

PROGRAMMA DI ATTIVITA' 2020



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	1
2	IL CONTESTO NORMATIVO.....	2
3	IL PERCORSO DI ASCOLTO E DI EMERSIONE DEI BISOGNI	3
4	PRIORITÀ, OBIETTIVI E STRATEGIE.....	8
5	I DESTINATARI DI SERVIZI E ATTIVITÀ.....	10
5.1	MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	10
6	LE AREE DI SERVIZIO E ATTIVITÀ DEL 2020.....	12
6.1	PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	12
6.1.1	<i>Promozione del volontariato e della mobilità individuale per attività di solidarietà nelle scuole ...</i>	12
6.1.2	<i>Promozione della cittadinanza attiva e beni comuni per i giovani (verso forme di volontariato individuale)</i>	13
6.1.3	<i>L'animazione territoriale: advocacy, networking e tavoli tematici</i>	14
6.1.4	<i>Il Corpo Europeo di Solidarietà: un'opportunità concreta di crescita per i giovani e le associazioni</i>	15
6.1.5	<i>Territori e Comunità: rigenerazione e beni comuni</i>	16
6.1.6	<i>Longevità attiva e promozione invecchiamento sano e attivo</i>	17
6.1.7	<i>Ambiente, Sharing economy, Sviluppo e trasformazione digitale</i>	19
6.1.8	<i>Educazione allo sviluppo, Migrazioni, Integrazione e Inclusione.....</i>	20
6.1.9	<i>Orientamento al volontariato.....</i>	21
6.1.10	<i>Forum Regionale per lo Sviluppo Sostenibile</i>	22
6.2	FORMAZIONE	22
6.2.1	<i>L'offerta formativa del CSV.....</i>	22
6.2.2	<i>Le attività formative proposte dalle associazioni</i>	23
6.2.3	<i>Le attività formative proposte dai territori.....</i>	24
6.2.4	<i>Le attività formative destinate agli agenti educativi.....</i>	25
6.3	CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO.....	26
6.3.1	<i>La consulenza alle associazioni.....</i>	26
6.3.2	<i>I servizi complementari alla consulenza</i>	29
6.4	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE.....	29
6.4.1	<i>Sito internet/Area riservata e Social Network di CSV Marche</i>	30
6.4.2	<i>Avvio ai Social network.....</i>	31
6.4.3	<i>Newsletter settimanale "Volontariato Marche news".....</i>	31
6.4.4	<i>Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv.....</i>	32
6.4.5	<i>Attività di ufficio stampa e rubriche</i>	32
6.4.6	<i>Consulenza sulla comunicazione.....</i>	33
6.4.7	<i>Vdossier</i>	33
6.4.8	<i>Comunicazione istituzionale e pubbliche relazioni</i>	34
6.5	RICERCA E DOCUMENTAZIONE	34
6.5.1	<i>Documentazione.....</i>	34
6.5.2	<i>Ricerca</i>	35
6.6	SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	35
6.7	ALTRE AREE DI ATTIVITÀ.....	36
6.8	RIEPILOGO DEI SERVIZI, DESTINATARI E MODALITÀ DI ACCESSO.....	37
7	LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DEGLI EFFETTI	40
8	LA STRUTTURA E GLI STRUMENTI.....	43
8.1	<i>L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E LE RISORSE UMANE</i>	43
8.2	<i>LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE</i>	44
8.3	<i>GLI STRUMENTI E LE RISORSE TECNICHE.....</i>	45
8.4	<i>POLITICHE DI SVILUPPO SOSTENIBILE</i>	45



1 Introduzione

Il programma che segue, partendo dalla normativa nazionale, dalle linee guida per la programmazione dei CSV dell'Organismo Nazionale di Controllo e dall'assegnazione delle risorse per il 2020, è il frutto di un percorso corale e partecipato di riflessione e confronto con le associazioni, i volontari ed i portatori di interesse, che ci restituisce un CSV pronto ad affrontare le prossime sfide. Un percorso da cui sono emersi bisogni di competenze, di scambio, di comunità e di confronto.

Partendo da qui abbiamo immaginato un CSV sempre più inclusivo e aperto a tutti i volontari attivi nelle organizzazioni del terzo settore, un CSV più specializzato e organizzato che sappia accompagnare in maniera tempestiva, competente ed efficace il volontariato marchigiano immaginando al contempo i nostri sportelli come luoghi di arrivo, incrocio e proposta e dove possano generarsi nuove contaminazioni.

Vogliamo favorire la costruzione di ambienti formativi che creino relazioni partecipate dal basso, dunque non solo luogo di acquisizione di competenze ma anche luogo di analisi e proposta individuando anche strumenti pratici che aiutino a condividere idee, risorse e competenze.

Nel corso del 2020 ci aspettano nuovi passaggi cruciali nella definizione del quadro normativo del Codice del Terzo Settore e le associazioni e i volontari ci chiedono di aiutarle in passaggi spesso non semplici. Anche per questo al centro del nostro impegno ci sarà sempre la formazione e l'accompagnamento e un'attenzione continua sulle modalità di erogazione dei servizi, individuando strumenti innovativi e flessibili nel quadro più complessivo dello sviluppo tecnologico e informatico della nostra organizzazione.

Infine abbiamo riflettuto su un CSV che fa sue, condivide e divulga le tematiche della responsabilità sociale e dello sviluppo sostenibile in tutti i suoi aspetti, cercando di orientare in questa direzione le proprie scelte anche nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030.

Buona lettura,

Simone Giovanni Bucchi
Presidente CSV Marche





2 Il contesto normativo

Il nuovo Codice del Terzo Settore (CTS) ha rappresentato e rappresenta una sostanziale e radicale novità per il Terzo Settore. Il riordino complessivo della normativa pone grandi sfide, amplificate peraltro dalla mancanza di molte norme attuative e dall'esistenza di regimi transitori. In questo quadro le associazioni evidenziano forti bisogni di accompagnamento, consulenza e formazione.

CSV Marche in questa programmazione pone al centro della propria attività l'esigenza di fornire il maggior sostegno possibile alle organizzazioni in questo momento di transizione erogando consulenze, attivando opportunità formative e comunicando novità e aggiornamenti.

Il Codice del Terzo Settore peraltro è anche intervenuto con una profonda revisione del sistema dei CSV riconoscendone le funzioni svolte nei primi 20 anni della loro esistenza e adeguandole al nuovo scenario. In particolare segnaliamo le seguenti novità:

- L'allargamento della platea dei destinatari ai volontari del Terzo Settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.
- La governance dei CSV viene allargata a tutti gli ETS, lasciando però al volontariato la maggioranza nelle assemblee.
- È stato istituito un fondo unico nazionale per il funzionamento dei CSV (FUN) centralizzato e ripartito a livello nazionale, che continuerà ad essere alimentato da una parte degli utili delle fondazioni di origine bancaria.
- Il FUN è gestito da un organismo nazionale (ONC) che lo ripartisce; l'ONC inoltre ha funzioni di indirizzo e di controllo dei CSV, fissa gli indirizzi strategici generali e, anche attraverso i propri uffici territoriali (OTC), controlla il legittimo e corretto uso delle risorse del FUN.
- La definizione delle attività dei CSV:
 - servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale,
 - servizi di formazione,
 - servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento,
 - servizi di informazione e comunicazione,
 - servizi di ricerca e documentazione,
 - servizi di supporto tecnico-logistico.

Il Codice del Terzo Settore ha anche individuato i principi e criteri a cui i CSV devono attenersi nell'organizzazione ed erogazione dei propri servizi:

- principio di qualità,
- principio di economicità,
- principio di territorialità e di prossimità,
- principio di universalità,
- principio di integrazione,
- principio di pubblicità e trasparenza.

La programmazione di CSV Marche è stata pensata partendo dunque dal dettato del Codice del Terzo Settore.

Inoltre il programma 2020 è stato elaborato anche ottemperando alle **linee guida emanate dall'ONC**. In particolare si segnala che:

- nei capitoli dedicati alla attività sono state chiaramente indicate le modalità di accesso ai servizi e i destinatari;
- la programmazione è stata predisposta in coerenza con le voci del modello "preventivo di gestione con separazione delle fonti di finanziamento";
- CSV Marche ha adottato una contabilità separata per le attività della programmazione finanziate con risorse provenienti da fonte diversa dal FUN;
- la programmazione di eventuali attività di ricerca e documentazione al di fuori del territorio regionale sarà attuata d'intesa e con il coinvolgimento di CSVnet avvalendosi delle risorse ad esso destinate ai sensi dell'articolo 62, comma 7.



3 Il percorso di ascolto e di emersione dei bisogni

La programmazione delle attività del CSV per l'annualità 2020 si sviluppa in un contesto contraddistinto da due concetti significativi: quello della crisi (politica, economica, di welfare, di fiducia) e quello della riforma (nello specifico la Riforma del Terzo Settore). Tutte le situazioni di crisi, pur se determinate da cause diverse, hanno in comune il fatto di sollecitare risposte nuove ai mutati bisogni della collettività e di mobilitare forme ulteriori e più articolate di responsabilità: ove si guardi alle pratiche partecipative di maggior successo, è facile constatare come proprio alle situazioni di crisi sia spettato il compito di rilanciare le potenzialità e i meriti della partecipazione.

Se in taluni casi l'individuazione dei processi partecipativi è fortemente semplificata nella generale consultazione (come partecipazione all'emersione dei bisogni e delle proposte), si assiste anche ad una crescente attenzione per criteri che scongiurino l'esclusione sociale attraverso un più deciso riconoscimento del legame fra il territorio e i suoi abitanti (la partecipazione come concertazione). Infine, si assiste alla crescente previsione di strumenti partecipativi rispetto alle fasi ex post dei processi decisionali e operativi: ciò conferma la rilevanza della partecipazione non soltanto nelle fasi di programmazione bensì anche in quelle di attuazione e valutazione delle politiche, come segnalano ormai da tempo anche le scelte di policy regolamentativa all'interno del Terzo Settore (vedi in particolare le Linee Guida per la Valutazione d'Impatto sociale).

Il versante più tradizionale della partecipazione, per il CSV, è quello della consultazione ai fini della stesura del programma strategico ed operativo; vedremo di seguito come i meccanismi partecipativi oltre che ad accompagnare la fase di programmazione entrano a pieno titolo all'interno del processo d'intervento del CSV attraverso la concertazione e quindi corresponsabilità nella valutazione degli esiti.

La partecipazione come consultazione

Il processo che ha portato alla stesura del programma si è sviluppato a partire dalla definizione di un percorso per tappe e fasi iniziato nel settembre de 2019 con il seguente calendario:

Oggetto	Tempi	Chi	Come
1. presentazione in Direttivo delle fasi e dei modi per definire la programmazione dell'annualità 2020 e raccolta delle proposte tematiche - <i>definizione mappa concettuale</i>	27 settembre presentazione al Direttivo degli assi strategici della programmazione CSV- 28 settembre raccolta delle proposte	Responsabile area programmazione e valutazione Tutto il Direttivo	Tavolo di confronto
2. con le priorità selezionate nella fase precedente incontrare le APS: programmazione e regole del percorso da fare insieme (visione, strumenti e regole) <i>definizione mappa concettuale</i>	16 ottobre	Referenti Direttivo e Osservatorio Regionale delle APS Responsabile area programmazione e valutazione	Brain storming e discussione
3. Presentazione del percorso di consultazione a tutto il personale e quindi incontro delle singole équipe trasversali con referenti per proposte sul programma Confronto tra proposte di équipe e Direttivo	15 ottobre	Tutto il personale e staff tecnico - politico	plenaria brain storming e gruppi di lavoro
4. Incontro di consultazione con le odv	Dal 14 al 25 ottobre incontri territoriali ¹ provinciali da realizzare entro fine ottobre	referenti politici, referente équipe trasversale Odv	Focus group con lista delle priorità
6. incontro con gli stakeholders	26 ottobre	referenti politici, referenti tecnici e regione; università; referente Terzo Settore; Direttivo CSV e responsabile area programmazione e valutazione	focus group
7. questionario online per tutte le ODV	19 ottobre- 9 novembre	responsabile area programmazione e valutazione- e responsabile dell'area gestionale ed informatica del CSV	questionario

¹ I focus groups su tutto il territorio regionale (Pesaro, Fano, Ancona, Fabriano, Macerata, San Severino, Fermo, Amandola, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto).



Oggetto	Tempi	Chi	Come
8. elaborazione dei dati raccolti e presentazione delle principali evidenze al Direttivo e quindi alle équipe trasversali	5 novembre - 6 novembre	responsabile area programmazione e valutazione- e responsabile dell'area gestionale ed informatica del CSV	
9. proposta di contenuti e semi-lavorato del piano operativo	21 novembre	équipe trasversali con referente di area	
9.bis –predisporre piano operativo	26 novembre	staff tecnico- + 1 referente x staff+Ufficio di Presidenza	
10. invio del documento di programmazione al Direttivo	2 dicembre	Direzione, responsabile area programmazione e valutazione- e responsabile dell'area gestionale ed informatica del CSV	
11. illustrazione, raccolta delle obiezioni e proposte e approvazione documento di programmazione dal Direttivo	5 dicembre	Direzione, responsabile area programmazione e valutazione Direttivo	
12. Assemblea approvazione bilancio e programma	12 dicembre	Assemblea dei soci	

I momenti di consultazione avviati con le Odv sono stati gestiti dagli operatori precedentemente formati sulla base della seguente traccia:

<p>Introduzione: il contesto legislativo-il contesto fenomenologico</p> <p><u>Le associazioni di volontariato</u> sono contraddistinte da una loro azione di prossimità alle aree più deboli della cittadinanza in un'ottica di trasformazione sociale: esserci per rendere la comunità locale più inclusiva.</p> <p><u>La riforma del terzo settore</u> (la legge delega 106/2016 e il DL 117/2017), riordinando e revisionando la precedente disciplina in materia di enti del terzo Settore, chiede ai CSV di accompagnare le associazioni ad adeguarsi alla nuova disciplina e al contempo di sostenerle nella loro opera attiva nei territori. La riforma amplia la platea dei soggetti a cui il CSV deve offrire servizi (oltre alle odv anche ai volontari degli altri ETS) e pone traguardi evolutivi accompagnandoli con strumenti specifici (il Bilancio Sociale ne è solo un esempio).</p> <p><u>Il contesto sociale</u> - Se il quadro normativo è in forte trasformazione, il contesto sociale ed economico all'interno dei quali le odv si muovono, è estremamente complesso.</p> <p>Le tensioni politiche nazionali e la crisi economica oramai stagnante si riverbera sui territori e, nelle Marche in particolare, si osservano fenomeni di migrazione giovanile verso regioni del nord, una popolazione che si invecchia, un paesaggio interno fortemente provato dal terremoto e dalla desertificazione delle risorse commerciali.</p> <p><u>Le risorse</u> - Il protrarsi di tali stagnazioni ha generato d'altra parte, nella nostra regione, esperienze e sperimentazioni del tutto originali, positive, nuove, che hanno scelto percorsi virtuosi ed etici, non sempre appieno sviluppati ma senz'altro progettati. Parliamo di economie sostenibili, di concertazioni territoriali, di modalità innovative per rispondere a bisogni specifici (l'uso di app ad esempio), di corresponsabilità nella cura. Costante è inoltre l'impegno di una parte delle associazioni di volontariato a tutela delle disuguaglianze nell'accesso alle risorse sociali, sanitarie, ambientali attraverso la partecipazione e la promozione di tavoli di confronto e di proposta.</p> <p>Il CSV in questo scenario, per favorire l'adeguamento alle norme previste dalla riforma del terzo settore e per sostenere l'incisività dell'azione volontaria, deve programmare in modo da indirizzare i rapporti con gli enti esterni e organizzare l'operatività della propria struttura regionale. La traccia sulla quale produrre le riflessioni di questo gruppo è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I valori: uguaglianza, inclusione, condivisione, innovazione, sostenibilità, economia, circolarità...su quali assi stare? - Le strategie: specializzazione, collaborazione, comunicazione, leadership, alleanze, competizione...quale traiettoria ci è più prossima? - Le scelte: progettazione; formazione; tavoli di lavoro congiunti, scuola, giovani, lavoro, nuove tecnologie: come innovare le azioni per non essere vinti dalle abitudini?

Risultati della consultazione

La tecnica principale utilizzata per la consultazione è quella del focus group. Il focus group fornisce indicazioni sulla dinamica delle opinioni e degli atteggiamenti delle persone presenti, sul grado di stabilità delle loro opinioni e sui fattori che ne possono determinare il cambiamento. E' uno strumento di interazione che cumula e trasforma gli atteggiamenti individuali sugli argomenti proposti.

Hanno partecipato alla consultazione 178 soggetti distribuiti secondo la tabella seguente:

Data	Persone coinvolte nel processo di programmazione partecipato dal CSV	Totale	Totale per categoria ed incontri
27-set	Dipendenti e collaboratori	23	
	Consiglieri	14	
21-ott	Regione Marche i Dirigente Regione – terzo settore – violenza di genere;	14	1
	UNITRE		1
	ARCI		1
	Osservatorio APS		2
	Forum del Terzo Settore		1
	Auser Marche		1
	Fitel Marche		1
	Fondazione Cariloreto		2
	Aci		1
	UNIIMC		1
	CGIL Marche		1
	Consiglio Regionale Volontariato		1
	11-ott		Ancona
18-ott	Iesi		13
14-ott	Ascoli Piceno		21
	San Benedetto del Tronto		8
	Fermo		25
14-ott	Civitanova Marche		8
11-ott	Macerata		12
18-ott	Fano		4
15-ott	Pesaro		13
TOT ASSOCIAZIONI		112	
partecipanti alla consultazione		163	
Questionari online			
	associazioni		14
	aps		2
	singolo cittadino		1
	TOT questionari online		17
	TOT soggetti che hanno partecipato alla consultazione		180

Le principali evidenze emerse dalla consultazione

Nel fare sintesi delle principali evidenze emerse dalla consultazione si propone uno schema che parte da una logica a cascata: dagli scenari ai bisogni e quindi alle strategie. Per ultime vengono elencate le proposte di strumenti e attività.

Sugli scenari

Negli incontri i partecipanti hanno dato ampio spazio all'analisi del territorio ponendo l'attenzione sulla segmentazione netta tra Aree interne deprivate di persone, economie, socialità e Aree costiere, sovrappollate e con il rischio di perdere identità e relazioni di vicinato: *“abbiamo consumato il territorio quasi inconsapevolmente, occorre riflettere e essere responsabili di percorsi di sostenibilità e di lavoro di comunità...”* *“Occorre lavorare su uno sviluppo sostenibile, facendo delle scelte mirate anche in un'ottica di pensare alle generazioni future...”*

E' condivisa l'idea che vi siano fasce ampie di povertà non intercettate neanche dalle associazioni, terra di nessuno, e che dunque sia necessario intervenire su questa povertà assoluta prima che il fenomeno esplodi in problemi ancora più grandi.



Alcuni volontari hanno raccontato la Riforma del Terzo Settore come rischio qualora non venisse tutelata la diversità delle associazioni, relegando il volontariato all'interno della sola dimensione economica. Altro rischio è la focalizzazione sugli aspetti burocratici dell'adesione agli ETS e l'indebolimento del valore del volontariato e da quanto da esso rappresentato.

Pur se in forma minoritaria viene richiamata una maggiore attenzione alle famiglie e ai servizi per i minori: "...nelle Marche non ci sono sufficienti asili nido".

I bisogni

Preponderante su tutto i diversi significati che gravitano attorno alla parola volontariato:

- bisogno di volontari e di condividere i valori identitari
- bisogno di scambio di volontari ed esperienze possibili all'interno delle associazioni divise anche per settori (bacheca offerta – ricerca volontariato)
- bisogno di confronto/piattaforma/strumenti/buone prassi
- i nuovi volontari sono in difficoltà per stare nelle associazioni per troppe responsabilità connesse ai vincoli burocratici (assicurazione, privacy...)
- bisogno di giovani volontari

Il bisogno di volontariato è presente in tutti i momenti di consultazione ed è rappresentato in molte "narrazioni" dai partecipanti ai tavoli di consultazione.

Un secondo bisogno ricorrente è quello delle risorse economiche per fare: tale dimensione è stata espressa da quasi tutte le associazioni e per loro è chiaro che l'esigenza deve essere colmata principalmente dall'area progettazione e quindi da un buon lavoro con i donatori-grandi donatori (questo secondo aspetto è minoritario).

Bisogno di comunità: è comparsa in modo importante la parola comunità locale, in parte come evoluzione del concetto di animazione territoriale e rete, ma questa volta il focus è sui territori, i legami sono in relazione al concetto del ben vivere, del supporto reciproco, della corresponsabilità delle soluzioni. E' il bisogno di essere in sintonia con i territori attraverso un lavoro partecipato. Su questo specifico ambito si collocano molti dei richiami alla formazione, alle acquisizioni di competenze per lavorare anche per rappresentare le istanze alle istituzioni, per mettersi in un'ottica di sussidiarietà e non di assistenza. Vi è anche un richiamo specifico alla rappresentanza, ossia all'essere presenti con continuità come referenti di processi e di tavoli nel tempo, non per l'arco temporale di una singola iniziativa ad esempio.

Bisogno di competenze per saper programmare, organizzare, pianificare, comunicare la propria organizzazione, le risorse umane, i volontari. Bisogno di informazioni e competenze per gestire tutta la normativa della privacy.

Chi sono i destinatari principali ai quali il CSV dovrebbe tendere?

Attenzione speciale è stata rivolta ad alcune fasce di popolazione, in particolare anziani, giovani e bambini. Nessuno ha parlato di migranti mentre come anticipato nel paragrafo degli scenari, sono state messe in evidenza le povertà estreme.

Nell'analisi dei report prodotti dai focus sono evidenti alcune parole ricorrenti:

- co-partecipazione
- educazione
- formazione
- radicamento al territorio
- incontrare la povertà, i bisogni
- condividere le buone prassi
- alleanze nella specializzazione dei ruoli
- serve incontrarsi, lavorare con tavoli e confrontarsi, lo strumento telematico non può essere utilizzato per tutto
- aprire ai singoli volontari, anche attraverso la formazione
- comunicazione, comunicare scaldando il cuore e non solo burocrazia
- rete
- advocacy – farsi portavoce



In alcuni casi, soprattutto i volontari, hanno anche indicato gli strumenti e le attività che a loro modo di vedere potrebbero rendere l'azione del CSV, e quindi la loro, più incisiva. Questi sono:

- Una piattaforma per condividere prassi, volontari, strumenti, spazi, risorse... (es. creazione di sedi temporanee di varie dimensioni che possano essere usate in maniera gratuita)
- La progettazione finanziata ma anche un'anagrafica dei donatori
- Reti, co-progettazione, tavoli di confronto, alleanze, individuazione di referenti continuativi e non solo legati ad iniziative specifiche per i colloqui, facilitare il rapporto con le Aps con attività in rete
- Sensibilizzazione e promozione del volontariato e dei valori ad esso connessi, anche entrando nelle scuole superiori. Lavorare nelle scuole, fare una formazione ad hoc ai docenti, diventare soggetto accreditato ECM. Incontri nelle scuole di sabato perché gli altri giorni i volontari lavorano; rimborso spese per i giovani volontari che vanno nelle scuole...Lavorare con i giovani genitori per passare l'idea del volontariato ai propri figli. Organizzare giornate del volontariato
- Formazione, educazione, capacitazione anche per i dirigenti delle associazioni, formare alla promozione dei valori del volontariato, formare i volontari anche su l'uso di metodologie specifiche quali la peer education. Formare ed informare le associazioni sulla privacy, sulle norme della riforma ma anche sull'orientamento che da la riforma al volontariato.
- Lavoro di comunità, animazione territoriale; riuso dei beni comuni per finalità sociali, sollecitando le amministrazioni.
- Specializzazione degli interventi per aree geografiche; connettere le associazioni dello stesso ambito d'intervento.
- Incontri intergenerazionali per sostenere gli anziani e educare le nuove generazioni, anche attraverso iniziative quali concorsi, progetti come "ci sto a fare fatica..."
- Consulenza sulla riforma del terzo settore e non solo, anche a pagamento con uno staff a disposizione che può accompagnare continuativamente le associazioni a prezzi calmierati
- Attivazione di convenzioni facilitate con i fornitori
- Creare un gruppo FB di tutte le associazioni dove ciascuno può interagire e presentare le proprie iniziative; deve essere potenziato l'ufficio stampa e servizio di grafica e stampa; Creare un format di un sito standard per associazioni di volontariato;



4 Priorità, obiettivi e strategie

All'interno del processo di programmazione delle attività del CSV per il 2020, è possibile rinvenire un unico comun denominatore che è costituito dal tentativo di pensare il sistema CSV e dell'offerta dei servizi come strumento per sostenere la propria missione fondativa con un occhio al futuro e all'equità. Viene così a prodursi un concetto di intendere il programma delle attività basato non solo su una necessità formale, bensì orientato su valori di efficienza, efficacia, trasparenza, corresponsabilizzazione (dei dirigenti, della struttura tecnica, dei volontari e degli stakeholders), di valutazione sui risultati del programma. Tali valori devono costantemente rappresentare la trama sottostante l'intera filiera della programmazione, a partire dalla individuazione delle priorità, degli obiettivi e delle strategie.

Le priorità

Il processo di consultazione degli attori strategici del CSV e le successive fasi rielaborative, hanno identificato una serie di bisogni, interessi, visioni che rappresentano le priorità sulle quali si vanno a declinare gli obiettivi. Le priorità che indirizzano il programma 2020 sono:

- *Un progredire intelligente*: sostenere l'azione volontaria per un'economia sociale regionale basata sulla conoscenza, la formazione e l'innovazione;
- *Un progredire sostenibile*: sostenere l'azione volontaria per una più attenta presenza anche sotto il profilo delle risorse: più locali, più verdi e più rigenerative;
- *Un progredire inclusivo*: sostenere l'azione volontaria per favorire la coesione sociale, economica e territoriale.

Tali priorità guidano e orientano gli obiettivi generali. Sono obiettivi che riguardano l'inclusione e l'advocacy, l'attenzione all'ambiente e allo sviluppo sostenibile, la formazione e la lotta contro la povertà, l'attenzione verso le aree più fragili dei territori e delle persone. Tali obiettivi rappresentano, in termini quali - quantitativi, i punti di riferimento sui quali si sono operate delle scelte in termini di peso e di qualificazione delle attività (nel rispetto delle indicazioni contenute nella normativa) del programma 2020 anche sotto il profilo di valutazione dei risultati. Gli obiettivi generali sono i seguenti:

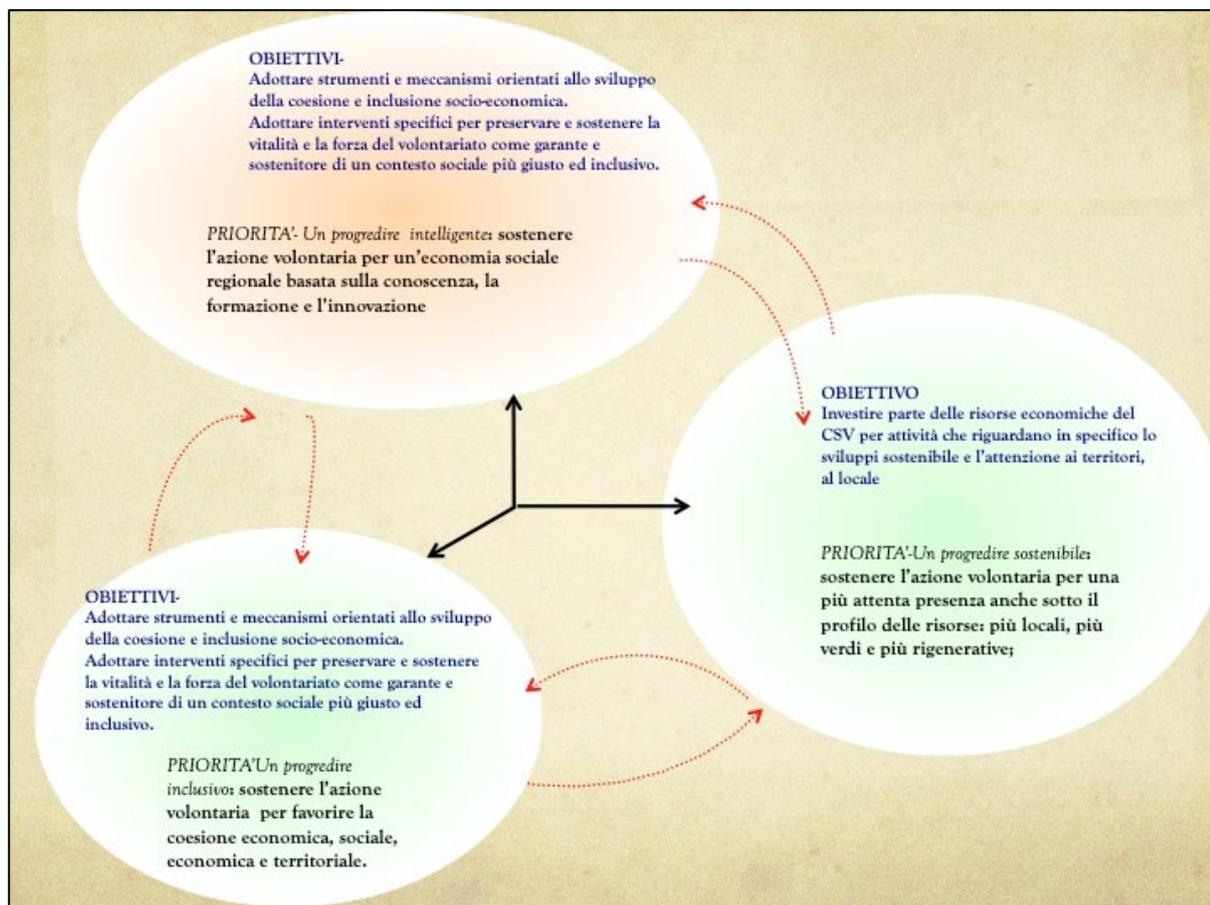
- Investire parte delle risorse economiche del CSV per attività che riguardano nello specifico lo sviluppo sostenibile e l'attenzione ai territori, al locale
- Adottare strumenti e meccanismi orientati allo sviluppo della coesione e inclusione socio-economica
- Adottare interventi specifici per preservare e sostenere la vitalità e la forza del volontariato come garante e sostenitore di un contesto sociale più giusto ed inclusivo, con particolare attenzione alle giovani generazioni

A fronte di un impianto generale e di indirizzo descritto in priorità ed obiettivi si possono individuare una serie di strategie atte a rendere concrete le scelte. Esse possono così essere sintetizzate:

1. Offrire spazi di riflessione sull'identità del volontariato e sul confronto positivo con gli attori locali in un'ottica di creazione e rafforzamento dei legami di fiducia, di co-progettazione e presidio sociale
2. Un'attenzione alla progettazione sociale come strumento che permette di sviluppare azioni innovative a sostegno di quelle istituzionali e che consenta al contempo di poter utilizzare ulteriori risorse atte a rafforzare l'azione delle Odv
3. La costruzione di ambienti formativi generativi di relazioni partecipate che nascono dal basso, dunque non solo luogo di acquisizione di competenze ma anche luogo di analisi e proposta
4. Lavorare in un'ottica di hub territoriali, il CSV ed i suoi presidi territoriali devono rappresentare luoghi di arrivo, incrocio, proposta che permetta di generare contaminazioni nuove (cittadini; istituzioni; enti privati ma anche economia, sociale, urbano, ambiente...)
5. Individuare strumenti pratici che aiutino a condividere (piattaforme virtuali, banche dati tematiche...)
6. Rendere lo strumento della consulenza adattabile alle diverse tipologie di destinatari, in base alle esigenze, le opportunità e le risorse a disposizione



7. Rendere il sistema della governance del CSV un luogo diffuso di responsabilità, nel rispetto delle funzioni e dei ruoli, affinché possa essere reso possibile il lavoro nei territori
8. Individuare luoghi, modalità, strumenti, linguaggi che favoriscono un confronto pieno con le giovani generazioni, per riconoscere loro maggiori diritti e protagonismo sulla scena civile nazionale e regionale



A conclusione del percorso di programmazione, il quadro delineato dalla *priorità, dagli obiettivi e dalle strategie* assume una configurazione più precisa e definita in grado di focalizzare gli orientamenti fondamentali per le azioni del CSV nel contesto delle strategie perseguite a livello nazionale e regionale da altri partner significativi del volontariato: il Forum del Terzo Settore, l'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile, gli enti pubblici, le realtà accademiche, le fondazioni bancarie, partner importanti anche ai fini della definizione più puntuale delle possibili opzioni della programmazione.



5 I destinatari di servizi e attività

I destinatari prioritari delle attività e servizi di CSV Marche sono:

1. i volontari delle Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale del Volontariato;
2. i volontari delle Associazioni di Promozione Sociale (APS) iscritte nel Registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale o, per il tramite di una rete nazionale, al Registro nazionale delle APS;
3. i volontari degli altri Enti del Terzo Settore;
4. le Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale del Volontariato;
5. le Associazioni di Promozione Sociale (APS) iscritte nel Registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale o, per il tramite di una rete nazionale, al Registro nazionale delle APS
6. altri Enti del Terzo Settore che si avvalgono di volontari;
7. nelle more dell'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, alcuni dei servizi possono essere erogati anche a volontari ed Enti del Terzo Settore non iscritti ai Registri delle Organizzazioni di Volontariato o delle Associazioni di Promozione Sociale, purché abbiano le caratteristiche generali richieste per l'iscrizione ai registri ancora in vigore nel regime transitorio e che manifestino la volontà di iscriversi al RUNTS quando lo stesso sarà operativo. A questo riguardo esiste una procedura ed una modulistica dedicata da chiedere agli sportelli CSV Marche;
8. le persone intenzionate a costituire un'associazione in una delle forme di ETS previste dal D.lgs. 117/2017 che si avvalgono di volontari;
9. i cittadini marchigiani per i servizi di orientamento al volontariato, servizi informativi e di promozione a utenza diffusa;
10. Enti Locali, scuole, università ed altri enti marchigiani per i servizi informativi e di promozione.

Il CSV, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere anche della collaborazione di enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, i loro soci, altri Enti del Terzo Settore, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

In generale i servizi rivolti ai singoli volontari degli ETS sono erogati gratuitamente.

I servizi consulenziali informativi di base e di orientamento sono gratuiti per gli ETS (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile) mentre i servizi consulenziali specialistici sono gratuiti per le sole Organizzazioni di Volontariato.

Nei capitoli successivi, per ognuno dei servizi e attività descritti sono indicate le modalità di accesso e le tipologie di destinatari previsti. Alla fine del capitolo è presente uno schema riepilogativo.

Fino all'avvio del RUNTS, ai fini della classificazione sopra citata, per ETS si intendono le associazioni di volontariato (iscritte al Registro regionale o che rientrino nel su citato punto 7), le associazioni di promozione sociale (iscritte al Registro regionale o Nazionale o che rientrino nel su citato punto 7), gli enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus e le Cooperative Sociali iscritte al Registro Regionale.

5.1 Modalità di accesso ai servizi

I canali di accesso ai servizi di CSV Marche sono i seguenti:

- **Area Riservata** del sito www.csvmarche.it – Attraverso l'Area riservata il CSV fornisce ai propri destinatari (enti e persone) la possibilità di gestire i propri dati anagrafici e di contatto e di accedere ad alcuni dei servizi di CSV Marche.

L'Area riservata è gratuita e accessibile previa registrazione. È rivolta principalmente agli ETS e ai loro volontari ma possono accedere, con diversi profili di funzionalità, cittadini ed enti di ogni tipo.



Nel corso del 2020 la modalità principale e prioritaria di accesso alla maggior parte dei servizi di CSV Marche sarà progressivamente implementata nell'area riservata.

- **Sito internet di CSV Marche** www.csvmarche.it – per rimanere informati sui servizi di CSV Marche e aggiornati sulle notizie di interesse regionali e nazionali del Terzo Settore
- **Le sedi del CSV Marche** – CSV Marche ha una rete di cinque sportelli principali nei capoluoghi di provincia. Gli sportelli possono essere raggiunti telefonicamente attraverso un numero verde (800 651212), via mail o di persona. Inoltre, previo appuntamento, alcuni servizi possono essere erogati anche negli sportelli secondari dislocati su tutto il territorio della regione. L'erogazione dei servizi può avvenire anche fuori dall'orario di apertura, concordando un appuntamento.

La maggior parte dei servizi erogati da CSV Marche sono su domanda: la complessità e il grado di approfondimento necessario non ci permettono di precisare una tempistica standard per la conclusione dell'erogazione dei servizi.

CSV Marche si impegna a comunicare la presa in carico dei servizi entro cinque giorni dal ricevimento della richiesta.

Alcuni specifici servizi hanno, per loro natura, criteri di accesso rigidi dal punto di vista dei tempi (es. ufficio stampa). Nelle schede dei singoli servizi sono riportate maggiori informazioni.



6 Le aree di servizio e attività del 2020

6.1 Promozione, orientamento e animazione territoriale

6.1.1 Promozione del volontariato e della mobilità individuale per attività di solidarietà nelle scuole

Obiettivi essenziali	<p>Promozione e diffusione:</p> <ol style="list-style-type: none">1. della cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva;2. della cultura della legalità, dell'integrazione e dell'accoglienza in una prospettiva multiculturale.3. delle opportunità offerte dall'Unione Europea per dare supporto alle comunità in una vasta gamma di settori, acquisendo nuove esperienze e competenze per la propria crescita personale e professionale.4. Garantire attività di orientamento e supporto ai giovani (18-30 anni) per l'inserimento in progetti del Corpo Europeo di Solidarietà (ESC).
Attività specifiche	<p>Il progetto "Volontaria...Mente" è rivolto alle scuole secondarie di secondo grado. 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; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale, presentazione delle associazioni del territorio a cura dei volontari delle stesse; eventuali approfondimenti su temi d'interesse come legalità, intercultura, cittadinanza europea, diritti, progettazione sociale, ecc.). A tale fase fa seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, diverse tra loro per contenuti e settore di intervento, tra le quali un percorso operativo di stage da svolgersi presso le sedi delle associazioni, finalizzato a coniugare teoria e prassi, attraverso concrete attività di servizio. Ultima fase è quella della valutazione, come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.</p> <p>Il progetto "Mr. Cittadino" è rivolto agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado e prevede interventi di sensibilizzazione per la formazione di ragazzi attivi e partecipativi e per la promozione di una cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. Il progetto prevede 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 dono e della solidarietà. 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 offerti agli alunni con il progetto.</p> <p>Promozione nelle scuole e nelle Università del Programma: Corpo Europeo di Solidarietà ESC per illustrare le possibilità di fare volontariato in Italia e all'estero. Il Corpo Europeo di Solidarietà è la nuova iniziativa dell'Unione europea (in sostituzione del Servizio Volontariato Europeo) che offre ai giovani opportunità di fare volontariato, nel proprio paese o all'estero, nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.</p> <p>Progetto "YO - Your Opportunity" finanziato nell'ambito del Bando Giovani Protagonisti di Cariverona: E' un progetto rivolto ai giovani, in particolare ai giovani adolescenti degli istituti superiori. Vedrà il CSV in partenariato con POLO9 (cooperativa sociale e soggetto capofila di progetto), il comune di Ancona, IIS e altri ETS della provincia di Ancona. Prevede la sperimentazione di un approccio</p>



integrato verso i giovani per sperimentare percorsi di supporto innovativi, ed integrati di formazione/sperimentazione/apprendimento sul campo mettendo in dialogo e cogestione tra Enti Locali, EST, IIS, Università, Volontariato, Imprese Sociali e mondo del Lavoro. Il ruolo del CSV Marche in particolare sarà quello di sviluppare percorsi di innovativi di apprendimento e possibile risoluzione di problemi ambientali e sociali con il ricorso all'uso di tecnologie innovative come realtà virtuale e simulazioni virtuali di impresa sociale.

I progetti di cui sopra coinvolgono non solo gli studenti ma anche gli insegnanti, fornendo agli stessi spunti per una riflessione da svolgere all'interno delle programmazioni disciplinari.

Il CSV indirizza i propri sforzi verso la qualificazione degli interventi educativi piuttosto che verso lo sviluppo quantitativo degli stessi. Tale obiettivo si realizza in particolare:

- a. favorendo una partecipazione più sentita e coinvolgente del corpo docente;
- b. qualificando le competenze degli operatori del CSV che accompagnano le associazioni in tale esperienza;
- c. garantendo un accompagnamento costante e qualificato a quei giovani che manifestano una prima disponibilità ad inserirsi in un'associazione o a costituirne una nuova;
- d. sviluppando le competenze delle associazioni sia in relazione agli interventi e ai percorsi di approfondimento che si tengono in classe, sia nel proporre e gestire momenti di stage utili ed accattivanti per i giovani partecipanti, così da favorire il loro stabile inserimento nelle realtà associative.
- e. Favorendo e sostenendo percorsi di lavoro in rete tra i diversi attori sociali del territorio: ETS, Enti Locali, IIS, Università e Associazioni di Categoria.

Destinatari e modalità di erogazione	Destinatari principali dei progetti di cui sopra saranno i giovani e le agenzie educative che con essi interagiscono. Ai progetti compresi in questa sessione possono accedere sempre e per tutto il processo dei progetti sopra menzionati le OdV in forma totalmente gratuita e Le scuole di ogni ordine e grado, nonché gli altri ETS (con modalità e limiti di volta in volta definiti dai singoli progetti). E' possibile accedere ai progetti compilando l'apposita scheda nell'area riservata del sito del CSV Marche o inviando una mail all'indirizzo: promozione@csv.marche.it e/o infoprogettoyo@csv.marche.it
Modalità di accesso	Tramite area riservata del sito csvmarche.it contattando direttamente i coordinatori dei progetti alle mail: promozione@csv.marche.it e infoprogettoyo@csv.marche.it

6.1.2 Promozione della cittadinanza attiva e beni comuni per i giovani (verso forme di volontariato individuale)

Obiettivi essenziali

1. Promozione della cittadinanza attiva
2. Promozione della cultura dell'attivismo civico e della cura dei beni comuni
3. Promuovere e favorire la dimensione intergenerazionale e la dimensione del gruppo in una prospettiva di riscoperta della "fatica" come valore educativo



Attività specifiche	<p>Progetto “CI STO AFFARE FATICA!” seconda annualità di attività, progetto finanziato nell’ambito del Bando Valore e Territori di Cariverona: E’ un progetto nato da un’idea della Cooperativa Adelante di Bassano del Grappa (Soggetto capofila del progetto). Il progetto intende stimolare i giovani e valorizzare al meglio il tempo estivo, un tempo critico, spesso vuoto di esperienze e perciò di significato per le giovani generazioni, attraverso attività concrete di volontariato, cittadinanza attiva e cura dei beni comuni, affiancati e accompagnati dalla comunità adulta locale afferente l’area territoriale di provenienza anche attraverso il coinvolgimento di IIS, ETS con particolare riferimento alle OdV. La seconda annualità del progetto si realizzerà nei territori dei comuni compresi nell’Ambito Sociale della Marca Senone – Senigallia.</p> <p>Attività di disseminazione e diffusione della buona pratica “CI STO AFFARE FATICA!”: A seguito del grande successo in termini di partecipazione di giovani e di gradimento da parte di IIS e Enti Locali del progetto “CI STO AFFARE FATICA!” realizzato nel territorio dei comuni dell’Ambito Sociale Marca Senone. il CSV Marche nel corso del 2020 promuoverà la disseminazione della buona pratica sperimentata per promuovere il trasferimento e la realizzazione anche in altri territori ed anche negli anni a venire. Rispetto a questo il CSV Marche attraverso l’impegno degli operatori delle equipe relazionale e progettazione organizzerà un fitto calendario di presentazione e condivisione del percorso verso Regione Marche Servizio Politiche Giovanili e verso gli assessorati alle Politiche Giovanili del maggior numero di amministrazioni locali della Regione Marche.</p>
Destinatari e modalità di erogazione	<p>Destinatari principali e diretti delle attività di cui sopra sono i giovani. In modo indiretto ma con ruoli definiti ed importanti sono destinatari delle attività: gli Enti Locali, gli IIS, le OdV in particolare e gli ETS in generale. Le attività del progetto saranno erogate in modalità totalmente gratuita per OdV e con varie forme di collaborazione con EELL e IIS.</p>
Modalità di accesso	<p>I giovani potranno accedere alle attività di progetto attraverso il portale www.cistoaffarefatica.it la mail di contatto ancona@cistoaffarefatica.it o contattando gli sportelli del CSV Marche al numero verde 800651212 o inviando una mail. La partecipazione di IIS, EELL, OdV e ETS in genere sarà facilitata con iniziative di comunicazione mirate, inviti ad incontri pubblici e attraverso incontri mirati con singoli EELL ed IIS.</p>

6.1.3 L’animazione territoriale: advocacy, networking e tavoli tematici

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potenziare e qualificare il contributo del volontariato all’elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici; 2. Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato; 3. Rafforzare il dialogo, il confronto e l’azione di advocacy tra ETS ed istituzioni; 4. Agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra il volontariato e tra esso e gli interlocutori significativi del territorio.
Attività specifiche	<ul style="list-style-type: none"> ● Sostegno e sviluppo di reti e coordinamenti già esistenti di associazioni di volontariato ed altri soggetti del terzo settore, finalizzati ad un consapevole esercizio del ruolo politico ed alla costruzione di risposte ai bisogni delle comunità di riferimento, tramite: <ul style="list-style-type: none"> ○ gestione dei rapporti con gli Enti di riferimento;



	<ul style="list-style-type: none"> ○ partecipazione attiva alle consulte del volontariato e/o dei servizi sociali; ○ partecipazione alle assemblee delle libere forme associative e sostegno alla realizzazione di manifestazioni volte alla promozione e sensibilizzazione; ○ organizzazione e segreteria luoghi condivisi (case del volontariato) ○ dialogo aperto con antenne territoriali per ampliare la diffusione delle opportunità di volontariato; ○ partecipazione a tavolo di lavoro su percorsi formativi alternativi alle sanzioni disciplinari; ○ animazione di tavoli su ambiente e protezione animali; ○ animazione di tavoli su disabilità e inclusione di giovani con diverse abilità nei gruppi di pari; ○ partecipazione a tavoli e alleanze, regionali e locali, sulla povertà. Sottoscrizione di protocolli di intesa. <ul style="list-style-type: none"> ● Sostegno e accompagnamento alla partecipazione del volontariato ai tavoli di concertazione e di tutela dei diritti dei cittadini promossi dalle istituzioni pubbliche di riferimento per le tematiche di interesse del volontariato e supporto alle assemblee dei Comitati di Partecipazione previsti dall'articolo 24 della LR 13/2003.
Destinatari e modalità di erogazione	L'attività è rivolta a tutti gli Enti del Terzo Settore delle Marche e gli altri enti coinvolti nelle reti
Modalità di accesso	Variabili a seconda della specifica rete, tavolo o coordinamento, ed a seconda della presenza di normative o regolamenti interni. Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli.

6.1.4 Il Corpo Europeo di Solidarietà: un'opportunità concreta di crescita per i giovani e le associazioni

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promuovere la conoscenza e l'adesione ai nuovi programmi europei che favoriscono la mobilità dei giovani 2. Favorire l'accREDITamento di sedi ed enti territoriali (Hosting) al programma ESC
Attività specifiche	<p>Il Corpo Europeo di Solidarietà offre ai giovani tra 18 e 30 anni l'opportunità di impegnarsi in attività di Volontariato, Tirocinio e Lavoro nel proprio Paese o all'estero.</p> <p>CSV Marche ha in programma di ottenere il Quality Label per hosting e supporting nell'ambito del Programma European Solidarity Corps (ESC).</p> <p>Ciò consentirà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - concretizzare partenariati internazionali, attivando la già fitta rete di relazioni, su progettualità che consentano ai giovani marchigiani di essere coinvolti in attività di volontariato in mobilità della durata di un massimo di 12 mesi; - promuovere e formalizzare una rete di "hosting" tra le realtà associative marchigiane che diverranno sedi di realizzazione dei progetti in accoglienza; - presentare in qualità di "organizzazione ombrello", progetti nell'ambito del Programma ESC al fine di ottenere finanziamenti per le attività di ospitalità



di volontari che possano essere in grado di arricchire l'attività delle organizzazioni marchigiane, ed avere un forte impatto sulle comunità di accoglienza.

Destinatari e modalità di erogazione	L'attività è rivolta ai giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni ed alle realtà associative del territorio della Regione Marche. L'erogazione del servizio è completamente gratuito per i giovani e per le OdV della Regione Marche.
Modalità di accesso	Inviare una email di richiesta informazioni a europa.mobility@csv.marche.it o contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli.

6.1.5 Territori e Comunità: rigenerazione e beni comuni

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none">1. Rafforzare il ruolo delle Odv nell'attivazione di comunità territoriali, anche in un'ottica di rigenerazione urbana e riuso2. Sostenere direttamente o indirettamente la riqualificazione degli spazi pubblici, contribuendo ad incidere sulla qualità della vita degli abitanti e sul loro senso di appartenenza ai luoghi, nonché a promuovere una maggiore coesione sociale3. Sostenere le comunità, con particolare riferimento a quelle colpite dal sisma ed ai minori, per riattivare il sentimento della resilienza, ovvero quell'atteggiamento di risposta positiva ai problemi, che può essere rigeneratrice e innovatrice
Attività specifiche	<p>Fabrica City: Progettualità di rete su innovazione, artigianato, ecosostenibilità, osservatorio legata al recupero spazio Stazione di Tolentino, MC (quattro assi: BOTTEGHE, TERRA, OSSERVATORIO, PIAZZA). Il progetto Fabrica City nasce da una rete di soggetti pubblici, privati e del privato sociale. Capitanati da CSV Marche, la rete nel 2018 ha avuto in comodato uno spazio di proprietà di RFI presso la Stazione di Tolentino.</p> <p>Progetto "RESILIAMOCI", finanziato nell'ambito del bando speciale Aree Terremotate dall' Impresa Sociale con I Bambini: Attività di animazione sociale e rigenerazione associativa nell'ambito dell'omonimo progetto Resiliamoci destinato alla povertà educativa e alla riattivazione dei territori colpiti dal sisma 2016. Fino a giugno 2020, Resiliamoci è promotore di una grande mobilitazione territoriale all'interno del cratere sismico, allo scopo di proporre un modello di intervento per rispondere ai bisogni della sfera personale, relazionale e sociale dei minori. Resiliamoci metterà in campo una rete di azioni trasversali, complementari e integrate fra loro in un'area molto vasta. Le azioni si estendono su tre province: Macerata, Fermo, Ancona, e su 62 degli 87 comuni che rientrano nel cratere sismico delle Marche. Con questa serie di interventi, Resiliamoci arriva a coinvolgere direttamente circa 1.500 minori, più tutti gli altri raggiunti dai benefici indiretti del progetto, le famiglie e la comunità educante.</p> <p>Tavolo lotta al degrado cittadino: nella città di Ascoli che promuove azioni di sensibilizzazione contro il degrado in particolare nelle scuole, cura eventi pubblici in cui si invitano i cittadini a riappropriarsi degli angoli della città in stato di degrado. La rete promuove inoltre il dialogo costante con le istituzioni affinché aumentino il controllo e la presenza nelle aree più difficili della città.</p>



	Mappatura e Networking: Attività di raccolta informazioni sulle iniziative attualmente in atto nella regione Marche, con attività di mappatura e networking finalizzato allo scambio di buone prassi e connesse alla ideazione e realizzazione di specifiche iniziative formative.
Destinatari e modalità di erogazione	L'attività è rivolta a tutti gli Enti del Terzo Settore delle Marche e gli altri enti coinvolti nelle reti e nei progetti
Modalità di accesso	Variabili a seconda della specifica rete, tavolo o coordinamento, ed a seconda della presenza di specifiche linee guida per la realizzazione dei singoli progetti. Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli.

6.1.6 Longevità attiva e promozione invecchiamento sano e attivo

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none">1. Promozione della cultura e dell'informazione sull'invecchiamento attivo e la solidarietà tra generazioni2. Sensibilizzare l'opinione pubblica in merito all'importanza dell'invecchiamento attivo nelle sue varie dimensioni: sociali, sanitarie, culturali ed economiche3. Promuovere una cultura positiva dell'invecchiamento attivo e del valore dello scambio intergenerazionale con particolare attenzione ai territori delle aree interne della regione, maggiormente colpite dal sisma del 2016 attraverso la nascita di una rete territoriale di apprendimento e innovazione a sostegno delle politiche pubbliche4. Promuovere la diffusione di buone pratiche in materia di promozione dell'invecchiamento attivo in collaborazione con ETS, Enti Locali e Operatori socio - economici, anche attraverso il sostegno ad iniziative pilota su scala territoriale nell'ambito della "Silver Economy"
Attività specifiche	Progetto "FAMIGLIA AL CENTRO" finanziato nell'ambito del bando Welfare e Famiglia di Cariverona: Il progetto "Famiglia al Centro" di cui il CSV Marche è partner (capofila è la fondazione Grimani Buttari) ha l'obiettivo generale di sperimentare un sistema integrato di interventi per sostenere e valorizzare le famiglie delle persone anziane fragili nel territorio dell'Ambito Territoriale Sociale 13 della Regione Marche. Obiettivo principale del progetto è quello di riuscire a mettere in rete Istituzioni Socio sanitarie, Ambito Sociale, le realtà del Volontariato del territorio oggetto della sperimentazione di progetto al fine di creare un "Centro Polivalente per Famiglie" che funga da luogo di incontro per la valorizzazione ed il sostegno delle famiglie nei loro compiti di cura e assistenza alla fragilità, sperimentando al contempo un modello innovativo di Assistenza Domiciliare Geriatrica Preventiva, basato sulle evidenze, in grado di prendere in carico in maniera proattiva i bisogni sociali, sanitari e socio-sanitari delle persone anziane del territorio anche con sperimentare un nuovo servizio di "Affido" di cittadini anziani (ad altri cittadini o a realtà del volontariato), che valorizzi le competenze diffuse delle famiglie e delle realtà associative del territorio, riducendo il ricorso all'istituzionalizzazione. Il Ruolo del CSV Marche nel progetto è quello di favorire la partecipazione di tutte le realtà del Terzo Settore del territorio e di supportare l'intera rete di progetto in attività di comunicazione, promozione e disseminazione delle attività e buone prassi di progetto.



Progetto “MARCHE ACTIVE NET al tempo del Sisma” finanziato nell’ambito dell’avviso pubblico per il finanziamento di progetti afferenti le politiche per la famiglia – Dipartimento per la Famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri: Il progetto di cui il CSV Marche è partner attuativo delle attività di progetto (Capofila del progetto è L’Ambito Sociale di Ascoli Piceno, in partenariato con altri 5 Ambiti Sociali dei territori compresi all’interno del cratere sismico del 2016) vuole promuovere una serie di azioni di animazione e accompagnamento del tessuto sociale marchigiano, con particolare intensità nei territori colpiti dal sisma del 2016. In particolare il progetto svilupperà azioni di:

- Promozione di una cultura dell'invecchiamento attivo lungo tutto l'arco della vita.
- Promozione dell'invecchiamento attivo attraverso un approccio multidimensionale e un coinvolgimento attivo e duraturo tra tutte le generazioni con l’ideazione e sperimentazione di azioni e percorsi pilota.
- Sostegno a iniziative di supporto all'assistenza socio-sanitaria e a lungo termine per gli anziani con il protagonismo locale delle OdV e degli ETS del territorio.
- Sostegno di campagne informative per i cittadini volte a promuovere la prevenzione dei rischi per la salute associati al processo di invecchiamento.
- Formazione e aggiornamento di volontari delle OdV e degli ETS e operatori degli Enti Locali preposti alla gestione di queste azioni.
- Sensibilizzazione dell'opinione pubblica in merito all'importanza dell'invecchiamento attivo e delle sue varie forme
- Promozione di azioni di advocacy diretta a modificare l'agenda politica territoriale al fine di sottolineare l'utile contributo degli anziani e delle organizzazioni della società civile composte e partecipate da cittadini attivi e volontari alla società e all'economia.

Progetto sviluppo attività nell’ambito del Partenariato Europeo per l’innovazione e l’invecchiamento sano e attivo (EIP on AHA): Il Partenariato per l'innovazione EIP on AHA è visto come la chiave per affrontare i principali cambiamenti sociali e per raggiungere l'obiettivo Europa 2020 di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.

La partnership unisce attori pubblici e privati attraverso tavoli e settori volti a perseguire l’approccio “triple win” volto a:

- a) migliorare lo stato di salute e la qualità della vita degli anziani;
- b) migliorare l’efficienza e la sostenibilità dei sistemi sociosanitari;
- c) promuovere la competitività dell’industria europea e dei prodotti e servizi innovativi, mediante la condivisione di soluzioni e modelli innovativi che affrontano l’invecchiamento della popolazione e le problematiche sanitarie e sociali ad esso associate (come per esempio) il carico crescente delle malattie croniche e della fragilità).

Obiettivo del partenariato è di fornire alle regioni e alle aree di tutta Europa l’opportunità di identificare ed esplorare esempi provati di innovazione e diventare, a loro volta, esempi di buone politiche relative all’invecchiamento attivo e in buona salute. La partecipazione del CSV Marche in particolare mira a favorire l’individuazione di approcci innovativi nello sviluppo di buone pratiche, per un approccio globale all’invecchiamento attivo e in buona salute favorendo lo scambio e la diffusione di modelli di fornitura di servizi basati su evidenze e buone pratiche in tutta Europa con il coinvolgimento attivo delle OdV e degli ETS nei percorsi di scalabilità, trasferibilità e replicabilità di detti modelli.



Destinatari e modalità di erogazione	L'attività è rivolta principalmente al coinvolgimento e sostegno delle OdV (ma anche degli altri ETS del territorio e degli EELL), ma anche direttamente ai cittadini del territorio della Regione Marche, con particolare intensità per le realtà ed i cittadini che operano e vivono nelle aree interne della Regione colpite dall'evento sismico del 2016. Le attività ed i servizi saranno erogati con la promozione di incontri, corsi, sperimentazione di azioni pilota per l'avvio di nuovi servizi, in modo diffuso nei territori della Regione Marche e comunicati con campagne di informazione pubbliche e mirate .
Modalità di accesso	Variabili a seconda della specifica rete, tavolo o coordinamento, ed a seconda della presenza di specifiche linee guida per la realizzazione dei singoli progetti. Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli.

6.1.7 Ambiente, Sharing economy, Sviluppo e trasformazione digitale

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none">1. Sperimentare e sviluppare “luoghi” di confronto, ricerca e sviluppo di approcci innovativi alla soluzione di problemi ed alle sfide globali che il mondo del Volontariato e del Terzo Settore si troveranno ad affrontare nel prossimo futuro2. Stimolare la cultura della condivisione volta alla messa in comune di risorse, conoscenze, attività e servizi3. Sperimentare nuovi percorsi di sviluppo attraverso ideazione e presentazione di progettazioni condivise con EELL, Università, Centri di Ricerca, Reti di Odv ed ETS in generale
Attività specifiche	<p>Tavolo di confronto e progettazione condivisa su ambiente, lotta al cambiamento climatico, alla promozione dell'economia circolare ed al perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile SDGs 2030: Indubbiamente temi quali la lotta al cambiamento climatico, la consapevolezza che le materie prime non sono illimitate e che la necessità di implementare percorsi sostenibili di gestione di tutti i processi socio economici sono oggi quotidianamente dibattuti su tutti i media e oggetto di attivazione delle giovani generazioni. Il CSV Marche, vuole cogliere le sensibilità e l'attenzione che istituzioni, popolazione e mondo degli ETS hanno in questo momento verso questi temi, in percorsi strutturati di lavoro e messa in pratica di nuovi approcci e stili di vita e lavoro. Si è già creato un primo gruppo di lavoro con alcuni soggetti istituzionali e del mondo del Terzo Settore delle Marche, nel corso del 2020 l'attività sarà dedicata ad allargare la partecipazione a questo gruppo, ed all'individuazione di un piano di lavoro che possa cogliere al meglio le opportunità di progettazione condivisa che si potranno presentare per intercettare al meglio risorse umane ed economiche per lo sviluppo di nuovi approcci e percorsi condivisi.</p> <p>Tavolo di confronto e progettazione condivisa sul tema dello sviluppo e della trasformazione digitale degli ETS: Oggi tutti noi siamo “bombardati” da continui inviti all'uso di strumenti digitali, all'uso dei social, dalla promozione di nuovi strumenti tecnologici hardware e software come il tanto atteso del 5G, ma anche la progressiva richiesta da parte delle diverse articolazioni dello Stato e degli Enti privati “donatori” di utilizzare piattaforme, PEC, sistemi di autenticazione elettronici, firme digitali, acquisizione di credenziali digitali. Talmente è importante il tema che UE ha previsto uno specifico programma di finanziamento di progetti denominato “Digital Europe Programme” che sarà presente anche nel</p>



nuovo settennato di programmazione comunitaria 2021/2027. Il CSV Marche dato tale contesto, consapevole che la sfida digitale anche per il Terzo Settore, sarà nei prossimi anni strategicamente fondamentale investirà risorse umane interne, in particolare dell' Equipe Progettazione per: ideare, condividere e sviluppare nuovi percorsi (che anche attraverso l'intercettazione di risorse economiche comunitarie e/o nazionali) che possano favorire il passaggio e lo sviluppo digitale delle OdV in particolare, ma anche degli altri ETS in un'ottica di corretto e sostenibile utilizzo.

Tavolo di confronto e progettazione condivisa sul tema della Sharing economy e delle sue applicazioni al mondo degli ETS: La sostenibilità futura dei sistemi sociali, come di quelli economici, passa dallo sviluppo di una cultura diffusa della condivisione e del recupero di materie prime, come di materiali ed oggetti di uso comune. Partendo da questa consapevolezza, il CSV Marche, anche riprendendo buone prassi e percorsi già in fase avanzata di sperimentazione a livello nazionale e comunitario, vuole attivare percorsi e servizi innovativi di "Sharing economy" al mondo del Volontariato e degli ETS in generale. Ipotesi privilegiata, ma non unica, sarà quello di valutare la possibilità di attivare una piattaforma/spazio web utile alla raccolta e scambio di disponibilità di risorse materiali e immateriali presenti all'interno del mondo associativo e che poste in condivisione possano creare al contempo sviluppo e sostenibilità.

Destinatari e modalità di erogazione	In questa fase di elaborazione e condivisione di nuovi percorsi di lavoro, progettazione e sperimentazione, le attività dei "TAVOLI" sopra menzionati saranno gratuite e destinate al coinvolgimento di tutte le realtà del Volontariato della Regione Marche che vorranno cimentarsi su questi temi. Altresì sarà favorita la partecipazione e la messa in rete con: Enti Locali, Università, Enti di Ricerca pubblici e privati La partecipazione sarà promossa attraverso incontri territoriali aperti e attraverso comunicazioni mirate.
Modalità di accesso	Inviare una email di richiesta informazioni a progettazione@csv.marche.it o contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli.

6.1.8 Educazione allo sviluppo, Migrazioni, Integrazione e Inclusione

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilizzare opinione pubblica, gli ETS ed i decisori politici sulle tematiche legate ad inclusione, integrazione e migrazioni 2. Sviluppare conoscenza e formazione sulle tematiche legate ai fenomeni migratori al fine di accrescere la capacità di discernimento dell'effettivo impatto dei fenomeni migratori sul contesto socio economico regionale e nazionale 3. Favorire percorsi di inclusione, integrazione verso e con cittadini stranieri e richiedenti asilo da parte del mondo del volontariato della nostra regione.
Attività specifiche	Progetto "Snapshots from the borders" finanziato dalla DG DEVCO a valere sul bando EUROPAID: Il progetto che vede capofila la municipalità di Lampedusa e partner locale il Comune di Pesaro, vedi il CSV Marche protagonista in una rete di ben 35 partner da 14 diversi paesi dell' UE, nel coinvolgere le realtà associative della nostra regione in attività di Advocacy e comunicazione verso la cittadinanza ed i decisori politici a tutti i livelli, sui temi legati alla giusta e corretta narrazione dei fenomeni migratori, sul sostegno agli enti locali ed alle realtà del Terzo Settore



che nei territori di confine dell' Unione Europea si adoperano per accogliere ed integrare persone in difficoltà ed in stato di bisogno.

Progetto “CITTADINI SI DIVENTA” finanziato dal Ministero degli interni a valere sul fondo FAMI: Il progetto che vede capofila la Fondazione FONDACA di Roma, ha respiro nazionale e nella nostra regione, con particolare attenzione al territorio del comune di Ancona, mira con la partecipazione del CSV Marche al coinvolgimento di OdV e migranti nella progettazione / riprogettazione delle modalità di accesso ed erogazione di alcuni dei servizi sociali erogati dal comune di Ancona, di particolare interesse ed importanza per il sostegno e l'integrazione dei migranti e delle loro famiglie.

Progetto “Volutoring” finanziato dall'agenzia Erasmus della Turchia a valere sul bando Ka2: Il progetto prevede l'ideazione, la sperimentazione e l'implementazione di un percorso di formazione e di una piattaforma WEB che possano essere di supporto a volontari ed OdV che operano nel settore dell'accompagnamento, della formazione e della validazione delle competenze di cittadini migranti, richiedenti asilo a bassa scolarizzazione. Il partenariato di progetto che oltre al CSV Marche vede la partecipazione di partner da Turchia, Grecia, Cipro, Spagna e Svezia, coinvolgerà volontari e OdV nelle fasi di sviluppo e sperimentazione di corso e della piattaforma, per poi metterli a disposizione in via permanente e gratuita al mondo del volontariato e della cooperazione anche dopo la fine del progetto.

Destinatari e modalità di erogazione	L'attività è rivolta a tutti gli Enti del Terzo Settore delle Marche agli Enti Locali ed alla sensibilizzazione dei decisori politici e dei cittadini della Regione Marche. Le attività ed i servizi vengono erogati attraverso incontri pubblici, dibattiti, campagne di informazione e sensibilizzazione percorsi di formazione su temi legati ad inclusione, integrazione e advocacy.
Modalità di accesso	Inviare una email di richiesta informazioni a progettazione@csv.marche.it o contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli.

6.1.9 Orientamento al volontariato

Obiettivi essenziali	Fornire informazioni a quei cittadini che vogliono coinvolgersi in attività di volontariato, per mettersi in contatto con le associazioni che rispondono maggiormente ai loro interessi e attitudini personali.
Attività specifiche	I cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV presso il quale riceveranno tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Il CSV offre un servizio di facilitazione per l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni anche attraverso iniziative informative. Promozione del volontariato anche attraverso le opportunità offerte dal Programma Corpo Europeo di Solidarietà ESC.
Destinatari e modalità di erogazione	Il servizio è rivolto ad aspiranti volontari ed ETS ed è completamente gratuito per tutti i richiedenti



Modalità di accesso	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli. Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata
----------------------------	--

6.1.10 Forum Regionale per lo Sviluppo Sostenibile

Obiettivi essenziali	Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile ha lo scopo di garantire il coinvolgimento della società civile nella definizione della Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile sviluppata dalla Regione Marche, contribuendo in tutte le sue fasi dalla definizione degli obiettivi, all'attuazione e al monitoraggio.
Attività specifiche	CSV Marche organizzerà e gestirà le attività del Forum in virtù di una convenzione con la Regione Marche. Saranno complessivamente organizzati 21 incontri nella regione di cui alcuni tematici la cui partecipazione sarà aperta a tutti gli ETS.
Destinatari e modalità di erogazione	ETS marchigiani
Modalità di accesso	L'adesione al Forum non prevede costi ed avverrà attraverso una piattaforma informatica

6.2 Formazione

Nel corso del 2020 sarà fondamentale continuare il percorso formativo di aggiornamento già avviato, per stare al passo con le novità introdotte dalla riforma del Terzo Settore. I percorsi di aggiornamento per le associazioni in questo caso dipenderanno dalla tempistica dei decreti attuativi mancanti per il completamento della riforma. Al contempo si vuole proporre un aggiornamento che non perda di vista i bisogni formativi delle associazioni legati allo sviluppo delle competenze dei volontari, per il raggiungimento della mission dell'associazione e per lo svolgimento delle attività istituzionali. Alcuni moduli potranno essere trattati con docenti interni, altri più tecnici e specifici saranno affidati a docenti esterni specializzati sull'argomento.

A livello logistico invece, laddove i contenuti e la strumentazione tecnologica lo consentiranno, si potranno pensare moduli di formazione a distanza alternati a moduli di formazione in presenza (webinar, video su Youtube, incontri collettivi).

6.2.1 L'offerta formativa del CSV

Obiettivi essenziali	Accrescere le conoscenze e le competenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato e di stimolarne un ruolo consapevole rispetto al contesto attuale e agli scenari futuri
Attività specifiche	La formazione proposta dal CSV si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi, tenuti da esperti scelti e selezionati dal CSV. Questi percorsi, inseriti nel programma formativo annuale del CSV, sono incentrati su tematiche comuni a tutte le associazioni a prescindere dal loro specifico ambito di attività.
Destinatari e modalità di erogazione	La partecipazione alle proposte formative è aperta e gratuita per tutti i volontari degli ETS e a pagamento per gli altri soggetti. Nei corsi con un numero limitato di partecipanti saranno individuate modalità prioritarie per i volontari delle Odv.
Modalità di accesso	L'iscrizione ai corsi di formazione organizzati da CSV Marche avviene esclusivamente attraverso l'area riservata

**Riepilogo dei corsi di formazione in programma nel 2020**

Argomento	Metodologia	Strumenti	Periodo	N ore complessive
Rendicontazione sociale	Un incontro regionale a distanza	Webinar	Gennaio	2 ore
Formazione su advocacy locale (Progetto Snapshot from the borders)	Un incontro regionale	1 incontro di 8 ore	Febbraio	8 ore
Raccolta fondi	Un incontro provinciale infrasettimanale sui contenuti teorici + un incontro provinciale nel fine settimana su un'esercitazione pratica	Incontri in presenza	Prima metà di marzo	Due incontri per provincia, della durata di 3 ore ciascuno
La gestione di un'associazione in pratica: aspetti generali e aggiornamenti normativi	Formazione continua strutturata in moduli tematici, da realizzare con cadenza mensile, a livello regionale. Alcuni argomenti verranno trattati congiuntamente per ODV e APS, altri specifici disgiuntamente.	Webinar/Incontri in presenza, se necessari, per approfondire temi particolari di eventuali nuovi decreti attuativi della riforma	Marzo, aprile, maggio, giugno, ottobre, novembre	N.6 Moduli per un totale di 18 ore: 1 Aspetti legali 2 Aspetti contabili 3 Bilancio e rendiconti 4 Obblighi assicurativi 5 Regime fiscale 6 Disciplina del lavoro
Educazione non formale - Corpi Europei di Solidarietà e le competenze trasversali	Un incontro regionale a distanza	Webinar	Aprile	3 ore
Privacy: formazione per i responsabili e gli incaricati al trattamento dei dati	Un incontro regionale a distanza, a supporto della nuova modalità di erogazione del servizio di consulenza	Webinar live o registrato	Maggio	2 ore
Il potere delle immagini: fotografia sociale e comunicazione non profit	Un incontro regionale a distanza	Webinar	Ottobre	4 ore
Rigenerare e innovare nel sociale: beni comuni, comunità e territori	Cinque incontri Provinciali	5 incontri da 6 ore	Settembre/ottobre	30 ore

6.2.2 Le attività formative proposte dalle associazioni

Obiettivi essenziali	Garantire il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche, nei particolari ambiti di intervento delle associazioni, integrando così la gamma delle tematiche affrontate nei percorsi formativi proposti dal CSV.
Attività specifiche	<p>Bando per il sostegno delle iniziative formative delle associazioni (Una sessione)</p> <p>L'eterogeneità e le specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi, idonei a rispondere alle esigenze formative di tutte le diverse organizzazioni di volontariato. A tal fine il CSV ha deciso di sostenere le iniziative formative proposte dalle associazioni singole o in rete con altri soggetti, sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposito bando.</p> <p>Il bando sarà aperto alla presentazione di proposte da parte di singole OdV, con incentivi e criteri premianti per le proposte formative che perverranno in forma aggregata con lo sviluppo ed il rafforzamento di percorsi di lavoro e formazione in rete.</p> <p>La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione e valutazione dell'intervento formativo; • l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;



	<ul style="list-style-type: none">● l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa. <p>Il CSV si fa altresì carico di realizzare una valutazione finale delle azioni formative così realizzate, anche attraverso appositi strumenti formali.</p> <p>Docenza spot</p> <p>Il CSV mette inoltre a disposizione un budget per la cosiddetta formazione spot, ossia piccoli interventi formativi di massimo 4 ore che le Odv possono richiedere una tantum per soddisfare esigenze formative/conoscitive di breve intensità non già contemplate dal piano formativo e che insistono sulla singola Odv.</p>
Destinatari e modalità di erogazione	<p>Al bando possono accedere gli ETS (il capofila deve essere una Odv). Eventuali altri soggetti possono entrare nella rete progettuale solo in qualità di partner. Le docenze spot possono essere richieste dalle OdV. L'erogazione del servizio e l'assegnazione delle risorse avverrà attraverso un bando strutturato, con una scadenza (unica sessione) nel corso della seconda metà dell'anno e sulla base della valutazione di merito delle proposte pervenute da parte una commissione di esperti esterni nominati dal consiglio del CSV Marche.</p> <p>Le docenze spot possono essere richieste dalle Odv</p>
Modalità di accesso	<p>L'accesso al bando avviene attraverso l'area riservata del sito csvmarche.it nelle modalità definite nel relativo bando.</p> <p>Per le docenze spot contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi in sede.</p>

6.2.3 Le attività formative proposte dai territori

Obiettivi essenziali	<p>Garantire il necessario processo di acquisizione di competenze utili nello sviluppo sociale territoriale e comunitario, integrando così la gamma delle tematiche affrontate nei percorsi formativi proposti dal CSV.</p>
Attività specifiche	<p>Verranno sostenute le iniziative formative promosse da e con le associazioni (in connessione con la comunità, le reti formali e informali), volte a capacitare i territori e le comunità. A titolo esemplificativo, saranno privilegiate le attività formative a supporto delle azioni di advocacy, di rigenerazione, le proposte di innovazione, quelle volte ad informare e formare volontari e cittadini attivi, nonché relative a specifiche tematiche di peculiare interesse del contesto territoriale che la propone. Le attività formative saranno elaborate con il supporto e la facilitazione del CSV Marche.</p> <p>La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none">● l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione 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. <p>Il CSV si fa altresì carico di realizzare una valutazione finale delle azioni formative così realizzate, anche attraverso appositi strumenti formali.</p>



Destinatari e modalità di erogazione	Al bando possono accedere le reti territoriali composte da soggetti eterogenei, provenienti dalle diverse anime del Terzo Settore (OdV, APS Coop, Ass Culturali e sportive), Enti Locali e soggetti privati, purché sia presente come soggetto capofila con un ruolo qualificante e rilevante almeno una Odv. L'erogazione del servizio e l'assegnazione delle risorse attraverso un bando semi - strutturato, senza scadenza prefissata (cosiddetto bando aperto), con la possibilità di raccogliere e costruire proposte partecipate dai territori. La valutazione delle proposte, anch'essa con modalità aperta, avverrà da parte di una commissione "permanente" di esperti che di volta in volta sarà attivabile per la valutazione in tempi brevi (massimo due settimane) anche di una sola proposta formativa. Il dettaglio delle procedure delle risorse e dei tempi saranno definiti nel relativo bando.
Modalità di accesso	L'accesso al bando avviene attraverso l'area riservata del sito csvmarche.it nelle modalità definite nel relativo bando. In alternativa l'accesso potrà avvenire attraverso un percorsi di condivisione e animazione territoriale contattando gli operatori delle sedi provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi in sede.

6.2.4 Le attività formative destinate agli agenti educativi

Obiettivi essenziali	<ul style="list-style-type: none"> ● Stimolare condivisione di know how, strumenti e buone prassi acquisite con gli stakeholder del mondo educativo e scolastico e del mondo del Volontariato ● Promuovere percorso condiviso di arricchimento della progettazione delle proposte di alternanza scuola lavoro con IIS, Agenzie Educative Giovanili e mondo del Volontariato e degli ETS della Regione Marche in generale..
Attività specifiche	<ul style="list-style-type: none"> ● Supporto all'insegnamento dell'educazione civica (capitalizzazione di progetti realizzati e lavoro inter-equipe): promozione e sensibilizzazione delle attività di volontariato per i docenti, attraverso la condivisione di tool e app sperimentate, o in uso di CSV Marche. Topic di principale interesse saranno: migrazioni, cambiamento climatico, disabilità, volontariato e partecipazione democratica. La condivisione di conoscenze, saperi e strumenti avverranno con incontri in presenza e/o con momenti di formazione attraverso l'uso di webinar e piattaforma FAD. In particolare saranno capitalizzate le conoscenze e l'uso di piattaforme informatiche, App e corsi Fad dai seguenti progetti: Inclusione e migrazioni (Ex progetto AICS Voci di Confine); Imprenditoria sociale (Ex progetto Erasmus Ka2 - Entrinno); Empowerment dei giovani su partecipazione civica e democratica (Ex progetto Erasmus Ka2 - Empowering you ed Ex progetto PCDM - DNPA - Edu Touch) ● Progetto "APRO – Apprendere per PROgettare" finanziato dall' Agenzia Erasmus Italia - INAPP a valere sul bando Ka1: Il progetto APRO permetterà l'erogazione di 72 borse di mobilità individuale per educatori e docenti del CSV Marche, degli IIS della Regione Marche e delle OdV della Regione Marche. Le mobilità della durata di 10 giorni, più due giorni di viaggio, saranno dirette alla conoscenza ed all'approfondimento di buone prassi in tema di progettazione di percorsi di qualità di alternanza scuola - lavoro. Le mobilità si svolgeranno in: Svezia, Lituania, Germania e Spagna.



Destinatari e modalità di erogazione	Destinatari principali saranno gli educatori ed il corpo docente di Scuole di ogni ordine e grado, centri di aggregazione giovanile, OdV ed ETS in generale. Le attività di informazione, formazione e disseminazione saranno realizzate attraverso momenti formativi in presenza alternati a momenti formativi on line con utilizzo degli strumenti WEBINAR e FAD. I momenti ed i percorsi formativi saranno promossi sul sito, nella newsletter e con comunicazioni specifiche ai potenziali destinatari. Rispetto al progetto APRO sarà emanato apposito bando nel quale saranno illustrati requisiti e percorso necessario per l'accesso al godimento delle borse di mobilità internazionale.
Modalità di accesso	La comunità educante potrà accedere alle attività di progetto attraverso il sito del CSV Marche la mail di contatto promozione@csv.marche.it o contattando gli sportelli del CSV Marche al numero verde 800651212 o inviando una mail. La partecipazione di IIS, EELL, OdV e ETS in genere sarà facilitata con iniziative di comunicazione mirate. Rispetto al progetto APRO sarà pubblicato sul sito del CSV Marche specifico bando con le modalità ed i tempi di accesso.

6.3 Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni dell'area consulenza si fonda su un approccio abilitante, che non si pone solo l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma intende trasmettere alle associazioni quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché progressivamente possano farsi carico direttamente delle proprie istanze ed acquisire una graduale autonomia nella gestione dei problemi e nella ricerca di nuove opportunità di crescita.

L'erogazione delle consulenze è gestita a livello regionale oppure territoriale a seconda della tipologia del servizio e della sua incidenza.

Per dare maggiore organicità all'erogazione di servizi caratterizzati da procedure e strumenti tipizzati e consolidati, a fianco della consulenza individuale e specifica, saranno organizzate consulenze collettive per gruppi omogenei di associazioni o di istanze.

Considerati i cambiamenti già introdotti dalla riforma e quelli che saranno introdotti nel corso dell'anno 2020 saranno dedicati un impegno e un'attenzione maggiori all'aggiornamento degli strumenti di lavoro utili ad impostare l'erogazione delle consulenze e di cui dotare le associazioni. Tali strumenti saranno messi a disposizione degli utenti in appositi spazi dell'area riservata del sito.

6.3.1 La consulenza alle associazioni

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantire competenze e sostegno alle associazioni in diverse aree di operatività comune; 2. Accompagnare l'attività delle organizzazioni attraverso la soluzione personalizzata di problematiche specifiche da queste avanzate; 3. Trasmettere e sedimentare, nel lungo termine, quelle competenze, capacità e strumenti, necessari affinché l'associazione possa farsi carico autonomamente delle proprie istanze; 4. Aggiornare costantemente le associazioni sulle novità introdotte dal legislatore, sugli adempimenti che incidono sulla gestione ordinaria delle attività e sulle opportunità di sviluppo.
Attività specifiche	<p>Il servizio di consulenza si articola nelle seguenti aree di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Legale: costituzione di nuovi enti del terzo settore con particolare riferimento a ODV e APS, accompagnamento alla redazione di atti costitutivi e statuti, modifiche statutarie, redazione di regolamenti interni e della



contrattualistica esterna, iscrizione ai registri, rapporti giuridici con soggetti terzi pubblici e privati.

Focus - Adeguamento statuti ed iscrizione nei registri. Proseguirà l'impegno del CSV per accompagnare ODV e APS che non hanno ancora adeguato lo statuto, ad avviare e completare il percorso entro giugno 2020, sulla base dell'esperienza e degli strumenti di lavoro già avviati (es. consulenze collettive, aggiornamento kit, ecc.)

Contestualmente sarà costruito un adeguato percorso di affiancamento, per gli adempimenti necessari alla trasmissione degli atti agli uffici competenti regionali e al futuro Registro unico nazionale del terzo settore.

Novità - Servizio di avvio alla costituzione. *Per dare maggiore organicità alla procedura di costituzione di una nuova associazione ed introdurre al meglio gli amministratori negli adempimenti discendenti dalle loro responsabilità, sarà introdotto un apposito servizio di avvio alla costituzione strutturato con moduli e strumenti tipizzati, che va dall'orientamento agli adempimenti minimi amministrativi, gestionali e organizzativi.*

- **Amministrativa fiscale:** impostazione e gestione contabile, assistenza alla redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, assistenza per l'accreditamento al cinque per mille, adempimenti fiscali legati allo scioglimento dell'associazione. Fornitura di uno strumento gestionale per la tenuta della contabilità e per la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato.

Novità - *A seguito dell'uscita del decreto sulle nuove linee guida per la redazione del bilancio degli enti del terzo settore, sarà individuato uno strumento gestionale informatizzato, in collaborazione con fornitori di software specializzati, da mettere a disposizione delle associazioni, per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio.*

- **Assicurativa:** accompagnamento agli adempimenti per la stipula delle assicurazioni obbligatorie per gli enti del terzo settore;
- **Disciplina del lavoro:** acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale;
- **Finanziaria:** gestione finanziaria delle associazioni;
- **Progettuale:**
 - servizio di informazione rispetto ai possibili bandi di accesso a linee di finanziamento, disponibili a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e locale, anche attraverso un'apposita sezione del sito internet;
 - servizio di consulenza alla progettazione che si articola in: esplicitazione del fabbisogno, analisi delle risorse e definizione dell'idea progettuale; revisione e accompagnamento alla scrittura; monitoraggio del percorso di approvazione ed accompagnamento agli adempimenti necessari all'avvio dell'iniziativa e alla sua rendicontazione (particolare attenzione viene data alla promozione, informazione e consulenza riguardanti il Bando della Regione Marche per Odv e Aps).
- **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 di idonei strumenti;
- **Rendicontazione sociale:** diffusione del processo di rendicontazione sociale al fine di favorire un'utile impostazione della gestione dell'associazione e accompagnarla alla redazione dei relativi documenti. Con la relazione di missione, la relazione sulle attività e il bilancio sociale, l'associazione può



infatti comunicare meglio la propria identità e missione, descrivere l'entità e la qualità delle risorse umane ed economiche impiegate, oltre che rendere conto a tutti i soggetti a vario titolo interessati, delle attività svolte e dei risultati raggiunti, in relazione agli obiettivi individuati, favorendo l'utile autoanalisi della propria impostazione e gestione;

- **Ricerca e gestione volontari:** percorsi, strumenti e metodologie per la ricerca, l'inserimento e la gestione dei volontari ed altresì per la programmazione e realizzazione di percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle Ody;
- **Sicurezza nei luoghi di lavoro:** accompagnamento agli adempimenti obbligatori per la valutazione dei rischi, la predisposizione della documentazione necessaria all'adeguamento e i corsi di formazione per il personale;
- **Privacy:** il servizio mira a creare consapevolezza e competenze sulla legge omonima e sui principi cardine che ne stanno alla base:
 - Accountability, privacy by design e privacy by default
 - Le figure chiave della gestione della privacy previste dalla normativa
 - Il "data breach" e le principali misure di sicurezza
 - Documenti necessari per adempiere agli obblighi di legge
 - Modalità di adeguamento alle prescrizioni del GDPR 679/2016
 - Informativa e comunicazioni
 - Registro dei trattamenti
 - Richiesta del consenso

Accompagnamento ad una corretta compilazione dei principali documenti privacy al fine di regolarizzare le procedure associative, a seconda della tipologia di dati trattati e dell'attività dell'associazione stessa.

Novità - La modalità di primo accesso a questo servizio prevede la compilazione di un questionario sull'area riservata che consentirà di scaricare direttamente i documenti necessari in base alle risposte inserite nel questionario. La fornitura documentale sarà preceduta e accompagnata da video tutorial e seguita da una formazione a distanza, utile anche al fine di adempiere agli obblighi formativi di legge.

- **Organizzativa:** gestione delle risorse a disposizione dell'organizzazione in termini di modelli organizzativi, funzioni, mansioni; accompagnamento degli amministratori degli enti ad una maggiore consapevolezza e responsabilizzazione verso i propri obblighi
- **Settoriali:** problematiche e questioni relative alle specifiche attività istituzionali portate avanti dalle associazioni nei diversi ambiti di intervento (disabilità, immigrazione, sanità, ambiente, ecc.)

Le prestazioni sono personalizzate sulla base delle specifiche e particolari esigenze di ogni associazione e sono garantite dagli operatori del CSV delle équipes trasversali. La struttura interna è inoltre affiancata da consulenti professionisti esterni che garantiscono le competenze necessarie per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

Vista la portata e l'importanza della nuova normativa sul Terzo Settore, CSV Marche si farà altresì carico di definire un puntale, costante e completo percorso di accompagnamento rivolto a tutte le organizzazioni interessate dagli adempimenti normativi, finalizzato all'applicazione concreta delle previsioni contenute nei decreti attuativi della Riforma del Terzo Settore.

Destinatari e modalità di erogazione

Il CSV offre una prima consulenza di base gratuita di raccolta dei bisogni e di orientamento per cittadini, enti costituiti o costituendi. La consulenza si conclude



con la fornitura di strumenti tipizzati e la supervisione al loro utilizzo per gli ETS, esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile.

Le consulenze diverse da quelle di base saranno erogate dagli operatori del CSV, gratuitamente per le ODV e a pagamento per gli altri ETS, laddove necessario in convenzione con professionisti esterni e con costi a carico degli enti stessi.

Modalità di accesso	<p>Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi in sede. Le richieste saranno prese in carico dall'operatore del CSV dell'equipe competente per il contenuto.</p> <p>Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.</p>
----------------------------	--

6.3.2 I servizi complementari alla consulenza

Obiettivi essenziali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aiutare le associazioni a rispettare le scadenze amministrative – fiscali e normative. 2. Gestire pratiche collegate alle scadenze amministrativo fiscali e complementari alle consulenze erogate.
Attività specifiche	<p>In concomitanza delle scadenze amministrativo-fiscali sono garantiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il servizio di invio delle domande del "cinque per mille", • il servizio di predisposizione e trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali (Modello EAS, Modello 770, modello IRAP, modello Unico, F24, ecc...) <p>A completamento della consulenza per lo scioglimento dell'associazione, è garantito il servizio di chiusura del codice fiscale.</p>
Destinatari e modalità di erogazione	<p>I servizi sono erogati a tutti gli ETS. Tali servizi sono erogati da consulenti convenzionati con il CSV, con costi a carico degli enti.</p>
Modalità di accesso	<p>Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi in sede. Le richieste saranno prese in carico dall'operatore del CSV dell'equipe competente per il contenuto.</p>

6.4 Informazione e comunicazione

Essere informati e saper comunicare in modalità efficaci e al passo coi tempi, è ormai una condizione irrinunciabile anche per le associazioni, con numerose implicazioni in termini di crescita, di "accreditamento" e raccolta fondi, di possibili nuove collaborazioni.

A questa premessa, si aggiungono da un lato un panorama della comunicazione in continua e veloce evoluzione (in particolare sul fronte dei social media) che richiede uno sforzo sempre più urgente delle associazioni verso la digitalizzazione, e dall'altro le novità normative relative alla Riforma (obblighi di trasparenza e linee guida per la rendicontazione sociale) che implicano una comunicazione sociale come elemento strategico e strumento operativo di queste dinamiche.

Anche nel 2020 dunque, gli obiettivi complessivi di quest'area di servizio restano: garantire alle associazioni informazioni puntuali e aggiornamenti utili, dare visibilità alle iniziative, i messaggi e i valori del volontariato, accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;



sensibilizzare e formare le associazioni anche sulle tematiche della comunicazione, favorendo in una logica abilitante, l'acquisizione di competenze.

Questi macro-obiettivi verranno perseguiti attraverso le seguenti azioni.

6.4.1 Sito internet/Area riservata e Social Network di CSV Marche

Obiettivi essenziali	Informare, comunicare, aggiornare ed essere un canale di servizio per il volontariato e il non profit marchigiano; fornire alcuni servizi a Odv e associazioni attraverso l'area riservata. Promuovere attività, servizi e valori del CSV e del volontariato ad un target più ampio e trasversale (fuori dagli usuali circuiti del terzo settore) per fare community, stimolando l'interesse e l'interazione con gli utenti.
Attività specifiche	<p>Il nuovo sito internet del CSV è andato on line a fine 2019, con una nuova grafica, un'organizzazione contenuti più al servizio di associazioni, volontari e cittadini e un'area riservata per associazioni e volontari rinnovata nell'interfaccia e le funzionalità.</p> <p>Il 2020 sarà incentrato sul consolidamento di questo cambiamento (radicale) e sull'accompagnamento delle associazioni in riferimento al sito e alle funzionalità dell'Ar, valutando le relative performance.</p> <p>In relazione a sito e Ar, elementi di novità su cui si intende lavorare:</p> <ul style="list-style-type: none">• avviare la procedura, attraverso una nuova funzionalità dell'Ar da implementare, per cui le associazioni inviino notizie/eventi (descrizione e allegati) ai fini della pubblicazione sul sito• implementare l'utilizzo di landing page collegate a eventuali campagne e all'advertising• sperimentazione di una sezione del sito dedicata allo storytelling del volontariato marchigiano. <p>In relazione ai social media (fb, twitter, Youtube, flickr):</p> <ul style="list-style-type: none">• gestire e consolidare i profili social del CSV con maggiore attenzione alla programmazione e differenziazione dei contenuti (equilibrio tra contenuti propri e non) e sui diversi social network• a fianco dell'attività di content management, intensificare un'attività di advertising mirata, per raggiungere target differenti ed incrementare nel tempo contatti ed engagement;• nel primo trimestre si intende aprire il canale Instagram del CSV, abbozzando la relativa strategia editoriale• produrre contenuti video e interviste per implementare i canali You Tube e Fb (video-racconti di taglio giornalistico; oppure video tutorial o esplicativi, su nuove funzionalità o contenuti di servizio, da registrare con esperti, anche su temi giuridici - amministrativi - fiscali, in collaborazione con equipe tecnico-gestionale)
Destinatari e modalità di erogazione	<p>Il sito e i social network del CSV sono pubblici. L'interazione è possibile per tutti gli utenti iscritti alle piattaforme social.</p> <p>L'AR è gratuita e accessibile previa registrazione. É rivolta principalmente agli Ets e ai loro volontari, e agli studenti coinvolti dal progetto scuola, ma possono accedere, con diversi profili di funzionalità, cittadini ed enti di ogni tipo.</p> <p>La pubblicazione sul sito, e in newsletter, di iniziative/eventi, interventi e attività delle associazioni, può essere richiesta gratuitamente da organizzazioni di volontariato. Anche altre tipologie di organizzazioni possono avanzare richieste e</p>



proposte di pubblicazione; sarà l'ufficio comunicazione a valutare, in base ai contenuti e la linea editoriale del sito.

Le richieste devono pervenire in forma testuale (word o compatibili), complete di tutti i riferimenti utili (titolo, data, orario, luogo, associazione/i, breve descrizione...) e di un contatto per la richiesta di informazioni, almeno 10/15 gg prima della scadenza/data dell'iniziativa. Eventuali allegati (locandine, foto ecc.) devono pervenire in formato jpeg o pdf, di dimensioni/peso "sostenibili" per il web (in alternativa possono essere inviati link a contenuti on line).

Modalità di accesso	<p>Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli o inviare direttamente o direttamente una mail a ufficiostampa@csv.marche.it specificando la richiesta, secondo le modalità indicate sopra</p> <p>Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.</p>
----------------------------	---

6.4.2 Avvio ai Social network

Obiettivi essenziali	Nell'ottica che tutte le associazioni di volontariato marchigiano attive abbiano una loro "identità digitale" in rete, almeno con una pagina o profilo su uno dei principali social network, l'obiettivo è fornire l'abc di partenza per curare la propria presenza sui social e utilizzare efficacemente gli strumenti del web marketing,
Attività specifiche	Anche nel 2020, saranno fornite consulenze di base nell'apertura e gestione dei principali canali social (Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Instagram). Nel primo trimestre è previsto un ri-lancio del servizio.
Destinatari e modalità di erogazione	Il servizio è gratuito per le Odv e viene erogato su appuntamento, prevalentemente a distanza.
Modalità di accesso	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli. E' possibile anche inviare direttamente una mail a socialmedia@csv.marche.it

6.4.3 Newsletter settimanale "Volontariato Marche news"

La newsletter è inviata a mezzo posta elettronica ed è finalizzata alla diffusione degli aggiornamenti presenti nel sito internet e di altre notizie ritenute di interesse per il mondo del volontariato.

Obiettivi essenziali	<p>Diffondere gli aggiornamenti del sito internet, ricordare scadenze, promuovere eventi, servizi, bandi e altre notizie d'interesse per il settore.</p> <p>Informare gli iscritti, "fidelizzare" il target delle Odv, trasformare utenti occasionalmente interessati in utenti fissi del sito</p>
Attività specifiche	<p>Consolidamento "nuova" newsletter coordinata graficamente e a livello gestionale con il sito.</p> <p>Consolidamento periodicità e giorno settimanale dell'invio.</p>



	Ampliamento dell'indirizzario mail dei destinatari, con particolare riferimento ad altri Ets, e con azioni di raccolta sistematiche, per via telematica o fisica (in occasione di campagne, iniziative pubbliche formative - informative del CSV).
Destinatari e modalità di erogazione	L'invio della newsletter è gratuito e può essere richiesto da chiunque sia interessato.
Modalità di accesso	L'iscrizione al servizio newsletter si effettua on line, sull'home page del sito CSV

6.4.4 Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Obiettivi essenziali	Promuovere e dare visibilità alle attività, iniziative ed eventi del CSV e delle Odv. Rendere più accattivanti volantini, locandine, flyer e tutti i prodotti comunicativi che le Odv intendono realizzare, avendo cura della grafica e dell'immagine coordinata.
Attività specifiche	Supporto alle associazioni nella scelta, l'elaborazione grafica e la produzione di materiali e strumenti promozionali (cartacei e non solo) relativi ad attività, iniziative ed eventi delle Odv. Elementi di novità su cui lavorare: <ul style="list-style-type: none">• semplificare/snellire la modalità di erogazione del servizio, nell'ottica della razionalizzazione, spostando una parte della procedura sul gestionale• strutturare servizio di advertising on line su Fb, come proposta da inserire tra le forme di promozione sostenute dal CSV, anche nell'ottica delle Strategie di sviluppo sostenibile che il CSV adotterà nel 2020, affiancando ad essa la scelta di stampare tutti i materiali solo su carta ecologica (riciclata o certificata FSC)
Destinatari e modalità di erogazione	Il servizio è erogato in base a puntuali criteri e procedure ed è gratuito per le Organizzazioni di Volontariato. Per altri soggetti il servizio è erogato a pagamento
Modalità di accesso	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli. Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.

6.4.5 Attività di ufficio stampa e rubriche

Obiettivi essenziali	Promuovere notizie, iniziative e progetti del CSV e del volontariato presso i media locali (carta stampata, testate on line, radio, tv ecc.), veicolo importante per la conoscenza e divulgazione delle attività sociali e per accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente
-----------------------------	---



Attività specifiche	<p>Servizio di divulgazione notizie, iniziative e progetti del volontariato presso i media locali: valutata la notiziabilità, viene curata la stesura del comunicato stampa, l'organizzazione di conferenze stampa, il contatto diretto e mirato con i giornalisti, la rassegna stampa. E' previsto anche un servizio di inoltro ai media di comunicati redatti direttamente dalle associazioni.</p> <p>Per eventi e iniziative del CSV o delle associazioni valutate come particolarmente significative, vengono realizzate documentazione foto e video, per successiva pubblicazione, condivisione e archiviazione.</p> <p>Per quanto riguarda l'attività di rubriche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riprendere la rubrica periodica dedicata al volontariato, in collaborazione con un emittente tv regionale, con puntate in studio e altre in esterna nei territori delle associazioni, per offrire maggiore visibilità a loro e ai loro progetti
Destinatari e modalità di erogazione	Il servizio è gratuito per le Odv e a pagamento per gli altri enti.
Modalità di accesso	<p>Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli o contattando l'ufficio comunicazione. Sarà fornito un modulo da compilare per la raccolta di info. Ogni richiesta deve contenere tutti i dati essenziali alla stesura del comunicato stampa o all'organizzazione della conferenza stampa, ed essere inoltrata con adeguato anticipo rispetto alla data dell'evento/iniziativa da promuovere (10 gg circa per i comunicati stampa, 15 gg per la conferenza stampa).</p> <p>Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.</p>

6.4.6 Consulenza sulla comunicazione

Obiettivi essenziali	Agevolare sia le forme di comunicazione interna delle associazioni, sia la comunicazione esterna
Attività specifiche	Servizio di accompagnamento volto a rispondere ad esigenze specifiche (progetto, campagna, web e social, uff. stampa dedicato...), con un'analisi della situazione e l'eventuale redazione di un piano di comunicazione.
Destinatari e modalità di erogazione	Il servizio, a livello base, è gratuito e rivolto alle Odv. Per consulenze di maggior complessità o di lunga durata, e per altri soggetti, è erogato a pagamento.
Modalità di accesso	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli. E' possibile anche contattare direttamente l'ufficio stampa alla mail ufficiostampa@csv.marche.it

6.4.7 Vdossier

Obiettivi essenziali	Approfondire i temi del volontariato, creare dibattito e fare "cultura" nel settore, anche grazie al contributo di esperti autorevoli
-----------------------------	---



Attività specifiche	Periodico quadrimestrale di approfondimento su temi d'interesse trasversale del volontariato e Terzo settore, edito da 11 CSV, tra cui CSV Marche. Per il 2020 si è ipotizzato un passaggio dal cartaceo al digitale, con lo sviluppo di relativo progetto editoriale.
Destinatari e modalità di erogazione	Attualmente, il periodico viene stampato in oltre 12.000 copie e diffuso ad Odv, enti del Terzo settore e istituzioni.
Modalità di accesso	Ogni numero è scaricabile, in versione digitale, sul sito del CSV. Inoltre il periodico è spedito gratuitamente alle associate di CSV Marche e alcune copie sono disponibili negli sportelli CSV.

6.4.8 Comunicazione istituzionale e pubbliche relazioni

Obiettivi essenziali	Consolidare identità e immagine del CSV; dare visibilità e accreditare l'ente verso il target volontariato e gli stakeholder; promuovere mission, valori, servizi, attività ed eventi del CSV
Attività specifiche	Attività di comunicazione on line e off line; attività di ufficio stampa e pubbliche relazioni; produzione e pubblicazione foto e video relativi ad attività ed eventi CSV. Per il 2020 sono previste: <ul style="list-style-type: none">• una campagna regionale di <i>brand awareness</i> sul CSV e i valori del volontariato, da valutare in relazione all'edizione regionale della campagna nazionale promossa da CSVnet• sperimentare forme di convenzione con emittenti tv regionali• completamento coordinamento immagine, materiali istituzionali del CSV e spazi front end del CSV
Destinatari	ETS, Media locali e non solo. Pubblico in generale.

6.5 Ricerca e documentazione

6.5.1 Documentazione

Obiettivi essenziali	Mettere a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali di diverse tipologie.
Attività specifiche	Il CSV garantisce la possibilità di accedere a vari materiali quali periodici, documenti, banche dati riguardanti le aree di intervento del volontariato. Il materiale documentale è in parte presente presso le sedi del CSV e qualora non disponibile si valuterà la possibilità di reperirlo presso centri documentazione specializzati e fornito alle associazioni richiedenti.
Destinatari e modalità di erogazione	Il servizio è gratuito per gli ETS.
Modalità di accesso	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi in sede.



6.5.2 Ricerca

Obiettivi essenziali	Promuovere e realizzare analisi e ricerche - sollecitate dalle associazioni o proposte dal CSV - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato. Conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità è infatti, per il CSV, un'esigenza fondamentale perché ogni intervento pianificato e realizzato deve 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. Le ricerche eventualmente promosse da CSV Marche saranno inerenti esclusivamente al territorio della Regione Marche; qualora dovessero riguardare altri territori, i servizi devono essere attuati d'intesa e con il coinvolgimento di CSVnet avvalendosi delle risorse ad esso destinate ai sensi dell'articolo 62, comma 7.
Destinatari e modalità di erogazione	Le ricerche promosse o a cui ha collaborato CSV Marche sono pubblicate sul sito del CSV
Modalità di accesso	Tutti gli interessati possono consultare le ricerche sul sito del CSV. Inoltre gli interessati possono contattare gli sportelli di CSV Marche per proporre partnership su percorsi di ricerca e valutazione.

6.6 Supporto tecnico-logistico

Obiettivi essenziali	Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze logistiche delle associazioni di volontariato.
Attività specifiche	Presso gli sportelli CSV gli utenti possono utilizzare le nostre postazioni con computer, connessione internet in fibra, stampante, fotocopiatrice, telefono e fax. Offriamo inoltre il prestito gratuito e temporaneo di beni (computer, videoproiettore, gazebo, etc...), utili per lo svolgimento delle attività istituzionali. Nelle sedi dove sono presenti le associazioni possono prenotare ed utilizzare spazi e sale riunioni per incontri, riunioni e corsi di formazione o in alternativa essere supportate nella ricerca di spazi adeguati alle attività da svolgere.
Destinatari e modalità di erogazione	I servizi sopra descritti sono gratuiti per gli ETS, fatta eccezione per l'accesso al servizio di fotocopie e stampe che è erogato dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV. Nel 2020 non saranno previste quote di copie gratuite per gli associati. Per tutti gli altri soggetti pubblici e privati l'accesso a tutti i servizi di cui sopra avviene dietro pagamento di un corrispettivo.
Modalità di accesso	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche attraverso il numero verde 800651212, inviando una mail o recandosi agli sportelli. Per quanto riguarda l'utilizzo di sale riunioni e beni in prestito nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.



6.7 Altre aree di attività

Protocollo d'intesa con il Forum Regionale del Terzo Settore delle Marche

CSV Marche e il Forum Regionale del Terzo Settore delle Marche nell'ottica di sostenere e valorizzare reciprocamente le rispettive funzioni e di contribuire a sviluppare e promuovere luoghi che favoriscano l'effettiva partecipazione del Terzo Settore Marchigiano hanno sottoscritto un Protocollo di Intesa per mettere a disposizione ognuno le proprie competenze e specificità per il consolidamento e sviluppo delle strutture e delle funzioni del Sistema Terzo Settore.

In virtù del Protocollo d'intesa, CSV Marche mette a disposizione del Forum del Terzo Settore delle Marche le proprie sedi per l'attività del Forum, ne svolge le attività di segreteria amministrativa e garantisce il proprio supporto tecnico-operativo per la realizzazione delle attività, progetti e iniziative del Forum.

Progetto "Noi Speriamo che ce la caviamo da soli..."

Obiettivi essenziali	Sostenere ed accompagnare soggetti di volontariato/ ETS / Enti Pubblici nella realizzazione, implementazione, monitoraggio, rendicontazione di proprie proposte progettuali
Attività specifiche	Progetto "Noi Speriamo che ce la caviamo da soli..." Finanziato dal Ministero del Lavoro sul Bando Art 72 – sezione nazionale: Il progetto che vede come soggetto capofila l'ODV di Pesaro AIAS prevede la sperimentazione su base nazionale (12 Regioni coinvolte 13 partner) di percorsi di autonomia per soggetti portatori di disabilità. Il ruolo del CSV è quello di soggetto vincitore della gara di affidamento di servizi a soggetti terzi per erogazione di servizi legati a: <ul style="list-style-type: none">- Formazione- Promozione e Comunicazione- Valutazione- Organizzazione Evento Finale di Progetto Le attività del progetto iniziate nel corso del 2018, si concluderanno nella prima parte del 2020.
Destinatari e modalità di erogazione	Questa tipologia di attività esulano dal concetto di servizi delle altre sezioni e si configurano come servizi prestati a corrispettivo a soggetti (siano essi ETS o EELL) che necessitano di supporto nella realizzazione di attività progettuali complesse. Pertanto la modalità di accesso al servizio e di erogazione da parte del CSV Marche può variare da caso a caso. Nello specifico dell'assistenza tecnica erogata ad AIAS essa avviene sulla base di un capitolato tecnico di gara a cui il CSV Marche ha risposto offrendo pacchetti di servizi e prestazioni predeterminati.
Modalità di accesso	Attraverso la richiesta diretta da parte di AIAS e dei partner di progetto alla mail: supporto.aias@csv.marche.it attraverso la quale il personale del CSV Marche si attiva per assicurare tutte le prestazioni ed i servizi necessari al raggiungimento degli obiettivi di progetto, delegati attraverso apposito affidamento al CSV Marche.

6.8 Riepilogo dei servizi, destinatari e modalità di accesso

Di seguito riepiloghiamo i destinatari e le modalità di accesso per i principali servizi erogati da CSV Marche rimandando ai singoli capitoli per il maggior dettaglio.

Area	Servizio	Destinatari	Costo del servizio	Modalità di accesso
Animazione territoriale	Progetti Volontaria...Mente e Mr. Cittadino	ETS e loro volontari, Scuole, Studenti	Gratuito	Tramite area riservata del sito csvmarche.it
	Promozione nelle scuole e nelle Università del Programma Corpo Europeo di Solidarietà ESC	Giovani aspiranti volontari	Gratuito	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche
	Promozione della cittadinanza attiva e beni comuni per i giovani	ETS, Giovani, EE.LL. e Scuole	Gratuito	Portale www.cistoaffarefatica.it Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche
	L'animazione territoriale: advocacy, networking e tavoli tematici	ETS e altri enti	Gratuito	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche
	Il Corpo Europeo di Solidarietà: un'opportunità concreta di crescita per i giovani e le associazioni	Giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni e Odv	Gratuito	Inviare una email di richiesta informazioni a europa.mobility@csv.marche.it o contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche
	Orientamento al volontariato	ETS e Cittadini	Gratuito	Tramite area riservata del sito csvmarche.it
	Forum Regionale dello Sviluppo Sostenibile	ETS	Gratuito	L'adesione al forum avverrà attraverso una piattaforma informatica
Formazione	L'offerta formativa del CSV	Volontari degli ETS	Gratuito	Tramite area riservata del sito csvmarche.it
		Altri soggetti	A pagamento	Tramite area riservata del sito csvmarche.it
	Le attività formative proposte dalle associazioni	Ai bandi possono accedere gli ETS – il capofila deve essere una Odv.	Gratuito	Tramite area riservata del sito csvmarche.it
	Le attività formative proposte dai territori	Accedono reti territoriali composte da ETS e altri soggetti purché sia presente come capofila con un ruolo qualificante e rilevante almeno una Odv	Gratuito	Tramite area riservata del sito csvmarche.it
Docenze Spot	Il servizio è erogato alle sole Odv	Gratuito	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche.	
Consulenza, assistenza qualif. accompagn.	Consulenze informative di base	ETS (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile) e cittadini che vogliono costituire un ETS	Gratuito	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche. Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.
	La consulenza specialistica alle associazioni	ETS	Gratuito per le Odv e a pagamento per gli altri ETS	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche. Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.
	I servizi complementari alla consulenza	ETS	I servizi sono erogati da consulenti convenzionati con il CSV, con costi a carico degli enti	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche



Area	Servizio	Destinatari	Costo del servizio	Modalità di accesso
Informazione e Comunicazione	Sito internet/Area riservata e Social Network di CSV Marche	La pubblicazione sul sito e newsletter di contenuti può essere richiesta dalle Odv. Altri enti possono proporre la pubblicazione di notizie; sarà l'ufficio comunicazione a valutare, in base ai contenuti e la linea editoriale del sito.	Gratuito	Il sito e i social network del CSV sono pubblici. Per la pubblicazione di contenuti contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche o l'ufficio Comunicazione. Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.
	Avvio ai Social network	Il servizio è rivolto alle Odv	Gratuito	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche o inviare una mail a socialmedia@csv.marche.it
	Newsletter settimanale "Volontariato Marche news"	L'iscrizione alla newsletter è libera	Gratuito	L'iscrizione al servizio newsletter è on line, sull'home page del sito CSV
	Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv	Il servizio è rivolto agli ETS	Il servizio è gratuito per le OdV. Per gli altri soggetti il servizio è erogato a pagamento	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche o l'ufficio Comunicazione. Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.
	Attività di ufficio stampa e rubriche	Il servizio è rivolto agli ETS	Il servizio è gratuito per le OdV. Per gli altri soggetti il servizio è erogato a pagamento	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche o contattare l'ufficio stampa. Nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.
	Consulenza sulla comunicazione	Il servizio è rivolto agli ETS	Il servizio è gratuito per le OdV. Per gli altri soggetti il servizio è erogato a pagamento	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche o contattare direttamente l'ufficio stampa alla mail ufficiostampa@csv.marche.it
	Vdossier	Prioritariamente ETS	Gratuito	Ogni numero è scaricabile, in versione digitale, sul sito del CSV.
Ricerca e Documentazione	Documentazione	Il servizio è rivolto prioritariamente agli ETS	Gratuito	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche
	Ricerca	Il servizio è rivolto prioritariamente agli ETS	Gratuito	Gli interessati possono consultare le ricerche sul sito del CSV. Inoltre gli interessati possono contattare gli sportelli di CSV Marche per proporre partnership su percorsi di ricerca.
Supporto tecnico-logistico	Supporto tecnico-logistico	Il servizio è rivolto prioritariamente agli ETS	I servizi sono gratuiti per gli ETS, fatta eccezione per l'accesso al servizio di fotocopie e stampe che è erogato dietro rimborso delle spese sostenute. Per gli altri soggetti pubblici e privati l'accesso ai servizi avviene dietro pagamento di un corrispettivo.	Contattare gli sportelli provinciali di CSV Marche. Per quanto riguarda l'utilizzo di sale riunioni e beni in prestito nel corso del 2020 l'accesso al servizio sarà implementato attraverso l'area riservata.



Fino all'avvio del RUNTS, ai fini della classificazione sopra citata, per ETS si intendono le associazioni di volontariato iscritte al Registro regionale, le associazioni di promozione sociale iscritte al Registro regionale o Nazionale², gli enti marchigiani iscritti all'Anagrafe delle Onlus e le Cooperative Sociali iscritte al relativo Registro Regionale delle Marche.

² Nelle more dell'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore alcuni dei servizi possono essere erogati anche a volontari ed Enti del Terzo Settore non iscritti ai Registri delle Organizzazioni di Volontariato o delle Associazioni di Promozione Sociale purché abbiano le caratteristiche generali richieste per l'iscrizione al RUNTS e che manifestino la volontà di iscriversi al RUNTS quando lo stesso sarà operativo. A questo riguardo esiste una procedura ed una modulistica dedicata da chiedere agli sportelli CSV Marche



7 La valutazione dei risultati e degli effetti

Il disegno di valutazione di seguito illustrato è frutto di un lavoro partecipato con tutta la struttura direttiva del CSV, con l'intento di restituire alla valutazione il suo ruolo di strumento di policy al servizio dei destinatari degli interventi, e come strumento di accountability³ ad uso dei committenti e dei finanziatori.

Vengono recepite inoltre, nel documento, le Linee Guida della VIS di cui si riprendono qui due passaggi significativi:

"Il legislatore individua nella valutazione d'impatto sociale lo strumento attraverso il quale gli ETS comunicano ai propri stakeholders l'efficacia nella creazione di valore sociale ed economico, allineando i target operativi con le aspettative dei propri interlocutori e migliorando l'attrattività nei confronti dei finanziatori esterni".

"...La definizione di impatto sociale introdotta dal legislatore incorpora al suo interno elementi espliciti relativi alla qualità ed alla quantità dei servizi offerti, alle ricadute verificabili nel breve termine e quindi più dirette, ma anche agli effetti di medio-lungo periodo, che afferiscono alle conseguenze ed ai cambiamenti indotti sulla comunità di riferimento, nella prospettiva della costruzione di comunità più inclusive, sostenibili e coese.

In tale quadro, le presenti linee guida hanno un valore promozionale, ponendosi quale strumento di facilitazione della concreta realizzazione della valutazione di impatto sociale (VIS)⁴".

Il capitolo si compone di tre parti: nella prima viene illustrata la catena della costruzione del mandato valutativo, nella seconda viene illustrata la tempistica della valutazione in relazione agli approcci valutativi (performance, risultati, outcome, impatto); nella terza si individuano gli oggetti di valutazione ed i relativi indicatori per misurare i risultati e gli effetti.

Per la sua natura la valutazione d'impatto (analisi degli effetti) pone, per la programmazione annuale, una serie di difficoltà di natura metodologica quali la problematicità nell'attribuire un effetto ad una sola causa, isolabile e quindi verificabile con tutta certezza; i costi, lo sfasamento di tempi tra la fine dell'intervento e la stima dei cambiamenti generati sul benessere delle persone e dell'ambiente.

Per questo motivo il piano di valutazione degli effetti è inteso qui come attivazione di un percorso di costruzione di dati di ingresso e di identificazione degli effetti attesi che proseguirà anche negli anni a venire.

1.a parte: il mandato

Ogni istituzione, nel caso specifico il CSV a partire dal suo organo politico, è responsabile degli effetti che la propria azione produce nei confronti dei suoi interlocutori (ETS in specifico nella sua eccezione di Odv), della comunità (intesa in quanto cittadini e sue forme di governo e cittadinanza), e per la conferma dell'attuazione della propria *mission* anche all'organismo di controllo (OTC/ONC).

Tale responsabilità richiede di dar conto della propria azione ai diversi interlocutori, costruendo con essi un rapporto di fiducia e di dialogo permanente. Una fiducia che va costruita e gestita, per essere credibili, con i vari interlocutori, interni ed esterni al CSV. Il Direttivo, nella struttura CSV, è l'organo che primariamente si fa carico di definire una strategia, le conseguenze delle proprie scelte (effetti/impatto) e di correggerle in base alle proprie previsioni.

2.a parte: la costruzione della catena di senso del mandato e gli strumenti a disposizione

La ricostruzione della catena di senso parte dalla Mission del CSV, per passare agli obiettivi ed ai risultati attesi, le azioni, gli effetti, le risorse a disposizione.

Dunque mission e obiettivi di mandato sono ascrivibili, come responsabilità, innanzitutto all'Assemblea, organo sovrano che approva i bilanci (gestionale e sociale; preventivo e consuntivo), e quindi al Direttivo nella formulazione delle proposte per l'Assemblea. Il programma annuale e azioni sono ascrivibili come mandato propositivo alle équipes trasversali e allo staff tecnico politico che le

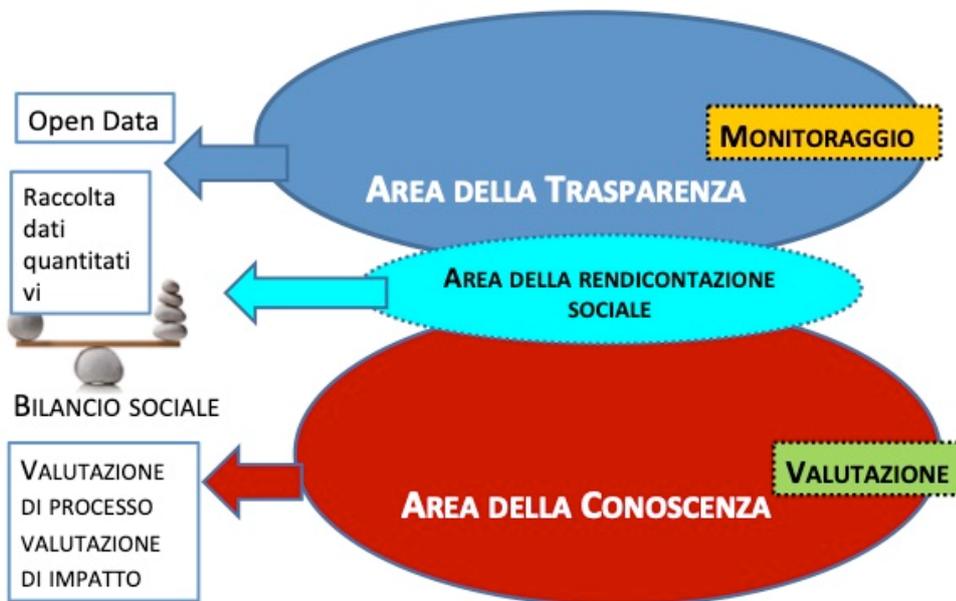
³ Di difficile traduzione in italiano può essere intesa come 'rendicontabilità' o addirittura 'responsabilizzazione'; "responsabilità (del management) rispetto al programma

⁴ Estratto dalle Linee Guida Allegate al Decreto 23 luglio 2019



costruiscono in modo partecipato, gli effetti e la soddisfazione sono misurati e valutati, in un processo partecipato, da tutti i soggetti interni ed esterni al CSV. Lo schema seguente rappresenta il rapporto tra il Bilancio Sociale, il monitoraggio, la valutazione del processo, dei risultati e degli effetti.

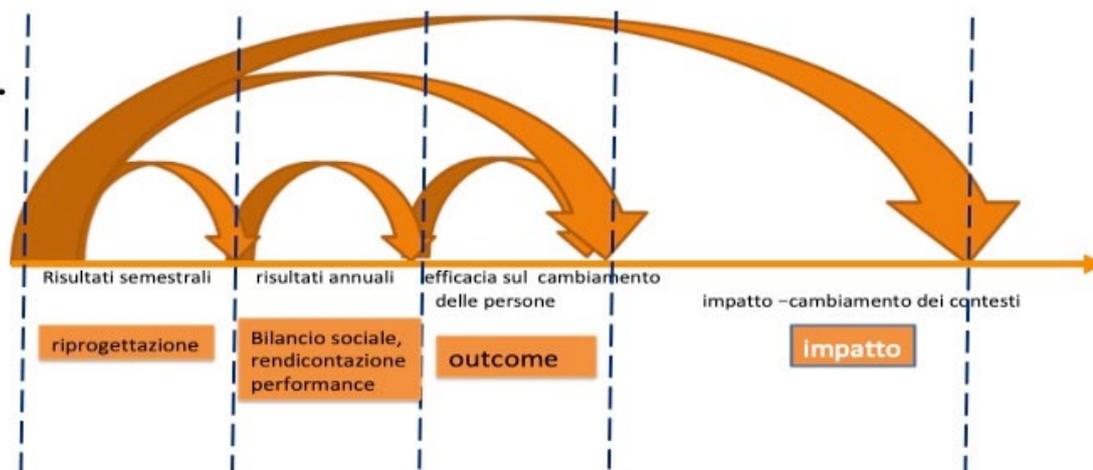
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE: LA LORO VALORIZZAZIONE ALL'INTERNO DEL CSV



Nell'analisi e nella scelta dell'approccio valutativo e del piano di valutazione si sono tenute in considerazione le implicazioni di natura tecnica (di cosa occorre tener conto per valutare e con quali strumenti) e organizzativa (come ci si organizza per assolvere a tutti i compiti richiesti dal piano di valutazione e come si è disposti a modificarsi in base agli esiti della valutazione), a seconda che:

- La valutazione accompagna il processo di programmazione
- La valutazione supporta il processo di implementazione
- La valutazione aiuta a capire quali risultati sono stati raggiunti
- La valutazione entra nel merito degli impatti generati

Si è dunque ipotizzato che il sistema di valutazione potesse essere pianificato sulla base di un processo temporale diversificato, in particolare:



Con il Direttivo si sono dunque individuati gli indicatori che sembrano essere maggiormente indicativi per valutare l'efficacia, l'efficienza e gli effetti del programma delle attività. Nella tabella seguente sono elencati gli asset ritenuti significativi e sostenibili per il 2020.

Indicatori	Cosa Indicano, Cosa Misurano, Cosa Comprendono	Legenda tipologia valutativa
formazione erogata ai volontari	L'indicatore misura l'efficacia della formazione offerta ai i volontari: i volontari sono più autonomi e competenti per le attività di interesse delle Odv	outcome - cambiamento generato a livello di destinatari
presenza ai tavoli tematici e politici	L'indicatore vuole comprendere come il livello di partecipazione ai tavoli di discussione tematica con altri attori esterni (altri ETS, soggetti politici...) stia influenzando l'orientamento sulle politiche locali e/o regionali sui temi specifici	impatto - cambiamento generato a livello di contesto/policy
progettazione finanziata (extra FUN)	L'indicatore misura i cambiamenti generati sui territori considerati grazie alle attività dei progetti implementati	impatto - cambiamento generato a livello di contesto/policy
Capacità di rispondere ai bisogni percepiti dagli ETS/Odv	L'indicatore misura la soddisfazione dei destinatari ai quali si erogano i servizi i (come prima, meno di prima, indipendentemente da comparazioni temporali)	Customer care
Come si è presenti nei tavoli tematici e politici regionali (CSV) e locali (reti tra Odv, partnership con altri ETS,	L'indicatore misura il livello di penetrazione dell'azione CSV sugli ETS del territorio marchigiano	performance perché considerato nell'obiettivo programmatico
modalità e diffusione della attività di rete locali e regionali	l'indicatore misura le modalità e la quantità di relazione del CSV con altri attori territoriali	performance perché considerato nell'obiettivo programmatico
nuovi volontari grazie all'attività di promozione nelle scuole	L'indicato misurano i risultati dell'azione di promozione nelle scuole attraverso l'aumento di nuovi volontari nelle associazioni per un tempo dato ed in % al numero di soggetti individuati	risultati
Accesso ai servizi del CSV da parte delle Odv	L'indicatore misura la quantità dell'Odv che registrano almeno 1 accesso ai servizi da parte delle Odv	performance
Capacità di programmazione e realizzazione	L'indicatore prende in esame l'efficacia dell'organizzazione e della pianificazione dell'offerta di servizi	performance organizzativa
comunicazione con l'esterno	L'indicatore misura l'efficacia nel comunicare la missione e le attività realizzate dal CSV)	risultati

I risultati della valutazione saranno presentati all'interno e all'esterno della struttura del CSV con l'intento di condividere il valore generato dal CSV e migliorarne la direzione, l'efficacia e gli effetti.



8 La struttura e gli strumenti

8.1 L'articolazione organizzativa e le risorse umane

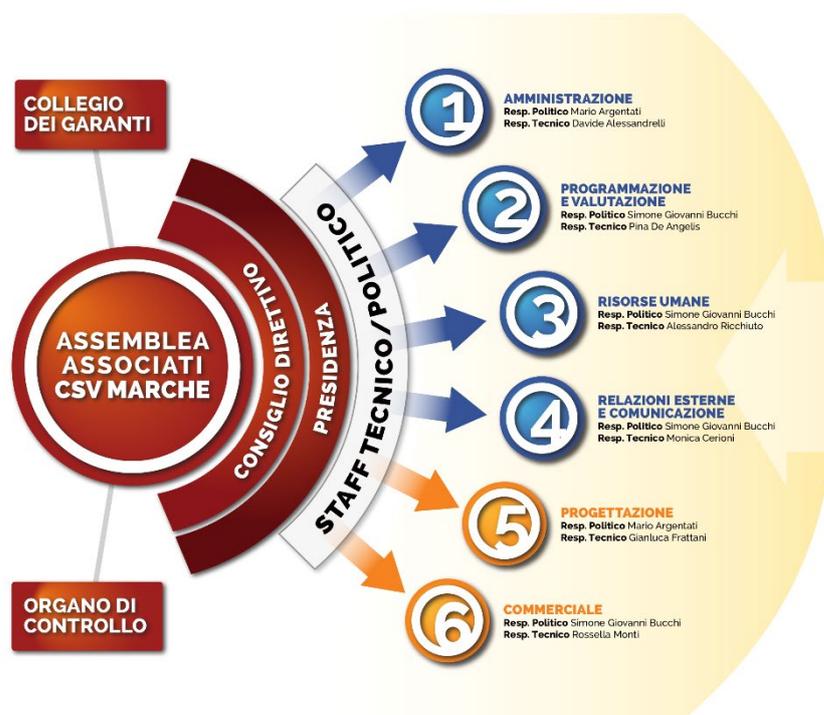
A livello di **organizzazione territoriale** CSV Marche manterrà l'attuale organizzazione basata su una sede regionale, cinque sportelli principali e 14 sportelli territoriali.

Per venire incontro alle esigenze degli utenti e per razionalizzare e rendere più efficace ed efficiente il lavoro delle risorse umane del CSV **nel corso del 2020 aumenterà il numero di servizi erogabili prioritariamente attraverso l'area riservata.**

Inoltre saranno ulteriormente sviluppate le modalità di erogazione dei servizi attraverso strumenti di collaborazione on line e di videoconferenza.

A livello di **organizzazione interna** viene confermato l'**organigramma a matrice** già impostato nel 2018 e sperimentato nel corso del 2019.

ORGANIGRAMMA CSV MARCHE



Equipe Relazionale Ref. Staff Tecnico/Politico: R. Monti Coordinatore tecnico: F. Marinelli Componenti: P. Buffarini, M. Spinello, L. Baro, A. Luciani, C. Costantini
Equipe Front End Ref. Staff Tecnico/Politico: R. Monti Coordinatore tecnico: M. Spinello Componenti: C. Costantini, F. Iacobucci, S. Martelli, F. Dal Prete
Equipe Tecnico/Gestionale Ref. Staff Tecnico/Politico: R. Monti Coordinatore tecnico: L. Mosca Componenti: C. Paffini, E. Acquarone, L. Benz
Equipe Comunicazione Ref. Staff Tecnico/Politico: M. Cerioni Coordinatore tecnico: M. Cerioni Componenti: A. Ricchiuto, M. Bagnoli, M. Benedettelli
Equipe Progettazione Ref. Staff Tecnico/Politico: G. Frattani Coordinatore tecnico: G. Frattani Componenti: V. Bacci, V. Ignigni
Equipe Amministrazione Ref. Staff Tecnico/Politico: D. Alessandrelli Coordinatore tecnico: D. Alessandrelli Componenti: F. Agostini, V. Ignigni
Segreteria Ref. Staff Tecnico/Politico: R. Monti Componenti: M. Secci, E. Maccarini

L'organigramma di CSV Marche è sviluppato su una struttura decentrata e orizzontale che, superando a livello operativo la visione astrattamente gerarchica, delinea un sistema di scelte collegiali salvaguardando ovviamente i necessari passaggi di indirizzo, controllo e gestione strategica del Consiglio Direttivo e di coordinamento dello staff tecnico-politico.

L'organigramma supera la visione strettamente territoriale dell'erogazione dei servizi creando equipe trasversali che garantiscono flessibilità e specializzazione salvaguardando però il fondamentale contatto con i territori attraverso le equipe *Front End* e *Relazionale*. Nell'ottica di coordinare complessivamente le attività del CSV in ogni equipe è presente un referente che partecipa ai lavori dello staff tecnico-politico di cui fanno parte anche il Presidente, il Tesoriere, la Coordinatrice e i responsabili delle aree funzionali.



Inoltre l'orientamento per equipe permette a CSV Marche di rendere più efficace e razionale il lavoro e massimizzare la tempestività nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione degli utenti, orientando l'organizzazione del lavoro ad un approccio per processi piuttosto che per funzioni.

L'organigramma e, più in generale le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi, prevedono ovviamente un attento e costante monitoraggio delle dinamiche, dell'efficacia delle strategie e delle azioni messe in campo evidenziando anche l'esigenza di una continua azione di verifica dei carichi di lavoro, dei colli di bottiglia, dei flussi e dei processi per poter, se necessario, intervenire prontamente.

8.2 La formazione delle risorse umane

Il contesto normativo e i nuovi assetti organizzativi e di gestione di processi prevedono un **consistente impegno di formazione e sviluppo delle risorse umane**. In un contesto di grande flessibilità e di evoluzione normativa è essenziale che il personale abbia la consapevolezza della propria preparazione e possa veder soddisfatti i propri percorsi di crescita professionale.

Le attività sono state individuate partendo dalle esigenze manifestate dai dipendenti per poi essere messe a sistema nella fase di programmazione delle attività 2020 in modo collegiale tra équipe, staff tecnico-politico e Consiglio Direttivo anche alla luce degli indirizzi strategici e dei bisogni rilevati degli utenti.

Di seguito riportiamo l'articolazione delle attività formative previste per il 2020. Alcuni dei moduli prevedono che i docenti siano gli stessi dipendenti del CSV in una logica di condivisione e formazione tra pari.

Il programma sarà suscettibile di modifiche e integrazioni sulla base dell'evoluzione normativa e delle eventuali innovazioni a livello di operatività che dovessero emergere nel corso dell'anno.

Attività	Destinatari	Durata e modalità
Aggiornamento sull'utilizzo del gestionale e degli strumenti informatici	Tutte le risorse umane	3 webinar da 4 ore e 1 incontro in presenza
Privacy	Tutte le risorse umane	2 webinar da 4 ore
Rapporti tra istituzioni ed ETS	Equipe tecnico gestionale + equipe relazionale	Durata: 1 incontro da 6 ore
Aggiornamento costante sugli aspetti giuridici e amministrativo fiscali (con particolare riguardo alle novità dei decreti attuativi del Codice del terzo settore)	Equipe tecnico gestionale	Durata: 22 ore articolate in webinar o incontri in presenza
Formazione operatori del Front End	Equipe Front End	2 webinar da 4 ore
Corso avanzato lingua inglese	Resp. Progettazione	Corso annuale
Rigenerare e innovare nel sociale: beni comuni, comunità e territori	Equipe Relazionale	1 giornata (6 ore) Partecipazione alla formazione proposta per le associazioni
Validazione competenze trasversali	2 membri Equipe Relazionale	2 ore webinar o 1 incontro in presenza
Sostenibilità Agenda 2030	Tutte le risorse umane	1 incontro da sei ore
Educazione non formale - Il Corpo Europeo di Solidarietà	3 membri Equipe Relazionale	1 giornata Info day + 1 training course proposto dal Centro Risorse Salto Youth
Progettazione sociale	2 membri Equipe Relazionale	3 ore in webinar o 1 incontro in presenza



8.3 Gli strumenti e le risorse tecniche

CSV Marche continuerà nel percorso già intrapreso di sfruttare al massimo le nuove tecnologie per rendere più efficienti i propri processi sia interni che verso l'esterno.

In quest'ottica nel 2020 continuerà l'attività di implementazione e sviluppo del **Gestionale di CSVnet per la gestione di banche dati e attività** e dell'area riservata a cui accedono i destinatari.

Attualmente i destinatari possono richiedere attraverso l'area riservata i seguenti servizi:

- accesso ai bandi formazione
- accesso agli strumenti di adeguamento degli statuti
- iscrizioni ai corsi di formazione di CSV Marche
- accesso ai progetti di Promozione del volontariato nelle scuole

Nel corso del 2020 saranno progressivamente sviluppati ulteriori servizi in area riservata:

- l'accesso ai servizi di promozione delle iniziative delle odv
- l'accesso ai servizi di ufficio stampa
- la prenotazione, previa conferma del CSV, di spazi e beni in prestito
- il primo contatto per la richiesta di tutti i servizi a domanda
- percorsi guidati per l'erogazione di alcune tipologie di servizi come l'accompagnamento alla privacy

Saranno inoltre implementate funzioni di back end evolute per facilitare il lavoro delle risorse umane come l'integrazione tra contabilità e gestionale ed il controllo della situazione delle quote sociali, Nell'ottica della centralizzazione e specializzazione di alcuni servizi saranno migliorate in ogni sportello principale le **postazioni dedicate** ai volontari e al personale interno per poter realizzare videoconferenze in maniera immediata. Nello specifico dell'erogazione dei servizi a distanza saranno implementati, per venire incontro alle esigenze delle associazioni, **strumenti di collaborazione a distanza**. Nell'ambito formativo, dopo le soddisfacenti esperienze del 2018 e 2019 nell'erogazione di corsi di formazione a distanza lo strumento del **webinar** sarà utilizzato in un numero maggiore di corsi.

8.4 Politiche di sviluppo sostenibile

La sostenibilità, così come la responsabilità sociale, sono ormai considerate parte integrante della missione istituzionale dei CSV che, come la Riforma ci ricorda, perseguono la finalità - comune a tutti gli ETS - dell'interesse generale tramite la promozione del volontariato e dei suoi valori.

CSV Marche ha partecipato nel corso del 2019 ai percorsi di CSVnet sulle tematiche dello sviluppo sostenibile ed ha iniziato ad orientare le proprie scelte nell'ottica dell'assunzione degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile e dell'Agenda 2030.

Va letto anche in quest'ottica l'impegno di CSV Marche nell'organizzazione con la Regione Marche del **Forum Regionale per lo Sviluppo Sostenibile** all'interno del percorso di elaborazione della Strategia Regionale dello Sviluppo Sostenibile (vedi capitolo 6.1.10).

Inoltre CSV Marche nel corso del 2020 **adotterà comportamenti sostenibili dal punto di vista ambientale** volti ad eliminare o limitare l'uso della plastica e di componenti usa e getta non biodegradabili nelle proprie sedi e ad adottare fornitori che adottino politiche coerenti con i temi dello sviluppo sostenibile. Sarà adottata dove possibile la **carta riciclata o certificata FSC** sia per quanto riguarda le stampe ad uso interno che per quanto riguarda l'erogazione di servizi.

Lo spostamento progressivo dell'erogazione dei servizi attraverso l'area riservata e con l'uso di strumenti a distanza (webinar, videoconferenze, ecc) permetterà inoltre di **limitare gli spostamenti sia del personale che dei destinatari**. Nella stessa ottica anche le riunioni interne di CSV Marche saranno svolte dove possibile in videoconferenza. CSV Marche si farà infine carico di **diffondere tra i propri destinatari e stakeholder pratiche e comportamenti sostenibili** e nel corso del 2020 intende avviare un percorso inclusivo ed efficace che porti ad una piena integrazione dei temi della sostenibilità nelle proprie scelte e nell'agire quotidiano. Un percorso che preveda la progressiva integrazione dei Global goals nella programmazione strategica e la costruzione di una roadmap per favorire la diffusione di comportamenti e pratiche sostenibili sia nella gestione del Centro sia nelle relazioni con i diversi stakeholder.