



CE.S.VO.P.

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Il volontariato in transizione



Programmazione 2019

INDICE**Piano operativo annuale 2019**

1. Premessa	Pag. 5
2. Raccordo con il programma strategico triennale.....	Pag. 7
2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale.....	Pag. 9
2.2. Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno.....	Pag. 12
3. Finalità generali, strategie e obiettivi.....	Pag. 14
4. Modalità di costruzione del piano.....	Pag. 23
5. Caratteristiche organizzative del CeSVoP.....	Pag. 25
5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.....	Pag. 26
5.2 Oneri (affitti ed oneri diversi per le sedi, utenze generali, personale, formazione del personale, consulenze ed altri costi generali).	Pag. 28
6. I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione.....	Pag. 29
7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati.	Pag. 32
8. Le azioni.	Pag. 34
 Promozione del Volontariato	
<i>Eventi gestiti dalla delegazioni e sede (U01.01) - Convegni. (U01.03)</i>	Pag. 35
 Consulenza ed assistenza	
<i>Oneri generali servizio Consulenza ed assistenza alle OdV (U02.02)</i>	Pag. 39
 Formazione.	
<i>Formazione - Scuola del Volontariato (U03.01)</i>	Pag. 44
 Informazione e Comunicazione	
<i>Servizi e attività informative (U04.01)</i>	Pag. 51
<i>Produzioni editoriali e multimediali (U04.02).....</i>	Pag. 57
<i>Produzione grafica gest. tecnologico – inform. e new media. (U04.03).....</i>	Pag. 62
 Ricerca e Documentazione	
<i>Biblioteca (U05.02).....</i>	Pag. 72

Servizi per il sistema di qualità, monitoraggio e controllo di gestione. (U05.03)..... Pag. 75

Progettazione Sociale

Oneri generali Servizio Consulenza progettazione sociale (U06.01)..... Pag. 80

Animazione territoriale

Animazione territoriale (U07) Pag. 85

Supporto Logistico

Oneri generali Servizio Supporto logistico. (U08.01)- Servizio Pick-up (U08.02)..... Pag. 92

Oneri funzionamento Sportelli Operativi

Gestione delle delegazioni (U09.01) - Sportello del Volontariato (U09.02)..... Pag. 95

Oneri Case del Volontariato (U09.03) Pag. 98

Bilancio preventivo 2019..... Pag.104

1. Premessa

“La gratuità e il dono richiedono il primato dell'etica, o quanto meno una morale autonoma ed efficace. Se una morale siffatta non c'è, essi deperiscono.”

Pierpaolo Donati

Il presente piano di programmazione si realizza in piena fase di transizione del sistema dei CSV all'interno della più ampia riforma del Terzo Settore (Legge Delega n. 106/16 del 6 giugno 2016 e dei successivi decreti tra cui in particolare il DLGS n.117 del 3/07/2017 GU Serie Generale n.179 del 02-08-2017 - Suppl. Ordinario n. 43 e DLGS n.105 GU Serie Generale n.119 del 10-09-2018) così come richiamato nelle comunicazioni dell'Organismo Nazionale di Controllo¹ (si veda di comunicazione a CSVnet dell'ONC prot.032/18 del 11/10/18, integrata da comunicazioni prot.037 del 15/11/18 e prot.039 del 22/11/18 e conseguente comunicazione del 1/12 del Co.Ge. Sicilia supplente l'opera del non ancora insediato Organismo Territoriale di Controllo²). Pertanto l'assemblea del CeSVoP, tenutasi lo scorso 5 novembre 2018, ha approvato il bilancio preventivo 2019, quest'ultimo redatto sulla scorta dell'anno precedente mentre non essendovi ad oggi linee guida definite in base alla comunicazione del Co.Ge. Sicilia del 1/12 si è proceduto a stilare la presente programmazione 2019, approvata dal direttivo in data 20/12/2018 giusta delibera n.102/2018 e che sarà sottoposta ai soci alla prima assemblea utile per poterla trasmettere nei tempi richiesti.

I fondi disponibili per il Piano di Programmazione 2019 del CeSVoP ammontano a € **1.178.750,00** (euro unmilione centosettantottomilasettecentocinquanta/00).

Sulla base delle suddette comunicazioni, delle linee stabilite dalla Riforma del Terzo Settore come pure dei dati rilevati nel corso della Ricerca regionale sui Bisogni del Volontariato siciliano e delle consultazioni del mese di dicembre c.a. delle delegazioni locali, il CeSVoP per il 2019 intende proseguire il percorso avviato negli anni. In particolare, si vuole favorire la partecipazione attiva delle Organizzazioni di Volontariato (OdV), perseguendo in particolare due finalità: sostenerlo 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 i volontari e sostenere il rilancio di una cultura della solidarietà verso nuove pratiche di

¹ Organismo Nazionale di Controllo: da ora in poi ONC.

² Organismo Territoriale di Controllo: da ora in poi OTC.

partecipazione dando evidenza delle necessità di valorizzare la resilienza delle relazioni umane generando una cultura della condivisione.

Contemporaneamente, si procederà a ipotizzare una bozza della nuova carta servizi del CeSVoP in base alle nuove necessità e ai nuovi assetti derivanti dalla Riforma del Terzo Settore.

Nella programmazione 2019, strutturata sul budget sopracitato, si intende procedere facilitando la presa di consapevolezza da parte dei volontari presenti nei differenti Enti di Terzo Settore³ del cambio di paradigma che siamo tutti chiamati a compiere, entro un dinamismo che consenta al CeSVoP come agli altri attori presenti sul territorio di: essere pienamente partecipativi nel senso che uscendo da un **“modello paternalista che ci ha viziato e resi menefreghisti ed individualisti”** (Stefano Zamagni) in modo da comprendere che *“chi ha bisogno di assistenza, invece, non deve rimanere in una posizione passiva, ma contribuire, ovviamente in base alle proprie possibilità e non necessariamente con il denaro, al “benessere reciproco”*.

In tal modo il CeSVoP potrà meglio:

- utilizzare gli stimoli e gli *input* che giungono dai volontari e dai contesti (locali, regionale, nazionale; sociali; istituzionali; di Terzo settore);

- potenziare conoscenza e diffusione del volontariato assieme a partecipazione, confronto e co-progettazione dei volontari presenti negli ETS (attraverso: le Delegazioni territoriali CeSVoP e/o i Coordinamenti tematici, le Case del Volontariato, *Open Space*, ecc.) *“facilitando il sostegno reciproco e far nascere **nuovi corpi intermedi** da accompagnare verso l’auto-sostenibilità”* (Gino Mazzoli);

- 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 Fondo Unico Nazionale⁴.

Il tutto nell’ambito territoriale in cui il CeSVoP ha agito e continuerà ad impegnarsi per favorire la partecipazione e la passione civile. Si tratta della Sicilia Occidentale (province di: Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani) che comprende **1.312** OdV (iscritte e non iscritte agli appositi Registri regionali) e una popolazione residente pari a **2.397.294** (i dati relativi alle OdV sono tratti dal nuovo *database anagrafiche* CeSVoP; quelli per la popolazione sono tratti dai rilevamenti ISTAT aggiornati all’1 gennaio 2018). Il numero delle OdV socie dell’associazione CeSVoP, al 30 novembre 2018, è **247**. Di seguito sono riportate delle tabelle che riportano la

³ Enti di Terzo Settore: da ora in poi ETS.

⁴ Fondo Unico Nazionale: d’ora in poi FUN.

distribuzione per provincia delle OdV censite (iscritte e non iscritte ai Registri regionali) e della popolazione residente.

ANNI 2016-2018	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI	TOTALE
POPOLAZIONE RESIDENTE	2016: 445.129 2017: 442.049 2018: 438.276	2016: 271.758 2017: 269.710 2018: 266.427	2016: 1.271.406 2017: 1.268.217 2018: 1.260.193	2016: 435.765 2017: 434.476 2018: 432.398	2016: 2.424.058 2017: 2.414.452 2018: 2.397.284
NUMERO ODV ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E PC)	2016: 172 2017: 173 2018: 195	2016: 97 2017: 100 2018: 106	2016: 438 2017: 452 2018: 511	2016: 174 2017: 171 2018: 203	2016: 881 2017: 896 2018: 707
NUMERO ODV NON ISCRITTE AI REGISTRI	2016: 55 2017: 47 2018: 51	2016: 34 2017: 29 2018: 29	2016: 158 2017: 161 2018: 178	2016: 51 2017: 45 2018: 39	2016: 298 2017: 282 2018: 297

TABELLA 1
POPOLAZIONE RESIDENTE E ODV CENSITE
(ISCRITTE E NON ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI)
ANNI 2016, 2017 E 2018⁵

2. Raccordo con la programmazione triennale

Il CeSVoP dalla costituzione ha ampliato e consolidato il numero dei soci, il numero e la varietà dei servizi offerti. Consulenza, formazione, informazione, documentazione, promozione, sostegno sono le principali funzioni dentro le quali si articolano servizi ed attività, sono stati costituite: le delegazioni, i tavoli tematici e quindi le Case del Volontariato.

Il rinnovato quadro normativo inevitabilmente porterà nei prossimi anni a ridefinire strategie di intervento idonee a rispondere alle nuove sfide soprattutto per ciò che concerne il sostegno al volontariato organizzato, quello non organizzato e quello che fa riferimento agli altri enti del terzo settore. La riforma dei CSV ovviamente, dà nuovo vigore e nuova linfa operativa alla *governance*, nel solco di una pista tracciata dalla norma che individua nei principi di qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, pubblicità e trasparenza quelli a cui ispirarsi.

In chiave strategica appare utile già da questa programmazione dare corpo a quella parte della norma art. 63 del Dlsg 117/2017 che attribuisce ai Centri di Servizio il compito di *“promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza*

⁵ 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) e aggiornati alla ultima data di pubblicazione dei dati presso i siti

distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato”.

Le novità contenute nel Codice del Terzo settore per ciò che concerne la mission e le funzioni dei CSV sono state richiamate in una specifica comunicazione dell’ONC che a tal proposito ha precisato che i CSV nella programmazione 2019, da considerarsi comunque transitoria, rispetto alla previsione di pervenire ad una programmazione strategica triennale che partirà dal 2020, dovranno comunque attenersi all’art. 63 del Dlgs n.177/17 precisando peraltro che:

- in riferimento all’articolo 63, comma 1 (i servizi forniti dai CSV sono volti a “promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti di Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato”) e in relazione all’articolo 63, comma 3, lett. d (i servizi dei CSV, organizzati mediante le risorse del FUN, rispettano il “principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso”), **i CSV sono tenuti a specificare le possibilità previste di accesso ai propri servizi, oltre alla platea di volontari sino a oggi beneficiari, per valorizzare la presenza del volontariato negli enti di Terzo settore; a tal fine è consentito inserire specifiche modalità transitorie per l’accesso ai servizi e modificare, quando possibile, le carte dei servizi;**

- in conformità dell’articolo 61, comma 1, lettere l) ed m), nella programmazione è necessario prevedere la realizzazione di una specifica **rendicontazione economica e sociale** (anche avvalendosi delle esperienze comuni promosse da CSVnet);

- è necessario prevedere che le attività indicate nell’articolo 63, comma 2, lettera e) (“servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale”), qualora previste, siano attuate d’intesa e con il coinvolgimento di CSVnet, tenuto conto della possibilità che tali attività siano ricomprese tra quelle finanziate mediante l’assegnazione di fondi prevista dall’articolo 62, comma 7: *azioni finalizzate alla “realizzazione di servizi strumentali ai CSV e di attività di promozione del volontariato che possano più efficacemente compiersi su scala nazionale”.*

Fatta questa doverosa premessa, è utile precisare che le azioni programmate si pongono in continuità con le attività svolte nel corso dell’ultimo triennio rappresentandone la prosecuzione naturale.

Il piano di programmazione 2019 – differentemente da quanto avvenuto per il 2018 che è stato diviso in due semestri - ha carattere annuale. Non si ritiene opportuna una programmazione a più lunga scadenza, poiché la Riforma del Terzo settore attende ancora in fase di completamento e si realizzerà un nuovo assetto e una modifica dei compiti per il sistema dei CSV, anche a seguito della redazione da parte dell’ONC delle linee guida per l’accreditamento dei CSV.

Il CeSVoP, con la programmazione annuale 2019, intende favorire momenti di confronto e dibattito informativo e formativo (si vedano i percorsi di Animazione Territoriale, gli *Open Day* e Scuola del volontariato) differentemente dalla passata programmazione più legata all'erogazione dei servizi. Proprio per questo, 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 delle competenze del personale e dei volontari.

Gli obiettivi strategici della programmazione si collocano naturalmente nell'alveo del mandato istituzionale del CSV e puntano, in particolare prendendo spunto dalle cinque linee di azione (immigrazione, giovani, economia civile, povertà e beni comuni ambientali/culturali) condivise alla conferenza di CSVnet Matera, a dare supporto ai percorsi di crescita dei volontari delle loro reti ed a consolidare/potenziare le azioni poste in essere da nuove forme di corpi intermedi nelle comunità locali che potrebbero nascere da un sano dialogo che possa facilitare l'ibridazione di nuove esperienze di partecipazione civica. Il tutto nella prospettiva di un maggiore raccordo con gli altri attori del territorio, in particolare pubblici ma anche privati, per una più efficace tutela dei diritti dei cittadini e per l'uso consapevole delle nuove tecnologie come strumento d'incontro *off line* che permettano dei percorsi di comunità e *sharing* di strumenti e spazi.

2.1. Linee di sviluppo della programmazione annuale

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

• *RAFFORZARE LA PARTECIPAZIONE DEL VOLONTARIATO*

In continuità con le programmazioni 2014-18, nel 2019 si rafforzeranno le attività di coordinamento interdistrettuale e interprovinciale che permettano ai referenti delle delegazioni, ai vari coordinamenti presenti 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 l'obiettivo di rafforzare relazioni e alleanze con altri soggetti significativi con cui interagisce da tempo. 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, ASVIS, AICCON, ErreQuadro, Fondazione con il Sud, Istat, CSVnet...). Rapporti che continuerà a curare e ad ampliare anche nel 2019.

Le iniziative comuni e le sinergie con gli altri Centri di servizio per il volontariato della regione Sicilia.

I Centri di servizio della Sicilia già da anni individuano delle attività comuni da realizzare allo scopo di favorire quella integrazione peraltro promosso di recente dal richiamato Decreto legislativo n. 117/17 che all'art. 63 comma 3) lettera e), afferma che i CSV che *“operano nella stessa regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente più vantaggiosi”*.

Queste iniziative rappresentano un valore aggiunto all'intervento complessivo dei centri che delle azioni traggono vantaggio in termini di scambio di buone prassi, di valorizzazione delle eccellenze di ciascun centro, di opportunità di formazione delle risorse umane, di potenziamento delle azioni dei centri. Negli anni 2017 - 2018 si sono concluse quelle relative alle annualità precedenti tra cui la ricerca regionale sui bisogni del volontariato, le azioni di formazione sulla progettazione europea e le azioni di formazione sulla riforma del terzo settore.

Nel corso del 2018 si sono inoltre avviate le attività di promozione del volontariato giovanile e quelle di formazione regionale. In particolare il 23, 24 e 25 novembre si è svolto a Terrasini (PA) organizzato dal **CESVOP** l'evento regionale di **promozione del volontariato giovanile** che ha visto la partecipazione oltre 250 giovani provenienti da tutta la Sicilia che insieme anche diverse associazioni di volontariato hanno lavorato insieme sul tema *“Giovani, volontariato e comunità generative”*.

Il **CESV Messina** ha invece portato a compimento la progettazione esecutiva di tutte le azioni di **formazione regionale** rivolte alle risorse umane interne dei CSV ma anche ai volontari. Sono state individuate quattro attività formative unitarie di seguito riportate:

1. Il finanziamento degli Enti di Terzo Settore
2. Volontariato e beni comuni
3. La pena nel territorio e misure di comunità: volontariato e terzo settore
4. La valutazione di impatto sociale

Infine a cura del CSVEtneo è in fase di progettazione **un'azione organica rivolta alle organizzazioni di volontariato di protezione civile** che prevede la realizzazione di un corso per ciascuna provincia ed un evento finale regionale.

Inoltre sarà realizzata una specifica azione congiunta della componente politica (componenti degli organi sociali dei CSV) e tecnica (operatori soprattutto coloro che svolgono attività di formazione, informazione e consulenza), finalizzata a rafforzare le competenze specifiche all'interno del sistema dei CSV siciliani sulle seguenti tematiche:

- La riforma dei Centri di servizio alla luce della riforma del terzo settore
- La nuova normativa sulla privacy per i CSV e per gli enti di terzo settore
- *RECUPERARE RISORSE AGGIUNTIVE RISPETTO A QUELLE DEL FSV*

Le risorse finanziarie provenienti dal FUN risultano limitate. È necessario, pertanto, attrarre ulteriori risorse, non solo finanziarie, cogliendo le significative opportunità esistenti sul territorio. I percorsi legati all'animazione territoriale e alle reti di carattere sovra-provinciale già 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, co-progettazioni, 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 soprintendenze, 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 dal Dlgs 117/17 - 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 comunitario. 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.

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:

- 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 utile a cogliere uno degli elementi di attivazione di un **welfare di comunità coesivo**, le pogettaulità per la riqualificazione sui Beni comuni 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;
- nel supportare le associazioni per la realizzazione di progetti di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali e immateriali (culturali, ambientali, relazionali e ideali), 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;
- 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 si intende proseguire anche con la programmazione 2019 sono:

PERCORSO TERRITORIALE SUI 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. Continua e si rafforza il percorso con LabSus.

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 VERSO LA SOSTENIBILITÀ (LABSUS ED ASVIS)

La Promozione del Regolamento per l'amministrazione condivisa dei beni comuni in collaborazione con LabSus è proseguita con un grande successo. Anche nel 2018 sono state realizzate a livello territoriale azioni di promozione dell'approvazione del regolamento sui beni comuni, sia con i rappresentanti delle amministrazioni locali che con le associazioni di volontariato, promotrici di percorsi di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali. Ma nel 2019 si punterà, partendo dai "patti di cittadinanza" e dal lavoro svolto con Labsus, a realizzare

iniziative ed attività ecosostenibili ed in linea con gli obiettivi condivisi con l'Alleanza per lo Sviluppo

SOSTENERE IL VOLONTARIATO ATTRAVERSO MACROAREE DI INTERVENTO CONDIVISE CON CSVNET E ALTRI PARTNER

Sulla scorta di sperimentazioni già avviate nel 2018, il CeSVoP intende supportare le OdV in percorsi tematici condivisi con la rete nazionale di CSVnet intorno a cinque macro-aree di lavoro: 1. Volontariato e immigrazione; 2. Volontariato e giovani; 3. Volontariato e economia; 4. Volontariato e beni comuni, culturali e paesaggistici; 5. Volontariato e povertà. La scelta è quella di potenziare il supporto agli ETS che già si occupano nei territori di tali ambiti tematici, affiancandoli nella realizzazione di nuovi interventi, valorizzando le buone pratiche e creando una visione di sistema di carattere sovra-provinciale capace di nuove progettualità. Allo stesso modo nel 2019 verranno valorizzate esperienze e progettualità legate ai 17 Obiettivi delle Nazioni Unite.

3. Finalità generali, strategie e obiettivi

“La reciprocità è un dare senza perdere e un prendere senza togliere”

Stefano Zamagni

La riflessione in atto da qualche anno in Italia, in Europa, nel mondo, in merito a come fronteggiare un cambiamento strutturale della società nella cosiddetta “*IV rivoluzione industriale*” e conseguente necessità di fronteggiare le sfide che il welfare richiede. Per far ciò si deve attuare un **cambiamento di senso e paradigma dell’agire dei singoli individui e delle loro forme associate ovvero corpi intermedi** (Gino Mazzoli supplemento n.08/2018 Animazione Sociale).

Inoltre il percorso si intreccia con la constatazione l’obiettivo di procedere verso i 17 obiettivi 2030 dati dalle Nazioni Unite e in Italia promossi tramite *ASVIS* di cui CSVnet è socio percorso che mette in luce la necessità di una comunità ovvero un mezzo per favorire la nascita di nuovi valori, di nuove relazioni sociali, un insieme di legami e di riconoscimenti reciproci, “*un insieme di relazioni orizzontali connesse all’attribuire dei significati al fatto di convivere in un dato territorio e di associarsi per produrre dei beni collettivi*” (Bruna Zani, 2012) .

Per generare tale comunità si punterà anche ad un *welfare co-esivo* ovvero in cui il Terzo Settore attore che co-programma e co-progetta (non solo gestore) (art.55 Codice Terzo settore). Pertanto la sfida è “*nel coltivare e nell’innestare il welfare non solo nelle sue tradizionali declinazioni settoriali e modelli d’intervento (primo e secondo)... ma di distribuirlo e ricomporlo*

in senso più ampio in contesti socio economici e comunitari che si definiscono intorno ad una dimensione di luogo” (S. Zamagni, P. Venturi 2017).

Parlare di generatività così come di rigenerazione degli spazi e valorizzazione di beni comuni, quindi, non può prescindere dalle pratiche del loro riconoscimento e della loro sostenibilità. Sicché risulta necessaria l'innovativa istituzionalizzazione di «un governo partecipato di pratiche generative e di amministrazione condivisa». 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 2019 intende essere:

- **proattivo**, sia verso il volontariato che verso altri attori territoriali.
- **sostegno per la costruzione di un sistema solidale** più incisivo nel supporto al volontariato degli ETS per il fronteggiamento delle questioni sociali, trovando risorse a cui non si era pensato prima.
- **supporto per la nascita di “Patti di Collaborazione”** che puntino al cambiamento culturale tramite un risveglio delle comunità locali 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 è stato propedeutico alla definizione di una nuova fisionomia del 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, ecc).
- **Interlocazione 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, ASVIS, ecc.) per accreditarsi a livello nazionale.

Pertanto, nell'anno 2019 ci si muoverà nell'intento non semplice di realizzare la strategia organizzativa e operativa già ipotizzata negli anni precedenti e sintetizzata dallo schema di seguito riportato:



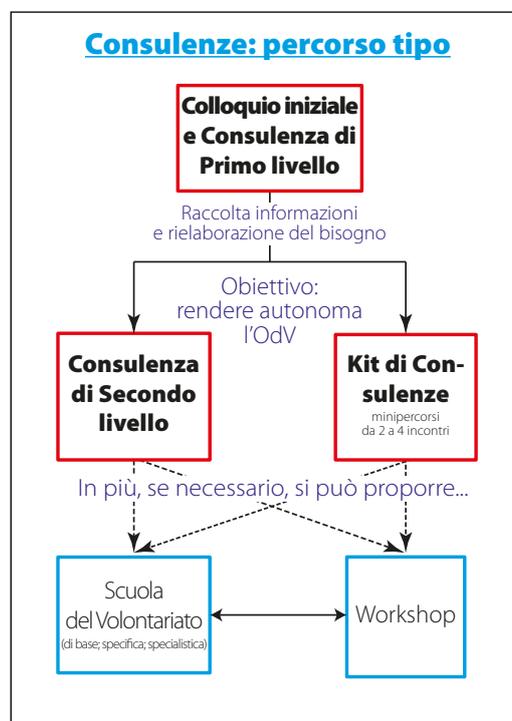
In cui, il **RADICAMENTO** (*grounding*) potenzia la sistematizzazione della raccolta dei dati che aiutino una costante analisi dei bisogni, la cura dei legami con le OdV e le varie forme di volontariato nel Terzo settore, assieme ai rapporti con le varie realtà sociali e le altre componenti del sistema 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, a partire dal nuovo sistema gestionale, anagrafico ed informativo del CeSVoP.

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**. Attraverso un *iter* decisionale semplificato e più rapido, vengono offerti servizi riguarderà di 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, attraverso una “Consulenza di Primo Livello” con ascolto e riformulazione dei bisogni, l'operatore CeSVoP offre all'OdV o una “Consulenza di Secondo Livello” oppure uno dei “Kit di Consulenze” appositamente predisposti in funzione dei bisogni/ricieste 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”).

È importante far notare che fra i Servizi ad accesso diretto non sono compresi: Grandi eventi, esigenze particolari delle OdV, *Produzioni editoriali multimediali e altri servizi*, ecc.

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 co-progettazione e il coordinamento delle reti 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.

Con la programmazione 2019, 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 che rafforzano la presenza capillare del CeSVoP nei vari territori distrettuali); 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 potenziare nel 2019 la "**Scuola del Volontariato**" che organizza e dà sviluppo a una formazione su tre livelli (di base, specifica e specialistica) 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 2019 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 la nascita di un nuovo portale che potenzi il sistema informativo del CSV con un **front-end** che vedrà sempre più prossimi i servizi ai suoi stakeholder (singoli cittadini volontari e ETS) e la promozione delle attività attraverso la nascita del portale. Infine, ultimo esempio, l'**"Orientamento al Volontariato"** che non si limiterà solo a indirizzare il cittadino verso le OdV più idonee, ma promuoverà sistemi di messa in trasparenza, validazione e supporto alle certificazioni delle competenze informali e non formali maturate nel mondo del volontariato. 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 2019, 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, 7 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 che coinvolgano sempre di più le comunità territoriali in una visione generativa. 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** che affrontino le sfide legate alla nuova visione dei servizi promossa dalla Riforma del Terzo Settore e degli Obiettivi generali perseguiti dal sistema dei CSV italiani.
- **Lo sviluppo qualitativo della capacità del CSV di rispondere alle esigenze delle OdV**, sostenendo il co-protagonismo delle OdV e dei volontari degli ETS che superi la logica di fruizione passiva, potenziando i sistemi di coinvolgimento e partecipazione della compagine sociale e della base associativa. In questo avrà un ruolo cruciale la riorganizzazione dello staff a fronte non solo di ruoli

e mansioni ma delle nuove sfide che il sistema dei CSV italiani è chiamato a fronteggiare e di un affinamento delle modalità delle erogazioni di servizi alle OdV e ai singoli volontari.

- **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*, cioè 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	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

parte del volontariato, e sulla capacità di trasmetterla agli altri	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 Comunicazioni e 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 STRATEGICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO		INDICATORI
		MISSIONE		
<i>A partire dalla vision condivisa individuare, con le OdV, azioni e percorsi che possano produrre un impatto significativo e duraturo sui territori</i>	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 STRATEGICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO		INDICATORI
		MISSIONE		
<i>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.</i>	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 2019 ha fatto riferimento a quanto delineato dal testo della Riforma del Terzo settore (legge n. 106/16 ed ai relativi decreti in particolare il n.117 del 3/07/2017) e agli esiti della ricerca regionale "I bisogni delle organizzazioni di volontariato in Sicilia". Inoltre, si è tenuto conto delle istanze e delle proposte-osservazioni raccolte nei molteplici incontri di programmazione operativa svoltisi nelle 19 delegazioni 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 (operative: Caltanissetta, Gela, Mazara del Vallo, Sciacca, Bagheria e Termini Imerese; 1 in fase di apertura e/o di avvio: 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 su generatività, beni comuni e sul ruolo di animazione territoriale del volontariato; alla volontà di condividere e aderire ai percorsi promossi insieme a CSVnet in merito alle 5 macro-aree tematiche di intervento e di partire a partenariati di carattere nazionale e quelli legati agli obiettivi delle Nazioni Unite; 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 aspiranti volontari); all'urgenza di sopperire alla grave carenza di fondi che attanaglia il volontariato, il Terzo settore e il sistema dei CSV.

Di seguito si presenta il quadro strategico proposto per il 2019 attraverso uno schema di CANVAS Business model

Il nuovo modo di agire secondo un CANVAS BUSINESS MODEL del CeSVoP (Ag, Cl, Pa e Tp)

		Come è stato (AS WAS) fino al 2018	Come potrebbe essere (TO BE...) dal 2019
Visione		CSV come sportello erogatore di servizi a sostegno e qualificazione dell'attività di volontariato	CSV come piattaforma collaborativa (hub generativo ⁶) che moltiplica risorse e promuove la significatività del volontariato
Missione: i significati strategici	Credenze	Servizio come: - soddisfacimento istantaneo del bisogno espresso dalle OdV - distribuzione di risorse in servizi a sostegno delle OdV - erogazione facilitante (funzione) OdV come: - destinatari passivi dei servizi (consumer) - portatori di domande Volontari come: - non destinatari o destinatari indiretti	Servizio come: - accompagnamento nel tempo dei volontari - condizione di risorse a sostegno del volontariato regionale - erogazione capacitante (trasformazione) OdV, Enti di Terzo Settore e volontari come: - partner attivi nel processo di creazione e fruizione dei servizi (prosumer) - portatori di domande e risposte Volontari come: - destinatari diretti e finali, ma co-attuatori di nuovi processi territoriali
	Scopo	Sostenere e qualificare l'attività di volontariato attraverso servizi a favore delle OdV preservando l'equilibrio esistente (modello statico)	promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti di Terzo Settore, creando nuovi equilibri e promuovendo nuove forme di interazione di co-progettazione comunitaria inclusiva delle antinomie pubblico/privato (modello dinamico)
	Valori	Centralità di: - OdV - risorse del CeSVoP - sportelli territoriali del CSV FVG Valore di riferimento: - eccellenza operativa	Centralità di: - volontari - risorse del volontariato - comunità locali e territori di competenza del CeSVoP (Ag, Cl, Pa e Tp) Valore di riferimento: - facilitare l'espressione e la leadership dell'ecosistemica
	Focus	- erogazione di servizi (risposta competitiva) - bisogni	- ideare generativamente i servizi (proposta innovativa) - aspirazioni e desideri
Strategia	Principi	Rispondere alle richieste formulate (reattività e adeguamento tematico)	Identificare opportunità e trend emergenti (proattività e innovazione sistemica)
	Obiettivi	Distribuire risorse e servizi alle OdV (valore suddiviso) Asse fondamentali: - risorse tangibili (capitale economico-finanziario e patrimoniale)	Creare e moltiplicare valore per il volontariato (valore condiviso) Asse fondamentali: - risorse intangibili (capitale intellettuale)
	Capitali	- intelligenza organizzativa del CeSVoP Asse strumentale: - capitale intellettuale (umano, strutturale, relazionale e culturale)	- intelligenza collettiva del volontariato (capitale sociale del territorio) e del sistema nazionale dei CSV/CSVnet Asse strumentale: - capitale economico-finanziario e patrimoniale
	Ambiti	Promozione Formazione Consulenza e supporto Progettazione Informazione	Promozione Formazione Consulenza e supporto Informazione Progettazione territoriale Monitoraggio
	Società	Volontariato del territorio (Ag, Cl, Pa e Tp) Inside-out: per migliorare l'impatto sociale	Comunità locali del territorio (Ag, Cl, Pa e Tp) Outside-in: per sviluppare l'ecosistema locale
Fornitori	Selezionati e valutati dal CeSVoP secondo procedure interne formalizzate Processo strategico: outsourcing	Selezionati e valutati dal CeSVoP e dai fruitori in base a criteri espliciti ed al loro allineamento allo scopo delle attività Processo strategico: crowdsourcing	
Modello di business	Risorse Risorse finanziarie: - fondi FSV 266 - progetti extra Co.Ge. Risorse umane, intellettuali e strumentali: - del CSV	Risorse finanziarie: - fondi FUN - quote sociali - convenzioni con Regione ed enti locali - altri fondi extra FUN (es. fundraising, crowdfunding, sponsorizzazioni, bandi...)	

⁶ Hub generativo quale macrocontenitore propulsore di un insieme di pratiche e luoghi di partecipazione ed impegno fondato sul rafforzamento delle relazioni comunitarie.

		Risorse umane, intellettuali e strumentali: - del sistema regionale del volontariato, delle comunità locali e del CeSVoP
Processi	- di distribuzione monopolistica (dei servizi) - interni/chiusi - integrati verticalmente - di gestione operativa Processo strategico: - definizione rigida delle regole e standardizzazione delle procedure - esecuzione di regole di condotta - produzione di "conoscenza profusa"	- di co-generazione diffusa e micro-generazione (dei servizi) - esterni/aperti - integrati orizzontalmente - di sviluppo locale Processo strategico: - definizione regole di base e co-costruzione di pratiche ed attività comunitarie - interpretazione di interazioni comunicative - co-produzione di "conoscenza diffusa"
Prodotti Servizi	servizi sostitutivi/compensativi servizi erogati strategia servizi: tutti i servizi possibili erogabili (full optional)	Servizi formativi/trasformativi Servizi erogati differenziandoli (a titolo gratuito o sistema di pagamento), ma anche scambiati Strategia servizi: ritorno alla funzione originaria del servizio come supporto alla reale esigenza del volontario e dei volontariati
Utenti	OdV (e APS)	Volontari, cittadini, OdV, APS ed Enti di Terzo Settore
Proposta di valore	Soluzioni e risposte erogate in base alla disponibilità delle risorse del CSV	Esperienze e trasformazioni – individuali, organizzative e sociali – attraverso la condivisione delle risorse di comunità

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, con la possibilità di nascita di una nuova delegazione sul territorio del DSS di Partinico nella provincia di Palermo. 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 2019 il CeSVoP configura la dimensione gestionale-amministrativa dei propri compiti in due sezioni: **Struttura** e **Missione**.

STRUTTURA

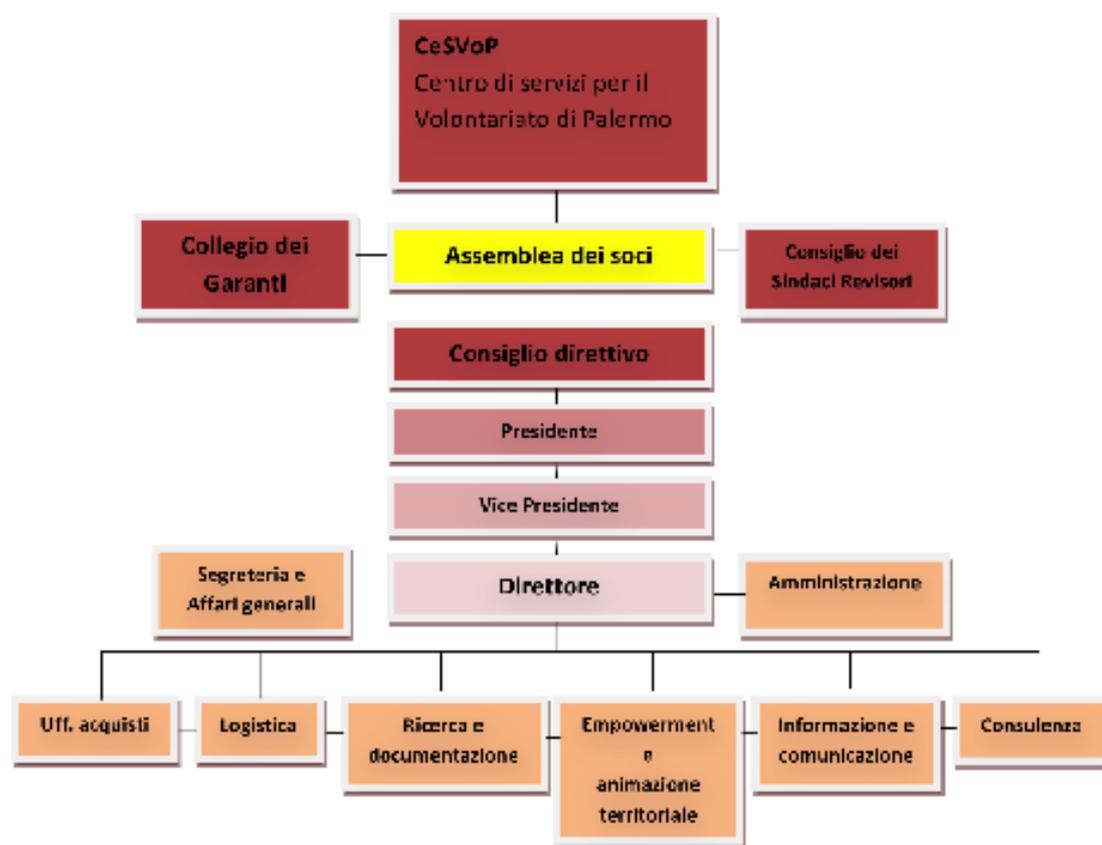
La macroarea **Personale** (*back-office sede*) è composta da **n° 1 figura di direzione**, **n° 3 figure di amministrazione** (1 full-time e 2 part-time) e **n° 2 figure di segreteria**, che svolgono: funzioni di coordinamento di tutte le risorse nell'ambito delle macroaree in cui si concretizzano le 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 i volontari, 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 favorendo un welfare comunitario. 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 tenendo conto di questo tempo di transizione dovuto alla Riforma del Terzo Settore. La "Missione" del CeSVoP si impegna pure sia sempre più ampio il riconoscimento del valore tipico e peculiare del volontariato nelle sue differenti forme nel 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 2019.



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 ciascuna 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 2019, si rende necessario continuare il lavoro di riorganizzazione del 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 2019, saranno introdotte novità di rilievo a livello organizzativo e funzionale, ciò sarà accompagnato da una modalità sempre più integrata di programmazione economica e di pianificazione dei servizi che permetterà una più efficace rendicontazione e valutazione di impatto.

Sul piano strumentale a supporto del sistema complessivo di monitoraggio è sopraggiunto nel secondo semestre del 2018, l'attivazione del sistema gestionale proposto dalla ditta Lolini che porterà il Centro di Servizi ad avere una contezza quasi istantanea delle attività, dei servizi resi e della tipologia di attività realizzate, con possibilità di estrapolazione di differenti tipologia di dati di carattere quantitativo e qualitativo, aumentando il livello di responsività e di interazione con gli stakeholder del CSV attraverso la prossima apertura di un sistema di *front-end* dei servizi richiedibili da qualsiasi singolo cittadino volontario e/o aspirante tale, come pure dalle OdV e/o dagli ETS interessati ad avviare una richiesta o collaborazione con il CSV o con le reti delle sue associazioni. Tale struttura gestionale è dotata di una anagrafica persone ed enti, connessa con il sistema di erogazione dei servizi (identificati secondo i criteri della Tassonomia promossi da CSVnet); nel 2019 verrà inaugurato anche il nuovo portale. Tutto il sistema è concepito come altamente *responsive*, dando così l'opportunità a tutti gli stakeholder di poter mantenere un ruolo attivo e di partecipazione alla co-costruzione delle attività e dei percorsi promossi insieme al CeSVoP.

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 2018 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 tale modo sarà possibile 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 2019 con la nuova modalità di funzionamento del CeSVoP, si evidenzia quanto segue.

Per ciò che concerne il "Radicamento 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 e tenendo conto dell'apertura agli ETS come da comunicazione dell'ONC.

Per l'"Erogazione dei Servizi" si procederà alla registrazione attraverso il sistema *front-end* con apposita sistema di richiesta per ciascun servizio che verrà richiesto dalle OdV e degli ETS richiedenti. 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 dati verranno inseriti nel gestionale che diventerà il luogo virtuale su cui inserire e da cui attingere informazioni attraverso appositi tag all'interno o funzioni legate al sistema delle erogazioni con una maggiore facilità di lettura tra dati economici e sociali.

In più, il gestionale facilitazione della 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 enti 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 - alle difficoltà da parte delle associazioni ed all'incertezza dello stabilizzarsi della fase di riforma che può rendere ancora più complesso il passaggio di paradigma comunitario ed il cambiamento verso una minore autoreferenzialità. Le differenti tempistiche e modalità di programmazione a causa anche di una 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 ed in generale dell'associazionismo di terzo settore 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 reti di associazionismo con quelle delle piccole organizzazioni locali, 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 welfare comunitario e supporto ai volontari, con associazioni ed altri enti pubblici e privati necessita una fase di costruzione di linguaggi comuni e modus operandi ad oggi distanti ma possibile. Per questo, la programmazione 2019, sul versante del cambiamento di paradigma di riferimento e della transizione, prevede anche l'impegno per incontri informativi e formativi tra soggetti provenienti da differenti realtà. Tuttavia, scarsa propensione alla sperimentazione, attesa passiva di cosa riserveranno i decreti di definitiva attuazione della Riforma *ex lege* n. 106/16 ovvero in particolare del DLGS n.117 del 3/07/2017 GU Serie Generale n.179 del 02-08-2017 - Suppl. Ordinario n. 43 e DLGS n.105 GU Serie Generale n.119 del 10-09-2018, resistenze per non perdere posizioni acquisite, potrebbero rendere incerte e appesantite le spinte di riforma e rinnovamento del CeSVoP e della sua capacità di attivatore di cambiamento con i territori e con il contesto regionale e nazionale.

Parimenti, un contributo di incertezza proviene dal quadro del sistema nazionale, dai mutamenti del panorama politico nazionale e dal prolungarsi della crisi internazionale del sistema finanziario. Elementi non influenti nella gestione e attuazione del piano di programmazione e sicuramente anche nei rapporti tra le OdV ed i differenti attori del sistema sul piano locale, nazionale ed europeo.

Tuttavia, l'obiettivo del CeSVoP per il 2019 è far sì che anche in base al possibile ampliamento dei soggetti destinatari dei servizi e delle azioni messe in campo si possa non solo, tramite un nuovo sistema di gestione dati ed interfaccia pubblico del sito in front-end, attivare nuove modalità di comunicazione e monitoraggio servizi formale ma soprattutto co-generare con i differenti stakeholder risposte possibili in differenti territori a bisogni simili ma da con persone diverse ed enti di terzo settore e pubblici più attenti alla *mission* di un *welfare* di comunità specialmente in un'epoca in cui la rivoluzione informatica ha fatto svelato la necessità di trovare nuovi modi per costruire legami e collaborazioni reali.

In questo si è consapevoli del rischio e della possibilità che la continuità tra partecipazione reale alimentata da quella virtuale, come cita COAN⁷ ((V-Dossier Anno 9, n. 2 ottobre 2018).

⁷ «Ho cominciato a lavorare a questo progetto», racconta Coan, «nel 2016, ora siamo arrivati ad un progetto su carta e stiamo valutando i tempi e le risorse per arrivare, in un anno, ad un prototipo o a una demo di cosa stiamo parlando. Ma ripeto: il problema non è solo il software, ma costruire dal basso una cultura della condivisione che ancora non c'è». L'incognita dunque è: il volontariato è pronto? «Non credo, ma la cosa che ci lascia sperare è che i cambiamenti avvengono molto velocemente».

8. Le azioni

Di seguito una tabella riepilogativa delle schede con il dettaglio delle azioni 2018, riportate secondo l'area di appartenenza.

MISSIONE
<i>U01 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</i>
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
<i>U02 - CONSULENZA ED ASSISTENZA</i>
U02.01 - Oneri generali Servizio Consulenza e assistenza al Volontariato
<i>U03 - FORMAZIONE</i>
U03.01 - Scuola del Volontariato
U03.04 - Oneri generali Servizio Formazione
<i>U04 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</i>
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
<i>U05 - RICERCA, DOCUMENTAZIONE E MONITORAGGIO</i>
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
<i>U06 - PROGETTAZIONE SOCIALE</i>
U06.01 - Oneri generali Servizio Consulenza progettazione sociale
<i>U07 - ANIMAZIONE TERRITORIALE</i>
U07.01 - Attività di animazione territoriale
U07.02 - Oneri generali Servizio Animazione territoriale
U07.03 - Oneri Casa del Volontariato
<i>U08 - SUPPORTO LOGISTICO</i>
U08.01 - Oneri generali Servizio Supporto logistico
U08.02 - Servizi pick-up e trasporti
U08.03 - Servizi di logistica
<i>U09 - SPORTELLI OPERATIVI</i>
U09.01 - Gestione delle delegazioni
U09.02 - Sportello del volontariato

Anno-2019	SCHEMA AZIONI	C.S.V. di Palermo CeSVoP
-----------	---------------	-----------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

DENOMINAZIONE: U01 PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO <ul style="list-style-type: none"> • U01.01 - Eventi organizzati dalle OdV e/o dalla Sede • U01.02 - Gadgetistica e materiale promozionale • U01.03 - Convegni • U01.05 - Oneri Generali Servizio Promozione del Volontariato 																						
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: supporto alla promozione del volontariato e alla sensibilizzazione alla solidarietà/partecipazione con: materiale promozionale, e gadget in occasione di grandi eventi, convegni e iniziative pubbliche organizzati da: reti di OdV, Delegazioni CeSVoP, Coordinamenti e Reti provinciali, Patti di cittadinanza, nonché nel corso di tutte le iniziative di carattere pubblico organizzate dal CeSVoP per la promozione del volontariato tra OdV e volontariato di Terzo Settore in questa fase di transizione a qualsiasi livello. Il complesso delle azioni e dei servizi di promozione ha altresì lo scopo di potenziare la conoscenza delle buone prassi attivate e promosse dal CeSVoP nei confronti del territorio, per rafforzare il sistema di radicamento delle reti e il potenziamento delle attività di animazione territoriale attraverso l'azione di Grandi eventi CeSVoP.																						
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 iniziative supportate con apposito materiale, promozionali e gadgets. Tale azione di supporto sarà sempre inerente le attività e la presenza delle OdV e del CeSVoP nel territorio locale, provinciale e interprovinciale. Al fine di promuovere lo scambio e l'esercizio di buone prassi che facilitino il benessere della cittadinanza e del Volontariato ai sensi della Riforma di Terzo Settore in questo tempo di transizione, viene riconosciuto all'azione-servizio di convegnistica un ruolo strategico per la socializzazione e diffusione delle buone pratiche locali e alla diffusione dei risultati relativi a percorsi virtuosi.																						
Area di riferimento: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">a) Consulenza e assistenza.</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">f) Progettazione soc. e anim. territ.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Formazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>g) Promozione del volontariato</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Informazione e comunicazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>h) Sportelli territoriali</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Ricerca e documentazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>i) Azioni complesse</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			a) Consulenza e assistenza.	<input type="checkbox"/>	f) Progettazione soc. e anim. territ.	<input type="checkbox"/>	b) Formazione	<input type="checkbox"/>	g) Promozione del volontariato	<input checked="" type="checkbox"/>	c) Informazione e comunicazione	<input type="checkbox"/>	h) Sportelli territoriali	<input type="checkbox"/>	d) Ricerca e documentazione	<input type="checkbox"/>	i) Azioni complesse	<input type="checkbox"/>	e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base)			
a) Consulenza e assistenza.	<input type="checkbox"/>	f) Progettazione soc. e anim. territ.	<input type="checkbox"/>																			
b) Formazione	<input type="checkbox"/>	g) Promozione del volontariato	<input checked="" type="checkbox"/>																			
c) Informazione e comunicazione	<input type="checkbox"/>	h) Sportelli territoriali	<input type="checkbox"/>																			
d) Ricerca e documentazione	<input type="checkbox"/>	i) Azioni complesse	<input type="checkbox"/>																			
e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base)																						

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

La programmazione del servizio di promozione per le azioni relative ai Grandi Eventi CeSVoP prevede lo sviluppo di eventi legati alla promozione sovra-provinciale di:

- Eventi legati ai 5 macroambiti valorizzati da CSVnet a Matera (Volontariato e Migrazione; Volontariato e Giovani; Volontariato e beni comuni; Volontariato ed economia; Volontariato e povertà.
- Eventi sulla sostenibilità, in base ai 17 goals indicati dalle Nazioni Unite ed in collaborazione con ASVIS partner CSVnet.
- Eventi legati alla promozione delle Giornate del Dono nei territori provinciali del CeSVoP in collaborazione con ID partner nazionale di CSVnet.
- Eventi legati alla promozione dei percorsi sull'accessibilità, la valorizzazione dell'ambiente, ASVIS, ...

A seguito dell'integrazione del budget dedicato ai gadget e ai materiali promozionali, le azioni di promozione del volontariato, degli eventi e di convegnistica organizzati dalla sede, dalle OdV, dalle delegazioni, verranno inserite in un sistema meglio articolato di erogazione dei servizi che comprenderà:

- a) Servizi ad accesso diretto
- b) Azioni di promozione del volontariato organizzate direttamente dalla sede centrale
- c) Il supporto a "Grandi eventi e ad iniziative particolari delle OdV"
- d) Il supporto alle azioni programmate dalle delegazioni.

Il servizio, inoltre, sulla base delle indicazioni programmatiche del CeSVoP, ha il compito di sostenere con materiale divulgativo e promozionale, 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

L'azione si svilupperà secondo il seguente processo:

- **CONSULENZE:** a seguito di un primo incontro (CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO) raccolte le informazioni e focalizzati i bisogni, se la richiesta necessita di prestito attrezzature, servizio pick-up, fornitura di piccoli noleggi o materiali di consumo si indirizza l'associazione/i a richiedere attraverso il modulo online, i servizi ad accesso diretto procedendo conseguentemente all'erogazione. Se dal primo contatto emerge da parte dell'associazione/rete/delegazione l'esigenza di organizzare un evento più grande e/o complesso vengono fornite le prime indicazioni di carattere organizzativo promozionale e proponendo inoltre per la migliore riuscita dell'evento, la tipologia di servizi necessari, tali azioni, finalizzate a fornire alle associazione consapevolezza, metodologia e strumenti per poter gestire autonomamente l'organizzazione e lo svolgimento di eventi propri, a seguito della valutazione del C.D. venivano erogati i servizi.

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", 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 40gg. 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. CONSULENZA DI PRIMO LIVELLO

2. da cui può derivare una delle due opzioni seguenti:

a. EROGAZIONE SERVIZI

- 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

b. 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.
- Potenziare le azioni di animazione territoriale
- Potenziare le azioni interprovinciali di rete associative attorno a specifiche tematiche di interesse generale

Di seguito la tabella degli oneri relativa alle sottovoci dell'area:

U01 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO		
U01.01 - Eventi promossi dalle Odv e/o dalla sede		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	20.299,00	
Servizi	17.235,00	
Godimento Beni di terzi	383,00	
Attrezzature		
Altri oneri	383,00	
Totale	38.300,00	-
U01.02 - Gadgetistica e materiale promozionale		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	23.432,50	
Servizi	2.060,00	
Godimento Beni di terzi	257,50	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	25.750,00	
U01.03 - Convegni		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	1.152,00	
Servizi	3.360,00	
Godimento Beni di terzi	288,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	4.800,00	
Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali dell'area Promozione del Volontariato, precisando che si riferiscono anche alle altre azioni medesima area.		
U01.06 - Oneri generali Servizio Promozione del Volontariato		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	19.997,69	
Acquisti materiali		
Servizi	1.059,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	21.057,19	
TOTALE AREA U01	89.907,19	

Anno: 2019	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP
------------	---------------	------------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

Denominazione: U02 – CONSULENZA ED ASSISTENZA

- **U02.02 – Oneri Generali Servizio Consulenza e Assistenza al Volontariato**

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento

L'assistenza, la consulenza e l'accompagnamento al volontariato saranno orientati a rispondere al bisogno crescente che lo stesso, informale o già formalizzato che sia, esprimerà nel dovere/volere creare/adequare la propria struttura, sviluppare il proprio modello organizzativo e le proprie modalità operative, con le nuove e vecchie esigenze delle comunità nelle quali agisce, nello svolgimento di una o più attività di interesse generale per il perseguimento del bene comune, nonché dell'evoluzione e del 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 nuove 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.

Tutto l'assetto consulenziale dovrà rileggersi in considerazione del nuovo scenario normativo derivante dal processo di riforma del Terzo Settore avviato in sede legislativa, ancora in fase di completamento e delle decisioni politiche in merito attuate dalla governance CeSVoP, in linea con quanto comunicato dalla Fondazione "Organismo Nazionale di Controllo sui Centri di Servizio per il Volontariato (ONC)" e dal Comitato di Gestione Regione Siciliana.

La riforma, avviata con la legge delega, la L. 106 del 06/06/16, che ha avuto la capacità di evidenziare cosa sia Terzo Settore, finalmente non con una definizione di tipo esclusivo, ha portato, tra l'altro, all'emanazione del D. Lgs. 117 del 03/07/17 così come modificato ed integrato dal D. Lgs. 105 del 03/08/18, ampliando di fatto le funzioni e compiti dei CSV, per tanto tale area sarà orientata a erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

Relativamente al concetto di volontari negli enti del Terzo Settore, fondamentale importanza assumeranno i criteri, diretti ed indiretti, necessari per la loro identificazione, oltre quelli più evidenti stabiliti dal Titolo II del D. lgs. 117/17.

Tra l'altro tali nuovi orizzonti si scontreranno con peculiari e a volte atavici temi legati alle organizzazioni di volontariato, più che ad altri enti di Terzo Settore, 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 pone il CeSVoP ad elaborare una programmazione che se pur in continuità per logica d'azione e budgettizzazione con l'anno 2018, non può che strategicamente porsi un passo avanti verso i nuovi scenari del Terzo settore, attuando un modello a matrice dinamico, pur ponendo sempre al centro del proprio ideare e agire i volontari negli enti del Terzo Settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione

L'obiettivo sarà quello di erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e alle loro esigenze relativamente alla creazione/evoluzione, al 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, supporto alla costituzione di una squadra associativa operativa di Fundraising (Gran Premio del Volontariato - percorso formativo di secondo livello facente parte della "Scuola del Volontariato").

Area di servizio

- | | |
|--|---|
| a) Promozione del volontariato | / <input type="checkbox"/> / |
| b) Formazione | / <input type="checkbox"/> / |
| c) Consulenza e assistenza | / <input checked="" type="checkbox"/> / |
| d) Informazione e comunicazione | / <input type="checkbox"/> / |
| e) Ricerca e documentazione | / <input type="checkbox"/> / |
| f) Servizi di supporto tecnico/logistico | / <input type="checkbox"/> / |

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Nel 2019, 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 delle organizzazioni di volontariato e dei volontari negli enti del Terzo Settore, offrendo loro una risposta sia tramite singole consulenze, più o meno elaborate (primo-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 sistema, 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 dello scenario normativo, derivante dal processo di riforma del Terzo Settore.

In continuità all'azione "olistica" 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 L. 106 del 06/06/16, il D. Lgs. 117 del 03/07/17 così come modificato ed integrato dal D. Lgs. 105 del 03/08/18, apre la platea degli utenti e dei soci dei CSV, per cui oltre i destinatari già esistenti, lo scenario degli utenti CeSvoP si arricchirà di nuovi soggetti.

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

- I volontari nei diversi enti di Terzo Settore;
- Con particolare riguardo, le Organizzazioni di volontariato iscritte al RUNTS, o nella transizione normativa al registro regionale del volontariato;
- Cittadini/gruppi informali che intendono organizzarsi in forma associativa per il perseguimento del bene comune, per elevare i livelli di coesione e protezione sociale, per l'inclusione e il pieno sviluppo della persona 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 Consulenza e Accompagnamento al volontariato, Responsabile di Consulenza ed Assistenza OdV, con la collaborazione in particolare aspetti di altre figure professionali interne al Centro di Servizi per il volontariato di Palermo.

Nonché in via residuale eventuali consulenti CeSVoP esterni, per singole specifiche esigenze delle odv, quali ad esempio il Fundraising.

Descrizione Attività:

Le categorie di attività suddette già sviluppate negli anni precedenti saranno 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/adequamento 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

Enti di Terzo Settore, 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).

Ordini dei commercialisti/notai.

Commissioni-Unità di valutazioni

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Consulenza e assistenza al Volontariato contenente prevalentemente il costo del personale addetto all'area.

U02.02 - Oneri generali Servizio Consulenza e assistenza al Volontariato		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	66.643,58	
Acquisti materiali	206,42	
Servizi	3.800,00	
Godimento Beni di terzi	2.600,00	
Attrezzature		
Altri oneri	3.000,00	
Totale	76.250,00	-

TOTALE AREA U02	76.250,00	-
------------------------	------------------	---

Anno: 2019

SCHEMA AZIONI

C. S.V. di Palermo

CeSVoP

 PROGRAMMAZIONE RENDICONTAZIONE**Denominazione: U03 – FORMAZIONE****U03.01 - Scuola del Volontariato**

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

U03.04 - Oneri generali Servizio Formazione**Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:**

Il CeSVoP, nell'ambito dei Servizi di base offerti ai volontari attivi in ETS, con particolare riguardo 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, anche ai sensi del nuovo Codice di Terzo Settore D. Lgs 117/17, in fase di piena attuazione (aspetti legati ai requisiti statutari, aspetti contabili, fiscali, giuridici, bancari, assicurativi), informativa in materie di sicurezza e privacy (GDPR UE 679/2016), documentazione, la storia del volontariato, il ruolo del volontariato nei contesti socio-culturali, il principio di sussidiarietà.**

- **azioni che rinforzano la partecipazione, la motivazione, il coinvolgimento attivo e il mantenimento dei volontari nelle realtà associative, come pure l'attivazione di percorsi di orientamento e bilancio di competenze dei volontari e degli aspiranti tali, nonché l'attivazione di percorsi sperimentali e procedure di validazione e certificazione di competenze non formali ed informali del volontariato a partire dall'esperienze in associazione (stage, tirocini e percorsi alternanza scuola – lavoro ...).**

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 *fund raising* (tra cui il percorso formativo di II livello Gran Premio del volontariato – si veda scheda consulenza per il dettaglio, la gestione dei gruppi, la gestione dei conflitti in visione positiva e produttiva, l'uso degli strumenti di comunicazione).

Per corsi tematici di Scuola di Volontariato dedicate ai volontari e ai Quadri su Ambiti specifici di intervento nati da proposte delle organizzazioni e/o promossi sulla base di esigenze di adeguamento normativo o di aggiornamento legate a fenomeni sociali di rilievo (fenomeno migrazione, finanza sociale e sistema della donazione, volontariato ambientale e sostenibilità,)

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 secondo semestre 2018 si prevede l'attivazione di almeno due moduli per provincia.

Nel 2019 si prevede l'attivazione di almeno due moduli per provincia.

FORMAZIONE SPECIALISTICA: prevede la realizzazione di moduli formativi di interesse specialistico dei volontari attivi in ETS, con particolare riguardo ai volontari attivi in ETS, con particolare riguardo alle OdV, e si realizza su proposta del Comitato direttivo o delle stesse associazioni, affrontando temi quali ad esempio l'animazione, il funzionamento degli enti locali, relazione di aiuto, protezione civile. Prevede altresì 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, la progettazione sociale, il funzionamento degli enti locali, relazione di aiuto, protezione civile (primo soccorso, BLS, BLSA e BLSB, con esperienze pratiche sul campo) promosse grazie all'accordo tra CeSVoP, Ass.to Salute Regione Sicilia e SEUS 118, l'attivazione di percorsi legati al *fund raising* e al tema della donazione (anche in conformità con l'accordo con

CSVNet).

Si attiva su richiesta specifica dei volontari attivi in ETS, con particolare riguardo ai volontari attivi in ETS, con particolare riguardo alle OdV, ma ciascun intervento formativo sarà aperto alla partecipazione di volontari provenienti da tutti i territori di pertinenza del CeSVoP

Nel 2019 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: Volontari presenti negli Enti di Terzo Settore, 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: Volontari presenti negli Enti di Terzo Settore, coinvolte o no nelle attività di animazione territoriale, nonché operatori e volontari della *governance* del CeSVoP.

FORMAZIONE SPECIALISTICA: Volontari presenti negli Enti di Terzo Settore, 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 2019 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 2019 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 dei volontari attivi in ETS, con particolare riguardo ai volontari attivi in ETS, con particolare riguardo alle OdV;

4 Responsabili territoriali;

I referenti volontari delle delegazioni soggetto-oggetto delle attività.

Esperti esterni di volta in volta individuati, anche su proposta dei volontari attivi in ETS, con particolare riguardo ai volontari attivi in ETS, con particolare riguardo alle 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. FORMAZIONE

U03.01 - Scuola del Volontariato

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	21.700,00	
Servizi	12.600,00	
Godimento Beni di terzi	350,00	

Attrezzature		
Altri oneri	350,00	
Totale	35.000,00	

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

U03.04 - Oneri generali Servizio Formazione		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	13.293,47	
Acquisti materiali		
Servizi	407,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	13.700,97	
TOTALE AREA U03	48.700,97	

Anno: 2019

SCHEMA AZIONI

C. S.V. di Palermo
CeSVoP PROGRAMMAZIONE RENDICONTAZIONE**DENOMINAZIONE: U04 – AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

- U04.01 - Servizi e attività informative
- U04.05 - Oneri generali servizio informazione e comunicazione

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

I volontari presenti nelle differenti forme di ETS, con particolare riferimento alle OdV, di seguito indicati 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 (*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 eventi di rilievo pubblico, 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 | <input type="checkbox"/> |
| d) Informazione e comunicazione | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e) Ricerca e documentazione | <input type="checkbox"/> |
| f) Progettazione sociale | <input type="checkbox"/> |
| g) Animazione territoriale | <input type="checkbox"/> |
| h) Supporto logistico | <input type="checkbox"/> |
| i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi | <input type="checkbox"/> |

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 *Radicalamento* 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 e sulle pagine del sito di CSVnet 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 2019 si proseguirà la collaborazione con alcune emittenti locali palermitane, cercando di ampliare ancora di più 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.
 - 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*, *Sicilia Solidale News*; piattaforme online *Villaggio dei beni comuni*; pagine *Facebook* e account *Twitter*; account *Flickr* e *Youtube* del CeSVoP. Si lavorerà, ancora, per lo sviluppo/implementazione a 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. In particolare, a livello radiofonico, si punterà alla creazione di una redazione di volontari che possa animare con continuità la *radioweb-on-demand*. A tale scopo si proseguiranno con maggiore sistematicità le esperienze di formazione laboratoriale già avviate nel 2018.
 - 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, nonché ai gruppi informali di volontariato e ai volontari degli enti di Terzo settore.
 - Collaborazione con tutte le altre aree per gli aspetti informativi e comunicativi.
 - Ottimizzazione, tramite l'individuazione e l'adattamento di strumenti di *project management* e di gestione flussi informativi, del passaggio e della 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 verifiche), dai volontari degli ETS 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/ETS, 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*.
- 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, dei singoli organizzazioni/enti e dei tipi di eventi e 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 specifici articoli o documenti messi in evidenza sia sul sito web che sul blog informativo *Mondo Solidale* e sulle piattaforme *Villaggio dei beni comuni*) 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 attuazione: definizione degli obiettivi e stesura di un albero di navigazione (*febbraio 2019*); studio e individuazione architettura e piattaforma più adeguata (*marzo 2019*); acquisto dominio e servizi di hosting, prima versione di start-up (*marzo 2019*); creazione contenuti, verifica funzionalità e ottimizzazione (*aprile 2019*); presentazione, attivazione e pubblicazione on line con relativa pubblicizzazione di lancio (*tra fine aprile 2019 e inizi maggio 2019*); 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 *entro aprile 2019*

Ottimizzazione modalità di circolazione e consultazione informazioni per più efficace collaborazione fra le aree del CeSVoP

Ottimizzazione dei sistemi di comunicazione attraverso gestionale o rete *intranet* e software di *project management* (*entro marzo 2019*). Formazione dello staff (*entro aprile 2019*). Raccolta delle osservazioni dello staff e revisione/ottimizzazione degli strumenti (*entro aprile 2019*). Verifica con staff e interventi correttivi (*luglio 2019*). Verifica di sistema (*entro novembre 2019* in vista della programmazione 2020). 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/gruppi informali di volontariato/volontari degli ETS.

Trasmissioni radiotelevisive: quelle già attive sono legate a ricorrenze/eventi. Nuove collaborazioni si pensa di attivarle *entro marzo 2019*, avranno una cadenza da stabilirsi con le singole emittenti disponibili.

Interventi consulenziali – Per quelli da svolgere in sede, di volta in volta si prenderanno accordi con le OdV/Enti 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/Enti 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 2018;** **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 usufruttrici.

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	comunicati stampa (incremento circa 30%)
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	comunicati stampa (incremento circa 30%)

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	(nessun incremento previsto)
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	(nessun incremento previsto)
OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	(copertura prevista circa 60%)
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	(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 elaborate dal CeSVoP, su proposte dei volontari di ETS, con particolare riferimento alle OdV.

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

Per il 2019 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. La fase di consulenza editoriale verrà pure riservata ai gruppi informali di volontariato e ai volontari degli Enti di Terzo Settore. 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/Ente; richiesta di informazioni e delucidazioni su finalità, destinatari e modalità di stesura dei testi da pubblicare; verifica con la OdV/Ente 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 e i volontari (con: le loro organizzazioni formalizzate o meno, le loro 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, Enti di Terzo Settore 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 dell'area di competenza (progettazione, promozione, formazione...). Pertanto, si procederà secondo i limiti imposti dal *budget* previsto, conciliando richieste, qualità delle produzioni, ottimale utilizzo delle risorse a disposizione.

Per il 2019 si prevedono: **garantire almeno il 75%** (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; **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	75% di pubblicazione

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	75% di pubblicazione
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	copertura di almeno 55%
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	100% di pubblicazione
Numero copie distribuite/N. copie stampate/*100 nell'anno	Tasso di efficacia della distribuzione	Indicatore di risultato	85% di distribuzione

U04 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

U04.01 - Servizi ed attività informative

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	300,00	
Servizi	3.050,00	
Godimento Beni di terzi	1.600,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri	50,00	
Totale	5.000,00	

U04.02 - Produzioni editoriali e multimediali

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	1.000,00	
Servizi	9.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	10.000,00	

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Informazione e Comunicazione, precisando che si riferisce anche alle altre azioni dell'area.

U04.05 - Oneri generali Servizio Informazione e Comunicazione		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	53.838,22	
Acquisti materiali		
Servizi	1.222,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	55.060,72	
TOTALE AREA U04	90.560,72	

Anno: 2019

SCHEMA AZIONI

C. S.V. di Palermo
CeSVoP PROGRAMMAZIONE RENDICONTAZIONE**DENOMINAZIONE: U04 – AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

- 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

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:*SITO WEB*

Per il 2019 ci si propone di integrare tutto il lavoro che si sta facendo con la software house Lolini ripensando oltre al sistema gestionale interno, anche al frontend ovvero il portale del CeSVoP non solo come strumento informativo per le OdV ma anche come porta di accesso a tutti i servizi per OdV, volontari che operano nel Terzo settore, aspiranti volontari, cittadini in genere.

VOLONTARIATO WEB

Nel 2019 proseguirà il servizio di accompagnamento ed elaborazione di siti web "chiavi in mano" per le associazioni di volontariato. 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. Il servizio, nella sua fase preliminare di consulenza, sarà anche esteso ai volontari delle realtà di TERZO SETTORE.

CENTRO STAMPA

Per il 2019 proseguirà il sistema dei 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 2019 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.

Anche in questo aspetto la fase consulenziale sarà aperta anche ai volontari delle altre realtà del TERZO SETTORE

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Anche nel 2019 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.

Anche in questo aspetto la fase consulenziale sarà aperta anche ai volontari delle realtà del TERZO SETTORE

AMMINISTRAZIONE DI RETE

Ottimizzazione, manutenzione ordinaria/straordinaria e gestione della rete CeSVoP col supporto della ditta KEY SYSTEM alla quale sono stati esternalizzati i servizi di manutenzione informatica.

Inglobare tutti i servizi di lavoro interno dell'ufficio (archivio dati sensibili, posta elettronica, strumenti web, aree virtuali, protocollo, gestionale, database associazioni), con il supporto della software house Lolini.

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

Manutenzione ordinaria e straordinaria del vecchio sistema gestionale temporaneamente ancora 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 *open source/free* per arricchire/snellire/facilitare/ottimizzare gli strumenti di lavoro attualmente utilizzati in sede e nelle delegazioni territoriali

Formazione/divulgazione/consulenza relativamente a soluzioni *open source* per le OdV

In collaborazione con la ditta KEY SYSTEM alla quale sono stati esternalizzati i servizi di manutenzione informatica.

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 i volontari 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 accesso 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, nel 2019 vedrà la totale integrazione con il sistema gestionale elaborato dalla software house Lolini in modo da affiancare gli aspetti informativi all'accesso ai servizi.

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 *new media* e ai servizi *open source* e gratuiti. Dal 2016 tale servizio ha visto la pubblicazione di oltre 50 siti web di associazioni di volontariato, nel 2019, considerando anche le nuove esigenze derivanti dalla Riforma del Terzo settore e dal GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati), verrà implementato tale servizio appoggiandosi anche alla piattaforma *wordpress*, che garantisce più sicurezza rispetto gli standard del GDPR.

La fase consulenziale di questo servizio sarà aperta anche ai volontari delle realtà del TERZO SETTORE

CENTRO STAMPA

Anche nel 2019 è prevista la continuità del servizio stampa CeSVoP. Nello specifico, verrà ripartito un apposito budget economico che verrà utilizzato dalle 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.

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.

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Si attiveranno, anche nell'anno 2019, 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 dei volontari di 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.

La fase consulenziale di tale servizio sarà aperta anche ai volontari delle altre realtà del TERZO SETTORE.

AMMINISTRAZIONE DELLA RETE

Nel 2019 gli aspetti legati all'ottimizzazione dell'attuale rete CeSVoP verrà garantita grazie al supporto della ditta Key System Palermo alla quale, dallo scorso anno, sono state esternalizzate le mansioni relative alla manutenzione informatica.

Inoltre, con il supporto della software house LOLINI, si provvederà all'integrazione dei sistemi e degli strumenti di lavoro attualmente utilizzati 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 dei volontari, cercando di fornire le più aggiornate soluzioni per sistemi informatici e *open source*, 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 proseguirà la collaborazione con la ditta Key System Palermo che, oltre ad aver rinnovato parzialmente il parco macchine garantirà assistenza tecnica per gli interventi straordinari.

La fase consulenziale di tale servizio sarà aperta anche ai volontari delle realtà del TERZO SETTORE

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 continuativo 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:

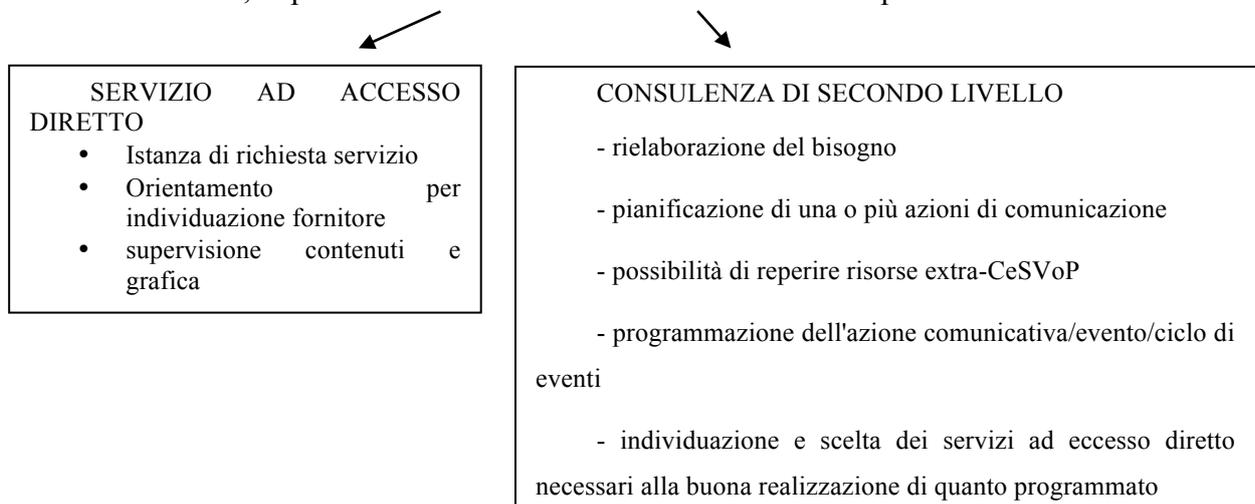
- Consulenza preliminare per analisi del bisogno
- Percorso formativo/operativo di 4 incontri (2 ore ciascun incontro) per elaborare il piano di comunicazione e la messa online del sito web dell'ODV richiedente e relativi servizi annessi.
- Produzione dispense
- Verifica.
- Eventuale appuntamento per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



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:



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
- 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 accesso diretto necessari alla buona realizzazione di quanto programmato
- verifica

AMMINISTRAZIONE DI RETE

I tempi del servizio saranno elaborati:

- 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:

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

Le fasi di attuazione prevedono:

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

f) verifica

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

SITO WEB E NEWSLETTER

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

1. Fornire ai volontari una mentalità comunicativa che possa portare crescita e supporto alle loro OdV
2. Bilanciare i flussi di lavoro per salvaguardare la durata e l'efficienza delle apparecchiature preposte alla stampa in sede
3. Curare la qualità del servizio
4. dare visibilità alle sigle associative.
5. 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	

U04.03 - Produzione Grafica, Gestione Tecnologico-Informatica

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	1.845,00	
Servizi	16.605,00	
Godimento Beni di terzi	2.050,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	20.500,00	

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Informazione e Comunicazione, precisando che si riferisce anche alle altre azioni dell'area.

U04.05 - Oneri generali Servizio Informazione e Comunicazione

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	53.838,22	
Acquisti materiali		

Servizi	1.222,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	55.060,72	

TOTALE AREA U04	90.560,72	
------------------------	------------------	--

Anno: 2019	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP
------------	---------------	------------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

DENOMINAZIONE: U05 – RICERCA, DOCUMENTAZIONE E MONITORAGGIO																			
<ul style="list-style-type: none"> • U05.02 – Servizi di documentazione e biblioteca 																			
<p>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.</p>																			
<p>Obiettivi specifici dell’azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 che 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 <i>best practices</i> e costituire pertanto risorsa disponibile per le altre associazioni. • Supportare con idonea documentazione momenti di dibattiti e <i>workshop</i> su tematiche emergenti o oggetto delle scelte delle della <i>Scuola del Volontariato</i> (V. scheda Formazione) e del più generale lavoro di radicamento (<i>grounding</i>). 																			
<p>Area di riferimento</p> <table> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/ /</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/ /</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/ /</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/ /</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/X/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/ /</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td>/ /</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td>/ /</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td>/ /</td> </tr> </table>		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	/ /
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

Volontari presenti negli Enti di Terzo Settore, 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 tutti i Volontari presenti negli Enti di Terzo Settore 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 subito 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 incontri	Indicatore di risultato	

U05 - RICERCA E DOCUMENTAZIONE

U05.02 - Servizi di documentazione e biblioteca
--

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	4.042,00	
Servizi	658,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	4.700,00	

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	407,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	22.601,61	

TOTALE AREA U05	35.301,61	
------------------------	------------------	--

Anno: 2019	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP
------------	---------------	------------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

Denominazione: U05.03 - SERVIZI PER IL SISTEMA QUALITÀ E MONITORAGGIO <ul style="list-style-type: none"> • Consulenze e certificazione sistema qualità/etica • Monitoraggio territoriale e valutazione d'impatto 	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: Nel quadro di programmazione generale 2019 questo servizio si colloca a supporto di più <i>stakeholders</i> 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>Animazione territoriale</i>). • 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	/ _ /

U05.03 - Servizi per il sistema qualità e monitoraggio		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	7.840,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	160,00	
Totale	8.000,00	

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	407,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	22.601,61	
TOTALE AREA U05	35.301,61	

Anno: 2019	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP
------------	---------------	------------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

DENOMINAZIONE: U06 – PROGETTAZIONE SOCIALE

- U06.01 - Oneri generali Servizio Consulenza Progettazione sociale

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

Lo sviluppo e la qualificazione dei volontari tramite un percorso di crescita e di accompagnamento alla progettazione ed alla coprogettazione con altri Enti.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:

Fornire competenze e accompagnamento alle associazioni finalizzate all'elaborazione ed alla presentazione di proposte progettuali sui diversi bandi accessibili ai volontari tramite:

1. la promozione delle opportunità di finanziamento in relazione ai bandi europei, nazionali, regionali e locali per le organizzazioni di volontariato e per i volontari degli enti del terzo settore.
2. la facilitazione della creazione di reti e partnership che permettano percorsi di coprogettazione con altri enti del territorio sia locale, nazionale ed europeo.
3. Aumentare la conoscenza delle istituzioni, delle politiche e delle opportunità che ci sono sia a livello locale, regionale, nazionale ed europeo.

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

La creazione e lo sviluppo di una rete di relazioni con soggetti pubblici e del privato sociale, sia a livello locale che nazionale ed europeo, sono la base per poter sviluppare un percorso di progettazione e di coprogettazione da parte di ogni entità organizzata. Le associazioni di volontariato non sfuggono a questi presupposti pertanto il servizio di consulenza progettuale si esplica nel facilitare questo percorso tramite le seguenti azioni:

- 1) supportare e ad accrescere la cultura progettuale e organizzativo-gestionale delle organizzazioni di volontariato;

- 2) sviluppare l'idea progettuale in maniera coerente e adeguata aiutando le organizzazioni a meglio valorizzare le competenze, ruoli ed esperienze che costituiscono il patrimonio dell'organizzazione stessa;
- 3) facilitare le connessioni sia con altri ETS che con le istituzioni del territorio.

Le organizzazioni vengono guidate nelle diverse fasi del percorso progettuale: dalla lettura dei bisogni all'impostazione delle fasi di realizzazione, dalla stesura del piano economico ai sistemi di monitoraggio e valutazione. Il servizio, infatti, si sostanzia attraverso la consulenza e l'accompagnamento alla presentazione di progetti su bandi locali, regionali, nazionali ed europei, emanati sia da soggetti pubblici che da privati. La consulenza sarà erogata sia nella fase di presentazione, sia in quella di gestione e rendicontazione di progetti approvati. Il servizio può sostanzarsi anche attraverso la ricerca di partner e l'accompagnamento nella fase di creazione delle reti di partenariato. Il sostegno alla progettazione sociale pertanto viene attuato attraverso una strategia di supporto alle OdV per l'intero ciclo progettuale. Inoltre la responsabile progettazione è stata individuata dal Direttivo come referente per i progetti di Fondazione con il Sud pertanto con il responsabile consulenze amministrative segue e seguirà, gli enti aggiudicatori del Programma Reti Locali del Volontariato 2015 che hanno confermato l'adesione alla Convenzione con i CeSVoP per tutto il primo semestre 2019. In tutto le progettualità sono nove che si stanno realizzando su 19 Comuni per un importo pari a 646.000,00 Euro. Di seguito i progetti approvati nei territori di competenza del CeSVoP e che hanno confermato l'adesione con la convenzione del CeSVoP:

<i>Soggetto responsabile</i>	<i>Titolo</i>	<i>Provincia</i>	<i>Conferma adesione Convenzione CeSVoP</i>	<i>Contributo Assegnato al Progetto</i>
Associazione Giovanni Paolo II	VOLONTARIAMENTE UNITI PER IL BENE COMUNE	Palermo	ok	80.000,00
Sezione Scout di gela "Fabio Rampulla"	VOLONTARIATO IN CAMMINO	Caltanissetta	ok	78.000,00
Associazione La Goccia	LA CASA DEL VOLONTARIATO	Palermo	ok	75.000,00
Ada Sicilia	ADAINRETE	Palermo	ok	70.000,00
Amici dell'Anffas di Favara	TEATRALMENTE	Agrigento	ok	75.000,00
A.S.F.A. SICILIA	VOLONTARI A CAVALLO PER UNO SVILUPPO ECO-SOSTENIBILE DEL TERRITORIO	Palermo	ok	50.000,00
TAM TAM Onlus	SERVIZI AL VOLO	Caltanissetta	ok	75.000,00
Anteas Provinciale Caltanissetta	C.I.F.A COMUNICAZIONE INFORMAZIONE FORMAZIONE ANTEAS	Caltanissetta	ok	73.000,00
Miscelarti	VerdeMente	Palermo	ok	70.000,00

Il CSV ha anche sviluppato percorsi di formazione specifici in coprogettazione, utilizzando le risorse umane interne (responsabile dell'area progettazione), tramite laboratori teorici pratici di coprogettazione con altri enti, che continuerà a realizzare direttamente nei territori seguendo le seguenti tappe:

- 1) identificazione chiara degli obiettivi di coprogettazione; 2) organizzazione e conduzione del processo di gestione del partnerariato; 3) analisi e comprensione del contesto territoriale; (socio-economico e socio-culturale); 4) utilizzo di tecniche di ascolto; realizzazione e condivisione con il partenariato di lavori di sintesi; 5) utilizzo di tecniche di progettazione: passaggio dal livello analitico alla proposta progettuale e sua traduzione per l'elaborazione all'interno dei format previsti dai bandi.

A titolo esemplificativo nel 2018 con l'amministrazione comunale di Bagheria (Prov.PA) seguendo un percorso di coprogettazione con le associazioni locali si è recuperato (Azione 9.6.6 Riuso beni pubblici e confiscati alla mafia) un finanziamento di 1.200.000 euro per il riuso di Villa Castello (bene confiscato alla mafia) dove si realizzerà un centro sociale polivalente; e del Teatro di Villa Butera (abbandonato all'incuria) che diventerà un centro culturale gestito dalle associazioni. A Sciacca (Prov. AG) seguendo sempre un percorso di coprogettazione con le associazioni locali si è recuperato un finanziamento di 600.000 euro per un appartamento nel centro storico (bene confiscato alla mafia) che diventerà un centro di servizi alla persona gestito dalle associazioni ed un Pallone tenda (spazio pubblico non utilizzato) che diventerà un centro sportivo gestito dalle associazioni.

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 ed i volontari dell'ETS potranno accedere al servizio tramite:

- il sito internet del CeSVoP;
- le newsletter inviate 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 ed ai volontari degli ETS del comprensorio del CeSVoP ad incontri territoriali sia di carattere provinciale, interprovinciale e locale per la creazione di percorsi di coprogettazione.

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 ed i volontari degli ETS 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

I	Ricerca linee di finanziamento, bandi e opportunità di sostegno provenienti da fonti di carattere locale, regionale, nazionale ed europeo, oltre a quelle delle diverse istituzioni pubbliche e private, inerenti l'attività dell'Associazione;
II	Informazione e consulenza per la definizione di un'idea progettuale relativa al bando di interesse per le OdV
III	Sostegno alla creazione delle reti e partenariati
IV	Supporto all'elaborazione e presentazione delle istanze progettuali
V	Accompagnamento, consulenza e supporto alla realizzazione
VI	Consulenze per il monitoraggio e rendicontazione
Consulenza di secondo livello	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
Consulenza di terzo livello	<i>Percorsi di Coprogettazione</i>

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

Le risorse umane necessarie alla realizzazione delle attività di consulenza sarà 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

n. elaborazione di progetti in coprogettazione/ n. elaborazione di progetti in coprogettazione anno precedente
--

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Consulenza Progettazione sociale, precisando che si riferisce agli oneri del personale interno al CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.

U06.01 - Oneri generali Servizio Consulenza Progettazione sociale		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	30.188,18	
Acquisti materiali		
Servizi	5.771,43	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	35.959,60	
TOTALE AREA U06	35.959,60	

Anno: 2019	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP
------------	---------------	------------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

DENOMINAZIONE: U07 - ANIMAZIONE TERRITORIALE

- U07.01 - Animazione territoriale
- U07.02 - Oneri generali Servizio 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'ultimi quattro anni, 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 (1 per provincia in totale 4) 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 sottostà 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 2018, 4 percorsi provinciali che si articoleranno in 19 azioni territoriali. Le **azioni territoriali potranno svilupparsi all'interno di cinque macro aree**, individuate nella conferenza nazionale 2018 di CSVnet valorizzando quanto già realizzato sui territori: 1) Volontariato e immigrazione (es. progetti per favorire l'integrazione migranti; progetti di accoglienza, promozione del volontariato con il coinvolgimento diretto dei migranti); 2) Volontariato e giovani (es. promozione del volontariato giovanile con percorsi sia di gruppi informali che con il coinvolgimento di scuole superiori); 3) Volontariato e beni comuni, culturali e paesaggistici; 4) Volontariato e povertà (es. progetti di raccolta di cibo invenduto, progetto di raccolta e distribuzione indiretta di beni di consumo; coordinamento di associazioni per iniziative di povertà, servizi di accoglienza/ascolto/sostegno per persone e famiglie in stato di povertà o di grave emarginazione); 5) Volontariato e economia (es. progetti di volontariato d'impresa; collaborazione con imprese per l'incentivazione dei loro dipendenti a partecipare ad iniziative del terzo settore).

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 2019 si realizzerà con i rappresentanti delle amministrazioni locali che con le associazioni di volontariato, promotrici di percorsi di recupero e valorizzazione dei beni comuni materiali ed immateriali.

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.

<p>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</p>	<p>Incontri territoriali con esperti dei settori/ambiti tematici individuati.</p>												
<p>Identificazione di un possibile percorso delegazionale/coordinamento/gruppo di OdV e costruzione di una "mappa delle alleanze".</p>	<p>Tramite un laboratorio di progettazioni e partecipata realizzazioni e di un progetto condiviso dalle OdV e di una mappa di alleanze con soggetti istituzionali e non.</p>												
<p>Incontri e confronti con i soggetti per costruire alleanze con i soggetti identificati nelle "mappe".</p>	<p>Incontri per il coinvolgimento dei soggetti per la realizzazione dei patti di cittadinanza.</p>												
<p>Confronto e contrattazione fra le delegazioni/coordinamenti/gruppo, al fine di trovare eventuali modalità comuni per ampliare, rafforzare i "patti di cittadinanza";</p>	<p>Elaborazione patto di cittadinanza a livello provinciale tramite il confronto tra le OdV dei diversi territori</p>												

CALTANISSETTA	60	17
TOTALE	300	78

U07 - ANIMAZIONE TERRITORIALE

U07.01 - Attività di animazione territoriale

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	36.270,00	
Servizi	39.780,00	
Godimento Beni di terzi	31.590,00	
Attrezzature		
Altri oneri	9.360,00	
Totale	117.000,00	

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Animazione territoriale, precisando che si riferisce anche alle altre azioni dell'area.

U07.02 - Oneri generali Servizio Animazione territoriale

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	99.604,13	
Acquisti materiali		
Servizi	1.548,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
TOTALE AREA U07	101.152,63	

Anno: 2019	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo CeSVoP
------------	---------------	------------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

DENOMINAZIONE: U07 - ANIMAZIONE TERRITORIALE	
<ul style="list-style-type: none"> • U07.03 - Oneri Case del Volontariato 	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento	
<p>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 <i>luoghi</i> deputati all'incontro delle esperienze, alla creazione di legami di comunità, alla sperimentazione di relazioni efficaci ed alla contaminazione delle idee.</p> <p>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.</p>	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 / __/
<p>Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione</p> <p>Le Case del Volontariato sono presenti su ciascuna delle 4 province di pertinenza del CeSVoP.</p> <p>Nel 2018 si prevede di potenziare l'azione delle case presenti nei comuni di Caltanissetta, Gela (CL), Sciacca (AG), Mazara del Vallo (TP), di Bagheria (PA) e Termini Imerese (PA), nonché di supportare l'apertura della Casa del Volontariato di Campobello di Mazara (TP).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 <i>welfare community</i> e un'autentica cogestione dei beni comuni.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività</p> <p>Le organizzazioni di volontariato potranno usufruire della Casa del Volontariato tramite apposito regolamento.</p>
<p>Tempi e fasi di attuazione</p> <p>Le Case del Volontariato sono aperte secondo un calendario predefinito e comunicato mensilmente.</p> <p>Ciò ovviamente comporta delle spese di funzionamento, a cui il CeSVoP darà un contributo da determinare caso per caso.</p>
<p>Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)</p> <p>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</p>

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 nonché dello staff della sede centrale.
<p>Eventuali partner e ruolo funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazioni di volontariato • Enti di terzo settore • Istituzioni pubbliche e private • Enti privati • Cittadini
<p>Risultati attesi/ottenuti</p> <p>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.</p> <p>Avvio della Casa del Volontariato di Campobello di Mazara (TP).</p>

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Animazione territoriale, precisando che si riferisce anche alle altre azioni dell'area.

U07.02 - Oneri generali Servizio Animazione territoriale		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	99.604,13	
Acquisti materiali		
Servizi	1.548,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
TOTALE AREA U07	101.152,63	

U07.03 - Oneri Case del Volontariato		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	7.920,00	
Godimento Beni di terzi	9.240,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri	4.840,00	
Totale	22.000,00	

Anno: 2019	SCHEMA AZIONI	C.S.V. di Palermo CeSVoP
------------	---------------	-----------------------------

 PROGRAMMAZIONE

 RENDICONTAZIONE

DENOMINAZIONE: U08 - SUPPORTO TECNICO LOGISTICO	
<ul style="list-style-type: none"> • U08.01 - Oneri generali Supporto logistico • U08.02 - Servizi pick-up e trasporti • U08.03 - Servizi di logistica 	
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, 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 Centro di Servizi rende operativa la realizzazione di attività iniziative ed eventi a beneficio delle organizzazioni per la buona riuscita degli stessi.	
Area di riferimento:	
f) Consulenza e assistenza <input type="checkbox"/>	j) Progettazione soc. e anim. territ. <input type="checkbox"/>
g) Formazione <input type="checkbox"/>	k) Promozione del volontariato <input type="checkbox"/>
h) Informazione e comunicazione <input type="checkbox"/>	l) Sportelli territoriali <input type="checkbox"/>
i) Ricerca e documentazione <input type="checkbox"/>	m) Azioni complesse <input type="checkbox"/>
j) Supporto logistico (Servizi continuativi di base) <input checked="" type="checkbox"/>	
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione	
<p>Il supporto logistico, sulla scorta, dei fabbisogni espressi principalmente dalle associazioni di volontariato e in relazione agli obiettivi fissati dal Ce.S.Vo.P per l'animazione territoriale, ha il compito di provvedere al supporto organizzativo e logistico negli eventi promossi dal Ce.S.Vo.P, 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 altre realtà di Terzo settore.</p> <p>Le azioni sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONSULENZE: Nel caso di Odv, 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, servizio pick-up, noleggio o acquisto di beni e servizi, si procede a far compilare all'associazione il modulo di servizi ad accesso diretto e quindi all'erogazione del servizio. Nel caso l'associazione richiede 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 amministrazioni 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. in tal caso si accompagna l'OdV nella compilazione del modulo Grandi eventi, assieme all'operatrice territoriale di competenza. tali azioni sono finalizzate a fornire alle associazioni consapevolezza, metodologia e strumenti per poter gestire autonomamente l'organizzazione e lo svolgimento di eventi propri. In caso di consulenza a gruppi informali di volontariato e/o ai volontari delle altre realtà di terzo settore, si provvederà a fornire informazioni in merito all'organizzazione pratica di un evento pubblico, dando quindi le adeguate informazioni legate a permessi da richiedere alle amministrazioni 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. • 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, servizio 	

catering, coffe break, gadget, e kit cancelleria, 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 Ce.S.Vo.P, sia quelli presenti in sede che quelli presenti nelle delegazioni, in condizioni ottimali, per il prestito e/o l'installazione e gestione, alle associazioni ai coordinamenti e/o reti provinciali, alle delegazioni e l'uso ordinario della sede;
- Sopralluoghi degli spazi identificati per iniziative organizzate dalla sede, dai coordinamenti e/o reti provinciali e dalle delegazioni.
- Gestione e manutenzione parco auto CeSVoP;
- Gestione del servizio di prestito di automezzi noleggiati dalla sede in convenzione con due aziende di autonoleggio e conseguente monitoraggio della spesa. .
- Stesura di relazioni e monitoraggio da presentare trimestralmente 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 Delegazioni, le associazioni, i coordinamenti e/o reti provinciali di volontariato socie e non del Ce.S.Vo.P che intendono promuovere iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi.

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 (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 cronoprogramma).

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 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 trattasi di servizio di base continuativo le suddette fasi e azioni si possono verificare ogni mese dell'anno.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari) Ordinariamente il supporto logistico è reso da un singolo operatore tranne in particolari casi di azioni complesse e prolungate nel tempo che necessitano della costante presenza di un supporto Es.(laboratori, cicli di seminari) allora viene identificata una o più figure alle quali viene dato un incarico occasionale.	
Risultati attesi <i>indicatori di esito</i>	
Indicatori	Tot.
N. Prestiti attesi	250
Odv che godranno del servizio	220
Servizio Pick-Up	200
Odv che godranno del servizio pick-up	150
Reti e/o coordinamenti che godranno del servizio pick-up	30

U08 - SUPPORTO LOGISTICO

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Supporto Logistico, precisando che si riferisce anche alle altre azioni dell'area.

U08.01 - Oneri generali Supporto logistico

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	36.207,78	
Acquisti materiali		
Servizi	896,50	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	37.104,28	

U08.02 - Servizi pick-up e trasporti

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	520,00	
Godimento Beni di terzi	12.480,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	13.000,00	

U08.03 - Servizi di logistica

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	110,00	
Servizi	220,00	
Godimento Beni di terzi	10.670,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri		
Totale	11.000,00	

TOTALE AREA U08	61.104,28	
------------------------	------------------	--

Anno 2019	SCHEDA AZIONI	C.S.V. di Palermo CeSVoP
-----------	---------------	-----------------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

DENOMINAZIONE: U09 - SPORTELLI OPERATIVI

- 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 connaturate 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, i volontari presenti negli enti di Terzo settore, 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 ed i volontari presenti negli enti di Terzo settore creando i presupposti legati al lavoro di animazione territoriale (si veda scheda azione dedicata).
- Sviluppare e qualificare le OdV nel quadro complessivo del 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) *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, Caltanissetta, Mazara del Vallo, Sciacca, Termini Imerese e 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, al Servizio Grandi Eventi, 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 nazionale 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 volontari presenti negli enti 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.

Eventuali partner e ruolo funzionale

Organizzazioni di volontariato

Delegazioni CeSVoP

Cittadini

Istituzioni pubbliche e private.

Rete dei CSCV Siciliani, CSVnet, Forum Terzo Settore ed altri enti del territorio

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 - SPORTELLI OPERATIVI

U09.01 - Gestione delle delegazioni

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	540,00	
Servizi	15.390,00	
Godimento Beni di terzi	8.100,00	
Attrezzature		
Altri oneri	2.970,00	
Totale	27.000,00	

Di seguito si riporta la tabella degli oneri generali del Servizio Sportello del Volontariato , precisando che si riferisce anche alle altre azioni dell'area.

U09.02 - Sportello del Volontariato		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	92.832,07	
Acquisti materiali	500,00	
Servizi	5.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	500,00	
Totale	98.832,07	
TOTALE AREA U09	125.832,07	

BILANCIO PREVENTIVO 2019**PROVENTI**

Attribuzione su programmazione annuale	+	1.178.750,00
<i>incassati (liquidati Co.Ge.)</i>		
<i>da incassare (liquidati Co.Ge.)</i>		
<i>per servizi</i>		<i>1.178.750,00</i>
<i>per azioni regionali</i>		
Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi		
Partita di giro/Funzionamento Co.Ge.	+	51.865,00
RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	+	
RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti	+	
Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV	+	
TOTALE PROVENTI		1.230.615,00

ONERI**STRUTTURA**

U40 - ONERI FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI	+	1.500,00
U60 - ONERI DI SUPPORTO GENERALE	+	359.980,93
<i>di cui U60.01 - Oneri per adesione a coordinamento/i regionale e nazionale</i>	+	<i>11.787,50</i>
Acquisti beni c/ capitale (Struttura)	+	5.000,00
TOTALE ONERI STRUTTURA	+	366.480,93
<i>di cui oneri per il personale</i>		<i>178.497,00</i>

MISSIONE

U01 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	+	89.907,19
U01.01 - Eventi promossi dalle Odv e/o dalla sede		38.300,00
Servizi ad accesso diretto		15.750,00
Grandi eventi e supporto ad iniziative particolari di OdV		2.550,00
Grandi eventi CeSVoP		20.000,00
U01.02 - Gadgettistica e materiale promozionale		25.750,00
Servizi ad accesso diretto		13.250,00
Grandi eventi e supporto ad iniziative particolari di OdV		12.500,00
U01.03 - Convegni		4.800,00
Servizi ad accesso diretto		2.000,00
Grandi eventi e supporto ad iniziative particolari di OdV		2.800,00
U01.06 - Oneri generali Servizio Promozione del Volontariato		21.057,19
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		<i>19.997,69</i>
U02 - CONSULENZA ED ASSISTENZA	+	76.250,00
U02.02 - Oneri generali Servizio Consulenza e assistenza al Volontariato		76.250,00

<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		66.643,58
U03 - FORMAZIONE	+	48.700,97
U03.01 - Scuola del Volontariato		35.000,00
U03.04 - Oneri generali Servizio Formazione		13.700,97
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		13.293,47
U04 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	+	90.560,72
U04.01 - Servizi ed attività informative		5.000,00
U04.02 - Produzioni editoriali e multimediali		10.000,00
U04.03 - Produzione grafica, gestione tecnologica-informatica e new media		20.500,00
Servizi ad accesso diretto		9.000,00
Grandi eventi e supporto ad iniziative particolari di OdV		6.000,00
Gestione tecnologica ed informatica		5.500,00
U04.05 - Oneri generali Servizio Informazione e Comunicazione		55.060,72
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		53.838,22
U05 - RICERCA, DOCUMENTAZIONE E MONITORAGGIO	+	35.301,61
U05.02 - Servizi di documentazione e biblioteca		4.700,00
U05.03 - Servizi per il sistema qualità e monitoraggio		8.000,00
Consul./certificaz.sistema qualità/etica		8.000,00
U05.04 - Oneri generali Servizio Ricerca, Documentazione e Monitoraggio		22.601,61
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		22.194,11
U06 - PROGETTAZIONE SOCIALE	+	35.959,60
U06.01 - Oneri generali Servizio Consulenza progettuale		35.959,60
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		30.188,18
U07 - ANIMAZIONE TERRITORIALE	+	240.152,63
U07.01 - Attività di Animazione territoriale		117.000,00
Animazione territoriale Palermo		53.475,00
Animazione territoriale Agrigento		18.800,00
Animazione territoriale Caltanissetta		17.450,00
Animazione territoriale Trapani		27.275,00
U07.02 - Oneri generali Servizio Animazione territoriale		101.152,63
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		99.604,13
U07.03 - Oneri Case del Volontariato		22.000,00
U08 - SUPPORTO LOGISTICO	+	61.104,28
U08.01 - Oneri generali Servizio Supporto logistico		37.104,28
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		36.207,78
U08.02 - Servizi pick-up e trasporti		13.000,00
Servizi ad accesso diretto		10.000,00
Grandi eventi e supporto ad iniziative particolari di OdV		3.000,00

U08.03 - Servizi di logistica		11.000,00
Servizi ad accesso diretto		2.750,00
Grandi eventi e supporto ad iniziative particolari di OdV		8.250,00
U09 - SPORTELLI OPERATIVI	+	125.832,07
U09.01 - Gestione delle delegazioni		27.000,00
U09.02 - Sportello del volontariato		98.832,07
Sportello mobile		3.000,00
Orientamento al volontariato		3.000,00
<i>di cui oneri personale per consulenza</i>		92.832,07
Acquisti beni c/capitale (missione)	+	8.500,00
TOTALE ONERI MISSIONE	+	812.269,07
<i>di cui oneri per il personale</i>		434.799,22
Partita di giro / Funzionamento Co.Ge.	+	51.865,00
TOTALE ONERI	+	1.230.615,00
RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni		
RESIDUI - Risorse non vincolate		
TOTALE A PAREGGIO		1.230.615,00