



<b>Presentazione</b> .....	pag.	5		
<b>Premessa metodologica</b> .....	pag.	7		
<b>■ Sezione 1 - Cosa è il CESVOT</b>				
· I centri di Servizio per il Volontariato .....	pag.	15		
· Il CESVOT.....	pag.	17		
· Come funziona il CESVOT .....	pag.	24		
<b>■ Sezione 2 - Le attività del CESVOT</b>				
· Formazione e progettazione.....	pag.	38		
· Comunicazione, promozione e ufficio stampa.....	pag.	54		
· Ricerca .....	pag.	64		
· Documentazione .....	pag.	68		
· Consulenza .....	pag.	69		
· L'assistenza di base tramite le delegazioni territoriali.....	pag.	74		
· Monitoraggio Servizi e Valutazione .....	pag.	77		
· I progetti speciali del CESVOT .....	pag.	79		
<b>■ Sezione 3 - Le risorse del CESVOT</b>				
· Il bilancio 2003 .....	pag.	87		
<b>■ Sezione 4 - Gli sviluppi futuri</b> .....			pag.	93



## Questionario di valutazione

Gentile lettrice / lettore,  
alla base della qualità di un bilancio sociale c'è la partecipazione e la condivisione. Per tali ragioni ti chiediamo – una volta letto il documento – di ritornarci il presente questionario.

Puoi consegnare il questionario compilato presso una delle Delegazioni territoriali del CESVOT o spedirlo a:

**CESVOT, sede Regionale, via De' Martelli 8 - 50129 Firenze  
alla c.a. del dott. Enzo Morriconi**

Se preferisci puoi anche scaricarlo in formato RTF all'indirizzo: [www.cesvot.toscana.it](http://www.cesvot.toscana.it)  
e inviarlo alla e-mail: [info@cesvot.it](mailto:info@cesvot.it)

Il tuo contributo sarà fondamentale per il miglioramento delle prossime edizioni.

GRAZIE

Il Bilancio Sociale ti ha permesso di conoscere meglio il CESVOT?

poco       abbastanza       molto

Hai trovato il Bilancio Sociale:

- di facile lettura       poco       abbastanza       molto
- chiaro       poco       abbastanza       molto
- utile       poco       abbastanza       molto

Quali sono le informazioni che ritieni più interessanti?

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

Quali aspetti / informazioni ti sembrano da migliorare?

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

età: \_\_\_\_\_ titolo di studio: \_\_\_\_\_

appartenenza:       associazione       organizzazione di volontariato       fondazione  
                                  ente locale       professionista       altro

ruolo nell'ente di appartenenza: \_\_\_\_\_





## Presentazione

Care lettrici, cari lettori

per il secondo anno consecutivo il CESVOT ha il piacere di pubblicare il bilancio sociale. È un modo per rendere a tutti voi un resoconto integrale dell'attività svolta, sicuramente una buona prassi di comunicazione e di trasparenza che si sta consolidando pur essendo un'innovazione recente.

Questa edizione si arricchisce del prezioso contributo che i nostri principali interlocutori hanno voluto darci perché un bilancio sociale è anche l'occasione per aprire canali di comunicazione verso l'esterno ed aumentare la partecipazione.

Il CESVOT per le finalità che statutariamente persegue ha, infatti, il dovere di rendere conto delle proprie attività e del valore della sua presenza nel contesto regionale toscano.

I servizi che il CESVOT deve alle associazioni di volontariato della Toscana e la promozione ed il rafforzamento di questa parte di società civile oramai vitale per il nostro sistema di welfare, sono il senso e l'esistenza stessa del Centro Servizi Volontariato Toscana e di tutti i Centri Servizio nati in questi anni in Italia.

Il nostro bilancio sociale vuole anche essere, più semplicemente, una guida pratica per il lettore ad una conoscenza dettagliata del CESVOT, della sua missione, della sua organizzazione, delle attività svolte e dei risultati raggiunti, delle risorse di cui dispone ma anche di quelle che è riuscito ad attivare.

Il maggiore numero di iniziative messe in campo e la necessità di rendere il più possibile chiari i processi e le responsabilità ha portato ad un documento decisamente più consistente del bilancio sociale dello scorso anno.

Speriamo che il lettore non ce ne voglia e che abbia la pazienza e la curiosità di inoltrarsi nel nostro mondo.

È anche così che il CESVOT si sottopone alla valutazione delle associazioni di volontariato, degli enti pubblici e della società nel suo insieme.

Luciano Franchi  
*Presidente del CESVOT*





## Premessa metodologica del bilancio sociale CESVOT

A cura di Maurizio Catalano - Associazione "Le Reti di Kilim"

### Cosa è un bilancio sociale

Il bilancio sociale è – in termini sintetici - uno strumento per misurare e comunicare quanto realizzato da un'organizzazione da un punto di vista sociale e non solo da un punto di vista strettamente economico o patrimoniale.

Gli strumenti rendicontativi obbligatori per una organizzazione di volontariato sono oggi mutuati dal "sistema mercato" e misurano il successo di una impresa in termini di ricchezza materiale prodotta mentre non sono in grado di cogliere la capacità di una associazione di produrre ricchezza sociale.

D'altra parte oggi non esiste una definizione univoca di bilancio sociale – sia in termini di documento che di processo – né tanto meno una obbligatorietà dello stesso<sup>1</sup>. Esistono diverse esperienze, modelli e principi che inquadrano in termini metodologici la redazione di un bilancio sociale garantendone uno standard di qualità minimo.

I modelli più interessanti e più idonei a trovare applicazione nel Volontariato possono essere considerati la proposta di "GBS – Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale" per ciò che riguarda il "documento-bilancio-sociale" e quella di ISEA per ciò che riguarda la gestione del "processo-bilancio-sociale"<sup>2</sup>.

*Lo standard **AccountAbility 1000-AA1000** è uno standard sviluppato da ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability) per migliorare le performance di una organizzazione attraverso l'aumento della qualità nell'Accounting, Auditing e nel Reporting sociale ed etico.*

*AA1000 è uno standard di processo che favorisce il miglioramento della responsabilità e delle performance organizzative grazie al coinvolgimento dei "pubblici" dell'organizzazione nel processo di definizione del bilancio sociale e di valutazione del documento prodotto.*

*Il modello **GBS** prende il nome dal gruppo di studiosi ed esperti che lo ha definito. Il "Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale"*

1. Nel disegno di legge n. 3045 concernente la disciplina dell'impresa sociale ed attualmente in discussione al Parlamento si prevede la redazione di un bilancio in grado di monitorare l'osservanza delle finalità sociali da parte dell'impresa.

2. Per maggiori informazioni sul bilancio sociale si consiglia di visitare il sito [www.bilanciosociale.it](http://www.bilanciosociale.it)



*(GBS), nasce nel 1998 con l'obiettivo di offrire una guida sulle finalità e sulle procedure di formazione del bilancio sociale.*

*Nella primavera 2001 il GBS ha presentato lo standard definitivo e riconosciuto. Viene redatto con cadenza annuale che abbraccia tutto l'esercizio sociale senza una forma di redazione predefinita ma ispirata a principi prestabiliti e a criteri uniformi che consentano la comparabilità. Il documento deve articolarsi in almeno tre parti:*

- 1- Identità dell'azienda,*
- 2- Calcolo e distribuzione del valore aggiunto,*
- 3- Relazione sociale.*

*Ha lo scopo di fornire notizie utili circa l'assetto istituzionale, i valori di riferimento, i collegamenti tra valori dichiarati, politiche e scelte compiute e il processo seguito per la sua formazione.*

### Perché un bilancio sociale

Una organizzazione può decidere di fare un bilancio sociale per diverse ragioni.

La prima, anche storicamente, può essere quella di realizzare un documento che favorisca la comunicazione verso l'esterno e verso l'interno delle attività realizzate, in particolare di quelle dai risultati meno evidenti. L'adozione del bilancio sociale può aiutare a creare relazioni fiduciarie con i propri interlocutori basate sulla conoscenza e la trasparenza.

Un'altra motivazione, molto importante all'interno del Terzo Settore, è l'utilizzo del bilancio sociale come strumento di verifica istituzionale ovvero come strumento per valutare l'efficacia ("successo") di una organizzazione in termini di capacità di perseguire le finalità sociali che la contraddistinguono. Verificare la coerenza della propria attività con l'orizzonte valoriale e le politiche sociali che stanno a capo del proprio agire rafforza il senso di appartenenza di chi opera all'interno dell'organizzazione.

Il bilancio sociale può essere anche un utile strumento di gestione e organizzazione: in questo caso la sua flessibilità permette di avviare un sistema di gestione della qualità modulabile capace di monitorare i risultati dei propri interventi.

Infine, nelle esperienze di rendicontazione sociale "più mature", un utilizzo evoluto è quello del bilancio sociale come base elaborativa della strategia sociale che permette all'organizzazione di orientarsi nelle scelte future riguardo alle politiche e agli obiettivi sociali da assumere.



## Come e da chi è stata realizzata questa seconda edizione

Nella prima edizione del Bilancio Sociale avevamo indicato i nostri obiettivi di miglioramento.

Tra gli obiettivi prioritari c'era quello di promuovere la partecipazione e l'inclusione di punti di vista diversi nella redazione dei bilanci sociali successivi. Nella premessa metodologica di quella edizione si evidenziava infatti la necessità di allargare, per quantità e qualità, il numero dei soggetti coinvolti nella redazione del bilancio sociale.

Nei mesi di giugno e luglio di questo anno abbiamo quindi provveduto a realizzare quanto dichiarato attraverso l'organizzazione e la gestione di 4 focus group che hanno coinvolto la sede regionale e le delegazioni territoriali di Arezzo, Massa ed Empoli.





Sulla base di una traccia di discussione si è arrivati alla definizione di alcune azioni concrete di miglioramento del documento e del processo con riferimento ai seguenti obiettivi e principi:

### 1 – Chiarezza e comprensibilità dell'informazione

(Titoli, paragrafi, linguaggio, testo, grafica, tabelle, organizzazione dell'informazione)

*I principi di riferimento:*

**Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità** - Le informazioni contenute nel bilancio sociale devono essere chiare e comprensibili. Pertanto la struttura espressiva deve trovare un giusto equilibrio tra forma e sostanza. La struttura e il contenuto del bilancio sociale devono favorire l'intelligibilità delle scelte aziendali e del procedimento seguito.

### 2 – Completezza e utilità dell'informazione

*I principi di riferimento:*

**Trasparenza** - Tutti i destinatari devono essere posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati.

**Utilità** - Il complesso di notizie che compongono il Bilancio Sociale deve contenere solo dati ed informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e di completezza.

**Significatività e rilevanza** - Bisogna tenere conto dell'impatto effettivo che gli accadimenti, economici e non, hanno prodotto nella realtà circostante. Eventuali stime o valutazioni soggettive devono essere fondate su ipotesi esplicite e congruenti.

**Completezza** - Il Bilancio Sociale dovrà rendere un quadro fedele di tutta l'organizzazione, senza trascurare o "dimenticare" alcuna attività o aspetto caratterizzante.

Dai focus sono emerse tutta una serie di indicazioni, alcune delle quali hanno trovato implementazione già in questa edizione di bilancio sociale mentre altre vengono recuperate nella **Sezione 4 – Gli sviluppi futuri del bilancio sociale 2004** come obiettivi di miglioramento.



Un altro degli obiettivi prioritari definito nel bilancio sociale dello scorso anno riguardava la realizzazione della dichiarazione di missione, per meglio esplicitare le finalità e l'identità dell'organizzazione.

Il Comitato Direttivo in data 14 luglio 2004 ha discusso e approvato la Mission del CESVOT, che è riportata nel paragrafo 1.2.2.

*Nota di lettura*

Il presente documento rappresenta un utile strumento di lettura per quanti vogliano conoscere i numerosi aspetti legati all'attività del CESVOT. Per questa ragione un assistente virtuale anticipa interrogativi, approfondisce tematiche e segnala gli impegni futuri del CESVOT in relazione al bilancio sociale.







# **Che cosa è il CESVOT**

**I Centri di Servizio per il Volontariato**

**Il CESVOT**

**Come funziona il CESVOT**







## 1.1 - I Centri di Servizio per il Volontariato

Nel 1991 viene promulgata la Legge quadro sul volontariato (Legge 266/91) che riconosce “il valore sociale e la funzione dell’attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo”.<sup>3</sup> Con questa Legge la Repubblica si impegna a promuovere lo sviluppo del volontariato, a salvaguardarne l’autonomia e a favorire l’apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale.

Nell’articolo 15, la legge configura gli strumenti operativi per il conseguimento di tali obiettivi, individuandoli in “centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l’attività”.

Sulla base di questo articolo, ed in seguito a precisazioni normative (D.M. 8 ottobre 97), a partire dal 1997 le associazioni di volontariato di tutta Italia si sono strutturate per creare, attivare e gestire i Centri di Servizio per il Volontariato (CSV).

Dapprima nati in regioni dove più forte era il radicamento associativo, i Centri di Servizio si sono gradualmente diffusi in tutta la penisola. I Centri di Servizio operano a vari livelli territoriali - regionale, interprovinciale, provinciale e circondariale - e solo nel 2002 hanno fornito 81.218 prestazioni rivolte a 19.900 associazioni di volontariato, iscritte e non iscritte ai registri regionali del volontariato.

La cartina che segue segnala i 71 Centri di Servizio presenti nel 2003 in Italia: una realtà diffusa pressoché in tutte le regioni, a sostegno delle associazioni di volontariato.<sup>4</sup>

### **Il finanziamento dei CSV**

*I Centri di Servizio sono finanziati da fondi speciali regionali costituiti dal versamento di 1/15 dei proventi delle Fondazioni di origine bancaria. Per ogni fondo speciale regionale esiste un Comitato di Gestione con funzione di controllo dei fondi, composto da rappresentanti delle Fondazioni bancarie, del Volontariato, degli Enti Locali e del Ministero del Welfare.*

*I Comitati di Gestione emettono ogni due anni il bando per la costituzione dei Centri di Servizio, individuano il Centro o i Centri che gestiranno il fondo speciale, valutano ed approvano i piani di intervento dei centri e i loro bilanci.*



3. Articolo 1 della Legge 266/91 “Legge quadro sul volontariato”.

4. I Centri di servizio per il volontariato in Italia - presenza, struttura e servizi - III Rapporto: Centri istituiti sino al 2003 - Attività 2002 - A cura del Gruppo ricerca di Csv.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato) e Cesiav (Centro studi e iniziative per l’associazionismo e il volontariato).



## I CSV istituiti per competenza territoriale Anno 2003



Nel giugno 2003 i Centri di Servizio si sono costituiti nel **Coordinamento Nazionale dei Centri di servizio per il volontariato - CSV.net**.

**Il CESVOT è il Centro Servizi per il Volontariato della regione Toscana.**



## 1.2 - II CESVOT

### 1.2.1 - La storia

Il CESVOT - Centro Servizi Volontariato Toscana - è un'associazione di volontariato fondata sul principio della cittadinanza attiva e responsabile, attenta alla partecipazione ed aperta



#### Chi sono le Associazioni socie del CESVOT?

**Le associazioni socie del CESVOT** operano a livello regionale e spesso raccolgono al loro interno una pluralità di associazioni minori secondo varie formule: federate, associate, aderenti, sezioni e così via.

#### Al momento della costituzione le associazioni socie del CESVOT erano 11:

ACLI Associazione Cristiana Lavoratori Italiani, AIDO Associazione Italiana Donatori Organi, ANPAS Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze, ARCI Associazione Ricreativa Culturale Italiana, AUSER Associazione Autogestione dei Servizi per la Solidarietà, AVIS Associazione Volontari Italiani Sangue, AVO Associazione Volontari Ospedalieri, Confederazione Nazionale Misericordie d'Italia, CNV Centro Nazionale Volontariato, Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto, Fratres Consiglio Regionale Toscano.

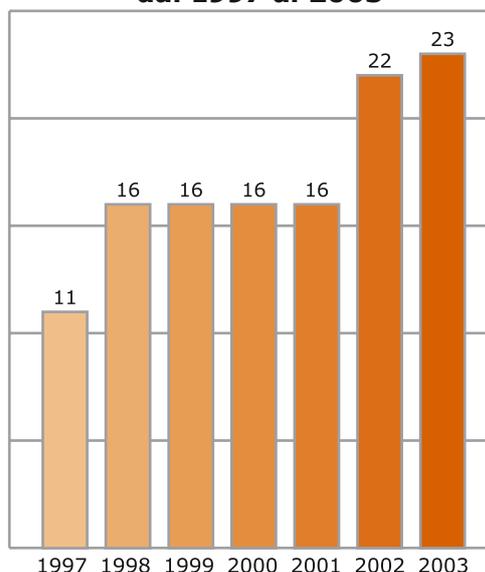
#### Nel corso del tempo altre 12 associazioni sono divenute socie del CESVOT:

ANTEA Associazione Nazionale Terza Età Attiva, AISM Associazione Italiana Sclerosi Multipla, CAVAT Coordinamento Associazioni Volontariato AIDS Toscana, CEART Coordinamento Enti Ausiliari Regione Toscana, CIF Centro Italiano Femminile, Comitato Regionale Toscano dei Gruppi Archeologici d'Italia, FIR Federazione Italiana Ricetrasmittenti, Federazione Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita, Federazione di Volontari Beni Culturali, Cittadinanza Attiva, UISP Unione Italiana Sport per Tutti, AICS Associazione Italiana Cultura Sport.

alla cultura della solidarietà. Il CESVOT opera dal 1997 secondo la normativa nazionale di riferimento ed attualmente è gestito da 23 associazioni di volontariato a valenza regionale. Offre servizi di formazione, consulenza e assistenza alla progettazione, e svolge attività di ricerca, documentazione, promozione ed informazione a favore delle oltre 2.700 associazioni di volontariato presenti nel territorio toscano.

Il CESVOT è presente su tutto il territorio regionale con 11 delegazioni territoriali.

**Le associazioni socie dal 1997 al 2003**





### 1.2.2 La Missione e i principi fondamentali

Il CESVOT si attiene ai principi fondamentali stabiliti nel D.M. 8 ottobre 1997 che determina la nascita dei Centri di Servizio in Italia. Lo scopo del CESVOT è pertanto quello di :

*“sostenere e qualificare l'attività di volontariato.*

*A tal fine eroga le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali.” (art. 4 D.M 8 ottobre 1997)*

Il CESVOT, promosso, costituito e gestito dalle associazioni di volontariato della Toscana, interpreta la normativa nazionale nell'erogazione dei servizi secondo le proprie peculiarità, dando priorità:

- **al coinvolgimento** delle associazioni di volontariato nella gestione delle attività del Centro di Servizi;
- **al sostegno alle associazioni medio piccole;**
- **al lavoro di rete** tra le associazioni e con il coinvolgimento dei diversi soggetti attivi nel territorio.

Il CESVOT, al pari dei Centri di Servizio delle regioni Marche, Sardegna, Basilicata, Val d'Aosta e Friuli Venezia Giulia, si è strutturato a livello regionale per garantire il necessario coordinamento e il raccordo tra le associazioni che lo compongono: associazioni socie e associazioni aderenti.

Le associazioni aderenti al CESVOT al 30 giugno 2004 sono **2.714**.

I grafici della pagina seguente indicano la distribuzione delle associazioni per delegazione territoriale e per settore di attività.

#### **Che differenza esiste tra soci e aderenti?**



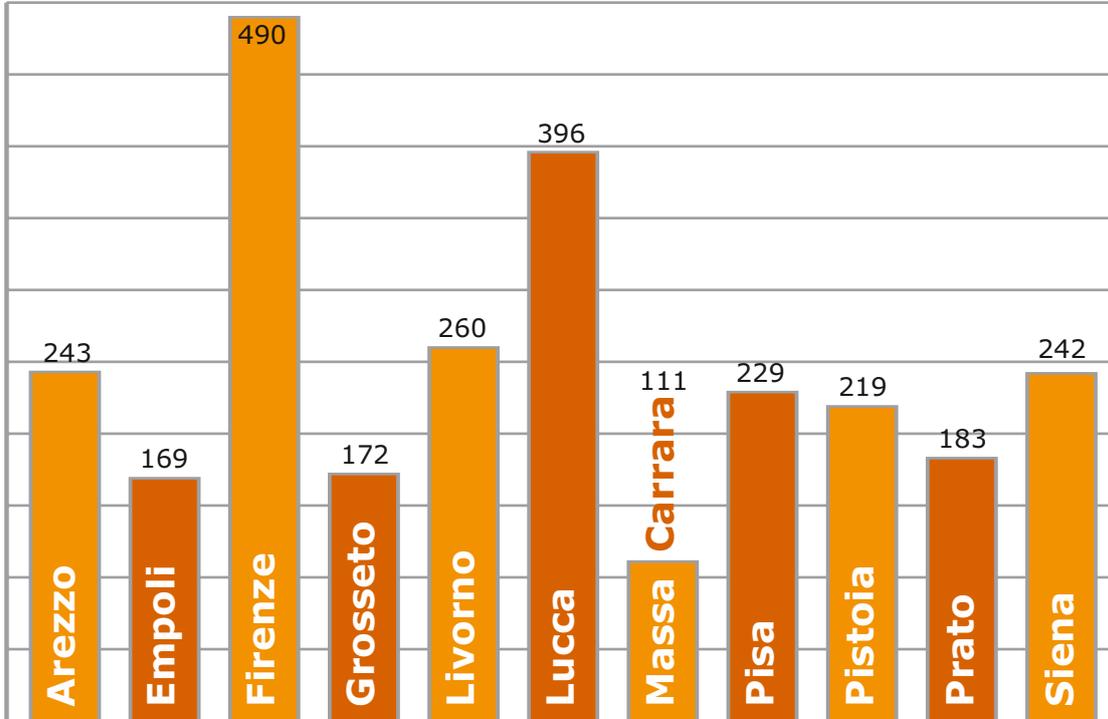
*Sono socie del CESVOT le associazioni di volontariato di rilevanza regionale che fanno parte dell'Assemblea, organo sovrano del CESVOT.*

*Sono aderenti al CESVOT le associazioni di volontariato locali. I rappresentanti delle associazioni aderenti compongono gli organi delle delegazioni territoriali: Assemblee, Comitati Direttivi, Commissioni di lavoro.*

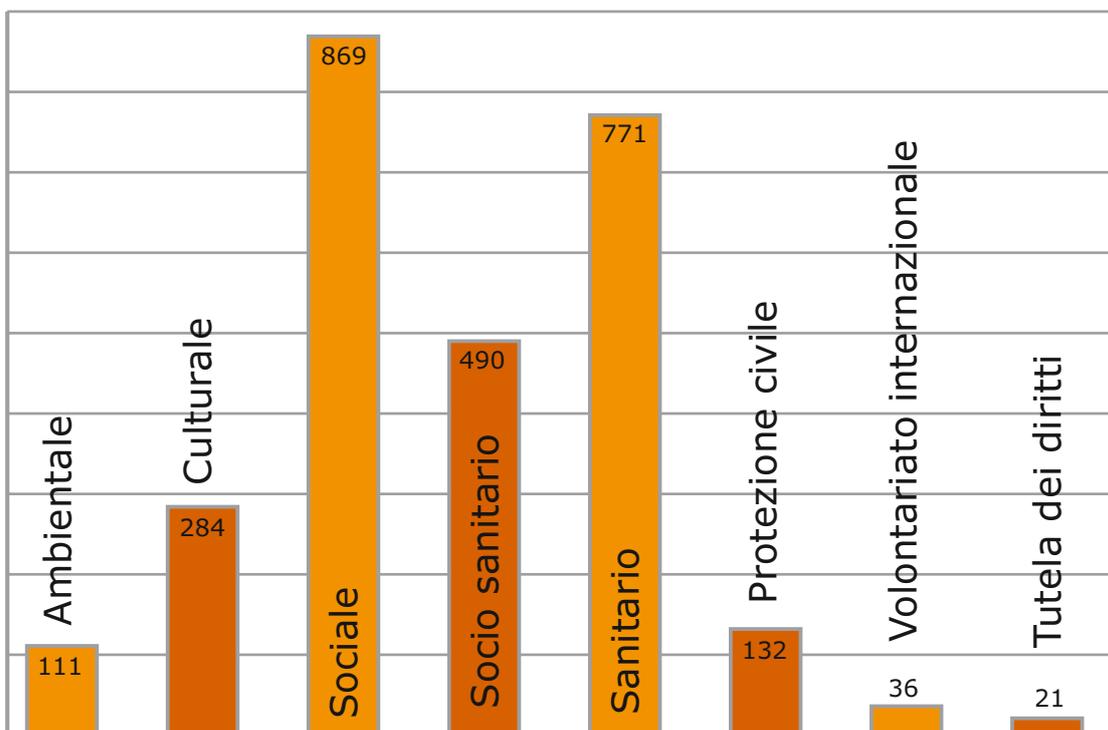
*L'adesione avviene di diritto per le associazioni iscritte al Registro Regionale del Volontariato, dietro domanda per le associazioni di volontariato non iscritte al Registro. Le associazioni aderenti al CESVOT coincidono con gli utenti dei servizi.*



**Le associazioni aderenti al CESVOT  
Suddivisione per delegazione territoriale\***



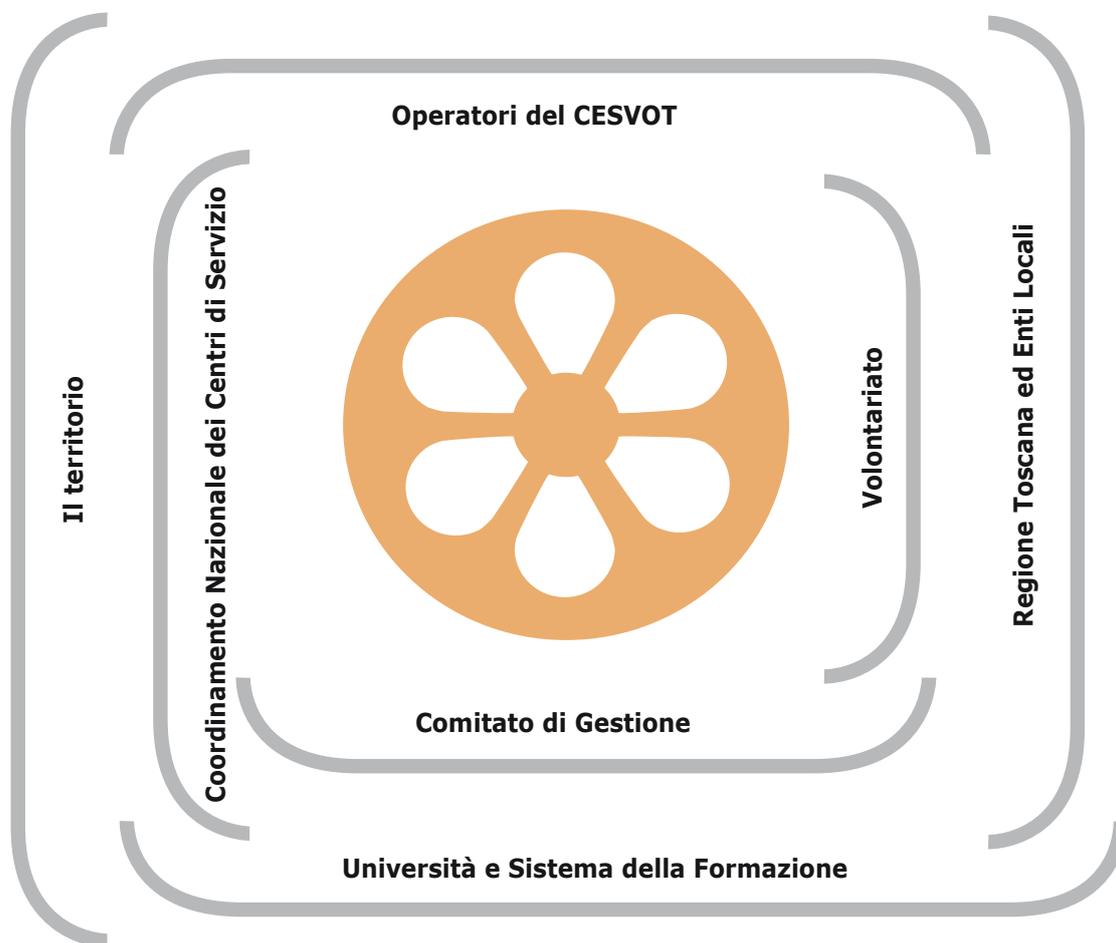
**Le associazioni aderenti al CESVOT  
Suddivisione per settore prevalente di attività\***



\* I dati sono aggiornati al 30 giugno 2004



### 1.2.3 Il sistema delle relazioni: la mappa degli stakeholder



#### **Il Volontariato**

Il volontariato toscano è l'interlocutore principale del CESVOT.

Il CESVOT è costituito da associazioni di volontariato, e lavora per promuoverne e qualificarne l'attività.

Il volontariato toscano rappresenta un patrimonio unico di valori, azioni e competenze. È in grado di mobilitare più di un milione di persone e può contare sull'apporto di 116 mila volontari, il 58% dei quali opera assiduamente. Il lavoro gratuito di queste persone produce complessivamente un monte ore settimanale equivalente a quello di 8.700 persone impegnate a tempo pieno.<sup>5</sup>

5. Il volontariato in Toscana - la realtà toscana nella rilevazione FIVOL 2001 - a cura di Renato Frisanco e Sergio Limberti.



Nel 2001 le associazioni di volontariato toscane si sono fatte carico di circa 225 mila persone in stato di bisogno nei settori di supporto al Welfare, senza dimenticare la presenza nei settori della vita civica dove stimolano la consapevolezza dei cittadini promuovendo e organizzando la partecipazione sui problemi del territorio e sui temi della qualità della vita.

Il CESVOT si rivolge alle associazioni, ai loro volontari ed alle persone che aspirano ad esserlo. È la sua ragion d'essere e l'obiettivo finale di tutti i servizi e le attività che mette in campo, e che sono illustrate nel presente documento.



### Chi sono gli stakeholder?

*Il termine stakeholder deriva da stake = scommessa/interesse e da holder = detentore/portatore.*

*Con questo termine si definiscono quei soggetti/gruppi che interagiscono con un'organizzazione, e il cui interesse legittimo, rivendicazione o diritto nei confronti delle politiche e dei sistemi organizzativi o gestionali contribuisce alla creazione di valore comune.*



### Il Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione ha la funzione di controllo sul CESVOT; istituito con D.M. 21/11/91 (poi novellato con il D.M. 8/10/97) è il soggetto destinato per legge ad erogare fondi ai Centri di Servizio. È composto da rappresentanti del Volontariato, della Regione Toscana, degli Enti Locali, del Ministero del Welfare e, maggioritariamente, dalle Fondazioni Bancarie, che ai sensi dell'art. 15 della legge 266/91 versano 1/15 dei proventi al fondo speciale della Regione Toscana.

Il CESVOT è tenuto a presentare annualmente al Comitato di Gestione il bilancio preventivo e consuntivo, nonché il piano di attività annuale. I rapporti tra il CESVOT ed il Comitato di Gestione sono di collaborazione nel comune obiettivo di promozione e sviluppo del volon-

**Le fondazioni bancarie che contribuiscono al Fondo Speciale della Regione Toscana elencate secondo l'entità del versamento:**

*Fondazione Monte dei Paschi di Siena, Ente Cassa Risparmio di Firenze, Fondazione Cassa Risparmio Pistoia e Pescia, Fondazione Cassa Risparmio di Lucca, Ente Cassa di Risparmio di Pisa, Fondazione Cassa Risparmio di San Miniato, Fondazione Cassa Risparmio di Volterra, Fondazione Banca del Monte di Lucca, Fondazione Cassa di Risparmio di Livorno, Fondazione Cassa di Risparmio di Prato, Fondazione Cassa di Risparmio di Carrara.*



tariato; a tal fine, istituiscono commissioni congiunte per l'analisi dei progetti di intervento sociale presentati dalle associazioni di volontariato.



### **Il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio - CSV.net**

Il CESVOT ha strutture sorelle in tutto il territorio nazionale. Nel corso dei tempi i Centri di Servizio hanno sentito la necessità di unirsi e coordinarsi tra loro, mettendo in comune esperienze, professionalità, competenze, risorse. A partire dal maggio 2003 si è costituito un vero e proprio coordinamento nazionale, che svolge un ruolo di rappresentanza dei Centri di Servizio in tutte le sedi istituzionali in cui opera. Il Presidente del CESVOT Luciano Franchi è il Vice presidente vicario del Coordinamento.

Il CESVOT dà la massima importanza al coordinamento dei Centri di Servizio, partecipando attivamente ai suoi lavori istituzionali e operativi e promuovendone tutte le attività.



### **Gli operatori del CESVOT**

Il CESVOT, oltre al lavoro volontario, che come abbiamo visto è alla base di tutte le sue attività, si avvale del lavoro di dipendenti e collaboratori.

Pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale concretizza e sviluppa la sua attività operativa. Il personale dipendente è inquadrato in un CCLN. Inoltre, nel giugno del 2003 il CESVOT ha siglato un accordo quadro con i suoi collaboratori e le loro rappresentanze sindacali. In tale accordo vengono definite regole generali per consentire una corretta gestione dei rapporti di lavoro e la costruzione di garanzie normative indispensabili per i collaboratori e il CESVOT, sulla base del principio che i contratti di lavoro "atipici" non devono essere lo strumento surrettizio per abbattere diritti e tutele dei lavoratori.



### **La Regione Toscana e gli Enti Locali**

Il volontariato svolge una funzione imprescindibile nell'applicazione delle politiche sociali. Il CESVOT come ente erogatore di servizi alle associazioni riveste un importante ruolo di interlocutore nei confronti degli Enti Locali. Questo sia a livello regionale, sia in tutte le delegazioni territoriali. I rapporti sono molteplici e variegati: incontri, partecipazione a commissioni di lavoro, accordi quadro di collaborazione in progetti e attività. È da notare che all'interno dei progetti finanziati dal CESVOT a favore delle associazioni di volontaria-



to, nell'ambito della progettazione di intervento sociale, ben il 29% della quota di cofinanziamento provenga da un ente locale.



### **L'Università e il sistema della formazione**

Il CESVOT attiva forme di collaborazione con le varie agenzie del sistema della formazione, con scopi differenziati a seconda del tipo di agenzia.

In particolare, per quanto riguarda il mondo scolastico, il CESVOT ha l'obiettivo di creare occasioni d'incontro tra mondo giovanile e mondo del volontariato offrendo una formazione alla cittadinanza attiva e responsabile, contribuendo quindi alla costruzione della identità dei giovani attraverso messaggi positivi, lo sviluppo di sentimenti di solidarietà, la sensibilizzazione al volontariato.

Il rapporto con il mondo universitario presume uno scambio di esperienze e di analisi, nel comune riconoscimento reciproco. In particolare, il CESVOT attiva rapporti volti all'analisi del mondo del volontariato e della cittadinanza attiva, in modo da fornire elementi conoscitivi necessari sia alla programmazione delle sue attività, sia ad aumentare la conoscenza del volontariato da parte di tutti i soggetti del territorio.



### **Il territorio**

Nel rispetto delle finalità istituzionali il CESVOT attiva percorsi e iniziative rivolte alla collettività per la promozione di una cultura della solidarietà e della partecipazione. Fornisce inoltre informazioni sui servizi a favore del volontariato e dei cittadini.

La Comunità è destinataria delle attività del CESVOT anche in modo indiretto dal momento che il Centro di Servizio si propone di sostenere le organizzazioni che intervengono direttamente per rispondere ai bisogni di natura sociale, sanitaria, culturale dei cittadini.

Nel territorio si ritrovano anche tutti gli altri enti e istituzioni con cui il CESVOT intrattiene relazioni più o meno continuative.



## 1.3 - Come funziona il CESVOT

Il CESVOT – in quanto associazione di volontariato - svolge la sua attività sia attraverso una struttura istituzionale formata da volontari sia attraverso una struttura operativa formata da dipendenti e collaboratori retribuiti.

### 1.3.1 La Struttura istituzionale

Gli organi sociali determinano gli obiettivi e le funzioni del CESVOT.

La Presidenza, l'Assemblea e il Comitato Direttivo sono gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale del CESVOT. Tali organi sono composti dai volontari delle associazioni socie; le cariche, come in tutte le associazioni di volontariato, sono elettive e gratuite, secondo quanto previsto dalla Legge 266/91.

Il lavoro degli organi sociali è integrato da quello delle Commissioni, che nascono per favorire la partecipazione e il coinvolgimento delle associazioni di volontariato alle attività del Centro di Servizio, al fine di confrontare posizioni ed esperienze, elaborare proposte ed offrire al CESVOT nuove sollecitazioni.

Le Commissioni sono costituite dai rappresentanti delle associazioni e da esperti di settore.

#### 1.3.1.1 Gli Organi Sociali e la Struttura Istituzionale

Di seguito sono elencati, con le rispettive funzioni, gli organi sociali e le Commissioni che si riuniscono presso la sede regionale del CESVOT, a Firenze in via de' Martelli 8.

#### **L'Assemblea**

L'Assemblea dei Soci, costituita dalle 23 associazioni socie, è l'organo sovrano del CESVOT. L'Assemblea stabilisce la missione del CESVOT e gli orientamenti strategici cui devono uniformarsi tutti gli organismi inferiori, sia politici che operativi. Fanno parte dell'Assemblea anche un membro del Comitato di Gestione, un rappresentante degli Enti locali toscani (con voto consultivo) ed i rappresentanti delle 11 delegazioni territoriali.

Nel corso del 2003 l'Assemblea si è riunita 4 volte. Nel mese di settembre ha provveduto a rinnovare le cariche sociali: Comitato Direttivo e Presidenza.



### **Comitato Direttivo**

Il Comitato Direttivo è l'organo di gestione del CESVOT e viene eletto dall'Assemblea. Il Comitato è composto da 11 membri e ne fanno parte di diritto un rappresentante del Comitato di Gestione e un rappresentante delle delegazioni territoriali; vi partecipano senza diritto di voto il Presidente del Collegio dei Sindaci Revisori ed il Direttore.

Nel corso del 2003 il Comitato si è riunito 15 volte. È stato rinnovato nel settembre del 2003.

### **La Presidenza**

La Presidenza è composta dal Presidente del CESVOT e da due Vice presidenti, di cui uno vicario.

Il Presidente è il legale rappresentante del CESVOT ed è la massima responsabilità sia politica che operativa del Centro di Servizio. In quanto tale, risponde delle azioni del Centro di Servizio in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente.

Il Presidente ed i Vice presidenti sono eletti dall'Assemblea, al pari del Comitato Direttivo, di cui sono membri.

Nel settembre del 2003 il Presidente in carica Luciano Franchi è stato riconfermato.

### **Collegio dei sindaci revisori**

È l'organo di controllo amministrativo del CESVOT. Esprime pareri di legittimità in atti di natura amministrativa e patrimoniale, controlla l'andamento amministrativo del CESVOT, la regolare tenuta della contabilità, la corrispondenza dei bilanci alle scritture. Presenta ogni anno all'assemblea una relazione scritta allegata la bilancio consuntivo.

#### 1.3.1.2 Le Commissioni

##### **a) Le Commissioni di valutazione:**

###### *La Commissione Progetti Regionale*

Tale Commissione esamina i progetti presentati dalle associazioni regionali in risposta al Bando per i progetti di formazione. Inoltre la Commissione supervisiona i lavori delle Commissioni Progetti delegazionali che hanno il compito di analizzare le proposte formative inviate dalle associazioni di delegazione, sempre in risposta al Bando emanato dal CESVOT.



Alla fine dei suoi lavori la Commissione formula proposte motivate al Comitato Direttivo. Nel corso del 2003 si è riunita 4 volte.

#### *La Commissione Percorsi di Innovazione*

La Commissione Percorsi di Innovazione esamina i progetti presentati dalle associazioni in risposta all'omonimo Bando. È una commissione mista, a cui partecipano anche i rappresentanti del Comitato Toscano Gestione Fondi. Tramite la Commissione Percorsi di Innovazione, che presenta le risultanze delle sue istruttorie al Comitato Direttivo, il CESVOT approva i progetti di intervento sociale, cioè quei progetti ideati e realizzati direttamente dalle associazioni di volontariato in risposta ai bisogni del territorio.

La Commissione, composta da 9 membri, si è riunita 10 volte nel corso del 2003.

#### **b) Altre Commissioni:**

##### *La Commissione Formazione*

La Commissione Formazione ha il compito di predisporre il bando per la presentazione di progetti formativi da parte delle associazioni di volontariato. Nel corso del 2003 la Commissione si è riunita due volte. È stata inoltre organizzata un'assemblea alla quale hanno partecipato i rappresentanti delle delegazioni territoriali e 7 tra le associazioni socie, per un totale di 34 presenti.

##### *La Commissione Adozione e Affidamento*

La Commissione Adozione e Affidamento si riunisce allo scopo di focalizzare l'attenzione sulle tematiche inerenti l'adozione e l'affidamento dei minori. Nel corso del 2003 si è riunita 4 volte.



### 1.3.1.3 La Struttura Istituzionale delle Delegazioni Territoriali

Il CESVOT è presente sul territorio con dieci delegazioni provinciali ed una circondariale.

La delegazione è una struttura decentrata del Centro di Servizio che ha lo scopo di favorire la massima partecipazione delle associazioni locali di volontariato alle attività del programma annuale del CESVOT, contribuendo alla definizione degli indirizzi, degli obiettivi e delle modalità di attuazione.

La partecipazione delle associazioni di volontariato si realizza attraverso gli organi rappresentativi della delegazione: Assemblea, Comitato Direttivo e Presidenza.

Anche nelle delegazioni sono presenti delle Commissioni, tra cui ad esempio la “Commissione progetti delegazionale” che ha il compito di analizzare i progetti di formazione delle associazioni di volontariato della delegazione.

Le delegazioni territoriali hanno un loro rappresentante all'interno del Comitato Direttivo del CESVOT.

Alcune delegazioni hanno a loro volta aperto degli sportelli territoriali, per garantire un miglior contatto con le associazioni di volontariato locali.



#### **Come si quantifica il lavoro volontario?**

*Il volontariato è l'elemento fondamentale che caratterizza il CESVOT. Le associazioni socie ed aderenti svolgono un lavoro volontario in linea con gli obiettivi del CESVOT, presenziando alle Assemblee, ai Comitati Direttivi, alle Commissioni di lavoro e partecipando a riunioni formali ed informali.*

*Il prospetto che segue riassume a grandi linee il numero di volontari e le ore che caratterizzano le attività del CESVOT. I dati indicati nella tabella sottostante sono calcolati per difetto, in considerazione del fatto che sussiste una ampia fascia di attività volontaria del centro a prevalente carattere informale.*

Sedi CESVOT	Ore di volontariato
Sede regionale	1.884
11 Delegazioni	2.616
<b>Totali</b>	<b>4.500</b>



L'attività istituzionale delle Delegazioni 2003





### 1.3.2 La struttura operativa

La struttura operativa del CESVOT applica le deliberazioni provenienti dal Comitato Direttivo e ne rappresenta pertanto lo strumento esecutivo.

Nel progetto per la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato sono state individuate unità operative che si occupano di aree specifiche, definite **settori**.

I settori, presenti nella sede regionale, sono i seguenti:

- 1) **Formazione e progettazione**
- 2) **Comunicazione, promozione e ufficio stampa**
- 3) **Organizzazione e rapporti con le delegazioni**
- 4) **Monitoraggio servizi e valutazione**

Ogni settore è gestito dal Responsabile di settore, che è il funzionario responsabile dei procedimenti di competenza dell'unità operativa; coordina il personale dipendente ed i collaboratori di segmento di settore, che seguono attività specifiche relative ad una sezione del loro settore di riferimento.

Il Responsabile di settore ha inoltre il compito di coordinare i Segretari di Delegazione ogni qual volta questi ultimi siano parte del procedimento di competenza del settore.

Le attività di supporto a tutte le unità operative sono svolte dagli **uffici**. Ogni responsabile d'ufficio coordina le attività di sua pertinenza.

Gli uffici e le unità operative sono situati presso la sede regionale del CESVOT, a Firenze in Via de' Martelli 8.

La struttura operativa è coordinata dal Direttore, coadiuvato nelle sue attività da consulenti che hanno competenze in aree specifiche: sicurezza sul lavoro ai sensi della legge 626/94, documentazione, consulenza alle associazioni di volontariato.

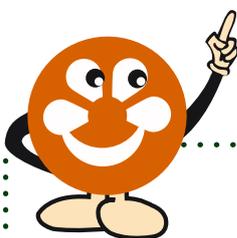
Nelle 11 delegazioni sono attivi i Segretari di delegazione, che svolgono un ruolo di assistenza di base di carattere intersettoriale nei confronti delle associazioni di volontariato locali e curano l'erogazione dei servizi nel loro territorio di riferimento.



Le risorse umane del CESVOT nella sede regionale al 31/12/2003				
INCARICO	TIPO DI CONTRATTO	SESSO	ETÀ	TITOLO DI STUDIO
Direttore	collaborazione coordinata e continuativa	M	39	L
Tesoriere	collaborazione coordinata e continuativa	M	62	L
Responsabile settore Comunicazione	collaborazione coordinata e continuativa	F	40	L
Responsabile settore Formazione	collaborazione coordinata e continuativa	M	41	L
Responsabile settore Organizzazione	collaborazione coordinata e continuativa	F	47	M
Responsabile settore Monitoraggio	collaborazione coordinata e continuativa	M	32	L
Collaboratore segmento settore bando percorsi innovazione	collaborazione coordinata e continuativa	F	33	L
Collaboratore segmento progettazione	collaborazione coordinata e continuativa	M	46	M
Collaboratore segmento aspetti editoriali	collaborazione coordinata e continuativa	F	35	L
Collaboratore segmento informatizzazione	collaborazione coordinata e continuativa	M	33	L
Dipendente addetto segreteria	contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	F	35	M
Dipendente addetto segreteria	contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	F	37	M
Dipendente addetto settore Formazione	contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	F	30	M
Dipendente addetto settore Comunicazione	contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	F	48	M
Dipendente Ufficio Ragioneria	contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	F	49	M
Dipendente Ufficio Ragioneria	contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	F	31	M
Dipendente ufficio Monitoraggio servizi e valutazione	al dicembre 2003 in prova presso il CESVOT, assunzione a tempo indeterminato nell'aprile 2004	F	22	M



Le risorse umane del CESVOT nelle delegazioni territoriali al 31/12/2003				
INCARICO	TIPO DI CONTRATTO	SESSO	ETÀ	TITOLO DI STUDIO
Delegazione AREZZO	collaborazione coordinata e continuativa	F	34	L
Delegazione EMPOLI	collaborazione coordinata e continuativa	F	41	M
Delegazione FIRENZE	collaborazione coordinata e continuativa	M	34	L
Delegazione GROSSETO	collaborazione coordinata e continuativa	M	41	M
Delegazione LIVORNO	collaborazione coordinata e continuativa	F	40	L
Delegazione LUCCA	collaborazione coordinata e continuativa	M	48	L
Deleg. MASSA CARRARA	collaborazione coordinata e continuativa	M	40	L
Delegazione PISA	collaborazione coordinata e continuativa	F	44	L
Delegazione PISTOIA	collaborazione coordinata e continuativa	F	35	L
Delegazione PRATO	collaborazione coordinata e continuativa	F	28	L
Delegazione SIENA	collaborazione coordinata e continuativa	M	30	M



### Identikit dell'operatore CESVOT

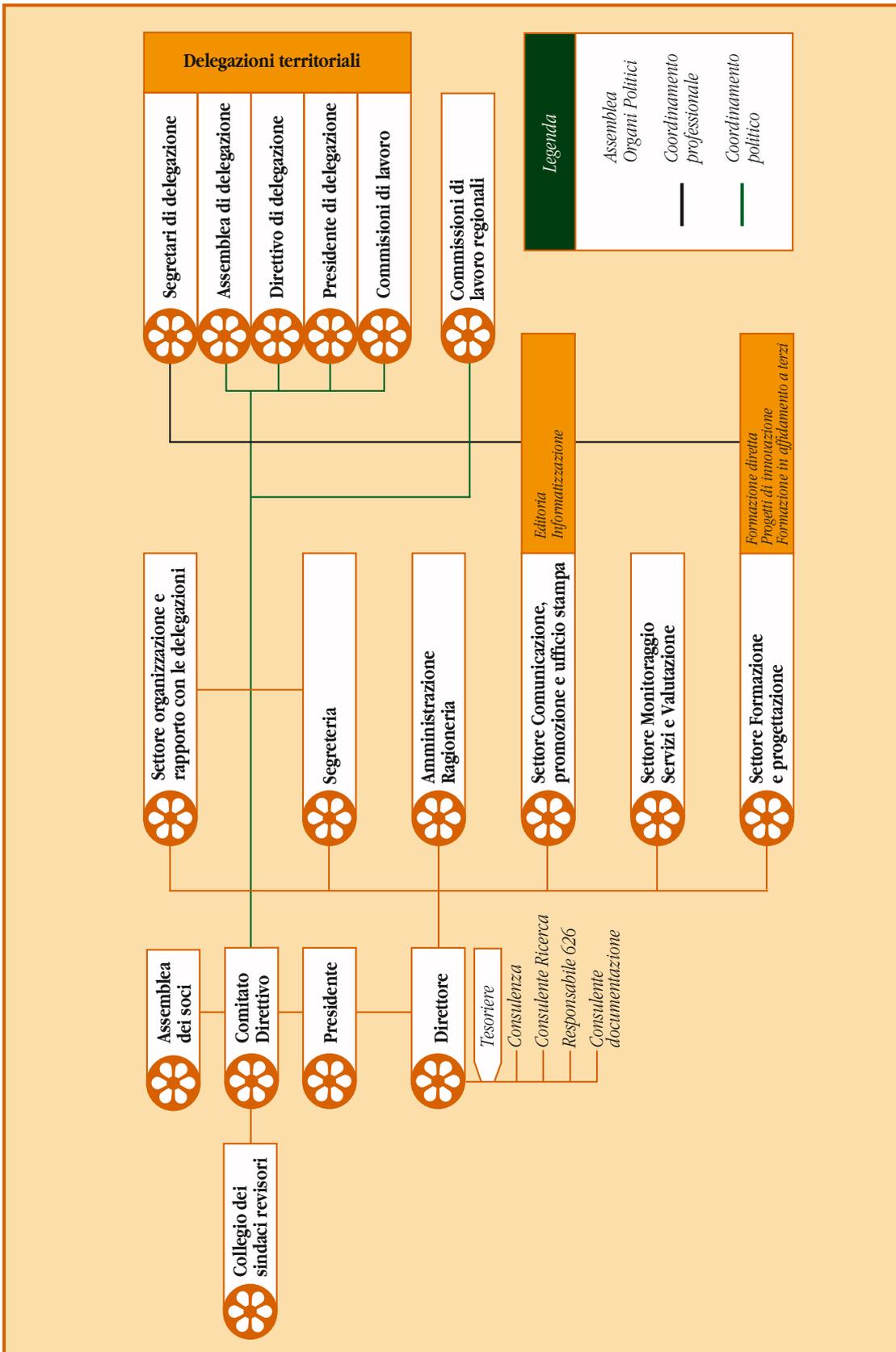
L'operatore del CESVOT è prevalentemente di sesso femminile (16 su 27), ha un contratto di collaborazione (20 su 27), appartiene alla classe di età compresa tra i 25 ed i 44 anni (22 persone su 27), e ha una scolarizzazione medio alta (17 laureati, 10 diplomati). Tutti i collaboratori CESVOT hanno contratti modulati sulla base dell'Accordo quadro tra CESVOT, Collaboratori e loro rappresentanze sindacali stipulato il 17 giugno 2003. I dipendenti sono invece inquadrati in un contratto collettivo nazionale.



### 1.3.3 L'organigramma

Nel prospetto che segue è indicato l'organigramma del CESVOT.

L'organigramma dà un quadro di tutta l'organizzazione del CESVOT, sia dal lato istituzionale che da quello operativo: indica i rapporti gerarchici e i collegamenti tra le posizioni di tipo professionale ed istituzionale che caratterizzano l'articolata struttura del Centro di Servizio.







## **Le attività del CESVOT**

- **Formazione e progettazione**
- **Comunicazione, promozione e ufficio stampa**
- **Ricerca**
- **Documentazione**
- **Consulenza**
- **L'assistenza di base tramite le delegazioni territoriali**
- **Monitoraggio servizi e valutazione**
- **I progetti speciali del CESVOT**





Le attività del CESVOT sono in parte determinate dalla legislazione che istituisce i Centri di Servizio per il volontariato.

I Centri di Servizio “approntano strumenti ed iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti; offrono consulenza ed assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività; assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato; offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale”

Il CESVOT nel corso del tempo ha interpretato la normativa nazionale<sup>6</sup>:

- avviando percorsi di intervento innovativi che meglio rispondono alle esigenze delle associazioni di volontariato della Toscana;
- mantenendo e favorendo rapporti di collaborazione e scambio con una pluralità di soggetti del territorio: Enti locali, Sistema della formazione e della ricerca, altri soggetti del terzo settore;
- attivando un servizio di monitoraggio e miglioramento dei servizi offerti. Tale processo garantisce l'attenzione ai bisogni della propria utenza, composta da singole associazioni di volontariato, da volontari e da aspiranti volontari;
- sperimentando nuove forme di attività ed integrando i vari settori di intervento in cui è suddiviso a livello organizzativo, onde favorire l'integrazione dei processi ed il miglioramento continuo degli interventi.

Inoltre il CESVOT fornisce una assistenza continua e di base a livello locale grazie alle delegazioni territoriali.

---

6. Articolo 4 D.M. 08/10/97 “Modalità per la costituzione dei fondi speciali per il volontariato presso le regioni”.



## 2.1 - Formazione e progettazione

### Premessa

Recenti ricerche confermano che la formazione e la progettazione rappresentano una priorità per le associazioni di volontariato.

È ormai radicata la convinzione che senza un'adeguata formazione non è possibile svolgere un buon servizio: “..la buona volontà non basta più, ci vuole una buona preparazione”.

Il CESVOT si è fatto interprete di questo bisogno e ha destinato fin dalla sua nascita una gran parte delle risorse, sia materiali che umane, a sostenere e promuovere progetti formativi per la crescita e lo sviluppo del volontariato toscano, scegliendo di affiancare ai propri progetti percorsi formativi individuati, progettati e realizzati direttamente dalle associazioni.

Nella progettazione il CESVOT ha provveduto a sostenere direttamente i progetti di intervento nell'ottica della crescita progettuale e dell'affermazione del lavoro di rete.

In questo senso il CESVOT ha inaugurato un servizio di progettazione europea che privilegia soprattutto la costruzione di reti e partnership tra associazioni di volontariato. Anche la progettazione europea è interpretata come strumento di implementazione e crescita delle associazioni, coinvolte sia nella fase di progettazione che di attuazione; vuol rappresentare non solo un'opportunità di sostegno economico, ma proprio la sperimentazione di una cultura del lavoro di rete determinante per il futuro del nostro volontariato.

Le suddette attività sono affidate al Settore Formazione e progettazione, che si avvale di un responsabile di settore, due collaboratori e due dipendenti.

### 2.1.1 I progetti di formazione in affidamento a terzi

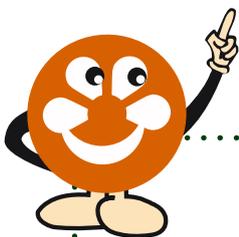
Con questa modalità i progetti di formazione sono affidati alle associazioni di volontariato che provvedono direttamente alla progettazione, realizzazione e rendicontazione dei corsi di formazione.

Il processo di affidamento si svolge nel seguente modo:

- il CESVOT emana annualmente il “Bando per la presentazione di progetti di formazione da parte delle associazioni di volontariato della Regione Toscana”;
- le associazioni propongono progetti di formazione secondo le modalità previste nel Bando;
- le Commissioni di valutazione analizzano i progetti e redigono una graduatoria, che viene approvata dal Comitato Direttivo;
- le associazioni i cui progetti sono stati approvati e finanziati organizzano il corso di formazione sotto la supervisione del Centro di Servizio.

Questa modalità organizzativa garantisce l'aderenza ai bisogni formativi espressi dalle associazioni, le quali sono accompagnate in un percorso non solo formativo, ma anche di crescita progettuale ed organizzativa.

Nei paragrafi seguenti sono illustrati progetti di formazione presentati e realizzati dalle associazioni di volontariato nel corso del 2003.



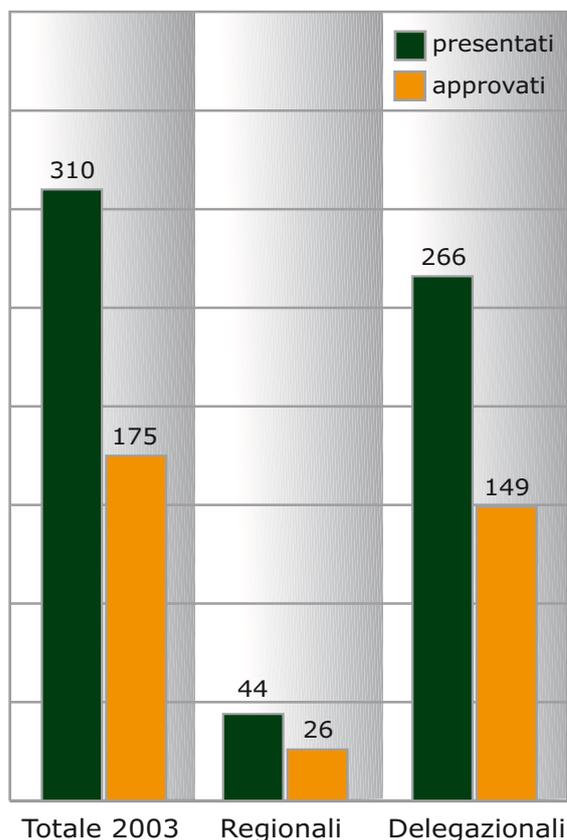
#### Perché l'affidamento a terzi?

- Perché risponde al meglio alle esigenze delle associazioni, che **identificano i loro bisogni formativi**.
- Perché **stimola le associazioni a progettare** un percorso formativo.
- Perché **rafforza le loro capacità gestionali ed organizzative**.
- Perché **garantisce un percorso integrato di sviluppo e qualificazione** dell'associazione di volontariato.



2.1.1.1 Il finanziamento dei progetti formativi presentati dalle Associazioni di volontariato nel 2003

	Progetti regionali	Progetti delegazionali	Totale
Progetti presentati	44	266	310
Progetti approvati	26	149	175
Percentuale di approvazione	59%	56%	56.4%



**Qualè la differenza tra i progetti di tipo regionale e delegazionale?**



*I progetti di tipo regionale sono presentati da una associazione di livello regionale ed hanno un respiro regionale o coinvolgono almeno tre delegazioni territoriali. Questi progetti sono analizzati dalla Commissione Progetti Regionale.*

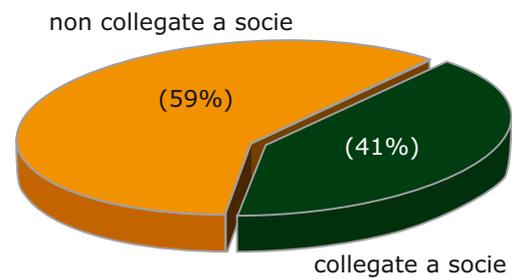
*I progetti di tipo delegazionale sono invece presentati dalle associazioni locali alla delegazione e non superano l'ambito operativo della delegazione territoriale del CESVOT. Questi progetti sono analizzati dalle Commissioni Progetti Delegazionali.*

*In entrambi i casi il finanziamento dei progetti è deliberato dal Comitato Direttivo sulla base dei lavori delle Commissioni.*

Dei 175 progetti finanziati nel 2003, 104 riguardano associazioni di volontariato non collegate alle associazioni socie del CESVOT.

Le 23 associazioni socie del CESVOT raccolgono al loro interno una pluralità di associazioni minori secondo varie formule: federate, associate, aderenti, sezioni, ecc. L'indirizzo

CESVOT ne censisce 1.360, pari al 50% delle 2.714 aderenti. Tale percentuale diminuisce di quasi 10 punti (41%) tra le associazioni che gestiranno i progetti di formazione del CESVOT.

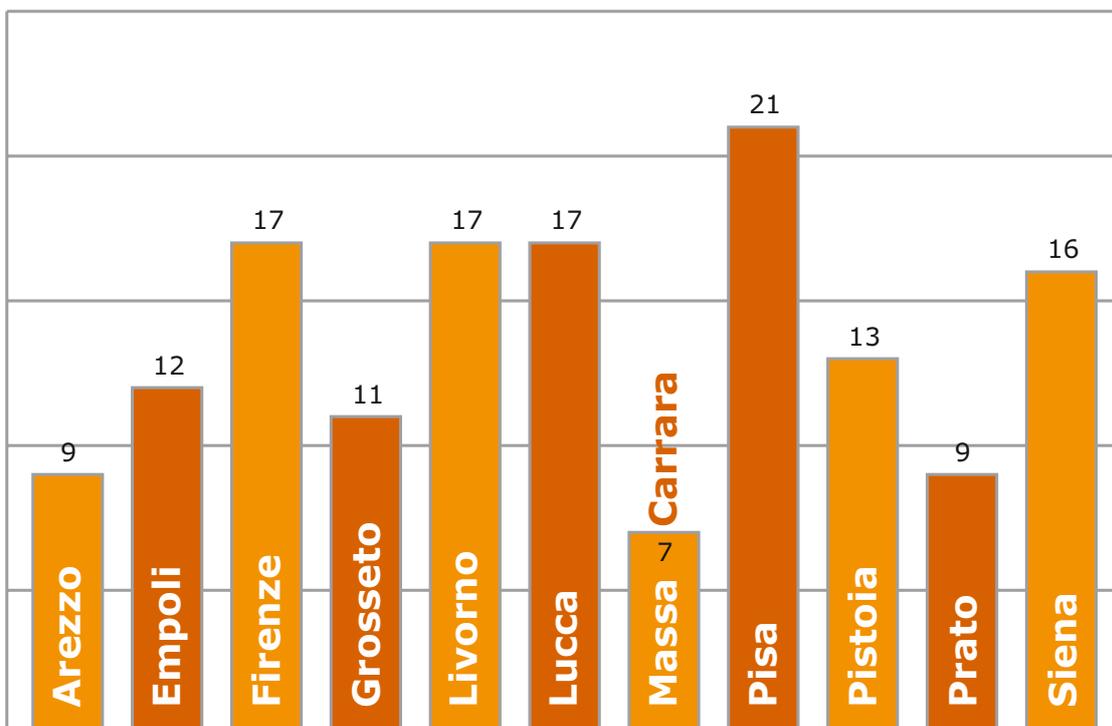


### La distribuzione dei progetti finanziati per territorio di intervento

I 149 progetti che rientrano nella fascia dei progetti di delegazione sono a loro volta suddivisibili a seconda della delegazione territoriale di riferimento.

Nell'elenco che segue sono indicati i progetti di delegazione con i relativi importi finanziati. La somma messa a disposizione dal CESVOT per ogni singola delegazione, in relazione ai progetti finanziabili, è suddivisa secondo le seguenti modalità:

- \_ 50% fisso per ogni delegazione territoriale;
- \_ 50% variabile a seconda del numero di associazioni di volontariato presenti nella delegazione.





PROGETTI APPROVATI SUDDIVISI PER DELEGAZIONI - ANNO 2003		
Delegazione	Progetti finanziati	Finanziamento complessivo erogato
Arezzo	9	€ 66.837
Empoli	12	€ 64.050
Firenze	17	€ 118.010
Grosseto	11	€ 58.650
Livorno	17	€ 98.005
Lucca	17	€ 91.797
Massa Carrara	7	€ 50.340
Pisa	21	€ 71.658
Pistoia	13	€ 65.815
Prato	9	€ 59.100
Siena	16	€ 66.650
<b>Totale progetti approvati</b>	<b>149</b>	<b>€ 810.912</b>

### La distribuzione dei progetti finanziati per settore di intervento

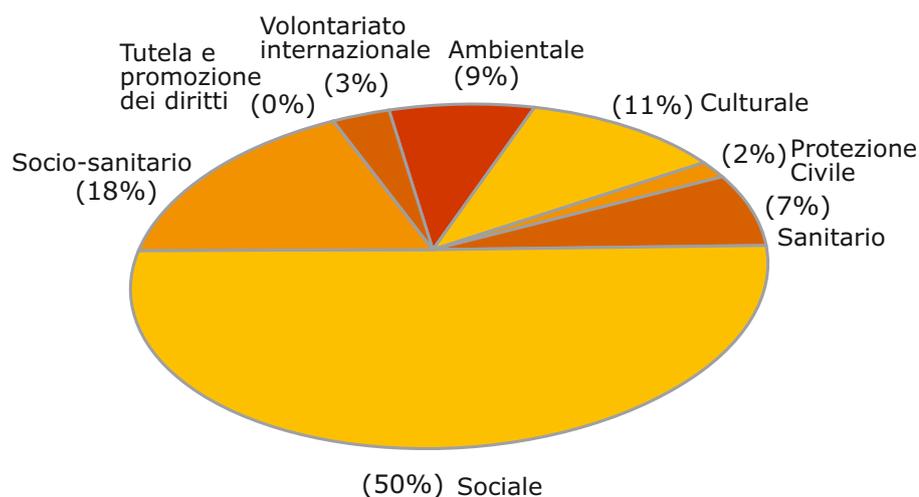
I 175 progetti approvati dal Comitato Direttivo del CESVOT si suddividono per settore di intervento.

Il CESVOT individua i settori di attività specifici per le singole associazioni di volontariato. La suddivisione in settori, concordata con la Regione Toscana, nasce dall'analisi delle attività del volontariato toscano.

I progetti di formazione presentati dalle associazioni di volontariato si distribuiscono tra i settori di intervento individuati, nel modo evidenziato dalla tabella e dal grafico che seguono:



PROGETTI FINANZIATI SUDDIVISI PER SETTORE DI INTERVENTO - ANNO 2003	
Ambientale	15
Culturale	20
Protezione Civile	3
Sanitario	12
Sociale	88
Socio-sanitario	31
Tutela e promozione dei diritti	0
Volontariato internazionale	6
<b>Totale progetti approvati</b>	<b>175</b>



### 2.1.1.2 I progetti di formazione realizzati nel corso del 2003

Dal finanziamento alla realizzazione di un progetto spesso si verifica uno slittamento dei tempi, dovuto in genere alle esigenze delle stesse associazioni, che a volte preferiscono posticipare l'avvio dei corsi per motivi organizzativi.

Ciò significa che i corsi di formazione che vengono effettivamente svolti durante l'anno possono riferirsi a progetti finanziati in anni precedenti, e quindi di competenza di altri bilanci.



È quello che ovviamente avviene anche nel corso del 2003, come dimostrano i dati della tabella seguente:

Anno di finanziamento	Progetti realizzati nel 2003
2000	1
2001	4
2002	52
2003	51
<b>Totale</b>	<b>108</b>

I dati vengono raccolti solo al termine della fase di rendicontazione finale, che avviene non prima di tre mesi dalla fine del corso di formazione. La raccolta dati permette di effettuare alcune analisi e comparazioni sull'andamento dei corsi:

FORMAZIONE IN AFFIDAMENTO A TERZI: PROGETTI REALIZZATI NEL 2003							
Tipologia di corso	Numero progetti	Numero partecipanti	Ore di formazione	Media partecipanti	Media ore	Costo medio orario	Costo medio orario per partecipante
Regionale	21	552	901	26,29	42,90	292,33	11,12
Delegazionale	87	1567	3355	18,01	38,56	154,76	8,59
<b>Totale</b>	<b>108</b>	<b>2119</b>	<b>4256</b>	<b>19,62</b>	<b>39,41</b>	<b>183,89</b>	<b>9,37</b>

La situazione dei restanti progetti di formazione finanziati nel corso del 2003 è la seguente: 86 progetti sono terminati nel corso del primo semestre del 2004, 6 sono in fase di svolgimento e 31 devono iniziare. Una associazione ha invece preferito rinunciare a svolgere il corso di formazione previsto.



### Impegni futuri

#### **Valutazione della qualità della formazione erogata nell'affidamento a terzi**

*Il percorso è stato messo in opera con i corsi di formazione del 2004, e consentirà di verificare la soddisfazione dei corsisti e definire il profilo dei partecipanti ai corsi di formazione affidati alle associazioni di volontariato.*



### 2.1.2 La formazione diretta

Il CESVOT eroga anche servizi di formazione diretta in merito a tematiche che ritiene particolarmente importanti per il volontariato regionale.

Di particolare rilevanza è il corso “Progettisti per il volontariato” la cui prima edizione ha preso avvio nell’ottobre del 2002 ed è terminata nel maggio del 2003.

Nell’ambito delle attività connesse al corso il CESVOT ha deciso di sostenere alcuni progetti di stage particolarmente significativi dal punto di vista dell’esemplarità e della trasferibilità.

Lo scopo è di aiutare lo sviluppo delle associazioni partendo dalla valorizzazione delle loro competenze interne, nel caso in esame attivate dall’intervento formativo del CESVOT a cui hanno partecipato.

I progetti di stage sono stati i seguenti:

1. Confederazione Nazionale delle Misericordie d’Italia - Progetto di realizzazione di un manuale per il volontariato sociale.
2. AVIS Toscana e AVIS Versilia - Progetto di coinvolgimento dei medici di famiglia da parte del volontariato nella promozione della donazione del sangue.
3. Coordinamento regionale dei gruppi di Auto aiuto e Associazione Ireos - Progetto ed avvio di un consultorio sociale.
4. CIF regionale – CIF Pisa, Progetto di people raising per il Volontariato.
5. AICS - Progetto e sperimentazione di un sistema di gestione a rete in un’associazione di volontariato di secondo livello.
6. UISP Toscana - Progetto per la promozione dell’educazione alla pace nell’attività sportiva.
7. AUSER Toscana - Progetto per la realizzazione del “Giardino che cura”.
8. AISM Toscana e AISM Lucca - Progetto e realizzazione di un Ufficio Progettazione e Raccolta Fondi per un’associazione di volontariato regionale.
9. CAVE di Empoli - Progetto di riorganizzazione e sviluppo del Coordinamento Volontariato Empolese.
10. Associazione l’Altra Città di Grosseto - Progetto e realizzazione di un Ufficio



Progettazione e Sviluppo per un'associazione di volontariato locale.

11. AVAA di Massa Carrara - Progetto per l'elaborazione di un modello per l'Orientamento dei volontari in entrata ed in uscita dalle associazioni di volontariato.
12. ANPAS Toscana e SVS di Livorno - Progetto per la promozione e realizzazione di un percorso di formazione per tutor di processi formativi interni all'associazione di volontariato.

### 2.1.3 La Progettazione per il 2004

Il CESVOT ha avviato la progettazione di:

- **corso di formazione per progettisti per il volontariato – seconda edizione**

l'esito più che positivo della prima edizione del corso ha confermato come tale necessità sia considerata prioritaria dalle organizzazioni toscane. Anche il secondo corso è stato articolato in modo tale da permettere la più ampia partecipazione dei volontari (utilizzo di FAD e autoformazione), facilitare il confronto e le collaborazioni tra le associazioni e privilegiare l'applicazione delle competenze acquisite attraverso la modalità dello stage nella propria organizzazione;

- **corso di formazione per la progettazione di interventi del volontariato nel settore socio- sanitario**

sarà costituito un vero e proprio laboratorio per la progettazione per favorire la partecipazione degli allievi e la sperimentazione di modalità didattiche e formative innovative nell'area dell'intervento socio-sanitario. Il corso, realizzato in collaborazione con ANPAS Comitato Regionale Toscano e la Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia, prevede sia una parte formativa da svolgersi in aula, che attività di consulenza ed accompagnamento con esperti del settore. Particolarmente curata sarà la parte relativa agli stage;

- **corso di formazione su “Aspetti psicologici dell'emergenza e del primo soccorso”**

saranno promossi due interventi integrati di formazione e consulenza per le associazioni di volontariato delle delegazioni di Empoli e Firenze. L'attività, realizzata in collaborazione



con ANPAS Comitato Regionale Toscano e la Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia prevede una parte formativa da svolgersi in aula ed una parte di consulenza ed accompagnamento da svolgersi all'interno delle associazioni di provenienza degli allievi per facilitare la sperimentazione, in situazioni differenziate, degli strumenti operativi acquisiti secondo "protocolli" di intervento omogenei e standardizzati.

Nel 2003 il Centro di Servizio ha partecipato con successo a un bando POR Ob. 3 F.S.E. presentando due progetti: **OPCI Operatori per la Cooperazione internazionale** (misura C3) e **TESEA Terzo Settore nell'Europa Allargata** (misura D1). Il primo si pone l'obiettivo di formare una figura professionale nuova, "l'operatore di cooperazione internazionale", con competenze e conoscenza di tipo multidisciplinare nel campo delle scienze socioeconomiche, di applicazione delle tecniche di project management e di gestione dei progetti.

Il secondo è invece rivolto a dirigenti, progettisti e responsabili dei servizi del terzo settore con l'obiettivo di fornire competenze e conoscenze per affrontare i principali cambiamenti dovuti all'allargamento dell'Unione Europea: impatto sui sistemi di welfare, nuovi flussi di immigrazione, nuova programmazione europea e realizzazione di progetti con enti dei paesi in adesione.

#### **2.1.4 La progettazione di intervento sociale: Il Bando "Percorsi di Innovazione"**

Con la comunicazione del 21/12/2000, il Dipartimento degli Affari Sociali presso la Presidenza del Consiglio dei ministri ha consentito una interpretazione del D.M. 8/10/97 tale da permettere ai Centri di Servizio di supportare le associazioni di volontariato nella progettazione ed esecuzione di Progetti di intervento sociale.

Conseguentemente il CESVOT avvia questa attività nel corso del 2002, attraverso la predisposizione del Bando "Percorsi di Innovazione".

L'obiettivo è quello di supportare le associazioni di volontariato della regione Toscana nella realizzazione di progetti di intervento sociale che siano:

- rispondenti ai bisogni del territorio;



- particolarmente innovativi;
- integrati nella programmazione degli enti locali.

Il CESVOT ha riproposto nel 2003 il Bando “Percorsi di innovazione” che invita le associazioni di volontariato a presentare progetti di intervento sociale.

Un'apposita commissione composta da rappresentanti del CESVOT, del Comitato di Gestione della Regione Toscana e degli Enti Locali, esamina i progetti e redige una graduatoria che viene poi approvata dal Comitato Direttivo, e sulla cui base vengono stabilite le quote di finanziamento dei progetti.

Dai lavori della commissione emergono i seguenti risultati: su 291 progetti presentati, 75 sono stati ammessi al finanziamento.

I progetti di intervento sociale sono suddivisi nelle seguenti fasce:

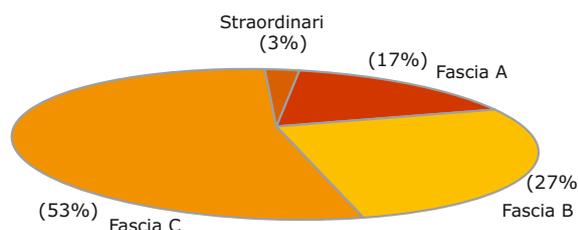
**Fascia A** - 10 o più progetti finanziabili fino ad un max. di € 60.000 cadauno

**Fascia B** - 20 o più progetti finanziabili fino ad un max. di € 30.000 cadauno

**Fascia C** - 40 o più progetti finanziabili fino ad un max. di € 15.000 cadauno

**Progetti straordinari** - 2 progetti finanziabili fino ad un max. di € 250.000 cadauno

Progetti finanziati 2003	
Fascia A	13
Fascia B	20
Fascia C	40
Straordinari	2
<b>Totale</b>	<b>75</b>

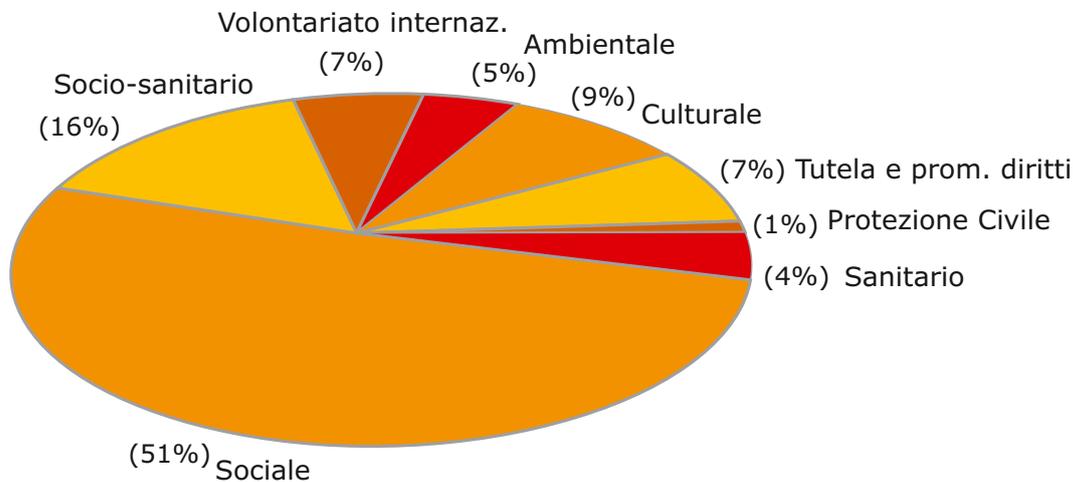
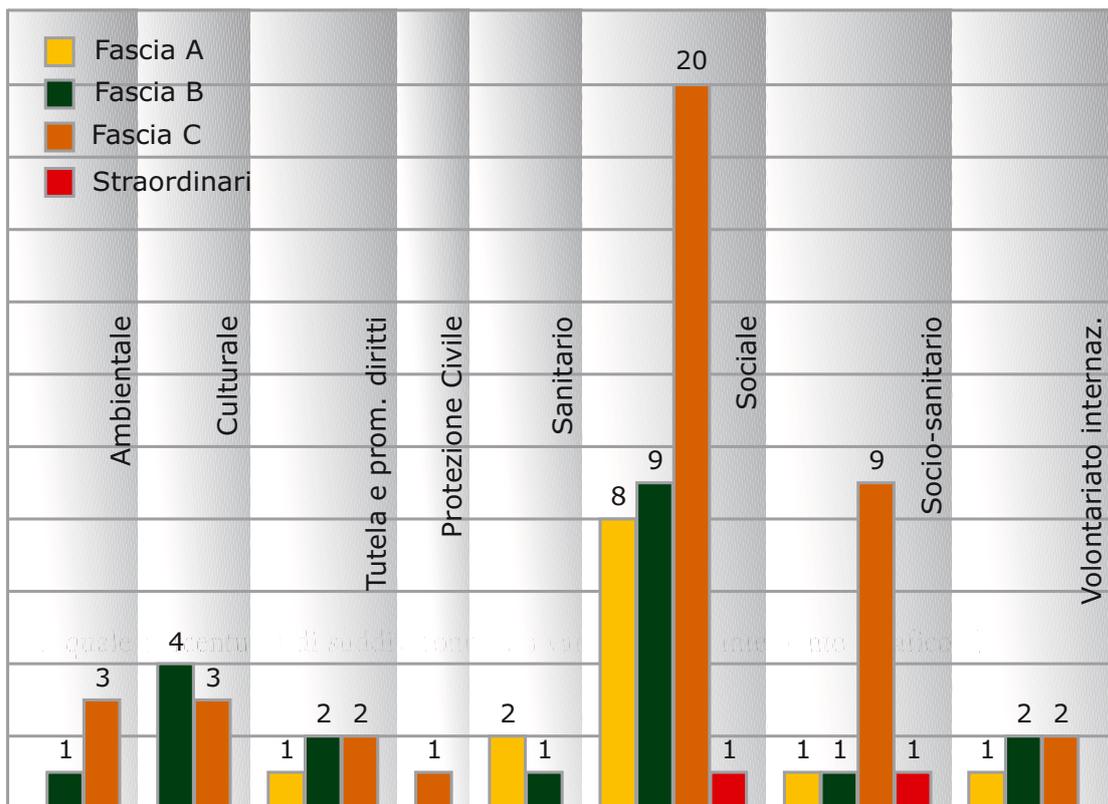


La somma complessiva stanziata del CESVOT ammonta ad oltre due milioni di euro; tuttavia l'attivazione dei progetti mobilita ogni anno ingenti risorse legate anche al cofinanziamento obbligatorio richiesto dal bando alle associazioni partecipanti e agli enti coinvolti.

Infatti nel 2003 è stato stanziato, a supporto dei progetti, quasi un milione di euro di cofinanziamento, come evidenziato nel paragrafo 3.1.1 sulle risorse attivate.

Anche i progetti di innovazione sono suddivisi per settori. I grafici che illustriamo riguardano i progetti finanziati e indicano rispettivamente:

- Come si distribuiscono i progetti tra le fasce di finanziamento ed i settori (grafico 1)
- In quale percentuale si suddividono tra i vari settori di intervento (grafico 2)



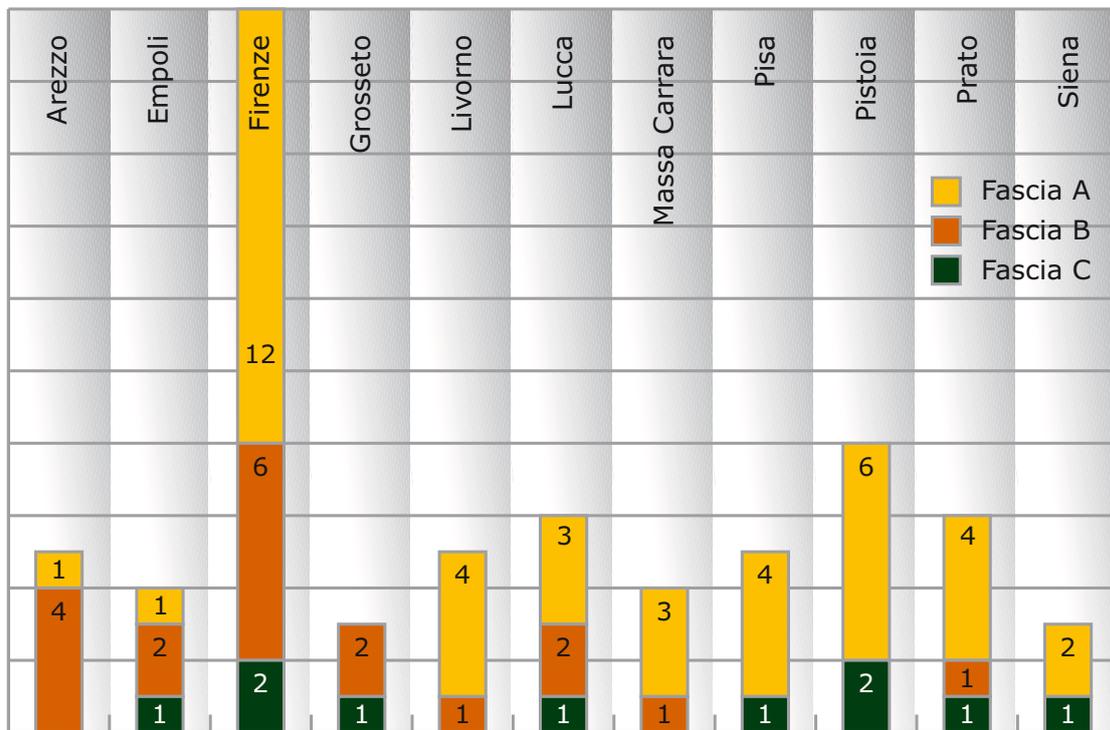


Come si vede chiaramente nel grafico 2, il settore “sociale” assorbe la metà dei progetti. Ciò non sorprende, data la tipologia progettuale in cui rientrano - la progettazione “sociale” -, e la composizione del volontariato toscano - orientato prevalentemente nei settori “sociale” e “socio sanitario”.

Tuttavia, rispetto ai progetti dello scorso anno, dove ben il 74% dei progetti rientrava nel settore “sociale”, si nota una redistribuzione verso altri settori.

Dei 75 progetti approvati e finanziati dal CESVOT, 69 hanno un ambito di intervento di carattere locale. Nella tabella e nel grafico che seguono sono illustrate la distribuzione dei progetti nel territorio regionale, con indicati la fascia di riferimento e il finanziamento complessivo accordato.

SUDDIVISIONE TERRITORIALE PROGETTI FINANZIATI					
Delegazione	Fascia A	Fascia B	Fascia C	Totale	Finanziamento accordato
Arezzo		4	1	5	€ 123.300,00
Empoli	1	2	1	4	€ 134.600,00
Firenze	2	6	12	20	€ 418.959,00
Grosseto	1	2		3	€ 116.000,00
Livorno		1	4	5	€ 69.938,00
Lucca	1	2	3	6	€ 150.500,00
Massa Carrara		1	3	4	€ 62.221,00
Pisa	1		4	5	€ 99.300,00
Pistoia	2		6	8	€ 203.509,00
Prato	1	1	4	6	€ 131.240,00
Siena	1		2	3	€ 88.800,00
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>69</b>	<b>€ 1.598.367,00</b>



### Che fine hanno fatto i progetti del 2002?

*I progetti finanziati con il Bando Percorsi di Innovazione 2002 interessano alcune delle aree su cui opera da anni il volontariato, e vanno ad intervenire su problematiche spesso complesse con proposte interessanti e innovative.*

#### • Disabilità

Le associazioni di volontariato sono intervenute sul fronte della disabilità dando avvio a numerose iniziative. I progetti finanziati hanno permesso alle persone disabili di svolgere varie attività di socializzazione (feste, gite, vacanze, corsi di ceramica, cucina e giardinaggio) ed hanno promosso la sensibilizzazione nelle scuole con l'apertura di sportelli informativi su ciò che riguarda il mondo della disabilità. Grazie a questi progetti si è formata una vera e propria compagnia teatrale ed è stato realizzato un sentiero naturalistico per non vedenti.



- **Attività sportive di carattere sociale**

Altri progetti, rivolti ad attività sportive di carattere sociale di vario genere (biodanza, corsi di ippoterapia e sport vari), hanno coinvolto giovani e adulti con problemi di disagio mentale, tema sul quale sono stati organizzati incontri per la sensibilizzazione della cittadinanza.

- **Immigrazione e interculturalità**

Le associazioni si sono dimostrate molto attive anche sulle tematiche legate all'immigrazione e all'interculturalità. I progetti finanziati hanno spaziato su diverse tipologie di servizi: attività interculturali nelle scuole, consulenza e informazione per immigrati, corsi di italiano per stranieri, incontri e scambi culturali e attivazione di una redazione giornalistica composta da persone provenienti da paesi diversi.

- **Interventi nelle scuole**

Sono state svolte nelle scuole iniziative di promozione della donazione del sangue e degli organi e di prevenzione degli stereotipi, in particolare per quello che riguarda le differenze di genere.

- **Reinserimento sociale e lavorativo di detenuti ed ex detenuti**

Hanno ricevuto un finanziamento anche progetti di reinserimento sociale e lavorativo di detenuti ed ex detenuti, che prevedevano sia attività in carcere, sia l'attivazione di specifici percorsi per facilitare la reintegrazione nella società.

- **Cittadinanza attiva**

Sempre allo scopo di attivare la cittadinanza e favorire la partecipazione, un altro progetto ha proposto una serie di laboratori di quartiere per coinvolgere i cittadini in un percorso di progettazione partecipata.

- **Consulenza e sostegno psicologico**

Sono stati attivati progetti riguardanti servizi di consulenza e sostegno psicologico nei confronti delle donne maltrattate ed è stato avviato un consultorio rivolto a persone transessuali.



- **Assistenza agli anziani**

Le associazioni si sono impegnate anche a favore della popolazione anziana. Hanno infatti provveduto a creare spazi per la socializzazione, ad attivare un numero verde, creare una banca dati per le attività di accompagnamento e assistenza leggera ed organizzare una serie di iniziative per l'informazione e la sensibilizzazione degli anziani sui temi della sicurezza in casa.

Sul versante del sostegno a persone in difficoltà – per motivi economici, di salute ecc.-, alcuni progetti sono stati avviati allo scopo di facilitare la segnalazione delle difficoltà e l'intervento, grazie alla collaborazione dei volontari e delle istituzioni pubbliche.

- **Educazione ambientale**

Uno dei progetti finanziati ha permesso la formazione di un gruppo di volontari ambientali, composto da cittadini che si sono occupati della tutela e della prevenzione del degrado ambientale.

- **Attività ricreative a carattere sociale**

Infine, in questo vasto panorama, spiccano i colori del progetto “clown in corsia” che prevede di intrattenere i bambini costretti in ospedale.



## 2.2 - Comunicazione, promozione e ufficio stampa

### Premessa

La comunicazione del CESVOT persegue i seguenti obiettivi:

- diffondere le informazioni relative all'attività ed ai servizi del CESVOT;
- promuovere le attività del volontariato toscano;
- condividere e divulgare tutte le informazioni che contribuiscono ad una crescita culturale complessiva degli operatori del settore;
- aiutare gli operatori dei mezzi di informazione a conoscere il composito mondo del volontariato toscano.

La comunicazione del CESVOT viene realizzata per mezzo del settore "Comunicazione, promozione e ufficio stampa". Il Settore si compone di un responsabile, un dipendente e due collaboratori.

### 2.2.1 La comunicazione e la promozione

Il settore è strutturato in modo tale da offrire una vasta gamma di servizi:

- la realizzazione di eventi, campagne di comunicazione sociale e piani di comunicazione per singoli progetti e/o servizi;
- la promozione delle attività e dei servizi offerti dal CESVOT, anche attraverso la produzione di materiale pubblicitario;
- i patrocini alle iniziative delle associazioni.



Gli eventi significativi realizzati nel 2003:

data	luogo	iniziative
14 marzo 2003	Massa Palazzo Ducale Piazza Aranci	Seminario di Studio "I LINGUAGGI GIOVANILI"
15 maggio 2003	Firenze c/o ARCI Piazza dei Ciompi, 11	Convegno: "Accessibilità dell'informazione: abbattere le barriere fisiche e virtuali nelle biblioteche e nei centri di documentazione"
13 giugno 2003	Firenze Centro Studi CISL Via della Piazzola	Premiazione corsisti "Progettisti per il Volontariato" e Seminario "Non profit d'autore"
16 giugno 2003	Firenze c/o ARCI	Presentazione Bando Formazione 2004
3 settembre 2003	Firenze Convitto della Calza Piazza della Calza, 6	Convegno: "Verso il rinnovo degli organi – rendicontazione dell'attività di triennio"
19 settembre 2003	Firenze Convitto della Calza Piazza della Calza, 6	Convegno: "I rapporti di collaborazione coordinata e continuativa alla luce della nuova normativa sul lavoro. Prospettive per il terzo settore"
30 settembre 2003	Firenze Salone Giunta Regionale Via Cavour	Conferenza stampa di presentazione della convenzione CESVOT/Fidi Toscana: "Fondo di garanzia per l'accesso al credito delle associazioni di volontariato"
11 ottobre 2003	Pisa Opera Primaziale	Presentazione Campagna Promozionale "Noi i volontari"
15/19 ottobre 2003	Firenze Fortezza da Basso	Nell'ambito della Rassegna "Dire & Fare – L'autonomia che funziona" il CESVOT ha organizzato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convegno: "Scuola e volontariato – un rapporto da promuovere" – presentazione del progetto "Sportelli scuola e volontariato" rivolto alle associazioni di volontariato, agli studenti ed agli insegnanti delle scuole medie superiori della Toscana"</li> <li>• Convegno nazionale: "Volontariato e terzo settore progettisti della città che cambia" –</li> <li>• Convegno: "Mappa e caratteristiche strutturali ed evolutive delle organizzazioni di volontariato in Toscana – presentazione ricerca FIVOL"</li> <li>• Convegno: "Il servizio civile volontario – un primo bilancio in Toscana"</li> </ul>
25 novembre 2003	Firenze Consiglio Regionale della Toscana Via Cavour, 2	Presentazione video "I colori della generosità"



### La campagna di comunicazione sociale “Noi, i volontari”

Il CESVOT ha avviato nel 2003 la prima campagna per facilitare l'incontro tra le associazioni e i cittadini disponibili ad impegnarsi in un'attività di volontariato.

La campagna regionale “Noi, I Volontari” è stata presentata a Pisa l'11 ottobre alla presenza di Sergio Staino e di 250 persone provenienti da tutta la Toscana.

## “Noi, i volontari”

**“In un gesto la possibilità di essere utili”**

**Diventa volontario, chiama (Numero Verde) 800 944 660**

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA  
www.cesvot.toscana.it

## “Noi, i volontari”

**“Un sorriso che fa nascere un altro sorriso”**

**Diventa volontario, chiama (Numero Verde) 800 944 660**

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA  
www.cesvot.toscana.it

*Sono facce di persone qualunque, giovani, meno giovani, uomini, donne, che sorridono da un manifesto gigante sparso per la città. “Vado sott’acqua quando serve”, si legge sotto le foto, oppure: “spengo due incendi al mese”, “suono per i bambini psicotabili”, “credo che la cultura sia un bene e lo documento”, “insegno agli stranieri quel che so”, “ascolto la gente di tutto il mondo”... “Noi, i volontari” è lo slogan della prima grande campagna di reclutamento di un genere molto speciale di “manodopera” appena promossa dal CESVOT: quella appunto di chi mette il suo tempo a disposizione, gratis, degli altri.*

*M.C. Carratù, Repubblica, cronaca di Firenze del 27/12/2003*

In tutte le principali città della regione è stato attivato un numero verde a disposizione degli aspiranti volontari.

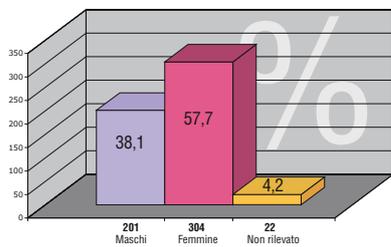


- 527 persone hanno contattato il Numero Verde
- 449 associazioni hanno aderito alla Campagna facendo richiesta di volontari

# “Noi, i volontari”

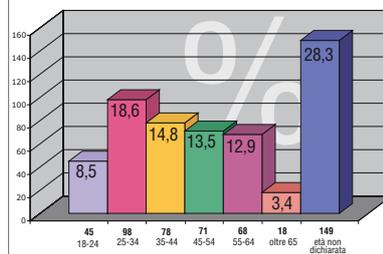
## Esiti delle chiamate telefoniche conseguenti alla nostra campagna 2003

Percentuali Maschi/Femmine su un totale di 527 contatti



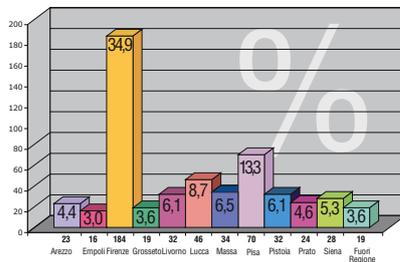
Il numero delle donne è stato nettamente superiore.

Classi di età su un totale di 527 contatti



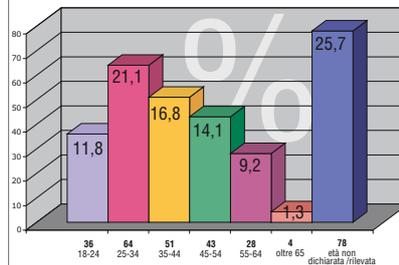
La fascia d'età che prevale è quella dai 25 ai 34 anni ma le differenze non sono troppo sensibili.

Percentuali per delegazione su un totale di 527



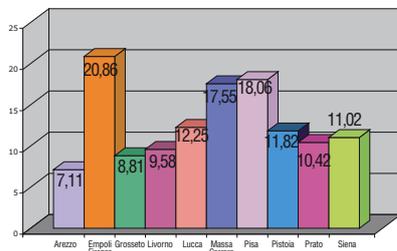
I maggiori contatti sono per la delegazione di Firenze e, al secondo posto, Pisa.

Distribuzione Femmine per classi di età su un totale di 304 contatti



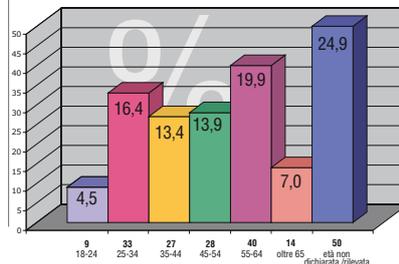
Tra le donne prevalgono quelle in fascia d'età tra i 25 e i 34 anni con un progressivo calo nelle fasce superiori.

Contatti per prov. in rapporto alla popolazione su 100.000 abitanti



Gli abitanti della provincia di Firenze comprendono anche quelli di Empoli. La delegazione di Empoli comprende una parte del territorio di Pisa.

Distribuzione Maschi per classi di età su un totale di 201 contatti



Tra gli uomini invece, l'età prevalente è quella tra i 55 ai 64 anni.

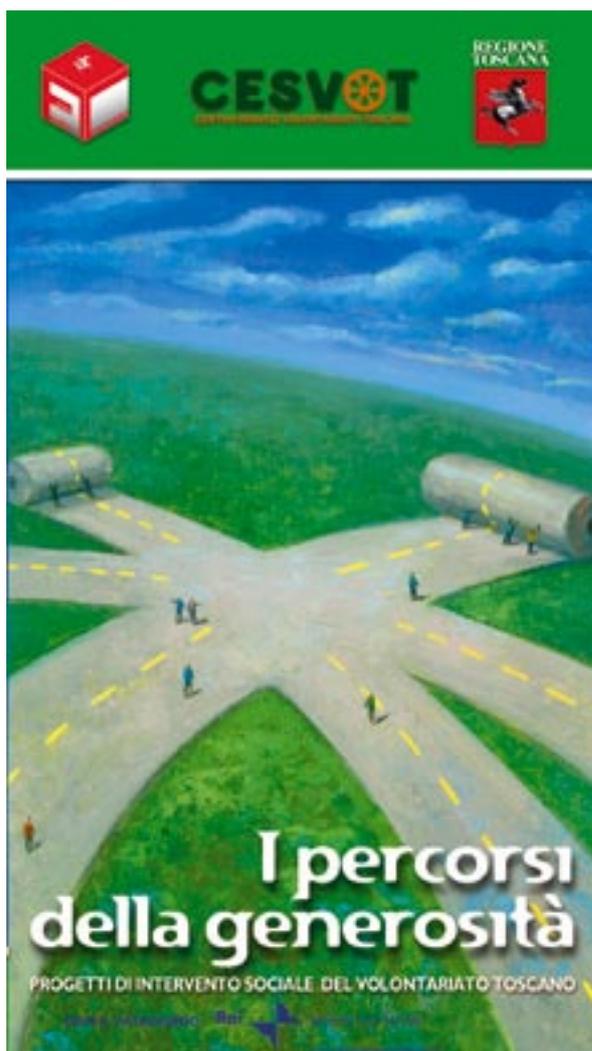


## Il piano di comunicazione a sostegno dei progetti del bando “Percorsi di Innovazione”

### I progetti del 2002

Con il Patrocinio del Segretariato sociale RAI il CESVOT ha realizzato il filmato “I percorsi della generosità”.

Con questo video, dedicato ad alcuni dei progetti realizzati grazie al Bando “Percorsi di Innovazione”, il CESVOT ha portato il suo contributo alla Festa della Toscana 2003 dedicata ai diritti dei disabili. Le storie raccolte parlano di associazioni e di volontari impegnati nel percorso concreto di valorizzazione e sostegno delle persone disabili. Esperienze che suggeriscono modelli di intervento sociale innovativi per il conseguimento reale delle pari opportunità.





### I progetti del 2003

L'8 maggio del 2003 è stata organizzata la premiazione dei nuovi progetti di Percorsi di Innovazione.

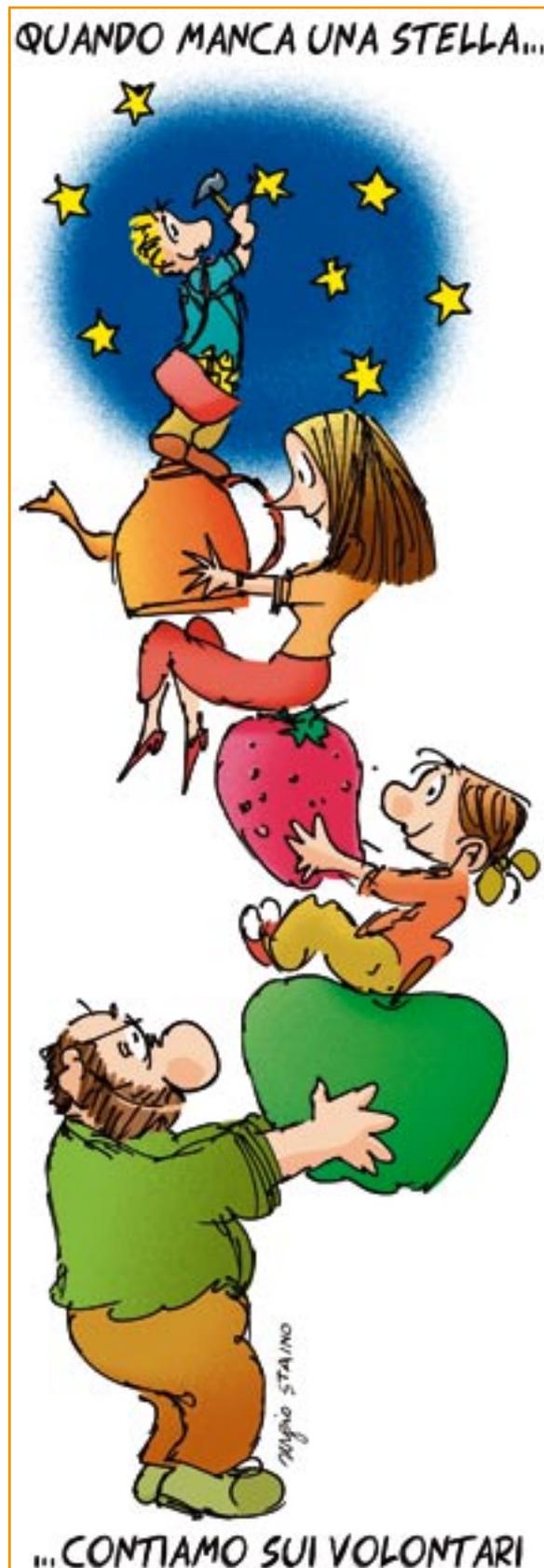
Alla festa, che si è tenuta nel Parco di San Rossore a Pisa, hanno partecipato le associazioni vincitrici. Graditi ospiti della cerimonia sono stati gli attori Davide Riondino e Roberto Farnesi.

Il vignettista Sergio Staino, per l'occasione, ha donato un disegno dedicato a tutti i volontari della Toscana.



#### Si parla del CESVOT

- *Nell'agenda Comportamenti di Pace 2003*
- *Nella "Agenda 2003 della stampa toscana"*
- *Nella Agenda del Forum del Terzo Settore 2003*





Il materiale pubblicitario

Il CESVOT produce materiale pubblicitario per promuovere i suoi servizi e le sue attività.

**Associazioni in rete**

PROGETTO SPECIALE CESVOT

info@cesvot.toscana.it / www.cesvot.toscana.it

Retedocu / retedocu@cesvot.it / www.retedocu.cesvot.it

**Alla stessa fonte**

Servizi di informazione e documentazione sul volontariato toscano

Numero Verde 800 005363

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA  
COORDINAMENTO RETEDOCU  
Via Martelli, 8 - Firenze - tel. 055 271731 - fax 055 214720

**Diamo una mano a chi ti dà una mano**

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA

Per far **volare** la speranza

Consulenza	Pubblicazioni	Assistenza alla Progettazione	Corsi di Formazione	Convegni e Aggiornamenti
------------	---------------	-------------------------------	---------------------	--------------------------

Numero Verde 800 005363 www.cesvot.toscana.it / info@cesvot.toscana.it

FONDO DI GARANZIA PER L'ACCESSO AL CREDITO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

**Sta arrivando il tuo fido**

PROGETTO SPECIALE CESVOT

Numero Verde 800 005363

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA  
DiAMO una mano a chi ti dà una mano.



### **I Patrocini del CESVOT**

I Patrocini sono dei finanziamenti stanziati dal CESVOT al fine di sostenere le iniziative promozionali, organizzate dalle associazioni di volontariato, che trattino di:

- sensibilizzazione alla attività di volontariato;
- convegni, seminari o tavole rotonde;
- eventi comunicativi e manifestazioni.

Le iniziative promozionali si rivolgono ai volontari e a tutti i cittadini in genere, e riguardano le tematiche relative alla cultura della solidarietà.

Nel corso del 2003 sono stati concessi 21 patrocini.

### **2.2.2 L'ufficio stampa e l'informazione**

#### **L'Ufficio Stampa**

Il volontariato accumula esperienze, dati e informazioni: riuscire a metterli in circolazione è necessario per far conoscere direttamente i problemi, per promuovere il lavoro delle associazioni e sensibilizzare l'opinione pubblica.

L'obiettivo dell'Ufficio Stampa del CESVOT è da sempre quello di accreditarsi presso i principali media come autorevole fonte di notizie sul volontariato toscano.

L'Ufficio Stampa del Centro di Servizio redige articoli, comunicati, notiziari ed approfondimenti ed intrattiene rapporti professionali costanti con i giornalisti che si occupano di informazione sociale.

Nel corso del 2003 sono stati pubblicati 32 articoli.

*L'Ufficio stampa del CESVOT si avvale di una mailing list di giornalisti composta da:*

- agenzie di stampa e di informazione
- giornalisti carta stampata
- giornalisti radio e tv
- uffici stampa associazioni regionali e nazionali



Per cercare di rispondere al bisogno di informazione delle associazioni il CESVOT ritiene fondamentale utilizzare più strumenti informativi, ciascuno dei quali abbia le caratteristiche più adeguate ai contenuti che intende divulgare ed ai soggetti ai quali si rivolge.

Per questo l'attività editoriale del CESVOT comprende pubblicazioni, un mensile di approfondimento e monografie dedicate a singoli progetti, la news letter CESVOT NEWS.

### Le pubblicazioni:

#### La collana "I Quaderni del CESVOT"

- N° 17 - *Le Domande e i Dubbi delle Organizzazioni di Volontariato secondo rapporto sull'attività di consulenza legale, fiscale e amministrativa del CESVOT a cura di Stefano Raggiati e Gisella Seghettini*
- N° 18 - *Accessibilità dell'informazione. Abbattere le barriere fisiche e virtuali nelle biblioteche e nei Centri di Documentazione. Atti Convegno Firenze 2003*
- N° 19 - *Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione. Atti Convegno Siena 2002*



Al 31/12/03 sono state distribuite 59.500 copie dei Quaderni.

#### La collana "Atti dei corsi di formazione"

- *Progetto Faro. Dalla conoscenza diretta al protagonismo dei cittadini. Per uno sviluppo della comunità e per la costruzione di sistemi integrativi. Pubblica Assistenza Humanitas Scandicci*
- *Passi di...versi. Comunità Il Doccio*
- *Conoscere l'ambiente per difenderlo. Centro D.E.Ambiente. Firenze*



### Altre pubblicazioni

- *Il volontariato in Toscana. La realtà toscana nella rilevazione Fivol 2001. A cura di Renato Frisanco e Sergio Limberti*
- *L'Europa per i giovani. Guida ai programmi comunitari e regionali. A cura di Fabio Baglioni e Silvia Poponcini.*
- *Il mensile di approfondimento "Plurali"*

"Plurali - *Volontariato e autonomia locale*" è un mensile a cura del CESVOT, supplemento del settimanale dell'ANCI Regionale Aut&Aut.

Vuole essere un forum di discussione per istituzioni e organizzazioni di volontariato: due soggetti chiamati a collaborare e ad operare in modo integrato nelle programmazioni locali per la progettazione di un nuovo "spazio pubblico".

Quattro pagine di confronto e di approfondimento: documenti, interviste, contributi critici e una rubrica, "*Esperienze*", dedicata alla conoscenza delle attività delle organizzazioni di volontariato toscane. Il supplemento include anche uno spazio "*Agenda*" dove sono indicati appuntamenti e scadenze.

PLURALI nel 2003	
gennaio	<b><i>Anziani: una nuova qualità della vita</i></b>
febbraio	<b><i>Dei diritti e delle pene: volontariato e carcere</i></b>
marzo	<b><i>Diversamente abili</i></b>
aprile	<b><i>Oltre l'assistenza: volontari in ospedale</i></b>
maggio	<b><i>Volontariato e documentazione: informati per crescere</i></b>
giugno	<b><i>Settimana nazionale della documentazione e del trapianto di organi</i></b>
luglio	<b><i>Donazione del sangue, pilastro anonimo del sistema salute</i></b>
agosto	-
settembre	<b><i>Gruppi di auto aiuto: protagonisti della salute</i></b>
ottobre	<b><i>Il mensile è stato sostituito da un numero speciale dedicato alla rassegna "Dire &amp; Dare"</i></b>
novembre	<b><i>Il volontariato nel nuovo Statuto regionale</i></b>
dicembre	<b><i>Disabilità: la tutela dei diritti</i></b>



## CESVOT NEWS

CESVOT News è un periodico di informazione inviato a tutte le associazioni di volontariato della Toscana, ai Centri di Servizio, a istituzioni, ai Centri di Documentazione e alle Biblioteche. Di seguito indichiamo i numeri usciti nel 2003.

CESVOT NEWS nel 2003	
n. 1	<i>Legge finanziaria 2003 ed enti senza scopo di lucro</i>
n. 2	<i>La legge regionale sulle associazioni di promozione sociale</i>
n. 3	<i>Al via i controlli sulle ONLUS</i>
n. 4	<i>Il regime IVA (legge 266/91) del volontariato alla corte costituzionale per sospetta illegittimità</i>
n. 5	<i>Adempimenti fiscali</i>
n. 6	<i>Fondazioni ONLUS nella ricerca scientifica. Emanato il regolamento di attuazione</i>
n. 7	<i>Risoluzioni dell'Agenzia delle Entrate</i>
n. 8	<i>Anagrafe delle ONLUS: nuove modalità per ottenere la qualifica - revisione delle ONLUS già iscritte</i>
n. 9	<i>Novità fiscali per il Non Profit</i>

Tutti i servizi, le iniziative e le pubblicazioni del CESVOT sono presenti sul nostro sito [www.cesvot.toscana.it](http://www.cesvot.toscana.it)

## 2.3 – Ricerca

### Premessa

La raccolta di dati, notizie e informazioni permette di avere a disposizione materiale di base per svolgere ricerche su una vasta tipologia di fenomeni riguardanti il volontariato.

Gli obiettivi sono plurimi e vedono impegnati vari soggetti:

- il CESVOT stesso, che sulla base di ricerche e analisi può orientare le sue azioni e definire al meglio i campi di intervento;
- il volontariato, per sviluppare la consapevolezza della propria identità;

- gli enti locali ed il territorio, a cui il CESVOT propone elementi informativi sul volontariato

La ricerca è sotto la responsabilità del Direttore, che si avvale dell'aiuto di un consulente.

### 2.3.1 La ricerca "Identità e bisogni del volontariato in Toscana"

L'indagine, avviata nel IV trimestre del 2003 in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università degli Studi di Pisa, riprende una precedente ricerca del 1999, che ha fornito informazioni assai rilevanti sull'identità ed i bisogni del volontariato toscano. La ricerca rappresenta pertanto una fonte importante di elementi conoscitivi necessari all'impostazione delle attività del Centro di Servizio.

L'obiettivo non è solo aggiornare e verificare i cambiamenti avvenuti nel corso di quattro anni, ma anche "studiare la disposizione delle associazioni di volontariato a fare rete sul territorio tra soggetti del terzo settore", "verificare l'adozione da parte delle associazioni di volontariato, di stili operativi fondati sulla progettazione e sulla valutazione degli interventi", nonché "verificare il contributo alla costruzione di reti territoriali di sostegno e di animazione sociale".

Il Centro di Servizio ha scelto un **campione di circa 500 associazioni** di volontariato all'interno delle quali sono stati somministrati questionari, sia ai Presidenti sia ad un campione di volontari.



#### **Lo stato dell'arte**

*Nel giugno 2004 è stata presentata al CESVOT una prima relazione sull'andamento della ricerca che riporta una serie di interessanti osservazioni preliminari da cui si possono estrapolare alcuni elementi di riflessione:*

- "sembra assai più consolidata la capacità di riflessione critica sul ruolo sociale del volontariato, una maggiore sensibilità rispetto al rapporto con le istituzioni";
- "è fortissima l'esigenza di formazione non perché vi sia scarsità di iniziative, ma perché quella che è stata fatta produce più elevate aspettative";
- "sembrano assai più consistenti le forme di interrelazione tra soggetti del volontariato e tra questi e le istituzioni pubbliche a livello locale".



### 2.3.2 Le buone prassi di bilancio sociale nel volontariato

La ricerca, promossa dal CESVOT, è stata svolta dall'Associazione "Le Reti di Kilim" in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali dell'Università degli Studi di Firenze.

Si inserisce in un progetto più ampio che vede coinvolti anche la Regione Toscana e le Province di Firenze e Pistoia, con la finalità di promuovere e diffondere l'utilizzo del bilancio sociale nel volontariato e definire processi di redazione e schemi di riferimento.

Obiettivo della ricerca è stato quello di avere una fotografia aggiornata di quanto è disponibile in Italia in materia di bilancio sociale con riferimento al mondo del volontariato, cercando di individuare aspetti di eccellenza relativi al processo di costruzione ed al documento finale. Sono state contattate 38 realtà di volontariato; 22 di queste sono state analizzate attraverso un questionario di indagine.

Le associazioni analizzate sono relativamente giovani (max. 15 anni di vita) e hanno sede nel Nord Italia, preferibilmente in prossimità di un ente di consulenza o di un Centro di Servizio particolarmente attivo nella promozione del bilancio sociale. Il settore di intervento prevalente è quello sociale.

Nella quasi totalità dei casi il bilancio sociale è il primo e unico percorso di gestione della qualità intrapreso, percorso scelto per la sua flessibilità – in termini di capacità di adattamento del processo e del documento alla realtà che lo intraprende – e per la sua attitudine a favorire la gestione delle relazioni con gli interlocutori dell'organizzazione. In particolare emerge non solo l'interesse verso gli interlocutori esterni ma anche l'interesse al coinvolgimento di quelli interni per il "recupero" delle finalità e dei valori identitari che distinguono l'organizzazione.

Dalla ricerca non risultano ostacoli a priori per la diffusione del bilancio sociale nelle associazioni di Volontariato; esistono tuttavia delle "cautele". Se da una lato l'elevata flessibilità di questo strumento ne permette l'adattamento alla notevole eterogeneità organizzativa che contraddistingue il volontariato dall'altro, per ottenere il massimo da questo strumento, è necessario assumere una visione strategica, valorizzare la partecipazione dei volontari agli aspetti organizzativi e gestionali e non solo di servizio e, infine, migliorare il sistema di documentazione della propria attività.



### 2.3.3 Le ricerche in corso

Nel corso del 2003 il CESVOT ha deciso di aumentare l'impegno nella ricerca, attivando le seguenti indagini:

**Il ruolo delle organizzazioni di volontariato nell'elaborazione dei piani di zona in Toscana** – In collaborazione con la *Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa*

Obiettivi della ricerca: ricognizione della disciplina inerente il riconoscimento e la valorizzazione delle organizzazioni di volontariato nei processi di programmazione regionale e locale; individuazione del ruolo svolto dalle organizzazioni di volontariato sul territorio toscano nell'elaborazione dei piani di zona dei servizi socio-assistenziali.

**Definizione di indici sociali di impatto della progettazione sociale** – In collaborazione con il *Dipartimento di Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Siena*

Gli obiettivi della ricerca sono l'individuazione di aree, criteri e percorsi utili alla valutazione dell'impatto sociale e la predisposizione di un prototipo per l'analisi degli elementi di valutazione dell'impatto sociale.

**Sistema complesso e permanente di rilevamento dei fabbisogni formativi del volontariato toscano** – In collaborazione con il *Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università degli Studi di Pisa*

La ricerca si propone la creazione e la sperimentazione di un sistema complesso per la rilevazione e il monitoraggio dei fabbisogni formativi delle organizzazioni di volontariato della nostra regione.

Si è prevista inoltre l'istituzione di borse di studio per laureandi e laureati su tematiche inerenti il mondo del volontariato.



## 2.4 - Documentazione

### Premessa

Le organizzazioni senza scopo di lucro raccolgono e producono un tipo di documentazione che rappresenta un patrimonio unico e di difficile accesso, che corre il rischio di essere disperso. In Italia, e in Toscana in particolare, le esperienze delle organizzazioni non profit rappresentano un contributo sociale significativo, di cui non deve essere perduta la memoria storica. È quindi di fondamentale importanza conservare, catalogare e rendere accessibile questo patrimonio culturale.

La documentazione è sotto la responsabilità del Direttore, che si avvale dell'aiuto di una consulente.

### 2.4.1 La Rete dei centri di documentazione

Il CESVOT ha avviato il progetto RETEDOCU - Rete dei centri di documentazione - con l'obiettivo di:

- offrire servizi di informazione e documentazione nelle aree sociale, sanitaria e sociosanitaria;
- conservare ed accedere al patrimonio culturale di enti del terzo settore;
- creare un sistema stabile di rete e collegamento tra biblioteche e centri di documentazione del terzo settore;
- favorire la qualità dei servizi dei centri di documentazione e delle biblioteche specializzate aderenti.

Aderiscono alla rete: CNV Centro Nazionale del Volontariato; CGIL regionale Toscana; Informare un'h: Centro Gabriele Giuntinelli; Oscar Romero: Centro di documentazione di formazione interculturale.

Nel corso del 2003 è stata attivato il sito [www.cesvot.it/retedocu](http://www.cesvot.it/retedocu), l'interfaccia on line dei servizi.





Nel sito è presente il **Catalogo on line o OPAC** (On line Public Access Catalog), che contiene le informazioni bibliografiche sulla documentazione posseduta dai centri aderenti alla rete. Il CESVOT ha avviato la catalogazione on line dei fondi documentali delle associazioni regionali (ad oggi ARCI e AVIS) riguardante la documentazione prodotta e posseduta dalle associazioni stesse (libri, riviste, bollettini, rapporti di ricerca, atti di congressi, opuscoli informativi, gadget, manifesti, CD-rom, ecc.). Di ogni documento viene fornita la descrizione fisica, l'argomento trattato e il luogo di conservazione.

Sono inoltre previsti i seguenti servizi:

**Repertorio di siti Selene web:** l'obiettivo è quello di fornire un punto di partenza per la ricerca on line sulle seguenti aree tematiche: dipendenza da sostanze, immigrazione, volontariato, disabilità, lavoro. Il repertorio viene aggiornato periodicamente.

**Attività formativa rivolta alle associazioni:** serve a dotare le associazioni delle competenze di base per la gestione e l'organizzazione dei flussi di documentazione e gli archivi storici e correnti.

**Ricerca sugli archivi delle associazioni:** serve a valutare la consistenza quantitativa e qualitativa degli archivi (correnti e storici) e più in generale dei fondi documentali delle associazioni.

## 2.5 - Consulenza

### Premessa

La consulenza è uno degli strumenti con cui il CESVOT si è fatto conoscere e si è qualificato sin dalla sua costituzione. L'obiettivo principale è il raggiungimento di un sistema di consulenza capillare sul territorio.

La consulenza è sotto la responsabilità del Direttore, che si avvale dell'aiuto di professionisti. La prima assistenza è svolta dai segretari delle delegazioni territoriali.



### 2.5.1 Il numero verde e gli strumenti informativi

Nel 2003 le associazioni hanno potuto contare, per una prima consulenza, sul sostegno dei segretari delle delegazioni territoriali presso gli sportelli disseminati su tutto il territorio della Toscana; per le consulenze di secondo livello, invece, hanno potuto usufruire del “**Numero Verde**” che ha consentito di inviare quesiti al CESVOT, anche tramite le delegazioni, a consulenti esperti del diritto. Questi professionisti hanno risposto a moltissime richieste in materia civilistica, fiscale, amministrativa, organizzativa e finanziaria, per citare le materie di maggior interesse per le associazioni di volontariato.

I quesiti e i pareri più interessanti sono stati pubblicati in un volume dei Quaderni e sul sito internet del CESVOT. A questo tipo di consulenza si è affiancata quella relativa alla consulenza e all’assistenza alla progettazione europea, a cui le associazioni possono accedere inviando una scheda di “opportunità” nella quale descrivere a grandi linee il progetto che intendono presentare per ottenere un finanziamento all’Unione Europea o allo Stato, alla Regione e agli enti locali.

Inoltre le associazioni hanno avuto a disposizione alcuni strumenti informativi quali il “Foglio Notizie Fiscali” pubblicato periodicamente su CESVOT News, la “Guida Normativa Commentata” - volume appartenente alla collana “I Quaderni” e le Guide sui finanziamenti europei.

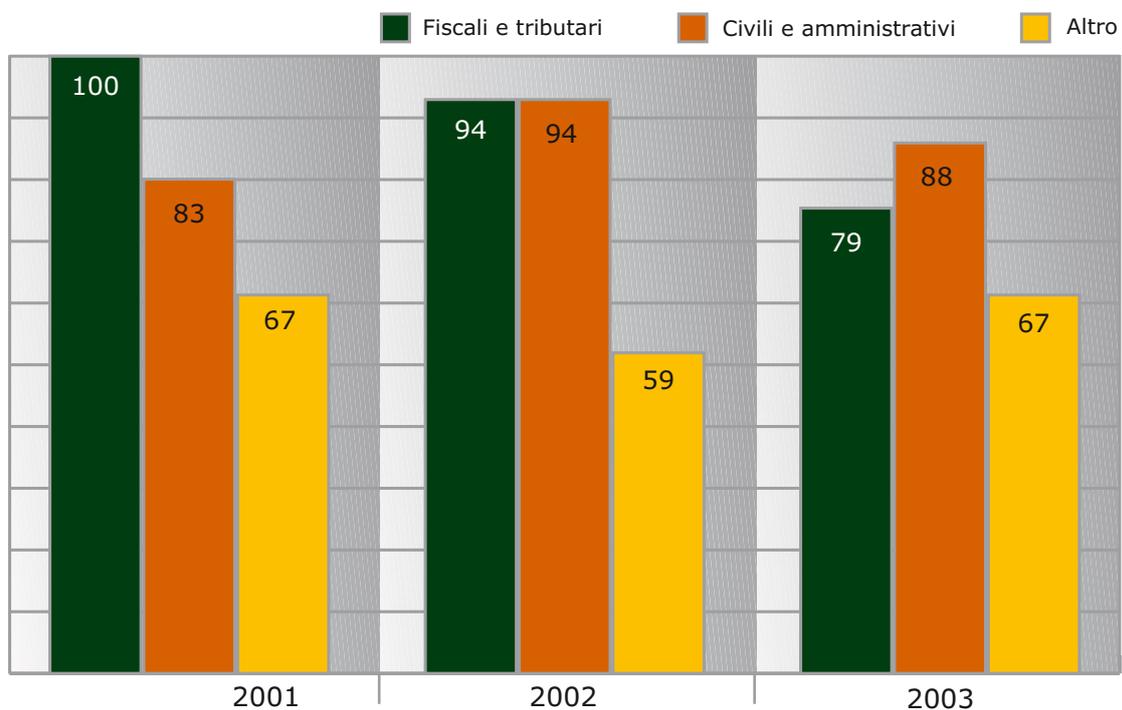


#### **Impegni futuri**

- **Valutazione della qualità dei servizi erogati**
- *Viene mantenuta la priorità di verificare la qualità dei servizi erogati.*
- *Nel corso del prossimo inverno si provvederà quindi ad una indagine qualitativa della qualità percepita dei servizi e della loro utilità.*



ASSISTENZA E CONSULENZA ATTRAVERSO IL NUMERO VERDE				
	2001	2002	2003	Totale
Fiscali e tributari	100	94	79	273
Civili e amministrativi	83	94	88	265
Altro	67	59	67	193
<b>Totale</b>	<b>250</b>	<b>247</b>	<b>234</b>	<b>731</b>



### Qualche cenno sul Numero Verde

Si ricorre al numero verde in due casi:

- nel primo, attraverso chiamata diretta allo **800.005.363**. L'operatore del CESVOT valuta la richiesta, e se non può dare una risposta immediata, definisce un quesito specifico che poi viene inoltrato ad appositi consulenti specializzati.
- nel secondo caso, le associazioni sfruttano il passaggio tramite le delegazioni; la delegazione ha infatti il compito di consulenza di primo livello nei confronti delle associazioni stesse. Qualora questa consulenza non sia ancora sufficiente, il segretario inoltra la domanda al numero verde passando per la sede regionale. Questa modalità è la più diffusa: delle 234 consulenze pervenute al numero verde, ben 108 - pari al 46% - provengono dalle delegazioni territoriali del CESVOT, mentre 75 - pari al 32% - provengono direttamente dalle associazioni.



### 2.5.2 Consulenze effettuate per mezzo delle delegazioni territoriali

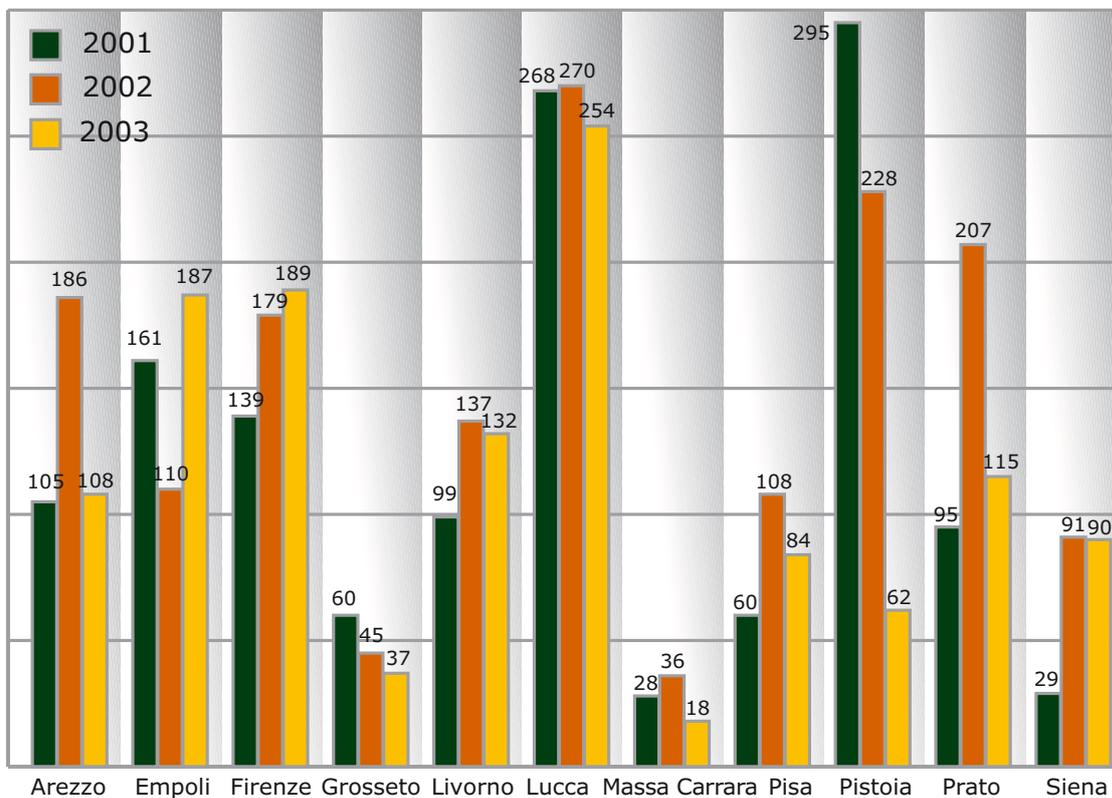
Le delegazioni territoriali del CESVOT svolgono un fondamentale ruolo di assistenza e consulenza per mezzo dei segretari di delegazione. Le consulenze riguardano tematiche fiscali, amministrative e tributarie, ma anche assistenza alla progettazione, aiuto nella costituzione di una associazione, ecc...

Fanno parte di queste prestazioni anche consulenze più "leggere", denominate "contatti", che per la loro particolare natura non vengono registrate.

Nell'elenco che segue sono indicate le consulenze effettuate nel corso del 2003 comparate con gli anni 2002 e 2001.



	2001	2002	2003
Arezzo	105	186	108
Empoli	161	110	187
Firenze	139	179	199
Grosseto	60	45	37
Livorno	99	137	132
Lucca	268	270	254
Massa Carrara	28	36	18
Pisa	60	108	84
Pistoia	295	228	62
Prato	95	207	115
Siena	29	91	90
<b>Totale</b>	<b>1339</b>	<b>1597</b>	<b>1286</b>





## 2.6 - L'assistenza di base tramite le delegazioni territoriali

### Premessa

L'omogeneità degli interventi del CESVOT in tutto il territorio regionale e l'aderenza alla realtà locale sono assicurate dalle delegazioni territoriali. Le delegazioni, come visto nelle sezioni precedenti, garantiscono il decentramento e la partecipazione delle associazioni di volontariato per mezzo dell'adesione al CESVOT.

Negli uffici delle delegazioni sono presenti i segretari di delegazione; gli uffici sono collegati alla sede regionale per mezzo di una Intranet aziendale.

I segretari di delegazione sono coordinati dal Responsabile del settore Organizzazione e rapporti con le delegazioni, che opera presso la sede regionale.

### 2.6.1 Le attività del 2003

Tutte le attività che comportano un'erogazione diretta di un servizio ad una associazione di volontariato ricadono nell'ambito del territorio di competenza della delegazione.

Tra le attività già citate, ricordiamo:

- le 234 consulenze erogate dai segretari di delegazione (vedi par. 2.5.2)
- gli 87 corsi di formazione delegazionali realizzati nel corso del 2003 (vedi par. 2.1.1.4). In questo caso, i segretari di delegazione svolgono una prima verifica della progettazione esecutiva dei corsi, effettuano verifiche intermedie e finali somministrando questionari di

#### **Qual è il ruolo del segretario di delegazione?**

Ha il compito di:

- *fornire assistenza di base di carattere intersettoriale nei confronti delle OO.VV. locali*
- *provvedere alla realizzazione del programma di attività del CESVOT nel territorio di competenza*
- *curare i rapporti con il territorio ed in particolare con gli enti locali*
- *coordinarsi con le amministrazioni provinciali per supportare le associazioni di volontariato nel rinnovo all'iscrizione al Registro Regionale delle associazioni di volontariato*
- *la gestione amministrativa delle Iniziative di Delegazione*





soddisfazione, verificano la rendicontazione finale del corso. In sintesi, un processo di accompagnamento, assistenza e verifica dei progetti di formazione

- i 149 progetti di formazione finanziati nel corso del 2003. In questo caso le delegazioni hanno analizzato i progetti per mezzo di apposite Commissioni di valutazione (vedi par 2.1.1.1)
- L'accompagnamento e la verifica in loco dei progetti di intervento sociale (vedi par 2.1.3)
- L'orientamento dei 527 aspiranti volontari che hanno fatto richiesta al CESVOT per mezzo del numero verde (vedi par 2.2.1.1)

Nelle delegazioni vengono inoltre ideate e gestite le Iniziative di Delegazione (IDD). Queste iniziative sono promosse ed organizzate dalla delegazione territoriale sia direttamente sia in collaborazione con le associazioni locali

Nel corso del 2003 sono state effettuate 26 iniziative di delegazione.

Le delegazioni sono aperte tutti i giorni feriali, secondo gli orari riportati nella cartina che segue, dove appaiono anche gli sportelli informativi aperti nelle sedi decentrate.



## La presenza in Toscana

**Massa Carrara**  
 Presidente di delegazione: Giuseppe Bertola  
 Segretario: Mauro Pellegrino  
 Sede delegazione:  
 via Roma, 30/m - 54033 CARRARA  
 Recapiti:  
 tel. 0585779509 - fax 757700  
 del.mass-carrara@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 lunedì: 16-19; martedì: 9-12;  
 mercoledì: 16-19; giovedì: 9-12

**Pistoia**  
 Presidente di delegazione:  
 Lido Marraccini  
 Segretaria: Michela Lombardi  
 Sede delegazione:  
 Via S. Bartolomeo 13/15 - 51100 PISTOIA  
 Recapiti:  
 tel. e fax 0573977542  
 del.pistoia@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 lunedì: 9.30-12.30;  
 martedì: 9.30-12.30;  
 mercoledì: 15 -18; giovedì: 9,30-12,30

**Prato**  
 Presidente di delegazione:  
 Mario Fineschi  
 Segretaria: Elena Elia  
 Sede delegazione:  
 via Cambioni 35 - 59100 Prato  
 Recapiti:  
 Tel. 0574442015 - fax 0574443861  
 del..prato@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 lunedì: 9.30-12.30; martedì: 15 -17; mercoledì:  
 9.30-12.,30; giovedì: 15-17  
 Sportelli:  
 c/o Punto Giovani Europa, PRATO primo e terzo  
 martedì del mese 16-18

**Lucca**  
 Presidente di delegazione:  
 Emanuela Granaiola  
 Segretario: Alessandro Ghionzoli  
 Sede delegazione:  
 via Catalani, 158 - 55100 LUCCA  
 Recapiti: Tel. e fax 0583 316914  
 del.lucca@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 Lunedì: 9.30-12.30; martedì: 9.30-  
 12.30; mercoledì: 9.30-12.30;  
 giovedì: 9.30-12.30

**Pisa**

**Firenze**  
 Presidente di delegazione:  
 Riccardo Pieralli  
 Segretario: Gianluca Giannini  
 Sede delegazione:  
 via Brunelleschi, 1 c/o AUSER - 50123  
 FIRENZE  
 Recapiti:  
 Tel. 055 2654558 - fax 055 2679407  
 del.firenze@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 Lunedì: 9.30-12.30; martedì: 15,30-  
 18.30; mercoledì: 9.30-12.30; giove-  
 di: 15.30-18.30

**Livorno**  
 Presidente di delegazione: Giovanni Bruschi  
 Segretaria: Gisella Seghettini  
 Sede delegazione:  
 via degli Asili, 35 - 57126 LIVORNO  
 Recapiti:  
 Tel. e fax 0586 219632;  
 del.livorno@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 Lunedì: 16.30-18.30; martedì:  
 16.30-18.30; mercoledì: 16.30-  
 18.30 (eccetto giorni di apertura  
 sportelli di Cecina e Piombino);  
 giovedì: 16.30-18.30  
 Sportelli: c/o AUSER, CECINA  
 c/o Informagiovani, PIOMBINO

**Empoli**

**Arezzo**  
 Arezzo  
 Presidente di delegazione: Angiolo Vanni  
 Segretario di delegazione: Michela Cerbai  
 Delegazione: Via Guido Monaco 25/4,  
 52100 AREZZO  
 Tel. e fax 0575299547  
 del.arezzo@cesvot.toscana.it  
 Orario: Lun. 16-19; mar. 16-18;  
 mer. 16-17;  
 giov. 16 -18  
 Sportelli: c/o Informagiovani,  
 AREZZO mer. 17-19-30

**Siena**  
 Siena  
 Presidente di delegazione :  
 Adriano Scarpelli  
 Segretario: Giuseppe Famiglietti  
 Sede delegazione:  
 c/o ITC Bandini, Via Battisti 11, 53100 Siena  
 Recapiti:  
 Tel. e fax 0577 247781;  
 del.siena@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 Lunedì: 10-13; martedì: 10-13/15.30-17.30;  
 mercoledì: 10-13;  
 giovedì: 10-13/15.30 -17.30

**Grosseto**  
 Grosseto  
 Presidente di delegazione:  
 Alberto Brugi  
 Segretario: Marco Giuliani  
 Sede delegazione:  
 via Alfieri, 11 - 58100 GROSSETO  
 Recapiti: Tel. e fax 0564 418447;  
 del.grosseto@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 Martedì: 15.30-18.30; mercoledì: 10-13;  
 giovedì: 10-13; venerdì 10-13

**Pisa**  
 Presidente di delegazione:  
 Elia Lazzeri  
 Segretaria: Emanuela Di Falco  
 Sede delegazione:  
 via Sancasciani 6 - 56100 PISA  
 Recapiti:  
 tel. e fax 050 503861  
 del.pisa@cesvot.toscana.it  
 Orario di apertura al pubblico:  
 Lunedì: 10-13; martedì: 14-17, mercoledì;  
 10-13, giovedì: 10-13

Orari aggiornati al 30 giugno 2004



## 2.7 - Monitoraggio servizi e valutazione

### Premessa

Il monitoraggio e la valutazione sono processi di supporto a tutta la struttura del CESVOT. Hanno il compito di garantire l'attenzione alle necessità ed ai bisogni della propria utenza, identificata sia nelle singole associazioni di volontariato che nei volontari ed aspiranti volontari.

Il controllo dei servizi erogati, i riesami e le verifiche interne consentono di evidenziare criticità e punti di eccellenza e di pianificare quelle future sempre prendendo in considerazione i propri utenti finali.

Le attività si inquadrano nella logica della **qualità** che il CESVOT ha individuato come elemento strategico per il miglioramento continuo delle proprie attività e per il soddisfacimento dei propri stakeholder interni ed esterni. Sono affidate al Settore Monitoraggio servizi e valutazione, che si avvale di un responsabile e di un dipendente.

### 2.7.1 I percorsi

Nel corso del 2003 sono stati avviati dei percorsi differenziati ma convergenti tra di loro, volti a:

- migliorare l'organizzazione aziendale e definire al meglio le funzioni interne;
- controllare in modo sistematico l'efficienza e l'efficacia del proprio lavoro;
- soddisfare le esigenze dell'utenza;
- stare al passo con i processi di accreditamento dell'Ente pubblico.

I percorsi sono così definiti:

- **Realizzazione del bilancio sociale.** Nel corso del 2003 è stato pubblicato il primo bilancio sociale del CESVOT. Il presente documento ne è la seconda edizione.
- **Certificazione di qualità.** Avviato nel settembre del 2003, il percorso prevede entro il novembre del 2004 la certificazione del servizio di formazione nella fase di erogazione diretta. Il percorso di certificazione nasce come adempimento delle procedure di accreditamento della Regione Toscana; tuttavia, il Centro Servizi la ha assunta come



opzione strategica ponendosi l'obiettivo di fondo di certificare tutti i servizi.

- Come processi di supporto sono individuate azioni di continua **implementazione del proprio sistema di monitoraggio e archiviazione elettronica dei dati** – anch'esso in pieno sviluppo durante il 2003 - e di individuazione di indicatori che consentano di definire e valutare al meglio la ricaduta delle azioni del CESVOT. In particolare, segnaliamo il lavoro di **costruzione di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei corsisti** dei corsi di formazione in affidamento a terzi. Il percorso è stato messo in opera con i corsi di formazione del 2004, e consentirà di verificare la soddisfazione dei corsisti e definire il profilo dei partecipanti ai nostri corsi.



#### **Il CESVOT e l'Accreditamento**

*La Regione Toscana individua gli organismi e le sedi abilitate a realizzare attività formative/orientative finanziate con risorse pubbliche.*

*Il CESVOT, con decreto n. 482 del 29/01/03, ha ottenuto l'accREDITAMENTO condizionato per i seguenti servizi:*

- *Formazione post età dell'obbligo e formazione superiore*
- *Formazione continua*

*L'accREDITAMENTO consente al CESVOT di realizzare i progetti di formazione finanziati con i Fondi europei.*

*Nel maggio del 2004 è partito il corso di formazione **OPCI - Operatori di Cooperazione Internazionale**. Nel mese di settembre è prevista la partenza del corso **TESEA - Terzo Settore nell'Europa Allargata***

*La concessione dell'accREDITAMENTO comporta l'elaborazione di un piano di miglioramento e l'adozione di un sistema certificato di qualità.*

*Il 13 aprile 2004 è stata effettuata presso la sede regionale una visita di verifica periodica, con esito positivo, a cura dell'agenzia concessionaria della Regione Toscana.*

*Nel mese di ottobre è prevista la verifica del sistema qualità.*

## 2.8 - I progetti speciali del CESVOT

Nel corso del 2003 il CESVOT ha avviato una serie ulteriore di servizi rivolti alle associazioni di volontariato. Tali progetti integrano e sviluppano i servizi basilari previsti dal decreto di istituzione, avviano forme diversificate di integrazione dei servizi e aprono nuovi e sperimentali percorsi con le associazioni di volontariato.

I progetti speciali nascono sulla base delle rilevazioni delle esigenze delle associazioni per favorire la coincidenza delle attività progettate ed erogate con i loro bisogni.

La realizzazione dei progetti speciali è stata possibile grazie al consistente aumento di risorse destinate al CESVOT per il biennio 2003/2004.

I progetti speciali sono generalmente trasversali a tutti i settori del CESVOT; il coordinamento di ogni progetto è però affidato ad un solo settore.



### Di quanto sono aumentate le risorse del CESVOT?

*Si è passati da proventi pari ad € 3.056.066,20 del 2002 ai € 10.899.716 del 2003.*

### 2.8.1 “Associazioni in Rete” - Progetto di informatizzazione delle associazioni di volontariato toscane

Con questo progetto il CESVOT ha cercato di migliorare la comunicazione e la rete tra le associazioni e tra le associazioni ed il CESVOT, potenziando la funzionalità delle associazioni sotto il profilo della dotazione informatica, aumentando la capacità di comunicazione e favorendo l'erogazione dei servizi del CESVOT via rete.



Le azioni messe in campo per raggiungere tali obiettivi sono state di due tipi:

1. realizzazione di corsi di formazione volti a fornire ai volontari una approfondita conoscenza dell'uso del computer;
2. messa a disposizione di un bonus per l'acquisto di attrezzatura informatica da installare direttamente presso la sede delle associazioni che ne hanno diritto.

Sono stati organizzati **33 corsi** su tutto il territorio regionale; ciascun corso è di **18 lezioni** per un totale di **54 ore**. Alla fine del corso, le associazioni i cui iscritti abbiano frequentato almeno i 3/4 delle lezioni hanno diritto alla fornitura di una dotazione informatica composta da personal computer, modem, stampante, programmi e relative licenze.

I corsi sono partiti nel novembre del 2003 e si sono conclusi nel maggio 2004.

Al 30 giugno del 2004 sono stati consegnati 272 computer ad un numero equivalente di associazioni.

Il progetto è stato coordinato dal Settore Organizzazione e rapporti con le delegazioni.



### Qualche notizia sull'andamento dei corsi

*Sono state effettuate delle valutazioni intermedie e finali attraverso la somministrazione di questionari ai corsisti: su un totale di 607 corsisti, abbiamo potuto analizzare 464 valutazioni intermedie e 416 valutazioni finali. Il corso ha dato risultati significativi sia sotto il profilo dell'efficacia formativa che del soddisfacimento dei corsisti. Per questo motivo, il CESVOT ha deciso di ripetere l'esperienza anche nel corso del 2004, in modo da allargare ulteriormente l'utenza.*



### 2.8.2 “Liberi dai conti” - Sostegno alla associazioni nella tenuta della contabilità

Con questo progetto il CESVOT ha offerto un sostegno alla tenuta della contabilità delle associazioni attraverso un contributo percentuale relativo alle spese sostenute.

Questa azione intendeva arricchire il panorama delle offerte relative al settore della consulenza fiscale e contabile, intervenendo affinché soprattutto le piccole associazioni potessero avvalersi di esperti capaci di garantire loro una corretta gestione della contabilità.

Il progetto è partito nel maggio 2003. Nei prospetti seguenti è descritto l'andamento del progetto in ogni singola delegazione territoriale fino al dicembre dello stesso anno.

Delegazione	Associazioni che hanno usufruito del servizio	importo liquidato
Arezzo	22	€ 19.362,1
Empoli	9	€ 10.622,3
Firenze	46	€ 42.118,8
Grosseto	12	€ 10.782,5
Livorno	14	€ 13.017,7
Lucca	27	€ 21.607,7
Massa Carrara	6	€ 4.267,5
Pisa	26	€ 23.685,7
Pistoia	19	€ 16.607,2
Prato	29	€ 28.285,2
Siena	20	€ 16.133,6
<b>Totale</b>	<b>230</b>	<b>€ 206.490,3</b>

Il progetto è stato coordinato dal Settore Organizzazione e rapporti con le delegazioni.



### 2.8.3 “Sta arrivando il tuo fido” - Fondo di garanzia per l’accesso al credito delle associazioni di volontariato

Nel corso del 2003 il CESVOT ha costituito un fondo di garanzia di **1 milione di euro** presso la finanziaria della Regione Toscana “Fidi Toscana”.

Il fondo serve ad assicurare alle associazioni di volontariato che operano in Toscana i fidi necessari per la loro attività. In questo modo infatti le associazioni possono accedere in maniera facilitata ai finanziamenti per sviluppare le loro attività.

Attraverso il meccanismo del moltiplicatore, il fondo garantisce crediti fino a 12 milioni di euro. Le associazioni possono accedere a prestiti per importi di:

- € 600.000 per investimenti immobiliari
- € 250.000 per investimenti mobiliari
- € 150.000 per gli anticipi

Al dicembre 2003 si sono rivolte al servizio 58 associazioni di volontariato e sono state inoltrate 9 richieste di finanziamento.

Il progetto è coordinato dal Tesoriere del CESVOT.

FONDO DI GARANZIA PER L'ACCESSO AL CREDITO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

# Sta arrivando il tuo fido

PROGETTO SPECIALE  
CESVOT

Numero Verde  
800 005363

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA  
Diamo una mano a chi ti dà una mano.  
www.cesvot.toscana.it

Servizi per la finanza di impresa  
www.fiditoscana.it



#### 2.8.4 Il progetto speciale: “Sportelli scuola e volontariato in Toscana”

Con questo progetto, avviato nel settembre 2003 in collaborazione con il Centro Nazionale per il Volontariato (CNV), il CESVOT cerca di **creare occasioni d’incontro tra mondo giovanile e mondo del volontariato**.

Nel contesto scolastico attuale, il volontariato e il bagaglio culturale che lo caratterizza possono dare un importante contributo educativo e di esperienza al percorso formativo che i ragazzi intraprendono nella scuola. Entrare in contatto con il volontariato in età scolare significa avere maggior conoscenza del mondo attorno a sé, creare nuovi legami anche intergenerazionali, sperimentare la solidarietà e le emozioni che questa comporta, sentirsi parte di una società complessa e sviluppare un senso di responsabilità.

Attraverso ricerche del settore, in questi ultimi anni è stata rilevata una forte sensibilità dei giovani alla tematica della solidarietà e del dono, che spesso non riesce a concretizzarsi in un impegno. Lo Sportello vuole essere anche l’anello mancante affinché il desiderio d’impegno dei ragazzi possa concretizzarsi in un’esperienza di vita.

Attraverso la rete delle delegazioni provinciali saranno attivati mediamente 3 sportelli sul territorio di competenza di ciascuna delegazione, preferibilmente dislocati su tutto il territorio provinciale.

Nel mese di marzo del 2004 erano già state coinvolte 42 scuole e 140 associazioni di volontariato. Per raggiungere questi obiettivi si è intrapreso un lavoro integrato e di rete tra CESVOT, le sue delegazioni provinciali, le associazioni di volontariato, le istituzioni scolastiche a livello regionale e territoriale, gli studenti, le famiglie e tutti i soggetti interessati alla prevenzione del disagio giovanile e alla promozione della solidarietà.

Il progetto è coordinato dal Settore Monitoraggio servizi e valutazione.





# **Le risorse del CESVOT**

**Il bilancio 2003**

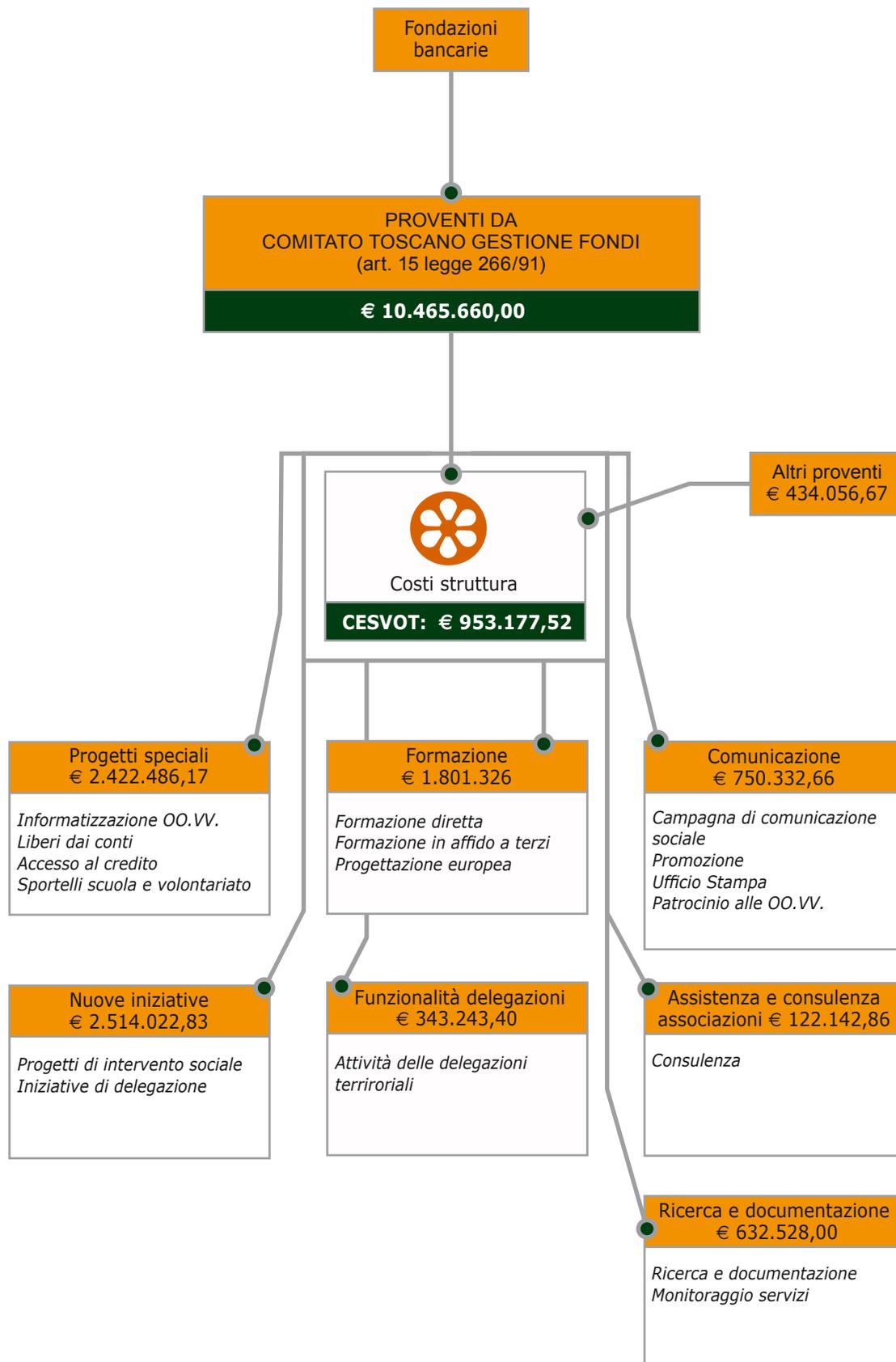






### 3.1 - Il bilancio 2003

<b>A</b>	<b>proventi</b>	<b>€ 10.899.716,67</b>	<b>100%</b>
B	costi gestione sede	880.086,34	8,07%
	<i>di cui personale</i>	516.211,53	4,74%
C	struttura fissa	73.091,18	0,67%
<b>D</b>	<b>totale costi struttura</b>	<b>€ 953.177,52</b>	<b>8,74%</b>
<b>E</b>	<b>marginale disponibile per servizi</b>	<b>€ 9.946.539,15</b>	<b>91,26%</b>
	i servizi		
	<i>progetti speciali</i>	2.422.486,17	22,23%
	<i>funzionalità delegazioni</i>	343.243,40	3,15%
	<i>ricerca</i>	632.528,00	5,80%
	<i>formazione</i>	1.801.326,00	16,53%
	<i>comunicazione</i>	750.332,66	6,88%
	<i>nuove iniziative</i>	2.514.022,83	23,07%
	<i>postalizzazione servizi</i>	39.285,76	0,36%
	<i>consulenza</i>	122.142,86	1,12%
<b>F</b>	<b>totale costi servizi</b>	<b>€ 8.625.367,68</b>	<b>79,13%</b>
G	accantonamento	41.862,00	0,38%
H	totale	8.667.229,68	79,52%
<b>I</b>	<b>costi servizi + costi struttura</b>	<b>€ 9.620.407,20</b>	<b>88,26%</b>
<b>L</b>	<b>fondi da riassegnare nel 2004</b>	<b>€ 1.279.309,47</b>	<b>11,74%</b>

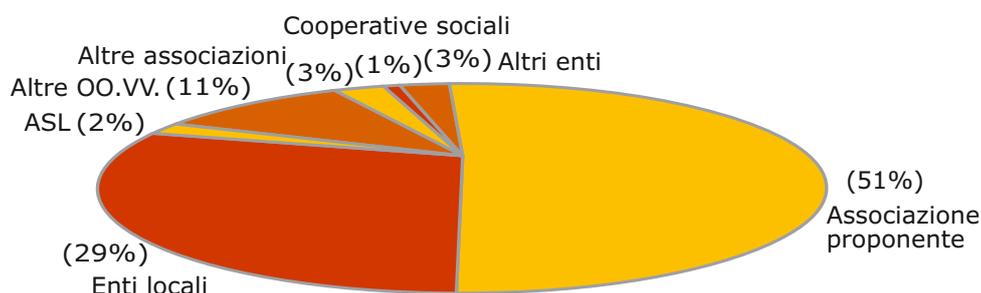


### 3.1.1 Le risorse attivate

Il CESVOT, nell'attività di erogazione dei servizi, svolge anche un'azione di stimolo alla raccolta di fondi attivando fonti di finanziamento ulteriori.

Nei progetti di intervento sociale (vedi par. 2.1.4), a fronte di un finanziamento CESVOT di € 2.330.507,00, la quota di cofinanziamento messa a disposizione dalle associazioni di volontariato è di € 956.616, pari al 41 % del finanziamento CESVOT e al 29% del costo complessivo previsto, che è di € 3.287.123. Ciò indica che, attraverso il Bando Percorsi di innovazione, il CESVOT stimola le capacità progettuali, di attivazione di reti e di raccolta fondi di cui le associazioni di volontariato si dimostrano dotate.

ELENCO DEI SOGGETTI COFINANZIATORI DEI PROGETTI DI INTERVENTO SOCIALE	
Associazione proponente	€ 479.408,00
Enti locali	€ 273.930,00
ASL	€ 23.071,00
Altre OO.VV.	€ 108.960,00
Altre associazioni	€ 31.818,00
Cooperative sociali	€ 7.025,00
Altri enti	€ 32.404,00
<b>Totale cofinanziamenti</b>	<b>€ 956.616,00</b>



I dati del grafico evidenziano che il 50% del cofinanziamento complessivo dei corsi proviene dalle associazioni stesse, e che un altro 29% è messo a disposizione dagli enti locali, a cui si aggiunge il 2% proveniente dalle ASL: un indicatore a nostro avviso dell'importanza che le strutture pubbliche danno ai progetti delle associazioni di volontariato.





## **Gli sviluppi futuri**





Come fatto l'anno scorso anche in questa edizione vengono indicati gli obiettivi di miglioramento che verranno perseguiti nella realizzazione dei prossimi bilanci sociali.

#### **Valutazione della qualità dei servizi erogati**

Viene mantenuta la priorità di verificare la qualità dei servizi erogati. Nel corso del prossimo inverno si provvederà quindi ad una indagine qualitativa della qualità percepita dei servizi e della loro utilità.

#### **Valutazione della qualità della formazione erogata nell'affidamento a terzi**

Il percorso è stato messo in opera con i corsi di formazione del 2004, e consentirà di verificare la soddisfazione dei corsisti e definire il profilo dei partecipanti ai corsi di formazione affidati alle associazioni di volontariato.

#### **Predisposizione di uno standard di bilancio sociale per le delegazioni**

Dai focus realizzati nel giugno e luglio 2004 è emerso più di una volta l'interesse e la disponibilità da parte delle delegazioni locali di elaborare un documento da allegare alla presentazione del bilancio sociale. Nello sviluppo del processo di bilancio sociale verranno quindi studiate modalità e schemi utili al coinvolgimento delle delegazioni, alla rappresentazione e alla comunicazione della loro attività.

#### **Miglioramento del bilancio sociale in termini di documento e processo**

L'ottimo risultato ottenuto con i focus non può non essere considerato al momento di delineare le modalità di verifica e miglioramento del bilancio sociale. Anticipando i tempi rispetto all'ultima edizione, saranno organizzati dei gruppi focus anche il prossimo inverno in modo non solo da raccogliere importanti feedback sul presente documento ma anche per favorire la comprensione e l'allargamento del processo di rendicontazione sociale in corso. L'interesse al parere degli stakeholder rispetto alla qualità del documento e del processo bilancio sociale – dimostrata anche in questa edizione anticipando il questionario di valutazione e incoraggiandone la restituzione – troverà ulteriore sviluppo con l'invio del documento a interlocutori rappresentativi sollecitandone in modo mirato giudizi, osservazioni e suggerimenti (in particolare da parte degli stakeholder istituzionali).



### Analisi delle relazioni del CESVOT

In vista delle prossime edizioni le categorie di stakeholder potranno essere analizzate con maggiore attenzione per individuare all'interno di ciascuna, ma anche in aggiunta, gruppi di interlocutori significativi che esprimono interesse ed aspettative comuni.

La rappresentazione grafica di queste relazioni potrà avvenire sulla base dei seguenti possibili criteri:

- grado di influenza esercitato o subito dall'organizzazione
- centralità rispetto alla missione e ai valori dell'organizzazione
- modalità e dei tempi di interazione con l'organizzazione
- appartenenza o meno all'organizzazione (interni/esterni)



## **Le fonti dei dati**

*I dati presenti in questo documento sono stati recuperati da:*

- Statuto e atto costitutivo;
- regolamenti interni;
- bilancio e relazione allo stesso;
- relazioni interne da parte dei segretari di delegazione;
- rapporti interni;
- verbali del comitato direttivo;
- normativa nazionale e regionale;
- I Centri di Servizio per il volontariato in Italia - presenza, struttura e servizi - III Rapporto: Centri istituiti sino al 2003 - Attività 2002 - A cura del Gruppo ricerca di Csv.net (Coordinamento nazionale dei Centri di servizio per volontariato) e Cesiav (Centro studi e iniziative per l'associazionismo e il volontariato)
- Il volontariato in Toscana – la realtà toscana nella rilevazione FIVOL 2001- a cura di Renato Frisanco e Sergio Limberti

**Il bilancio è stato realizzato dal Settore Monitoraggio Servizi e Valutazione**

*in collaborazione con:*



Impaginazione grafica  
**Agenzia SINTESI - Pisa**

Stampa  
**Grafiche CAPPELLI - Sesto Fiorentino (FI)**