

Bilancio Sociale 2017

Sommario

PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ	4
1.1 La missione	4
1.2 Il governo e la struttura	5
1.3 I portatori di interesse	7
1.3.1 L'analisi degli stakeholder.....	7
1.4 Le risorse umane del CSV	8
1.4.1 Il personale retribuito	8
1.4.2 I volontari	9
1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV	9
1.5.1 A chi, come e dove vengono erogati i servizi	9
1.5.2 Come comunichiamo	11
1.5.3 Con chi collaboriamo	11
1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche	13
SECONDA PARTE – GLI UTENTI	15
2.1 Gli utenti	15
2.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi	15
TERZA PARTE – I SERVIZI E LE ATTIVITÀ	20
3.1 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv	20
3.1.1 Consulenza.....	20
3.2.2 Percorsi di accompagnamento	23
3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi	25
3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv	27
3.2.5 Documentazione e Ricerca.....	29

3.2.6 Informazioni	30
3.2.7 Comunicazione	31
3.2.8 Supporto logistico	35
3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale	36
3.2.10 La promozione del volontariato	37
3.2.11 Progetti ed azioni nel contesto nazionale e dell'Unione Europea.....	42
3.2.12 Animazione territoriale, reti ed azione politica.....	52
3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore.....	53

Il Centro di Servizio per il Volontariato trae sostentamento da un fondo costituito da una parte (1/15) dei proventi annuali delle fondazioni di origine bancaria ai sensi della legge nazionale sul volontariato (L.266/91). Le fondazioni che hanno contribuito al fondo sono:

- Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fermo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi
- Fondazione Cassa di Risparmio di Loreto
- Fondazione Cassa di Risparmio di Macerata
- Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro
- Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona
- Fondazione Cariplo

PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

1.1 La missione

Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche (CSV Marche) è un'associazione di secondo livello¹ che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

Ad oggi in ogni provincia italiana, tranne Bolzano, è attivo un CSV. In totale sono 65, ciascuno dei quali ha, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovra-provinciale o regionale. **Nelle Marche il CSV opera a livello regionale.** L'attività del CSV è finanziata da un quindicesimo degli utili annuali delle fondazioni di origine bancaria.

CSV Marche crede nei valori della pace, della legalità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale ed è fermamente convinta che il volontariato, quale tangibile pratica di responsabile cittadinanza, sia prezioso strumento per il superamento degli ostacoli che impediscono il pieno realizzarsi di tali valori.

CSV Marche crede in un volontariato che mette al centro del suo agire le persone considerate nella loro dignità umana e nel contesto delle relazioni in cui vivono; un volontariato in grado di fornire una risposta concreta alle situazioni di disagio ma che al contempo si impegna per rimuovere le cause delle diseguaglianze di ogni genere e concorre alla tutela e fruizione dei beni comuni; un volontariato infine che agisce una consapevole funzione politica collaborando, in un rapporto di sussidiarietà, **con le istituzioni pubbliche**, cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti dei cittadini.

CSV Marche opera per lo sviluppo e la qualificazione delle **organizzazioni di volontariato marchigiane** e per la promozione **della cultura della solidarietà, nella convinzione che sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.**

CSV Marche persegue i propri fini in particolare attraverso l'attività del Centro Servizi per il Volontariato il quale realizza concrete azioni di sostegno ed accompagnamento e garantisce numerosi servizi gratuiti a supporto delle associazioni di volontariato marchigiane e delle loro preziose iniziative sul territorio. L'azione del CSV non si realizza in via esclusiva attraverso la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma implica anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi. Ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un CSV: **non limitarsi solo a realizzare quanto domandato dalle organizzazioni**, ma anche analizzare le opportunità e le condizioni che permettono al volontariato di crescere e operare in modo efficace, promuovendo e stimolando percorsi, talvolta anche impegnativi, ma in grado di permettere alle organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di sviluppo.

CSV Marche si riconosce pienamente nella Carta dei Valori del Volontariato che ha esplicitato, nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato e cioè: la dimensione attiva, che si esplica attraverso la gratuita presenza nel quotidiano, e la dimensione politica, quale soggetto che partecipa alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio ed esclusione sociale.

CSV Marche opera, in particolare, secondo i seguenti principi:

- Il rispetto dell'identità e dell'autonomia delle associazioni, scegliendo di non intervenire direttamente rispetto ai problemi del territorio, in una logica sostitutiva del volontariato, ma mettendo in campo interventi di accompagnamento e qualificazione a sostegno dell'azione volontaria;
- un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo del volontariato non solo come destinatario di azioni, bensì come soggetto in grado di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi;
- un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dalle associazioni ed in particolare da quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV;
- una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate;
- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

¹ Fiscalmente CSV Marche è un ente non commerciale

1.2 Il governo e la struttura

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). **A dicembre 2017 erano socie di CSV Marche 387 organizzazioni di volontariato (+8 rispetto al 2016), pari al 26% delle organizzazioni iscritte al RRV (25% nel 2016).**

Tabella 1.1 - Associazioni di volontariato socie di CSV Marche (al 31 dicembre 2017)

Provincia	Odv socie CSV Marche	Distribuzione % Odv socie nelle province	Odv socie / Odv iscritte RRV in %
Ancona	137	35%	27%
Ascoli P.	47	12%	24%
Fermo	43	11%	30%
Macerata	69	18%	22%
Pesaro e Urbino	91	24%	28%
Totale	387	100%	26%

L'organo di CSV Marche preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione è **l'Assemblea dei soci**.

All'Assemblea, che rappresenta l'organo sovrano dell'associazione, vengono demandati, tra gli altri, il compito di approvare il programma annuale e relativo bilancio preventivo, approvare il bilancio consuntivo, deliberare su eventuali modifiche statutarie e nominare i componenti degli organi dell'associazione che sono: il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Sindaci Revisori ed il Collegio dei Garanti.

Tabella 1.2 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2017

	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 18 maggio 2017	52 (di cui 14 per delega)	13%

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il **Consiglio Direttivo** che resta in carica per quattro anni. In questo mandato i consiglieri nominati dall'assemblea sono 11, ai quali si aggiunge il componente nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, previsto per legge. Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Il Presidente Onorario di CSV Marche Alberto Astolfi, partecipa ai lavori del Consiglio Direttivo come invitato permanente. Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV.

Tabella 1.3 – Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche (maggio 2014 - 2018)

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	2°	Operatore Sociale	Ass. Insieme Pesaro
Luigino Quarchioni (Vice Presidente)	3°	Avvocato – Direttore Grotte di Frasassi	Legambiente Marche
Mario Argentati (Tesoriere)	3°	Pensionato	Avis Jesi
Enrico Marcolini	6°	Pensionato	Centro di Ascolto Caritas Macerata

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo
Francesco Brugnoli	4°	Pensionato	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio
Umberto Cuccioloni	2°	Artigiano	Aer Picena Ascoli Piceno
Daniele Antonozzi	1°	Professore	Fanula e Guardia Macerata
Roberto Fiorini	5°	Consulente	Rappr. Co.Ge.
Raffaella Lugli	2°	Pensionata	Anfass Pesaro
Paolo Pittori	2°	Pensionato	Auser Marche
Giuliano Ciotti	1°	Pensionato	AVIS Offida
Laura Stopponi	1°	Pensionata	L'abbraccio Montegranaro

Nel 2017 il Consiglio Direttivo si è riunito 11 volte.

Gli organi di controllo interni all'associazione sono il **Collegio dei Sindaci Revisori** e il **Collegio dei Garanti**, entrambi nominati dall'assemblea dei delegati. Il primo vigila sulla corretta tenuta della contabilità e rispetto delle norme in materia di amministrazione e bilanci, mentre il secondo sul rispetto e l'osservanza delle norme statutarie e regolamentari dell'associazione.

Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalle norme di riferimento. Nel 2017 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 3 volte. Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti.

Tabella 1.4 - Composizione del Collegio dei Sindaci Revisori (maggio 2014 - 2018)

Nome	Carica	Mandati	Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale
Sebastiano Di Diego	Presidente del Collegio	Quinto	Dottore commercialista e revisore contabile.
Giorgio Gentili	Sindaco Revisore	Terzo	Dottore commercialista e revisore contabile.
Fabio Sargo	Sindaco Revisore	Primo	Ragioniere commercialista e revisore contabile.
Michele Baldini	Sindaco Revisore (nominato dal Co.Ge.)	Terzo	Dottore commercialista e revisore contabile.

Tabella 1.5 - - Composizione del Collegio dei Garanti (maggio 2014 - 2018)²

Nome	Carica	Mandati
Marco Tomassini	Presidente del Collegio	Primo
Vittorio Mattei	Garante	Primo

I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione prendendo in esame la graduatoria dei non eletti o ricorrendo alla cooptazione per quanto riguarda il Consiglio Direttivo e facendo subentrare uno dei supplenti per quanto riguarda il collegio dei Revisori dei Conti e dei Garanti.

Tutte le cariche sociali sono a titolo gratuito, salvo il diritto al rimborso delle spese documentate ed effettivamente sostenute nell'esercizio dell'incarico ricoperto.

² A dicembre 2016 si è dimesso il terzo membro del collegio, Giuliano Giampaolletti, e non essendoci membri supplenti si procederà alla sua sostituzione

1.3 I portatori di interesse

1.3.1 L'analisi degli stakeholder

Con il termine “portatori di interesse” (stakeholder) si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni ad un'organizzazione, che sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa e che in qualche modo, per dirla in altri termini, sono “influenzati” e influenzano l'azione di CSV Marche. I principali stakeholder di CSV Marche sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

I destinatari delle attività del CSV

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

I finanziatori dell'attività del CSV

- Le Fondazioni di origine bancaria

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

- I soci di CSV Marche
- Gli organi sociali di CSV Marche
- Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

Le risorse umane coinvolte

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

I soggetti del sistema CSV

- Gli altri CSV
- CSVnet (Coordinamento Nazionale dei CSV)

I partner territoriali

- Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie)
- Le organizzazioni del terzo settore
- Le altre istituzioni pubbliche e private (scuole, università, enti di formazione, associazioni di categoria, sindacati)
- I fornitori di beni e servizi

1.4 Le risorse umane del CSV

1.4.1 Il personale retribuito

La struttura operativa del CSV al 31/12/2017 è basata principalmente su **16 dipendenti a tempo indeterminato** (di cui 1 in maternità facoltativa) e **1 a tempo determinato**.

Il contratto applicato è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quinto livello. Il CSV nel 2016 si è avvalso inoltre di **8 collaboratori**.

Il CSV realizza le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato.

Di seguito riportiamo alcuni dati aggregati sulle risorse umane retribuite inquadrate all'interno dell'organigramma del CSV.

Tabella 1.6 - Risorse umane retribuite nel 2017 – Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)

	Dipendenti	Collaboratori	Liberi professionisti
Oneri di Supporto Generale	2,7	1	0
Oneri di Funzionamento Sportelli Operativi	8,3	0	0
Oneri per Servizi	Formazione	0,6	0
	Informazione e comunicazione	1,1	0
	Consulenza e assistenza	0,1	0
	Promozione	0	6
	Progettazione sociale, Naz. e Europea	1,2	1
Totale	14	8	10

Tabella 1.7 - Risorse umane retribuite – Riepilogo per genere

Genere	Dipendenti	Collaboratori	Liberi Professionisti
Maschi	35%	25%	50%
Femmine	65%	75%	50%

Anche nel 2017 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo, di cui si dà conto sotto, finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

La formazione degli operatori si è realizzata attraverso una pluralità di strumenti:

- sistematici incontri curati da esperti su tematiche attinenti le funzioni e le competenze degli operatori;
- riunioni di staff, che rappresentano momenti di valutazione e programmazione dell'attività e di confronto sui problemi, vincoli ed opportunità operative che emergono;
- azioni di affiancamento degli operatori, da parte di un esperto, per prestazioni di particolare importanza e difficoltà. Questa azione si configura come un intervento di accompagnamento abilitante, che non solo contribuisce a risolvere il problema, ma trasmette all'operatore le conoscenze, gli strumenti e le metodologie per gestirlo in maniera autonoma qualora si ripresenti.

Tabella 1.8 – iniziative formative del 2017

N.	Iniziativa formativa	Destinatari	Partecipanti	Durata
1	I decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore	Dipendenti CSV Marche	Tutti i dipendenti	6
2	La gestione delle risorse umane	Operatori di sportello	5+2	12
3	Formazione su progetto scuola	Operatori di sportello e operatori del Progetto Scuola	15	5
4	Fund raising	Operatori di sportello	5	6
5	Amministrazione Fisco e disciplina del lavoro	Operatori di sportello	8	16
6	Assicurazione	Operatori di sportello	3	12
7	Volontariato e pubblica amministrazione	Operatori di sportello	5	6
8	La sicurezza nei luoghi di lavoro	Operatori di sportello	5	6
9	La riforma del Terzo settore	Dipendenti CSV Marche	Tutti i dipendenti	3
10	Organizzazione del lavoro e metodologia del lavoro condiviso	Dipendenti CSV Marche	Tutti i dipendenti	18

Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e stage formativi

CSV Marche ha garantito la disponibilità per la programmazione e realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e stage formativi nelle proprie sedi operative. In particolare:

- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Dipartimento di Salute Mentale del locale Distretto Sanitario, a favore di una donna che si occupa due volte a settimana della pulizia dei locali dello sportello;
- nella sede di Ancona da gennaio 2014 è continuato un inserimento sociale volontario non retribuito da parte dei servizi sociali del comune di Ancona, di una persona a 20h settimanali

1.4.2 I volontari

I volontari che operano direttamente per CSV Marche sono i componenti degli organi sociali di cui si è detto precedentemente. Nell'attività svolta dal CSV hanno poi un ruolo determinante e anche quantitativamente significativo i volontari delle Odv, in particolare per quanto riguarda l'attività di animazione territoriale, l'organizzazione delle feste del volontariato e gli interventi nelle scuole.

1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV

1.5.1 A chi, come e dove vengono erogati i servizi

I servizi erogati dal CSV sono **rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, iscritte o meno al Registro Regionale del Volontariato (RRV), nonché a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato.**

Le associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale Registro. Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo di CSV Marche, attraverso una puntuale valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente. I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una **rete di 14 sportelli territoriali**. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento.

Le cinque sedi principali sono dotate di un numero verde per facilitare il contatto con gli utenti e sono accessibili ai disabili.

Tutte le sedi principali e molte delle sedi secondarie sono dotate di sale riunioni e/o di spazi comuni per

permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo.

Negli sportelli secondari sono immediatamente esigibili, durante tutti gli orari di apertura, i servizi logistici di base, mentre gli altri servizi sono erogati su appuntamento dall'operatore.

Va da sé comunque che molti dei servizi disponibili possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...). Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata.

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. Nella maggior parte degli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante a colori, connessione a internet. Negli sportelli principali sono inoltre disponibili beni che vengono prestati gratuitamente alle associazioni di volontariato per le loro attività.

Tabella 1.9 – Gli sportelli territoriali del CSV nel 2017

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Ancona Sede Regionale	Privato	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
Ancona Sportello	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Senigallia	Servizi Sociali del Comune di Senigallia	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il lunedì dalle 16.00 alle 19.00
Jesi	Ass. Donne Sempre	Da martedì a venerdì dalle 16.30 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Fabriano	Fondazione Carifac	Lo spazio è gestito dalle associazioni del territorio. Consultare il calendario on line.	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Pesaro	Comune	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Fano	Comune	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Pergola	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Urbino	Asur	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fossombrone	Informagiovani	Martedì dalle 9.00 alle 13.00, mercoledì dalle 16.00 alle 19.00, venerdì dalle 16.00 alle 19.00, sabato dalle 9.00 alle 12.00	Solo su appuntamento, il primo martedì del mese dalle 09.00 alle 13.00
Macerata	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Civitanova Marche	AVIS	Martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 9.00 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Tolentino	Comune di Tolentino	La sede al momento è inagibile causa terremoto	
Recanati	P.A. Croce Gialla	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e il terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fermo	Casa delle Associazioni	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Porto Sant'Elpidio	Casa del Volontariato	Martedì e giovedì dalle 16.00 alle 19.00 e sabato dalle 10.00 alle 12.00	Solo su appuntamento il terzo giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Amandola	AVIS	Mercoledì dalle ore 9.00 alle 13.00 e sabato dalle ore 16.00 alle 20.00	Solo su appuntamento il primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00
Ascoli Piceno	Bottega del Terzo Settore	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
San Benedetto del Tronto	Comune	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30

1.5.2 Come comunichiamo

CSV Marche da sempre ritiene indispensabile comunicare efficacemente le attività svolte, sia alle associazioni di volontariato - in particolare per promuovere una sempre migliore conoscenza e fruibilità dei servizi disponibili - sia ad altri soggetti (fondazioni, istituzioni pubbliche, enti non-profit, scuole, sindacati, imprese, mezzi di comunicazione e cittadini in genere). Gli strumenti utilizzati sono:

- un depliant istituzionale, diffuso in tutte le occasioni pubbliche e sempre disponibile on line e presso gli sportelli, che contiene le informazioni fondamentali sulla natura del CSV, le sue attività e su chi è titolato ad usufruire dei suoi servizi;
- numerosi prodotti cartacei o elettronici sui progetti specifici delle diverse aree, diffusi ai destinatari potenzialmente interessati e resi disponibili on line e presso gli sportelli;
- un sito internet, con relativa newsletter elettronica settimanale, per comunicare tempestivamente con le associazioni di volontariato e con chiunque sia interessato, riportando, oltre che le notizie di stretta attualità, anche un'articolata serie di informazioni in diversi ambiti;
- la presenza sui principali social network: una pagina su Facebook, un profilo su Flickr, con gallerie fotografiche dei principali eventi, un profilo su Twitter, un canale su Youtube per la pubblicazione di video riferiti alle proprie attività ed un accesso agli strumenti di Google Plus;
- Una costante relazione con i mass media (tv, radio, stampa, testate on line) basata principalmente sull'attività dell'ufficio stampa, che cura anche la redazione di una rubrica fissa sull'emittente regionale èTV Marche.

Numerose sono poi state le occasioni pubbliche nelle quali il CSV è stato chiamato ad illustrare ruolo ed attività. In tale contesto è stato altresì definito un dettagliato "piano annuale di comunicazione" in cui sono definiti gli interlocutori con i quali il CSV deve rapportarsi, i relativi contenuti da affrontare e le modalità con cui implementare tali relazioni.

1.5.3 Con chi collaboriamo

Enti pubblici locali: proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie), afferenti in particolare al sistema dei servizi pubblici sociali e sanitari. In particolare il CSV ha avviato e sviluppato relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche inerenti le azioni ed i progetti realizzati del volontariato. Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (Sanità, Volontariato e Politiche sociali) è proseguita una costante collaborazione riguardante le procedure di iscrizione al Registro regionale, le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'adeguamento ed aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro regionale. A tal proposito, abbiamo altresì rinnovato l'accordo convenzionale con l'Assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto le attività sotto riportate:

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

Nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto nel 2011 un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, tuttora vigente, che intende favorire l'accesso del CSV alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea, alla presentazione di proposte progettuali congiunte su bandi e progetti di rilevanti dimensioni ed alla partecipazione ai tavoli di programmazione regionale per la gestione dei fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014- 2020. L'implementazione concreta delle azioni previste nel protocollo è proseguita con costanza e reciproca soddisfazione per tutto il 2016.

A fine 2011 il CSV insieme al Forum regionale del Terzo Settore hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con la direzione regionale delle Marche dell'Agenzia delle Entrate che prevede azioni di reciproca informazione e

collaborazione. In questo caso purtroppo il protocollo è rimasto al livello di dichiarazioni d'intenti vista la non adeguata volontà di dargli concreta attuazione dimostrata dai competenti uffici finanziari.

Reti regionali di volontariato e di terzo settore: il CSV ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa.

Il CSV ha stilato il protocollo d'intesa con il **CONI – Comitato regionale Marche** che prevede l'organizzazione di iniziative comuni per diffondere i valori etici che accomunano il volontariato al mondo sportivo, la realizzazione di attività finalizzate a misurare e valorizzare il contributo dei volontari impegnati nella gestione delle società sportive, la partecipazione gratuita per i propri iscritti ai corsi di formazione promossi dall'altro ente, la messa a disposizione gratuita e reciproca delle proprie sedi per incontri, riunioni e corsi, nonché l'erogazione di alcuni servizi a condizioni agevolate, da parte di CSV Marche, alle società sportive dilettantistiche iscritte al registro del CONI. Analogo protocollo è stato stipulato con le **ACLI** le cui finalità in sintesi sono: la realizzazione di iniziative comuni rivolte alla cittadinanza ed in particolare ai giovani al fine di promuovere la cultura ed i valori della solidarietà e partecipazione; la partecipazione congiunta a progettualità sociali su linee di finanziamento europee; la messa a disposizione reciproca di convenzioni e servizi, attualmente offerti ai rispettivi aderenti, ampliando così le opportunità cui questi ultimi possono accedere.

Mondo delle imprese: il CSV ha promosso una specifica iniziativa, il Premio Volontariato & Imprese, finalizzata a far emergere le collaborazioni tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale per i cui dettagli rimandiamo ai contenuti illustrati nel paragrafo a ciò dedicato nell'area Promozione del Volontariato.

Università: A gennaio 2012 è stata stipulata una convenzione con l'**Università di Macerata**, valida anche per il 2017, per ospitare studenti e neolaureati della Facoltà di Scienze della Comunicazione, interessati ad un'esperienza di stage presso le sedi del CSV. Lo stage prevede la partecipazione alle attività dell'area comunicazione del CSV e l'elaborazione di campagne di promozione e comunicazione di eventi per le organizzazioni di volontariato e per il Csv.

Nel corso del 2015 è stata invece siglata una convenzione, rinnovata per l'anno 2017, con l'Università di Camerino e con l'Università di Macerata finalizzata allo sviluppo delle seguenti attività:

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

Con l'**Università di Urbino** è proseguita la collaborazione per la realizzazione del percorso di ricerca "Il welfare nelle Marche" per i cui dettagli si rimanda ai contenuti illustrati nel paragrafo dedicato all'area Ricerca. Con la Facoltà di Economia dell'Università Politecnica delle Marche è stata invece stipulata nel corso del 2016, tuttora valida una convenzione finalizzata ad offrire agli studenti l'opportunità di fare periodi di stage riconosciuto presso le strutture del CSV. Nel corso del 2017 Csv Marche ha ospitato una stagista nella propria sede di Ancona.

Insieme alle **Università di Macerata e Politecnica delle Marche** è in corso di svolgimento la ricerca "Giovani e volontariato". L'indagine raccoglierà le esperienze marchigiane e le buone prassi di cura delle risorse umane volontarie sviluppate nel territorio e conterrà un focus sulle esperienze di alcuni Csv italiani sul tema. Il tutto con l'obiettivo di far emergere alcune linee guida per le associazioni e di produrre un vademecum che sarà a disposizione delle organizzazioni marchigiane. Nell'ambito di questo lavoro, è prevista una rilevazione sul grado e sulle modalità di coinvolgimento dei giovani all'interno delle associazioni di volontariato marchigiane.

Sistema CSV: oltre ai continui contatti e scambi di esperienze con altri Centri di Servizio per il Volontariato, il CSV delle Marche ha continuato a garantire il proprio apporto alle attività di CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio) sia negli organi politici che nei gruppi di lavoro da questo promossi.

1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

Al 31 dicembre 2017, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.745 unità, facendo rilevare una diminuzione rispetto al 2016 del 4%³.

La distribuzione territoriale delle Odv tra i diversi contesti provinciali non sembra subire, nel corso del tempo, significative modifiche:

- il territorio di Ancona rimane l'ambito che esprime la maggiore incidenza percentuale, con circa un terzo del totale delle Odv;
- le province di Ascoli e Fermo appaiono sicuramente sottodimensionate rispetto al resto del territorio regionale, anche se tale dato deve essere ponderato con il più piccolo bacino territoriale di riferimento.

Se incrociamo poi i dati relativi alle Odv con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, si evidenzia come, a fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 881 abitanti su base regionale (era 851 nel 2016), si distinguono le province di Pesaro da un lato e Ancona dall'altro, rispettivamente con il rapporto più alto e più basso tra numero delle associazioni e popolazione residente.

Tabella 1.10 - Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

Provincia	N. Odv	% su totale	Diff. 2017/2016	Cittadini per Odv
Ancona	582	33%	0%	815
Ascoli P.	240	14%	-7%	873
Fermo	185	11%	-5%	945
Macerata	358	21%	-1%	891
Pesaro e Urbino	380	22%	-9%	949
Totale	1.745	100%	-4%	881

Le Odv iscritte al Registro Regionale rappresentano l'85% del totale con un dato in linea rispetto a quello del 2016 (84% nel 2016, 83% nel 2015, 84% nel 2014, 82% nel 2013, 81% nel 2012, 78% nel 2011, 77% nel 2010). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale, quanto a percentuale di associazioni iscritte al Registro; ciò è il frutto anche dell'azione da sempre condotta dal CSV e finalizzata a sensibilizzare le associazioni attorno all'opportunità di definire formalmente il proprio inquadramento giuridico, attraverso l'iscrizione a tale Registro.

Tabella 1.11 - Odv iscritte al Registro regionale del volontariato in rapporto al totale

Provincia	Non Iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	73	509	87%
Ascoli P.	43	197	82%
Fermo	40	145	78%
Macerata	45	313	87%
Pesaro e Urbino	58	322	85%
Totale	259	1.486	85%

³ Insistono inoltre nella nostra regione 133 sedi secondarie di associazioni

Tabella 1.12 – Odv per ambito di attività

Ambito di intervento delle associazioni	%
Donazione sangue e organi	11%
Malati	9%
Attività e beni culturali	9%
Educazione, formazione, Sensibilizzazione e prevenzione	8%
Protezione civile	7%
Ambiente-Ecologia	7%
Anziani	6%
Persone o famiglie in difficoltà	6%
Solidarietà internazionale	5%
Disabilità	5%
Protezione, soccorso e ospitalità animali	5%
Adozione, Affidato, Minori	4%
Emergenza sanitaria e trasporto malati	4%
Tutela e promozione dei diritti	4%
Immigrazione	3%
Salute mentale	1%
Donne in difficoltà	1%
Ricreazione e attività sportive	1%
Dipendenze	1%
Altre attività	2%

SECONDA PARTE – GLI UTENTI

2.1 Gli utenti

2.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi

Nel 2017 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.091 associazioni, pari al 63% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV. Tale dato è in diminuzione rispetto all'anno precedente (nel 2016 era infatti il 67%). Il dato del 2017 è però solo parzialmente confrontabile con quello degli anni precedenti in virtù del fatto che nel 2017 ci sono state alcune modifiche nella gestione di alcune attività (prestito beni, uso sale riunioni, animazione territoriale) che, seppur migliorando complessivamente l'erogazione del servizio, non ci permettono più di agganciare l'associazione al servizio nella fase di rendicontazione. Nello specifico stimiamo che l'anno scorso queste attività "pesavano" sul dato delle associazioni utenti con un dato di circa 50 unità.

Infine, parlando più in generale dell'attività del CSV non va dimenticato che:

1. Nel 2017 c'è stata una sola sessione del Bando Formazione
2. Non ci sono state attività legate al bando progettazione
3. L'attività di invio delle domande del cinque per mille si è ridimensionata considerevolmente

Detto ciò CSV Marche dovrà condurre una attenta analisi su quali possano essere i bisogni non intercettati delle associazioni non utenti e nel corso della prima metà del 2018 sarà condotta una campagna di contatto capillare con le associazioni che non hanno richiesto servizi al CSV nel 2017 e che sono ancora attive al fine di utilizzare queste informazioni per le future attività di programmazione.

Tabella 2.1 - Utenti delle attività del CSV delle Marche

Soggetti	N.	% sulle Odv totali
Odv iscritte RRV	957	64%
Odv non iscritte RRV	134	52%

Tabella 2.2 - Distribuzione per provincia delle Odv utenti del CSV

Provincia	N.	% Odv utenti su Odv del territorio (2017)*	% Odv utenti su Odv del territorio (2016)	% Odv utenti su Odv del territorio (2015)
Ancona	360	62%	65%	73%
Ascoli P.	162	68%	74%	76%
Fermo	102	55%	60%	72%
Macerata	209	58%	71%	77%
Pesaro e Urbino	258	68%	63%	76%
Totale	1.091	63%	67%	75%

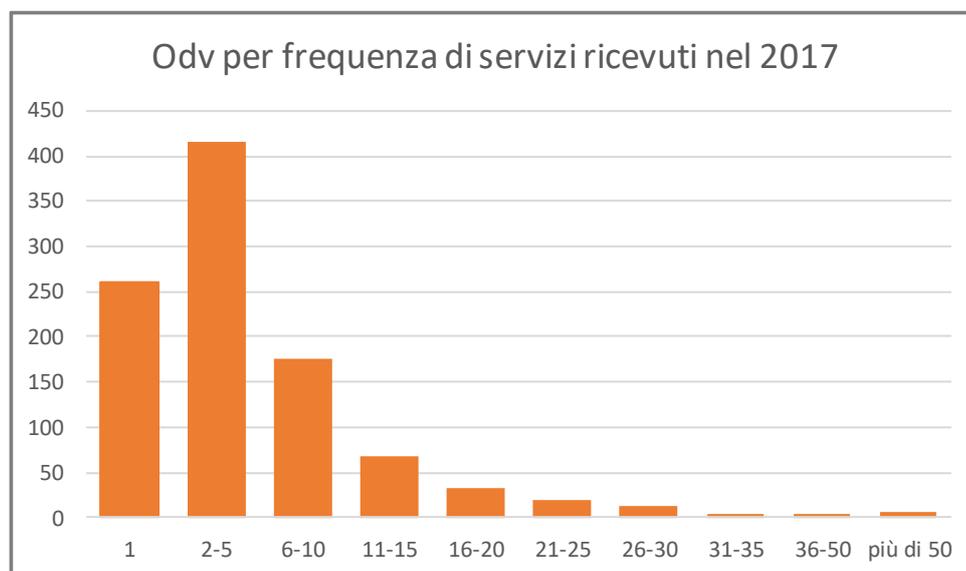
* Nel 2017 alcuni servizi sono stati esclusi dalla rilevazione delle associazioni per cui il dato è solo parzialmente confrontabile

Presentiamo di seguito alcune elaborazioni relative alle associazioni utenti ed al numero e tipologia di servizi richiesti. Per la definizione dell'insieme di analisi sono stati individuati i seguenti servizi che sono stato poi raggruppati per aree di servizio omogenee e quindi declinati in due tipologie: "servizi di primo livello" e "servizi evoluti".

Tabella 2.3 – Aree di attività oggetto dell'analisi

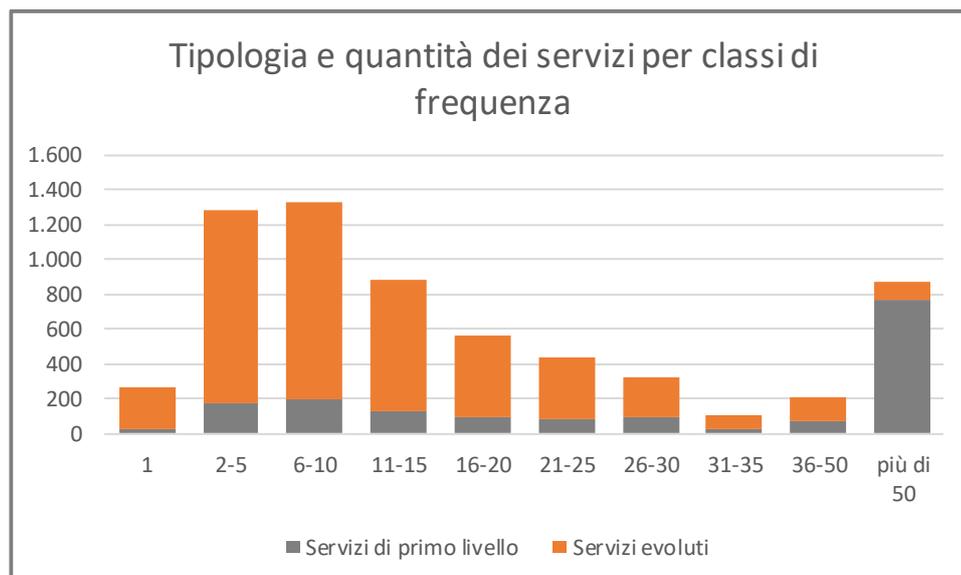
Servizio	Aree di servizio	Tipologia di servizio
Installazione e assistenza ARCO	Consulenza di base	Servizi di primo livello
Installazione e assistenza programma di contabilità		
Invio Cinque per Mille		
Trasmissione Modello EAS		
Servizi di base	Servizi di base	Servizi evoluti
Stampe	Comunicazione	
Grafica E Stampa		
Ufficio stampa	Consulenza specialistica	
Consulenza		
Rendicontazione Sociale	Documentazione	
Documentazione		
Formazione CSV	Formazione CSV	
Bandi Formazione		
Docenze occasionali	Formazione Odv	
Sostegno alla formazione proposta dalle OdV		
Informazione	Informazione	
Bando Progettazione 2014	Progettazione	
Sostegno ai progetti proposti dalle adv		
Progetto Scuola	Promozione del volontariato	
Orientamento al volontariato		

Di seguito si riportano le frequenze con cui le OdV hanno avuto accesso ad uno o più servizi nel 2017.

Grafico 2.1 – Odv per frequenza di servizi ricevuti


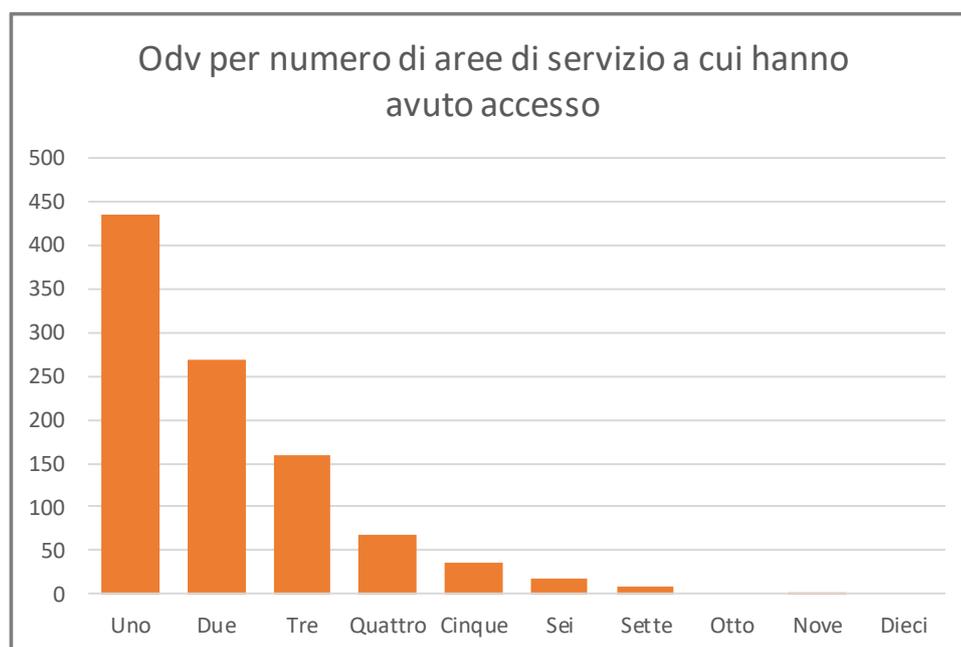
Utilizzando la stessa classificazione del grafico precedente si riportano di seguito il numero di servizi erogati per classe con la specifica della tipologia del servizio.

Grafico 2.2 – Tipologie e quantità dei servizi per classi di frequenza



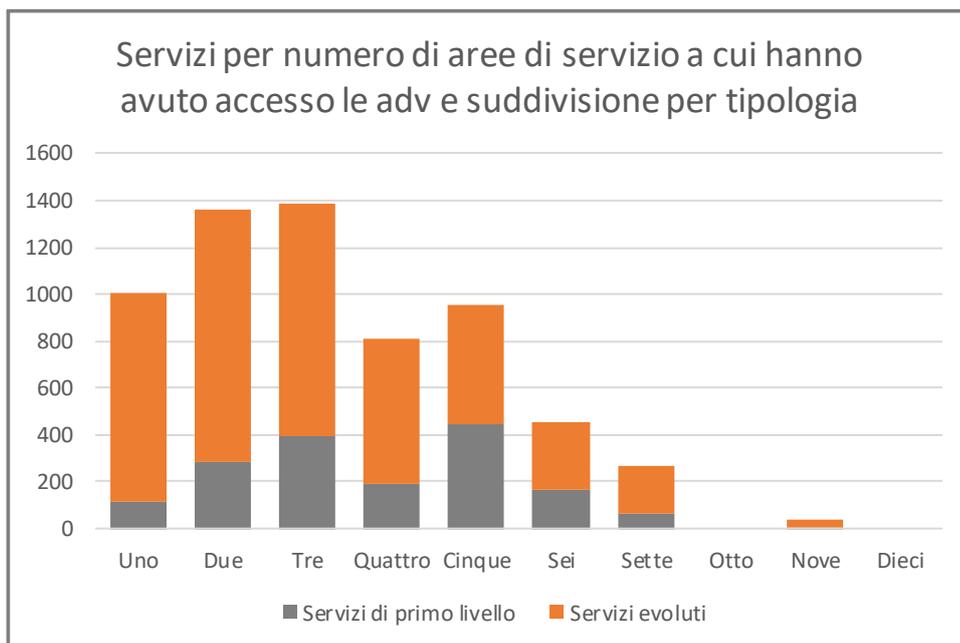
Nel grafico seguente l'universo delle OdV utenti nel 2016 è stato articolato sulla base di quante diverse aree di servizi le odv hanno richiesto nell'anno (le aree di servizio individuate sono 10).

Grafico 2.3 – Odv per numero di aree di servizio a cui hanno avuto accesso



Utilizzando la stessa classificazione del grafico precedente si riportano di seguito il numero di servizi erogati per numero di aree di servizio a cui le odv hanno avuto accesso, con la specifica poi della tipologia del servizio.

Grafico 2.4 – Servizi per numero di aree di servizio a cui hanno avuto accesso le odv e suddivisione per tipologia



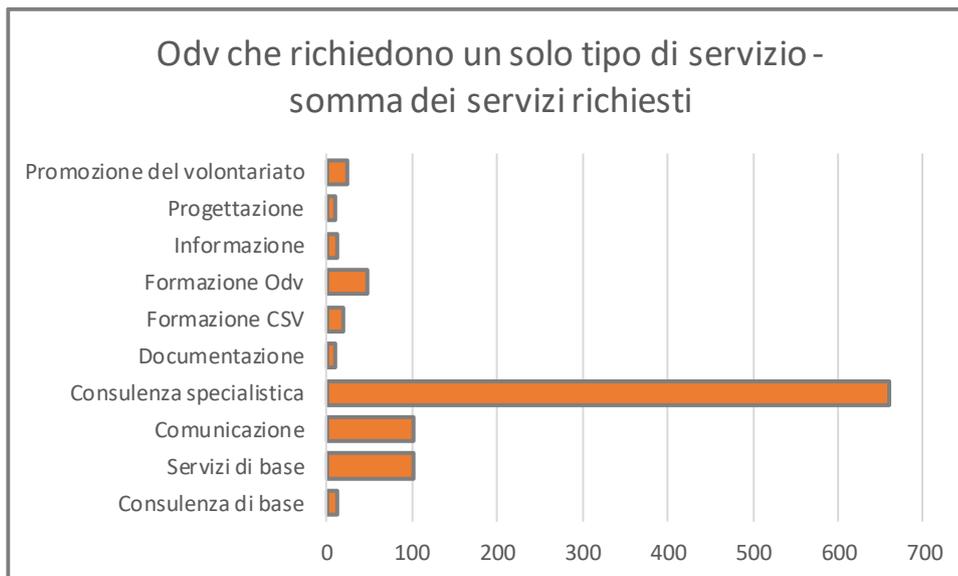
Nel grafico seguente si riporta la specifica del servizio richiesto dalle associazioni che chiedono un solo tipo di servizio

Grafico 2.5 – Odv che richiedono un solo tipo di servizio CSV – quale servizio richiedono



Nel grafico seguente si riporta la quantità di servizi richiesti dalle associazioni che chiedono un solo tipo di servizio

Grafico 2.6 - Odv che richiedono un solo tipo di servizio CSV – numero di servizi



TERZA PARTE – I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

Premessa

Nei mesi di luglio e agosto 2017 l'attività di CSV Marche ha subito una decisa contrazione a seguito di un ritardo causato dalle procedure di definizione del credito di imposta concesso dal Governo alle fondazioni bancarie e della non assegnazione in tempo utile della seconda tranche di finanziamento per il 2017. Pertanto alcuni servizi sono stati sospesi (ufficio stampa, grafica e stampa, reperimento docenti occasionali, aggiornamento del sito internet di CSV Marche, invio della newsletter settimanale e tutte le attività di animazione territoriale) e i dati che seguono vanno letti tenendo in considerazione questo evento facendo il raffronto con gli anni precedenti.

3.1 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv

3.1.1 Consulenza

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le organizzazioni di volontariato a trovare soluzioni mirate e qualificate, alle molteplici difficoltà che l'attività di volontariato implica, nelle diverse aree gestionali ed alle quali non sempre esse riescono a dare adeguata risposta in completa autonomia.

Tabella 3.1 - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2017

Area tematica	Oggetto
Amministrativa fiscale	Impostazione e gestione contabile, redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, assistenza ed invio delle domande per il cinque per mille, ecc.;
Assicurativa	Stipula delle assicurazioni obbligatorie e relativi adempimenti amministrativi;
Comunicazione e social media	Impostazione della comunicazione interna ed esterna, dell'attività di ufficio stampa, elaborazione e supervisione di piani di comunicazione, campagne di marketing sociale; gestione, aggiornamento e monitoraggio dei principali social media;
Disciplina del lavoro	Acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale;
Informatica	Progettazione e realizzazione di applicazioni informatiche personalizzate;
Legale	Costituzione di nuove organizzazioni di volontariato, redazione e modifiche statutarie, redazione di regolamenti interni e della contrattualistica esterna, rapporti giuridici con soggetti terzi, ecc.;
Organizzativa	Gestione delle risorse umane a disposizione dell'organizzazione in termini di modelli organizzativi, funzioni, mansioni ecc.;
Progettuale	Ideazione, stesura e realizzazione di progetti specifici anche attraverso la ricerca dei canali di finanziamento e dei bandi, a livello europeo, nazionale, regionale e locale;
Promozione	Progettazione di campagne di promozione del volontariato e people raising, gestione dell'immagine e della presentazione dell'associazione verso la comunità esterna, gestione ed accoglienza di nuovi volontari;
Raccolta fondi e marketing sociale	Gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità esterna e reperimento di risorse finanziarie attraverso la ricerca, l'impostazione e la gestione degli idonei strumenti;
Servizio civile	Accreditamento e gestione dei volontari in servizio civile

Il servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio. La struttura interna è inoltre affiancata da figure professionali che garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

Generalmente il servizio di consulenza fornisce risposte in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata attraverso il contatto diretto tra associazione

richiedente e l'operatore o consulente.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone semplicemente l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma cerca di trasmettere quelle competenze, capacità e strumenti, necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

Cosa abbiamo fatto

Complessivamente nel 2017 sono state realizzate 3.324 consulenze.

Tabella 3.2 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2016	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	1.346	40%	17%	230	40%
Ascoli P.	313	9%	-6%	94	39%
Fermo	239	7%	12%	51	28%
Macerata	765	23%	-9%	130	36%
Pesaro e Urbino	661	20%	52%	156	41%
Totale	3.324	100%	12%	661	38%

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra un incremento, pari al 12%, rispetto al 2016, così come conseguentemente è aumentata la percentuale delle associazioni che hanno utilizzato il servizio che passa da 613 a 661.

Tabella 3.3 – Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

Area tematica	Esterna	Interna	Totale V.A.	Totale %	Variazione rispetto al 2016
Amministrativa Fiscale	8	1.577	1.585	48%	14%
Assicurativa	0	317	317	10%	67%
Comunicazione	0	37	37	1%	9%
Disciplina del Lavoro	6	55	61	2%	-49%
Informatica	0	43	43	1%	95%
Legale	0	1.159	1.159	35%	10%
Organizzativa	0	40	40	1%	-5%
Progettuale	0	64	64	2%	-35%
Promozione	0	1	1	0%	0%
Raccolta Fondi	0	15	15	0%	-25%
Servizio civile	0	2	2	0%	ND
Totale complessivo	14	3.310	3.324	100%	12%

La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia, anche quest'anno, come gli ambiti amministrativo/fiscale e giuridico/legale, siano ancora quelli sui quali si concentra maggiormente la domanda delle associazioni (insieme rappresentano infatti l'83% del totale delle consulenze erogate, come nel 2016). Se a questi due ambiti aggiungiamo anche quelli della disciplina del lavoro e quello assicurativo, aree comunque riconducibili alla gestione amministrativa di un'associazione, raggiungiamo addirittura la percentuale del 95%, segno evidente, questo, di come i bisogni consulenziali delle organizzazioni di volontariato marchigiane siano quasi esclusivamente derivanti dalla volontà di conoscere ed agire in un quadro di completo e puntuale rispetto delle normative vigenti ed anche, se vogliamo, segno della preoccupazione

che il rispetto delle vigenti normative, non sempre chiare ed univoche, ha per i responsabili delle organizzazioni. A questo riguardo si fa notare che le consulenze aumentano complessivamente del 12% con un significativo aumento in valore assoluto proprio delle consulenze legali e amministrative.

Per quanto concerne le consulenze progettuali erogate nel corso del 2017 hanno avuto una flessione importante in numero assoluto, presumibilmente il terremoto dell' agosto/ottobre 2016 che ha colpito in modo importante tre delle cinque province delle Marche con importanti conseguenze sulle capacità operative di decine di organizzazioni hanno influito anche sulla capacità di ricercare opportunità e presentare proposte progettuali, questa analisi è supportata dai dati che rilevano come stabili i numeri sulle province di Ancona e Pesaro.

Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la quasi totalità delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello e dai responsabili regionali delle tematiche previste (il 99,9% contro il 99,2% del 2016). Ciò conferma la capacità di rispondere alle richieste pervenute, facendo ricorso prevalentemente a risorse interne ed evidenzia quindi di conseguenza la multidisciplinarietà delle competenze complessivamente detenute dagli operatori del CSV. La ridottissima percentuale delle consulenze erogate ricorrendo a professionalità esterne, riguarda infatti questioni di particolare complessità e risulta essere fisiologica vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il CSV garantisce il proprio apporto consulenziale.

Il servizio di trasmissione telematica del modello EAS e della domanda del 5 per mille

Nell'ambito del servizio di consulenza il CSV anche nel 2017 si è attivato per offrire il servizio di trasmissione telematica del Modello EAS e delle domande di iscrizione negli elenchi dei soggetti beneficiari del contributo del 5 per mille. Come negli anni precedenti il servizio di trasmissione telematica della domanda del 5 per mille è stato offerto alle organizzazioni di volontariato dietro richiesta di un contributo a parziale copertura degli oneri sostenuti.

Tabella 3.4 – Invio Modello EAS

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2016
Ancona	5	31%	67%
Ascoli P.	3	19%	-57%
Fermo	0	0%	-100%
Macerata	3	19%	0%
Pesaro e Urbino	5	31%	ND
Totale	16	100%	7%

I modelli EAS trasmessi nel corso del 2017 si riferiscono in parte ad associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al CSV⁴ e in parte ad associazioni che hanno presentato il modello al fine di comunicare le variazioni intervenute rispetto a quello presentato nell'anno o negli anni precedenti.

Tabella 3.5 – Trasmissione domande 5 x mille

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2016	N. utenti Odv
Ancona	16	31%	-91%	16
Ascoli P.	10	19%	-85%	10
Fermo	8	15%	-79%	8
Macerata	10	19%	-89%	10
Pesaro e Urbino	8	15%	ND	8
Totale	52	100%	-89%	52

⁴ Associazioni per le quali è scattato l'obbligo di presentazione telematica, in quanto hanno rinunciato ad iscriversi al Registro regionale del Volontariato o non hanno ottenuto l'iscrizione entro i termini normativamente previsti.

Nel 2017 sono state 52 le Odv che hanno usufruito del servizio. Il dato registra una importante flessione dovuta alle modifiche normative introdotte nel 2017 che hanno eliminato l'obbligo di presentazione della domande per i soggetti che l'avevano già presentata.

Trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali

In relazione a tale servizio CSV Marche non si è più fatta carico di gestirlo direttamente ma ha invitato le associazioni richiedenti a rivolgersi alle sedi del CAAF ACLI, presenti in tutta la Regione, con il quale è stata appunto stipulata un'apposita convenzione, a condizioni estremamente vantaggiose, per l'erogazione di tale servizio a tutte le associazioni di volontariato marchigiane che lo richiedono al CSV.

3.2.2 Percorsi di accompagnamento

ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio garantisce alle associazioni un accompagnamento personalizzato e costante per la tenuta della contabilità e lo svolgimento dei relativi adempimenti amministrativo-fiscali.

Il servizio mira principalmente a fornire alle associazioni di volontariato un qualificato supporto su temi amministrativi, fiscali e contabili fornendo le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale che risponda alla normativa vigente e soprattutto formando ed accompagnando i volontari e il personale addetto alla gestione amministrativa e contabile (presidente, consiglieri, sindaci revisori, ecc...). Il servizio consiste in un **"percorso consulenziale personalizzato"**, **realizzato** attraverso periodici incontri programmati che si svolgono presso le sedi provinciali del CSV, nel corso dei quali gli operatori rispondono alle richieste specifiche avanzate dalle associazioni, assicurando nel contempo una costante azione di tutoraggio e monitoraggio della gestione contabile ed amministrativa dell'associazione.

Il CSV da anni ha altresì realizzato **un software (ARCO) per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato**. Tale software è messo a disposizione gratuitamente delle associazioni richiedenti. L'utilizzo del software può essere richiesto anche dalle associazioni che non usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile. Oltre al software Arco, per le associazioni appena costituite e per quelle di ridotte dimensioni, il CSV ha messo a loro disposizione anche un semplice programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto Excel.

Cosa abbiamo fatto

Per quanto riguarda gli interventi di accompagnamento contabile richiesti dalle associazioni dal 2017, a differenza di quanto avvenuto in passato, si è convenuto di non rilevarli più, ma appunto di comprenderli nel più ampio servizio di consulenza, anche al fine di valorizzare la logica sinergica di sistema, dei vari interventi attivati dal CSV nell'area consulenza.

Sono state 5 le nuove installazioni del **software ARCO** (erano state 18 nel 2016) che, si sommano a quelle già effettuate negli scorsi anni. Tale software è altresì utilizzato dai CSV di Napoli, Imperia e Valle d'Aosta a conferma della validità dello strumento, che rappresenta indubbiamente una risposta completa ed efficace per la gestione della contabilità di un'organizzazioni di volontariato.

L'attività di installazione del software è stata curata direttamente dagli operatori di sportello del CSV che hanno provveduto anche alla formazione iniziale per l'utilizzo dell'applicativo, oltre che alla gestione delle richieste di assistenza da parte delle associazioni utilizzatrici che sono state complessivamente 97 (erano state 109 nel 2016).

29 sono invece state le associazioni che hanno richiesto ed utilizzano il programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto Excel.

ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Obiettivi e caratteristiche

Il percorso che viene proposto si sostanzia nel fornire **un'assistenza costante e personalizzata finalizzata ad accompagnare l'associazione alla redazione di un documento di rendicontazione sociale** il cui contenuto è concordato sulla base delle specifiche esigenze dell'associazione stessa, garantendone comunque il corretto approccio metodologico e l'adeguato livello qualitativo. Saper rendicontare e comunicare

cosa è stato fatto, con quali risultati, con quali risorse (finanziarie ed umane) e per il perseguimento di quali obiettivi permette all'associazione di volontariato di presentarsi all'esterno con maggiore autorevolezza e trasparenza, soddisfacendo le legittime esigenze informative di tutti i portatori di interesse dell'associazione. Un percorso di rendicontazione sociale consente altresì un processo di riflessione interna incentrato sull'analisi dei propri punti di forza e di debolezza e sugli ambiti di migliorabilità.

I documenti di rendicontazione sociale oggetto del servizio sono diversi e differiscono tra loro rispetto ai contenuti, agli obiettivi e al grado di complessità. Le associazioni possono infatti scegliere strumenti di rendicontazione sociale intermedi (come ad es la Relazione sulle Attività svolte) o strumenti di rendicontazione sociale completi (Bilancio Sociale). Il servizio, oltre ad intervenire concretamente attraverso l'assistenza personalizzata, mira a trasmettere alle associazioni coinvolte le conoscenze e le competenze tecniche, necessarie alla futura redazione in autonomia di tali documenti.

Cosa abbiamo fatto

Obiettivo del servizio è stato quello di introdurre anche nelle associazioni meno strutturate una corretta cultura della rendicontazione sociale secondo un iter graduale di acquisizione di competenze e consapevolezza partendo, nella maggior parte dei casi, dall'obiettivo di realizzare dapprima documenti cosiddetti intermedi e meno complessi come la relazione sull'attività svolta, per poi provare negli anni successivi a realizzare documenti più completi ed impegnativi come il bilancio sociale. Si consideri poi a tal proposito che le associazioni che aderiscono al servizio riescono mediamente dopo due anni di accompagnamento ad acquisire piena autonomia e a dare continuità al lavoro di produzione dei documenti.

Il servizio di accompagnamento è stato realizzato, come negli anni precedenti, seguendo principi e linee guida riconosciuti a livello nazionale (GBS – 2001,2009, CSVnet - 2008, Agenzia per le Onlus - 2010), e internazionale (GRI – 2000-2006, AA1000 2005,2008). I documenti realizzati dalle associazioni sono stati raccolti dal CSV e pubblicati nel proprio sito internet.

I documenti di rendicontazione sociale completati sono risultati infatti complessivamente 18 (10 nel 2016). Di seguito presentiamo il dettaglio dei documenti di rendicontazione sociale prodotti e completati.

Tabella 3.6 – Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti

Provincia	Bilancio Sociale	Relazione sull'attività svolta	Dichiarazione di identità e Missione	Totale	Variazione rispetto al 2016
Ancona	3	0	0	3	50%
Ascoli P.	2	7	0	9	200%
Fermo	1	0	0	1	0%
Macerata	2	2	0	4	33%
Pesaro e Urbino	0	1	0	1	0%
Totale	8	10	0	18	80%

3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi

Obiettivi e caratteristiche

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione del volontariato relativamente a **tematiche comuni a tutte le associazioni a prescindere dal loro specifico ambito di attività**.

Tale azione si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi aperti a tutti i volontari delle organizzazioni operanti sul territorio marchigiano, tenuti da esperti selezionati dal CSV.

I percorsi formativi sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai dipendenti e collaboratori retribuiti delle organizzazioni di volontariato; possono altresì partecipare persone non appartenenti ad organizzazioni di volontariato dietro pagamento di una quota di iscrizione, variabile sulla base dei contenuti e della durata del corso.

Per ciascun corso viene fissato il numero massimo di partecipanti complessivo oltre il quale si provvede ad attivare un'ulteriore edizione.

I corsi sono caratterizzati da moduli di base ed eventuali approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. In alcuni corsi la metodologia didattica si avvale anche dell'uso della FAD (Formazione a Distanza) come strumento per favorire un approfondimento ed un confronto sulle tematiche affrontate in aula. Al termine dell'iter formativo, è garantita un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle diverse esigenze espresse dalle associazioni durante le ore di formazione in aula.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2017 sono stati realizzati 21 corsi di formazione (contro i 23 del 2016) per un totale di 151 ore (230 nel 2016) coinvolgendo 352 partecipanti (381 nel 2016).

Dai dati su riportati si evidenzia come il programma formativo 2017 ha indubbiamente incontrato il favore del volontariato marchigiano. Complessivamente sono state attivate l'80% del numero massimo di sessioni previste in fase di programmazione. Questo rappresenta un dato positivo di per se ma che deve far riflettere in futuro su come strutturare i calendari ed individuare le tematiche per massimizzare la frequenza ai corsi. Confrontando i dati notiamo comunque una flessione generalizzata degli indicatori rispetto all'anno precedente, giustificata in parte dal calendario e dal programma impostato in fase di programmazione.

Tabella 3.7 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Ancona	5	37	7	149	111	22
Ascoli P.	2	17	9	52	36	18
Fermo	4	27	7	73	48	12
Macerata	5	37	7	73	56	11
Pesaro e Urbino	4	27	7	77	62	16
Regionale	1	6	6	52	39	39
Totale	21	151	7	476	352	17

Tabella 3.8 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Conoscere la propria associazione per comunicarla meglio	2	20	10	20	12	6
Coordinare e gestire le risorse volontarie e il personale retribuito	4	40	10	76	37	9

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Le competenze per parlare in pubblico	5	40	8	134	70	14
Introduzione a "Google per il Non Profit"	1	6	6	52	39	39
I decreti attuativi della riforma del Terzo Settore	5	30	6	159	159	32
La sicurezza nei luoghi di lavoro	4	15	4	35	35	9
Totale	21	151	7	476	352	17

Relativamente alla qualità della formazione erogata il gradimento è stato molto alto. Come si può osservare dalle tabelle, in un *range* di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui vari aspetti del corso si attesta su punteggi tutti pari o superiori a 4,0 (era 4,2 nel 2016) mentre il giudizio sulla qualità espressa dai docenti si attesta in tutti gli aspetti su di un punteggio pari o superiore a 4,5 (era 4,6 nel 2016). La valutazione positiva è espressa in modo praticamente omogeneo sulle diverse tipologie di corsi realizzati e su ognuna delle sedi formative provinciali.

Tabella 3.9 Riepilogo regionale valutazione partecipanti sui Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materie	Segreteria	Soddisfazione	Organizzazione
Conoscere la propria associazione per comunicarla meglio	4,5	4,5	4,4	4,6	3,5	4,0	4,6	4,6	4,4
Coordinare e gestire le risorse volontarie e il personale retribuito	4,4	4,1	4,4	4,1	4,5	4,1	4,6	4,0	4,7
Le competenze per parlare in pubblico	4,8	4,7	4,7	4,4	4,5	4,0	4,7	4,4	4,6
Introduzione a "Google per il Non Profit"	4,3	4,0	3,9	3,9	3,9	3,9	4,7	4,0	4,7
Media	4,6	4,4	4,4	4,2	4,3	4,0	4,6	4,2	4,6

I corsi "I decreti attuativi della riforma del Terzo Settore" e "La sicurezza nei luoghi di lavoro" non prevedevano un sistema di valutazione

Tabella 3.10 - Riepilogo regionale valutazione partecipanti sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Conoscere la propria associazione per comunicarla meglio	4,7	4,8	4,7	4,9
Coordinare e gestire le risorse volontarie e il personale retribuito	4,7	4,4	4,8	4,8
Le competenze per parlare in pubblico	4,8	4,7	4,9	4,8
Introduzione a "Google per il Non Profit"	4,2	4,2	4,2	4,3
Media	4,7	4,5	4,7	4,7

I corsi "I decreti attuativi della riforma del Terzo Settore" e "La sicurezza nei luoghi di lavoro" non prevedevano un sistema di valutazione

3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv

Obiettivi e caratteristiche

L'eterogeneità e la specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative espresse da tutte le diverse organizzazioni di volontariato.

Negli ambiti tematici connessi specificamente ai diversi settori di intervento, quindi, il CSV sostiene la realizzazione di iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposte dalle stesse associazioni sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposito Bando.

La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla elaborazione, realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo;
- l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa.

Nell'eventualità che un'associazione richieda un intervento singolo e occasionale di un unico esperto per lo svolgimento di un momento formativo il CSV si attiva per reperire la professionalità richiesta.

Le idee formative proposte dalle Odv sono oggetto di valutazione da parte di un'apposita commissione che, seleziona quelle per le quali si rende possibile l'intervento del CSV.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2017 c'è stata una sessione di presentazione di iniziative formative e si è tenuta a giugno.

Nella sessione di giugno 46 sono state le proposte presentate in tutta la regione. Delle 46 presentate, tutte sono state ammesse a valutazione e 31 quelle valutate sufficienti e finanziate.

Nel 2017 sono anche stati messe a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento di un momento formativo singolo ed occasionale. A tal proposito 21 sono stati gli interventi formativi (erano stati 13 nel 2016) rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di giugno 2017.

Tabella 3.11 - Bando Formazione 2017 – sessione di giugno

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approvazione	Costo complessivo previsto delle finanziate	Costo medio a corso	Adv coinvolte	Altri soggetti
Ancona	19	0	19	7	0	12	63%	€ 19.912,13	€ 1.659,34	30	19
Ascoli Piceno	6	0	6	3	0	3	50%	€ 4.934,90	€ 1.644,97	8	6
Fermo	6	0	6	2	0	4	67%	€ 6.964,50	€ 1.741,13	10	9
Macerata	7	0	7	2	0	5	71%	€ 8.228,15	€ 1.645,63	15	19
Pesaro e Urbino	8	0	8	1	0	7	88%	€ 8.907,68	€ 1.272,53	12	7
Totale	46	0	46	15	0	31	67%	€ 48.947,36	€ 1.578,95	75	60

Sostegno alle attività formative del CSV

Il servizio di sostegno alle attività formative si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando formazione, che nel corso del 2017 ha visto la realizzazione di una sessione a giugno 2017. Il sostegno si sostanzia in un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi di un'attività formativa: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del percorso e la sua valutazione finale.

Nel 2017 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 351 (397 nel 2016, ma su due sessioni di sostegno alle attività formative, rispetto ad una sola sessione del 2017).

Tabella 3.12 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2016
Ancona	15	102	117	33%	-17%
Ascoli P.	6	12	18	5%	-14%
Fermo	9	18	27	8%	17%
Macerata	9	103	112	32%	-9%
Pesaro e Urbino	12	65	77	22%	-13%
Totale	51	300	351	100%	-12%

3.2.5 Documentazione e Ricerca

Documentazione

Obiettivi e caratteristiche

La documentazione disponibile per le organizzazioni di volontariato è relativa a libri, periodici, documenti, normative, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Su richiesta, si possono eseguire ricerche bibliografiche "ad hoc", commentate o meno, per raccogliere documenti più specifici (approfondimenti, individuazione testi, materiale per corsi di formazione e tesi di laurea).

Il materiale documentale è presente presso le sedi del CSV e qualora non disponibile è reperito presso centri documentazione specializzati e recapitato alle associazioni richiedenti.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2017 sono state effettuate 182 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con un aumento rispetto al 2016 del 32%.

Tabella 3.13 – Servizio Documentazione

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2016	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	10	5%	-77%	7	1%
Ascoli P.	64	35%	52%	45	19%
Fermo	11	6%	175%	2	1%
Macerata	81	45%	131%	39	11%
Pesaro e Urbino	16	9%	ND	13	3%
Totale	182	100%	32%	106	6%

Ricerca

Obiettivi e caratteristiche

Promuovere e realizzare analisi e ricerche - sollecitate dalle associazioni o proposte dal Csv - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato e conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità sono, per il CSV, esigenze fondamentali.

Ogni intervento pianificato e realizzato deve infatti essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere. La stessa esigenza, in forme e per motivi diversi, è d'altronde propria anche delle associazioni di volontariato.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2017 CSV Marche è stato coinvolto ed ha fornito il suo contributo al percorso di ricerca curato dall'**Università di Urbino** che ha come obiettivo quello di **analizzare l'attuale sistema territoriale di politiche e servizi sociali per elaborare indicazioni esplicite di miglioramento degli stessi**. In particolare la ricerca intende anche analizzare il ruolo che i diversi attori hanno nella programmazione, implementazione e valutazione del sistema di welfare regionale con una particolare attenzione alle organizzazioni del terzo settore al fine di mettere in luce le potenzialità e le criticità nella costruzione della rete degli attori. In tale percorso il ruolo del CSV è stato essenzialmente quello di partecipare alla cabina di regia che ha il compito di programmare, coordinare e supervisionare tutte le fasi dell'indagine.

Insieme alle **Università di Macerata e Politecnica delle Marche** è in corso di svolgimento la ricerca "**Giovani e volontariato**". L'indagine raccoglierà le esperienze marchigiane e le buone prassi di cura delle risorse umane volontarie sviluppate nel territorio e conterrà un focus sulle esperienze di alcuni Csv italiani sul tema. Il tutto con l'obiettivo di far emergere alcune linee guida per le associazioni e di produrre un vademecum che sarà a disposizione delle organizzazioni marchigiane. Nell'ambito di questo lavoro, è prevista una rilevazione sul grado e sulle modalità di coinvolgimento dei giovani all'interno delle associazioni di volontariato marchigiane.

3.2.6 Informazioni

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio fornisce alle associazioni un primo livello di sostegno diretto informativo, rispondendo a quesiti che riguardano singole questioni, poco complesse, di conoscenza diretta dell'operatore e che non prevedono nessun tipo di elaborazione dei contenuti.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2016 è stata data risposta a 355 richieste informative, il 71% in meno rispetto al 2016. Dall'analisi dei dati abbiamo individuato che la maggior parte della diminuzione è imputabile alla radicale diminuzione del servizio di invio del cinque per mille dovuto a modifiche nella normativa.

Tabella 3.14 – Informazioni

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2016	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	86	24%	-81%	43	7%
Ascoli P.	71	20%	-60%	36	15%
Fermo	38	11%	-60%	25	14%
Macerata	64	18%	-73%	39	11%
Pesaro e Urbino	96	27%	ND	42	11%
Totale	355	100%	-71%	185	11%

3.2.7 Comunicazione

Obiettivi

L'attività di comunicazione e promozione viene spesso trascurata dalle associazioni in favore delle attività istituzionali più proprie; ciò non consente così di far percepire adeguatamente all'esterno l'importanza del lavoro svolto e ridimensiona notevolmente la possibilità di creare partnership con altri soggetti e di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze.

In tale contesto il servizio ha la finalità di aumentare la comunicazione delle Odv per far sì che l'azione delle stesse sia più incisiva nel tessuto sociale del territorio.

Caratteristiche del servizio e attività svolte

PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO "V DOSSIER"

Vdossier è il periodico dei CSV Marche, Bologna, Brescia, Cremona, L'Aquila, Lazio, Messina, Milano, Padova, Palermo, Rovigo, Torino, Vercelli - Biella e CSVnet Lombardia; viene pubblicato sul sito del CSV e distribuito gratuitamente a tutti i soci di CSV Marche.

Vdossier è una rivista di approfondimento sui temi del volontariato che promuove la cultura della solidarietà e nella quale le associazioni si trovano ben rappresentate, perché i suoi articoli toccano problemi, temi e argomenti che stanno loro più a cuore. La struttura del periodico prevede una sezione di inquadramento, una di sviluppo, e una di risposte al tema-quesito prescelto. Il tutto raccontato da una molteplicità di voci e corredato da esperienze tangibili che contestualizzano e danno senso di concretezza alle riflessioni riportate nel testo. Nel 2017 sono stati realizzati tre numeri del periodico.

SITO INTERNET

L'obiettivo principale del sito del CSV (www.csv.marche.it) è quello di aumentare la comunicazione con le Odv tramite il web per sviluppare servizi più economici, veloci e aggiornati in tempo reale. Il sito è realizzato attraverso l'interazione tra una vasta gamma di fonti informative interne ed esterne. Infatti, proprio per la natura del web, il sito si presta a integrare diversi tipi di informazione in un unico "spazio virtuale". Il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è svolto internamente.

Le sessioni⁵ nel 2016 sono state 133.650 (-11%) e 117.869 utenti⁶ (-12%). Il dato della flessione va analizzato alla luce del sostanziale mancato aggiornamento delle pagine nel periodo di luglio e agosto. Nel corso del 2017 sono state inserite nel sito 515 notizie (577 nel 2016). Sono stati inoltre inseriti 310 eventi o appuntamenti (249 nel 2016) di Odv marchigiane. Infine sono stati promossi 88 bandi e opportunità di finanziamento per le Odv (125 nel 2016).

Diminuiscono dunque gli indicatori di interazione con il sito da parte degli utenti e, anche se di misura, gli elementi creati sul sito. Considerando però lo stop di quasi due mesi dell'attività sul sito a luglio e agosto complessivamente i risultati vanno considerati in linea con quelli dell'anno precedente. Nei primi mesi del 2018 quando sarà realizzato il nuovo sito di CSV Marche si procederà ad una analisi più articolata di questi dati per guidare le scelte per l'articolazione del nuovo sito.

AREA RISERVATA

Dal 2011 è attiva l'area riservata del sito del CSV per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure. In particolare attraverso l'area riservata le associazioni possono:

- consultare il proprio profilo anagrafico
- iscriversi ai corsi di formazione promossi dal CSV
- accedere ai bandi formazione del CSV
- iscriversi ai progetti di promozione del volontariato.

Gli utenti creati e accreditati nell'area riservata nel corso del 2017 sono stati 28. Il totale degli utenti accreditati è di 1.103 unità.

⁵ Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo vengono associati a una sessione.

⁶ Utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date selezionato. Include sia gli utenti nuovi sia gli utenti di ritorno

NEWSLETTER ELETTRONICA “VOLONTARIATO MARCHE NEWS”

Una selezione delle notizie presenti sul sito internet sono sintetizzate in una newsletter elettronica che riporta un breve abstract della notizia e il rimando alla fonte. La newsletter nel 2017 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 43 numeri).

Al 31 dicembre 2017 gli iscritti alla newsletter erano 4.818; un dato in flessione rispetto all'anno precedente di circa 400 unità in virtù di un'attività condotta nel corso dell'anno di analisi e ripulitura dell'archivio di indirizzi email.

IL WEB 2.0 ED I SOCIAL NETWORK

A partire dal 2012, il CSV Marche ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli strumenti del web e i social network.

Il CSV è attualmente presente con un proprio account sui seguenti canali social:

- Facebook (<https://www.facebook.com/csvmarche/>),
- Twitter (<https://twitter.com/csvmarche>),
- Google Plus (<https://plus.google.com/+CSVMarcheNews>),
- YouTube (<https://www.youtube.com/user/CsvMarche>),
- Flickr (<https://www.flickr.com/photos/csvmarche/>),
- Issuu (<https://issuu.com/csvmarche>).

Allo scopo di supportare la promozione, conoscenza, valorizzazione di servizi, missione, visione e valori del CSV Marche e delle organizzazioni di volontariato marchigiane, nonché informare sulle tematiche più ampiamente correlate al mondo del Terzo settore e rispondere ai bisogni degli utenti, è stata elaborata una social media strategy che, attraverso l'analisi degli obiettivi, di scenario, il posizionamento comunicativo, il target, i canali e contenuti, la community, l'advertising e le metriche da monitorare, ha affidato a ogni canale social il suo obiettivo e tone of voice. Nello specifico: la pagina Facebook del CSV Marche veicola contenuti-chiave che aiutano a interagire con il pubblico e costruire la giusta community di fan, oltre a fornire assistenza online attraverso Facebook Messenger; l'account Twitter monitora e interviene sui temi di tendenza relativi al mondo del Terzo settore, oltre a diffondere in tempo reale le notizie su un evento a cui si sta assistendo o partecipando; Google plus è usato per fare branding, dare valore ai contenuti del CSV Marche e ottimizzarli in ottica Seo; i canali Youtube, Flickr e Issuu sono archivi per i contenuti video (YouTube), foto (Flickr) e pubblicazioni (Issuu).

Di seguito una panoramica delle principali metriche monitorate:

- **Facebook:** 4.081 follower (3.505 nel 2016), 2 post a settimana, 104 post nel 2017, 576 Nuovi "Mi Piace", 2.934 Copertura media giornaliera, 1.872.046 Visualizzazioni della Pagina, 20.465 Interazioni con i post (Mi piace, commenti, etc...)
- **Twitter:** 935 follower (746 nel 2016), 2695 tweet, 812 nel 2016, 94.265 Visualizzazioni, 3.459 Visite del profilo, 163 Menzioni, 189 Nuovi follower
- **Google plus:** 51 follower (46 nel 2016), 89 post nel 2017, 3 raccolte nel 2017
- **YouTube:** 42 follower (32 nel 2016), 12 video caricati nel 2017, 2 video "Parlano di noi"
- **Flickr:** 11 follower (10 nel 2016), 13 album nel 2017
- **Issuu:** 8 Reads, 62 Impressions.

Nell'arco del 2017 il CSV ha sponsorizzato 5 Facebook post, raggiungendo 8.654 persone e ottenendo 1.171 interazioni, in riferimento a iniziative o progetti del CSV Marche, rivolti a specifici target. Parallelamente, il CSV ha intrapreso una campagna di advertising sulle piattaforme Facebook e Google, per promuovere Pronopro (vedi report Pronopro).

Dal 2015, al fine di accompagnare e sostenere la comunicazione delle organizzazioni di volontariato marchigiane, il CSV ha approntato un servizio gratuito di "Avvio al social media marketing", che offre l'abc di partenza alle associazioni interessate a curare la propria presenza online e utilizzare efficacemente gli strumenti del web marketing.

Nel corso dell'anno, sono state 26 le richieste di consulenza pervenute, e 18 (9 ad Ancona, 6 a Macerata, 3 a Pesaro) le associazioni che si sono rese disponibili a proseguire il percorso, dopo un primo contatto.

Sono state 64 richieste di informazioni prese in carico attraverso la pagina Facebook del CSV Marche.

UFFICIO STAMPA

Il CSV mette a disposizione delle Odv un servizio di ufficio stampa per sostenerle nei rapporti con i mezzi di comunicazione.

L'addetta al servizio di ufficio stampa, esperta di giornalismo e rapporti con i media, si occupa di predisporre e divulgare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione, radio e testate on

line, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti delle diverse testate. Nel 2016 sono stati prodotti **187** comunicati stampa, convocate 7 conferenze stampa e inviati 30 comunicati autoprodotti dalle adv per un totale di **224** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **134**.

Inoltre, sono stati 15 i comunicati stampa realizzati direttamente da CSV Marche per la promozione delle proprie attività.

Tabella 3.15 – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%	Variazione rispetto al 2016	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	66	3	14	83	37%	-14%	47	8%
Ascoli P.	14	0	2	16	7%	14%	14	6%
Fermo	21	0	4	25	11%	-14%	14	8%
Macerata	35	1	5	41	18%	173%	26	7%
Pesaro e Urbino	51	3	5	59	26%	64%	33	9%
Totale	187	7	30	224	100%	17%	134	8%

A livello regionale il numero dei comunicati stampa prodotti è aumentato rispetto al 2016 (+17%) così come il numero delle associazioni che hanno usufruito del servizio (13 in più del 2016 in valore assoluto e la stessa percentuale rispetto al totale delle odv che potevano aver accesso al servizio). Il risultato è più che positivo considerando anche lo stop nei mesi di luglio e agosto del servizio.

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa nei confronti dei quotidiani (Corriere Adriatico, Il Resto del Carlino e le testate web regionali), il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa.

Il **96%** (era il 99% nel 2016) dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di **2** uscite, senza contare servizi tv e interviste radio (era 2,6 nel 2016). Risultati decisamente positivi in assoluto che vanno letti alla luce del fatto che nel corso del 2017 è stata chiusa l'edizione marchigiana del Messaggero venendo meno dunque uno dei tre quotidiani a diffusione regionale.

Tabella 3.16 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Totale di comunicati e conf stampa	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato	Articoli complessivamente pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	83	94%	160	1,9
Ascoli P.	16	100%	34	2,1
Fermo	25	100%	27	1,1
Macerata	41	90%	73	1,8
Pesaro e Urbino	59	100%	154	2,6
Totale	224	96%	448	2,0

Il servizio in oggetto registra un deciso incremento del 17% rispetto all'anno precedente, un dato che premia le strategie individuate da CSV Marche per far conoscere sempre più il servizio.

GESTIONE DI SPAZI, RUBRICHE E TRASMISSIONI

Il CSV ha portato poi avanti un'attività di rapporti con i principali mass-media regionali e locali, al fine di continuare - laddove già attivati - o avviare ex novo, la gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche, a titolo gratuito, per promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano.

Sono stati complessivamente prodotti 22 servizi (erano 34 nel 2016), per 25 associazioni interessate (erano

32 nel 2016).

- E' continuata la collaborazione con èTV Marche: sono state 18 le trasmissioni che hanno coinvolto 21 Odv (La rubrica inizialmente mensile, da febbraio, in virtù della convenzione/acquisto di spazi "Buonasera Marche", diventa quindicinale, fino a giugno. Dopo la pausa estiva, riprende in ottobre, con la sottoscrizione di una nuova convenzione, che prevede la sperimentazione di una novità, ovvero la realizzazione di alcune puntate in esterna, presso le sedi delle associazioni, da alternare alle registrazioni delle puntate in studio).
- Sul periodico della Diocesi di Ancona "Presenza" ci sono stati 4 spazi dedicati alle tematiche di 4 Odv.

La flessione quantitativa registratasi è ascrivibile ad una precisa scelta che, vista la riduzione delle ore lavorate dalla figura di riferimento, ci ha costretto a non poter dedicare a tale azione il tempo che sarebbe stato necessario per mantenerne o svilupparne i relativi numeri.

SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel realizzare strumenti cartacei ed elettronici per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma anche il coinvolgimento delle associazioni, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano necessari per raggiungere l'obiettivo di comunicare efficacemente all'esterno le attività ed iniziative in programma. Nel 2017 i servizi erogati sono stati **491**, a favore di **332** organizzazioni, numeri che rispetto al 2016 fanno registrare un lieve calo (nell'anno precedente 541 erano stati i servizi erogati nei confronti di 374 associazioni), le cui motivazioni sono difficilmente analizzabili.

Tabella 3.17 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Grafica e stampa	Solo stampa	Solo grafica	Totale	Totale %	Variazione rispetto al 2016	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	71	67	5	143	29%	-17%	116	20%
Ascoli P.	29	28	8	65	13%	30%	39	16%
Fermo	16	7	2	25	5%	-34%	20	11%
Macerata	77	62	7	146	30%	-16%	85	24%
Pesaro e Urbino	57	46	9	112	23%	5%	72	19%
Totale	250	210	31	491	100%	-9%	332	19%

3.2.8 Supporto logistico

Obiettivi e caratteristiche

L'obiettivo dei servizi logistici è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione. Tutti gli sportelli del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di:

- Telefono e fax
- Computer con relativa connessione ad internet
- Fotocopiatrice/stampante a colori
- Sale riunioni.

E' inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV (computer, TV, videoproiettore, gazebo, ecc...) che sono utilizzati dalle associazioni per lo svolgimento delle rispettive attività istituzionali. Per i beni che non sono nella disponibilità del CSV si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

Cosa abbiamo fatto

Dal 2016 il servizio di utilizzo di stampanti e fotocopiatrici è erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV. Di seguito il dettaglio delle copie e stampe realizzate che hanno registrato una diminuzione rispetto all'anno precedente pari al 10%.

Tabella 3.18 - Specifica dei servizi di stampa

Provincia	Copie fatte a colori	Copie fatte in bianco e nero	Copie totali	%	Diff con 2016
Ancona	31.012	32.559	63.571	27%	10%
Ascoli P.	9.435	2.606	12.041	5%	-37%
Fermo	16.044	16.407	32.451	14%	10%
Macerata	50.607	31.424	82.031	35%	-14%
Pesaro e Urbino	38.376	7.993	46.369	20%	-23%
Totale	145.474	90.989	236.463	100%	-10%

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe sono state invece 1.880, facendo quindi registrare una flessione rispetto al 2016 del 7%.

Tabella 3.19 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Prestito beni	Telefono/Fax	Uso sala riunioni	Altro	Totale	%	Diff. con 2016
Ancona	1	62	0	232	0	295	16%	42%
Ascoli P.	0	34	0	13	0	47	3%	4%
Fermo	0	26	0	167	0	193	10%	380%
Macerata	561	67	295	20	22	965	51%	-23%
Pesaro e Ubino	222	71	38	34	15	380	20%	-25%
Totale	784	260	333	466	37	1.880	100%	-7%

3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale

Obiettivi e caratteristiche

Il CSV delle Marche sostiene la progettazione sociale del volontariato marchigiano attraverso una strategia che si indirizza in una duplice direzione:

1. I bandi di sostegno alla progettazione sociale promossi dal CSV Marche.
2. Un'azione di informazione e consulenza per la definizione di un'idea progettuale, la sua elaborazione e presentazione relativamente a linee di finanziamento e bandi dell'Unione Europea, bandi nazionali, regionali, e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, etc...).

In relazione al punto 1, CSV Marche non ha emanato nel 2017 alcun nuovo Bando, e sono giunte a conclusione le attività di accompagnamento, monitoraggio e valutazione del bando emanato nel 2014 (le azioni dei progetti si sono concluse il 31 dicembre 2016) insieme alla Regione Marche.

Cosa abbiamo fatto

In relazione al punto 1, l'attività di CSV Marche per il 2017, si è concentrata sui servizi di supporto alla rendicontazione, monitoraggio e valutazione finale dei progetti del bando 2014, conclusi a fine 2016.

In particolare il 2017 si è aperto con la valutazione e rendicontazione finale dei progetti categoria "Progetti di Rete" del Bando Progettazione Sociale 2014, attraverso la realizzazione di Focus Group con la rete dei soggetti che sono stati coinvolti nelle azioni progettuali.

L'azione di accompagnamento e monitoraggio si è sostanziata nella:

1. programmazione e definizione di tutte le attività previste dagli interventi progettuali;
2. sostegno per il reperimento di professionalità adeguate rispetto alle attività da realizzare;
3. coordinamento delle molteplici risorse del volontariato coinvolto;
4. supporto nel reperimento di risorse logistiche, tecniche e strutturali;
5. accompagnamento nelle diverse esigenze insorte in relazione alla specificità dei singoli progetti;
6. monitoraggio e valutazione delle attività al fine di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte.
7. Messa a disposizione dello strumento FAD (piattaforma per la formazione a distanza) come strumento di monitoraggio ed accompagnamento aggiuntivo alla consulenza erogata nei modi tradizionali dagli operatori del CSV e come strumento di supporto per la rendicontazione finale dei progetti

Relativamente al servizio di accompagnamento e monitoraggio, **nel 2017 sono state erogate 46 prestazioni, con un decremento importante rispetto al 2016**, imputabile essenzialmente al fatto che nel 2017 non è stato emanato un nuovo Bando Progettazione e che i progetti del bando 2014, che si sono chiusi a dicembre 2016, sono giunti a chiusura e nei primi mesi del 2017 hanno semplicemente terminato le procedure di rendicontazione.

Tabella 3.20 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

Provincia	N. prestazioni per accompagnamento o monitoraggio e valutazione	%	Confronto con 2016	N. utenti Odv
Ancona	10	22%	-85%	7
Ascoli P.	1	2%	-88%	1
Fermo	5	11%	-64%	2
Macerata	9	20%	-78%	5
Pesaro e Urbino	21	46%	ND	5
Totale	46	100%	-71%	20

3.2.10 La promozione del volontariato

Nell'ambito della promozione del volontariato sono comprese tutte quelle attività volte ad **avvicinare la cittadinanza, e in particolar modo i giovani, al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori.**

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Il servizio ha l'obiettivo di fornire informazioni a quei cittadini che manifestano il desiderio di coinvolgersi in attività di volontariato, permettendo loro di mettersi in contatto con associazioni che rispondono alle proprie esigenze ed aspettative.

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- presso lo sportello di orientamento al volontariato nelle università marchigiane o all'interno di manifestazioni pubbliche di richiamo organizzate dal CSV o da altri enti.

I cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV, dove ricevono tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori garantiscono altresì un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

Nel 2016 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 82, il 12% in meno dell'anno precedente.

Tabella 3.21 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

Provincia	N.	%
Ancona	22	27%
Ascoli Piceno	15	18%
Fermo	8	10%
Macerata	17	21%
Pesaro e Urbino	20	24%
Totale	82	100%

Il Csv ha preso parte, in collaborazione con altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e finalizzati alla promozione del volontariato. Si tratta di occasioni nelle quali i giovani interessati possono usufruire di un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di fare volontariato presenti nel territorio in cui risiedono.

Il CSV, in collaborazione con il comune di Fermo, ha organizzato la manifestazione ECODAY, svolta il 14 maggio 2017. Gli operatori hanno dato informazioni su volontariato e le adv del territorio a circa 15 persone e coordinato il lavoro delle 25 associazioni presenti alla festa e la presentazione delle associazioni alla cittadinanza sul palco.

Si sono svolti a Pesaro presso il Liceo Scientifico Marconi di Pesaro tre interventi di formazione su volontariato e Terzo Settore e di presentazione delle associazioni del territorio: agli incontri hanno partecipato circa 100 studenti del terzo anno nell'ambito dell'Alternanza Scuola Lavoro.

Gli operatori dello sportello di Ancona hanno partecipato a:

- il "Mercato del Sapere", un'iniziativa realizzata il 18 e 19 maggio 2017, promossa da ITIS Marconi, IIS Pieralisi e IIS Galilei di Jesi con il patrocinio del Comune, volta a facilitare l'orientamento scolastico degli alunni prossimi all'uscita dal percorso di scuola secondaria. Durante la manifestazione sono stati effettuati 13 colloqui di orientamento;
- "Panzini for youRope - Vieni a scegliere il tuo futuro", manifestazione organizzata il 10 febbraio 2017 a Senigallia presso l'IIS Panzini sul tema vacanze studio e formazione all'estero, nel quale il CSV ha portato l'esperienza sui progetti europei;
- Info day Erasmus + organizzato dall'Istituto comprensivo di Corinaldo, il 13 ottobre 2017, presso la Sala Consigliare Ciani del Comune di Corinaldo, evento rivolto agli insegnanti della scuola primaria e secondaria nel quale il CSV ha presentato i progetto europei realizzati ed in corso del CSV.

FESTE DEL VOLONTARIATO

Le feste del volontariato hanno l'obiettivo di dare visibilità alle associazioni di volontariato operanti nei diversi settori e promuovere occasioni di incontro, confronto e riflessione tra i volontari.

Nel 2017 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svolte a Senigallia (Viver con - Condividere), Pesaro e Fossombrone.

PROGETTI EDUCATIVI CON GLI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI

Questo paragrafo si riferisce ai progetti promossi e realizzati dal CSV Marche e dedicati alla promozione della cultura della solidarietà e del volontariato negli istituti secondari di secondo grado della regione Marche.

Nel 2017 sono stati firmati due **protocolli di intesa con 3 scuole superiori, per l'accoglienza** presso le associazioni aderenti **di studenti soggetti a sanzioni disciplinari**. L'intervento propone la possibilità che i consigli di classe convertano la sanzione disciplinare dei ragazzi in ore di attività di volontariato per dare ai ragazzi un'opportunità di crescita personale, di impegno e responsabilità. Il primo percorso è stato avviato insieme all'ATS1 (Istituto Professionale "G. Benelli" di Pesaro e Istituto Superiore Polo 3 di Fano), il Csv Marche ed undici organizzazioni di volontariato del territorio (Aias, Città della gioia, Amici dell'ippoterapia, Gulliver, Anteas, Millevoci, Ato Marche, At Davide De Marini, Auser, Giustizia e pace, Enpa, Avis). Il secondo protocollo è stato firmato tra Istituto Bettino Padovano, CSV Marche, Consulta del Volontariato di Senigallia, e 4 associazioni di Senigallia (Auser Senigallia, Anteas Senigallia, Centro interculturale "Le rondini" e Il Seme).

Il progetto **"Volontaria...Mente"** è, tra questi, l'iniziativa più longeva che il CSV propone nell'ambito della promozione del volontariato.

Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità dell'azione volontaria; ruolo sociale e politico del volontariato; fisionomia del volontariato locale; presentazione delle associazioni di volontariato del territorio a cura dei volontari delle stesse). Le classi hanno poi la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, tra le quali approfondimenti su temi specifici e/o settori di intervento del volontariato ed un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. È prevista la valutazione finale in classe come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.

Nell'anno scolastico 2016/2017 hanno aderito al progetto 48 istituti superiori, con il coinvolgimento di 249 classi (+4 classi rispetto allo scorso anno scolastico) e 154 associazioni (+10).

Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 644 (-70 rispetto all'anno scorso) che corrisponde al 57% degli iscritti.

Il 25% dei ragazzi coinvolti negli stage continua l'esperienza di volontariato nelle adv al di là del progetto.

Tabella 3.22 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2016/2017– Scuole e Adv coinvolte

Provincia	Istituti che hanno confermato l'adesione dall'a.s. 2015/16	Istituti coinvolti per l'a.s. 2016/17	Numero classi (test/stage e miniprogetti)*	Di cui Miniprogetti	N. miniprogetti gestiti in autonomia dalle adv	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	Adv
Ancona	17	18	78	4	1	76	51
Ascoli P.	8	8	60	14	3	60	49
Fermo	5	5	27	3	1	27	12
Macerata	8	9	35	1	1	8	24
Pesaro e Urbino	4	8	49	9	0	36	18
Totale	42	48	249	31	6	207	154

Tabella 3.23 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2016/2017 – Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage effettuati ma non terminati	Stage terminati		Studenti disponibili all'inserimento in Odv	Studenti effettivamente inseriti nelle Odv		
		N.	% su contattati		N.	% su Stagisti		N.	% su stage terminati	% su studenti disponibili all'inserimento
Ancona	1.520	614	40%	14	349	57%	86	16	5%	19%
Ascoli P.	1.100	124	12%	11	58	46%	36	6	11%	16%
Fermo	500	60	12%	25	20	33%	10	0	0	0
Macerata	1.020	218	21%	0	142	65%	25	14	10%	56%
Pesaro e Urbino	520	111	21%	36	75	68%	11	6	8%	55%
Totale	4.660	1.127	24%	86	644	57%	168	42	7%	25%

Rispetto alle edizioni precedenti, si rileva un sostanziale mantenimento del numero delle classi che hanno partecipato al progetto (maggiore dei numeri previsti dal bilancio previsionale) ed un aumento del numero di associazioni coinvolte. Il dato conferma il lavoro di rete fatto per far crescere le relazioni con i Dirigenti scolastici e non solo con i professori referenti, per rafforzare la collaborazione tra il CSV e la scuola, finalizzata ad una programmazione più puntuale delle azioni progettuali ed alla possibilità di presentare congiuntamente progettualità su bandi di finanziamento disponibili.

Scende rispetto all'a.s. precedente il numero dei miniprogetti attivati.

Si rileva un leggero aumento del numero delle associazioni coinvolte, che si dichiarano soddisfatte del progetto sia come occasione per farsi conoscere nel territorio sia come modalità per accogliere nuovi volontari e sensibilizzare le giovani generazioni. L'accompagnamento delle associazioni per un proficuo rapporto con gli adolescenti è uno degli elementi centrali per l'andamento del progetto dal punto di vista qualitativo. In particolare, la difficoltà maggiormente riscontrata è quella di entrare in sintonia con i giovani (con le inevitabili conseguenze in termini di diversità di linguaggi ed atteggiamenti, propensione al nuovo, ecc.), oltre alla delicata fase di gestione dell'accoglienza negli stage.

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. In particolare sottolineano che il progetto permette loro di coinvolgersi in attività interessanti, attuali e utili, ma soprattutto al di fuori delle esperienze che vivono nella quotidianità, con la possibilità di scoprire nuove realtà del proprio territorio. È molto apprezzata, grazie alla competenza degli operatori che lavorano al progetto, l'impostazione "esperienziale" delle attività educative proposte con modalità dinamiche e coinvolgenti, che esulano dalla lezione frontale, e che si concentrano sui ragazzi e i gruppi coinvolti.

Gli insegnanti referenti danno una valutazione positiva delle attività svolte, sia per l'importanza attribuita alla formazione e agli approfondimenti sulla cittadinanza attiva e sui valori del volontariato (con una prospettiva sempre più centrata sull'attualità), sia per la partecipazione degli studenti agli stage.

MR. CITTADINO

Il progetto "Mr. Cittadino" prevede interventi di sensibilizzazione finalizzati all'educazione alla cittadinanza attiva e alla promozione della cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole elementari e medie inferiori. È prevista una fase di sensibilizzazione dedicata ai docenti nell'ambito delle metodologie partecipative e dei saperi relazionali ed un momento formativo rivolto agli alunni in classe, al fine di sollecitare un processo di apprendimento sui valori e sullo stile di vita del volontario e sulla cultura del volontariato. A tale fase fa seguito la presentazione delle esperienze di volontari delle associazioni del territorio e una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input iniziali offerti agli alunni.

Nell'anno scolastico 2016/2017 hanno aderito al progetto 35 istituti tra scuole elementari e medie inferiori (3 in meno rispetto all'a.s. precedente), con il coinvolgimento di 163 classi (18 in meno rispetto all'a.s. precedente) e 123 associazioni di volontariato (+18).

Tabella 3.24 – Progetto “Mr. Cittadino” – 2016/2017

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Odv	N. miniprogetti realizzati direttamente dalle adv(classi coinvolte)
Ancona	10	46	1.165	41	10
Ascoli P.	8	32	800	38	0
Fermo	4	19	500	10	4
Macerata	6	23	575	24	0
Pesaro e Urbino	7	43	1.075	10	12
Totale	35	163	4.115	123	26

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2016/17 a livello regionale risulta una diminuzione del numero degli istituti scolastici e delle classi coinvolte dal progetto rispetto all'anno scolastico precedente. Si conferma il trend dell'aumento del numero delle associazioni coinvolte; aumenta in maniera significativa rispetto allo scorso anno, il numero di miniprogetti di approfondimento (+15) gestiti in classe in maniera autonoma da associazioni del territorio, con il supporto del CSV solo nella fase di contatto con le scuole e nel coordinamento delle azioni previste.

Rispetto agli anni passati dunque si è riscontrato un maggiore coinvolgimento delle associazioni che hanno investito più risorse volontarie nella sensibilizzazione delle nuove generazioni. Molte associazioni hanno sottolineato l'importanza del progetto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini, altre hanno invece evidenziato come purtroppo il target del progetto rende impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni.

La grande maggioranza delle scuole ha inserito il progetto Mr. Cittadino nel POF e la valutazione del personale scolastico è stata molto positiva: maestri e professori hanno partecipato in maniera efficiente e motivata alle attività previste dal progetto. I dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno collaborato attivamente nella realizzazione del progetto ed in particolare nell'aspetto didattico, con l'approfondimento dei temi affrontati e dando spazio ai bambini e ai ragazzi per gli elaborati finali e le attività laboratoriali.

PREMIO “VOLONTARIATO & IMPRESE”

Il CSV ha promosso la nona edizione del **Premio “Volontariato & Imprese”**, patrocinio di Confindustria Marche, Confartigianato Marche, Camere di Commercio di Ancona e Fermo e con il contributo di Liceo artistico “E. Mannucci” di Ancona.

L'obiettivo è di valorizzare i percorsi di collaborazione avviati tra organizzazioni di volontariato, associazioni di categoria e realtà imprenditoriali della regione e diffondere buone pratiche di RSI.

All'iniziativa hanno preso parte 5 progetti provenienti dalle province di Ancona, Fermo e Macerata. Il bando ha avuto scadenza il 4 dicembre, con proroga il 21.

Nel 2018 le candidature saranno valutate da un'apposita commissione di valutazione composta da esperti del mondo profit e del volontariato e si procederà all'assegnazione del Premio al progetto vincitore.

PROGETTO “GIUSTIZIA RIPARATIVA”

CSV Marche nel 2014 ha stipulato un protocollo d'intesa con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna, dipendente dal Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria delle Marche finalizzato a favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente individuate, dei condannati, ammessi alle misure alternative alla detenzione.

Nel 2015 analogo protocollo è stato altresì stipulato con l'Ufficio regionale dei Servizi Sociali per i Minorenni che in questo caso riguarda appunto soggetti minorenni.

In tale contesto il CSV si è fatto carico di individuare una o più odv presso le quali i soggetti segnalati dall'Ufficio Esecuzione Penale esterna o dall'Ufficio regionale dei Servizi Sociali per i Minorenni possono svolgere periodi di servizio di volontariato. Il CSV si è fatto altresì carico di accompagnare e supportare le odv aderenti al progetto in relazione a tutte le attività ed incombenze previste.

PROGETTO “STAZIONI IMPRESENIATE”

Con l'obiettivo di favorire il recupero degli immobili non utilizzati delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, CSV Marche, in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria Italiana Marche ha promosso a fine 2014 una manifestazione di interesse rivolta a tutte le organizzazioni del terzo settore marchigiano con la quale si invitavano tali organizzazioni a presentare progetti di utilizzo di tali spazi. Non si è ritenuto opportuno procedere ad un preventivo puntuale inventario degli spazi disponibili in quanto si sarebbe trattato di un notevole lavoro a fronte di richieste ancora incerte. Sulla base delle effettive richieste

arrivate CSV Marche insieme a Rete Ferroviaria Italiana Marche e CSV Marche ha effettuato una ricognizione e verifica degli spazi disponibili nelle stazioni individuate dalle associazioni richiedenti e delle relative condizioni strutturali. Terminata questa prima fase sono state quindi incontrate le associazioni richiedenti alle quali sono stati proposti e fatti visionare gli spazi disponibili individuati, sulla base delle richieste a suo tempo avanzate. Nel corso del 2017 sono continuate i contatti e le iniziative con RFI e con le associazioni per il recupero degli immobili. Tali richieste riguardano 8 stazioni e coinvolgono 23 associazioni.

3.2.11 Progetti ed azioni nel contesto nazionale e dell'Unione Europea

Obiettivo prioritario del servizio è quello di favorire la conoscenza presso le associazioni di volontariato delle possibilità offerte dalle istituzioni italiane e da quelle europee e delle relative politiche di intervento, agevolando la partecipazione delle stesse alle diverse opportunità di progettazione.

Tale obiettivo è perseguito attraverso le seguenti azioni:

- percorsi formativi rivolti agli operatori di sportello del CSV ed alle associazioni;
- informazione e consulenza in relazione alla definizione di un'idea progettuale ed alla correlativa elaborazione e presentazione della proposta, sulle diverse linee di finanziamento presenti in Italia e nell'Unione Europea;
- creazione di reti e partnership che permettano un'attività di scambio e conoscenza con altre realtà del volontariato italiano ed europeo e la presentazione di progettualità congiunte.

Cosa abbiamo fatto

Nelle tabelle seguenti presentiamo la sintesi delle attività svolte nell'Area in merito alla presentazione e gestione di progetti su linee di finanziamento Nazionali e della Comunità Europea.

In sequenza sono riepilogati:

- 1- I progetti finanziati in anni precedenti le cui attività sono state in corso nell'anno 2017;
- 2- I progetti presentati nel corso del 2017 finanziati e nella fase di avvio delle attività;
- 3- I progetti presentati nel 2017, con esito negativo o ancora in fase di valutazione.

1 - I progetti finanziati in anni precedenti e le cui attività sono state in corso nell'anno 2017:

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility – Ka1 – Agenzia INAPP (ex ISFOL)
Titolo progetto	No profit#euskills – No Profit skills building inclusive Europe
Ruolo CSV	Capofila (Progetto realizzato in rete con diversi CSV italiani e CSVnet)
Tipologia di attività previste	Mobilità di due settimane all'estero di professionisti/volontari/educatori di CSV o Odv socie dei CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'Unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari.
Totale economico progetto	Euro 299.830
Risorse a disposizione del CSV	Euro 48.500 + copertura spese di mobilità per 20 volontari/operatori in due anni
Data presentazione	04 marzo 2015
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	Il 31 luglio 2015 sono state pubblicate le graduatorie con l'esito positivo della valutazione. Nei mesi di ottobre, novembre e dicembre il CSV ha formalizzato la convenzione con l'agenzia esecutiva statale ISFOL e realizzato un primo incontro a Bologna con tutti i CSV partner del progetto per condividere impostazione e tempi di realizzazione del progetto. Ad inizio 2016 è stato pubblicato il primo bando per la selezione di coloro che hanno avuto accesso alla mobilità. Nel mese di settembre 2016 è stato pubblicato il secondo bando per la selezione delle rimanenti borse di mobilità. Complessivamente il progetto ha permesso di far realizzare a 144 persone tra operatori e volontari del CSV e/o delle OdV socie, esperienze di mobilità previste dal progetto in 5 diversi paesi dell'Unione. L'ultimo flusso si è realizzato nel mese di aprile 2017. Nel corso del mese di Maggio e Giugno è stata realizzata l'attività di Valutazione finale, rendicontazione e relazione all'agenzia INAPP, che nel corso del mese di Luglio 2017 ha riconosciuto la regolarità delle spese e la completezza delle attività realizzate con la liquidazione dell'intero importo di progetto.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Adult Education
Titolo progetto	EntrInnO – Online Game for Entrepreneurship and Innovation
Ruolo CSV	Partner (Capofila CARDET - Nicosia - Cipro)
Tipologia di attività previste	Sviluppo di un gioco per favorire lo sviluppo di capacità imprenditoriali dei giovani nella creazione di nuove imprese sociali ed organizzazioni no profit
Totale economico progetto	Euro 278.634
Risorse a disposizione del CSV	Euro 38.377
Data presentazione	31 Marzo 2015
Data ed esito valutazione	31 Luglio 2015

Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	Nel mese di settembre 2015 il progetto ha avuto il via con la formalizzazione del contratto di partnership e con il primo meeting tra i partner di progetto che è stato realizzato a Malta nel mese di novembre. I primi mesi del 2016 hanno visto la realizzazione di una serie di attività di mappatura e raccolta di dati, a cui nel corso della seconda metà del 2016 ha fatto seguito la definizione della struttura del gioco e della futura piattaforma elettronica che verrà sviluppata dal partner capofila di progetto CARDET. Nel corso del 2017 la piattaforma web per simulare la creazione di un'impresa sociale è stata sviluppata e nel corso dei mesi di Giugno e Luglio 2017 è stata realizzata la sperimentazione della stessa piattaforma attraverso la partecipazione di centinaia di persone giovani studenti, docenti, volontari. Nel mese di Ottobre 2017 a Nicosia, presso la sede della locale Università, si è svolto l'evento finale, che ha offerto il confronto con altre piattaforme realizzate con altri progetti Erasmus, sempre nel solco dell'animazione giovanile e che ha consegnato a tutti i partner la versione finale per gioco/virtual training course. E' intenzione del CSV Marche valutare la modalità migliore per capitalizzare lo strumento sviluppato con il progetto nelle attività abitualmente realizzate con i giovani nelle scuole e non solo.
Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka 105 – Youth Exchanges – Programme Countries – Agenzia Nazionale per i Giovani
Titolo progetto	Our Steps for a Better Future
Ruolo CSV	Partner (Capofila Comitato d'Intesa tra le associazioni di volontariato della provincia di Belluno – Ente gestore CSV Belluno)
Tipologia di attività previste	Il progetto come dice anche la tipologia del bando è un progetto di scambio giovanile con mobilità che permetterà di realizzare un periodo di formazione ad un gruppo di giovani studenti volontari provenienti da 5 diversi paesi dell'Unione.
Totale economico progetto	Euro 15.908,00
Risorse a disposizione del CSV	Euro 4.000,00
Data presentazione	4 ottobre 2016
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	Esito valutazione 23 dicembre 2016. Le attività hanno avuto avvio dopo la formalizzazione della convenzione del capofila con l'Agenzia Giovani firmata nel mese di marzo 2017. Le attività principali per il CSV Marche si sono sostanziate nel promuovere un bando di selezione per 4 giovani studenti marchigiani e per un educatore volontario che ha accompagnato i 4 giovani studenti durante il periodo di 10 giorni di formazione in Veneto, presso la sede del partner capofila. Insieme a giovani provenienti dalle Marche e dal Veneto, si sono ritrovati giovani ed educatori dalla Romania, Bulgaria, Polonia, Repubblica Ceca. La selezione dei candidati è avvenuta attraverso la raccolta di domande inviate con format elettronico sulla base di un bando promosso nelle scuole e sul nostro sito e nella newsletter, a cui sono seguiti colloqui e momenti di preparazione e formazione con i ragazzi selezionati. Il workshop è stato realizzato dal 17 al 24 Giugno 2017 con tema trasversale il futuro dell'Europa e dei cittadini Europei, con particolare attenzione alle problematiche ambientali. Al ritorno dall'esperienza formativa i giovani hanno redatto una relazione sulla loro esperienza ed il CSV Marche ha cercato di capitalizzare i contatti e l'esperienza realizzata per la riproposizione di percorsi simili nella attività di promozione e sensibilizzazione con i giovani che abitualmente realizza nelle Marche.
Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth – National Agency United Kingdom
Titolo progetto	EmpoweringYou – Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation
Ruolo CSV	Partner (Capofila INOVA CONSULTANCY LTD - Sheffield UK)
Tipologia di attività previste	Scambio di buone prassi su: percorsi, metodi, strumenti per sviluppare e qualificare l'impegno dei giovani in attività di cittadinanza attiva, volontariato e impegno politico. Tra gli strumenti saranno privilegiati l'uso e lo sviluppo di piattaforme informatiche, App per PC e Smartphone.
Totale economico progetto	Euro 164.050,00
Risorse a disposizione del CSV	Euro 26.520,00
Data presentazione	4 ottobre 2016

Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	L'esito della valutazione si è avuto il 22 dicembre 2016 da parte dell'Agenda nazionale del Regno Unito. Tra gennaio e febbraio 2017 sono state definite le procedure di contrattualizzazione con l'Agenda inglese da parte del capofila ed dal 29 al 31 marzo 2017 si è svolto il primo meeting di progetto a Sheffield, vicino Manchester. Sono partner del progetto anche: CARDET da Cipro, Kmop dalla Grecia, GIE-RO dalla Romania, AGORA dalla Spagna. Nel corso del primo meeting sono state condivise le procedure operative e impostata la fase di mappatura e raccolta dei dati che poi saranno alla base dello sviluppo della futura piattaforma on – line. Nel mese di Luglio a Nicosia nel secondo meeting di progetto si è avviato il lavoro di confronto con programmatori e sviluppatori per iniziare a strutturare i contenuti della piattaforma on – line. La progettazione dei contenuti andrà avanti sino a febbraio 2018, quando nel terzo meeting di progetto che si terrà a Barcellona verrà condiviso il lavoro realizzato dai vari partner. Le attività andranno avanti per 24 mesi, e si concluderanno nel febbraio 2019 con un evento finale ad Atene.
--	--

Tipologia bando/finanziamento	Bando 2016 AICS (Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo)
Titolo progetto	VOCI DI CONFINE: La globalizzazione vista dai confini e dalle periferie
Ruolo CSV	Partner (Capofila AMREF Health Africa onlus) con altri 13 partner
Tipologia di attività previste	Il progetto in generale mira a sensibilizzare la cittadinanza attraverso campagne di informazione atte a decostruire gli stereotipi su migrazioni e povertà, veicolate attraverso testimonial italiani e stranieri, media e portavoce delle associazioni della diaspora. In particolare il CSV avrà il ruolo di coordinare l'attività di sensibilizzazione verso le OdV e verso i giovani nelle scuole, attivando la rete dei CSV Italiani essendo il progetto a valenza nazionale. Il partenariato è composto oltre che da altre OdV e NGO, anche da Enti Locali e amministrazioni regionali.
Totale economico progetto	Euro 500.000,00
Risorse a disposizione del CSV	Euro 35.600,00 (alle iniziali 30.000 si sono aggiunte 5.600 di risorse per realizzare un evento pubblico in collaborazione con il comune di Pesaro nel corso del 2018)
Data presentazione	Concept prima selezione 21 giugno 2016. Full proposal 23 novembre 2016.
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	Esito valutazione 28 dicembre da AICS. Il soggetto capofila AMREF Italia nei primi mesi del 2017 ha perfezionare la firma della convenzione con l'AICS e predisposto le convenzioni con i singoli partner. Il primo incontro di progetto si è svolto a Roma il 9 e 10 maggio 2017. Il CSV Marche ha in particolare avviato la progettazione e strutturazione del percorso di formazione per giovani e volontari che nel corso 2018 sarà realizzato attraverso lo spazio FAD di CSvnet per formare centinaia di giovani volontari sui temi dell' integrazione e delle migrazioni. Il progetto avrà una durata di 18 mesi. Si concluderà nel mese di ottobre 2018.

Tipologia bando/finanziamento	EuropeAid – Non State Actors and Local Authorities” Reference 151103/DH/ACT/Multi/Lot4
Titolo progetto	Snapshot from the borders – Small towns facing the global challenges of Agenda 2030
Ruolo CSV	Associato/ Partner * (Capofila Comune di Lampedusa e Linosa) ed altri 30 partner da 13 diversi paesi europei che svolgeranno attività attraverso affidamento di sub grant in tutti e 28 paesi dell' UE
Tipologia di attività previste	Il progetto in generale mira a sensibilizzare la cittadinanza attraverso campagne di informazione atte a decostruire gli stereotipi su migrazioni e povertà, veicolate attraverso testimonial italiani e stranieri, media, social media e portavoce delle organizzazioni della diaspora. In particolare il CSV Marche avrà il ruolo di coordinare un'attività di sensibilizzazione verso le OdV e tutti gli Stakeholder che si occupano di servizi e/o attività con cittadini migranti. Tutte le attività del CSV Marche sul livello locale saranno realizzate in stretta collaborazione con la città di Pesaro, anche nel partenariato del progetto. La rete di progetto è composta oltre che da altre organizzazioni no profit, da una rete di città medio piccole, di tutta Europa, con in comune la posizione geografica a ridosso di vie di passaggio come porti e snodi ferroviari e viari in genere, dove il problema dell'accoglienza e gestione dei migranti è particolarmente sentito.
Totale economico progetto	Euro 5.355.968,46
Risorse a disposizione del CSV	Euro 00.000,00 Da definire, in corso procedura di passaggio dello status del CSV Marche da semplice associato di progetto a Partner effettivo con gestione di relativo budget *
Data presentazione	Concept prima selezione 01 giugno 2016. Full proposal 30 settembre 2016.

Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	Esito valutazione pubblicato il 07 marzo 2017. Il soggetto capofila è il comune di Lampedusa e Ginosa ha firmato il contratto con la commissione Europea nel mese di ottobre 2017. Sono in corso le procedure di contrattualizzazione e verifica amministrativa di tutti i partner di progetto con il soggetto capofila. Presumibilmente le attività operative, con la realizzazione del KOM a Lampedusa avranno inizio tra i mesi di aprile/maggio 2018. Il progetto avrà una durata di 36 mesi e chiuderà le sue attività entro il mese di ottobre del 2020.
---	--

*Nella seconda metà del mese di dicembre 2017 dopo confronto con DG DEVCO della Commissione Europea, il CSV Marche in accordo con il comune di Lampedusa, ha avviato la procedura per il riconoscimento dello status di partner di progetto. La procedura, con la firma dell'addendum al contratto di gestione del progetto si è conclusa in data 14 marzo 2018. Mentre predisponiamo il presente documento è in corso la fase di definizione del ruolo operativo e delle risorse economiche che verranno gestite dal CSV Marche nel progetto.

2 - I progetti presentati nel corso del 2017 finanziati e nella fase di avvio delle attività:

Tipologia bando/finanziamento	Bando Welfare & Famiglia anno 2017 Ambito Gestione/Cura/Valorizzazione persone anziane – Fondazione CARIVERONA
Titolo progetto	Famiglia al Centro
Ruolo CSV	Partner di progetto (Capofila Casa Grimani Buttari Osimo) in totale sono coinvolti 8 partner pubblici e privati
Tipologia di attività previste	Il progetto si pone l'obiettivo di promuovere servizi ed attività che mirino a prolungare l'autonomia dei cittadini più anziani per il maggior tempo possibile, e quando questo non è possibile, crei servizi e risposte di rete (tra enti locali e realtà del Terzo Settore) capaci di portare sollievo e sostegno agli anziani ed ai loro care givers. In particolare il ruolo del CSV Marche sarà quello di curare la promozione, la comunicazione delle attività di progetto e di realizzare attività di Animazione Territoriale con lo scopo di rafforzare il coinvolgimento delle realtà di volontariato e del Terzo Settore in coinvolte nel percorso di progetto, che operano nell'intero territorio dell' Ambito Sociale 13 di Osimo.
Totale economico progetto	Euro 690.000 sostegno CARIVERONA
Risorse a disposizione del CSV	Euro 33.000
Data presentazione	Il progetto è stato presentato in data 17 marzo 2017 per la prima fase di selezione. In data 6 luglio sono state pubblicate le graduatorie dei progetti che sono stati ammessi alla seconda fase di valutazione.
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Il CSV Marche, insieme a Casa Grimani Buttari a partire dal giorno 11 Luglio 2017 hanno iniziato il percorso di formazione/accompagnamento organizzato da Fondazione Cariverona per la stesura della versione finale di progetto. Il percorso composto di 5 distinti moduli formativi si è concluso nel mese di ottobre, con l'invio della versione definitiva del progetto il 31 ottobre 2017. In data 20 dicembre 2017 è stata comunicata formalmente la valutazione finale del progetto, superando la seconda fase di valutazione ed assegnando definitivamente le risorse al progetto. Le attività si sono avviate dal mese di gennaio 2018 e si concluderanno dopo 30 mesi nel giugno 2020.
Tipologia bando/finanziamento	Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento Gioventù – Avviso "prevenzione e contrasto al disagio giovanile"
Titolo progetto	Edu Touch
Ruolo CSV	Capofila di Progetto in partenariato con quattro Istituti Scolastici Superiori della Regione Marche
Tipologia di attività previste	Attività di prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze attraverso l'educazione dell' uso corretto delle tecnologie e la promozione della cittadinanza attiva e del volontariato.
Totale economico progetto	Euro 130.000
Risorse a disposizione del CSV	Euro 69.500
Data presentazione	13 novembre 2015
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito valutazione positivo pubblicato nel mese di Maggio 2017. Sono state attivate le procedure per la costituzione formale di ATS tra i partner di progetto e nel corso del secondo semestre del 2017 sono state espletate le procedure di convenzionamento con il DNPA per la gestione delle risorse di progetto. Le attività di progetto avranno avvio nei primi mesi del 2018 e si concluderanno orientativamente nel mese di Agosto 2019 **.

**Nel mese di dicembre è stata inviata la versione definitiva della convenzione da firmare. Nei mesi di febbraio e marzo,

mentre predisponendo il presente documento sono in corsa di perfezionamento le procedure di firma e di avvio formale delle attività di progetto.

Tipologia bando/finanziamento	Con I Bambini Impresa Sociale – Iniziativa in co-progettazione: Aree Terremotate 2017
Titolo progetto	RESILIAMOCI RESILienza Mobilitazione e Opportunità per Crescere Insieme
Ruolo CSV	Partner con ruolo di coordinamento generale insieme ad Cooperativa Sociale Opera e Cooperativa Sociale Coos Marche
Tipologia di attività previste	Sostenere attività educative mirate a contrastare ogni forma di povertà educativa minorile per creare coesione nelle comunità educanti colpite dal sisma e promuovere innovazione nelle azioni, metodologie e approcci di intervento educativo che possano avere una continuità nel tempo.
Totale economico progetto	Euro 850.000 (Valori indicativi in fase di definizione definitiva)
Risorse a disposizione del CSV	Euro 50.000 (Valori indicativi in fase di definizione definitiva)
Data presentazione	Il bando prevede un percorso di co – progettazione accompagnata iniziata nel mese di novembre e che si concluderà nei primi mesi del 2018 per poi lasciare spazio alla fase operativa nei mesi successivi.
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Non è corretto parlare di da esito valutazione, ma di termine del percorso di co – progettazione previsto nei primi 4 mesi del 2018 ***.

*** Mentre predisponiamo il presente documento siamo nella fase di regolazione delle risorse di budget definitivo e di definizione del percorso di valutazione di impatto del progetto probabilmente entro il prossimo mese di aprile.

3 - I progetti presentati nel 2017, con esito negativo o ancora in fase di valutazione:

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility – Ka1 – Agenzia INAPP (ex ISFOL)
Titolo progetto	Groove Europe –
Ruolo CSV	Partner (Capofila CSVnet)
Tipologia di attività previste	Mobilità di due settimane all'estero di professionisti/volontari/educatori di CSV o Odv socie dei CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'Unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari.
Totale economico progetto	Euro 200.260,00
Risorse a disposizione del CSV	Euro 5.000 più copertura mobilità 16 borse per operatori/volontari per la durata di due settimane in un paese dell'UE.
Data presentazione	02 febbraio 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Luglio 2017. Esito negativo.

Tipologia bando/finanziamento	INTERREG – ITA - HR
Titolo progetto	ST3 -
Ruolo CSV	Partner (Capofila Regione Marche)
Tipologia di attività previste	Sviluppo di percorsi ed attività nell'ambito del turismo sociale e sostenibile. Ideazione e realizzazione di servizi ed attività in rete tra soggetti del Terzo Settore, Pubblici e Privati, per sviluppare percorsi turistici fruibili per categorie svantaggiate, soggetti a rischio di marginalità sociale.
Totale economico progetto	Euro 2.500.000
Risorse a disposizione del CSV	Euro 235.000
Data presentazione	06 Luglio 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Prevista per metà 2018

Tipologia bando/finanziamento	Justice 2017 – Progetti per la lotta ad ogni forma di discriminazione di genere e sfruttamento di persone
Titolo progetto	Progetto WO.M.E.N.
Ruolo CSV	Partner (Capofila Cooperativa Sociale La Gemma)
Tipologia di attività previste	Lotta alla violenza di Genere e lotta alla tratta ed allo sfruttamento di donne in particolare e di migranti in genere. Il CSV Marche in particolare in caso di approvazione del progetto si occuperà di promozione, comunicazione e disseminazione delle attività di progetto realizzate da partner con know How specifico di Italia, Grecia, Cipro e Austria
Totale economico progetto	Euro 400.000
Risorse a disposizione del CSV	Euro 53.415
Data presentazione	08 marzo 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito comunicato nel mese di ottobre dall' applicante come capofila. Negativo.

Tipologia bando/finanziamento	Bando UIA – sezione “Integration of migrants and refugees
Titolo progetto	W.O.W ! – Windows Onthe Word
Ruolo CSV	Partner (Capofila Comune di Ancona) insieme ad ASUR Marche, Action Aid, Anolf Marche, Coos Marche, Coop La Gemma
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede il recupero di una ex scuola di proprietà del comune di Ancona in zona quartiere Stazione, per la realizzazione di spazi dove poter lavorare alla creazione di servizi e “centenutori” sociali che possano favorire l’integrazione dei migranti dando grande spazio ad attività culturali, sociali e di volontariato.
Totale economico progetto	Euro 2.390.908
Risorse a disposizione del CSV	Euro 354.967
Data presentazione	12 aprile 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito valutazione pubblicato in settembre. Valutazione positiva, ma progetto non finanziato per esaurimento risorse.

Tipologia bando/finanziamento	Europe for Citizens – Networks of Towns
Titolo progetto	Inclusive Towns for an Inclusive Europe - #InTo_Eu
Ruolo CSV	Partner (Capofila comune Ancona)
Tipologia di attività previste	Convegni, seminari, mobilità sui temi dell’integrazione dei giovani svantaggiati contribuendo allo stesso tempo al dibattito sul futuro dell’Europa visto dai paesi della Macro Regione Ionico Adriatica, anche con confronti e scambi di buone prassi con le esperienze maturate nella Macro Regione del Baltico e nella Macro Regione Danubiana.
Totale economico progetto	Euro 150.000 euro
Risorse a disposizione del CSV	Euro 25.000 euro
Data presentazione	01 marzo 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Giugno 2017 – Valutazione positiva, ma al di sotto della soglia di finanziabilità.

Tipologia bando/finanziamento	INTERREG MED
Titolo progetto	OPS !
Ruolo CSV	Partner (Capofila Comune di Pesaro) insieme ad altri 11 partner di 7 paesi del Bacino Mediterraneo dal Portogallo a Cipro.
Tipologia di attività previste	Il progetto prevedeva lo sviluppo di una piattaforma di servizi per lo sviluppo e la promozione di nuove Imprese Sociali capaci di sviluppare nuove realtà No – profit con organizzazione ed attività sul livello Mediterraneo, con particolare attenzione all’uso delle nuove tecnologie ed alla tutela ambientale e delle fasce più vulnerabili della popolazione.
Totale economico progetto	Euro 1.767.720
Risorse a disposizione del CSV	Euro 152.094
Data presentazione	31 mazo 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito Negativo

Tipologia bando/finanziamento	Il Bando AICS -
Titolo progetto	Luoghi Comuni – Strumenti per una nuova geografia delle relazioni
Ruolo CSV	Partner (Capofila LTM Napoli) con partner nelle città di Milano, Udine, Bologna, Roma, Napoli, Palemro
Tipologia di attività previste	L'immaginario che si vuole costruire col progetto ha una duplice valenza, verso gli italiani che sappiano conoscere e riconoscere l'alterità come opportunità e risorsa sociale, comprendendo che la rilocalizzazione delle persone è la cifra distintiva della nostra epoca, non si può fermare e va attraversata con consapevolezza e capacità di inclusione, e verso i migranti che sappiano comprendere i contesti di arrivo fatti non solo di razzismo e sfruttamento ma anche di apertura e disponibilità, per comprendere le aspettative non solo legali ma anche culturali e sociali dei paesi di approdo. Il progetto vuole contribuire a creare un cambio nelle mentalità, sviluppando azioni di informazione e di sensibilizzazione rivolte ai giovani sia online che offline, e intende coinvolgere almeno 200.000 giovani sia nativi che migranti, includendo quindi italiani, seconde generazioni e giovani migranti.
Totale economico progetto	Euro 339.969
Risorse a disposizione del CSV	Euro 25.980
Data presentazione	29 settembre 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Dicembre 2017 – Esito valutazione positivo ma progetto posizionato sotto la soglia di finanziabilità
Tipologia bando/finanziamento	SUB GRANTING PRGETTO DEAR - LADDER
Titolo progetto	<i>“EduTown – Percorsi di sensibilizzazione rivolti al mondo del volontariato e ai giovani attivi nelle comunità locali sui temi dell’educazione alla globalità”</i>
Ruolo CSV	Capofila
Tipologia di attività previste	Attività di sensibilizzazione, in particolare nelle scuole ai giovani interessati a sperimentare percorsi di cittadinanza attiva, sui temi della globalità
Totale economico progetto	Euro 6.000
Risorse a disposizione del CSV	Euro 4.500
Data presentazione	7 marzo 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito settembre 2017. Valutazione positiva, progetto posizionato sotto la soglia di finanziabilità
Tipologia bando/finanziamento	Erasmus Capacity Building - EAC/A03/2016
Titolo progetto	New approaches on Global Learning Education in LA-EU GlobAL
Ruolo CSV	Associato (Capofila Regione Marche) con il partenariato di università e enti pubblici di Spagna, Italia, Portogallo, Brasile e Argentina
Tipologia di attività previste	Il progetto di pone nel quadro del trasferimento di conoscenze e buone prassi tra istituzioni pubbliche e private che si occupano di istruzione, formazione e cooperazione. Il compito specifico del CSV Marche in caso di finanziamento, come associato di progetto, sarebbe quello di portare l'esperienza del CSV Marche come buona prassi presso le istituzioni di Brasile e Argentina.
Totale economico progetto	Euro 950.000
Risorse a disposizione del CSV	Il CSV Marche in quanto associato non gestirebbe budget, ma parteciperà alle attività di scambio di buone prassi con costi sostenuti dal capofila di progetto.
Data presentazione	08 febbraio 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito Valutazione negativo
Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + Actions in the field of sport – Not-for-profit European events not connected to the European week of sport.
Titolo progetto	A.NI.M.US. - Adriatic IoNlan GaMes For Social InClUSion
Ruolo CSV	Partner – Capofila Comune di Ancona con istituzioni ed organizzazioni no profit di 12 diversi paesi dell' Unione Europea
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di promuovere la socializzazione, l'integrazione e la conoscenza tra popoli, attraverso lo sport ed il volontariato in supporto dell'organizzazione di attività di carattere sportivo. Nello specifico del progetto il CSV Marche in caso di realizzazione del progetto, in affiancamento al comune di Ancona si occuperà delle attività di promozione e comunicazione del progetto

Totale economico progetto	Euro 500.000
Risorse a disposizione del CSV	Euro 35.000
Data presentazione	06 aprile 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Luglio 2017. Punteggio molto positivo, primo dei progetti non finanziati per insufficienza di risorse disponibili.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth
Titolo progetto	Skills Digital Profiling and Career Guidance for Refugees to be integrated in the Labour Market (JobIn)
Ruolo CSV	Partner (capofila ASOCIACIÓN ENLACE INNOVACION Y DESAROLLO ENLACE – Cadice Spagna)
Tipologia di attività previste	Implementazione e sperimentazione di percorsi formativi per supportare le organizzazioni che lavorano con i migranti in attività di orientamento a possibili percorsi lavorativi
Totale economico progetto	Euro 248.520
Risorse a disposizione del CSV	Euro 35.400
Data presentazione	29 marzo 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito positivo- posto il lista di riserva dall'agenzia giovani Spagna

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth
Titolo progetto	Project title: EVOLVE - Providing key skills and competences to low-skilled: adult VOLunteers for the implementation of social welfare activities at local level
Ruolo CSV	Partner (capofila Città di Atene) nel partenariato composto da Enti pubblici e soggetti del Terzo Settore per l'Italia è partner anche la città di Senigallia.
Tipologia di attività previste	Sperimentazione di percorsi di Volontariato Civico promossi ed organizzati da Enti Pubblici Locali per la gestione di propri spazi e servizi.
Totale economico progetto	Euro 265.800
Risorse a disposizione del CSV	Euro 32.500
Data presentazione	29 marzo 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito positivo- posto il lista di riserva da agenzia Greca

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth – National Agency I.NE.DI.VI.M Greece
Titolo progetto	Youth2Vol – Youth for Volunteering (Terza presentazione)
Ruolo CSV	Partner (Capofila Kentro Merimnas Oikogeneias kai Paidiou (Family and Childcare Centre) KMOP Atene – Grecia
Tipologia di attività previste	Sviluppare percorsi e strumenti per incrementare il coinvolgimento dei giovani in attività di volontariato, in modo particolare in ruoli di gestione e guida delle organizzazioni delle società civile.
Totale economico progetto	Euro 237.500,00
Risorse a disposizione del CSV	Euro 28.550,00
Data presentazione	29 aprile 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Luglio 2017. Valutazione del progetto positiva, progetto inserito in lista di riserva in Grecia

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth – National Agency INJUVE Spain
Titolo progetto	CEMIP#EU Project - Civic Engagement and Migrants Participation in youth sector
Ruolo CSV	Partner (Capofila <i>Fundación Almería Social y Laboral -FASL</i>)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di favorire lo scambio di conoscenze tra i paesi coinvolti nel progetto e di sviluppare percorsi che possano facilitare l'integrazione di giovani

	immigrati o giovani figli di immigrati, anche attraverso l'esperienza nel volontariato ed in attività di cittadinanza attiva. Nello specifico è previsto lo sviluppo di strumenti, linee guida e attività di formazione e mobilità per operatori di OdV e CAG che lavorano con i giovani
Totale economico progetto	Euro 230.810,00
Risorse a disposizione del CSV	Euro 40.670,00
Data presentazione	26 aprile 2016
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	settembre 2017. Il progetto è stato valutato positivamente e l'agenzia INJUVE di Spagna l'ha posto in lista di riserva

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth
Titolo progetto	A new Youth work approach on migration: Positive Narratives to counter disintegration and fight discrimination
Ruolo CSV	Parter Capofila (AfricAvenir International e.V. Berlino) con partner oltre che da Italia e Germania, anche da Portogallo, Austria, Romania e Ungheria
Tipologia di attività previste	Sviluppare competenze presso volontari e operatori di organizzazioni del Terzo Settore nella produzione di video per raccontare in modo moderno ed efficace storie positive legate alle migrazioni ed all' integrazione di giovani.
Totale economico progetto	Euro 213.794
Risorse a disposizione del CSV	Euro 35.854
Data presentazione	29 Aprile 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Luglio 2017 – Esito positivo Progetto finanziato. – Nel mese di settembre il capofila del progetto, ha comunicato la rinuncia al progetto per problemi legati alla loro organizzazione interna.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of Good Practices Ka2 – Strategic Partnerships for Youth
Titolo progetto	A new Youth work approach on migration: Positive Narratives to counter disintegration and fight discrimination
Ruolo CSV	Ripresentazione del progetto con CSV Parter Capofila (Kulturlabor Trial&Error e.V. Berlino) con partner oltre che da Italia e Germania, anche da Portogallo, Austria, Romania e Ungheria
Tipologia di attività previste	Sviluppare competenze presso volontari e operatori di organizzazioni del Terzo Settore nella produzione di video per raccontare in modo moderno ed efficace storie positive legate alle migrazioni ed all' integrazione di giovani.
Totale economico progetto	Euro 213.794
Risorse a disposizione del CSV	Euro 35.854
Data presentazione	1 Ottobre 2017
Data ed esito valutazione (ove disponibile)	Esito atteso per Gennaio/Febbraio 2018****

**** Mentre stiamo predisponendo il presente documento abbiamo ricevuto la comunicazione che la seconda presentazione, con un nuovo capofila, dopo la rinuncia del precedente con la proposta finanziata nella sessione di aprile, non è stato riammesso a finanziamento.

Altre attività

Per mantenere e sviluppare le reti ed i rapporti avviati negli anni passati, con realtà e soggetti che svolgono attività di supporto e formazione al volontariato nelle altre regioni italiane o all'estero nei 27 paesi della Comunità Europea e in quelli dei Balcani, il CSV ha partecipato ad eventi, seminari ed incontri, organizzati a livello nazionale ed a livello europeo. In particolare:

- **Capacity Building Conference CEV (Centro Europeo Volontariato):** dal 05 al 07 Aprile 2017 a Londra. Il CEV, di cui il CSV delle Marche è socio, è un'organizzazione di terzo livello i cui soci sono strutture di supporto al volontariato provenienti dai 27 paesi dell'UE e da altre regioni europee ed extra europee. L'incontro di Londra ha mirato a condividere e confrontarsi in merito alle nuove strategie che il volontariato Europeo deve mettere in campo sia a livello locale, nazionale che comunitario, rispetto

ai nuovi scenari socio economici che stanno modificando la sensibilità delle popolazioni europee che stanno influenzando le politiche sociali dei governi e dell'Unione Europea.

- **Attività gruppo PON POR CSVnet:** Nell'ambito della partecipazione del CSV Marche alle attività di CSV net, il personale dell'Area Progettazione del CSV Marche è stato inviato a partecipare ai lavori di due gruppi creati appositamente per studiare e proporre proposte di lavoro, rispettivamente a livello Regionale e Nazionale rispetto alle iniziative che Regioni e Ministeri hanno e stanno realizzando con i fondi POR e PON. Nel corso del 2017 tre sono stati gli appuntamenti in cui il CSV Marche è stato coinvolto nel lavoro di condivisione e programmazione del gruppo Nazionale PON. Gli incontri sono stati realizzati a Roma nelle date del 2 marzo, 19 aprile e 28 settembre 2017. Dagli incontri sono usciti spunti interessanti rispetto a possibili percorsi di lavoro da sviluppare nel corso del 2018 e degli anni seguenti, nel settore della programmazione dei Fondi Indiretti PON e POR.
- **Corso Beni Comuni Napoli:** Nell'ambito delle attività ed iniziative organizzate da CSVnet, il CSV Marche ha partecipato con un suo operatore, al percorso di formazione sulla gestione dei Beni Comuni, organizzato in collaborazione con LaBsus e altri enti nazionali che si occupano del tema. Il corso che si è svolto nei giorni di 19/20 maggio e 16/17 Giugno ha permesso di conoscere le più avanzate esperienze di gestione di beni comuni oggi in atto in Italia e di conoscere inoltre le procedure ed i percorsi di carattere amministrativo oggi utilizzabili per favorire lo sviluppo di esperienze simili anche in contesti dove esse non sono ancora diffuse come nel caso delle Marche.
- **Erasmus CSVnet – Scambio con CESVOP Palermo:** Per completare il quadro esperienziale avviato con il corso di Napoli, il CSV Marche, nell'ambito dell'iniziativa di CSVnet che finanzia gli scambi con altri CSV italiani, è stato ospite, dal 21 al 24 giugno 2017 dei colleghi del CSV di Palermo. A Palermo anche nell'ambito dell'assegnazione dei beni confiscati alle mafie, il CSV locale ha sviluppato una importante esperienza nel coinvolgimento di Enti Locali ed Organizzazioni di Volontariato e del Terzo Settore nel recupero e nella gestione condivisa di beni comuni, anche di grande dimensione e valore. L'esperienza realizzate in questi tre giorni, insieme ai contenuti del corso realizzato a Napoli, hanno permesso di creare un primo insieme di conoscenze, sulla base del quale nel mese di dicembre il CSV Marche ha potuto firmare uno specifico protocollo di collaborazione con ANCI Marche per la promozione del recupero e della gestione di beni comuni di proprietà degli enti locali, ed al momento non utilizzati, ma potenzialmente fruibili con la progettazione di specifici percorsi di recupero e gestione.
- **Erasmus CSVnet:** Anche nel corso del 2017, come era accaduto nel 2016, CSVnet, ha proposto un progetto per sostenere esperienze di scambio tra CSV italiani con l'obiettivo di favorire la conoscenza e lo scambio di buone prassi in uso nelle diverse Regioni. Il progetto chiamato Erasmus CSVnet prevedeva due distinte fasi: una prima fase in cui ogni CSV si candidava ad ospitare altri CSV proponendo una o più buone prassi come oggetto di confronto e formazione. Una seconda fase, in cui ogni CSV, sulla base delle offerte di scambio pubblicate nella prima fase, presentava domanda per visitare i CSV di maggiore interesse. A seguito della presentazione da parte del CSV Marche della buona pratica sviluppata nel settore della Progettazione Nazionale ed Europea, sono arrivate dopo le 7 richieste del 2016, altre 3 richieste di scambio per il 2017, segno che il lavoro svolto da CSV Marche desta interesse da parte degli altri CSV. Il CSV Marche ha quindi ospitato 3 CSV nel corso del mese di Ottobre 2017. Nell'ordine sono stati ospiti della struttura del CSV Marche: il CSV di Como, il CSV di L'Aquila e il CSV di Messina. E' stata un'occasione interessante di confronto e conoscenza reciproca, che ha gettato le basi per percorsi di collaborazione più forti e articolati da sviluppare nel corso dei prossimi mesi ed anni.
- **CEV Autumn Volunteering Congress and General Assembly** che si è svolta a Vienna il 4, 5 e 6 ottobre 2017. Il 4 ottobre mattina si è svolta l'assemblea dei soci del CEV che ha deliberato sul bilancio di previsione e sul programma di attività 2018 ed ha proceduto al rinnovo di parte del Board di CEV. In particolare in questa assemblea dopo l'uscita di Alberto Cuomo in rappresentanza di CSV net dal Board, è stato eletto Giampiero Farru di Sardegna Solidale nel Board, permettendo così a l'Italia ed ai numerosi soci Italiani di poter essere direttamente rappresentati nell'organo di governo del CSV. A seguire nel pomeriggio del 4 e nelle giornate del 5 e del 6 mattina, si sono tenuti i lavori di confronto e scambio con le organizzazioni delle Società Civile Austriache che si trovavano convocate per la prima volta dal Ministero degli Affari Sociali Austriaco dopo la recente approvazione della nuova legge sul Volontariato in Austria. Particolarmente partecipato è stato il dibattito sul futuro del Servizio Volontario Europeo tra mantenimento dello Status Quo e proposte di modifica con l'approvazione del nuovo programma sui Corpi di Solidarietà Europea.

3.2.12 Animazione territoriale, reti ed azione politica

Obiettivi e caratteristiche

La finalità generale dell'attività di animazione territoriale del CSV Marche è di sostenere le Odv marchigiane affinché siano in grado di **esercitare al meglio il proprio ruolo politico**, componente prioritaria della loro missione e strumento imprescindibile per un'azione incisiva e trasformativa sulle comunità territoriali di riferimento.

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

- potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale;
- agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;
- coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile finalizzate alla tutela dei beni comuni

A tal fine il CSV si fa carico di creare e/o sviluppare e qualificare **coordinamenti e reti di associazioni di volontariato** per settore di intervento (ove possibile) e territorio di appartenenza, in grado di realizzare azioni e percorsi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi sopra individuati.

Se in una prima fase detti coordinamenti e rappresentanze sono costituiti esclusivamente da associazioni di volontariato, in seguito possono essere allargati, ove il percorso di lavoro lo rende opportuno, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori delle politiche territoriali (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, etc..).

Ogni rete definisce ad inizio anno, sulla base dei bisogni del contesto territoriale ove opera e delle aspettative delle organizzazioni partecipanti, un programma di lavoro che implementa in corso d'anno.

Va sottolineato come il raggiungimento degli obiettivi definiti richiede indubbiamente un percorso lungo e tortuoso, fatto di passaggi intermedi, soste e ripartenze che si snoda obbligatoriamente in una prospettiva pluriennale.

Reti e coordinamenti sono guidati da un facilitatore, individuato e condiviso tra le associazioni appartenenti al gruppo.

Sono organizzati a richiesta idonei percorsi di formazione in merito a temi e questioni di interesse per le singole reti, incontri di confronto e scambio di buone prassi tra le diverse reti attive ed è altresì garantito un accompagnamento costante per coloro che assumono l'incarico di facilitatore/referente delle singole reti.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2017, come già avvenuto nell'anno passato, la riduzione dell'orario di lavoro della struttura tecnica ha comportato un ridimensionamento delle azioni condotte in tale contesto. Ciò nonostante CSV Marche non ha inteso rinunciare del tutto al perseguimento degli obiettivi sopra descritti, che ritiene essere prioritari per la qualificazione e l'efficacia delle azioni del movimento volontario marchigiano. Si riporta di seguito il dettaglio delle attività svolte nel 2017.

Tabella 3.25 – Animazione Territoriale – reti, incontri e odv coinvolte

Provincia	Reti accompagnate	Incontri svolti	Associazioni coinvolte
Ancona	10	31	119
Ascoli Piceno	1	19	14
Fermo	1	14	20
Macerata	7	14	38
Pesaro e Urbino	13	25	167
Totale	32	103	358

3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore

PRONOPRO – Servizi evoluti per il Terzo Settore nasce dalla volontà del CSV Marche di proporsi quale partner affidabile in grado di rispondere ai bisogni manifestati dalle associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, associazioni sportive, enti ecclesiastici, organizzazioni non governative, fondazioni. L'esperienza maturata negli anni di servizio al volontariato e di attività all'interno del Forum regionale del Terzo Settore ha permesso a CSV Marche di sviluppare un ampio e qualificato know how in tutti i principali ambiti di operatività del mondo delle organizzazioni non profit e di instaurare intense e proficue relazioni con i diversi soggetti e rappresentanze del Terzo Settore operanti nella regione.

Tutti i servizi sono erogati alle organizzazioni del Terzo Settore dietro corrispettivo determinato sulla base dei contenuti della richiesta formulata. L'offerta riguarda le aree amministrativo-fiscale, lavoro, bilancio sociale, fund raising, giuridico-legale, organizzazione, formazione, progettazione, marketing e comunicazione.

I servizi erogati da PRONOPRO nel 2017 sono stati 37, di questi 20 si sono svolti in continuità con gli anni precedenti e sono stati confermati per il 2017, mentre 17 nascono da richieste arrivate nell'anno.

Tabella 3.26 – Pronopro - Servizi attivi nel 2017 ed erogati per territorio

Provincia	Servizi
Ancona	15
Ascoli Piceno	5
Fermo	1
Macerata	12
Pesaro e Urbino	4
Totale	37

Tabella 3.27 – Pronopro - Servizi erogati per area di attività e tipologia di utente

Tipologia di utente	Aree di attività		Totale
	Amministrativo/fiscale	Giuridico/legale	
Associazione di Promozione Sociale	11	4	15
Associazione generica art 36	5	2	7
Associazione di Volontariato	5	0	5
Aps/Asd	1	1	2
Fondazioni – Fondazioni onlus	2	0	2
Altro	1	5	5
Totale	25	12	37

Rispetto alla comunicazione dei servizi a pagamento al Terzo Settore, nel 2017 si è proceduto alla modifica delle pagine web dedicate all'interno del sito del CSV Marche, sviluppando il lavoro iniziato nell'anno precedente. Le pagine hanno registrato 14.028 visualizzazioni.

È stato inoltre organizzato un OPEN DAY per la presentazione dei servizi alle organizzazioni del TS al quale hanno partecipato 15 organizzazioni marchigiane (con una copertura Facebook di 34.600 utenti).

Da giugno a dicembre è stata realizzata inoltre una campagna di promozione mirata su Facebook e Google Adwords, per pubblicizzare i servizi a pagamento e, in particolare, quelli delle aree amministrativa-fiscale e legale.

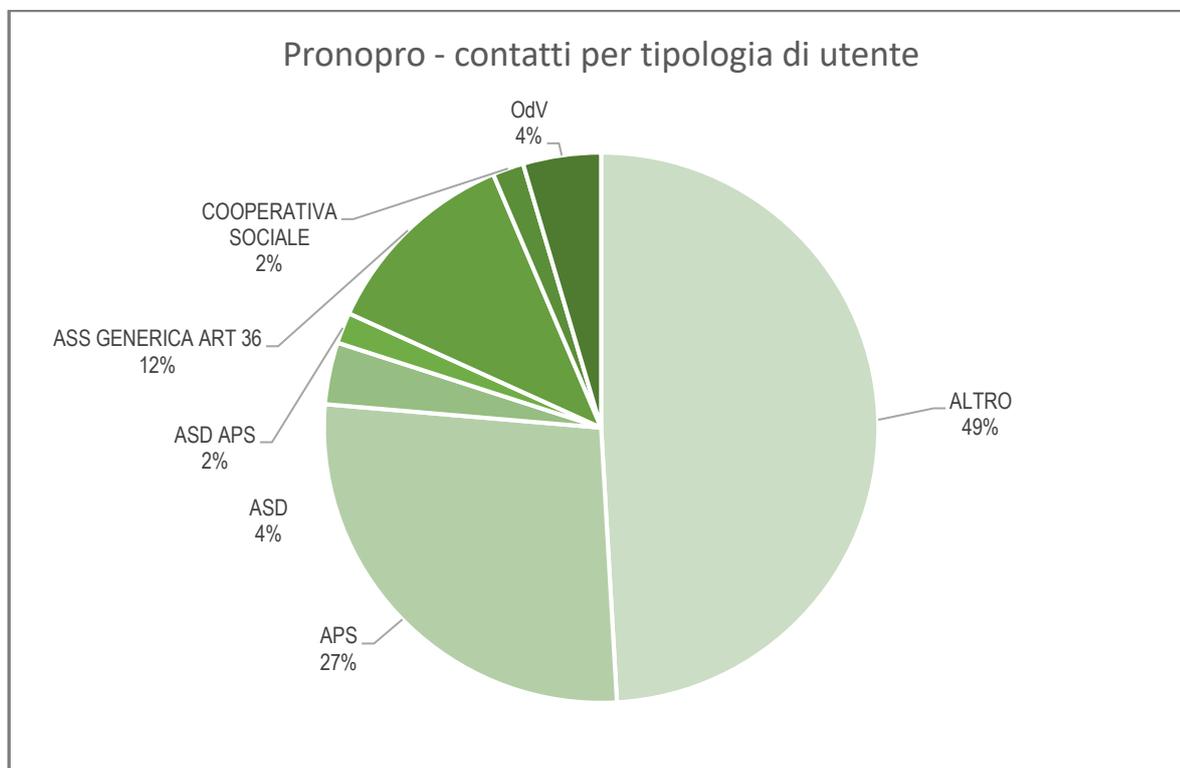
I risultati ottenuti da tali campagne on line sono i seguenti: 58 le richieste arrivate dal web tramite form (35 per amministrazione/fisco e 23 per la costituzione di nuove organizzazioni) e 36 richieste di download della guida per la costituzione di nuove associazioni, in media 7.000 visualizzazioni di pagina.

I servizi richiesti nel 2017 sono stati 110. Rispetto al totale dei servizi richiesti, per 45 di essi è seguita la formulazione del relativo preventivo, per i restanti 65 invece non si è provveduto ad elaborare alcun preventivo per diverse motivazioni: perché il servizio rientrava tra quelli gratuiti per le odv (ed è stato preso in carico tra i servizi gratuiti), per il mancato interesse a procedere oppure perché il servizio veniva svolto in continuità con

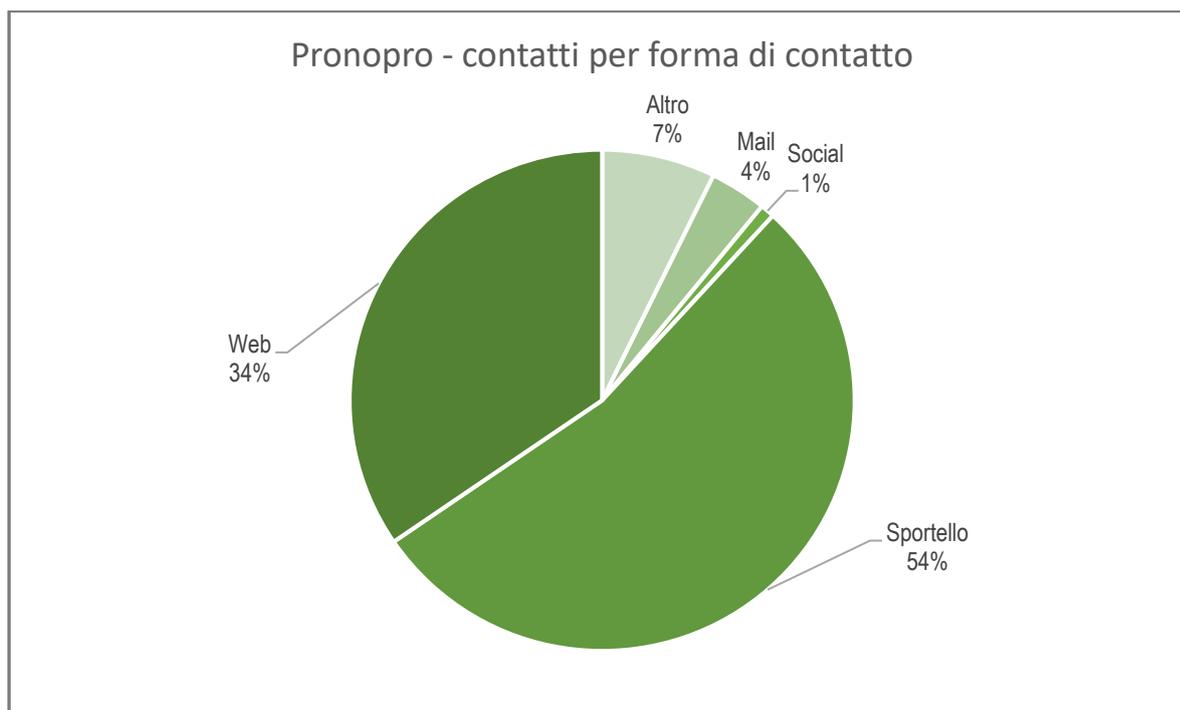
gli anni precedenti. Delle 45 richieste di servizio per le quali è stato formulato il preventivo 17 sono quelle che si sono poi tradotte in un impegno di lavoro effettivo.

Di seguito presentiamo alcune elaborazione relative ai servizi richiesti e a quelli effettivamente realizzati.

5 sono stati i servizi richiesti da associazioni di volontariato e 105 da enti del Terzo settore (di cui 30 APS, 6 ASD/ASD-APS e 13 associazioni generiche art. 36), come riportati nel grafico seguente:



La maggior parte delle richieste è pervenuta tramite il contatto con gli sportelli provinciali del CSV (59, ovvero il 54%) e il web/social (39, ovvero il 35%). Nel dettaglio:



80 sono state le richieste di servizi spot relative ad interventi “una tantum” e 16 quelle per servizi continuativi, legati in maniera specifica a consulenza ed accompagnamento amministrativo fiscale, anche attraverso la tenuta della contabilità.

Questa la distribuzione territoriale dei servizi richiesti per provincia.

Tabella 3.28 – Pronopro - Servizi richiesti nel 2017 ed erogati per area di attività, tipologia di utente ed esito

Provincia	Utenti contattati	Utenti a cui è stato fatto un preventivo	Contratti
Ancona	49	27	9
Ascoli Piceno	10	1	2
Fermo	2	0	0
Macerata	30	12	4
Pesaro e Urbino	15	5	2
Totale	110	45	17

Nella tabella seguente riepiloghiamo infine le informazioni essenziali relative ai 16 servizi effettivamente erogati a pagamento.

Tabella 3.29 – Pronopro - Servizi richiesti nel 2017 ed erogati per area di attività e tipologia di utente

Tipologia di utente	Aree di attività		Totale
	Amministrativo/fiscale	Giuridico/legale	
Associazione di Promozione Sociale	5	2	7
Associazione generica art 36	1	2	3
Associazione di Volontariato	1	0	1
Aps/Asd	0	1	1
Altro	1	4	5
Totale	8	9	17