sede
U01.02 – Gadgettistica e materiale promozionale
U01.03 – Convegni
U01.06 - Oneri generali Servizio Promozione del Volontariato
U02 - CONSULENZA ED ASSISTENZA
U02.01 - Oneri generali Servizio Consulenza e assistenza al Volontariato
U03 - FORMAZIONE
U03.01 - Scuola del Volontariato
U03.04 - Oneri generali Servizio Formazione
U04 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE
U04.01 - Servizi ed attività informative
U04.02 - Produzioni editoriali e multimediali
U04.03 - Produzione grafica, gestione tecnologica-informatica e new media
U04.05 - Oneri generali Servizio Informazione e Comunicazione
U05 - RICERCA, DOCUMENTAZIONE E MONITORAGGIO
U05.02 - Servizi di documentazione e biblioteca
U05.03 - Servizi per il sistema qualità e monitoraggio
U05.04 - Oneri generali Servizio Ricerca, Documentazione e Monitoraggio
U06 - PROGETTAZIONE SOCIALE
U06.01 - Oneri generali Servizio Consulenza progettazione sociale
U07 - ANIMAZIONE TERRITORIALE
U07.01 - Attività di animazione territoriale
U07.02 - Oneri generali Servizio Animazione territoriale
U07.03 - Oneri Casa del Volontariato
U08 - SUPPORTO LOGISTICO
U08.01 - Oneri generali Servizio Supporto logistico
U08.02 - Servizi pick-up e trasporti
U08.03 - Servizi di logistica
U09 - SPORTELLI OPERATIVI
U09.01 - Gestione delle delegazioni
U09.02 - Sportello del volontariato

Anno-.2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

X PROGRAMMAZIONE ☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U01 Promozione del Volontariato
U01.01 Eventi organizzati dalle OdV e/o dalla Sede
U01.02 Materiale promozionale e gadgettistica
U01.03 Convegni

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: supporto alla promozione del volontariato e alla sensibilizzazione alla solidarietà/partecipazione con: materiale promozionale, semplici catering, gadget e cancelleria in occasione degli eventi organizzati da: OdV, Delegazioni CeSVoP, Coordinamenti e Reti provinciali, Patti di cittadinanza, gruppi informali di volontariato e volontari di reatà di Terzo settore, nonché nel corso di tutte le iniziative di carattere pubblico organizzate dal CeSVoP per la promozione del volontariato a qualsiasi livello.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione: l'obiettivo specifico dell'azione/servizio è sensibilizzare alla gratuità, alla solidarietà e alla cittadinanza attiva e al volontariato, un'area sempre più ampia della cittadinanza, delle istituzioni, dei potenziali volontari, attraverso informazioni, dati e proposte diffusi mediante inziative supportate con apposito materiale, sistemi espositivi, coffee break, gadgets e cancelleria. Tale azione di supporto sarà sempre inerente le attività e la presenza delle OdV e del CeSVoP nel territorio locale, provinciale e interprovinciale.

Area di riferimento:

a) Consulenza e assistenza.	☐	f) Progettazione soc. e anim. territ.	☐
b) Formazione	☐	g) Promozione del volontariato	X
c) Informazione e comunicazione	☐	h) Sportelli territoriali	☐
d) Ricerca e documentazione	☐	i) Azioni complesse	☐
e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base)			

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Per il 2017 il servizio verrà inserito in un sistema più ampio dei "Servizi ad accesso diretto" che, con apposito regolamento, permetteranno alle OdV di beneficiare di un *voucher* spendibile presso dei fornitori per realizzare quanto necessario. Tale sistema garantirà parità di accesso, turnazione, rapidità ed agilità di erogazione e contemporaneamente incentiverà la collaborazione fra le OdV.

Il servizio, sulla base delle indicazioni programmatiche del CeSVoP ha il compito di sostenere con materiale divulgativo e promozionale o azioni di *marketing sociale* le proposte delle OdV, del volontariato più o meno informale, o dei volontari delle realtà di Terzo settore legate alla realizzazione di particolari eventi e campagne connesse alle seguenti tematiche:

- *People raising*
- *Fund raising*
- Promozione delle azioni delle OdV nel territorio in occorrenza di specifici eventi/attività
- Campagne di comunicazione

A ciò si affiancherà anche un supporto per eventuali samplici catering e per la fornitura di kit di cancelleria utili a laboratori, convegni, ecc.

L''azione si svilupperà secondo il seguente processo:

CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO

EROGAZIONE VOUCHER

in caso di evento della singola associazione slegato da programmazioni a lungo termine o percorsi di rete.

CONSULENZA DI SECONDO LIVELLO

in caso di una rilevazione di bisogni più complessi da ridisegnare relativamente alla richiesta iniziale, si indirizza l'associazione ad usufruire di un kit consulenza ovvero dei minipercorsi costituiti da 2/3 ulteriori incontri sulla comunicazione e/o organizzazione eventi, fissando degli obiettivi a medio e lungo termine da applicare operativamente. Se tale percorso dovesse risultare insufficiente si proporrà di partecipare a delle giornate o a dei Workshop specifici organizzate periodicamente dal personale CeSVoP.

Tali azioni sono finalizzate a fornire progressivamente alle associazioni consapevolezza, metodologia e strumenti per poter gestire in autonomia l'ideazione e la realizzazione di materiale appositamente studiato per eventi o per percorsi in rete con altri soggetti.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività

I destinatari diretti del suddetto servizio sono: le OdV socie e non del CeSVoP, le Delegazioni CeSVoP, le reti dei "Patti di cittadinanza", i gruppi di volontariato informale e delle realtà di Terzo settore che intendono promuovere iniziative specifiche ed, eventualmente, le altre aree del CeSVoP. Per questi ultimi soggetti (gruppi informali e volontari di Terzo settore), il CeSVoP valuterà volta per volta la concessione di un *Patrocinio oneroso* che, attraverso determinati meccanismi di accreditamento e rendicontazione, supporterà i progetti e gli eventi di volontariato da loro proposti.

I destinatari indiretti sono la cittadinanza, le istituzioni pubbliche e private, ecc. poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali e la cittadinanza come potenziale figura volontaria coinvolta dal materiale di propaganda.

Per accedere al servizio, le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una richiesta o compilato la voce gadget nella scheda progettuale (DR).

Tempi e fasi di attuazione

Come previsto nelle modalità di realizzazione dell'azione, successivamente alla consulenza di primo livello, le fasi di attuazione si realizzeranno secondo le seguenti successioni:

1. EROGAZIONE VOUCHER
   - Orientamento dell'associazione al fornitore
   - validazione e supervisione del prodotto con eventuale consulenza sulla grafica
   - verifica consegna materiale nei tempi e nelle modalità concordate
   - rendicontazione
2. CONSULENZA DI SECONDO LIVELLO

- rielaborazione del bisogno
- pianificazione di una o più azioni di comunicazione
- possibilità di reperire risorse extra CoGe
- programmazione dell'azione comunicativa/evento/ciclo di eventi
- individuazione e scelta dei Servizi ad eccesso diretto necessari alla buona realizzazione di quanto programmato
- verifica

Visto che si tratta di un servizio continuativo le suddette fasi e azioni si possono svolgere ogni mese dell'anno.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)
In prevalenza, n. 2 operatori dalle aree: Logistica e Comunicazione e informazione.

Risultati attesi:
Ecco gli indicatori di esito:

- innescare un circuito virtuoso dove l'associazione acquisisce sempre più elementi e strumenti che la rendono autonoma nella realizzazione di eventi pubblici e manifestazioni di diffusione del volontariato.
- Ottimizzare e massimizzare le risorse disponibili.
- Valorizzare e implementare la visibilità delle associazioni sul territorio.
- Favorire la costituzione di reti fra associazioni ma anche fra queste e gruppi informali, istituzioni e le imprese.

U01.01 - Eventi promossi dalle Odv e/o dalla sede		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali	9.450,00	
Servizi	9.990,00	
Godimento Beni di terzi	6.750,00	
Attrezzature		
Altri oneri	810,00	
Totale	**27.000,00**	

U01.02 - Gadgettistica e materiale promozionale		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali	11.000,00	
Servizi	11.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**22.000,00**	

U01.03 - Convegni		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali	6.300,00	
Servizi	19.500,00	
Godimento Beni di terzi	3.900,00	
Attrezzature		

Altri oneri	300,00	
Totale	**30.000,00**	

U01.06 - Oneri generali Servizio Promozione del Volontariato		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	19.997,69	
Acquisti materiali		
Servizi	1.053,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**21.050,69**	

Anno 2017	SCHEDA AZIONE	C.S.V. di Palermo CeSVoP

X PROGRAMMAZIONE RENDICONTAZIONE

Denominazione: U02 CONSULENZA E ASSISTENZA AL VOLONTARIATO

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento

L'accoglienza, l'assistenza, la consulenza e l'accompagnamento al volontariato sarà sempre più orientato a rispondere al bisogno crescente che lo stesso, informale o già formalizzato che sia, esprimerà nel dovere/volere creare/adeguare la propria struttura, il proprio modello organizzativo e le proprie modalità operative, alle nuove e vecchie esigenze delle comunità nelle quali agisce, nel perseguimento del bene comune, nonché nell'evoluzione e nel rafforzamento dei livelli di coesione e protezione sociale, per il pieno sviluppo della persona, specialmente delle categorie svantaggiate.
Per cui tale area di servizio si adopererà nel supporto all'ottemperamento di tutti gli adempimenti e scadenze previste a livello amministrativo, rendicontativo/contabile/fiscale, giuridico, gestionale, operando in conformità con le leggi vigenti, in un'ottica di radicamento territoriale e supporto indiretto alla prossimità, tramite molteplici canali e strumenti già sviluppati o nuovi da implementare anche trasversalmente con le altre aree di servizi CeSVoP (luoghi e spazi per la partecipazione e l'autonoma iniziativa dei cittadini, sportelli polifunzionali, giornate provinciali/interprovinciali e/o incontri con più utenti, laboratori e *workshop*, *open day*, ecc.).
Tutto l'assetto consulenziale dovrà rileggersi in considerazione del prossimo futuro scenario normativo ancora imprevedibile derivante dal processo di riforma del Terzo Settore avviato in sede legislativa.
La riforma, avviata con la legge delega n. 106 del 06/06/16, se ha avuto la capacità di evidenziare cosa sia Terzo Settore, finalmente non con una definizione di tipo esclusivo, non ha però dettagliato i contenuti specifici dello stesso, lasciando un senso di vaghezza, che non sgombra la scena da molteplici incertezze (riordino e revisione della disciplina di Terzo settore e redazione di un codice unico, nuova possibile platea di utenti e soci per i CSV, la stessa continuità dei CSV esistenti , le risorse a questi destinate, le funzioni da essi svolte, ecc.).
Tra l'altro tali nuovi orizzonti si scontreranno con i vecchi temi legati alle OdV propriamente dette, a volte atavici in quanto peculiari della natura del volontariato L. 266/91, quali per esempio: il veloce *turn-over* degli aderenti all'interno delle OdV, la difficoltà interna associativa nell'affrontare l'aspetto meramente burocratico, la scarsa capacità delle OdV a raccontarsi in un'ottica di bilancio sociale, l'eccessiva frammentazione delle OdV e la difficoltà di queste a fare rete, lo scarso ricambio generazionale sia in termini di *governance* di OdV, sia relativamente alla partecipazione alla vita associativa.
Tale prospettiva ad oggi obbliga il CeSVoP ad elaborare una programmazione che, seppur in continuità per logica d'azione e budgettizzazione con l'anno 2016, non può che strategicamente porsi un passo avanti verso i nuovi possibili scenari del Terzo settore, attuando un modello a matrice dinamico, pur ponendo sempre al centro del proprio ideare e agire il volontariato e i volontari.
Tale modello rappresentabile in tre comparti, collegati e sinergici: radicamento territoriale, erogazione dei servizi di base (si consideri mandato istituzionale), potenziamento delle reti e delle azioni delle OdV, diventa metodo d'azione che permette tra l'altro una visione generale in un'ottica di ottimizzazione dell'organizzazione in seguito ai nuovi possibili scenari.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione

L'obiettivo, nell'ottica di servizio e sostegno del volontariato, formalizzato e non, e dei volontari in genere, della qualificazione delle singole OdV o gruppi di esse, di enti diversi di Terzo settore interessati a diventare di volontariato, sarà quello di rispondere alle loro esigenze relativamente alla loro creazione/evoluzione, il loro funzionamento, al rispetto degli adempimenti contabili/rendicontativi, giuridici, fiscali, amministrativi, organizzativi/gestionali interni, nell'ottica di accrescere la qualità dell'azione volontaria, non tralasciando l'opportunità di fornire alle stesse nuovi e vecchi strumenti per il reperimento di risorse e strumenti atti a perseguire la *mission* associativa, quali per esempio: supporto a canali di donazioni in natura e non; consulenze e supporto istruzione pratica progetto In.Volo; consulenze e avviamento alle attività di rendicontazione previste dai bandi emanati da enti pubblici e privati; supporto nella capacità di relazionare le proprie attività di volontariato, ecc.

La specificità dell'azione terrà conto di una "nuova" rilettura nell'erogazione dei servizi di base, in base a 4 sperimentali principali ambiti di riferimento (Natura e identità, Missione, Gestione associativa, Costruzione di patti territoriali), trasversali a tutte le aree di servizio, orientate oltre che al rispetto del mandato istituzionale, anche al supporto e la mediazione per lo sviluppo di azioni di *empowerment*.

Area di servizio

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Formazione	/__/
c) Consulenza e assistenza	/X/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Servizi di supporto tecnico/logistico	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Nel 2017, sempre più in continuità con gli anni precedenti caratterizzati da una svolta per lo sviluppo di professionalità interne nell'ambito delle consulenze normativo/statutarie/amministrative, contabili/rendicontative, fiscali, si cercherà di tradurre esigenze complesse, e spesso molto generiche, in consulenze mirate e specialistiche, rispondendo alle esigenze del volontariato, offrendo loro una risposta sia tramite singole consulenze, più o meno elaborate (di primo e di secondo livello), che accompagnamenti a interi processi, secondo un percorso consulenziale (kit di consulenze); il tutto nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse umane e non, comunque finite, messe in campo, in un contesto di economia di, volta a garantire un buon *coaching* per gli utenti CeSVoP.

Come per gli obiettivi (strategico di riferimento e specifici), le modalità di realizzazione dell'azione, potranno e dovranno rileggersi e convertirsi anche in considerazione del prossimo futuro imprevedibile scenario normativo, derivante dal processo di riforma del Terzo Settore avviato in sede legislativa nazionale con ricaduta su base regionale, in base allo schema programmatico, elaborato di cui sopra.

In continuità all'azione "olistica" del CeSVoP, l'area consulenziale sarà certamente interessata dalla richiesta di supporto di altre aree di servizio, sia per tipologia di intervento strettamente competenti alla stessa, in quanto gli aspetti da questa trattati sono per propria natura trasversali a tutte le aree, sia per supporto ad azioni non strettamente riconducibili alla singola area consulenziale.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività

La legge 106 del 06/06/16, apre la platea degli utenti e dei soci dei CSV, per cui oltre i destinatari già esistenti, lo scenario degli utenti CeSVoP si potrà arricchire di nuovi soggetti.

Ad oggi presumibilmente i destinatari dei servizi di consulenza del CeSVoP potranno essere:

- organizzazioni di volontariato iscritte al registro unico nazionale/regionale;
- organizzazioni di volontariato non iscritte al registro unico nazionale/regionale, ma che ispirano la loro azione ai principi di solidarietà sociale e di assenza di finalità lucrativa e che siano quindi dotate di idonea documentazione conforme ai principi della legge n. 266/91 e L.R. 22/94 e variazioni;
- associazioni non lucrative generiche di fatto o di altra natura di Terzo settore che hanno espresso, laddove possibile, volontà a trasformarsi in OdV;
- volontari nei diversi enti di Terzo Settore iscritti nel registro unico nazionale o che comunque posseggano i requisiti delle normative specifiche di settore;
- cittadini/gruppi informali che intendono organizzarsi sotto forma di organizzazione di volontariato;
- enti istituzionali pubblici e privati, che riconoscono il CeSVoP come un soggetto giuridico conoscitore professionale di Terzo settore, nonché possibile mediatore privilegiato ;

Tempi e fasi di attuazione

Tale servizio sarà certamente caratterizzato da un andamento operativo continuo e costante per tutto l'anno, senza quindi interruzioni o fasi di calo, al contrario si registreranno picchi congiunturali relativi ad alcuni periodi e scadenze standard.

Fasi di attuazione

Raccolta/analisi esigenze territoriali, sempre più in un'ottica organizzativa/strategica olistica:

Coordinatori Sviluppo territoriali, Area Cons. e Accompagnamento al volontariato - Area Amministrazione - Area Affari Generali - Altri operatori centrali.
Specificazione esigenze territoriale: Coordinatori Sviluppo territoriali, Area Cons. e Accompagnamento al volontariato - Area Amministrazione.
Svolgimento consulenza: Area Cons. e Accompagnamento al volontariato - Area Amministrazione.
Raccolta dati monitoraggio numero consulenze: Area Cons. e Accompagnamento al volontariato
Risorse umane coinvolte
Per l'erogazione dei servizi sopra esposti il CeSVoP si avvarrà in via prevalente degli operatori dell'Area Cons. e Accompagnamento al volontariato Responsabile di Consulenza ed Assistenza OdV, con la collaborazione in particolare aspetti di altre figure professionali interne al Centro quali il Funzionario amministrativo. Nonché in via residuale eventuali consulenti CeSVoP esterni, per singole specifiche esigenze delle OdV.

Eventuali partner

- Enti istituzionali del Terzo Settore (Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, Assessorato Regionale Famiglia, Politiche Sociali e Lavoro, Dipartimento Regionale e Provinciali Protezione Civile, Direzione Regionale Agenzia Entrate e Agenzie Territoriali, Prefettura di Palermo, Comune di Palermo, Enti locali territoriali, Aziende Sanitarie Provinciali, Ufficio Regionale ISTAT, ecc).
- Commissioni-Unità di valutazioni interne CeSVoP.
- Collaboratori esterni CeSVoP.

2017 Descrizione Attività
Le categorie di attività suddette già sviluppate negli anni precedenti potranno essere riesaminate in riferimento al nuovo scenario che i decreti attuativi della Riforma di Terzo Settore potranno disegnare. Lo stesso varrà per l'elaborazione di nuovi indicatori di impatto/risultato
Redazione/adeguamento atti costitutivi/statuti/regolamenti, analisi statuti requisiti normativa di settore, procedure iscrizione e re-iscrizione a registro regionale, procedure adeguamento a procedimenti di cancellazione, adempimenti per il mantenimento dei requisiti come da normative di settore, iscrizione socio CeSVoP
Consulenza amministrativa/ gestionale interna /giuridica/fiscale/assicurativa/facilitazione all'accesso al credito (In.Volo)/supporto a canali di donazione beni in natura e non
Consulenza contabile/rendicontativa, redazione bilancio e tenuta libri sociali
Fund Raising
Supporto e/o trasmissione comunicazione EAS
Supporto e trasmissione 5 per mille e aggiornamento lista beneficiari

U02.02 - Oneri generali Servizio Consulenza e assistenza al Volontariato		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	66.643,58	
Acquisti materiali		

Servizi	810,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**67.453,58**	**-**

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

X **PROGRAMMAZIONE** ☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U03 – FORMAZIONE
U03.01 Scuola del Volontariato

- **Formazione di base**
- **Formazione specifica**
- **Formazione specialistica**

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:
Il CeSVoP, nell'ambito dei Servizi di base offerti alle OdV, offre il servizio di formazione, che si articola nella struttura di servizio denominata **Scuola del Volontariato** risponde all'esigenza di qualificare i volontari per sostenerli nelle pratiche quotidiane, potenziando le competenze di base (conoscenza del volontariato, del suo specifico ruolo *politico* e di *advocacy* nei contesti attuali, della sua funzionalità e pertinenza) e sviluppando capacità tecniche specifiche e strumentali, con l'obiettivo di potenziare l'azione territoriale.
La Scuola del Volontariato rinforza quindi sia le competenze interne alle associazioni, che il lavoro di animazione territoriale, svolto in rete con altri soggetti, contribuendo alla crescita di una cultura della solidarietà.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:

- offrire ai volontari percorsi formativi differenti, rispondenti a bisogni specifici, garantendo una risposta più ampia possibile alle reali necessità delle associazioni.
- Potenziare le competenze dei volontari relative a: conoscenza di base del volontariato, utilizzo di strumenti per la organizzazione e gestione delle attività di volontariato, realizzazione di percorsi specifici legati alle mission associative.
- Ampliare l'offerta formativa, consolidando soprattutto l'acquisizione di competenze di tipo trasversale e di tipo tecnico.
- Potenziare il ricorso alle risorse umane interne del CeSVoP come parte attiva nella programmazione e realizzazione delle attività formative
- Sviluppare occasioni di confronto e scambio di competenze fra le OdV.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/X /
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:
La Scuola del Volontariato prevede una articolazione su tre livelli:
FORMAZIONE DI BASE: prevede la realizzazione di moduli formativi volti a sostenere azioni che rinforzano la natura e l'identità del volontariato, affrontando temi quali, ad esempio, materie di carattere normativo (aspetti legati ai requisiti statutari, L. 266/91, aspetti contabili, fiscali, giuridici, disciplina in materie di sicurezza, assicurazione), documentazione, la storia del volontariato, il ruolo del volontariato nei contesti socio-culturali, il principio di sussidiarietà, …
Si attiva periodicamente, con una cadenza di due incontri all'anno per provincia.
FORMAZIONE SPECIFICA: prevede la realizzazione di moduli formativi che sostengono i volontari nella realizzazione della loro mission, nella gestione delle attività proprie e di rete, rafforzando

competenze di tipo trasversale, affrontando temi quali, ad esempio, l'organizzazione di un evento di promozione, la comunicazione efficace, la progettazione e il lavoro di rete sui territori, la ricerca e l'accoglienza di nuovi volontari, il *fundraising*, la gestione dei gruppi, l'uso degli strumenti di comunicazione, …
Si attiva in maniera differente su ciascun territorio, in quanto si offre a supporto degli specifici argomenti affrontati nelle attività di Animazione territoriale e dalle reti associative.
Nel 2017 si prevede l'attivazione di almeno due moduli per provincia.
FORMAZIONE SPECIALISTICA: prevede la realizzazione di moduli formativi di interesse specialistico delle OdV, e si realizza su proposta delle stesse associazioni, affrontando temi quali ad esempio l'animazione, il funzionamento degli enti locali, relazione di aiuto, protezione civile
Si attiva su richiesta specifica delle OdV, ma ciascun intervento formativo sarà aperto alla partecipazione di volontari provenienti da tutti i territori di pertinenza del CeSVoP
Nel 2017 si prevede l'attivazione di almeno un modulo per provincia.
Le iniziative formative vengono coordinate a livello centrale dagli operatori CeSVoP, che si occuperanno di:

- condividere le proposte fra e con le associazioni, in occasione degli incontri di programmazione territoriale (assemblee di delegazione, incontri operativi);
- pianificare operativamente le attività (elaborazione calendario corso, organizzazione promozione del corso e raccolta adesioni, preparazione documentazione, modulistica e dispense e attestazioni);
- provvedere all'organizzazione dei servizi logistici (individuazione sedi, fornitura materiali di consumo, individuazione formatori);
- monitorare e rendicontare le attività.

Strategie di realizzazione: La strategia che si vuole attuare prevede la ricerca di competenze sia fra lo staff del CeSVoP sia fra le OdV, nonché il ricorso a competenze di professionisti fuori dal circuito del volontariato.
Le modalità di svolgimento previste sono di due tipi:

1. Formazione con modalità *open day* che prevede l'organizzazione di formazione in assetto seminariale/workshop/tutoring con il concorso di più competenze interne/esterne al CeSVoP
2. Formazione con didattica di aula soprattutto per le tematiche che prevedono la sperimentazione di competenze relazionali e le esercitazioni pratiche;
3. Formazione con metodologie miste (didattica di aula e FAD e in alcuni casi anche solo FAD) al fine di ridurre considerevolmente i costi legati ai trasferimenti e favorire l'incontro tra le disponibilità di tempi e luoghi di docenti e allievi;

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività
FORMAZIONE DI BASE: OdV già costituite e di nuova costituzione, volontari intercettati dal servizio di orientamento al volontariato, gruppi informali di cittadini (non ancora costituiti in una organizzazione strutturata) intercettati tramite le attività di Animazione Territoriale, nonché operatori e volontari della governance del CeSVoP.
FORMAZIONE SPECIFICA: OdV già costituite, coinvolte o no nelle attività di animazione territoriale, nonché operatori e volontari della *governance* del CeSVoP.
FORMAZIONE SPECIALISTICA: OdV già costituite, coinvolte o no nelle attività di animazione territoriale, nonché operatori e volontari della governance del CeSVoP.

Tempi e fasi di attuazione
Le OdV saranno contattate per realizzare le seguenti tappe:
FORMAZIONE DI BASE
Si attiva periodicamente, con una cadenza di due incontri all'anno per provincia.
La formazione di base viene proposta periodicamente dal Centro Servizi, in quanto risponde a necessità formative "basilari" delle associazioni

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programmazione moduli formativi			X	x						x	x		
Proposte corsi al Consiglio Direttivo				x							x		
Promozione dell'attività e raccolta adesioni		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	

Realizzazione delle attività					X	X	X	X		X	X	X	X
Monitoraggio, verifica e rendicontazione delle attività		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X

FORMAZIONE SPECIFICA

Si attiva in maniera differente su ciascun territorio, in quanto si offre a supporto delle specifiche tematiche affrontate sia nelle attività di Animazione territoriale che da reti associative altre (vd. scheda "Animazione territoriale").

Nel 2017 si prevede l'attivazione di almeno 1 modulo per provincia.

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AVVIO LABORATORIO DI CO - PROGETTAZIONE dell'azione formativa;	incontri territoriali durante i quali vengono rilevati i bisogni formativi delle associazioni	X	X								X	X	
	Elaborazione proposta formativa con consulenze per definizione dei progetti formativi		X	X	X						X	X	X
Proposta corsi al comitato direttivo				X	X	X					X	X	X
Promozione dell'attività e raccolta adesioni		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
Realizzazione delle attività					X	X	X	X		X	X	X	X
Monitoraggio, verifica e rendicontazione delle attività		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X

FORMAZIONE SPECIALISTICA

Si attiva in maniera differente su ciascun territorio, in quanto si offre a supporto delle specifiche tematiche affrontate sia nelle attività di Animazione territoriale che da reti associative altre (V. scheda Animazione territoriale).

Nel 2017 si prevede l'attivazione di almeno 1 modulo per provincia.

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AVVIO LABORATORIO DI CO - PROGETTAZIONE dell'azione formativa;	incontri territoriali durante i quali vengono rilevati i bisogni formativi delle associazioni	X	X								X	X	
	Elaborazione proposta formativa con consulenze per definizione dei progetti formativi		X	X	X						X	X	X
Proposta corsi al comitato direttivo				X	X	X					X	X	X

Promozione dell'attività e raccolta adesioni		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**		**X**	**X**	**X**	
Realizzazione delle attività					**X**	**X**	**X**	**X**		**X**	**X**	**X**	**X**
Monitoraggio, verifica e rendicontazione delle attività		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**		**X**	**X**	**X**	**X**

Risorse umane coinvolte
Per lo svolgimento dei corsi in oggetto si vedranno impegnate:
1 operatore del servizio formazione con funzioni di segreteria formativa, definizione proposte formative sugli input diretti delle associazioni e degli operatori presenti nei territori;
Operatori dello staff con funzione di erogazione delle attività su input delle OdV;
4 Responsabili territoriali;
I referenti volontari delle delegazioni soggetto-oggetto delle attività.
Esperti esterni di volta in volta individuati, anche su proposta delle OdV, in base agli specifici argomenti trattati.

Risultati stimati per provincia per Scuola del Volontariato formazione livello di BASE

	AG	CL	PA	TP
Num. Corsi	2	2	2	2
ODV	80	80	150	80
Volontari	160	160	300	160

Risultati stimati per provincia per Scuola del Volontariato formazione livello SPECIFICO

	AG	CL	PA	TP
Num. Corsi	1	1	2	1
ODV	30	30	150	30
Volontari	80	80	300	80

Risultati stimati per provincia per Scuola del Volontariato formazione livello SPECIALISTICO

	AG	CL	PA	TP
Num. Corsi	1	1	2	1
ODV	30	30	150	30
Volontari	80	80	300	80

Eventuali partner e ruolo funzionale
Ci si potrà avvalere di partner istituzionali pubblici o privati quali università, di enti, associazioni, società esperte e qualificanti nei temi oggetto della formazione.

U03.01 - Scuola del Volontariato		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali	420,00	

Servizi	20.370,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	210,00	
Totale	**21.000,00**	

U03.04 - Oneri generali Formazione		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	13.293,47	
Acquisti materiali	80,00	
Servizi	4.285,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	40,00	
Totale	**17.698,47**	

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

X PROGRAMMAZIONE ☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U04 – AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Denominazione: U04.01 - SERVIZI E ATTIVITA' INFORMATIVE

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:
le OdV necessitano di consulenza e supporto per la comunicazione "esterna" (stampa, audiovisiva e online, affissioni e inserzioni tabellari) e per una maggiore efficacia dal punto di vista informativo/divulgativo. Inoltre, è necessario facilitare e favorire il passaggio di informazioni fra le OdV, fra il CeSVoP e le OdV, fra le OdV-CeSVoP e i partner pubblici e privati. Anche il CeSVoP e il Coordinamento CSV siciliani hanno bisogno di curare la comunicazione esterna e i rapporti con i media e con l'opinione pubblica. Infine, cogliendo le prospettive inaugurate dalla Riforma del Terzo settore, vi è l'esigenza di dare visibilità e valorizzare le forme episodiche e informali di volontariato, così come il volontariato delle realtà di Terzo settore.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:
fornire un Servizio ad accesso diretto alle OdV in ambito di ufficio stampa e pubbliche relazioni (consulenza e supporto per i rapporti con i media e le testate giornalistiche attraverso: comunicati stampa, contatti telefonici, richieste di interviste, conferenze stampa, *social network*, news virali, ecc.). Inoltre, sia per il Servizio ad accesso diretto alle OdV che per la comunicazione "esterna" del CeSVoP: redazione e pubblicazione news e interviste sul sito istituzionale del CeSVoP, sulle piattaforme online (*Netsolidale*, *Villaggio beni comuni*), sul blog informativo *Mondo solidale* (cesvop.blogspot.com) e sulla testata giornalistica regionale online *Sicilia Solidale News*; redazione di articoli e testi per publiredazionali, comunicati stampa e comunicazioni pubbliche delle OdV; supporto alla creazione di materiale audiovisivo informativo dei servizi delle OdV e/o del CeSVoP; *copywriting* e *art direction* per campagne comunicative e pubblicitarie con affissioni o inserzioni tabellari delle OdV e/o del CeSVoP; elaborazioni notizie per newsletter CeSVoP e newsletter regionale; coordinamento informativo e attività in comune fra i tre CSV siciliani; ideazione e sviluppo di modalità e strumenti per favorire lo scambio informativo fra reti territoriali di OdV, all'interno delle stesse reti di OdV, fra CeSVoP e OdV, all'interno della struttura organizzativa del CeSVoP, nei rapporti con enti e istituzioni pubbliche e private; rassegna stampa e verifica delle ricadute informative e comunicative delle azioni intraprese e dei servizi resi: analisi degli esiti e programmazione di interventi migliorativi. Tutto ciò, potrebbe essere realizzato, con le dovute proporzioni e i necessari adeguamenti, anche a supporto dei gruppi informali di volontariato e dei volontari operanti nelle realtà del Terzo settore.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	☐
b) Consulenza e assistenza	☐
c) Formazione	☐
d) Informazione e comunicazione	✕
e) Ricerca e documentazione	☐
f) Progettazione sociale	☐
g) Animazione territoriale	☐
h) Supporto logistico	☐
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	☐

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

- **Servizio ad accesso diretto per le OdV**. Ecco i passaggi di attuazione: accoglienza (con eventuale raccolta dati utili al *Radicamento* CeSVoP) e **Consulenza di Primo Livello** (raccolta informazioni e rielaborazione del bisogno). Se l'esigenza è di una semplice comunicazione alla stampa e all'opinione pubblica, si procede alla raccolta dei dati necessari e alla stesura in bozza del Comunicato stampa che viene sottoposto all'approvazione della OdV, ottenuta la quale, si procede al "lancio". Nel caso l'OdV richieda una conferenza stampa, viene fornita una **Consulenza di Secondo Livello** con: analisi dei bisogni e degli obiettivi informativi della OdV; verifica della necessità e dell'efficacia dello strumento Conferenza stampa in riferimento alle reali esigenze della OdV. Se la Consulenza di Secondo Livello si conclude con la decisione di indire la Conferenza stampa, si procede alla: scelta della data e dell'ora di svolgimento considerando necessità e tempi redazionali della carta stampata e delle radio-Tv; selezione dei dati e delle notizie da comunicare nella Conferenza; preparazione del materiale da inserire nella cartella stampa; elaborazione e stesura del Comunicato di invito alla Conferenza; realizzazione della Conferenza con raccolta dati giornalisti presenti (per curare i rapporti in futuro) e, a conclusione, lancio di un Comunicato da inviare alle testate non presenti. Infine, verifica di quanto e come è stata riportata la notizia nei media e la sua diffusione nei *social network*; semplice rassegna stampa con consegna alla OdV degli articoli apparsi; registrazione di descrizione, tempi ed esiti delle varie fasi del servizio negli strumenti gestionali del CeSVoP. Gli stessi passaggi valgono per il servizio informativo in favore di iniziative del CeSVoP o dei CSV siciliani.
  Quando l'OdV può avere un proprio addetto stampa o un socio che curi i rapporti con la stampa, viene proposto un **Kit di Consulenze**: si chiarisce la natura del Kit (un percorso di 3 incontri di 90 minuti ciascuno); si verifica la disponibilità ad aderire alla proposta; se sì, firma del modulo di adesione che riporta riferimenti e contatti della persona che seguirà il percorso ed, eventualmente, date e orari dei tre incontri. L'itinerario del Kit avrà queste tre tappe: 1) i meccanismi dell'informazione e spiegazione di come funzionano le redazioni giornalistiche e quali criteri applicano; peculiarità della comunicazione on line e, in particolare, di quella dei *social network*. 2) Rudimenti di tecnica giornalistica e illustrazione dei vari generi giornalistici con particolare riferimento a comunicato stampa, conferenza stampa e intervista; piccole esercitazioni che daranno all'incontro una metodologia teorico pratica. 3) Verifica delle conoscenze acquisite ed esercitazioni per maturare prime abilità e competenze; accompagnamento a distanza e tutoraggio per le prime esperienze sul campo. Nel caso fosse necessario, a chi ha usufruito del Kit può essere richiesto di partecipare ad un apposito *workshop* teorico-pratico di approfondimento o specializzazione.
- Rapporti con i mass media mediante: contatti e incontri con redazioni e giornalisti; richieste e segnalazioni telefoniche; lanci di comunicati stampa; diffusione di notizie nei canali on-line (siti e *social network*).
- Stesura e realizzazione di articoli, di interviste audiovisive o scritte e di news su sito istituzionale per conto delle OdV e/o del CeSVoP e del coordinamento CSV Sicilia.
- Ideazione, cura e realizzazione di trasmissioni radiotelevisive e/o di cicli di trasmissioni: nel 2017 si continuerà la collaborazione, già attivata nel 2016, con alcune emittenti locali palermitane, cercando però di ampliare il bacino di utenza con la proposta di collaborazione ad altre emittenti.
- Rassegna stampa quotidiani nazionali e locali: lettura e selezione delle notizie; ritaglio elettronico dell'articolo; ottimizzazione dei ritagli per pubblicazione on-line su blog *Mondo Solidale* e/o su sito cesvop.org; rimbalzo della pubblicazione sui canali *social* ed, eventualmente, sulle piattaforme. Tale lavoro sarà svolto anche in funzione del "Radicamento" del CeSVoP, per cui alcune delle notizie e parte dei dati più rilevanti verranno registrati nel sistema di gestione dei flussi informativi e nella banca dati del CeSVoP.
- Ideazione, implementazione e potenziamento della piattaforma di interscambio di informazioni *Villaggio dei Beni Comuni*, in cui varie sezioni saranno dedicate allo sviluppo dei progetti e dei "Patti di cittadinanza" del volontariato sui beni comuni che si vanno sviluppando nei diversi territori della Sicilia occidentale. In ogni sezione, sarà possibile commentare e accedere ad un database che raccolga informazioni e richieste di scambio e di collaborazione che provengono da utenti registrati e accreditati dalla

piattaforma (singoli cittadini, enti locali, istituzioni pubbliche e organizzazioni del Terzo settore). Sulla piattaforma verrà curata una pagina informativa globale che fornisca con un "colpo d'occhio" i vari aggiornamenti sui progetti e sulle novità attinenti il lavoro sui beni comuni e la loro cogestione. Vi sarà anche una georeferenziazione dei vari progetti e delle reti, in modo da far vedere la loro collocazione territoriale e la loro estensione.

- Per la piattaforma *Netsolidale* verrà ancora curataper favorire la nascita e il consolidamento di reti territoriali e di coordinamenti promossi dalle OdV, l'interscambio fra di essi e ulteriori ampliamenti di alleanze e patti locali fra OdV e amministrazioni,enti e realtà sociali. Tuttavia, nel corso del 2017 se ne verificherà l'utilità e, se è il caso, si farà confluire nella piattaforma *Villaggio dei beni comuni*.
- Articoli, interviste e inchieste su temi di rilevanza per i singoli volontari, le reti, i coordinamenti e le OdV nei vari territori e che verranno diffusi su: blog*Mondo Solidale*, *SiciliaSolidaleNews*; piattaforme online *Villaggio dei beni comuni* e *Netsolidale*; pagine *Facebook* e account *Twitter*; account *Flickr* e *Youtube* del CeSVoP. Si lavorerà, ancora, per lo sviluppo/implementazionea basso costo di un'area interattiva online con materiale informativo audiovisivo (*tutorial*, *TGweb on demand*, *Radioweb on demand*, videointerviste, spot, periodici online, ebook, audiolibri…) e documentazione da visionare su più piattaforme (pc, tablet, smartphone…) da mettere a disposizione delle OdV e delle loro reti;
- Nella stessa modalità favorire la diffusione dei materiali (giornalini, periodici e produzioni editoriali… in formato elettronico) prodotti da gruppi informali di volontariato, dalle OdV, dai coordinamenti delle OdV e dai "Patti di cittadinanza" attivi sul territorio.
- Organizzazione conferenze stampa.
- Elaborazione dei contenuti della newsletter CeSVoP e per la newsletter regionale.
- Consulenze ai referenti delle delegazioni, dei coordinamenti e delle reti territoriali di OdV.
- Collaborazione con tutte le altre aree per gli aspetti informativi e comunicativi.
- Implementazione, tramite l'individuazione e l'adattamento di idonei strumenti di project management e di gestione flussi informativi, di un'efficace ed efficiente modalità di passaggio e condivisione di informazioni operative e gestionali fra le varie aree dello staff CeSVoP.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività

I destinatari diretti saranno:

- gli aspiranti volontari, i volontari episodici, i gruppi informali di volontariato, i volontari delle realtà di Terzo settore,le reti territoriali,i coordinamenti di OdV, i partner dei Patti di cittadinanza e le singole OdV del comprensorio di competenza del CeSVoP, aderenti o meno al CSV e/o alle delegazioni territoriali e ai tavoli tematici. L'ufficio stampa punterà a "coprire", nel limite delle sue possibilità, tutti gli eventi organizzati e realizzati dalle OdV in autonomia o con la partnership del CeSVoP, come pure dai gruppi informali (fatte le dovute verfiche) e dai Patti di cittadinanza.
- I giornalisti e gli operatori dell'informazione soprattutto locale, che riceveranno notizie e informazioni sui temi sociali e sul volontariato. Il CeSVoP è una delle loro "fonti" specializzate.
- Gli uffici stampa dei CSV siciliani e di CSVnet.
- Il Comitato Direttivo del CeSVoP e i componenti del CoGe Sicilia.
- I componenti dello staff operativo del CeSVoP per un miglioramento complessivo della dimensione comunicativa del Centro.

I destinatari indiretti saranno:

- le OdV di altri territori a livello regionale e nazionale.
- I cittadini che sentiranno parlare delle attività CeSVoP/OdV, le conosceranno e vi parteciperanno.
- Gli enti locali, gli amministratori e tutti gli altri soggetti (comunità ecclesiale, università, imprenditoria) che a vario titolo saranno coinvolti nella progettazione e realizzazione dei Patti di cittadinanza.
- Gli altri CSV italiani.

Modalità di accesso:

- tramite il sito del CeSVoP e indirizzi e-mail dedicati (comunicazione@cesvop.org; ufficiostampa@cesvop.org).
- Con appositi canali online implementati su*Facebook*, *Twitter*, sito web *cesvop.org*, blog *Mondo Solidale*,piattaforme on line *Villaggio dei Beni Comuni* e*Netsolidale*.
- Mediante contatto telefonico, attraverso il numero del Centro (091331970-091362020) o il numero verde 840 702999.
- Per tramite delle responsabili territoriali o dei responsabili delle varie aree del CeSVoP che faranno giungere all'Addetto stampa le informazioni necessarie per consulenze, servizi informativi e attività connesse.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti).

Comunicati stampa, Conferenze stampa, Rapporti con i Mass media
Saranno modulati in base alle richieste e all'evoluzione dei coordinamenti di OdV, delle singole organizzazioni e dei tipi di eventi ed alleanze in programma.
Per i comunicati stampa, si prevedono, in linea generale, più lanci (sei, quattro e due giorni prima dell'iniziativa prevista), l'opportunità di reiterare il lancio verrà valutata in funzione della rilevanza dell'evento da pubblicizzare.
Fase attuazione: (per tutti i dettagli, vd. sopra)ricerca e selezione della notizia, verifica dei dati tramite contatto con l'utente-OdV, stesura testo, lancio, contatti con le testate, pubblicazione della notizia (da parte della stampa e sul sito/blog informativo/newsletter del CeSVoP).

Rassegna stampa nazionale e locale
Quotidiana e online (con specificiarticolio documenti messi in evidenzasiasul sitoweb che sul blog informativo*Mondo Solidale* e sulle piattaforme *Villaggio dei beni comuni* e *Netsolidale*) guardando a notizie di interesse per il volontariato che opera nei vari territori della Sicilia occidentale.
Fase attuazione:
Analisi dei giornali in versione cartacea o telematica; selezione e digitalizzazione degli articoli; diffusione online degli articoli più rilevanti.

Piattaforma "Villaggio dei beni comuni"
Fase di attiuazione: definizione degli obiettivi e stesura di un albero di navigazione (*gennaio 2017*); studio e individuazione architettura e piattaforma più adeguata (*febbraio 2017*); acquisto dominio e servizi di hosting, prima versione di start-up (*febbario 2017*); creazione contenuti, verifica funzionalità e ottimizzazione (*marzo 2017*); presentazione, attivazione e pubblicazione on line con relativa pubblicizzazione di lancio (*trafine marzo 2017 e inizi aprile 2017*); cura, aggiornamento e diffusione della piattaforma (*nel corso di tutto il resto dell'anno*).

Mondo Solidale (blog informativo on line); Netsolidale (piattaforma informativa OdV Sicilia occidentale); Sicilia Solidale News (testata regionale informativa on line); pagine facebook e account twitter; account Flickr e canale Youtube:
Fase attuazione: aggiornamento continuo.

Consulenza ai coordinamenti e alle associazioni di volontariato
Fase attuazione: in base alle richieste dei coordinamenti e delle OdV.

Newsletter CeSVoP e Regionale
Fase attuazione: Elaborazione contenuti di norma a cadenza bisettimanale per newsletter CeSVoP (con eventuali "speciali"). Quella regionale è episodica, legata cioè a particolari eventi regionali.

Area interattiva online con produzioni informativo-editoriali
Fase attuazione: Sviluppo e ampliamento*entroaprile 2016*

Ideazione e implementazione modalità di circolazione e consultazione informazioni per più efficace collaborazione fra le aree del CeSVoP
Implementazione di sistemi di comunicazione *intranet* e di *project management*(*entro gennaio 2017*). Formazione dello staff (*entro febbraio 2017*). Raccolta delle osservazioni dello staff e revisione/ottimizzazione degli strumenti (*entro marzo 2017*). Verifica con staff e interventi correttivi (*giugno 2017*). Verifica di sistema (*entro ottobre 2017* in vista della programmazione 2018). Inoltre, sempre con lo staff, consulenze e collaborazioni per l'ideazione e organizzazione di convegni ed eventi promossi dalle reti territoriali creati dalle OdV, dai coordinamenti e/o dalle

singole OdV.
Trasmissioni radiotelevisive– quelle già attive sono a cadenza settimanale. Nuove collaborazioni si pensa di attivarle entro *marzo 2017*, avranno una cadenza da stabilirsi con le singole emittenti disponibili.
Interventi consulenziali – Per quelli da svolgere in sede, di volta in volta si prenderanno accordicon le OdV richiedenti; per quelli nei territori, saranno programmati nell'ambito delle attività delle strutture di servizio *Sportello polifunzionale* e *Open Day*.
Interventi formativi – Da programmare nell'ambito delle strutture di servizio *Scuola del Volontariato* e *Open Day*, in accordo con OdV e staff.
Si lavorerà anche per una maggiore diffusione della conoscenza del servizio ufficio stampa e dei servizi informativi online presso i gruppi informali di volontariato e i volontari delle realtà di Terzo settore.

Risorse umane coinvolte

n. 1 Operatore per la comunicazione editoriale e addetto stampa (risorsa interna - contratto a tempo indeterminato)

Eventuali partner e ruolo funzionale
In fase di ideazione e organizzazione: reti e coordinamenti di OdV, OdV, eventuali enti od organizzazioni sociali (culturali e sportive), gruppi informali di volontariato, volontari delle realtà di Terzo settore.
In fase di attuazione: Enti istituzionali e culturali, Aziende Sanitarie, Amministrazioni pubbliche, Imprese sociali e private

Risultati attesi/ottenuti

Si attendono i seguenti risultati: **integrazione dei servizi informativi che insieme costituiscano un'area interattiva online** che favorisca la diffusione delle notizie e la reciproca conoscenza tra le OdV; **incremento del 30% dei contatti** ai servizi informativi online; **crescita del 30% del numero di comunicati stampa e mantenimento numero conferenze stampa rispetto al 2016**; **copertura del 60% delle OdV** che usufruiscono dei servizi rispetto al numero delle potenziali OdV utenti dell'area; **incidenza del 20% delle OdV socie** del CeSVoP rispetto al totale delle OdV usufruitrici.

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	**Indicatore**	**Classe di appartenenza**	**Risultato raggiunto**
N. uscite nell'anno in corso/N. uscite nell'anno passato del periodico "Mondo solidale" on line	Tasso di variabilità stampa periodico	Indicatore di risultato	Aggiornamento del blog **almeno tre volte alla settimana**
Numero di comunicati stampa per le OdV nell'anno/Numero di comunicati stampa per le OdV anno precedente	Tasso di variabilità dei comunicati stampa alle OdV	Indicatore di risultato	20/15 comunicati stampa (incremento circa 30%): AG 4; CL 3; PA 11; TP 2
Numero di comunicati stampa per il CeSVoP nell'anno/ Numero di comunicati stampa per il CeSVoP anno precedente	Tasso di variabilità dei comunicati stampa istituzionali	Indicatore di risultato	49/37 comunicati stampa (incremento circa 30%): AG 5; CL 8; PA 30; TP 6

Numero di conferenze stampa per le OdV nell'anno/Numero di conferenze stampa per le OdV anno precedente	Tasso di variabilità delle conferenze stampa alle OdV	Indicatore di risultato	2/2 (incremento 0%)
Numero di conferenze stampa per il CeSVoP nell'anno/ Numero di conferenze stampa per il CeSVoP anno precedente	Tasso di variabilità delle conferenze stampa istituzionali	Indicatore di risultato	3/3 (incremento 0%)
OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	770/1.151 (copertura circa 60%)
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	160/770 (incidenza di oltre il 20%)

Denominazione: U04.02 PRODUZIONI EDITORIALI MULTIMEDIALI

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: produzione editoriale per documentazione e/o diffusione di riflessioni, ricerche e attività delle OdV; reportistica di ricerche, attività e progettazioni del CeSVoP.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione: cura, coordinamento e ottimizzazione delle produzioni editoriali richieste dalle OdV e/o elaborate dal CeSVoP.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	☐
b) Consulenza e assistenza	☐
c) Formazione	☐
d) Informazione e comunicazione	✕
e) Ricerca e documentazione	☐
f) Progettazione sociale	☐
g) Animazione territoriale	☐
h) Supporto logistico	☐
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	☐

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Anche per il 2017 si può prevedere una richiesta di produzione di pubblicazioni che si attesterà sui livelli degli anni precedenti. Per abbattere i costi, si conterranno le tirature e si suggerirà alle OdV la possibilità di realizzare prodotti editoriali in formato elettronico (versione sfogliabile in *Flash*, *Ebook*…) da diffondere on line, utilizzando da parte del CeSVoP le risorse interne sia professionali che strumentali. In una prospettiva di "*Potenziamento"* dell'azione delle reti territoriali e dei "Patti di cittadinanza" creati dalle OdV e di rafforzamento della loro capacità di ampliare alleanze e sinergie locali, le consulenze per le pubblicazioni punteranno a far rientrare le produzioni editoriali dentro la *vision* e il quadro strategico delineato dalla rete e/o coordinamento e/o patto di cui fa parte l'OdV richiedente. Tutte le pubblicazioni saranno inserite sul sito web del CeSVoP e/o nell'area interattiva online della piattaforma *Villaggio dei beni comuni* (descritta nella scheda U04.05 "Servizi e attività informative"). Le fasi di lavorazione sono: recezione istanza, accoglienza del rappresentante dell'OdV richiedente e Consulenza di primo livello per rielaborare e meglio focalizzare il bisogno. Oggetto della Consulenza di primo livello è: ascolto dell'esigenza espressa dalla OdV; richiesta di informazioni e delucidazioni su finalità, destinatari e modalità di stesura dei testi da pubblicare; verifica con la OdV se, per i propri scopi, l'editoria sia lo strumento più adatto e quale tipologia di produzione editoriale; presentazione/orientamento riguardo ai contenitori editoriali. Terminata la Consulenza di primo livello si passa alla: raccolta del materiale; analisi ed eventuale integrazione/rielaborazione; proposta al Comitato direttivo; delibera. A questo punto, se serve, si procede ad una Consulenza di secondo livello (per esempio; nel caso vi fosse difficoltà a dare una versione definitiva del testo, la Consulenza potrà stimolare e dare un metodo di raccolta e di correzione del materiale) ottimizzazione; impaginazione; elaborazione di testi ed, eventuale, supervisione del Presidente (soprattutto per la collana *Studi e Ricerche*); individuazione delle tipografie, qualora si intenda realizzare una pubblicazione, idonee a garantire un buon rapporto qualità/prezzo; supervisione e monitoraggio di tutte le fasi produttive; distribuzione e promozione (organizzazione eventi, comunicati stampa). Nel caso, invece, si pubblicasse on line, il CeSVoP provvederà con le proprie risorse interne a diffondere elettronicamente il prodotto tramite apposita area interattiva di comunicazione. Verrà ulteriormente rafforzata la collaborazione con le altre aree del CeSVoP sia a livello di consulenza editoriale, che a livello operativo e di scelta della veste grafica (sui contenuti e sulla strutturazione della pubblicazione). Sul piano della promozione editoriale, in casi specifici, verranno organizzate iniziative di presentazione delle pubblicazioni e per la diffusione delle produzioni anche in formato elettronico.

La distribuzione di tutte le pubblicazioni, come sempre, sarà a titolo gratuito e tutte le OdV del comprensorio CeSVoP (come pure i gruppi informali di volontari e/o i volontari di realtà del Terzo settore) potranno proporre al Centro di Servizio produzioni o elaborati che saranno vagliati e valutati in vista dell'approvazione del Comitato direttivo e dell'eventuale pubblicazione.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività
Destinatari diretti e indiretti dell'azione saranno, in prima istanza, le OdV (con le reti territoriali e i Patti di cittadinanza da loro promossi) e l'opinione pubblica in genere, poiché attraverso una maggiore conoscenza delle attività di solidarietà, le associazioni avranno la possibilità di: ampliare la loro riflessione e documentazione; attuare un certo tipo di monitoraggio e autovalutazione; scoprire nuove opportunità di lavoro in rete; ampliare i propri patti e alleanze istituzionali; maturare maggiore capacità di autovalutazione del loro operato; accrescere la qualità dei propri interventi, oltre che essere riconosciute dalle istituzioni e dall'opinione pubblica.
Modalità di accesso. per quanto riguarda l'accesso a tutto il materiale editoriale prodotto o nella disponibilità del CeSVoP, sarà gestito attraverso l'apposito regolamento della Biblioteca. La proposta delle associazioni di temi o materiali da pubblicare sarà sottoposta al parere del Comitato direttivo, il quale, nel caso di approvazione, successivamente incaricherà l'operatore d'area di avviare tutte le operazioni e collaborazioni necessarie per la pubblicazione. Per le pubblicazioni attinenti la dimensione istituzionale e reportistica del CeSVoP, la modalità sarà analoga anche se legata alle procedure interne allo staff: ideazione, proposta al Comitato direttivo, deliberazione e fase produttiva e distributiva.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti).
Tempi e fasi saranno programmate pubblicazione per pubblicazione, in funzione della complessità della produzione e del materiale di partenza fornito dalle OdV o dagli operatori dello staff.

Risorse umane coinvolte
n. 1 operatore per la produzione editoriale che svolge anche funzione di grafico editoriale e si occupa dei contatti con le tipografie (indagini di mercato, fasi produttive e rendicontazione) (risorsa interna – contratto a tempo determinato)

Eventuali partner e ruolo funzionale
Collaborazioni per elaborazione contenutistica ed editoriale: coordinamenti OdV, singole OdV ed eventuali Organizzazioni culturali, artistiche e religiose… Eventuali partnership e collaborazioni per le pubblicazioni: Amministrazioni pubbliche (Asp, Comuni, Enti…); Istituzioni sociali e culturali; Università degli studi; Fondazioni…

Risultati attesi/ottenuti
Trattandosi di un servizio su richiesta diretta delle OdV non si può prevedere una programmazione preventiva del numero di produzioni da realizzare. A ciò si affianca, la produzione "istituzionale" che è legata a progettualità e iniziative promozionali realizzate in rete dalle OdV con il supporto del CeSVoP. Per quest'ultimo fronte la programmazione delle pubblicazioni viene fatta all'interno del'area di competenza (progettazione, promozione, formazione…). Pertanto, si procederà secondo i limiti imposti dal *budget* previsto, conciliando bisogni delle OdV, qualità delle produzioni, ottimale utilizzo delle risorse a disposizione.
Per il 2017 si prevedono: **garantire almeno il 70%** (tale soglia deriva dalle esperienze degli anni passati, in cui alcune OdV hanno avuto difficoltà a portare sino in fondo l'*iter* della propria produzione editoriale) dei progetti editoriali approvati dal Comitato Direttivo sia per le OdV che per il CeSVoP; garantire una **distribuzione del 90%** delle pubblicazioni. La valutazione *in itinere* ed *ex-post* dell'operato dell'area verrà svolta sulla base dei seguenti indicatori.

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato da raggiungere
Numero produzioni realizzate/numero produzioni richieste*100		Indicatore di risultato	10 o 11 su circa 15 pubblicazioni richieste (max 73%)
Numero produzioni realizzate/numero produzioni approvate dal CD per le OdV*100	Tasso di efficacia della pianificazione della produzione editoriale-multimediale per le OdV	Indicatore di risultato	10 o 11 su circa 15 pubblicazioni richieste (max 73%)

Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	8 OdV socie su 15 OdV (max 53%)
Numero produzioni realizzate/numero produzioni approvate dal CD per il CeSVoP*100	Tasso di efficacia della pianificazione della produzione editoriale-multimediale istituzionali	Indicatore di risultato	2 pubblicazioni realizzate su 2 pubblicazioni approvate (max 100%)
Numero copie distribuite/N. copie stampate/*100 nell'anno	Tasso di efficacia della distribuzione	Indicatore di risultato	6.800 copie distribuite su 7500 stampate (max 82%)

Denominazione: U04.03 PRODUZIONE GRAFICA, GESTIONE TECNOLOGICO-INFORMATICA E NEW MEDIA

Bisogni/obiettivo strategici di riferimento:

- Dare visibilità al volontariato e alle OdV
- Far crescere il volontariato
- Individuare e orientare nuove forme di volontariato
- Promuovere la cultura della solidarietà
- Venire incontro alle OdV rispetto le esigenze/problematiche informatiche
- Attivare nuove formule comunicative attraverso i new media
- Assistenza e sviluppo delle attrezzature informatiche della sede e delle delegazioni
- Potenziare e centralizzare i servizi di stampa e pubblicizzazione eventi
- Accompagnare le OdV a curare e potenziare le proprie strategie di comunicazione

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:

SITO WEB

Rafforzamento degli strumenti web e social costruiti fino ad oggi per rendere il portale CeSVoP un punto di riferimento per il volontariato e il terzo settore. Ad oggi il portale CeSVoP comprende una sezione dedicata al territorio, una proiettata al terzo settore (Mondo Solidale) e tutto l'universo social (Youtube, Facebook, Twitter, Soundcloud, Sfogliami, Calameo). Si prevede di attivare una sezione dedicata ai giovani e un'altra più specificatamente interattiva che possa servire per attivare ricerche, sondaggi nuove azioni comunicative.

VOLONTARIATO WEB

Nel 2017 entra a regime il servizio di accompagnamento ed elaborazione di siti web per le associazioni di volontariato con strumenti opensource. Attraverso un percorso formativo e consulenziale i volontari verranno messi nelle condizioni di elaborare un vero e proprio piano di comunicazione, che possa ottimizzare i contenuti già in possesso dell'OdV, per uscire in maniera coerente e chiara verso l'esterno, partendo dal loro sito web ma sfruttando contemporaneamente la comunicazione in maniera virtuosa anche in un'ottica di FUND RAISING.

CENTRO STAMPA

Per il 2017 il servizio Centro Stampa verrà inserito in un sistema più ampio di SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO che, con apposito regolamento, permetteranno alle OdV di beneficiare, dopo apposita consulenza e analisi del bisogno, di un voucher spendibile presso dei fornitori per realizzare il materiale loro necessari. Tale sistema garantirà parità di accesso, turnazione, rapidità ed agilità di erogazione e contemporaneamente incentiverà la collaborazione fra le ODV.

EDITING E STAMPE DIGITALI

Anche nel 2017 parallelamente al CENTRO STAMPA, il CeSVoP garantirà il servizio di editing e stampa digitale interna, per eventi e iniziative che prevedono un numero contenuto di volumi. Anche l'accesso a questo servizio sarà regolato, dopo una consulenza preliminare, da apposito regolamento e avrà un sistema di monitoraggio della spesa in termini di incidenza nei costi del personale e della struttura.

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Anche nel 2017 proseguiranno le attività di consulenza, supporto e tutoraggio alle OdV per la realizzazione di qualsiasi prodotto multimediale, promozionale e divulgativo per attività di promozione del volontariato.

AMMINISTRAZIONE DI RETE

Ottimizzazione, manutenzione ordinaria/straordinaria e gestione della rete CeSVoP

Ri-progettazione di un sistema multimediale di "scrivanie virtuali" interfacciate ad un server multifunzione che inglobi tutti i servizi di lavoro interno dell'ufficio (archivio dati sensibili, posta elettronica, strumenti web, aree virtuali, protocollo, gestionale, database associazioni), preferibilmente con strumenti gratuiti disponibili sul web, sfruttando le opportunità per il terzo settore messe a disposizione dalla piattaforma TECHSOUP.

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI

APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

manutenzione ordinaria e straordinaria delle nuove attrezzature informatiche installate nel 2014 nelle delegazioni territoriali
manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema gestionale attualmente in uso
manutenzione ordinaria e straordinaria del parco macchine informatiche in sede
Rilevazione dei bisogni tecnologico-informatici e assistenza tecnica alle delegazioni
Introduzione di soluzioni opensource/free per arricchire/snellire/facilitare/ottimizzare gli strumenti di lavoro attualmente utilizzati in sede e nelle delegazioni territoriali
Formazione/divulgazione/consulenza relativamente a soluzioni opensource per le OdV
Consulenza e orientamento alle ODV per la fuizione dei servizi offerti dalle piattaforme BIT&BIT e TECHSoup

Indicatori da incrementare del 20% durante l'anno (come da DR.2_PR.8.2.3 del sistema qualità)

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato /___/
b) Consulenza e assistenza /___/
c) Formazione /__/
d) Informazione e comunicazione /X/
e) Ricerca e documentazione /__/
f) Progettazione sociale /__/
g)Animazione territoriale /__/
h)Supporto logistico /__/
i)Oneri di funzionamento degli sportelli operativi /__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

L'azione di "Produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media" intende assistere le OdV a 360° per tutto ciò che riguarda la comunicazione e l'utilizzo delle tecnologie. Il processo genericamente parte da una CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO, che analizzerà l'analisi del bisogno che porterà o all'erogazione del servizio richiesto (attraverso la nuova formula dei SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO) oppure ad una CONSULENZA DI SECONDO LIVELLO che, dopo aver ridisegnato i bisogni, metterà l'associazione nelle condizioni di ripensare il proprio intervento attraverso un mini percorso formativo di 2/3 incontri che cercheranno di fornire:

- la pianificazione di una o più azioni di comunicazione
- individuare ed elaborare un piano di comunicazione personalizzato
- programmazione di una o più azioni comunicative
- individuazione e scelta dei servizi ad eccesso diretto necessari alla buona realizzazione di quanto programmato
- verifica

Se tale percorso dovesse risultare insufficiente si proporrà di partecipare a delle giornate o a dei Workshop specifici organizzate periodicamente dal personale CeSVoP.

Nello specifico l'azione si sviluppa su diverse modalità:

GESTIONE SITO WEB E NEWSLETTER

Il portale www.cesvop.org , aggiornato quotidianamente con notizie di interesse per il mondo del volontariato e ottimizzato con form online, documentazione, script e finestre utili nella gestione delle sezioni tematiche e degli utenti registrati, negli ultimi anni è stato continuamente implementato, grazie alle diverse soluzioni opensource e all'integrazione dei canali social diventando un reale punto di riferimento per il terzo settore siciliano. Nel 2017 si intende cambiare completamente il portale del CeSVoP elaborando un sistema personalizzato alle esigenze del CeSVoP. Su tali presupposti, nel 2017 si provvederà alla pianificazione di un restyling totale dei sistemi al fine di migliorare concretamente i servizi web del CSV.

VOLONTARIATO WEB

Dal 2015, in forma sperimentale, è stato promosso il servizio "CeSVoPWeb", che ha garantito l'accompagnamento ad alcune OdV che lo hanno richiesto, di elaborare un proprio PIANO COMUNICAZIONE, applicato e declinato successivamente con diversi strumenti

web, ponendo particolare attenzione ai newmedia e ai servizi opensource e gratuiti. Nel 2016 tale servizio ha visto la pubblicazione di 20 siti web di associazioni di volontariato, oggi, nel 2017 si intende mettere a sistema tale servizio, all'interno delle attività ad accesso diretto.

CENTRO STAMPA

Anche nel 2017 è prevista la continuità del servizio stampa CeSVoP. Nello specifico, verrà ripartito un apposito budget economico in piccoli voucher, spendibili, da parte delle OdV che ne faranno richiesta, in stampe tipografiche relative ad iniziative/attività promozionali delle associazioni. Il tutto, ovviamente, sarà regolarizzato da apposito regolamento e supervisionato dal personale CeSVoP all'interno dei SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO.

EDITING E STAMPE DIGITALI

Il servizio EDITING E STAMPE DIGITALI si configura come evoluzione del vecchio servizio base di "stampa in economia" utilizzando risorse interne (umane e strumentali). La modalità di accesso è fondamentalmente la stessa degli anni passati, prevede una consulenza in entrata per valutare e pianificare i bisogni, passando poi per l'elaborazione della grafica e la successiva stampa del materiale con risorse interne. Nel 2017 tale servizio prevederà un monitoraggio dei costi in termini di risorse umane e strumentali e un regolamento di accesso che possa garantire parità di accesso, turnazione, rapidità ed agilità di erogazione e contemporaneamente incentiverà la collaborazione fra le ODV.

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Si attiveranno, anche nell'anno 2017, consulenze ed editing per grafica, audio e video in tutti i lavori e i prodotti multimediali richiesti dalle OdV o delle quali necessita il CeSVoP. cercando di continuare ad orientare le OdV sui new media come forma alternativa più efficace per promuovere le loro iniziative, tramite l'utilizzo delle competenze del personale interno al CeSVoP, ma si intende altresì, ottimizzare le risorse delle OdV al fine di elaborare dei PIANI DI COMUNICAZIONE personalizzati che possano essere efficaci e coerenti nel tempo e non soltanto circoscritti all'esigenza estemporanea dell'evento/iniziativa.

AMMINISTRAZIONE DELLA RETE

Nel 2017 si procederà alla manutenzione e all'ottimizzazione dell'attuale rete CeSVoP con la prospettiva di sviluppare un sistema personalizzato, che possa permettere l'integrazione dei sistemi e degli strumenti di lavoro attualmente utilizzati utilizzando preferibilmente servizi opensource e free per inglobare tutti i flussi di lavoro online e offline (archivio dati, database, posta elettronica, protocollo, portale web, gestionale) con l'obiettivo di rendere più affidabile e sicuro il flusso di lavoro interno ed esterno.

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E LO SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

Si proseguirà con la consueta consulenza su problematiche o bisogni tecnologici delle OdV, cercando di fornire le più aggiornate soluzioni per sistemi informatici e opensource, con particolare attenzione alle opportunità messe a disposizione dalle piattaforme TECHSOUP e BIT&BIT. Per quanto riguarda le esigenze di ufficio, delegazioni e delle nascenti realtà delle CASE DEL VOLONTARIATO, si intende avviare una convenzione con una ditta specializzata per rinnovare parzialmente il parco macchine (con contratto di leasing o noleggio) ed aver garantito un sistema di assistenza tecnica per gli interventi straordinari.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività

(rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

OdV; organi di stampa; enti pubblici, cittadinanza, istituzioni, giovani, terzo settore, anziani e volontari.

Tempi e fasi di attuazione

Il tipo di servizio e di interventi dell'area sono legati alla contingenza di eventi ed iniziative organizzate nell'arco dell'anno. Inoltre, si svolgono in modo coninuativo lungo tutto il corso dei dodici mesi. Le fasi di attuazione per ciascun ambito sono le seguenti:

SITO WEB E NEWSLETTER

I tempi del servizio saranno elaborati con le seguenti scadenze:

- Aggiornamento quotidiano del portale www.cesvop.org.
- 1 newsletter settimanale più diverse newsletter speciali a seconda delle esigenze della struttura
- Aggiornamento delle varie sezioni in base alle esigenze della struttura

Le fasi del servizio prevedono:

- recepimento/reperimento della notizia
- elaborazione della stessa per renderla comunicativamente fruibile
- inserimento della notizia sul sito
- promozione e condivisione sui canali social e mail

per quanto riguarda la manutenzione ordinaria

- Aggiornamento periodico piattaforma, hosting e servizi associati
- ottimizzazione quotidiana mail e servizi associati
- supervisione lavoro di gestione/ottimizzazione sistemi che garantiscono il funzionamento del database/gestionale CeSVoP
- Gestione scadenze domini associati al CeSVoP (cesvopweb.org-palermoeducativa.it-volontariatosalutesicilia.it)
- Gestione scadenze documento privacy

VOLONTARIATO ONLINE

I tempi del servizio saranno elaborati:

- in base alla richiesta della singola ODV
- Il percorso prevede un percorso di 4 incontri a cadenza settimanale o bimestrale

Le fasi di attuazione prevedono:

- Consulenza preliminare per analisi del bisogno
- Percorso formativo/operativo di 4 incontri (2 ore ciascun incontro) per elaborare il piano di comunicazione e la messa online del sito web dell'ODV richiedente e relativi servizi annessi.
- Produzione dispense
- Verifica.
- Eventuale appuntamento per workshop tematico

CENTRO STAMPA

I tempi del servizio saranno elaborati:

- in base ai tempi della progettualità approvata dal comitato direttivo.
- In base al budget disponibile
- In base al regolamento dei servizi ad accesso diretto

Le fasi di attuazione, dopo la CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO prevedono:

SERVIZIO AD ACCESSO DIRETTO

- Istanza di richiesta servizio
- elaborazione del prodotto
- passaggio con la ODV per eventuali modifiche
- editing e produzione
- finitura
- rendicontazione e monitoraggio

CONSULENZA DI SECONDO LIVELLO

- rielaborazione del bisogno
- pianificazione di una o più azioni di comunicazione
- possibilità di reperire risorse extra-CeSVoP
- programmazione dell'azione comunicativa/evento/ciclo di eventi
- individuazione e scelta dei servizi ad eccesso diretto necessari alla buona realizzazione di quanto programmato
- verifica

EDITING E STAMPE DIGITALI

I tempi del servizio saranno elaborati:

- in base ai tempi della progettualità approvata dal comitato direttivo.
- In base al regolamento dei servizi ad accesso diretto

Le fasi di attuazione, dopo la CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO prevedono:

SERVIZIO AD ACCESSO DIRETTO
- Istanza di richiesta servizio
- consulenza preliminare
- elaborazione grafica
- passaggio con la ODV per eventuali modifiche
- stampa
- finitura
- rendicontazione e monitoraggio

CONSULENZA DI SECONDO LIVELLO
- rielaborazione del bisogno
- pianificazione di una o più azioni di comunicazione
- possibilità di reperire risorse extra-CeSVoP
- programmazione dell'azione comunicativa/evento/ciclo di eventi
- individuazione e scelta dei servizi ad eccesso diretto necessari alla buona realizzazione di quanto programmato
- verifica

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

I tempi del servizio saranno elaborati:

- in base ai tempi della progettualità approvata dal comitato direttivo.
- in base ai tempi e alle priorità del lavoro ordinario in caso di servizi ad accesso diretto
- Per l'elaborazione grafica del materiale e le eventuali modifiche in itinere sarebbe opportuno far pervenire il materiale almeno 10 gg. prima

Le fasi di attuazione, dopo la CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO prevedono:

SERVIZIO AD ACCESSO DIRETTO
- Istanza di richiesta servizio
- elaborazione del prodotto
- passaggio con la ODV per eventuali modifiche
- editing e produzione
- finitura
- rendicontazione e monitoraggio

CONSULENZA DI SECONDO LIVELLO
- rielaborazione del bisogno
- pianificazione di una o più azioni di comunicazione
- possibilità di reperire risorse extra-CeSVoP
- programmazione dell'azione comunicativa/evento/ciclo di eventi
- individuazione e scelta dei servizi ad eccesso diretto necessari alla buona realizzazione di quanto programmato
- verifica

AMMINISTRAZIONE DI RETE

I tempi del servizio saranno elabor

- In base alle esigenze dell'ufficio con suscettività di cambiamento tempistica in relazione al

lavoro ordinario e all'entità della richiesta.

- Supervisione quotidiana dei back up automatici dei dati nel server
- Interventi di manutenzione e *problem solving* quotidiana in base alle segnalazione dei colleghi
- Supporto estemporaneo relativo a piccoli problemi e difficoltà segnalati dalle ODV risolvibili in modalità remota

Le fasi di attuazione prevedono:

- supervisione stato attrezzature
- ottimizzazione dei sistemi
- gestione password

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

I tempi del servizio saranno elaborati:

- Per appuntamento
- In base alle esigenze dell'ufficio con suscettività di cambiamento tempistica in relazione al lavoro ordinario e all'entità della richiesta
- Per problemi si sistema/software direttamente online tramite accesso remoto VPN

Le fasi di attuazione prevedono:

- Consulenza preliminare e analisi di bisogno
- Orientamento, informazione e possibili soluzioni
- verifica

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

SITO WEB E NEWSLETTER

- Responsabile area
- Ufficio stampa (aspetto giornalistico- informativo del sito).
- Altri referenti d'area (pubblicizzazione eventi ed iniziative correlate alle loro aree).
- Eventuali Tirocinanti

CENTRO STAMPA

- Responsabile area
- Eventuali altre ditte nella fase di esternalizzazione del servizio

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

- Responsabile area

AMMINISTRAZIONE DI RETE

- Responsabile area
- Consulenti esterni

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

- Responsabile area tecnologie.
- Eventuali consulenti esterni addetti alla manutenzione
- Area Empowerment per lo sviluppo delle piattaforme di formazione a distanza

Eventuali partner e ruolo funzionale

Risultati attesi/ottenuti

SITO WEB E NEWSLETTER

- Aumentare il numero di accessi al sito
- Ampliare e ottimizzare il sistema comunicativo CeSVoP con i new media
- Fornire ai volontari una mentalità comunicativa che possa portare crescita e supporto alle loro OdV
- Ottimizzare le consulenze e i servizi grazie all'utilizzo di sistemi opensource interattivi (videoconferenza, tutorial, formazione a distanza)

CENTRO STAMPA

- Fornire ai volontari una mentalità comunicativa che possa portare crescita e supporto alle loro OdV
- Bilanciare i flussi di lavoro per salvaguardare la durata e l'efficienza delle apparecchiature preposte alla stampa in sede
- Curare la qualità del servizio
- dare visibilità alle sigle associative.
- garantire un'equità d'accesso al servizio di stampa

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

- Fornire ai volontari una mentalità comunicativa che possa portare crescita e supporto alle loro OdV
- Fornire più strumenti per la promozione delle OdV
- Dare alle OdV un servizio qualitativamente migliore
- Formare e informare i volontari sull'utilizzo dei sistemi opensource disponibili sul web da applicare al lavoro quotidiano

AMMINISTRAZIONE DI RETE

- Mantenere ed implementare i sistemi di sicurezza e flusso di lavoro
- Ottimizzare ed integrare gli strumenti di lavoro
- Favorire il lavoro a distanza

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

- Sensibilizzare le OdV ai new media e ai sistemi open source.
- Provvedere alla manutenzione del parco macchine informatiche in sede e nelle delegazioni

INDICATORI

OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	
Consulenze effettuate/Consulenze richiesta*100	Tasso di efficacia delle consulenze	Indicatore di risultato	
Consulenza specifica/consulenze totali*100	Indice di distribuzione delle consulenze	Indicatore di risultato	
Numero produzioni realizzate/numero produzioni approvate dal CD*100	Tasso di efficacia della pianificazione della produzione grafica	Indicatore di risultato	
Fondi spesi nel periodo (T)/Fondi programmati*100	Stato di avanzamento della spesa	Indicatore di risultato	
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	

U04.01 - Servizi ed attività informative		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	5.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**5.000,00**	

U04.02 - Produzioni editoriali e multimediali		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	10.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**10.000,00**	

U04.03 - Produzione grafica, gestione tecn. informatica		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	33.250,00	
Godimento Beni di terzi	1.750,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**35.000,00**	

U04.05 - Oneri generali Servizio Informazione e Comunicazione		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	53.838,22	
Acquisti materiali		
Servizi	1.215,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**55.053,22**	

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

X PROGRAMMAZIONE **∘ RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U05.02 – SERVIZI DI DOCUMENTAZIONE E BIBLIOTECA

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:
La Biblioteca, nella "nuova" visione del CeSVoP, si colloca all'interno del sistema di ricerca e raccolta di informazioni funzionali e relativi al volontariato che nello schema generale (vd. Parte generale) rientra nell'ambito delle "Banche dati". Essa è uno strumento per favorire la conoscenza e diffusione del mondo del volontariato nelle sue numerose espressioni rispondendo così al bisogno di documentazione, approfondimento e sperimentazione sui molteplici aspetti e dinamiche che riguardano il volontariato mettendo a disposizione pubblicazioni di saggi, studi e periodici, possano supportare le OdV, ma anche il Centro di Servizi, nelle attività svolte nel territorio.

Obiettivi specifici dell'azione:

- mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente laboratori di gioco, lettura, creatività con bambini, mantenimento degli abbonamenti alle riviste, privilegiando la scelta di abbonamento on line.
- Rendere fruibile al pubblico, tutto il materiale monografico è disposto a scaffale aperto, accessibile direttamente dall'utente il quale verrà aiutato nella ricerca dalla segnaletica relativa al sistema di classificazione adottato: la classificazione Decimale Dewey.
- L'aggiornamento su legislazione e bandistica di settore attraverso un servizio di CSV.net, la rete di coordinamento nazionale dei centri di servizio, che periodicamente trasmette a tutti i centri gli aggiornamenti normativi e legislativi regionali, nazionali ed europei.
- Raccolta e promozione di progetti e sperimentazioni delle associazioni, soprattutto quelle esperienze che possono configurarsi come *best practices* e costituire pertanto risorsa disponibile per le altre associazioni.
- Supportare con idonea documentazione momenti di dibattiti e *workshop* su tematiche emergenti o oggetto delle scelte delle della *Scuola del Volontariato* (V. scheda Formazione) e del più generale lavoro di radicamento (*grounding*).

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/X /
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione
L'azione si concretizza attraverso la seguente modalità:

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

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività
Organizzazioni di volontariato, i giovani e l'opinione pubblica in genere, poiché attraverso una maggiore conoscenza delle opportunità e delle iniziative di solidarietà realizzate altrove da altre associazioni in settori analoghi a quelli di propria competenza, sarà possibile migliorare ed accrescere i propri interventi oltre che essere riconosciuti dalla stessa opinione pubblica.
Sono destinatari utenti dell'area Studi e Documentazione tutte le organizzazioni di volontariato presenti nel territorio di competenza del CeSVoP (Ag, Cl, Pa, Tp), tutti i cittadini, gli enti locali e gli altri centri di documentazione.

Tempi e fasi di attuazione
L'attività di **biblioteca** si apre agli utenti durante tutto l'anno solare per il servizio di consultazione, prestito e, nei limiti previsti per legge, di fotocopie.

Cronogramma singole azioni

Azione	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Biblioteca	Selezione testi, banche dati e periodici							X	X				X
	Ordini e abbonamenti	X											X
	Controllo in entrata materiale documentale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Archivio materiale documentale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Mantenimento apertura biblioteca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Archivio utenti e consultazioni/prestiti biblioteca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Risorse umane coinvolte
Per lo svolgimento delle attività in oggetto si vedranno impegnate:
N. 1 Operatore Ricerca e Documentazione
- Lo staff (per organizzazione eventi, promozione di studio e approfondimento nei territori)

Eventuali partner e ruolo funzionale
- Enti specializzati pubblici e/o privati

Risultati attesi/ottenuti e indicatori
In riferimento ai risultati ottenuti per quest'anno, relativi al servizio Biblioteca, si precisa che la struttura ha subìto notevoli disagi da un anno, a seguito dell'occupazione abusiva dello stabile sede del centro che ha portato ad uno stato progressivo di degrado degli ambienti comuni dello stabile che hanno scoraggiato l'affluenza dell'utenza.

2.b Biblioteca Area/Obiettivi/metodo di calcolo	**Indicatore**	**Classe di appartenenza**	**Esito atteso**
Utenti che si sono registrati al servizio Biblioteca anno/Utenti che si sono registrati al servizio Biblioteca anno precedente*100	Tasso di variabilità del servizio biblioteca	Indicatore di risultato	
Utenti che hanno fruito della consultazione o prestito (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	
Numero di nuovi eventi/incontri/workshop tematici	Tasso di variabilità del numero di	Indicatore di risultato	

	incontri		

U05.02 - Servizi di documentazione e biblioteca		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali	4.000,00	
Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**4.000,00**	

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali dell'area Ricerca, Documentazione e Monitoraggio, precisando che si riferiscono anche alle altre azioni medesima area.

U05.04 - Oneri generali Servizio Ricerca, Documentazione e Monitoraggio		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	22.194,11	
Acquisti materiali		
Servizi	405,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**22.599,11**	

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

X **PROGRAMMAZIONE** ∘ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U05.03 - SERVIZI PER IL SISTEMA QUALITÀ E MONITORAGGIO

- Consulenze e certificazione sistema qualità/etica
- Monitoraggio territoriale e valutazione d'impatto

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

Nel quadro di programmazione generale 2017 questo servizio si colloca a supporto di più *stakeholders* diretti e non diretti del CeSVoP.

Esso intende essere un servizio che registra l'andamento del volontariato, iscritto e non, all'albo regionale delle OdV, nei territori del comprensorio del CeSVoP, pur confrontandosi con la realtà siciliana e nazionale. Inoltre, l'area si occupa di monitorare i servizi offerti e di mantenere il sistema qualità, raccogliendo dati di carattere quantitativo e qualitativo, attraverso l'utilizzo di risorse umane interne e strumentazione informatica di supporto.

L'analisi dei dati fornisce informazioni sul livello di efficienza del Centro e dei servizi erogati e indica il fabbisogno delle OdV in relazione alle diverse tipologie di intervento. Il monitoraggio è strettamente correlato all'attività di stesura del Bilancio Sociale e della programmazione annuale. I dati raccolti, infatti, sono necessari per valutare il grado di efficacia e di efficienza dei servizi proposti e per fare una valutazione complessiva.

Obiettivi specifici dell'azione:

Si individuano i seguenti obiettivi specifici:

- fotografare lo stato del volontariato delle province di pertinenza del CeSVoP.
- Monitorare le consulenze ed i servizi erogati dal CeSVoP all'utenza.
- Definire gli indicatori che mettano in evidenza l'impatto e il contributo del ruolo specifico delle progettualità realizzate dal volontariato nel territorio specifico di appartenenza nel quale ricade l'azione, dando evidenza del ruolo del volontariato quale attivatore di sviluppo sostenibile, secondo il principio di sussidiarietà (vd. scheda *Animazione territoriale*).
- In base alle indicazioni raccolte, riorientare la programmazione dei servizi.
- Organizzare il lavoro di rendicontazione sociale del CeSVoP, rispondendo anche alle indicazioni del sistema di qualità.
- Raccolta e riorganizzazione dati del Bilancio Sociale.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione e monitoraggio	/X /
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Le attività individuate sono le seguenti:

- ascolto degli input provenienti dal sistema CSV-CoGe Sicilia e CSV.net.
- Analisi degli input con l'attuale sistema del CeSVoP.
- Elaborazione di banca-dati con indicatori/dati trasversali a più usi (Report annuale CSV.net, richieste CoGE, Consiglio Drettivo del CeSVoP, Direzione).
- Elaborazione di appositi form ONLINE di raccolta dati per il caricamento dei dati di esito delle

attività programmate, differenziate per il caricamento di:

1. servizi e delle consulenze provenienti dai servizi richiesti da accesso diretto;
2. attività sostenute con modalità di Patrocinio oneroso;
3. attività realizzate nell'ambito dell'Animazione territoriale.

- Definire, modificare, introdurre la modulistica cartacea e/o online necessaria per la registrazione delle attività, adattandole, ove necessario, alle azioni specifiche.
- Aggiornamento gestionale/banca dati: dalle richieste di modifica, nuovi inserimenti delle ODV da varie fonti (Registri regionali, Anagrafe ONLUS, dagli incontri operativi e di programmazione, dalle consulenze, dai servizi ad accesso diretto, da altre tipologie di servizio ecc.).
- Estrazioni periodiche dei dati e delle statistiche sui numeri e caratteristiche delle odv delle province di AG, CL, PA e TP su richieste della Direzione, Coge, CSVnet e altri enti con cui si collabora (Università, enti di Ricerca).
- Il rinnovo delle certificazioni relative a: Certificazione Etica SA8000 e Sistema di gestione della qualità ISO 9001:2008.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività
Sono destinatari utenti dell'area Monitoraggio tutte le organizzazioni di volontariato presenti nel territorio di competenza del CeSVoP (Ag, Cl, Pa, Tp), e, in maniera indiretta, tutti i cittadini, gli enti locali, il sistema CSV-CoGE Sicilia, CSV.net.

Tempi e fasi di attuazione
L'attività di **Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione** verrà realizzata con l'apporto di varie risorse umane, interne al Centro di Servizi. Ciò a garanzia del mantenimento del sistema di monitoraggio, di verifica e di valutazione.

Cronogramma singole azioni

Azione	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ascolto degli input provenienti dal sistema CSV-CoGe Sicilia e CSV.net		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Analisi degli input con l'attuale sistema del CeSVoP		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Definizione dati in funzione dai vari bisogni di servizio	Definire, modificare, introdurre la modulistica cartacea e/o online necessaria per la registrazione delle attività, adattandole, ove necessario, alle azioni specifiche	X	X	X				X					X
Elaborazione di banca-dati con indicatori/dati trasversali a più usi (Report annuale CSV.net, richieste CoGE, Consiglio Drettivo del		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CeSVoP, Direzione)													
Elaborazione di appositi form ONLINE di raccolta dati per il caricamento dei dati di esito delle attività programmate		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	Controllo e condivisione banche dati caricamento servizi e delle consulenze provenienti dai servizi richiesti da accesso diretto	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	Controllo e condivisione banche dati attività sostenute con modalità di Patrocinio oneroso	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	Controllo e condivisione banche dati realizzate nell'ambito dell'Animazione territoriale	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Aggiornamento gestionale	Aggiornam. da Reg. PC	**X**		**X**			**X**			**X**			**X**
	Aggiornam. da Reg. Reg.le Vol.		**X**								**X**		
	Aggiornam. da elenco soci segreteria				**X**		**X**			**X**			**X**
	Aggiornam. incrocio dati da servizi erogati	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	Scans. e link in gestionale documenti degli enti.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	Digitalizzazione documenti	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Estrazioni periodiche dei dati e delle statistiche sui numeri e caratteristiche delle odv delle province di AG, CL, PA e TP su richieste della Direzione, Coge, CSVnet e altri enti con cui si collabora (Università, enti di Ricerca)		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Il rinnovo delle certificazioni relative a: Certificazione Etica SA8000 e Sistema di	Definire, modificare, introdurre la modulistica cartacea e/o online necessaria per la registrazione delle attività, adattandole, ove	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**

gestione della qualità ISO 9001:2008	necessario, alle azioni specifiche												
	Affiancamento a consulenze esterne per Audit interni e per verifiche ispettive esterne	**X**	**X**	**X**							**X**	**X**	

Risorse umane coinvolte
N. 1 operatore ricerca e documentazione in raccordo con gli operatori dello staff per tutte le fase di raccolta e registrazione dei documenti.
Gli operatori dello staff per la costruzione condivisa della piattaforma degli indicatori
Inoltre ci si avvarrà di una collaborazione esterna di supporto per il rinnovo e mantenimento delle certificazioni in essere.

Eventuali partner e ruolo funzionale
Eventuali enti di Ricerca e statistica pubbliche o accreditate da CSV.net, dal Co.GE o autorizzate dalla governante del CeSVoP.

Risultati attesi/ottenuti e indicatori

- Elaborazione di tabelle di sintesi per la raccolta e la rappresentazione dei dati richiesti con strumenti e risorse a disposizione.
- Elaborazione delle reportistiche richieste, sulla scorta dei dati raccolti.
- Mantenimento dei sistemi di Certificazione di qualità e Certificazione Etica.

U05.03 - Servizi per il sistema qualità e monitoraggio		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	8.820,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	180,00	
Totale	**9.000,00**	

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali dell'area Ricerca, Documentazione e Monitoraggio, precisando che si riferiscono anche alle altre azioni medesima area.

U05.04 - Oneri generali Servizio Ricerca, Documentazione e Monitoraggio		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	22.194,11	
Acquisti materiali		
Servizi	405,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**22.599,11**	

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

X PROGRAMMAZIONE ☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione:
U06.01 - ONERI GENERALI CONSULENZA PER LA PROGETTAZIONE SOCIALE

Tale scheda si riferisce agli oneri del personale interno al CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:
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.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:
Consulenza alle OdV, per attività di progettazione a livello locale, nazionale, europeo: nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 del D.M. 8 ottobre 1997, la suddetta area svolge una funzione di consulenza progettuale per le OdV che ne fanno richiesta.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/X/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione
Le OdV richiedono consulenze all'area progettazione per:

- realizzare mappature e analisi dei bisogni;
- individuare problematiche emergenti e prospettare possibili soluzioni;
- costruire sinergie con altri enti del territorio;
- programmare azioni a lungo termine e che possano essere verificate.

I risultati nel primo semestre 2016 sono stati i seguenti: 520 consulenze relativamente a bandi emanati da enti locali, regionali e nazionali. Maggiormente le consulenze sono state realizzate per facilitare la partecipazione delle associazioni di volontariato ai bandi emananti da Fondazione con il Sud e nello specifico le linee di finanziamento "Con il Sud che partecipa" e programma "Reti di Volontariato". Altre consulenze sono state richieste dalle Associazioni per la partecipazione ai bandi emanati dalle Amministrazioni Comunali per l'assegnazione di Beni Confiscati alla mafia. Alcune consulenze sono state dedicate alle organizzazioni di volontariato aggiudicatrici di progetti, ma necessitano di un accompagnamento nella gestione.
In particolare sono state realizzate più di 90 consulenze per il supporto alla programmazione dei progetti di rete di OdV finanziati da Fondazione con il Sud e dal Ministero del Lavoro per i progetti sperimentali. Nell'ambito dei programmi reti di volontariato locale sono stati selezionati 11 progetti seguiti dal CeSVoP per un budget di 795.000,00 Euro.
Nel primo trimestre inoltre il CeSVoP ha partecipato ad un bando emanato dal Comune di Palermo per l'assegnazione di un bene confiscato alla mafia ed un bando promosso dall'ANCI per accedere ad una graduatoria relativa a possibili partenariati per accedere ai fondi strutturali FESR – FSE – PSR. Per quanto concerne la progettazione europea sono state realizzate 150 consulenze. Nello specifico in virtù del siglato accordo di collaborazione con l'agenzia nazionale ECP – Europe for Citizens Point Italy, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si sono diffuse le informazioni e realizzate consulenza in merito ai Programmi Europei in genere ed in particolare per il programma cittadini per l'Europa. Nel mese di maggio inoltre sono state realizzate 18 co-progettazioni con gli istituti scolastici e le organizzazioni di volontariato per la partecipazione al

Bando emanato dal MIUR "Laboratori di cittadinanza democratica condivisa e partecipata: educazione al volontariato sociale e alla legalità corresponsabile".
Il servizio di consulenza progettuale, inoltre, è strettamente correlato con gli altri servizi della macroarea Sostegno allo sviluppo del Volontariato ed Empowerment, per la realizzazione di percorsi di accompagnamento e di sostegno globale alle Organizzazioni di Volontariato.
Lo scopo delle consulenze, infatti, è quello di promuovere e diffondere la cultura della progettazione sociale, fornendo alle OdV gli strumenti utili per lavorare secondo una visione progettuale.
Il supporto consulenziale, infatti, tratta i seguenti argomenti:

- modalità di lettura del territorio e analisi dei bisogni;
- modalità per la creazione di sinergie con altri attori del territorio di riferimento;
- individuazione degli obiettivi generali e specifici rapportandoli a dei risultati attesi;
- programmazione attività secondo cronogrammi dettagliati;
- individuazione delle risorse strumentali ed umane necessarie alla realizzazione;
- sostegno ed accompagnamento in fase di realizzazione delle attività;
- supporto per il monitoraggio e le verifiche degli indicatori stabiliti.

Oltre a realizzare le consulenze individuali per ciascuna organizzazione di Volontariato, si intende mantenere uno spazio nel sito del CeSVoP, dedicato ai Bandi nel quale le organizzazioni di volontariato possono accedere e tramite FAQ poter leggere in tempo reale le domande con le risposte più frequenti.
Per promuovere e diffondere maggiormente le opportunità di finanziamento, dedicate alle organizzazioni di volontariato, dei Bandi Nazionali, Regionali, Locali, si organizzeranno dei workshop progettuali, a livello interprovinciale, provinciale e locale che serviranno sia a presentare il Bando e le modalità di partecipazione, che per facilitare la creazione di piattaforme progettuali relative alle tematiche indicate dai bandi.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)
Le OdV potranno accedere al servizio tramite:

- il sito internet del CeSVoP;
- le newsletter inviate alle OdV a cadenza quindicinale.

L'accesso diretto alla consulenza presso il Centro Servizi di Palermo, è possibile 5 volte la settimana o durante gli incontri che si realizzeranno presso le Delegazioni secondo Carta dei Servizi.
Inviti a tutte le OdV del comprensorio del CeSVoP ad incontri territoriali sia di carattere.
provinciale, interprovinciale e locale per creazione piattaforme progettuali.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).
Le organizzazioni di volontariato possono accedere al servizio di consulenza tramite una richiesta di appuntamento sia per la partecipazione ad uno specifico bando, che per ricevere sostegno sulla progettazione sulla progettazione. Le consulenze progettuali seguono lo schema standard delle consulenze che prevede:

DESCRIZIONE FASI	DETTAGLIO INTERVENTO	1	2	3
Primo contatto	Accoglienza e consulenza di primo livello che serve a raccogliere le informazioni ed a focalizzare il bisogno	X		
Secondo contatto	Consulenza di secondo livello specifica per il bisogno individuato o kit di consulenze miniconsulenze di 2-4 incontri più articolate che possano rispondere ai bisogni		X	
Terzo contatto	*Workshop* tematici o la scuola del volontariato			X

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari) Le risorse umane necessarie alla realizzazione delle attività di consulenza saranno: il referente dell'area progettazione in sinergia con il referente dell'area comunicazione l'operatore della documentazione e dei responsabili territoriali. L'azione di consulenza pertanto è realizzato attraverso l'utilizzo delle risorse umane interne.
Eventuali partner e ruolo funzionale
Risultati attesi/ottenuti:

n. Consulenze relativamente a bandi emanati da enti locali, regionali e nazionali / n. Consulenze relativamente a bandi emanati da enti locali, regionali e nazionali anno precedente
n. Consulenze programmi Europee / n. Consulenze programmi Europee anno precedente
n. Partecipazione a Bandi nazionali / n. Partecipazione a Bandi nazionali anno precedente
n. Partecipazione a Call Europee/ n. Partecipazione a Call Europee anno precedente
n. Elaborazione progetti in rete finanziamento extraCoge / n. Elaborazione progetti in rete finanziamento extraCoge anno precedente

U06.01 - Oneri generali Servizio Consulenza Progettazione sociale

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	30.188,18	
Acquisti materiali		
Servizi	405,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**30.593,18**	

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

☐

X PROGRAMMAZIONE **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U07. ANIMAZIONE TERRITORIALE

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento

Dal 2014 il CeSVoP ha avviato con le OdV una programmazione volta ad intercettare le potenzialità/peculiarità dei territori su cui esse operano e ad intervenire per evidenziarne le possibilità di sviluppo sociale e culturale, nel rispetto del ruolo propulsivo e propositivo tipico del volontariato.

Per tale ragione il CeSVoP nell'ultimo triennio, strategicamente risponde a tre obiettivi:

- far fare sistema alle associazioni di volontariato portando ad una sempre più fattiva collaborazione tra le OdV, sia nella consapevolezza delle risorse del territorio che nella posizione non subalterna con gli altri soggetti;
- supportare le associazioni nel realizzare progetti di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali, costruendo "legami di comunità", molte azioni sui singoli territori saranno supportate dalle organizzazioni provenienti da altri territori, facendo "sistema" e facilitando la partecipazione delle comunità locali;
- costruire Patti di collaborazione con Amministrazioni e altri soggetti del territorio, sviluppando come CeSVoP una funzione di "ponte" (promotore e facilitatore del collegamento) sia nell'ambito del mondo delle associazioni sia tra quest'ultimo e altri enti e istituzioni, tramite il ***Laboratorio di Sussidiarietà***, infatti, si continuerà a promuovere da una parte l'approvazione del "Regolamento sull'amministrazione condivisa" da parte dei Comuni e dall'altra di avviare un raccordo tra i diversi Enti locali.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione

Restituire un ruolo fondamentale al volontariato, espressione primaria della sussidiarietà, facilitandolo a svolgere la funzione che gli è propria emancipandosi dal ruolo di semplici partner della pubblica amministrazione assumendo il ruolo di attivatore, che consapevole del territorio, polarizza cittadinanza, attori locali del mondo sociale ed economico, istituzioni.

Quest'azione, nello specifico supporterà le associazioni a realizzare progetti di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali, partendo dalla costruzione di "legami di comunità". Sono i legami, infatti, fra le persone il vero fattore in grado di fare la differenza: relazioni tra persone, tra famiglie, tra istituzioni, tra enti non profit e soggetti economici; una rete in grado di mobilitare risorse che possono contrastare la vulnerabilità, sostenere la fragilità e prevenire il disagio, disegnando i contorni di una comunità solidale a partire dalle risorse presenti in cui il volontariato assume il ruolo di "attivatore".

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g)Animazione territoriale	/X/
h)Supporto logistico	/__/
i)Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

L'azione qui descritta, parte dalla consapevolezza che il territorio, inteso quale sistema materiale ed immateriale di valori, identità, usi, costumi, storia e cultura, rappresenta un soggetto vivente, un bene comune non riproducibile del quale avere cura e sul quale fondare politiche di sviluppo territoriale. Pertanto l'animazione territoriale si colloca come strumento privilegiato per accompagnare i territori nella fase di auto-conoscenza e di definizione di strategie e progetti di sviluppo sostenibili, dove il volontariato avrà un ruolo di "attivatore". Tramite l'animazione territoriale, i vari sistemi locali, dove il volontariato assumerà l'iniziativa che aggrega e polarizza cittadinanza, attori locali del mondo sociale ed economico, istituzioni, potranno progettare idee in grado di valorizzare l'unicità di ogni territorio e di attivare reti territoriali, creando una nuova comunità solidale, ma che riesce a connettersi con gli altri sistemi. Tali percorsi di sviluppo, che dovranno tradursi in concrete progettualità di azione territoriale, dovranno fondarsi sul riconoscimento e la messa a sistema delle peculiarità di ciascun territorio, ma riuscendo a connettersi con gli altri sistemi territoriali. In quest'azione il ruolo del CeSVoP, tramite i propri operatori territoriali sarà quello di:

1 identificare, grazie al lavoro costante di *grounding* "radicamento", svolto dallo "Sportello del volontariato" (vd. scheda specifica) le potenzialità e le specificità territoriali di ogni sistema locale;
2 facilitare il volontariato e le istituzioni nell'analisi delle specificità e delle vocazioni territoriali e nell'individuazione di strategie di sviluppo condivise, adeguate e sostenibili;
3 supportare il volontariato e le istituzioni locali nella creazione di reti e alleanze tra i diversi attori pubblici e privati, al fine dell'individuazione e della condivisione di idee e di strategie/progettualità d'azione;
4 dare vita a relazioni fra territori, potenziando il "sistema volontariato", per creare un sistema alternativo di sviluppo sostenibile, fondato sul principio di sussidiarietà.

Il CeSVoP, con il ruolo descritto sopra deve essere in grado di accompagnare i processi d'evoluzione nelle diverse realtà locali e connetterle con gli altri sistema locali e sovra provinciali. Accompagnare significa stare accanto ai sistemi locali, aiutandoli a capire i problemi, aiutarli ad utilizzare le proprie risorse culturali, ambientali connettendoli con gli altri sistemi locali e sovra territoriali in un continuo processo di "empowerment territoriale".

Per sostenere il volontariato nel suo ruolo di "attivatore" di sviluppo sostenibile basato sul principio di sussidiarietà si è avvisata già dal 2014 di costruire Patti di collaborazione con Amministrazioni e altri soggetti del territorio, tramite il ***Laboratorio di Sussidiarietà***, infatti, si continuerà a promuovere da una parte l'approvazione del "Regolamento sull'amministrazione condivisa" da parte dei Comuni e dall'altra di avviare un raccordo tra i diversi Enti locali.

Per la realizzazione dell'azione descritta si seguiranno le seguenti fasi:

IL VILLAGGIO DEI BENI COMUNI

- Giornate provinciali (2 per provincia in totale 8) di promozione rivolta a giovani volontari ed associazioni di volontariato, al fine di promuovere la cura e la valorizzazione dei beni comuni, ***facendo interiorizzare il grande cambiamento culturale che sottosta al percorso intrapreso di creare comunità e legami grazie alla cura condivisa dei beni comuni***. Continuando la collaborazione con LabSus, Libera Sicilia, Centro per lo sviluppo creativo Danilo Dolci, Università degli Studi di Palermo, Impact hub, ed enti a livello nazionale e regionale capaci di facilitare questo percorso.

IL TERRITORIO A PARTIRE DA NOI RIPENSARE I LUOGHI E LE PERSONE VERSO NUOVE FORME DI COMUNITA' SOLIDALI

- L'azione il **"Territorio a partire da noi"** nasce dall'idea che occorre trasformare in maniera radicale i legami e il rapporto con il proprio il territorio. Questa trasformazione non può che ripartire dal ripensare le relazioni tra le persone e risorse "non viste" ma che ci sono. Pertanto quest'azione supporterà il volontariato a realizzare, grazie alla creazione di un sistema locale di alleanze con gli altri soggetti del territorio, progetti di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali, partendo dalla costruzione di "legami di comunità". Sono i legami, infatti, fra le persone il vero fattore in grado di fare la differenza: relazioni tra persone, tra famiglie, tra istituzioni, tra enti non profit e soggetti economici; una rete in grado di mobilitare risorse che potranno contrastare la vulnerabilità, sostenere la fragilità e prevenire il disagio, disegnando i contorni di una comunità solidale a partire dalle risorse presenti. Si realizzeranno nel 2017, 4 percorsi provinciali che si articoleranno in 19 azioni territoriali, che andranno in continuità con le azioni programmate

nel 2016.

LABORATORIO DI SUSSIDIARIETA'

- Iniziative di promozione, inserite all'interno dell'azione il **"Territorio a partire da noi",** del regolamento per l'amministrazione condivisa dei beni comuni in collaborazione con LabSus. Il Laboratorio nel 2017 si realizzerà con i rappresentati delle amministrazioni locali che con le associazioni di volontariato, promotrici di percorsi di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali. Si realizzeranno per il 2017, 19 iniziative di promozione, che andranno in continuità con le azioni programmate nel 2016.

Già dal 2014 le programmazioni sono state realizzate rifacendosi ad un approccio integrato tra le diverse aree: Promozione Delegazione, Progetti Provinciali in Reti di Delegazione e Promozione del Volontariato giovanile, utilizzando come metodo l'animazione territoriale pertanto il servizio sopra descritto è una naturale conseguenza dei percorsi realizzati negli anni precedenti e che corrisponde all'integrazione delle suddette voci.

Un po' di numeri del 2016:
275 il numero di associazioni di volontariato attive coinvolte nel villaggio dei beni comuni;
78 il numero dei patti di collaborazione realizzati che hanno sancito le collaborazioni con altri enti del territorio;
38 attività di recupero e valorizzazione dei beni comuni realizzati con il supporto del CeSVoP;
11 Comuni che stanno lavorando per approvare il regolamento dell'amministrazione condivisa (Marsala (TP), Petrosino(TP), Campobello di Mazara(TP), Castellamare del Golfo(TP), Giuliana(PA), Valledolmo (PA), Palazzo Adriano(PA), Prizzi(PA), Bisacquino (PA), Misilmeri (PA), Marineo(PA)

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)
L'accesso all'animazione territoriale è garantito a tutte le associazioni presenti nei territori delle quattro province di competenza del CeSVoP, che desiderassero partecipare, le quali saranno invitate ad aderire alla Delegazione territoriale secondo il meccanismo di funzionamento delle Delegazioni (vedi Regolamento delle Delegazioni). Tutte le OdV che intenderanno partecipare al progetto avranno a disposizione presso le Delegazioni del proprio territorio un modulo di adesione nel quale indicare la propria disponibilità operativa e l'ambito nel quale si intende prestare il proprio intervento. Per garantire trasparenza e accessibilità a tutte le OdV si realizzano le seguenti attività di promozione dell'azione:
- Avviso pubblico, tramite i canali di comunicazione a disposizione del CeSVoP. (newsletter, sito internet, mondo solidale etc.)
- Promozione dell'azione tramite riunioni territoriali che si svolgeranno presso le Delegazioni territoriali ed invitando alle stesse tutte le OdV afferenti al territorio, rintracciate, tramite il data base in possesso del Centro servizi.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Presentazione dell'iniziativa	Coinvolgimento delle sedi decentrate del CeSVoP	X											
Raccolta della percezione che le OdV hanno dei bisogni dei cittadini, di quale ricaduta ha il loro lavoro e delle "eccellenze"	In forma diretta ed attraverso il confronto con le associazioni, grandi e piccole, presenti nel singolo territorio di competenza del CeSVoP		X										

presenti;													
Identificazione delle aree d'intervento ed un confronto con attori significativi e riconosciuti che hanno una conoscenza più approfondita della materia e del territorio per potenziare una vision condivisa da parte delle OdV	Incontri territoriali con esperti dei settori/ambiti tematici individuati.			**X**									
Identificazione di un possibile percorso delegazionale/coordinamento/gruppo di OdV e costruzione di una "mappa delle alleanze".	Tramite un laboratorio di progettazione partecipata realizzazione di un progetto condiviso dalle OdV e di una mappa di alleanze con soggetti istituzionali e non.				**X**								
Incontri e confronti con i soggetti per costruire alleanze con i soggetti identificati nelle "mappe".	incontri per il coinvolgimento dei soggetti per la realizzazione dei patti di cittadinanza.				**X**								
Confronto e contrattazione fra le delegazioni/coordinamenti/gruppo, al fine di trovare eventuali modalità comuni per ampliare, rafforzare i"patti di cittadinanza";	elaborazione patto di cittadinanza a livello provinciale tramite il confronto tra le OdV dei diversi territori					**X**							
Elaborazione di una strategia comune, a livello provinciale che verrà attuata dalle azioni territoriali concertate nelle e fra le delegazioni/coordinamenti;	firma del patto di cittadinanza					**X**							
progetto di carattere provinciale, che sarà il risultato delle azioni, coordinate fra loro, elaborate ed attuate da ogni delegazione/coordinamento/gruppo;	realizzazione delle attività previste dal patto di cittadinanza						**X**	**X**	**X**	**X**	**X**		

di monitoraggio e di valutazione a carattere provinciale;		**X**		**X**		**X**		**X**		**X**		**X**	**X**

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)
Le risorse umane necessarie per la realizzazione **Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni** sono costituite da:

- Responsabile area progettazione.
- Referenti macro – area Sostegno allo sviluppo del Volontariato ed Empowerment, responsabili territoriali e della macro area Comunicazione, Amministrazione ed Affari Generali.
- Responsabili delle Delegazioni distribuite nelle province di Palermo, Trapani, Agrigento e Caltanissetta.
- Referenti delle organizzazioni di volontariato.
- tutor di progetto.

Eventuali partner e ruolo funzionale
Potranno accedere all'azione in questione altre organizzazioni senza finalità di lucro, enti pubblici e privati, ma dovranno co-finanziare con fondi e risorse proprie il progetto.

Risultati attesi/ottenuti

- **8 seminari provinciali beni Comuni 2 per provincia;**
- **7 azioni territoriali nella provincia di Palermo;**
- **5 azioni territoriali nella provincia di Trapani;**
- **4 azioni territoriali nella provincia di Agrigento;**
- **3 azioni territoriali nella provincia di Caltanissetta.**
- **Coinvolgimento di 300 organizzazioni di Volontariato e la realizzazione di 78 Patti di Cittadinanza nella seguente articolazione:**

Provincia	Numero di OdV	Numero di Patti di Cittadinanza
AGRIGENTO	**31**	**16**
TRAPANI	**70**	**25**
PALERMO	**130**	**20**
CALTANISSETTA	**44**	**17**
TOTALE	**275**	**78**

U07.01 - Animazione territoriale		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	27.930,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	570,00	
Totale	**28.500,00**	

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

X PROGRAMMAZIONE ☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U08 Supporto tecnico-logistico

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: l'obiettivo strategico sotteso al bisogno del presente servizio è quello di sostenere logisticamente le OdV socie e non, le Delegazioni CeSVoP, i coordinamenti e le reti provinciali, i "Patti di cittadinanza", nonché il CeSVoP stesso nella realizzazione di tutte le iniziative di carattere pubblico organizzate per la promozione del volontariato a qualsiasi livello.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione: attraverso il servizio di supporto logistico, il CeSVoP fornisce ausili operativi per la realizzazione e la buona riuscita di attività. iniziative ed eventi delle OdV.

Area di riferimento:

f) Consulenza e assistenza	☐	j) Progettazione soc. e anim. territ.	☐
g) Formazione	☐	k) Promozione del volontariato	☐
h) Informazione e comunicazione	☐	l) Sportelli territoriali	☐
i) Ricerca e documentazione	☐	m)Azioni complesse	☐
j) Supporto logistico (Servizi continuativi di base)	X		

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Il supporto logistico, sulla scorta, dei fabbisogni espressi dalle associazioni e/o in relazione agli obiettivi fissati dal CeSVoP per l'Animazione territoriale, ha il compito di provvedere al supporto organizzativo-logistico negli eventi promossi dal CeSVoP, dai coordinamenti e/o reti provinciali, dalle delegazioni, dai "Patti di cittadinanza" ed eventualmente - dopo opportune verifiche - da gruppi informali di volontariato e dai volontari delle realtà di Terzo settore.

Le azioni sono le seguenti:

- **CONSULENZE:** in un primo incontro ("Consulenza di primo livello") vengono raccolte le informazioni e focalizzati i bisogni, se la necessità è la richiesta di prestito attrezzature o servizio pick-up si procede all'erogazione del servizio. Nel caso l'associazione rappresenti, o emerga dal primo contatto, l'esigenza di proporre informazioni in merito all'organizzazione pratica di un evento pubblico, viene fornita una "Consulenza di secondo livello", dando le adeguate informazioni legate a permessi da richiedere alle amministrazione pubbliche, enti terzi, quali SIAE; e proponendo inoltre per la migliore riuscita dell'evento, la tipologia di servizi necessari (ad esempio: numero gazebo, servizi di trasporto, servizi igienici, palco, servizi d'emergenza ecc). Tali azioni sono finalizzate a fornire alle associazione consapevolezza, metodologia e strumenti per poter gestire autonomamente l'organizzazione e lo svolgimento di eventi propri.
- **ACQUISTI:** per facilitare e velocizzare le forniture di materiali e/o servizi ad accesso diretto, verranno fatti appositi accordi commerciali con le aziende, pertanto i servizi pick-up, servizi di trasporto (pullman), noleggio attrezzature, noleggio service audio video, noleggio sale, verranno erogati attraverso un apposito *voucher*. Fra i *voucher* erogabili vi saranno anche quelli privi di costo diretto da parte del CeSVoP, ossia i prestiti attrezzatura di beni già ammortizzati. Tale sistema di erogazione di servizi ad accesso diretto sarà appositamente regolamentato e garantirà: parità di accesso ai soggetti aventi diritto, turnazione, rapidità e agilità di fruizione.
- Gestione degli strumenti del CeSVoP, sia quelli presenti in sede che quelli presenti nelle delegazioni, in condizioni ottimali, per il prestito e/o l'istallazione e gestione, alle associazioni ai coordinamenti e/o reti priovnciali, alle delegazioni e l'uso ordinario della sede.
- Sopralluoghi degli spazi identificati per iniziative organizzate dal CeSVoP, dai coordinamenti e/o

reti priovnciali e dalle delegazioni.
- Gestione e manutenzione parco auto del CeSVoP.
- Gestione del servizio di prestito di automezzi noleggiati dalla sede in convenzione con aziende di autonoleggio e conseguente monitoraggio della spesa.
- Stesura di relazioni e monitoraggio da presentare periodicamente al direttore.
- Archiviazione del materiale di documentazione audio-video-foto, in collaborazione con l'Area comunicazione e con l'Area documentazione;
- Mansioni generali.
- Collaborazione con Altre aree CeSVoP.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività
I destinatari diretti delle suddette azioni sono: le OdV, le Delegazioni territoriali, i coordinamenti e/o reti provinciali di volontariato, i "Patti di cittadinanza", i volontari di gruppi informali e delle realtà di Terzo settore che intendono promuovere iniziative specifiche. Inoltre, fra i destinatari vi possono essere anche le altre aree del CeSVoP, sempre nell'ambito del loro mandato istituzionale.
I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali; e la cittadinanza come potenziale figura volontaria.

Per accedere, ai servizi ad accesso diretto legati al supporto logistico per acquisti di beni e servizi e all'uso delle strumentazioni, le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una scheda di sintesi dell'intervento.

Tempi e fasi di attuazione
L'operatore dei servizi logistici, raccolte le richieste provenienti dai coordinamenti e/o reti provinciali, dalle singole OdV e/o dalle delegazioni, verificata in caso di richiesta prestito attrezzatura, la disponibilità del bene procede a programmare con il richiedente la consegna del bene richiesto.
Nel caso di azioni che hanno necessità di acquisto beni e servizi, avvia - secondo priorità dettata dal calendario eventi - tutte le procedure di acquisti.

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	Fase 1	Fase 2
Accoglimento richiesta prestito	Verifica della disponibilità del bene	X	
Confronto resp. Area	Raccolta informazioni, focalizzazione bisogni e attribuzione *voucher*.	X	
Commissione servizio	Avvio spesa *voucher* presso fornitore individuato.		X
rendicontazione	Acquisizione fattura e rendicontazione dell'azione.		X

Visto che si tratta di servizi di base ad erogazione continuativa, le suddette fasi e azioni si possono svolgere ogni mese dell'anno.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

Ordinariamente il supporto logistico è reso da n. 1 operatore d'Area, eccetto particolari casi di azioni complesse e prolungate nel tempo che necessitano la collaborazione di almeno n. 1 operatore di altre Aree CeSVoP (in particolare, dell'Area Comunicazione e Informazione). Per grandi eventi, potranno essere previsti incarichi occaisonali oppure il supporto di volontari.

Risultati attesi

indicatori di esito

	Tot.
N. Prestiti attesi	280
Odv che godranno del servizio	250
Servizio Pick-Up	270
Odv che godranno del servizio pick-up	150
Reti e/o coordinamenti che godranno del servizio pick-up	40
	Tot.

U08.01 - Oneri generali Supporto logistico		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	36.207,78	
Acquisti materiali		
Servizi	805,18	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**37.012,96**	

U08.02 - Servizi pick-up e trasporti		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi		
Godimento Beni di terzi	32.000,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**32.000,00**	

Anno 2017	SCHEDA AZIONI	C.S.V. di Palermo CeSVoP

X **PROGRAMMAZIONE** ☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: **U09.01- GESTIONE DELLE DELEGAZIONI**

U09.02- SPORTELLO DEL VOLONTARIATO

SPORTELLO POLIFUNZIONALE DEL VOLONTARIATO

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Questa scheda si riferisce *in parte* agli oneri del personale CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

Il CeSVoP intende rigenerare la sua presenza e il radicamento (***grounding***) territoriale del Volontariato (con particolare riferimento alle 19 delegazioni presenti nel territorio e quelle nascenti) rafforzando il sistema di conoscenze, esperienze e collaborazioni e dando un nuovo impulso per la rigenerazione del tessuto sociale e del Volontariato locali, in interazione anche con i vari soggetti istituzionali, realtà del Terzo Settore e private.

Attraverso tale radicamento il CeSVoP sostiene e potenzia il volontariato del territorio facendo crescere legami sociali, creando presupposti per iniziative ed interventi di comunità fondati su processi virtuosi di solidarietà e cittadinanza attiva (che promuovano il volontariato del singolo, orientino i cittadini al volontariato esistente, supportino le aggregazioni informali di volontariato episodici verso una strutturazione in OdV e che valorizzino le peculiarità delle OdV già esistenti).

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- acquisire nuove informazioni e aggiornare/potenziare il sistema dati (potenzialità e specificità) sul/per il volontariato di ogni territorio in funzione di un maggiore radicamento del volontariato (e del CSV) nelle comunità locali;
- potenziare il sistema di collaborazione e di scambio buone prassi provenienti dai territori con i contesti di carattere provinciale e sovraprovinciale (sistema dei CSV e Co.Ge regionale, sistema Nazionale CSVnet, sistema "Banche dati"…);
- sostenere a livello locale i bisogni delle associazioni presenti in delegazione, in funzione di una sempre maggiore autonomia gestionale delle associazioni nel territorio;
- facilitare la comunicazione, lo scambio di esperienze, la condivisione di risorse e la creazione di relazioni fra delegazioni all'interno di una stessa provincia e fra le delegazioni/coordinamenti/reti e gli attori sociali presenti sui territori di riferimento, a livello locale, provinciale e interprovinciale;
- facilitare la conoscenza, l'accesso e il contatto con la sede centrale e i servizi del Centro, raccogliendo i bisogni provenienti dai territori per facilitare la fruizione di tutti i servizi CeSVoP (bisogni del singolo cittadino, di gruppi informali, di OdV);
- - facilitare i rapporti di collaborazione con Istituzioni, Enti, Associazioni del Terzo Settore, Movimenti, Fondazioni e ogni altro soggetto nell'ambito delle proprie finalità in una visione di ***empowerment*** territoriale fondata sui principi di sussidiarietà e valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:

In merito alla visione generale di radicamento territoriale del volontariato e del Centro Servizi

- Attivare un sistema circolare di informazioni (potenzialità e specificità) legate alla conoscenza del volontariato e delle risorse di ogni territorio in vista di un lavoro di potenziamento del radicamento del volontariato (e del CSV) nelle comunità locali, partendo dalle realtà associative del territorio e dal sistema di interazioni che il CeSVoP ha supportato con la programmazione di questi ultimi anni.
- Rafforzare il sistema di relazioni tra volontariato ed enti pubblici e privati al fine di potenziare le progettazioni e le azioni tipiche e connaturale all'identità e missione del volontariato locale.
- Sostenere la crescita della cultura della solidarietà anche in contesti diversi da quelli del volontariato, esportando prassi, metodi e contenuti tipici del volontariato.
- Sostenere il volontariato nel suo ruolo di *advocacy* (difesa dei diritti e rappresentanza) e

ridare alle OdV un ruolo interlocutore con gli enti istituzionali.
- Potenziare le reti già attivate negli anni con gli Enti Locali.

In merito al sistema di erogazione dei servizi
- Sostenere il volontario, il volontariato organizzato e le varie modalità "informali" del volontariato ad un percorso di crescita (secondo quattro ambiti: natura e identità, *mission*, gestione associativa, costruzione di reti, patti e collaborazioni).
- Attivare servizi ed attività a garanzia della prossimità del CeSVoP verso le OdV, migliorando le prestazioni dei servizi in termini di velocità, efficienza ed efficacia, garantendo al contempo un uso virtuoso delle risorse.
- Creare un punto di riferimento a livello territoriale in cui il volontariato abbia cittadinanza e una sede fisica che sia un punto di riferimento per il volontariato locale e per la cittadinanza tutta, finalizzato al rafforzamento e all'assicurazione dell'incisività e capillarità dei servizi offerti, nonché alla divulgazione e accrescimento della conoscenza del sistema CeSVoP.
- Supportare le associazioni nei percorsi della loro crescita, a vari livelli, soprattutto nel rafforzamento della condivisione di obiettivi comuni e della strutturazione di attività di rete orientate a rafforzare l'azione di delegazione sul territorio di pertinenza.
- Potenziare le reti, le collaborazioni e scambi di buone prassi tra le OdV e le delegazioni CeSVoP a livello interprovinciale.

In merito alla visione generale di potenziamento *(empowerment)*
- Favorire la creazione di reti con enti del territorio locale e nazionale al fine di acquisire nuove conoscenze relative alla sussidiarietà e sviluppare buone prassi in termini di partecipazione e cittadinanza attiva.
- Supportare il Volontariato creando i presupposti legati al lavoro di animazione territoriale (si veda scheda azione dedicata).
- Sviluppare e qualificare le OdV nel quadro complessivo nel TS, del contesto sociale e più allargato in cui si muove e lavora.
- Supportare nella creazione di collaborazioni funzionali alla nascita delle reti.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g)Animazione territoriale	/__/
h)Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/X /

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione
U09.01- GESTIONE DELLE DELEGAZIONI

La dislocazione delle 19 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 referente di delegazione (un volontario con funzione di coordinamento e di raccordo fra le OdV e con la Sede direzionale) e il comitato di presidenza. Il referente e il comitato di presidenza non sono retribuiti e non hanno autonomia di spesa, in quanto l'unico centro di costo è presso la Sede direzionale su decisione del Comitato direttivo.

Le delegazioni in tal senso divengono *luogo di partecipazione* che il Centro di Servizio supporta in vari modi e forme di seguito elencate per il radicamento territoriale, nonché la crescita e lo sviluppo del Volontariato. In particolare, gli operatori dedicati al territorio (referenti territoriali e tutor di progetto) *supporteranno il referente di delegazione e/o il comitato di presidenza* nella gestione della delegazione così come di seguito indicato:

- **Accesso alla sede di delegazione** come punto d'incontro aperto a tutte le associazioni (OdV e non, mantenendo comunque la necessaria distinzione fra le organizzazioni di volontariato, che possono fruire dei servizi CeSVoP, e le associazioni/enti di altra natura, che vengono contattate ed integrate nei percorsi di progettazione partecipata per creare sui territori di riferimento alleanze utili alla realizzazione delle azioni di volontariato): tali convocazioni

invitano a riunioni dedicate alla co-progettazione e alla programmazione di eventi, percorsi progettuali e iniziative di delegazione comuni alle OdV del territorio, anche a livello provinciale.
- **Accesso e supporto organizzativo ad incontri specifici dedicati all'interlocuzione con EELL, scuole e/o istituzioni, Enti di Terzo Settore ecc.** presenti nel territorio (in taluni casi grazie alla presenza della "Casa del Volontariato") e/o di realtà di carattere provinciale, regionale, nazionale a vario titolo interessati al radicamento e allo sviluppo del volontariato locale.

Il lavoro dello sportello a supporto delle delegazioni favorisce l'attivazione dell'iter per la costituzione e nascita delle Case del Volontariato (presenti una almeno in ciascuna delle 4 province di pertinenza del CeSVoP: Gela, Mazara del Vallo, Sciacca, Termini Imerese e di prossima apertura anche nella neo-nascente delegazione di Bagheria).
A rafforzamento della relazione tra luoghi del volontariato e rappresentanze del territorio, nella prospettiva della valorizzazione dei beni comuni e al fine di rendere più visibile alla cittadinanza il ruolo di promozione della sussidiarietà nelle comunità locali, il CeSVoP promuove altresì degli

OPEN SPACE DEL VOLONTARIATO

L'attività di Open Space del Volontariato rappresenta una modalità sperimentale di attivazione/mobilitazione sociale strutturata ed organizzata, consistente in una mobilitazione locale capace di aggregare al volontariato organizzato varie forme di volontariato locale, individuale ed informale da realizzare in luoghi diversi dalle sedi di delegazione, in cui si intende porre attenzione sul volontariato nelle sue varie forme e il suo ruolo nella comunità locale, al fine di potenziare con esso forme di collaborazione e radicamento.

U09.02- SPORTELLO DEL VOLONTARIATO

La presenza radicata del CeSVoP, del suo sistema di servizi (logistica, consulenza, consulenza alla progettazione, servizi ad accesso diretto …) e strutture di servizio (ad es. scuola di volontariato) trova sua piena esplicitazione all'interno di ciascuna delegazione attraverso lo **sportello del volontariato** che assume molteplici funzioni per garantire la prossimità con il volontariato locale e una maggiore celerità nei tempi di risposta delle richieste di servizi da parte delle OdV.
In tal senso lo sportello del volontariato diviene il **luogo fisico di crescita e sviluppo attraverso l'erogazione di una costellazione di servizi e consulenze,** secondo le seguenti forme e modalità:
- Accesso ai servizi di consulenza e assistenza, ai servizi ad accesso diretto, alle attività promosse dal Volontariato nel territorio ed eventualmente alle attività promosse dalle cosiddette strutture di servizio del CeSVoP.
- Raccordo e scambio di informazioni e documenti tra sede centrale CeSVoP e sede di delegazione per l'avvio, la gestione, la tenuta e la verifica di un progetto.
- Punto di incontro per le riunioni operative dei vari referenti dei servizi e le delegazioni.
- Accoglienza di specifiche necessità delle OdV che vengono comunicate dall'operatore territoriale alla sede centrale per fornire una risposta in termini di servizi che sia integrata con i bisogni del più ampio territorio**.**
- Prestiti attrezzature ed erogazione attrezzature presenti nelle sedi di delegazione, come indicato da carta servizi**.**
- Coinvolgimento delle associazioni negli eventi di programmazione del CeSVoP.
- Promozione ed accompagnamento alla consultazione e all'utilizzo del sito web CeSVoP.
- Raccordo e mediazione con i vari enti ed istituzioni pubbliche e/o private con cui avviare delle collaborazioni su specifiche tematiche e/o sulla programmazione annuale territoriale promossa dal CeSVoP in accordo con le OdV.

Lo Sportello del volontariato è un'azione articolata, declinata come un vero e proprio servizio di *front office*, come il primo contatto del CeSVoP al quale rivolgersi per usufruire dei servizi e delle attività promosse dalle strutture di servizio.
A tal proposito lo sportello del volontariato del Centro Servizi per essere più vicino ai bisogni delle OdV dei vari territori delegazionali e/o non coperti da delegazione assume la configurazione di una vera e propria struttura di servizio, verso i territori serviti delle quattro province di pertinenza del CeSVoP, denominata *Sportello Polifunzionale* (mobile e non).
In particolare si tratta di uno sportello che si attiva dietro richiesta delle associazioni e rilettura sistematica dei bisogni da parte dello staff CeSVoP, portando sul territorio le competenze e le consulenze in maniera organizzata e sistematica e scegliendo quali tra i servizi sono più confacenti alle necessità segnalate.
Lo sportello polifunzionale si declina come attività programmata mensile in cui le OdV possono accedere contemporaneamente a servizi e/o consulenze tra loro correlate in un'unica sede e giornata. Al contempo diviene mobile, qualora si registri la necessità di spostarsi presso un comune diverso da

quello della sede di delegazione. A differenza dall'azione dell'*open day* dell'animazione territoriale, lo sportello polifunzionale, come già specificato sopra, consente di dare maggiore accesso alle OdV a tutti di servizi ad accesso diretto e alle consulenze legate alle specifiche aree di servizio del CeSVoP.
All'interno delle attività di sportello del Centro di Servizi a livello territoriale viene altresì programmato un servizio di *Orientamento al Volontariato*.
Tale servizio riguarda un duplice livello:

- Supporto alla cittadinanza: si tratta di un percorso di orientamento alla scelta rivolto al/la singolo/a cittadino/a per conoscere il variegato mondo del volontariato e individuare l'OdV dove poter svolgere attività secondo specifici criteri rilevati a seguito di consulenza strutturata. Tale supporto vede sempre più connettere la cittadinanza alle varie esperienze di respiro locale, provinciale, regionale, nazionale ed internazionale promosse anche in accordo con la rete del Portale di Promozione del Volontariato promossa da CSVnet.
- **Supporto alle OdV**: si tratta di un servizio rivolto alle Organizzazioni di Volontariato che intendono avviare un percorso di ricerca volontari (*people raising*) e al contempo di orientamento ai servizi e all'accesso alle varie opportunità offerte dal CeSVoP per la crescita del territorio e di orientamento al volontariato (azione di incontro tra domanda e offerta di volontariato da parte dei cittadini/OdV su specifici ambiti e/o azioni). Come per la cittadinanza il servizio di orientamento al volontariato si interconnette a vari livelli territoriali (Dal locale al nazionale) con possibilità di accesso ad esperienze promosse in collaborazione con il sistema portale nazione di Promozione del Volontariato promosso da CSVnet.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)
I destinatari diretti delle suddette azioni sono le Delegazioni, i Referenti di Delegazione, le associazioni di volontariato, i volontari di gruppi informali o di realtà di Terzo settore, i cittadini che richiedono di fruire del servizio di orientamento al Volontariato.
I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche e private (di carattere locale, regionale e nazionale a seconda della tipologia di servizi richiesti), poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali; e la cittadinanza come potenziale figura volontaria.

Tempi e fasi di attuazione
Le sedi di delegazione sono aperte secondo il calendario di disponibilità del referente di Delegazione e/o del Responsabile Territoriale che opera in sede, e in base all'esigenza d'incontro delle OdV. Contestualmente alle attività di programmazione vengono pianificate delle giornate di "**Open Space del Volontariato**" laddove si riconosce la necessità e opportunità per allargare la visibilità del volontariato nelle comunità locali.
Lo sportello del volontariato aperto durante la settimana presso le varie sedi delegazionali secondo uno specifico calendario conforme alle programmazioni in atto del Centro Servizi, sceglie di strutturarsi periodicamente in uno sportello polifunzionale come già sopra descritto sulla base di specifici presupposti.
Contestualmente all'attività di sportello, grazie anche al servizio collegato al sito del Centro di Servizi (Volontari cercasi, Cerca la tua Associazione).
Fasi:
Le diverse attività all'interno di tale servizio generale si realizzeranno con andamento ciclico costante, e si coniugheranno in/nella:

- operatività stabile dello sportello per le attività di orientamento ai Servizi, Orientamento al Volontariato, consulenze, divulgazione informazioni;
- attivazione delle procedure per accedere ai servizi CeSVoP;
- gestione delle assemblee di delegazione per la progettazione partecipata dei percorsi progettuali, che si articola come segue:
  a. Presentazione dell'iniziativa
  b. Raccolta della percezione che le OdV hanno dei bisogni dei cittadini, di quale ricaduta ha il loro lavoro e delle "eccellenze" presenti;
  c. Identificazione delle aree d'intervento ed un confronto con attori significativi e riconosciuti che hanno una conoscenza più approfondita della materia e del territorio per potenziare una vision condivisa da parte delle OdV
  d. Identificazione di un possibile percorso delegazionale/coordinamento/gruppo di OdV e

costruzione di una "mappa delle alleanze".

e. Incontri e confronti con i soggetti coinvolti per costruire "alleanze". Confronto e contrattazione fra le delegazioni/coordinamenti/gruppo, al fine di trovare eventuali modalità comuni per ampliare, rafforzare i"patti di cittadinanza";
f. elaborazione di una strategia comune, a livello provinciale che verrà attuata dalle azioni territoriali concertate nelle e fra le delegazioni/coordinamenti;
g. progetto di carattere provinciale ed interprovinciale, che sarà il risultato delle azioni, coordinate fra loro, elaborate ed attuate da ogni delegazione/coordinamento/gruppo;
h. Azioni di monitoraggio e di valutazione a carattere provinciale/interprovinciale.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)
Ordinariamente la gestione di delegazione è sostenuta dalla presenza del referente di delegazione per ciò che riguarda le questioni di sua pertinenza indicate nel regolamento di delegazione.
Il CeSVoP individua nei responsabili territoriali la gestione delle sedi di delegazioni con il supporto degli operatori della sede centrale con cui sarà attivato lo sportello polifunzionale.
Referenti OdV locali, Tutor di progetto presenti nei territori di pertinenza del CeSVoP.

Eventuali partner e ruolo funzionale
Organizzazioni di volontariato
Delegazioni CeSVoP
Cittadini
Istituzioni pubbliche e private.
Rete dei CSCV Siciliani, CSVnet …

Risultati attesi/ottenuti
indicatori di esito
La particolarità dell'azione fa sì che la ricaduta dei risultati si possa cogliere nelle azioni collegate al coordinamento e raccordo tra le OdV e il Centro Servizi, ovvero in quelle proprie delle aree/servizi che si declinano nell'**animazione della vita di delegazione.**
Di seguito i dati che verranno comparati nelle schede di rendicontazione:

- Numero Riunioni realizzate/ n. riunioni realizzate anno precedente;
- N. azioni progettate/ n. azioni progettate anno precedente;
- N. azioni di consulenze (di orientamento ai servizi, di accesso ai servizi)/ n. azioni di consulenze di anno precedente;
- N. colloqui di orientamento al volontariato/ N. colloqui di orientamento al volontariato.

U09.01 - Gestione delle delegazioni		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali	340,00	
Servizi	8.500,00	
Godimento Beni di terzi	4.420,00	
Attrezzature		
Altri oneri	3.740,00	
Totale	**17.000,00**	

U09.02 - Sportello del Volontariato		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane	92.832,07	
Acquisti materiali		
Servizi	6.000,00	
Godimento Beni di terzi		

Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**98.832,07**	

Anno: 2017	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP

☒ **PROGRAMMAZIONE** ☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: U09.03 - Oneri Case del Volontariato

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento

L'Animazione territoriale, intesa quale azione di base che sostiene, promuove e sviluppa il ruolo proprio del volontariato quale soggetto attivatore consapevole del territorio, capace di polarizzare sia la cittadinanza che gli attori sociali, economici e istituzionali dei territori, determina la necessità che il volontariato fruisca di *luoghi* deputati all'incontro delle esperienze, alla creazione di legami di comunità, alla sperimentazione di relazioni efficaci ed alla contaminazione delle idee.
Tali luoghi divengono, pertanto, dei veri e propri laboratori di co-progettazione, in cui le associazioni possono riconoscersi e fare sistema, costruendo una dimensione identitaria propria, a partire dalla condivisione di uno spazio che è sia fisico che ideale.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione

- Creare spazi permanenti di educazione alla convivenza democratica, intesi quali luoghi della comunità civile impegnata a realizzare il bene comune, in cui tutti i volontari, grazie all'opera di facilitazione e di mediazione offerta dal CeSVoP, potranno incontrarsi per condividere progetti, idee, proposte, esperienze.
- Consentire al volontariato di esercitare appieno la sua funzione di moltiplicatore dell'azione pubblica per ricostruire la coesione sociale di un territorio che presenta molteplici difficoltà, tramite la realizzazione di servizi sanitari, socio – assistenziali, educativi.
- Divenire luogo per la costruzione di reti e collegamenti stabili tra le diverse organizzazioni di volontariato e con gli altri attori sociali, per essere un "laboratorio" di progetti sociali partecipati e concreti per rispondere ai vecchi e nuovi bisogni dei territori.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/X /
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Le Case del Volontariato sono presenti su ciascuna delle 4 province di pertinenza del CeSVoP.
Nel 2017 si prevede di potenziare l'azione delle case presenti nei comuni di Caltanissetta, Gela (CL), Sciacca (AG), Mazara del Vallo (TP) e Termini Imerese (PA), nonché di supportare l'apertura della Casa del Volontariato di Bagheria (PA) e di Campobello di Mazara (TP).
Le Case del Volontariato sono spazi permanenti di educazione alla convivenza democratica, in cui potrà anche esplicarsi parte dei servizi del CeSVoP, dalla progettazione delle azioni di Animazione territoriale promossi e gestiti dalle delegazioni, ai percorsi formativi, agli incontri di consulenza e progettazione.
Il CeSVoP fornirà le Case del Volontariato di attrezzature, arredi e tecnologie atte a facilitare l'opera dei volontari e metterà a disposizione tutti i propri canali di comunicazione, sito internet, newsletters, comunicati stampa, blog, facebook e riviste, al fine di diffondere in modo più capillare possibile le informazioni relative alle attività che si svolgono all'interno della Casa del Volontariato.
La struttura della Casa del Volontariato avrà una serie di interlocuzioni con enti pubblici e privati per potenziare e concretizzare l'azione sinergica di pubblico e privato secondo il principio di sussidiarietà, la comune visione di *welfare community* e un'autentica cogestione dei beni conuni.

Presso le Case del Volontariato, le associazioni potranno realizzare servizi socio-sanitari, socio assistenziali ed educativi rivolti alle fasce più deboli della popolazione: sportelli di ascolto e di orientamento ai servizi, attività di segretariato sociale, attività aggregative ludiche e animative, supporto scolastico.
Il supporto del nostro CSV si esplicherà anche nella facilitazione dei processi di programmazione delle attività da svolgere presso le strutture, coinvolgendo tutti i soggetti che attorno ad esse gravitano.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività
Le organizzazioni di volontariato potranno usufruire della Casa del Volontariato tramite apposito regolamento.

Tempi e fasi di attuazione
Le Case del Volontariato sono aperte secondo un calendario predefinito e comunicato mensilmente.
Ciò ovviamente comporta delle spese di funzionamento, a cui il CeSVoP darà un contributo da determinare caso per caso.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)
Ordinariamente la gestione della Casa del Volontariato è sostenuta dalla presenza del referente di delegazione per ciò che riguarda le questioni di sua pertinenza indicate nel regolamento di delegazione. Il CeSVoP si avvarrà dei propri responsabili territoriali per affiancare e dare un eventuale supporto alla gestione delle Case del Volontariato, così come vi sarà anche l'apporto dei volontari, dello staff della sede centrale e quello di eventuali Tutor di progetto.

Eventuali partner e ruolo funzionale
- Organizzazioni di volontariato
- Enti di terzo settore
- Istituzioni pubbliche e private
- Enti privati
- Cittadini

Risultati attesi/ottenuti
Potenziamento delle Case del Volontariato già esistenti, in termini di mantenimento delle funzioni, promozione delle attività all'esterno, aumento del 10% del numero di associazioni che fruiranno degli spazi.
Apertura e/o avvio della Case del Volontariato di Bagheria (PA), Termini Imerese (PA) e di Campobello di Mazara (TP).

U09.03 - Oneri Case del Volontariato		
ONERI (natura)	**Programmazione**	**Rendicontazione**
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	5.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	**5.000,00**	