CSV VENEZIA

Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della Città Metropolitana di Venezia - CSV Venezia

BILANCIO DI MISSIONE 2017

BILANCIO DI MISSIONE 2017

1. L'IDENTITA' 2

1.1. I Centri di Servizio per il Volontariato 2

1.2. La storia del CAVV-CSV di Venezia 4

1.3. I portatori d'interesse 6

1.3.1. Il volontariato dell'area metropolitana di Venezia 7

1.4. Il governo e la struttura 8

1.4.1. La compagine sociale 8

1.4.2. Il sistema di governo 9

1.4.3. La struttura organizzativa 13

2. LA DIMENSIONE ECONOMICA 14

3. LA DIMENSIONE SOCIALE 16

3.1 Le aree di bisogno 16

3.2. I principali processi di gestione 17

3.2.1. La programmazione 17

3.2.2. I servizi erogati 18

3.2.3. Il monitoraggio 19

3.2.4. La comunicazione istituzionale 20

3.3. I servizi specialistici a sostegno delle OdV 21

3.3.1. I servizi di consulenza 21

3.3.2. I servizi di formazione 22

3.3.3. I servizi di documentazione e informazione 23

3.3.4. I servizi di supporto logistico 24

3.4. La promozione del volontariato 24

3.5. Lo sviluppo di reti e di relazioni sul territorio 25

4. IL VALORE PRODOTTO 27

5. OBIETTIVI FUTURI 27

1. L'IDENTITÀ

1.1. *I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO*

I Centri di Servizio per il Volontariato (da qui in avanti, CSV), istituiti ai sensi della ex Legge 266/1991, nascono con l'obiettivo di supportare, sostenere e qualificare le organizzazioni di volontariato e più in generale di essere agenti di sviluppo del volontariato e della cultura della solidarietà.
Essi sono al servizio degli Enti del Terzo Settore. Gli utenti a cui si rivolgono sono:

- gli Enti del Terzo settore;
- i volontari attivi in Italia;
- i cittadini che desiderano ricevere informazioni sul volontariato;
- i gruppi informali che intendono costituire una associazione.

I CSV perseguono il loro fine istituzionale nelle seguenti modalità:

1. approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento costante di quelle esistenti;
2. offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
3. assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli Enti del Terzo Settore e di sensibilizzazione della cittadinanza;
4. offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale;
5. coordinano la costituzione di "reti solidali" costituite da soggetti del Terzo Settore in collaborazione con Istituzioni pubbliche.

In Italia, i CSV sono presenti in tutte le regioni e svolgono le loro attività con riferimento al territorio di riferimento.

In Veneto i CSV sono 7; hanno mandato sui territori delle 6 ex provincie e il territorio metropolitano che ospita il capoluogo di regione, Venezia.

In virtù delle modalità comuni con cui si sono costituiti i sette CSV provinciali, già nel1998 hanno avuto avvio le attività in sinergia che hanno portato negli anni alla costituzione di un “Coordinamento regionale dei CSV”.

La realizzazione in comune di alcune attività ha consentito uno sviluppo armonioso del volontariato regionale e creato importanti economie di scala.

Nell’espletamento delle loro attività istituzioni, i CSV sono supportati dal è il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – CSVnet, nato l'11 gennaio 2003 per rafforzare la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze e di servizi fra i CSV e per meglio realizzarne le finalità istituzionali, nel rispetto della loro autonomia. Fornisce servizi di formazione, consulenza, sostegno e accompagnamento ai CSV soci.

1.2. LA STORIA DEL CAVV-CSV DI VENEZIA

Il Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della Provincia di Venezia (da qui in avanti, CAVV) ha presentato il primo progetto di istituzione e gestione del CSV di Venezia il 29 settembre 1996, approvato dalla Delibera del Comitato di Gestione del Fondo speciale del Veneto n. 4 del 27 gennaio 1997. A far data dal gennaio 1997 dunque, fu assegnata la gestione del CSV di Venezia al CAVV.

Il Centro di Servizio per il volontariato della provincia di Venezia, che condivide con il suo ente gestore la propria sede in via A.L. Muratori 3, Venezia – Mestre, offre gratuitamente servizi e informazioni a tutte le organizzazioni di volontariato e di promozione sociale, iscritte e non iscritte al Registro Regionale, garantendo pari condizioni di accesso e fruibilità ai propri servizi. Diffonde ai cittadini e alle istituzioni mediante strumenti informatici, circolari, bollettini, pubblicazioni o altro tutte le informazioni sul sistema dei servizi sociali svolti nel territorio e tutte le singole iniziative delle organizzazioni di volontariato operanti nei diversi settori socio-sanitari, socio-assistenziali, di impegno civile e di tutela di beni culturali, di soccorso, di protezione civile, ecc. Articola la propria presenza nella Provincia con sportelli territoriali, localizzati nei comuni di Portogruaro, San Donà di Piave, Spinea e Chioggia. I servizi erogati e le attività svolte agli sportelli risultano fondamentali per l'assistenza alle associazioni, la costituzione di nuove reti e il rafforzamento di quelle già esistenti; favorendo inoltre tutte le Associazioni indipendentemente dalla zona in cui operano, spesso distanti tra loro. L'operatività degli sportelli viene garantita grazie al personale dipendente del Centro stesso che si reca sul posto nelle date di apertura.

Il 19 dicembre 2017, con Assemblea Straordinaria, ha approvato le necessarie modifiche dello statuto, in base al nuovo modello richiesto dalla Regione ai sensi del Dlgs. 117/17. Successivamente si è modificato l'atto costituivo in forma di atto pubblico e si è proceduto con l'unificazione dei codici fiscali di CAVV e CSV di Venezia (è stato mantenuto quello di CSV di Venezia e si è creato l'ente CAVV-CSV di Venezia). La prima parte della procedura ha avuto esito positivo, la Regione Veneto infatti, il 28 dicembre 2017, ha riconosciuto la personalità giuridica a CAVV-CSV di Venezia.

La nuova denominazione è: Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della Città metropolitana di Venezia-CSV di Venezia.

Caratteristiche delle sedi del CSV								
Tipologia	**Capienza (mq)**	**Sono presenti sale/spazi/postazioni operative per le OdV?**			**N° giorni di operatività settimanale degli uffici**	**N° ore di operatività settimanale degli uffici**	**N° ore settimanali di apertura al pubblico**	**Accessibilità disabili**
		Presenza	**N.**	**Capienza (mq)**				
Sede centrale Mestre	305	Sì	1	55	5	40	40	Sì
Sportello Chioggia	12	Sì	1	12	1	4	4	Sì
Sportello Portogruaro	12	Sì	1	12	1	4	4	Sì
Sportello San Donà di Piave	16	Sì	1	16	1	4	4	Sì
Sportello Spinea	16	Sì	1	16	1	4	4	Sì

Il CSV di Venezia, ispira la propria attività ai principi descritti nella Carta dei Servizi e la organizza come di seguito riportato:

a) servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;

b) servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;

c) servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;

d) servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;

e) servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;

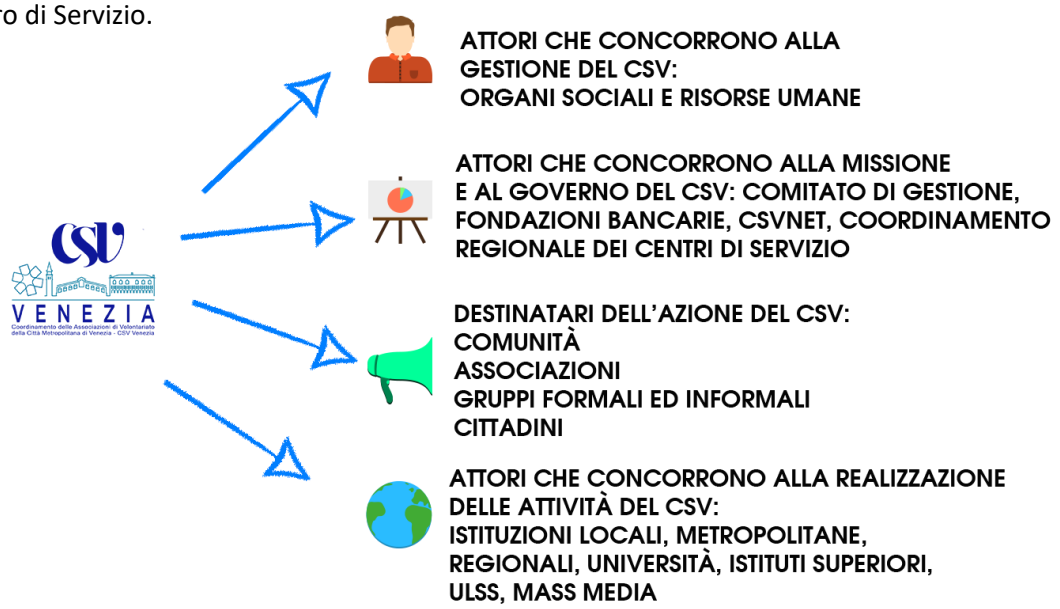
f) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature

g) promuovere e sviluppare attività di controllo, anche sotto forma di auto-controllo e di assistenza tecnica nei confronti degli enti associati.

1.3. I PORTATORI DI INTERESSE

Il CSV di Venezia opera in un contesto socio-economico in continuo mutamento, nell'interesse primario delle associazioni di volontariato e dei principali portatori di interesse nei confronti dei quali il presente bilancio di missione ha lo scopo di indurre una valutazione consapevole circa le scelte effettuate e l'operato dello scrivente.

La seguente rappresentazione grafica -mappa dei portatori di interesse- prende in considerazione i soggetti che a vario titolo interagiscono con il CSV di Venezia dal punto di vista organizzativo-gestionale, che beneficiano e fruiscono dei servizi erogati e che in qualche modo influenzano l'attività del Centro di Servizio.



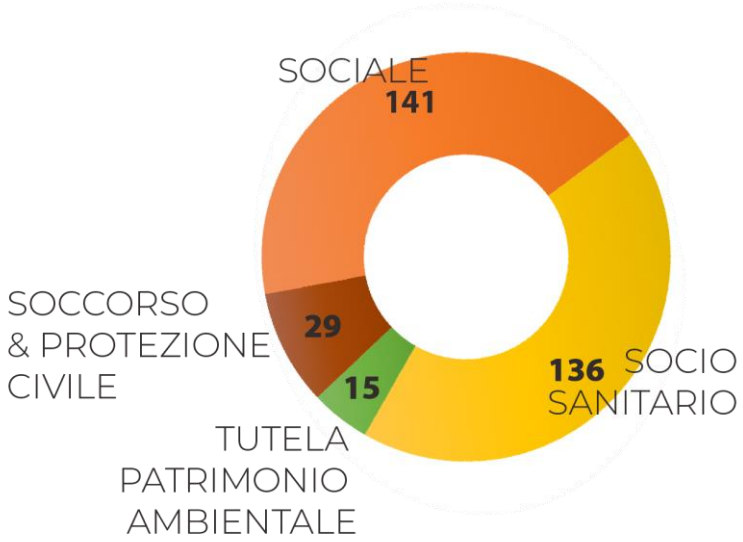
1.3.1. Il volontariato dell'area metropolitana di Venezia

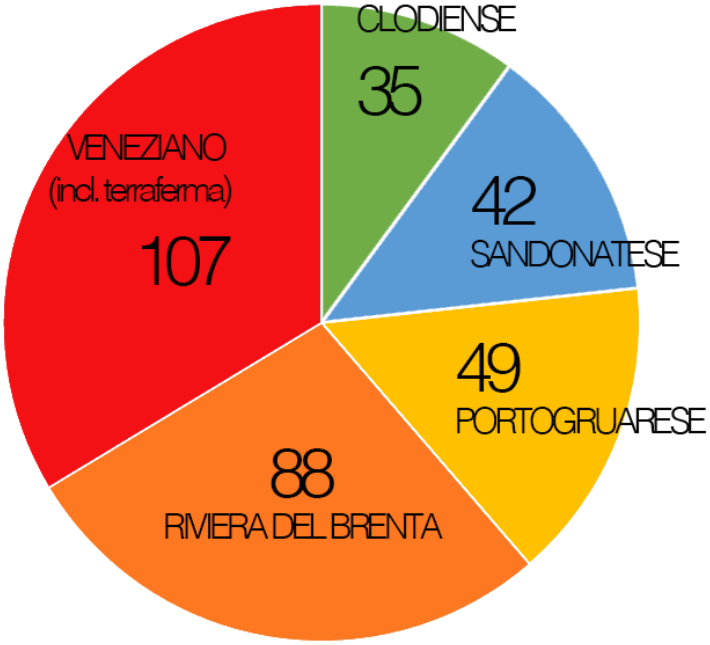
Con l'obiettivo di descrivere quanto più possibile il contesto di azione del CSV, si forniscono di seguito alcune informazioni qualitative e quantitative sulle caratteristiche del volontariato nell'area di competenza.

Le associazioni iscritte al registro regionale delle organizzazioni di volontariato a fine anno 2017 sono 321.

321 ASSOCIAZIONI ISCRITTE AL REGISTRO REGIONALE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO A FINE ANNO 2017

Target di riferimento	n.
Adulti	51
Anziani	17
Età mista	230
Giovani e minori	23





1.4. IL GOVERNO E LA STRUTTURA

L'analisi quanto più analitica della compagine sociale e della struttura di governo del CAVV-CSV di Venezia risulta particolarmente rilevante rispetto alla capacità di quest'ultimo di essere espressione del mondo del volontariato.

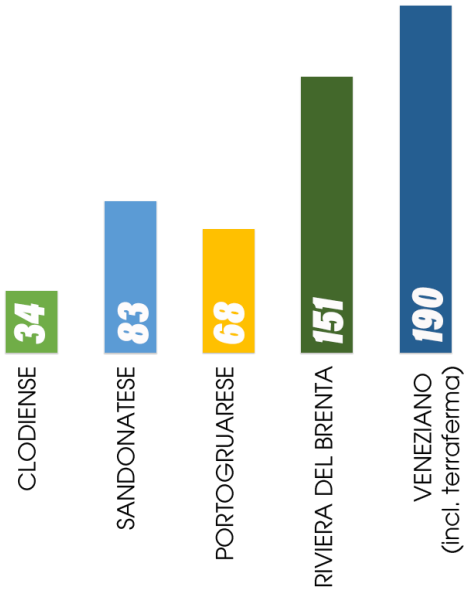
1.4.1 La compagine sociale

Possono aderire al CAVV-CSV di Venezia:

- tutte le Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale di cui all'art. 4 della legge regionale n. 40/93 che hanno sede nel territorio della Città Metropolitana di Venezia, compresi i Coordinamenti di Associazioni territoriali o di settore, quando per Statuto e per attività, alle stesse si possa riconoscere condivisione e comunanza dei principi di carattere giuridico ed etico, richiamati dal presente Statuto;
- Enti del Terzo Settore o senza scopo di lucro, a condizione che il loro numero non sia superiore al cinquanta per cento del numero delle organizzazioni di volontariato;
- Organizzazioni di Volontariato e gli altri Enti del Terzo Settore, esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice Civile, che ne facciano richiesta, fatta salva la possibilità di subordinare il mantenimento dello status di associato al rispetto dei principi, dei valori e delle norme statutarie.

Di seguito, una schematica caratterizzazione delle associate nel 2017.

Settore di intervento	n.
Assistenziale	10
Culturale	19
Educativa ricreativa	31
Socio-sanitario	152
Sociale	197
Soccorso e protezione civile	29
Tutela dei beni culturali e ambientali	19
Altro	69



1.4.2. Il sistema di governo[1]

<u>Il CAVV-CSV di Venezia</u>

Sono organi sociali del CAVV-CSV di Venezia:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio Direttivo;
- il/la Presidente;
- l'Organo di Controllo;

Tutte le cariche sono elettive e gratuite, salvo la corresponsione del rimborso per le spese effettivamente sostenute e documentate per l'incarico ricoperto e preventivamente autorizzate.

I soci del CAVV-CSV di Venezia hanno diritto a:

a) essere informati sulle attività e le iniziative del Coordinamento;
b) concorrere all'elaborazione ed approvare il programma di attività;
c) intervenire alle Assemblee dei soci, votare il bilancio ed esercitare le funzioni di elettorato attivo e passivo.

[1] Per approfondimenti vedasi lo Statuto del CAVV-CSV di Venezia approvato il 19 dicembre 2017.

Gli associati partecipano alle Assemblee dei soci, rappresentati dal legale rappresentante o da delegati ed hanno diritto a un singolo voto, qualsiasi sia la dimensione del proprio corpo sociale. I legali rappresentanti delle Associazioni aderenti e i loro delegati svolgono l'attività all'interno del Coordinamento in modo spontaneo e totalmente gratuito. I diritti di partecipazione al Coordinamento non sono trasferibili.

L'assemblea dei soci

L'Assemblea è composta dai soci del CAVV-CSV di Venezia ed è l'organo sovrano.

L'Assemblea è presieduta dal Presidente dell'organizzazione o, in sua assenza, dal VicePresidente.

È convocata almeno una volta all'anno dal Presidente dell'organizzazione o da chi ne fa le veci mediante avviso scritto da inviare almeno 10 giorni prima di quello fissato per l'adunanza e contenente la data della riunione, l'orario, il luogo, l'ordine del giorno e l'eventuale data di seconda convocazione. L'Assemblea è inoltre convocata a richiesta di almeno 1/10 dei Soci o quando lo richieda almeno la metà più uno dei componenti del Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo (o Organo di Amministrazione) governa l'organizzazione ed opera in attuazione delle volontà e degli indirizzi generali dell'Assemblea alla quale risponde direttamente e dalla quale può essere revocato.

Il Consiglio Direttivo (o Organo di Amministrazione) è formato da un numero dispari di 3 (tre) ad un massimo di 9 (nove) membri eletti dall'Assemblea tra gli associati.

L'Organo di Controllo

L'Organo di Controllo è formato da un revisore contabile iscritto al relativo registro ed in caso di accreditamento del CAVV-CSV di Venezia come CSV, si prevede alla nomina di un componente dell'organo di controllo interno del CSV con funzioni di Presidente e dei componenti di tale organo di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo (o Organo di Amministrazione).

Organi e cariche sociali dell'Ente gestore al 31/12/2017 Attività istituzionale degli Organi							
	N° Componenti	**N° di provenienza da OdV**	**N° totale incontri nell'anno**	**Somma dei partecipanti ai singoli incontri nell'anno**	**Durata media incontri (ore)**	**N° medio partecipanti**	**Ore di impegno complessivo degli organi**
a) Assemblea soci	176	172	2	386	2	193	4
b) Consiglio Direttivo	9	9	8	58	2	7	23
c) Revisori dei conti	3	3	2	3	1	3	9
d) Probiviri	3	3	0	0	0	0	0
						TOTALE	**36**

Nel 2017 siedono nel Consiglio Direttivo CAVV-CSV di Venezia:

BRUNELLO GIORGIO
Presidente

URLANDO CLARA
Vice Presidente

TOMAELLO IVO
Tesoriere

PONTINI FERRUCCIO
Consigliere

PIAZZI EDMONDO
Consigliere

ZANUTEL RITA
Consigliere

MOZZATO FRANCESCO
Consigliere di nomina Co.Ge.

MARCHI MONICA
Consigliera

SCARPA ROBERTO
Consigliere

FLABOREA LUCIANA
Consigliera

PIVETTA BRUNO
Consigliere

L'Organo di Controllo è composto da tre componenti di adeguata professionalità in ambito amministrativo-contabile con riferimento alle problematiche proprie del volontariato.

ISOTTI GIORGIO
Nomina Co.Ge.

CARRARO LUCA*
Nomina delle Associazioni di Volontariato.

SACCON GIAMPIETRO**
Nomina da altro ente (attualmente dimissionario)

SCHIAVON MASSIMO
Revisore

RIGUTTO FEDERICO
Revisore

VELLO SILVANO
Revisore

* nominato dall'Assemblea dei soci del 9.7.2017.

** in data 1/11/2017 ha dato le dimissioni.

I componenti dell'Organo di Controllo assistono alle riunioni del Consiglio Direttivo e procedono al controllo del Bilancio Preventivo e del Rendiconto Consuntivo del Centro.

Organi e cariche sociali del CSV al 31/12/2017 Attività istituzionale degli Organi							
	N° Componenti	**N° di provenienza da OdV**	**N° totale incontri nell'anno**	**Somma dei partecipanti ai singoli incontri nell'anno**	**Durata media incontri (ore)**	**N° medio partecipanti**	**Ore di impegno complessivo degli organi**
a) Consiglio Direttivo	7	7	11	68	2	6	
b) Organo di Controllo	3	1	3	7	2	1.5	18
						TOTALE	**18**

1.4.3. La struttura operativa

L'organico del Centro di Servizio si compone della figura del Direttore con responsabilità tecnico-amministrativa, e degli operatori.

Nel corso del 2017, alcune variazioni sono intervenute nell'assetto interno del CSV, con particolare riferimento al personale in forza.

Direttore	• direzione	part time - 30 ore	tempo indeterminato
n. 1 dipendente	• area contabilità e amministrazione; • segreteria;	full time - 40 ore	tempo indeterminato
n. 1 dipendente	• sportelli territoriali;	part time - 24 ore	tempo indeterminato
n. 1 dipendente	• area animazione territoriale e sviluppo locale;	part time - 20 ore	tempo determinato
n. 1 dipendente	• area animazione territoriale e sviluppo locale;	part time - 25 ore	tempo determinato
n. 1 dipendente	• area contabile; • analisi dati;	part time – 25 ore	tempo determinato
n. 1 dipendente	• area comunicazione e digital information;	part time – 24 ore	tempo determinato
n.1 dipendente	• area giuridica;	part time – 25 ore	tempo determinato

2. LA DIMENSIONE ECONOMICA

ONERI	CONSUNTIVO 2017		PROVENTI E RICAVI	CONSUNTIVO 2017
1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICA	**€ 525.175,92**		**1) PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICA**	**€ 585.878,20**
1.1 Da gestione Csv	**€ 525.175,92**		**1.1 Da Contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91**	**€ 585.878,20**
1) Promozione del volontariato	€ 141.459,04		1.1.1 Contributi per servizi	€ 585.878,20
			1.1.2 Contributi per progettazione sociale	€ 0,00
2) Consulenza e assistenza	€ 50.099,77		1.1.3 Contributi per Progetto Sud	€ 0,00
3) Formazione	€ 64.960,66		1.2) Da contributi su progetti	€ 0,00
4) Informazione e comunicazione	€ 99.808,03		1.3) Da contratti con Enti pubblici	€ 0,00
5) Ricerca e Documentazione	€ 26.519,95		1.4) Da soci ed associati	€ 0,00
6) Progettazione Sociale	€ 0,00		1.5) Da non soci	€ 0,00
6.a) Progettazione Sociale - servizi	€ 0,00			
6.b) Progettazione Sociale - bando	€ 0,00			
			1.6) Altri proventi e ricavi	€ 0,00
7) Animazione Territoriale	€ 113.433,95		**2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI**	**€ 0,00**
			2.1) Raccolta 1	€ 0,00
8) Supporto Logistico	€ 11.212,00			
			2.2) Raccolta 2	€ 0,00
9) Oneri di funzionamento Sportelli operativi	€ 17.682,52			
			2.3) Raccolta 3	€ 0,00
1.2) Da Altre attività tipiche dell'Ente gestore	**€ 0,00**			
			2.4) Altri	€ 0,00
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI	**€ 0,00**			
2.1) Raccolta 1	€ 0,00		**3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE**	**€ 0,00**
2.2) Raccolta 2	€ 0,00		3.1) Da gestioni commerciali accessorie	€ 0,00
2.3) Raccolta 3	€ 0,00			
2.4) Attività ordinaria di promozione	€ 0,00		3.2) Da contratti con Enti pubblici	€ 0,00
			3.3) Da soci ed associati	€ 0,00
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	**€ 0,00**			
3.1) Acquisti	€ 0,00		3.4) Da non soci	€ 0,00
3.2) Servizi	€ 0,00		3.5) Altri proventi e ricavi	€ 0,00
3.3) Godimento beni di terzi	€ 0,00			

3.4) Personale	€ 0,00		**4) PROVENTI FINANZIARI I PATRIMONIALI**	**€ 0,00**
			4.1) Da rapporti bancari	€ 0,00
3.5) Ammortamenti	€ 0,00			
			4.2) Da altri Investimenti finanziari	€ 0,00
3.6) Oneri diversi di gestione	€ 0,00			
			4.3) Da patrimonio edilizio	€ 0,00
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	**€ 0,00**		4.4) Da altri beni patrimoniali	€ 0,00
4.1) Su rapporti bancari	€ 0,00			
4.2) Su prestiti	€ 0,00		**5) PROVENTI STRAORDINARI**	**€ 0,00**
			5.1) Da attività finanziaria	€ 0,00
4.3) Da patrimonio edilizio	€ 0,00			
			5.2) Da attività immobiliari	€ 0,00
4.4) Da altri beni patrimoniali	€ 0,00			
			5.3) Da altre attività	€ 0,00
5) ONERI STRAORDINARI	**€ 0,00**			
5.1) Da attività finanziaria	€ 0,00			
5.2) Da attività immobiliari	€ 0,00			
5.3) Da altre attività	€ 0,00			
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	**€ 60.702,28**			
6.1) Acquisti	€ 1.951,65			
6.2) Servizi	€ 20.075,68			
6.3) Godimento beni di terzi	€ 375,84			
6.4) Personale	€ 13.609,54			
6.5) Ammortamenti	€ 2.420,30			
6.6) Altri oneri	€ 22.269,27			
TOTALE ONERI	**€ 585.878,20**		**TOTALE PROVENTI**	**€ 585.878,20**
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	**€ 0,00**		**RISULTATO GESTIONALE NEGATIVO**	**€ 0,00**

3. LA DIMENSIONE SOCIALE

3.1. LE AREE DI BISOGNO

Il volontariato è considerato da sempre elemento indispensabile per ricreare lo spirito comunitario, dove la comunità è intesa come luogo delle relazioni, della solidarietà, dell'aiuto reciproco, della condivisione, della tradizione, della memoria e della progettazione di un futuro migliore per le generazioni più giovani.

Per poter esercitare questo ruolo chiave il volontariato necessita di essere equipaggiato ad affrontare le sfide del quotidiano, ancor più inasprite dal presente periodo di crisi socio-economica.

Il ruolo del CSV è, in questa prospettiva, estremamente strategico in quanto attraverso l'erogazione dei propri servizi contribuisce concretamente a rendere il volontariato e i propri operatori più competenti, aggiornati e, in altri termini, preparati ad essere agenti del cambiamento.

L'analisi di contesto effettuata negli anni, ha consentito di poter individuare alcune aree, definite "di bisogno", che rappresentano il quadro significativo di riferimento per la progettazione dei servici del Centro di Servizio.

- Consulenza fiscale e contabile;
- Sostegno nella ricerca di finanziamenti;
- Orientamento alla costituzione di una associazione (OdV o ApS);
- Supporto nelle pratiche di iscrizione ai registri regionali;
- Guida agli adempimenti amministrativi;
- Facilitazione nella creazione di reti di mutuo aiuto anche finalizzate alla co-progettazione.

3.2. I PRINCIPALI PROCESSI DI GESTIONE

3.2.1. La programmazione

Il processo di programmazione assume per il CSV una rilevanza strategica in quanto da questo deriva la proposta di attività della base del quale il Co.Ge ripartisce il fondo speciale per il Volontariato di cui alla ex legge 266/1991.

Il CAVV-CSV di Venezia procede, in conformità con gli obiettivi e le linee di sviluppo emanate annualmente dal Co.Ge., alla programmazione delle proprie attività effettuando una ricognizione dei bisogni espressi dalle associazioni ed un'analisi di contesto che tenga in considerazione le sfide per il Terzo settore, le opportunità offerte dalla regolazione locale, metropolitana e regionale e il potenziale di sviluppo in co-progettazione dei propri servizi base.

Strumenti di programmazione del CSV di Venezia *Dati anno 2017*		
Strumento	**Predisposto**	**Pubblicato sul sito del CSV**
Programma di attività pluriennale	Sì 2012-2018	Sì
Programma di attività annuale	Sì	Sì
Bilancio preventivo	Sì	Sì
Nel documento di programmazione triennale (o in mancanza annuale) sono chiaramente esplicitati:		
I bisogni delle OdV?	Sì	
L'interconnessione tra tali bisogni e le azioni previste?	Sì	
Le modalità della loro individuazione dei bisogni?	Sì	
Attivazione modalità di rilevazione dei bisogni degli utenti del CSV		
Incontri mirati a livello territoriale o settoriale:	Sì	
Gli incontri hanno coinvolto soggetti diversi dalle OdV?	Sì	aps, cooperative, altre associazioni
Indagini con questionari	Sì	
Altro	Sì	raccolte esigenze, necessità e suggerimenti da OdV nei vari incontri tenutesi nell'anno

3.2.2. I servizi erogati

I compiti dei CSV, da cui derivano direttamente i servizi erogabili, sono definiti dall'art. 14-bis della L.R. n. 40/93. Il CSV di Venezia si è strutturato negli anni per garantire efficienza ed efficacia dei propri servizi. Con riferimento all'anno 2017, si riporta di seguito una efficace sintesi dei principali servizi erogati.

Servizi forni *Anno 2017*		
Tipologia		**N° servizi forniti con risorse umane e/o strumentali interni**
1.	**Area Giuridico – legale e notarile**	
a)	Redazione/adeguamento statuto e altri documenti amministrativi	315
b)	Tenuta libri sociali	180
c)	Redazione regolamenti, contratti e convenzioni	
d)	Iscrizione anagrafe ONLUS	
e)	Tutela privacy	
g)	Iscrizione/conferme registro regionale del volontariato	118
h)	Costituzione nuove organizzazioni	90
2.	**Fiscale – amministrativa, contabile, assicurativa**	
a)	Tenuta scritture contabili	0
b)	Adempimenti fiscali e normativi	295
c)	5X1000	18
d)	Rendicontazione sociale / bilancio sociale	0
3.	**Progettuale**	
a)	Redazione progetti per partecipazione a bandi	151
b)	Redazione progetti per bandi europei	0
c)	Monitoraggio e rendicontazione progetti	426

4.	**Formativa**	6
5.	**Servizio Civile Nazionale**	1
6.	**Servizio Volontario Europeo e di Volontariato Internazionale**	0
7.	**Ricerca, gestione e valorizzazione delle risorse umane**	
a)	Ricerca volontari	0
b)	Accoglienza, inserimento, motivazione volontari	18
	TOTALE	**1618**

Descrizione dei servizi erogati nel 2017 sono fornite al punto 3.3.

3.2.3. Il monitoraggio

Il CAVV-CSV di Venezia, per riuscire a dare adeguate risposte agli utenti, adotta diversi strumenti di monitoraggio per individuarne i bisogni, le necessità ed indagarne la soddisfazione rispetto ai servizi di cui sono beneficiari.

I principali strumenti di monitoraggio delle attività sono:

- Scheda di monitoraggio degli interventi di assistenza telefonica.

  Viene quotidianamente compilata da ciascun operatore del CAVV-CSV di Venezia una scheda per il monitoraggio delle telefonate, sia in entrata che in uscita. Per ciascun contatto telefonico vengono riportati: orario, la tipologia (entrata/uscita), il nominativo dell'operatrice che riceve la chiamata e chi la gestisce, l'utente, la motivazione e la risposta fornita;
- Scheda di rilevazione delle consulenze, riportante le motivazioni di accesso al servizio di consulenza, i dati del richiedente, sia esso associazione o privato, una sintesi degli argomenti trattati in consulenza e nel caso di quesiti specifici vengono annotate le risposte fornite;
- Questionari di gradimento della formazione erogata.

  I dati raccolti vengono poi rielaborati evidenziando il responso della platea su sede dei corsi, formatore, modalità di erogazione dei contenuti, orari ed organizzazione in generale dell'incontro. In base ai risultati di tali rielaborazioni, il CAVV-CSV di Venezia orienta le sue scelte future.

Annualmente viene redatto un questionario di monitoraggio molto ampio elaborato da CSVNet che integra, raccoglie ed organizza i dati estrapolati dei file di monitoraggio interni.
Tutti gli strumenti elencati permettono di rilevare le necessità delle Associazioni e ha dato l'opportunità al CAVV-CSV di Venezia di individuare e adeguare conseguentemente le attività da realizzare.

3.2.4. La comunicazione istituzionale

Le attività realizzate con riferimento a questa categoria concorrono a raggiungere gli obiettivi prefissati in merito al rendere alle associazioni un servizio di informazione puntuale e chiaro.
Concretamente, il personale CSV è costantemente impegnato nelle seguenti attività.

- produzione di informative sul ***sito web*** del CAVV-CSV di Venezia inerenti scadenze amministrative e fiscali, eventi di e per le associazioni, risultati istruttorie su bandi di finanziamento CAVV-CSV di Venezia ed enti terzi;
  A novembre 2017 è stato pubblicato il nuovo sito web del CAVV-CSV di Venezia. Nei due mesi (novembre-dicembre) si è registrato un buon incremento di traffico in entrata.

	Utenti	Accessi	Visualizzazioni pagine
2016	12.954	18.776	42.316
2017 (novembre-dicembre)	6.104	4.910	16.512

  Hanno registrato il maggior numero di accessi le pagine del sito web contenti le informazioni relative al rendiconto economico, agli adempimenti nei confronti dell'Agenzia delle Entrate e, come presumibile, ai bandi di finanziamento attivi.

- Twitter: il profilo Twitter del CAVV-CSV di Venezia è stato attivato a fine anno 2017 con i seguenti dati:
  FOLLOWER + 106
  RETWEET +38

- redazione di una **newsletter mensile** contenente informazioni rilevanti per il volontariato metropolitano (eventi, scadenze, info bandi, ecc).
  Nel 2017 sono state realizzate e diffuse (invio email alle associazioni iscritte al registro regionale e pubblicazione sul sito web) n.7 newsletter.

- raccolta e diffusione della **rassegna stampa** attraverso il sito internet istituzionale, nonché l'invio della rassegna stampa giornaliera.

- organizzazione di **4 interviste** per promuovere le attività maggiori del CAVV-CSV di Venezia: Associazione Il Castello, Associazione Cielo Blu, Associazione Uguale, Associazione Legambiente del Miranese.

- promozione di **occasioni di riflessione** sulle tematiche di sicuro interesse per le associazioni.

- Pubblicizzazione dei servizi offerti dal CSV sulla pagina **Facebook** istituzionale.

3.3. I SERVIZI SPECIALISTICI A SOSTEGNO DELLE ODV

Segue la descrizione delle principali attività svolte in relazione ai servizi principali.

3.3.1. I servizi di consulenza

Obiettivi

- Supportare la gestione ed organizzazione delle Associazioni di Volontariato attraverso il trasferimento di conoscenze e competenze tecniche;
- Garantire i servizi di consulenza di base (orientamento e prima risposta) e se, possibile, ampliarli;
- Aumentare la platea dei possibili "fruitori" dei servizi attraverso campagne di diffusione dei servizi di consulenza e l'aumento del numero di costituzioni.

Attività realizzate nel 2017

Durante l'anno, si è cercato di garantire quanto più possibile il numero di servizi erogati a favore delle associazioni, preservando i consueti standard di qualità.

Con l'ampliamento dell'organico, si è anzitutto ripreso il consueto ritmo, e si è cercato, inoltre, di potenziare i settori di consulenza relativi a ricerca fondi, progettazione sociale e supporto alla rendicontazione dei progetti finanziati dai bandi CSV che hanno, di fatti, registrato valori più che positivi.

3.3.2. I servizi di formazione

Obiettivi

- Favorire la crescita qualitativa e competente del volontario metropolitano;
- Erogare formazione in linea con le esigenze delle associazioni e loro conseguente soddisfazione.

Attività realizzate nel 2017

Il CAVV-CSV di Venezia è costantemente impegnato nell'analisi dei fabbisogni formativi delle associazioni metropolitane attraverso metodi di raccolta formali (rilevazioni a mezzo email) che informali (rilevazioni durante incontri pubblici, colloqui di consulenza e appuntamenti). Nel 2017 si sono organizzati momenti formativi volti a fornire indicazioni alle OdV circa: la rendicontazione del 5x1000, i voucher lavoro, le tecniche di progettazione sociale e la ricerca attiva ai finanziamenti, la rendicontazione dei progetti finanziati dai bandi CSV e le disposizioni normative contenute nel testo di legge della c.d. Riforma del Terzo Settore.

Attività formative rivolte alle OdV Anno 2017					
	Aree tematiche	**Numero iniziative**	**Numero giornate**	**Ore complessive di formazione**	**Numero partecipanti**
a)	Giuridico-legale e notarile	1	1	2	10
b)	Fiscale- amministrativa, contabile, assicurativa	1	2	3	62
c)	Lavoro e previdenza	1	2	3	62
d)	Fund- raising	1	1	4	40
e)	Progettuale	3	3	6	32
f)	Altro (incontro Istat)	1	1	2,5	35
	TOTALE	**8**	**10**	**20,5**	**241**

Tra i momenti formativi realizzati, va sottolineata l'importanza rivestita dall'incontro tenuto in collaborazione con l'Istat per la compilazione e l'invio del "Censimento Istat degli Enti Non profit".

Sono stati finanziati, attraverso il bando di finanziamento multimisura, misura "Formazione", progetti per la realizzazione di campagne promozionali, rifacimento dei siti web istituzionali, nonché l'ammodernamento delle dotazioni informatiche.

Progetti pervenuti	Progetti ammessi a finanziamento	Rinunce	Totale finanziamento richiesto	Totale contributo deliberato
79	**79**	**0**	**€ 62.794,00**	**€ 59.244,23**

3.3.3. I servizi di documentazione e informazione

Obiettivi

- Realizzare banche dati di associazioni e geo mappature per territorio di appartenenza e/o settori di attività, al fine di contribuire al consolidamento della banca dati regionale;
- Promuovere ricerche sulla normativa di riferimento e sulle tematiche di settore;
- Creare un centro di documentazione destinato agli operatori del CSV e a fruitori esterni come studenti, volontari e cittadini;
- Avviare un settore/gruppo di lavoro e ricerca permanente su tutte le attività e problematiche del terzo settore non solo territoriale, ma regionale e nazionale.

Attività realizzate nel 2017

Sono stati finanziati, attraverso il bando di finanziamento multimisura, misura "riqualificazione e comunicazione", progetti per la realizzazione di campagne promozionali, rifacimento dei siti web istituzionali, nonché l'ammodernamento delle dotazioni informatiche.

Progetti pervenuti	Progetti ammessi a finanziamento	Rinunce	Totale finanziamento richiesto	Totale contributo deliberato
36	**36**	**1**	**€ 28.956,00**	**€ 26.760,00**

Nel mese di novembre è stato pubblicato il nuovo sito web del CAVV – CSV di Venezia con una struttura più semplice, immediata e con contenuti più specifici e chiari sia per le associazioni che per gli utenti.

3.3.4. I servizi di supporto logistico

Obiettivi

- Agevolare e supportare lo svolgimento delle attività delle associazioni

Attività realizzate nel 2017

Anche nel 2017 si è cercato di garantire alle associazioni il massimo supporto possibile dal punto di vista logistico e organizzativo.

Fattivamente, i servizi offerti sono stati:

- disponibilità presso la sede del CAVV-CSV di Venezia di attrezzature e strumenti (ad es. telefono, fax, fotocopiatrice, computer, ecc);
- messa a disposizione della sala riunioni (in sede), dotata di strumenti multimediali, impianto audio-video, PC, videoproiettore per incontri/seminari (capienza 40/50 posti).

3.4. LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Obiettivi

- Promuovere e agevolare la collaborazione tra associazioni di volontariato, istituti scolastici e atenei universitari;
- Incrementare la capacità attrattiva del volontariato attraverso la promozione e facilitazione di pratiche di volontariato attivo;
- Diffondere la cultura della solidarietà, del senso civico nelle scuole come occasione di crescita reciproca tra studenti, docenti e genitori;
- Contribuire nel dare visibilità alle iniziative degli istituti scolastici che promuovono il volontariato;
- Ideare e sviluppare occasioni di crescita personale per gli studenti attraverso la partecipazione ad azioni di volontariato concrete, che hanno dato ai partecipanti la possibilità di esprimere la propria creatività, di acquisire maggiore senso di responsabilità, di sviluppare capacità organizzative, di potenziare le proprie attitudini relazionali, di riconoscere – nell'incontro/confronto con l'altro – il valore delle differenze, di passare da una visione

individualistica e soggettiva dell'esistenza ad una visione ispirata all'essere con gli altri e per gli altri;

- Creare occasioni di crescita personale e aumento delle competenze di studenti degli istituti superiori per mezzo dell'attivazione di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro.

Attività realizzate nell'anno 2017

Area Scuola e Università

- Prosieguo e potenziamento delle iniziative di Alternanza Scuola – Lavoro (ASL).
- Prosieguo e potenziamento delle iniziative di ROLP (Rete per l'Orientamento Lavorativo Protetto).
- Prosieguo del progetto "Ca' Foscari sociale".

Area Povertà e disagio sociale

- Supporto al capofilato del progetto STACCO.

3.5. LO SVILUPPO DI RETI E DI RELAZIONI SUL TERRITORIO

Obiettivi

- Promozione della nascita di coordinamenti e rappresentanze del volontariato che permettono di esercitare quel ruolo politico e culturale a cui il volontariato è sempre chiamato per un effettivo miglioramento della società;
- Potenziamento e qualificazione del rapporto tra associazioni e istituzioni;
- Facilitazione dei rapporti di collaborazione tra associazioni e istituzioni e con gli interlocutori significativi del territorio, mediante la costruzione di intese che portino alla formazione di una partnership più ampia, solida e matura.

Attività realizzate nel 2017

Il CSV ha concentrato particolari energie nell'animazione territoriale in quanto capace di veicolare molteplici messaggi a diversi *stakholders*. In quest'ambito infatti il ruolo del CSV si esprime nel sostegno alla partecipazione attiva delle OdV, o di esserne portavoce ai tavoli istituzionali, nei quali vengono programmate le risposte e risorse che la comunità mette a disposizione per superare le situazioni di maggior disagio dei cittadini.

Operativamente sono state intraprese diverse azioni volte alla costruzione di relazioni e coordinare il contributo che il volontariato può fornire allo sviluppo locale:

- **attività** costante **di *fundraising*** volta all'elaborazione di progettualità di elaborazione progettualità nell'ambito delle quali dare rilievo a buone pratiche metropolitane;
- **programmazione di iniziative di Innovazione sociale;**
- **intermediazione dei rapporti tra volontariato e istituzioni**.

Si è intensificata nel 2017 l'attività svolta in coordinamento con i CSV del Veneto, ed in particolare:

- Coordinamento su progettualità regionali quali ad esempio Stacco, Sollievo, Reddito Ultima Istanza-Rui, Alternanza Scuola Lavoro – Asl;
- Co-progettazione regionale di cui alle delibere Co.Ge n. 20 del 9 maggio 2017 e n. 1 del 27 febbraio 2017;
- Aggiornamento formativo sui temi della gestione dei beni comuni e sull'utilizzo del gestionale per la rilevazione dei servizi.

4. IL VALORE PRODOTTO

I risultati delle attività che il CSV offre gratuitamente alle Associazioni sotto forma di promozione, formazione, consulenze, servizi e risorse, hanno un impatto sociale e una ricaduta non facilmente quantificabile dal punto di vista economico ma che portano dei vantaggi in termini di risposta ai bisogni e di risparmio economico rilevanti ed appropriati.

5. GLI OBIETTIVI FUTURI

Gli obiettivi futuri sono:

Gli obiettivi programmati che il CAVV-CSV di Venezia si è posto, da un lato si pongono sostanzialmente in linea con gli sforzi profusi nello scorso anno, mentre dall'altro, si spingono oltre in un'ottica di revisione strategica delle azioni. Questi, possono essere così riassunti:

- capitalizzare le attività svolte nell'ultimo triennio;
- riorganizzare i servizi erogati alle associazioni in un'ottica di massimizzazione dell'utilità e di una maggior efficienza nell'utilizzo delle risorse (in particolare per quanto attiene la formazione, e l'assistenza);
- investire nella comunicazione esterna delle attività svolte e dei servizi erogati dal CAVV-CSV di Venezia al fine di raggiungere il maggior numero di destinatari *target* (tutte le persone e gli enti a cui sono diretti le informazioni) e consentire, così, una loro generale fidelizzazione;
- inaugurare una attività di produzione scientifica di settore targata CAVV-CSV di Venezia con l'obiettivo a medio-lungo termine di costituire un osservatorio permanente sul volontariato e sul Terzo Settore dell'area metropolitana;
- stimolare il dibattito tra CAVV-CSV di Venezia, associazioni e privati cittadini al fine di difendere il ruolo di interlocutore qualificato del settore;
- attivare e promuovere le iniziative della "Scuola di alta formazione" e qualificazione dei volontari, in particolare a livello dirigenziale, in risposta ai loro bisogni.

In particolare per quanto riguarda:

1. **La Promozione del volontariato**

- Prosieguo delle attività del progetto Con-tatto: azioni di sensibilizzazione al volontariato rivolto agli alunni delle scuole medie superiori e ad atenei universitari, durante il quale gli studenti hanno la possibilità di svolgere un'esperienza di volontariato presso Associazioni veneziane, e di attivare uno scambio di esperienze relazionali.
- Promozione di iniziative sul contrasto alla ludopatia e promozione di corretti stili di vita: prosieguo di attività in collaborazione con le Associazioni del territorio metropolitano che svolgono attività di prevenzione nelle scuole.
- Prosieguo e potenziamento delle iniziative di Alternanza Scuola – Lavoro (ASL)
- Prosieguo e potenziamento delle iniziative di ROLP (Rete per l'Orientamento Lavorativo Protetto)
- Prosieguo del progetto "Ca' Foscari sociale"
- Scuola e volontariato: promozione della cultura della solidarietà e del volontariato attivo nelle scuole.
- Attività di formazione / informazione contro lo spreco alimentare a favore del recupero delle eccedenze alimentari.
- Incubatore sociale. A questo proposito si prevede di avviare attività per lo sviluppo di nuove iniziative imprenditoriali di interesse sociale. L'iniziativa verrà sviluppata con i Comuni più importanti finanziato dalle amministrazioni comunali, dal CAVV-CSV di Venezia e dagli stessi imprenditori preferibilmente delle Imprese sociali. Il primo intervento potrebbe essere il caffè letterario.

2. **Consulenza e assistenza**

È importante ora ampliare la propria gamma di servizi offerti, potendo esercitare l'attività di consulenze fiscali e giuridiche. Destinatari dei servizi e delle consulenze offerte diventano tutti gli Enti del Terzo Settore. In questo senso, attraverso le specifiche competenze delle risorse umane acquisite, si provvederà a supportare le associazioni concretamente da un duplice punto di vista.

3. **Formazione**

Investire nel prossimo futuro nel raggiungimento di alcuni risultati trasversali:

- Realizzazione di microazioni di formazione per le associazioni ed ETS del territorio.

- Sviluppare una propria "**Scuola di alta formazione**", in grado di promuovere varie iniziative informative e formative, mettendo in comune problematiche, esperienze, soluzioni rafforzando la rete delle relazioni.
- Attivazione di *laboratori* su temi di attualità ed interesse, che potranno anche svolgere funzione di osservatorio, di centro di documentazione, di sede e di analisi e discussione come base per l'eventuale elaborazione di *linee guida* che contribuiscano ulteriormente a sostenere i componenti dirigenziali nella loro opera di amministrazione.
- Percorsi di formazione legate al tema di fundraising e raccolta di fondi rivolte a tutti gli Enti del Terzo Settore, organizzati dal CAVV-CSV di Venezia in collaborazione con un consulente scientifico docente di IUSVE, l'Istituto Universitario Salesiano Venezia.

4. Informazione e comunicazione

Animare e rigenerare il dibattito tra associazioni/CAVV-CSV di Venezia/privati cittadini al fine di guadagnare nuovamente il ruolo di interlocutore di riferimento privilegiato del settore.

A questo fine, saranno:

1. Realizzazione di newsletter e di comunicazioni sui social media che in modo sintetico propongono periodicamente analisi, riflessioni, notizie su temi di interesse internazionale, nazionale e locale;
2. organizzare periodicamente eventi pubblici di dibattito e approfondimento;
3. Collaborazione con CSVnet o altri Centri per la stesura di interviste e articoli di interesse nazionale sul tema della solidarietà e del volontariato per tutti gli ETS

5. Ricerca e documentazione

- Costruire uno spazio con altri soggetti (cooperative sociali) dove usufruire delle pubblicazioni in un ambiente confortevole e fruibile (per es. caffè letterario). Si veda di incubatore idee imprenditoriali.
- Attivazione di un Osservatorio: attività di informatizzazione e organizzazione digitale intellegibile dei dati relativi all'associazionismo dell'area metropolitana di Venezia. La creazione di una banca dati CAVV-CSV di Venezia digitale e soprattutto intellegibile prenderà avvio con la schedatura delle associazioni iscritte al registro delle ODV regionale sulla base delle diverse aree di intervento (attività, area geografica, dimensione, ecc.).
- Eventuale elaborazione di ***linee guida*** che contribuiscono a sostenere i componenti dirigenziali delle associazioni nella loro opera di amministrazione grazie all'attivazione di *laboratori* su temi di attualità ed interesse (gestione dei beni comuni, focus sul ruolo del Terzo Settore,

legami di rete con enti pubblici e privati), i quali possono svolgere funzione di centro di documentazione, di sede e di analisi e discussione legata alla ***Scuola di alta formazione***.

6. Animazione territoriale

Dare continuità alle attività già implementate negli scorsi anni quali:

- Organizzazione di festival come momenti di aggregazione sociale
- Convegno a livello regionale sul progetto STACCO
- Organizzazione del "laboratorio cittadino per l'innovazione sociale"
- Interventi di Rigenerazione urbana e gestione dei beni comuni

7. Supporto logistico

Continuare ad agevolare e supportare lo svolgimento delle attività delle OdV in primis con la messa a disposizione della sala riunioni, come segue:

- Utilizzare la sede del CSV per l'organizzazione di corsi formativi ed eventi gestiti da associazioni per altre associazioni;
- Utilizzare la sede CSV per offrire spazi per Cooperative e altri soggetti che intendono offrire servizi formativi e/o educativi di valenza sociale e/o culturale;
- Co-working: promuover opportunità di utilizzo di spazi del CSV ad associazioni mettendo a disposizione degli esperti a supporto della loro progettazione e/o sviluppo della stessa.

8. Sportelli operativi

Facilitare le relazioni con le associazioni che non risiedono nelle vicinanze della sede centrale e che avrebbero difficoltà a cercare contatti con il CAVV-CSV di Venezia, è quello di coinvolgere le comunità e gli Enti locali di riferimento sulla presenza, sul ruolo e sulle attività delle OdV. Si intende estendere capillarmente la presenza a livello territoriale con l'inaugurazione di due nuovi sportelli periferici: Camponogara e Cavallino Treporti, per avere una miglior copertura del territorio anche nelle zone di confine.

Venezia, 14 aprile 2018

Il Presidente — *7° componente Co.Ge.*

Giorgio Brunello — Francesco Mozzato

CSV

VENEZIA

Coordinamento delle Associazioni di Volontariato
della Città Metropolitana di Venezia - CSV Venezia