

# Bilancio Sociale 2020

**CESV**  **T**

# Indice generale

PREMESSA	5	Identikit del personale retribuito	37	Le aree di bisogno	57
NOTA METODOLOGICA	7	Formazione dei dipendenti	38	Struttura delle aree	57
I NUMERI DEL 2020	8	Consistenza e analisi delle persone volontarie	38	Promozione, orientamento e animazione territoriale	58
<b>PRIMA PARTE CHI SIAMO</b>					
<b>Capitolo 1 - Informazioni generali</b>	<b>12</b>	<b>SECONDA PARTE PROGRAMMAZIONE</b>		Consulenza	71
L'identità	12	<b>Capitolo 4 - Obiettivi, attività e risultati</b>	<b>42</b>	Formazione	77
La sede regionale e gli sportelli territoriali	13	Il processo di programmazione, erogazione dei servizi, monitoraggio e rendicontazione	42	Informazione e comunicazione	85
La storia	14	Identificazione delle aree dei bisogni	43	Ricerca e documentazione	97
La missione: valori e finalità da perseguire	15	Obiettivi strategici 2020	43	Supporto tecnico logistico	106
Le attività statutarie	16	Progetto di intervento	44	<b>Capitolo 8 - Servizi svolti con fondi extra fun</b>	<b>111</b>
Collegamento con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	17	Erogazione dei servizi	44	Progetti in collaborazione con Regione Toscana	111
Il contesto di riferimento	18	Monitoraggio	46	Progettualità per favorire il protagonismo giovanile	112
<b>Capitolo 2 - Struttura di governo e amministrazione</b>	<b>20</b>	Rendicontazione	46	Progetti europei	115
La compagine sociale	20	<b>Capitolo 5 - Agenda Onu 2030</b>	<b>47</b>	<b>QUARTA PARTE IL BILANCIO</b>	
Gli ets soci di Cesvot	21	Applicazione degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030 alle azioni svolte nel 2020 da Cesvot	47	<b>Capitolo 9 - Assetto economico finanziario</b>	<b>120</b>
Rappresentatività della compagine sociale	22	Quadro di sintesi	47	Stato Patrimoniale	120
Il sistema di governo e controllo	23	<b>TERZA PARTE I SERVIZI</b>		Rendiconto gestionale	123
Gli organismi delle Delegazioni	28	<b>Capitolo 6 - Gli utenti</b>	<b>54</b>	Distribuzione degli oneri	126
Gli stakeholder	30	Gli utenti dei servizi	54	<b>Relazione del collegio dell'organo di controllo sul bilancio sociale</b>	<b>128</b>
Coinvolgimento degli stakeholder	32	<b>Capitolo 7 - I servizi</b>	<b>57</b>		
<b>Capitolo 3 - Le persone</b>	<b>34</b>				
Articolazione organizzativa	34				
Consistenza e analisi del personale retribuito	36				



# Premessa

Ad oltre due anni dall'approvazione del Codice del terzo settore e di numerosi decreti attuativi, prosegue lo stato di avanzamento della Riforma. In particolare per ciò che riguarda i Centri di servizio per il volontariato (Csv): sono stati istituiti il Fondo unico nazionale (Fun), l'Organismo nazionale di controllo (Onc) e gran parte degli Organi territoriali di controllo (Otc), compreso quello della Toscana.

Come previsto, a luglio 2019, abbiamo presentato la manifestazione di interesse per l'accREDITAMENTO di CEsVot al nuovo organismo nazionale di controllo e redatto il piano di attività annuale secondo le Linee guida per la programmazione emanate ad ottobre dallo stesso ente.

Nella nostra programmazione sono rimasti centrali l'analisi dei bisogni, l'innovazione dell'offerta dei servizi relativamente alle mutate esigenze dell'utente, la promozione del volontariato, l'offerta di una consulenza e di una formazione qualificate, gli aggiornamenti culturali attraverso informazioni ed approfondimenti, l'integrazione con il territorio lo sviluppo dell'assetto associativo.

Per quanto riguarda lo sviluppo associativo è da segnalare che a marzo 2019 si sono svolte le 11 assemblee elettive di delegazione e che, per la prima volta, sono stati convocati tutti gli enti del terzo settore (ets) iscritti ai registri regionali più le onlus iscritte all'anagrafe. La convocazione ha riguardato 7.862 organizzazioni. Il risultato di questa prima chiamata di partecipazione alla vita sociale di CEsVot ha permesso che nei direttivi delle delegazioni le organizzazioni di volontariato (Odv) rappresentate fossero il 77%, le associazioni di promozione sociale (Aps) il 19%, le cooperative sociali e le onlus il 2%. Un primo passo verso una

rappresentanza più ampia del terzo settore.

Come potrete leggere in questa pubblicazione abbiamo confermato tutti i servizi da tempo consolidati e molto richiesti dagli ets. Sulla scorta delle rilevazioni dei bisogni, svolte anche attraverso le consuete ricerche e sondaggi dedicati, abbiamo valutato importanti e non più rimandabili alcune nuove azioni. Al proposito vi segnalo la campagna regionale per la promozione del volontariato *Passa all'azione, diventa volontario* con la quale si è cercato di sensibilizzare le persone a fare volontariato e il progetto *Sede sicura* realizzato in collaborazione con Croce Rossa Italiana - Comitato Regionale Toscana che prevede un intervento di consulenza logistica per la verifica della messa a norma delle sedi degli enti del terzo settore rispetto alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e in particolare secondo i requisiti introdotti nella fase 2 dell'emergenza Covid-19.

Ovviamente è rimasta prioritaria, anche per quest'anno, la necessità di accompagnare gli ets nel loro percorso di adeguamento alla nuova normativa. Due gli aspetti principali: la consulenza e accompagnamento per la redazione del bilancio sociale secondo le nuove Linee guida e l'adeguamento degli statuti al Codice del terzo settore.

Nel 2020 CEsVot ha erogato 8.863 servizi a 6.291 enti del terzo settore con sede nella regione Toscana dimostrando una importante capacità di rispondere alla domanda, malgrado le difficoltà di un anno già aggredito dalla pandemia.

E non si tratta soltanto di grandi numeri. Se leggiamo i dati relativi ai questionari di soddisfazione degli utenti, risulta che il 95,32% degli intervistati ha giudicato i servizi di CEsVot fra molto buono e buono.

**Federico Gelli**  
Presidente CEsVot

# Nota metodologica

Il bilancio sociale è il documento di rendicontazione che meglio di qualsiasi altro riesce a rappresentare, in modo trasparente ed esauriente, le finalità di un ente del terzo settore, integrando i dati di natura contabile presenti nel bilancio di esercizio con informazioni relative agli obiettivi strategici e alle modalità attraverso le quali essi sono stati perseguiti nel corso dell'anno oggetto dell'indagine.

Il presente documento costituisce la 18esima edizione del bilancio sociale di Cesvot ed è stato redatto secondo le indicazioni e i principi contenuti nelle Linee guida nazionali emanate dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali il 4 luglio 2019.

La redazione del documento di rendicontazione sociale è inserita nel più ampio e organico processo annuale di programmazione di Cesvot che, partendo dalla rilevazione dei bisogni degli ets toscani, definisce gli obiettivi strategici e le trasferisce in azioni da realizzare. La successiva erogazione dei servizi viene quindi rendicontata, al termine dell'annualità, nel bilancio sociale in modo che tutti gli stakeholder possano valutare i risultati conseguiti.

Il bilancio sociale è stato realizzato attraverso il concorso dei responsabili, dei referenti e dei coordinatori dei tre settori entro cui è articolata la struttura operativa di Cesvot, i quali hanno partecipato a focus group settoriali per la definizione dei contenuti specifici del documento.

Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), confermando i criteri adottati nella precedente edizione sia dal punto di vista del perimetro sia da quello dei metodi di misurazione.

Le principali modifiche apportate al bilancio so-

ciale consistono in una diversa distribuzione di alcune informazioni all'interno del documento e in una razionalizzazione della terza parte dedicata alle attività che contiene, oltre ai risultati raggiunti, una descrizione complessiva degli utenti dei servizi. Essendo il periodo di rendicontazione coincidente con il manifestarsi della pandemia, all'interno del bilancio sociale sono state evidenziate le azioni adottate da Cesvot per far fronte all'emergenza sanitaria Covid-19. Per il primo anno Cesvot inserisce nella redazione del bilancio sociale la corrispondenza tra gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda Onu e le attività svolte. L'orientamento a inserire gli obiettivi di sviluppo sostenibile nelle attività dei Centri di servizio si avvia nel 2019 su sollecitazione di CSVnet ed è da considerarsi la prima sperimentazione per Cesvot. Si colloca in un percorso più ampio che punta a integrare gli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i processi e negli strumenti di programmazione, controllo, rendicontazione e comunicazione.

Nella sezione dedicata agli stakeholder sono stati inseriti gli esiti del processo partecipativo "Idee condivise", appositamente progettato per realizzare un pieno e strutturato coinvolgimento dei soggetti istituzionali di Cesvot al fine di inserire le loro sollecitazioni nel processo di programmazione annuale. In questo modo è stato quindi raggiunto l'obiettivo di miglioramento esplicitato nella precedente edizione del bilancio sociale. Nella prossima edizione ci proponiamo invece di rendicontare la sperimentazione del proprio modello di valutazione di impatto sociale che ha preso il via nell'anno in corso.

## I numeri del 2020

198

ENTI NEI DIRETTIVI  
DI DELEGAZIONE

3.419

SERVIZI DI CONSULENZA  
E ACCOMPAGNAMENTO

505

STUDENTI COINVOLTI

7

VOLUMI  
PUBBLICATI

933

ABBONATI  
AI QUADERNI

17.301

ISCRITTI  
MYCESVOT

12.497

FAN DI FACEBOOK

1.402.530

VISUALIZZAZIONI  
SITO WEB

58

ATTIVITÀ  
FORMATIVE

22

RICONOSCIMENTI  
COMPETENZE

454

ORE DI FORMAZIONE  
PER ALLIEVO

40

SALE CONCESSE

38

ANNUNCI  
SU BACHECA  
"VOLONTARI  
CERCASTI"

83

COMUNICATI  
STAMPA

1.610

FORMATI

17

CONVENZIONI  
CON ENTI PUBBLICI

34

CONSULENZE  
COLLETTIVE

107

INIZIATIVE DI  
PROMOZIONE DEL  
VOLONTARIATO

9

INIZIATIVE DI  
ANIMAZIONE  
TERRITORIALE

48.891

ANAGRAFICHE  
SU GESTIONALE

8.249

ETS  
TOSCANI

34

ENTI SOCI

6.476

FOLLOWER SU  
TWITTER

14.861

ISCRITTI NEWSLETTER

# PRIMA PARTE

# CHI SIAMO

<b>Capitolo 1 - Informazioni generali</b>	<b>12</b>
L'identità	12
La sede regionale e gli sportelli territoriali	13
La storia	14
La missione: valori e finalità da perseguire	15
Le attività statutarie	16
Collegamento con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	17
Il contesto di riferimento	18
<b>Capitolo 2 - Struttura di governo e amministrazione</b>	<b>20</b>
La compagine sociale	20
Gli ets soci di Cesvot	21
Rappresentatività della compagine sociale	22
Il sistema di governo e controllo	23
Gli organismi delle Delegazioni	28
Gli stakeholder	30
Coinvolgimento degli stakeholder	32
<b>Capitolo 3 - Le persone</b>	<b>34</b>
Articolazione organizzativa	34
Consistenza e analisi del personale retribuito	36
Identikit del personale retribuito	37
Formazione dei dipendenti	38
Consistenza e analisi delle persone volontarie	38

## Capitolo 1 - INFORMAZIONI GENERALI

### L'identità

#### Nome

Cesvot - Centro Servizi Volontariato  
Toscana Organizzazione di volontariato

#### Codice fiscale

94063330487

#### Forma giuridica

Organizzazione di volontariato -  
ente del terzo settore

#### Anno di fondazione

1997

#### Qualificazione ai sensi del (Cts)

Centro di Servizio per il Volontariato  
ai sensi art. 61 e seguenti

#### Dettagli dell'accreditamento come Centro servizi volontariato (Csv)

Cesvot è stato accreditato (n. 35 elenco nazionale Csv) con delibera dell'Organo nazionale di controllo del 30 marzo 2021 con decorrenza dal 15 aprile 2021

#### Indirizzo della sede legale

Via Ricasoli 9, 50122 Firenze

#### Altre sedi operative

11 Delegazioni territoriali in tutti i capoluoghi di provincia oltre a Empoli

#### Sito web

www.cesvot.it

### I Centri di servizio per il volontariato

I Centri di servizio per il volontariato sono enti del terzo settore nati per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato e, allo stesso tempo, da queste gestiti secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

In base alla Legge delega per la Riforma del terzo settore n. 106/2016, i Csv hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari in tutti gli enti del terzo settore.

I Csv sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

I Csv sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'**Organismo nazionale di controllo** (Onc) anche attraverso i propri uffici territoriali, gli **Organismi territoriali di controllo** (Otc). Gli Otc, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei Csv in relazione all'uso delle risorse del Fondo Unico Nazionale (Fun), nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del Cts e degli indirizzi generali strategici fissati dall'Onc.

## La sede regionale e gli sportelli territoriali

Cesvot dispone di **una sede regionale** a Firenze e **11 delegazioni territoriali**, una per ogni ex capoluogo di provincia a cui si aggiunge quella del Circondario di Empoli. Questa organizzazione ha l'obiettivo di facilitare un contatto più diretto con gli enti del terzo settore, conoscerne meglio i bisogni dei territori, rendere più efficace l'offerta dei servizi e favorire la partecipazione all'attività del Centro servizi e risponde al principio di territorialità e prossimità indicato dal Cts art. 63. Nelle delegazioni sono a disposizione 9 operatori territoriali che forniscono assistenza di base a carattere intersettoriale nei confronti degli utenti, realizzando e sostenendo le progettualità di Cesvot sul territorio, promuovendo il volontariato e le reti nella comunità locale.

#### SEDE REGIONALE

Via Ricasoli, 9  
52122 Firenze  
Tel. 055 27 17 31  
Fax: 055 21 4720  
email: info@cesvot.it

#### LIVORNO

**Sede**  
Via degli Asili, 35  
57126 Livorno  
Tel. 0586 219632  
Fax: 0586 836859  
Email: area.costa@cesvot.it

#### EMPOLI

**Sede**  
Via Salvagnoli, 34  
50053 Empoli (FI)  
Tel. 0571 530165  
Fax: 0571 535977  
Email: area.centro@cesvot.it

#### AREZZO

**Sede**  
Via Petrarca, 9  
52100 Arezzo  
Tel. 0575 299547  
Fax: 0575 293044  
Email: area.sud@cesvot.it

#### LUCCA

**Sede**  
Via Mazzini, 70  
55100 Lucca  
Tel. 0583 316914  
Fax: 0583 318512  
Email: area.costa@cesvot.it

#### FIRENZE

**Sede**  
Via Ricasoli, 9  
50122 Firenze  
Tel. 055 2654558  
Fax: 055 2679407  
Email: area.centro@cesvot.it

#### GROSSETO

**Sede**  
Via Ginori, 17/19  
58100 Grosseto  
Tel. 0564 418447  
Fax: 0564 420154  
Email: area.sud@cesvot.it

#### MASSA CARRARA

**Sede**  
Via Solferino, 2/a bis  
54033 Carrara (MS)  
Tel. 0585 779509  
Fax: 0585 757700  
Email: area.costa@cesvot.it

#### PISTOIA

**Sede**  
Via S. Bartolomeo, 13/15  
51100 Pistoia  
Tel. 0573 977542  
Fax: 0573 307214  
Email: area.centro@cesvot.it

#### SIENA

**Sede**  
Strada Massetana Romana, 50/A  
53100 Siena  
Tel. 0577 247781  
Fax: 0577 219202  
Email: area.sud@cesvot.it

#### PISA

**Sede**  
Via Sancasciani, 35/37  
56125 Pisa  
Tel. 050 503861  
Fax: 050 2209213  
Email: area.costa@cesvot.it

#### PRATO

**Sede**  
Via Buozzi, 78/80  
59100 Prato  
Tel. 0574 442015  
Fax: 0574 443861  
Email: area.centro@cesvot.it

## La storia

Cesvot è stato costituito nel 1997 come associazione di volontariato da 11 associazioni regionali con lo scopo di svolgere funzioni di Centro servizi per il volontariato. Da allora è diventato in Toscana il punto di riferimento degli enti del terzo settore di piccole, medie e grandi dimensioni, offrendo servizi di formazione, consulenza, informazione, ricerca e documentazione sul territorio regionale.

- **1997** - Il 18 gennaio viene sottoscritto l'atto costitutivo di Cesvot da 11 associazioni a base regionale. Il 16 giugno Cesvot viene riconosciuto come Centro di servizio regionale dal Comitato di gestione toscano.
- **1998** - Si attivano i servizi di consulenza. Viene pubblicata la prima ricerca "Identità e bisogni del volontariato toscano" realizzata dall'Università di Pisa nella collana editoriale "I Quaderni".
- **1999** - Prime modifiche statutarie su articolazione territoriale delle delegazioni.
- **2002** - Cesvot apre il primo bando "Percorsi di innovazione" per sostenere progetti di intervento sociale promossi da associazioni di volontariato.
- **2003** - Pubblicato il primo Bilancio sociale. Cesvot si dota di un sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi. Aderisce a CSVnet - associazione nazionale dei centri di servizio.
- **2004** - Conseguimento della certificazione di qualità secondo la norma internazionale ISO 9001 per le attività di formazione e accreditamento come agenzia formativa per Regione Toscana.
- **2007** - Cesvot festeggia i suoi primi 10 anni di vita con un grande evento a Villa Viviani a Firenze. Il Centro raggiunge il massimo storico delle assegnazioni da parte delle fondazioni bancarie che verrà in parte impiegato in progetti speciali a sostegno delle associazioni.
- **2008** - Vengono proposti alle Odv nuovi servizi quali "Liberi dai conti", volto a sostenere le associazioni nella tenuta della contabilità, "Tutoring gestionale" con l'obiettivo di rafforzare l'organizzazione interna delle associazioni e "Associazioni in rete", il progetto finalizzato a superare il digital divide delle associazioni di volontariato attraverso l'attività formativa e l'implementazione hardware.
- **2009** - Seconda modifica statutaria e conseguimento della personalità giuridica da parte di Regione Toscana.
- **2011** - Cesvot e Università di Firenze inaugurano la prima edizione del corso "Progettazione sociale" aperto a volontari e studenti universitari. L'iniziativa riscuote molto interesse e da allora viene ripetuta ogni anno un'edizione.
- **2014** - Pubblicazione del primo eBook "Il volontariato toscano e i finanziamenti comunitari", testi digitali scaricabili, agili e di facile consultazione, ottimizzati per la lettura su tablet e smartphone e fruibili gratuitamente.
- **2015** - A seguito della crisi economico-finanziaria, Cesvot consegue il minimo storico delle assegnazioni con un importo annuale di circa 2 milioni di euro. Viene assunta una nuova organizzazione territoriale in tre aree vaste e una nuova organizzazione interna. Pur mantenendo i livelli standard di erogazione dei servizi, viene avviata una procedura di riduzione del personale che, a seguito di un accordo con le organizzazioni sindacali, porta a un esodo con incentivi per 10 lavoratori.

- **2016** - Cesvot lancia il nuovo sito e il nuovo logo, introduce la modalità di accesso ai servizi tramite MyCesvot, l'area riservata che permette la registrazione di organizzazioni e persone in una banca dati informatizzata.
- **2018** - Piattaforma comune con CSVnet. Terza modifica statutaria per adeguare Cesvot alle prescrizioni del Codice del terzo settore.
- **2019** - Cesvot apre progressivamente i principali servizi a tutti gli ets con volontari e sede in Toscana. Il 9 febbraio organizza per conto di Regione Toscana la prima Conferenza regionale per il terzo settore. Viene pubblicata la prima indagine regionale sulle associazioni di promozione sociale. Il rinnovo degli organi delle delegazioni viene aperto a tutti gli ets della Toscana.
- **2020** - Il Consiglio regionale della Toscana approva la Legge n. 65/2020 "Norme di sostegno e promozione degli enti del terzo settore toscano" che, fra le altre novità, riconosce il ruolo del Centro servizi per il volontariato accreditato.

## La missione: valori e finalità da perseguire

Lo scopo di Cesvot è quello di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di **promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore**, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato ispirandosi ai principi di **qualità, economicità, territorialità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza**.

### I principi nell'erogazione dei servizi organizzati mediante il Fun - Fondo unico nazionale

**Qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i Csv applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi.  
**Economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità.

**Territorialità e prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun Csv prevalentemente in favore di enti aventi sede legale e operatività principale nel territorio di riferimento e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione.

**Universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza.

**Integrazione:** i Csv, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.

**Pubblicità e trasparenza:** i Csv rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione. Essi, inoltre, adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

Cesvot interpreta la normativa nazionale nell'erogazione dei servizi secondo le proprie peculiarità, dando **priorità**:

- al **coinvolgimento** degli enti del terzo settore nella gestione delle attività del Centro servizi con attenzione alla promozione della partecipazione associativa e alla qualificazione del volontariato come attore e non solo beneficiario delle attività del Centro stesso;
- al **sostegno** delle associazioni medio-piccole e alla crescita del volontariato, attraverso l'analisi e l'elaborazione dei bisogni del territorio e valorizzando il patrimonio culturale e la memoria storica delle associazioni, promuovendone lo sviluppo culturale e progettuale;
- al lavoro di **rete** tra enti del terzo settore e al coinvolgimento dei diversi soggetti attivi nel territorio, favorendo lo sviluppo di sinergie operative con le altre organizzazioni del terzo settore e stimolando lo sviluppo del tessuto relazionale dei singoli individui e delle comunità.

## Le attività statutarie

### Attività e finalità (Statuto articolo 2, comma 2)

Nel rispetto del Codice del Terzo settore, Cesvot eroga i seguenti servizi:

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

**Formazione** finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino a esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

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

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

**Ricerca e documentazione** finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.

**Supporto tecnico-logistico** finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.

**Dal 2017** Cesvot ha adottato un **Codice Etico**, parte integrante del modello di organizzazione, gestione e controllo definito ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231. La versione integrale del Codice è pubblicata sul sito. Il controllo del rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico è affidato all'Organismo di vigilanza.

## Collegamento con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

Cesvot opera anche grazie a un radicato sistema di relazioni istituzionali e non. Nel 2020 sono attive 22 convenzioni o accordi, di cui 17 con enti pubblici e 5 con organizzazioni private. L'interlocutore istituzionale privilegiato è la **Regione Toscana** con la quale Cesvot ha un dialogo costante e molte progettualità condivise. Fin dalla sua formalizzazione nel 2003, **Cesvot aderisce a CSVnet** - Associazione nazionale dei centri di servizio per il volontariato con cui ha un confronto permanente.

### Partecipazioni:

- Associato a CSVnet - Associazione nazionale dei centri di servizio per il volontariato
- Socio della rete europea Volonteuropa

### Collaborazioni:

- Regione Toscana
- Anci Toscana
- Ufficio Scolastico Regionale
- Università di Pisa, Siena, Firenze
- Scuola Superiore S. Anna
- Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze
- Fondazione Monte dei Paschi di Siena
- Edaforum

**CSVnet** associa la quasi totalità dei Csv e li rappresenta a livello nazionale ed europeo. Si ispira ai principi della Carta dei valori del volontariato e della Carta della rappresentanza e punta a rafforzare la cooperazione, lo scambio di esperienze e di competenze fra i centri per meglio realizzarne le finalità, nel rispetto della loro autonomia. A questo scopo, fornisce strumenti operativi e servizi di consulenza, formazione e accompagnamento e opera affinché la rete si consolidi quale sistema di "agenzie per lo sviluppo locale della cittadinanza responsabile". CSVnet è rappresentata tra gli altri, nel Consiglio nazionale del terzo settore, nell'Onc, nella Fondazione con il Sud e dell'impresa sociale Con i bambini. Collabora, tra gli altri, con il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, l'Istat e diverse università. È socia di varie organizzazioni, come il Centro europeo del volontariato, l'Istituto italiano della donazione, l'Alleanza contro la povertà, Asvis, Euricse, Aiccon e Labsus.

## Il contesto di riferimento



**SUPERFICIE:**  
22.987 Km<sup>2</sup>



**POPOLAZIONE:**  
3.692.555



**INDICE DI PRESENZA DEGLI ETS  
IN TOSCANA PER 10.000 ABITANTI:**  
22,3



La Toscana si caratterizza per un alto tasso di occupazione (è al sesto posto in Italia) con livelli di reddito pro-capite superiori al dato nazionale, ha un'incidenza di giovani laureati superiore alla media, un basso tasso di abbandono scolastico e un'elevata quota di volontari nelle istituzioni non profit (5° posto in Italia). È la terza regione per l'estensione dei servizi per la prima infanzia. In termini di fragilità sociali si riscontra una debolezza nel ricambio generazionale - età elevata, scarsa incidenza della popolazione giovanile under 35, ma anche della vulnerabilità sul fronte della salute e della disabilità - quarta regione d'Italia per percentuale di persone con disabilità (Flash report su povertà ed esclusione sociale, Caritas Italiana, 17 novembre 2019, pag. 21).

## IL TERZO SETTORE IN TOSCANA



Tutta l'energia del volontariato

\*fonte: Istat, Censimento permanente delle istituzioni non profit, 9 ottobre 2020 (dati riferiti al 31 dicembre 2018).

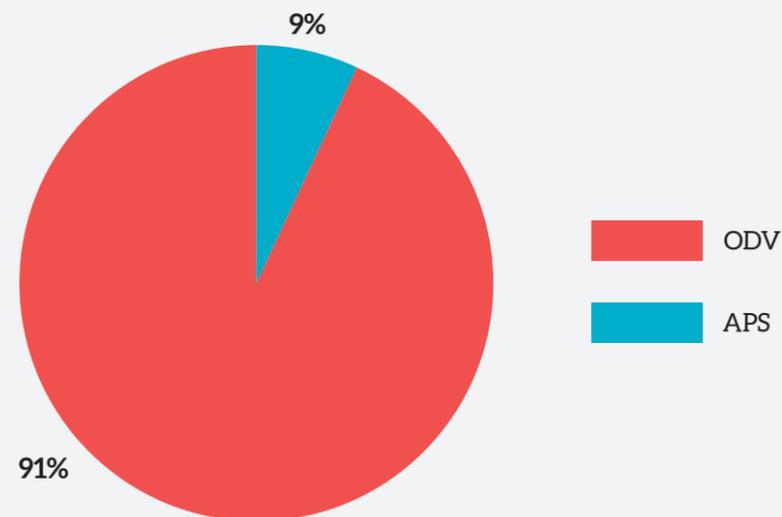
\*\*fonte: Banca dati Cesvot (dati riferiti al 31 dicembre 2020).

## Capitolo 2 - STRUTTURA DI GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### La compagine sociale

Cesvot è un'organizzazione di volontariato i cui soci sono associazioni o enti del terzo settore di rilevanza regionale. Nel 2020 sono **34 gli enti del terzo settore regionali soci di Cesvot** che hanno partecipato democraticamente alla gestione del Centro. Di questi **31**, sono organizzazioni di volontariato e **3** associazioni di promozione sociale (3 associazioni socie di volontariato hanno avviato la procedura di inserimento della corrispettiva Aps).

#### TIPOLOGIA DEGLI ENTI SOCI



### Gli ets soci di Cesvot

Acli Regionale Toscana

Admo - regionale Toscana

Aics Solidarietà

Aido Regionale Toscana

Anffas Toscana

Anpas comitato regionale toscano

Anteas Toscana

Arcat Toscana

Arci Solidarietà comitato regionale toscana

Associazione Banco Alimentare della Toscana

Auser Volontariato Toscana

Avis Regionale Toscana

Avo Regionale Toscana

Ceart

Cif Toscana

Cittadinanzattiva Toscana

Cnv

Consociazione Nazionale dei Gruppi Donatori Sangue Fratres

Coordinamento regionale dei Gruppi di Auto Aiuto

Coordinamento toscano delle associazioni per la salute mentale

Croce Rossa Italiana Comitato regionale Toscana

Csi Federazione regionale Toscana

Dipoi - Coordinamento regionale organizzazioni attive nel durante e dopo noi

Federazione regionale delle Misericordie della Toscana

Federazione regionale Toscana dei Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita

Federazione Toscana dei Volontari per i Beni Culturali

Fir Cb Ser Struttura regionale Toscana

Lega Italiana Fibrosi Cistica Toscana

Legambiente Toscana

Mcl Solidarietà Volontariato Toscana

Movimento Shalom

Uisp Toscana

Vab Toscana

Voltonet - Rete volontariato Toscana

## Rappresentatività della compagine sociale

I soci di Cesvot hanno la sede legale in Toscana, una struttura federativa e sono costituiti da enti del terzo settore con sede legale in almeno 5 province della regione. Sono, inoltre, considerati di rilevanza regionale gli enti del terzo settore aventi sede legale in Toscana a struttura unitaria, dotati di articolazioni organizzative in almeno 5 province della regione Toscana.

Dei 34 soci, 27 sono enti a struttura federativa (di cui fanno parte gli enti enumerati sotto - soci indiretti) e 7 sono enti a struttura unitaria con un numero complessivo di articolazioni organizzative pari a 76.

**1.704**

NUMERO SOCI  
DIRETTI E INDIRETTI

**21**  
ONLUS

**1.455**  
ODV

**140**  
APS

**12**

IMPRESE SOCIALI  
NON COSTITUITE  
IN FORMA  
SOCIETARIA

**76**

ASSOCIAZIONI NON  
RICONOSCIUTE

## Il sistema di governo e controllo

Lo statuto di Cesvot prevede organismi a livello centrale e organismi a livello territoriale.

**Assemblea dei soci, Consiglio direttivo e Presidente** sono gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale di Cesvot. Sono affiancati dagli organi sociali di controllo e garanzia: Organo di controllo e Collegio dei garanti. In conformità alla legge n. 231/2001, Cesvot ha introdotto il Rappresentante dell'Organismo di vigilanza e l'Organo di controllo con la funzione di vigilare sugli aspetti amministrativi e gestionali del Centro servizi.

Lo statuto disciplina, inoltre, gli organismi delle **Delegazioni territoriali - Assemblea di delegazione, Consiglio direttivo e Presidente** - rappresentativi degli utenti e delle loro istanze. In particolare i componenti dei direttivi delle 11 delegazioni hanno il compito di rappresentare i bisogni e le priorità dei territori agli organi sociali, cui spetta organizzare una risposta in termini di attività e servizi.

L'assetto istituzionale prevede, infine, un Comitato scientifico con compiti di indirizzo, gli Stati generali e le figure del Direttore e Amministratore.

Tutti gli organi sono composti da volontari degli enti soci e degli enti iscritti ai registri. Le cariche, come in tutte le associazioni di volontariato, sono elettive e gratuite.

### GOVERNANCE DI CESVOT

**ASSEMBLEA  
DEI SOCI**

→ **ELEGE  
PRESIDENTE**

→ **NOMINA  
ORGANO DI  
CONTROLLO**

→ **NOMINA  
CONSIGLIO  
DIRETTIVO**

→ **ELEGE  
UFFICIO DI  
PRESIDENZA**

→ **NOMINA  
COLLEGIO DEI  
GARANTI**

**ASSEMBLEA DI  
DELEGAZIONE**

→ **ELEGE  
CONSIGLIO  
DIRETTIVO**

→ **ELEGE  
PRESIDENTE**

→ **ELEGE UFFICIO DI  
PRESIDENZA DI  
DELEGAZIONE**

## Il Presidente

È il legale rappresentante di Cesvot, svolge le **funzioni** di presidente del Consiglio direttivo, a titolo gratuito come tutte le altre cariche sociali. Convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio direttivo.

### Nome

Federico Gelli presentato da Acli regionale Toscana (Aps)

### Prima elezione

13 Novembre 2013

### Seconda elezione

5 Giugno 2017

### Chi è

Nato a Castelnuovo Val di Cecina (PI), nel 1962 si è laureato in medicina e chirurgia a Pisa, con specializzazione in sanità pubblica, per poi diventare nel 1997 vicedirettore sanitario dell'Azienda Universitaria Ospedaliera di Pisa. Dal 23 marzo 2018 è Direttore delle maxi emergenze dell'Azienda USL Toscana Centro.

È stato parlamentare alla Camera dei deputati nella XVII legislatura (2013-2018).



## L'Assemblea dei soci

È costituita da **34 enti di rilevanza regionale ed è l'organo sovrano di Cesvot.**

L'assemblea stabilisce la mission del Centro servizi e gli orientamenti strategici cui devono sottostare tutti gli organi sia politici sia operativi.

Delibera a maggioranza dei presenti con voto palese, fatta eccezione per le questioni relative alle persone.

Nelle votazioni palesi, in caso di parità di voti, prevale il voto del presidente.

Poiché Cesvot è un'organizzazione di volontariato di secondo livello, il numero dei soci enti di terzo settore, che non siano organizzazioni di volontariato, non può superare il 50% delle stesse; pertanto, la maggioranza dei voti viene attribuita alle organizzazioni di volontariato.

## ASSEMBLEA DEI SOCI

**2**  
ASSEMBLEE SVOLTE

**75%**  
PERCENTUALE MEDIA DI PARTECIPAZIONE

**5,3**  
DURATA COMPLESSIVA (ORE)

## Il Consiglio Direttivo

Il Consiglio direttivo è l'organo di gestione di Cesvot. È eletto dall'Assemblea e dura in carica 4 anni. È composto da **19 componenti**, di cui il presidente, due vicepresidenti, un amministratore e un rappresentante delle delegazioni territoriali.

Tra le **varie funzioni**, esegue le deliberazioni dell'Assemblea, elegge i due vicepresidenti e l'amministratore, nomina il direttore, il Comitato scientifico, i rappresentanti negli organismi dell'associazione nazionale di rappresentanza dei centri di servizio e i componenti di commissioni, gruppi di lavoro, consigli di amministrazione in enti partecipati da Cesvot. Presenta all'Assemblea dei soci il bilancio preventivo e consuntivo, il bilancio sociale, il programma annuale di attività, le conseguenti scelte relative alla struttura e al funzionamento di Cesvot.

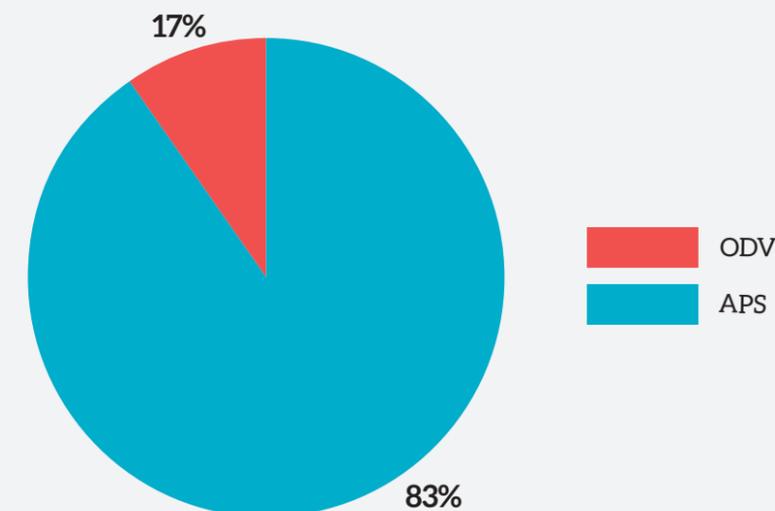
## CONSIGLIO DIRETTIVO

**6**  
RIUNIONI SVOLTE

**79,7%**  
PERCENTUALE MEDIA DI PARTECIPAZIONE

**13**  
DURATA COMPLESSIVA (ORE)

## TIPOLOGIA DEGLI ENTI DI PROVENIENZA DEI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO



## COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

N.	Nominativo	Ruolo	Ente di appartenenza	Mandato in corso	Mandato a partire dall'approvazione del nuovo statuto
1	Federico Gelli	Presidente	Acli Regionale Toscana	Secondo	Primo
2	Andrea Bicocchi	Vicepresidente Vicario	Cnv	Secondo	Primo
3	Elisa Ricci	Vicepresidente	Anpas comitato regionale toscano	Primo	Primo
4	Filippo Toccafondi	Amministratore	Vab Toscana	Terzo	Primo
5	Adelmo Agnolucci	Consigliere	Avis Regionale Toscana	Primo	Primo
6	Simonetta Bessi	Consigliere	Auser Volontariato Toscana	Primo	Primo
7	Alessandro Biagi	Consigliere	Avo Regionale Toscana	Terzo	Primo
8	Pierluigi Cantini	Consigliere	Aics Solidarietà	Secondo	Primo
9	Flora Coscetti	Consigliere	Consociazione Nazionale dei Gruppi Donatori Sangue Fratres	Terzo	Primo
10	Maria Lina Cosimi	Consigliere	Aido Regionale Toscana	Primo	Primo
11	Nicola Favati	Consigliere	Cittadinanzattiva Toscana	Primo	Primo
12	Fausto Ferruzza	Consigliere	Legambiente Toscana	Primo	Primo
13	Pierluigi Maienza	Consigliere	Federazione regionale delle Misericordie della Toscana	Primo	Primo
14	Gianluca Mengozzi	Consigliere	Arci solidarietà comitato regionale toscano	Secondo	Primo
15	Silvia Noci	Consigliere	Csi Federazione regionale Toscana	Primo	Primo
16	Luigi Paccosi	Consigliere	Voltonet - Rete volontariato Toscana	Secondo	Primo
17	Leonardo Rossi	Consigliere	Rappresentante delle Delegazioni	Secondo	Primo
18	Alessandro Scali	Consigliere	Uisp comitato toscano	Primo	Primo
19	Leonardo Giovanni Terreni	Consigliere	Federazione Toscana dei Volontari per i Beni Culturali	Primo	Primo

## IDENTIKIT DEI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

22,2%  
DONNE77,8%  
UOMINI

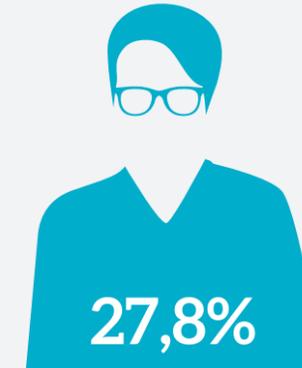
30-54 ANNI

55-64 ANNI

&gt;64ANNI



33,3%



27,8%



38,9%

22,2%  
DIPLOMA66,7%  
LAUREA66,7%  
OCCUPATO27,8%  
RITIRATO  
DAL LAVORO

## L'Organo di controllo

Vigila sull'**osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile**; nonché sul suo concreto funzionamento. Esercita, inoltre, il controllo contabile ai sensi dell'art. 30 comma 6 del Codice Terzo settore, ha compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. Attesta, inoltre, che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali.

L'Organo di controllo presenta all'Assemblea ogni anno una relazione scritta allegata al bilancio consuntivo. Rimane in carica quattro anni ed è formato da tre componenti effettivi e da due supplenti.

**Componenti effettivi:** Massimo Martini, con funzioni di presidente, prima nomina 1997; Simone Bonini, prima nomina 2009; Meri Gattari, prima nomina 2017.

Riunioni svolte nel 2020: **4**.

### Il Collegio dei Garanti

Il Collegio dei Garanti è organo di **garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna**. Interpreta le norme statutarie e regolamentari e dà pareri sulla corretta applicazione delle norme statutarie e regolamentari. Dirime le controversie insorte tra soci, tra questi e gli organismi dirigenti, fra organi sociali. Il Collegio è formato da tre componenti effettivi e da due supplenti e rimane in carica quattro anni; i membri effettivi eleggono al loro interno il presidente.

**Componenti effettivi:** Barbara Cardinali, prima nomina 2019, rappresentante di Voltonet, Francesco Achille Rossi, prima nomina 2017, rappresentante di Aics Solidarietà, con funzioni di Presidente; Renato Campinoti, prima nomina 2017, rappresentante di Auser Toscana.

Riunioni svolte nel 2020: **1**.

### Il Comitato scientifico

È stato nominato dal Consiglio direttivo il 13 febbraio 2020. È l'organismo che **fornisce pareri agli organi di Cesvot** al fine di migliorare il livello scientifico e culturale del lavoro svolto e di adeguare metodologie e programmi di intervento ai progressi della ricerca scientifica e sociale. Il Comitato scientifico è attualmente composto da quattro esperti e studiosi del volontariato (il numero può variare da tre a nove).

**Componenti:** Riccardo Bonacina, Luca Gori, Andrea Salvini, Carlo Sorrentino.

Riunioni svolte nel 2020: **1**.

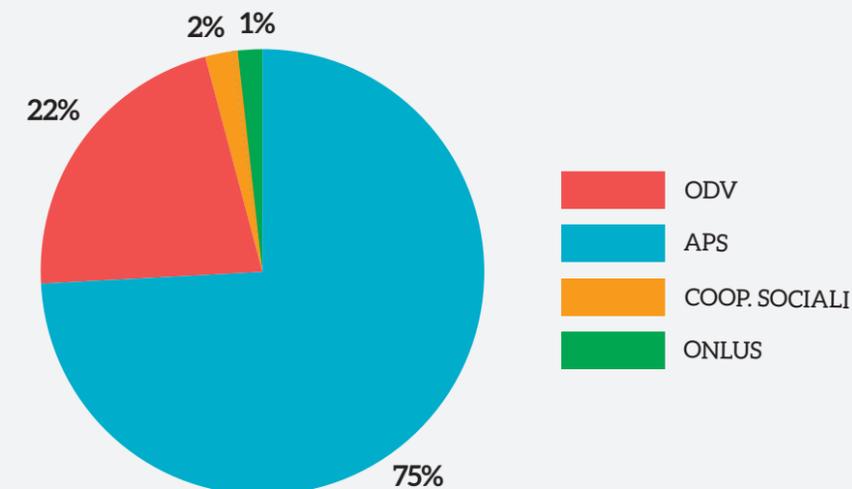
## Gli organismi delle Delegazioni

Sono tre gli organismi delle delegazioni: l'**Assemblea di delegazione, il Consiglio direttivo** (composto da 18 volontari eletti dell'Assemblea dei soci) e il **Presidente**, rappresentativi degli utenti e delle loro istanze. In particolare i componenti dei direttivi delle 11 Delegazioni hanno il compito di rappresentare i bisogni e le priorità dei territori agli organi sociali, cui spetta organizzare una risposta in termini di attività e servizi.

### CONSIGLI DIRETTIVI DI DELEGAZIONE

Area territoriale	Delegazione	Riunioni svolte	Percentuale media di partecipazione	Durata complessiva (ore)
Sud	Arezzo	1	87,2%	2
	Grosseto	3	77,0%	4,5
	Siena	1	61,1%	1,5
Centro	Empoli	3	72,9%	3,5
	Firenze	3	66,4%	4,5
	Pistoia	2	77,8%	2,5
	Prato	3	61,7%	4,5
Costa	Livorno	1	62,5%	1,5
	Lucca	3	63,6%	4
	Massa Carrara	3	72,8%	4,5
	Pisa	3	63,3%	4,5

### TIPOLOGIA DEGLI ENTI DI PROVENIENZA DEI COMPONENTI DEI CONSIGLI DIRETTIVI



### PRESIDENTI DELLE DELEGAZIONI

Delegazione	Presidente	Tipologia ets di appartenenza del presidente	Mandato in corso	Mandato a partire dall'approvazione del nuovo statuto	Tipologia ets rappresentati nel Consiglio direttivo
Arezzo	Presidente	Odv	Terzo	Primo	13 Odv e 4 Aps, 1 Onlus
Grosseto	Silvia Sordini	Odv	Secondo	Primo	15 Odv, 2 Aps, 1 Coop. sociale
Siena	Viro Pacconi	Odv	Secondo	Primo	15 Odv e 3 Aps
Empoli	Greta Pieracci	Odv	Primo	Primo	16 Odv, 1 Aps e 1 Coop. sociale
Firenze	Marco Esposito	Aps	Primo	Primo	10 Odv, 7 Aps, 1 Onlus
Pistoia	Silvia Bini	Aps	Primo	Primo	11 Odv, 6 Aps, 1 Coop. sociale
Prato	Luisa Peris	Aps	Primo	Primo	12 Odv, 5 Aps, 1 Coop. sociale
Livorno	Fiorella Cateni	Odv	Secondo	Primo	12 Odv e 6 Aps
Lucca	Pierfranco Severi	Odv	Terzo	Primo	14 Odv e 4 Aps
Massa Carrara	Francesca Menconi	Odv	Primo	Primo	17 Odv e 1 Aps
Pisa	Daniele Vannozzi	Odv	Primo	Primo	14 Odv e 4 Aps

## Emergenza sanitaria Covid-19



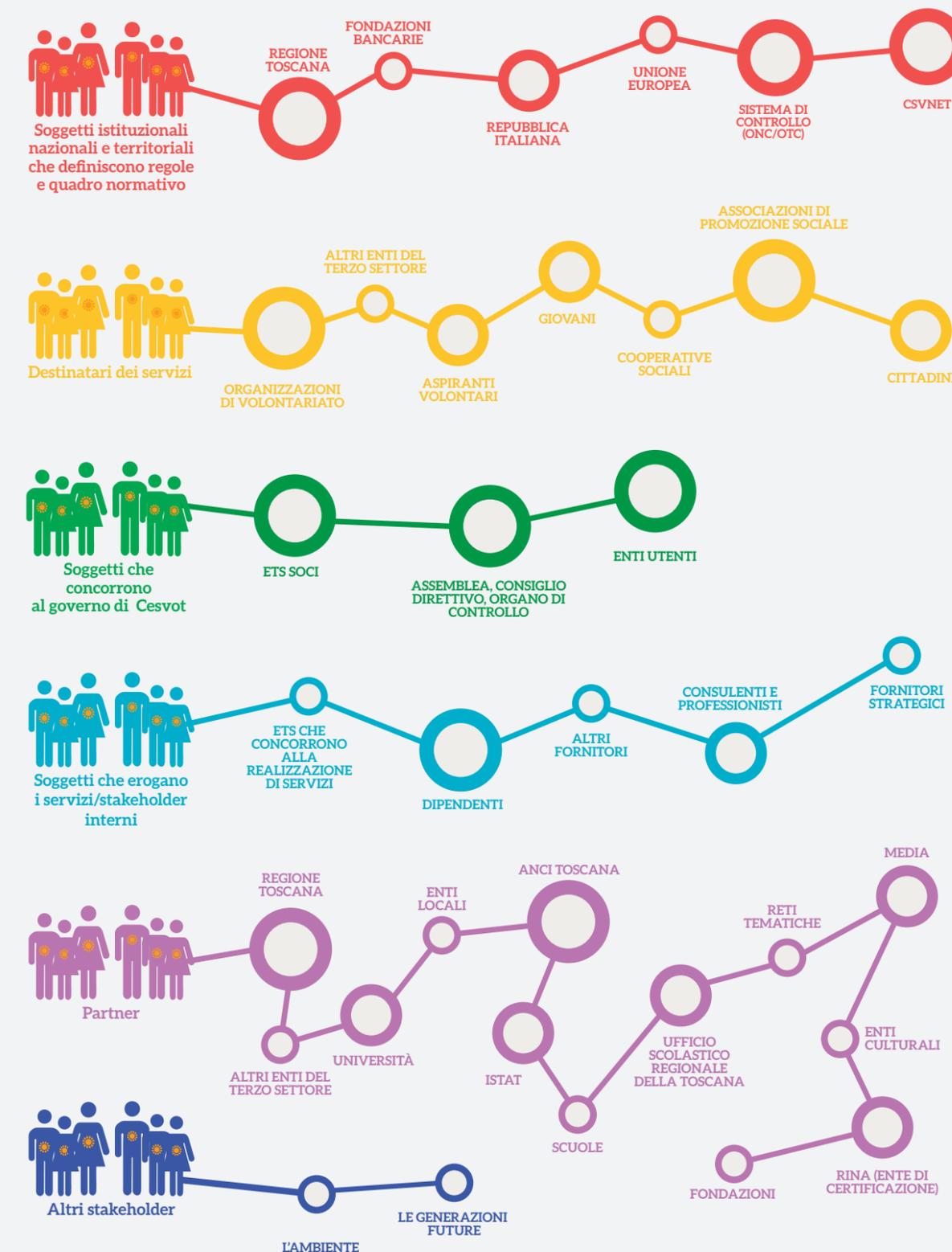
Il Consiglio direttivo regionale e i Consigli direttivi delle Delegazioni, a partire da marzo 2020, hanno continuato a **riunirsi in modalità a distanza**.  
Delle 6 riunioni del Consiglio direttivo regionale, 3 sono state svolte in modalità a distanza.  
Complessivamente nelle Delegazioni sono state svolte 26 riunioni, delle quali 14 a distanza.

## Gli stakeholder

Cesvot è al centro di **numerose relazioni e ha molteplici stakeholder** (portatori di interesse): enti pubblici, enti privati, associazioni, scuole, professionisti e singole persone che portano valori, bisogni, idee, competenze, interessi e aspettative nei confronti dell'organizzazione. Nei suoi 22 anni di attività, il Csv si è arricchito di molti stakeholder che, a diverso titolo, hanno condiviso percorsi e contribuito allo sviluppo e alla crescita del Centro servizi. La pluralità di questi portatori di interesse varia nel tempo e si può graduare a seconda del tipo di relazione (diretta e indiretta) e dell'intensità dello scambio con Cesvot.

La rappresentazione grafica degli stakeholder illustra il **grado di intensità e rilevanza delle relazioni** con il Centro servizi.

## MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER



## Coinvolgimento degli stakeholder

Al fine di attivare il pieno coinvolgimento dei propri stakeholder, a partire dal 2020 Cesvot ha predisposto il processo partecipativo *Idee condivise* nell'ambito del quale, ogni anno, vengono individuati i soggetti da consultare e le modalità più adatte per sviluppare il loro coinvolgimento, in modo da contribuire alla formazione degli interventi da inserire nella programmazione delle attività e dei servizi per l'anno successivo.

Per processo partecipativo, infatti, si intende un processo decisionale che include il punto di vista di soggetti esterni agli organi che statutariamente sono titolati a prendere le decisioni all'interno di un'organizzazione.



Per l'anno 2020 gli stakeholder coinvolti sono stati i **rappresentanti delle fondazioni di origine bancaria** della Toscana (presidenti e direttori/segretari generali) e la metodologia scelta per il processo partecipativo è stata quella del **Metodo Delphi**. L'interazione tra gli stakeholder, secondo la metodologia, si è sviluppata a distanza mediante l'invio per mezzo di posta elettronica di tre questionari (tre round di discussione), tra giugno e luglio 2020.

I tre questionari (il secondo e il terzo elaborati sulla base delle risposte fornite nel round di discussione precedente), somministrati ciascuno a distanza di due settimane agli stakeholder, hanno consentito di elaborare strategie condivise per potenziare settori di intervento che, nel periodo della pandemia da Covid-19, sono risultati maggiormente meritevoli di attenzione da parte degli enti del terzo settore. Hanno preso parte al processo partecipativo i rappresentanti di **10** fondazioni di origine bancaria presenti in Toscana su un totale di 11.

ATTORI DEL PROCESSO PARTECIPATIVO		
Fondazione	Presidente	Direttore/Segretario generale
Banca del Monte di Lucca	Oriano Landucci	Giuseppe Bartelloni
Cassa di Risparmio di Carrara	Enrico Isoppi	Roberto Ratti
Cassa di Risparmio di Firenze	Luigi Salvadori	Gabriele Gori
Cassa di Risparmio di Lucca	Marcello Bertocchini	Maria Teresa Perelli
Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia	Lorenzo Zogheri	Telesforo Bernardi
Cassa di Risparmio di Prato	Franco Bini	Paola Spadoni
Cassa di Risparmio di Volterra	Roberto Pepi	Tamara Villani
Livorno	Riccardo Vitti	Luisa Terzi
Monte dei Paschi di Siena	Carlo Rossi	Marco Forte
Pisa	-	Donato Trenta

Gli esiti del coinvolgimento degli stakeholder hanno indicato quali bisogni emergenti dei territori della Toscana durante la pandemia: il **supporto alle attività didattiche per gli studenti e l'assistenza alle persone fragili**.

Nella programmazione delle attività di Cesvot per il 2021 è stato inserito il **progetto sperimentale**, "I Care, studiare insieme", rivolto agli studenti delle scuole secondarie di primo grado che verrà realizzato in collaborazione con Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze.

## Capitolo 3 - LE PERSONE

### Articolazione organizzativa

La struttura operativa di Cesvot è organizzata in un livello centrale e uno territoriale. Il livello centrale è suddiviso in 3 Settori - unità operative che si occupano di un'area specifica - e 3 Uffici con attività di supporto alle unità operative. Il livello territoriale è, invece, suddiviso in 11 Delegazioni appartenenti a 3 diverse Aree: Centro (FI, PO, PT, Empoli); Costa (MS, LU, PI, LI) e Sud (AR, SI, GR). Le delegazioni sono sportelli locali finalizzati a garantire la diffusione dei servizi su tutto il territorio regionale e a favorire la partecipazione del volontariato locale alle attività del Centro servizi. Corrispondono ai 10 ex capoluoghi di provincia della Toscana e al Circondario di Empoli.

Oltre agli organi sociali con ruolo direzionale e alla struttura tecnica composta da 30 dipendenti, Cesvot si avvale di consulenti e collaboratori esterni che, a seconda dell'impatto che hanno sulle attività, vengono classificati in "Fornitori Critici" o "Altri Fornitori". I primi sono i fornitori che giocano un ruolo importante nella gestione di processi aziendali, pertanto sono approvati e monitorati annualmente nella loro attività sulla base di una specifica procedura del **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)**. Cesvot ha, infatti, predisposto e mantenuto attivo un Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 affinché i propri servizi siano gestiti in riferimento alla qualità erogata e rispondano ai requisiti degli utenti. Per quanto riguarda, invece, gli "Altri Fornitori", hanno un impatto minore sul sistema aziendale e vengono disciplinati attraverso il "Regolamento amministrativo per la gestione dei fornitori e dei pagamenti".

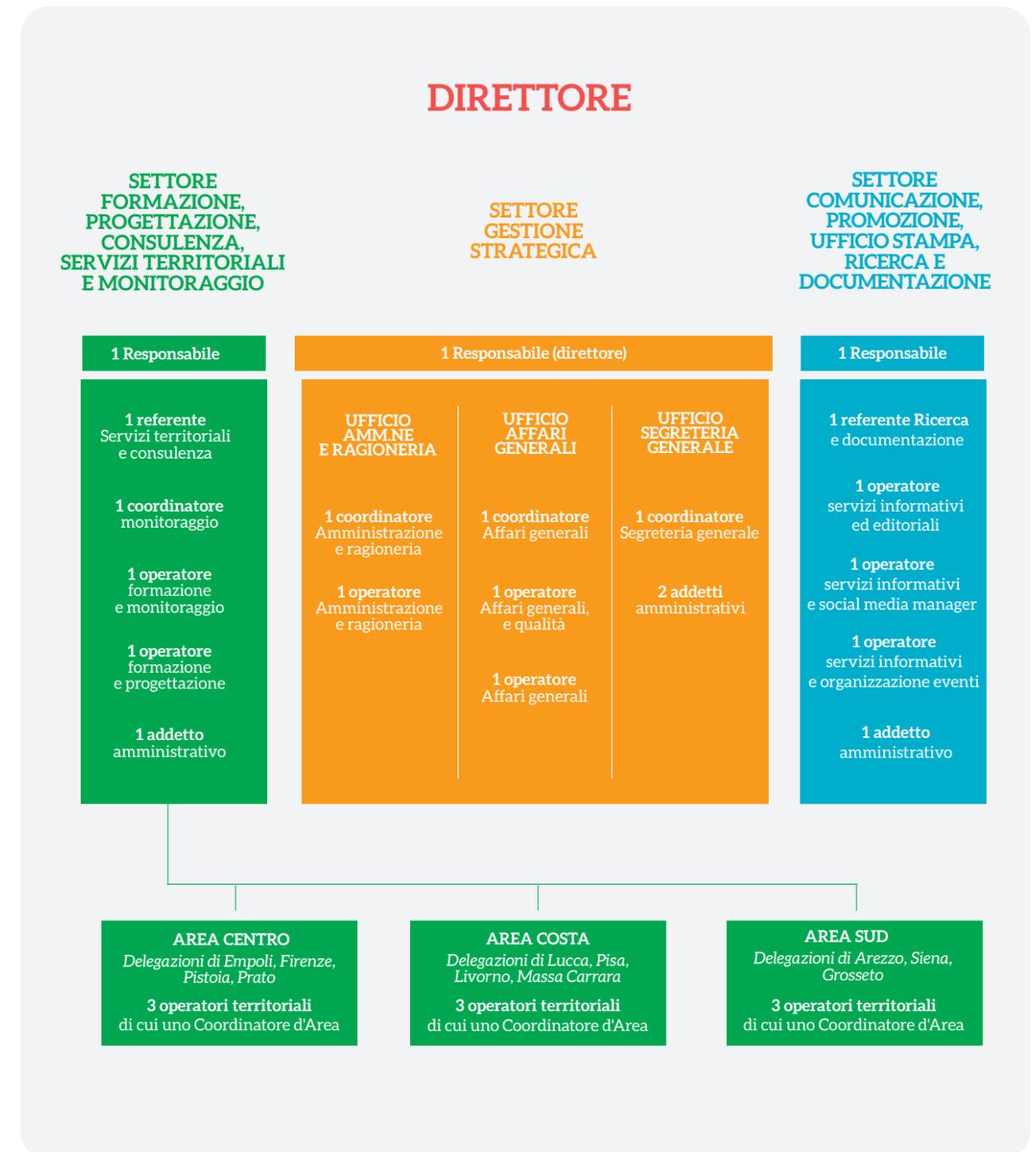
La struttura operativa è articolata nei 3 settori "**Gestione Strategica**", "**Formazione, progettazione, consulenza, servizi territoriali e monitoraggio**" e "**Comunicazione, promozione, ufficio stampa, ricerca e documentazione**", all'interno dei quali operano le seguenti figure:

- **il direttore** è il responsabile operativo, con funzione di collegamento con gli organi dirigenti;
- **3 responsabili di settore** (di cui uno è il direttore) hanno la responsabilità dell'unità operativa di cui coordinano il personale dipendente, i referenti, i collaboratori e i consulenti;
- **2 referenti** con responsabilità operativa all'interno del settore;
- **4 coordinatori** che hanno il compito di organizzare le attività di un ufficio o di un'area;
- **8 operatori regionali** che si occupano di gestire le attività specifiche relative a un settore o ufficio;
- **4 addetti amministrativi** che si occupano delle attività di segreteria ed amministrazione del Settore;
- **9 operatori territoriali**, di cui 3 con funzioni di **coordinatore d'area**, che forniscono assistenza di base a carattere intersettoriale agli utenti, realizzano le progettualità sul territorio e promuovono il volontariato locale.

Con delibera del Consiglio direttivo del 23 settembre 2020 è stato approvato il nuovo organigramma della struttura operativa della sede regionale, che è entrato in vigore il 5 ottobre 2020.

Le funzioni di **responsabile dei servizi di prevenzione e protezione**, del **sistema informativo** e il **rappresentante dell'Organismo di vigilanza** sono affidate a persone esterne.

## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

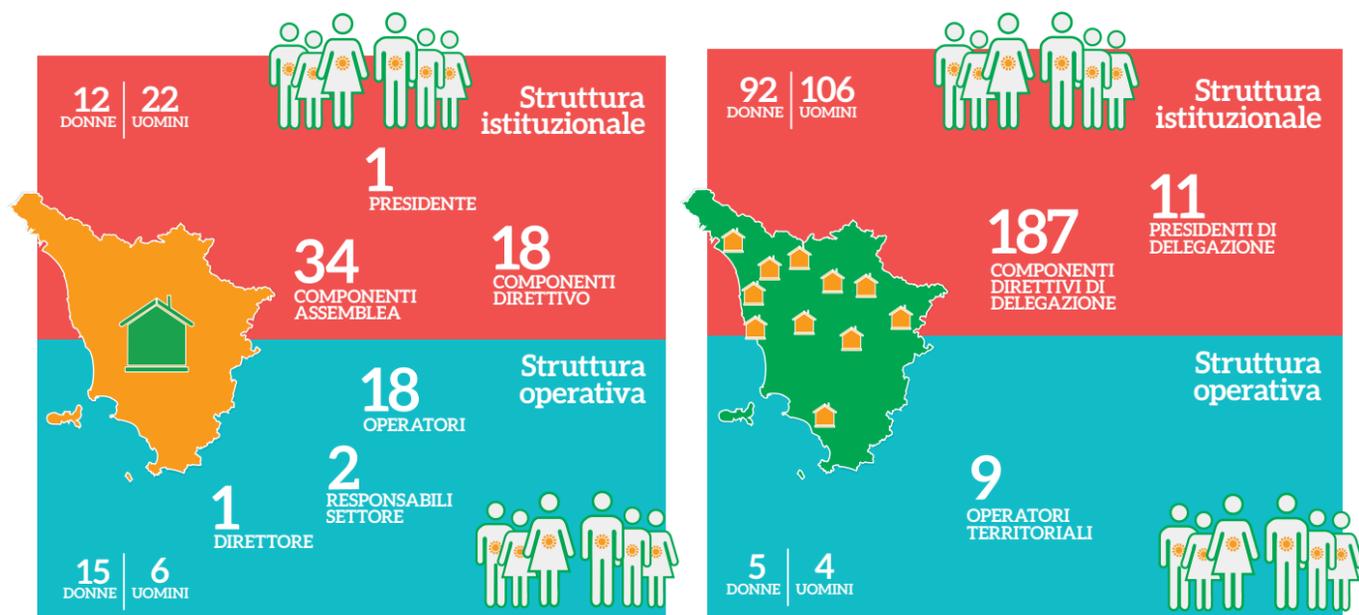


## Consistenza e analisi del personale retribuito

L'inquadramento economico e funzionale dei dipendenti è regolato dal **Contratto collettivo nazionale Avis**. Le spese per tutto il personale ammontano, nel 2020, complessivamente a **1.440.671,04 euro**.

I livelli retribuiti vanno dal livello B4 al livello F. Il rapporto tra la retribuzione massima e la retribuzione minima è pari a **3,83** volte.

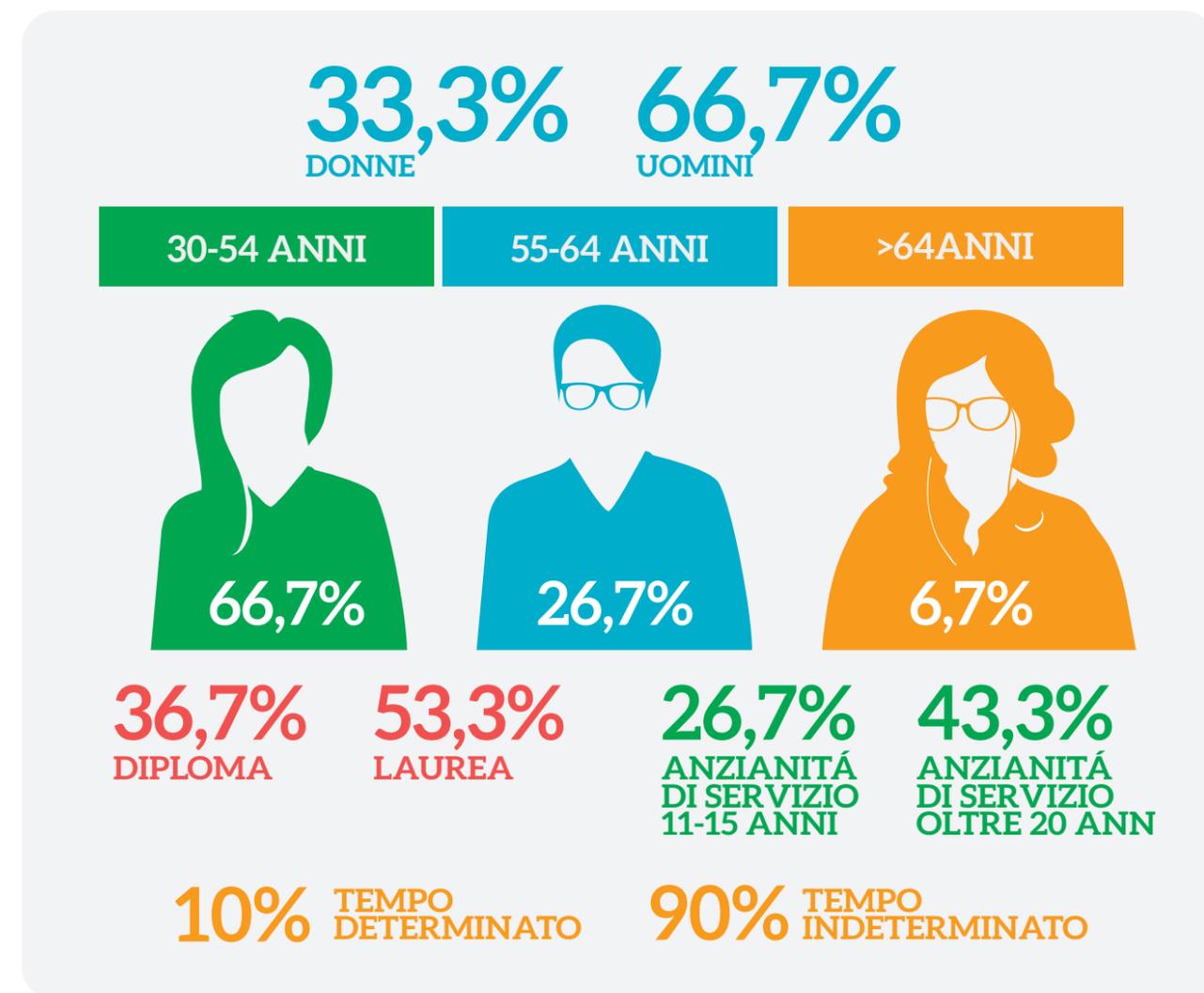
Nel 2019 è stato proposto un piano di welfare aziendale che prevede l'adesione su base volontaria a un Fondo pensione integrativo. Cesvot contribuisce integrando la quota di contribuzione volontaria versata dal dipendente con un importo di pari entità, fino a un massimo dell'1,50% della retribuzione annua lorda (Ral). Hanno aderito 15 dipendenti.



## Identikit del personale retribuito

Complessivamente nel 2020 i lavoratori di Cesvot, che hanno prestato la propria attività in maniera stabile e continuativa, sono stati **30**, di cui 27 a tempo indeterminato (3 sono part-time all'83%) e 3 a tempo determinato (full time).

All'interno dell'organico è rispettata la presenza di personale con disabilità, in conformità alla normativa vigente.



Nel 2020, Cesvot si è avvalso, inoltre, dell'attività continuativa di **3 consulenti**, con competenze specifiche in particolari ambiti d'intervento e di **oltre 30 collaboratori** (di cui una decina fra docenti e tutor per le attività formative) per l'esecuzione di specifici progetti o iniziative che hanno operato nei tre settori della struttura.

## Formazione dei dipendenti

Cesvot ritiene che le risorse umane rappresentino il capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora l'attività operativa. La formazione dei dipendenti, finalizzata al **miglioramento delle prestazioni del Centro**, si è svolta sulla base delle esigenze formative rilevate dalla specifica procedura del Sistema di gestione qualità.

La programmazione della formazione interna è concepita e strutturata come un **processo circolare**: la Direzione avvia la rilevazione dei bisogni stabilendo gli obiettivi generali e, a seguire, i responsabili di settore declinano gli obiettivi su ciascun lavoratore. La sintesi finale spetta alla Direzione in un'ottica di condivisione di strumenti e contenuti. La formazione programmata può concretizzarsi nella modalità di un corso, seminario, webinar, formazione a distanza, affiancamento, autoformazione.

La spesa per la formazione del personale dipendente nel 2020 è stata di **13.942** euro.

ATTIVITÀ FORMATIVA DEI DIPENDENTI				
Corsi di formazione interna	Partecipanti		Durata	
	N.	% sul totale	Ore di formazione	Ore per dipendente (media)
31	31	100%	535	17,2

## Consistenza e analisi delle persone volontarie

Sono 232 i volontari di Cesvot: i **componenti degli organi sociali** descritti nel capitolo 2 (Assemblea regionale, Consiglio direttivo regionale e Consigli direttivi di delegazione) considerando che 7 di essi hanno una carica plurima (compongono sia il Direttivo o l'Assemblea regionale sia un Direttivo di delegazione), a cui si aggiungono i **3 componenti del Comitato dei garanti**. Nel corso del 2020 hanno svolto oltre **65.000 ore di volontariato** in dipendenza della carica per attività di rappresentanza, attività formative e di partecipazione agli organi regionali o territoriali.

Le attività istituzionali, di formazione e di consultazione dei dirigenti Cesvot sono state nel 2020:

- **livello regionale:** Assemblea regionale, Direttivo regionale, Ufficio di presidenza regionale, partecipazione a eventi pubblici;
- **livello locale:** Assemblea di delegazione, Direttivi di delegazione, Uffici di presidenza di delegazione, partecipazione a eventi pubblici;
- **formazione per dirigenti:** formazione dirigenti presso le Delegazioni "I Centri di servizio ed il loro ruolo", destinata a tutti i componenti degli organismi delle delegazioni (sospeso causa Covid-19), "Insieme per il volontariato toscano" - Meeting annuale residenziale cui hanno partecipato i componenti degli organi della sede regionale e delle delegazioni.

**Le cariche degli organi sociali sono elettive e gratuite.** Sono previsti dei rimborsi secondo quanto

dichiarato nel "Regolamento per la gestione dei rimborsi spesa" (art. 9) approvato dal Consiglio direttivo ed eventualmente richiesti per lo svolgimento del ruolo istituzionale (partecipazione a incontri sul territorio, sedute degli organi sociali, iniziative nazionali e presenze alle riunioni del Consiglio direttivo, Assemblea e gruppi di lavoro di CSVnet).

Nel 2020, **18** volontari hanno usufruito di rimborsi spesa per complessivi **3.555,68** euro. Per l'erogazione dei rimborsi spesa ai volontari nel 2019 è stato approvato uno specifico regolamento che prevede il rimborso (vitto, alloggio, trasferimento con mezzi pubblici o mezzo privato) solo per le spese connesse all'espletamento delle funzioni istituzionali.

I tre componenti dell'Organo di controllo hanno, invece, ricevuto ciascuno una indennità di 4.000 euro; il costo dell'indennità del presidente dell'Organo di controllo è a carico dell'Organismo nazionale di controllo in base alle normative vigenti.

## Emergenza sanitaria Covid-19



Durante la pandemia e nei mesi di lockdown Cesvot ha continuato a erogare i propri servizi.

Per contrastare e contenere la diffusione del virus Covid-19 nelle sedi operative di Cesvot e per tutelare il personale dipendente si è provveduto a:

- attivare modalità di **lavoro agile** (smart working);
- mettere a disposizione del personale dipendente la **strumentazione informatica** per lo svolgimento dell'attività lavorativa da remoto;
- dotare le sedi (regionale e territoriali) di tutti i **dispositivi di sicurezza** necessari a tutela dei lavoratori e degli utenti;
- riconoscere i **rimborsi spese** ai dipendenti per l'utilizzo del mezzo proprio per la tratta casa-lavoro e per il parcheggio;
- attivare un **sistema di comunicazione Voip** per migliorare la fruibilità del servizio in vigenza della modalità agile di lavoro.



## SECONDA PARTE PROGRAMMAZIONE

### Capitolo 4 - Obiettivi, attività e risultati 42

Il processo di programmazione, erogazione dei servizi, monitoraggio e rendicontazione 42

Identificazione delle aree dei bisogni 43

Obiettivi strategici 2020 43

Progetto di intervento 44

Erogazione dei servizi 44

Monitoraggio 46

Rendicontazione 46

### Capitolo 5 - Agenda Onu 2030 47

Applicazione degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030 alle azioni svolte nel 2020 da Cesvot 47

Quadro di sintesi 47

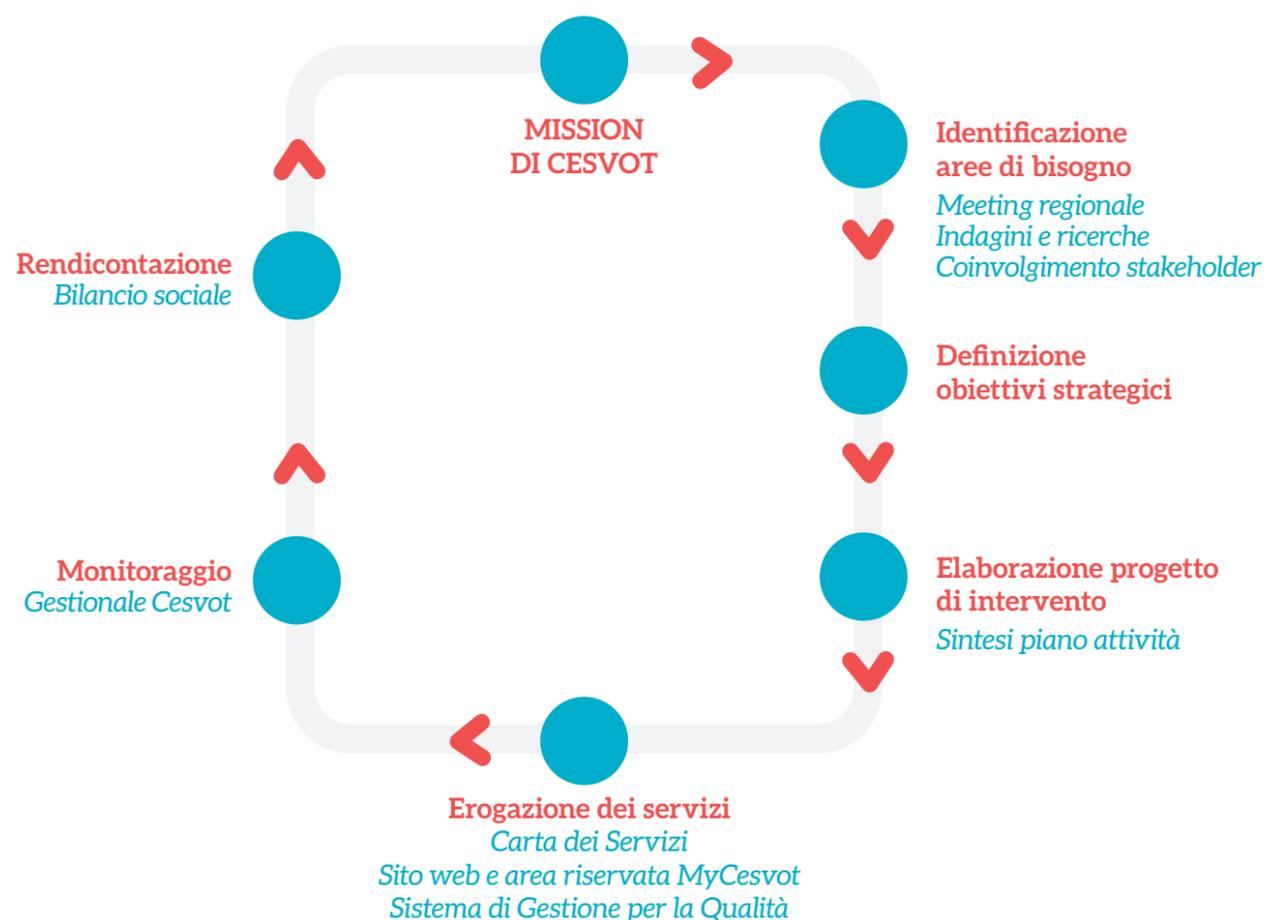
## Capitolo 4 - OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI

### Il processo di programmazione, erogazione dei servizi, monitoraggio e rendicontazione

Ogni anno Cesvot attiva un processo di programmazione che, partendo dalla rilevazione dei bisogni degli ets toscani, e attenendosi alle indicazioni dell'Onc, definisce il Progetto di intervento (riassunto nella "Sintesi piano attività") che contiene gli obiettivi strategici e operativi, le azioni che saranno realizzate, i risultati attesi, i tempi di realizzazione, le risorse umane ed economiche assegnate. Questo percorso richiede un lavoro di ascolto, co-progettazione e sintesi. Viene approvato dall'Assemblea dei soci e ammesso al finanziamento dall'Organismo territoriale di controllo.

Cesvot progetta e gestisce le azioni contenute nella propria programmazione **in sinergia con CSVnet** con cui ha uno scambio costante di informazioni, finalizzato anche al miglior coordinamento con le attività oggetto di progettazione nazionale.

I servizi sono erogati attraverso modalità monitorate dal **Sistema di Gestione per la Qualità** e nella **Carta dei Servizi** sono indicate le opportunità offerte da Cesvot e le modalità di accesso (area riservata **MyCesvot** alla quale si accede dal sito web). L'erogazione dei servizi è sottoposta al monitoraggio attraverso il **Gestionale Cesvot**. Ogni anno Cesvot pubblica il **Bilancio sociale** nel quale sono rendicontati i servizi e le attività realizzate nel corso dell'anno precedente.



### Identificazione delle aree dei bisogni

#### Meeting regionale

Il IV Meeting regionale di Cesvot (Stati Generali) si è svolto a Livorno il 31 maggio e 1 giugno 2019, con la partecipazione di oltre 100 persone (in rappresentanza di tutti gli stakeholder).

I partecipanti, suddivisi in tre gruppi di lavoro "Partecipazione", "Relazioni", "Servizi", hanno formulato idee e proposte per qualificare la presenza di Cesvot e i suoi servizi.

#### Indagini e ricerche

Tra gli studi condotti da Cesvot in collaborazione con università e istituti di ricerca nel 2019, per la programmazione dei servizi da realizzare nel 2020 si è tenuto conto principalmente delle risultanze emerse in "Identità, bisogni e caratteri strutturali delle associazioni di promozione sociale in Toscana". Si è trattato della prima ricerca svolta in Toscana per raccogliere una serie di conoscenze e informazioni quanti-qualitative su una parte consistente del terzo settore, adottando una prospettiva "integrata" e "comparata" tra associazioni di volontariato e di promozione sociale che ha interessato un campione di 1.143 associazioni toscane.

Un'altra fonte conoscitiva per la definizione della programmazione annuale è l'**Indagine sui bisogni del terzo settore in Toscana** presso i componenti dei direttivi delle delegazioni di Cesvot.

La prima edizione dell'indagine si è svolta nel 2019 coinvolgendo in "attività di ascolto" i 198 componenti dei Direttivi di delegazione, i quali oltre ad essere dirigenti di Cesvot sono al contempo rappresentanti di tutti gli ets (odv, aps, cooperative sociali, onlus) della regione Toscana.

#### Coinvolgimento degli stakeholder

A partire dal 2020, attraverso il **processo partecipativo** "Idee condivise", Cesvot individua e coinvolge i propri stakeholder. Nell'ambito di un percorso strutturato, le persone coinvolte possono contribuire alla formazione degli interventi da inserire nella programmazione delle attività e dei servizi per l'anno successivo. La prima edizione di "Idee condivise", i cui risultati sono stati utilizzati nel processo di programmazione per il 2021, è descritta al capitolo 2 del bilancio sociale.

### Obiettivi strategici 2020

Gli obiettivi strategici emersi dall'analisi delle fonti informative, e che sono stati tenuti in considerazione nella fase di elaborazione del Progetto di intervento 2020, sono:

- promuovere percorsi di **accoglienza e reclutamento** dei giovani volontari;
- garantire servizi di **consulenza qualificata e accompagnamento** in merito all'applicazione del Codice del terzo settore;
- attivare **servizi di formazione** sia specialistica (orientata ad acquisire abilità e competenze) sia generalista (orientata alla promozione del senso del volontariato);
- promuovere una **formazione per i dirigenti** associativi;
- **supportare nella comunicazione** esterna, anche attraverso l'uso di sistemi informativi più fruibili e aggiornati, gli ets per una maggiore presenza sul territorio e per riattivare dinamiche di rete;
- fare **networking** con gli enti pubblici e privati;
- attivare **iniziative** di promozione, orientamento e animazione territoriale a fronte dell'ampliamento dell'utenza.

Nella fase di definizione degli obiettivi strategici vengono tenute in considerazione le indicazioni ricevute dall'Onc tramite le **“Linee guida di programmazione”** emanate il 5 dicembre 2019 e integrate, anche ai fini di consentire significative variazioni di programma/bilancio, in conseguenza della pandemia con ulteriore comunicazione del 15 luglio 2020.

## Progetto di intervento

### Elaborazione del Progetto di intervento

Per elaborare il progetto intervento viene fatta una **sintesi tra le risultanze delle varie fonti** di rilevazione dei bisogni. A tale scopo le riunioni dell'Ufficio direzione (riunione settimanale tra il direttore e i responsabili di settore/area), del Consiglio direttivo e con il Comitato scientifico sono importanti occasioni di confronto per arrivare a questa sintesi.

Tra fine ottobre e i primi di dicembre 2019, si sono svolte in Cesvot 7 riunioni dell'**Ufficio di direzione**, **3** riunioni del **Consiglio direttivo**, **1 Assemblea** per l'approvazione del documento di programmazione.

### Sintesi piano attività

L'approvazione del Progetto di intervento rappresenta ogni anno un **passaggio fondamentale** nella vita di Cesvot. Per facilitare la lettura dei prodotti-servizi offerti agli enti di terzo settore toscani, ogni anno viene elaborato una pubblicazione riassuntiva denominata "Sintesi piano di attività".

## Erogazione dei servizi

### Carta dei Servizi

Per rendere più agevole l'accesso ai servizi offerti, Cesvot pubblica ogni anno la Carta dei Servizi. La pubblicazione si presenta come **una guida di facile consultazione con lo scopo di informare** il lettore sui servizi, spiegare le modalità di accesso a tutte le opportunità e dichiarare gli standard che si intendono mantenere.

La Carta dei Servizi è presente nella versione digitale sul sito mentre nel formato cartaceo è a disposizione per gli utenti presso le sedi.

Nel novembre del 2020 è stata pubblicata la nuova edizione della Carta dei Servizi.

### Il sito web di Cesvot

Il sito **www.cesvot.it** è uno degli strumenti fondamentali per conoscere tutte le opportunità che Cesvot mette a disposizione dei propri utenti.

Dalla home page si accede alle aree tematiche in cui sono raggruppati i servizi: consulenza, formazione, promozione, comunicazione, documentazione, logistica.

### Area riservata MyCesvot

MyCesvot è l'area riservata del sito Cesvot che permette **a persone ed enti di accedere ai servizi** e

alle opportunità offerte: richiedere una consulenza, iscriversi a un corso o a un seminario, richiedere una pubblicazione o un servizio editoriale, partecipare a un bando, richiedere un orientamento, ecc. **MyCesvot è raggiungibile dalla homepage del sito [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it) oppure direttamente all'indirizzo <https://my.cesvot.it>.** La registrazione è gratuita e fornisce all'utente le credenziali di accesso.

È attiva per enti e per persone fisiche.

Nel 2020 gli iscritti risultavano **17.301**, con un aumento rispetto al 2019 di **4.848** utenti (pari al **38,9%**).

TIPOLOGIA ISCRITTI A MYCESVOT		
Tipologia utenti	N.	%
Enti del terzo settore	4.987	40,2%
Enti pubblici	30	0,3%
Enti privati	192	1,6%
Persone	7.199	57,9%
<b>TOTALE</b>	<b>12.453</b>	<b>100%</b>

### Il Sistema di Gestione per la Qualità

Cesvot è un'organizzazione certificata secondo la norma ISO 9001:2015 per la "progettazione ed erogazione di attività di formazione rivolta al terzo settore". Ogni anno si ripete la verifica da parte dell'ente di certificazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di Cesvot **regolamenta**, oltre al processo primario di erogazione della formazione, anche quello di gestione dei documenti interni ed esterni, la selezione e formazione del personale e l'individuazione e controllo dei fornitori "critici" (di rilievo per l'organizzazione).

Il sistema si avvale dei seguenti strumenti di gestione:

- **Manuale della Qualità (MdQ)**, che fornisce una descrizione dettagliata del sistema, con i requisiti generali, campo d'applicazione, modalità di realizzazione del servizio, misurazione, analisi e miglioramento. Presenta al suo interno la Politica della Qualità, che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine;
- **Piano della Qualità (PdQ)**, che ha lo scopo di pianificare le attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della qualità prefissati ogni anno per ciascun processo. Il documento include l'Analisi dei rischi e delle opportunità che permette di analizzare i rischi nel raggiungimento degli obiettivi prefissati, cogliendo opportunità e punti di forza nell'ottica del miglioramento continuo;
- **Riesame della Direzione**, che ha l'obiettivo di verificare la continua adeguatezza ed efficacia del SGQ, accertando il raggiungimento degli obiettivi fissati nel precedente Piano e fornendo suggerimenti di miglioramento per il prossimo. Il Riesame si avvale della reportistica sviluppata dal sistema di monitoraggio e valutazione;
- **Procedure e moduli**, che regolamentano gli aspetti operativi di ciascun processo.

## Monitoraggio

### Gestionale Cesvot

Il Gestionale Cesvot, attivo dal dicembre 2017 è il software su cui vengono registrati in tempo reale i servizi in fase di erogazione; serve da **collegamento per tutti gli strumenti del sistema informativo e comunicativo** di Cesvot. È stato creato, per la parte anagrafica, secondo i criteri concordati tra CSVnet e Istat e, per il resto, secondo il sistema nazionale di tassonomia dei servizi definito dalla collaborazione tra i Csv e CSVnet.

L'implementazione costante dei dati anagrafici del gestionale è diventata un'esigenza e una priorità alla luce della Riforma, anche in vista del Registro unico nazionale del terzo settore (Runts), e alla luce della collaborazione permanente tra CSVnet e Istat, in particolare per il *Censimento permanente delle istituzioni non profit*. Quest'attività è in continua evoluzione e ci consente di raccogliere tutta una serie di informazioni a supporto non solo dell'attività di ricerca ma anche per l'analisi interna, per comunicati stampa, per la reportistica da divulgare in occasione di iniziative varie, ecc.

Nel 2020 le anagrafiche inserite nel Gestionale erano **48.891**, di cui **31.672** persone e **17.219** enti.

## Rendicontazione

### Bilancio sociale

Dal 2003 Cesvot pubblica annualmente il bilancio sociale che rendiconta le scelte, le attività, i risultati e l'impiego di risorse in modo da consentire ai diversi interlocutori di conoscere e formulare una **valutazione consapevole** su come interpreta e realizza la sua missione.

L'obiettivo del bilancio sociale è quello di misurare e comunicare il senso e il valore del lavoro svolto per rinforzare il dialogo e la fiducia con i diversi stakeholder.

## Capitolo 5 - AGENDA ONU 2030

### Applicazione degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030 alle azioni svolte nel 2020 da Cesvot

Ripercorrere le **attività svolte nel 2020 con il filtro dei 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile** rappresenta un'azione di rilettura consapevole e consente di mettere in luce di linee di intervento già in essere e che andranno consolidate negli anni a venire.

Nell'analisi seguente sono state riprese alcune azioni del Progetto di intervento 2020 e alcuni impegni diretti di Cesvot per la gestione sostenibile riconducibili ad alcuni dei 169 target individuati all'interno dei 17 obiettivi.

### Quadro di sintesi

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4.4 La formazione interna erogata</li><li>• 4.7 Servizi di supporto per la creazione e lo sviluppo di percorsi per le competenze trasversali (Pcto)</li><li>• 4.7 Corso progettare con la scuola. Il Pcto nel terzo settore per studenti con Bes</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8.8 Erogazione di 20 consulenze in ambito di diritto al lavoro e forme contrattuali</li><li>• 8.8 Riconoscimento delle competenze dei volontari a 22 persone e 20 Ets</li><li>• 8.3 14 consulenze erogate sul tema dell'accesso al credito</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10.2 Campagna Passa all'azione diventa volontario</li><li>• 10.2 Corsi di formazione</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 16.6 Adozione di un codice etico</li><li>• 16.6 Adozione e aggiornamento di un modello di Organizzazione Gestione e Controllo Dlg 231/01</li><li>• 16.6 Pubblicazione annuale carta dei servizi</li><li>• 16.6 Adozione di una social media policy</li><li>• 16.6 Realizzazione consulenze sul bilancio sociale</li><li>• 6.7 Insieme per il volontariato toscano. Meeting regionale</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 17.17 Consolidamento di relazioni istituzionali tramite accordi formalizzati</li><li>• 17.17 Coprogettazione e cogestione di iniziative pubbliche e formative</li><li>• 17.17 Processo partecipativo Idee condivise</li></ul>

## Capitolo 1 – Informazioni generali

### Obiettivo Agenda 2030

### Sub-obiettivi

### Applicazione Cesvot



- 16.5**  
Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le sue forme
- 16.6**  
Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli

- Adozione di un Codice Etico
- Adozione e aggiornamento di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del Dlg 231/01.
- Pubblicazione annuale della Carta dei Servizi
- Adozione di una Social Media Policy

## Capitolo 2 – Struttura di governo e amministrazione

Azione: Coinvolgimento degli stakeholder

### Obiettivo Agenda 2030

### Sub-obiettivi

### Applicazione Cesvot



- 17.17**  
Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati

- Consolidamento di relazioni istituzionali tramite accordi formalizzati: **17** con enti pubblici, **5** con organizzazioni private
- Co-progettazione e cogestione di iniziative pubbliche e formative (Università, enti locali, ets)
- Processo partecipativo "Idee condivise" rivolto alle fondazioni bancarie

## Capitolo 3 – Le persone

Azione: Formazione dei dipendenti

### Obiettivo Agenda 2030

### Sub-obiettivi

### Applicazione Cesvot



- 4.4**  
Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale

- Il **100%** dei lavoratori ha partecipato ad almeno **1** corso di formazione nell'anno
- Ore per dipendente (media): **17,2**
- Programma di formazione interna e valutazione di ricaduta definito in base al processo di rilevazione di bisogni formativi inserito nel Sistema di Gestione per la Qualità

## Capitolo 4 – Obiettivi, attività e risultati

### Obiettivo Agenda 2030

### Sub-obiettivi

### Applicazione Cesvot



- 16.5**  
Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli

Realizzazione del Meeting regionale di Cesvot "Insieme per il volontariato toscano"

## Capitolo 6 – I servizi

Azione: orientamento e accompagnamento al volontariato, i primi mesi della campagna "Passa all'azione, diventa volontario"

### Obiettivo Agenda 2030

### Sub-obiettivi

### Applicazione Cesvot



- 10.2**  
Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro

- Da ottobre a dicembre con la campagna "Passa all'azione, diventa volontario": **160** ets coinvolti, **278** orientamenti al volontariato svolti, **276** nuovi volontari inseriti negli ets toscani

Azione: corsi di formazione

### Obiettivo Agenda 2030

### Sub-obiettivi

### Applicazione Cesvot



- 10.2**  
Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro

- Realizzazione del corso di formazione "Comunicare nel sociale. Parole contro l'odio"

**Azione: orientamento e accompagnamento. Servizi “Riconoscimento competenze volontariato” e “Young Energy. A scuola scegli il volontariato”**

Obiettivo Agenda 2030

Sub-obiettivi



**4.4**

Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale

**4.7**

Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile

Applicazione Cesvot

- Riconoscimento delle competenze dei volontari a **22** persone provenienti da **20** ets

- Attivazione di servizi di supporto per la creazione e lo sviluppo di “Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento” (Pcto) con il coinvolgimento di: **17** ets, **505** studenti, **19** scuole partner, **17** servizi

- Corso “Progettare con la scuola. Il Pcto nel terzo settore per studenti con Bes”: **2** corsi per **97** ets partecipanti

**Azione: consulenza e accompagnamento al bilancio sociale**

Obiettivo Agenda 2030

Sub-obiettivi



**8.8**

Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti e quelli in lavoro precario

**8.3**

Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditoria, la creatività e l'innovazione, e che incoraggino la formalizzazione e la crescita delle piccolo-medie imprese, anche attraverso l'accesso a servizi finanziari

Applicazione Cesvot

- Erogazione di **20** consulenze in ambito di diritto al lavoro e forme contrattuali

- **3** consulenze collettive sulle novità per il terzo settore del decreto “Cura Italia” provvedimenti per il terzo settore durante la pandemia

- **14** consulenze erogate sul tema dell'accesso al credito

**Azione: consulenza e accompagnamento al bilancio sociale**

Obiettivo Agenda 2030

Sub-obiettivi



**16.6**

Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili, trasparenti

Applicazione Cesvot

- Realizzate: **12** consulenze collettive sul bilancio sociale a cui hanno partecipato **194** ets, **32** consulenze con accompagnamento, **31** bilanci sociali pubblicati dagli ets

# TERZA PARTE

## I SERVIZI

<b>Capitolo 6 - Gli utenti</b>	<b>54</b>
Gli utenti dei servizi	54
<b>Capitolo 7 - I servizi</b>	<b>57</b>
Le aree di bisogno	57
Struttura delle aree	57
Promozione, orientamento e animazione territoriale	58
Consulenza	71
Formazione	77
Informazione e comunicazione	85
Ricerca e documentazione	97
Supporto tecnico logistico	106
<b>Capitolo 8 - Servizi svolti con fondi extra fun</b>	<b>111</b>
Progetti in collaborazione con Regione Toscana	111
Progettualità per favorire il protagonismo giovanile	112
Progetti europei	115

## Capitolo 6 - GLI UTENTI

### Gli utenti dei servizi

Nel 2020 sono stati erogati complessivamente **8.863** servizi dei quali hanno beneficiato **16.958** utenti (**6.996** enti e **9.962** persone).

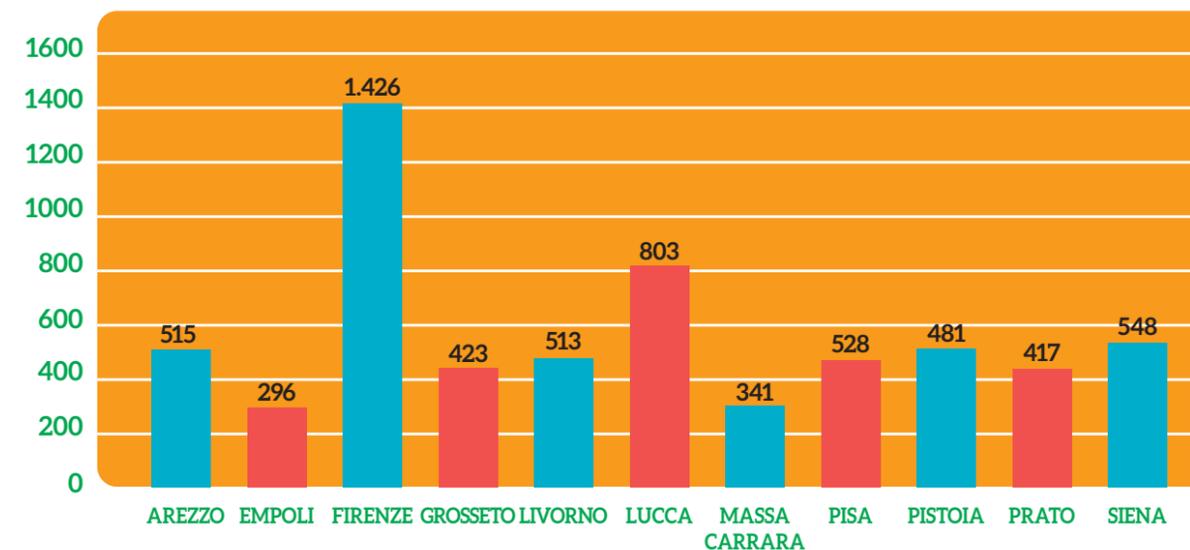
#### Enti del terzo settore

Dei 6.996 enti utenti dei servizi, **6.790** sono enti del terzo settore, mentre **75** sono enti pubblici e **131** sono enti privati. Tra gli ets utenti dei servizi, figurano **6.291** enti con sede nella regione Toscana e **499** con sede in altre regioni italiane (utenti della newsletter Cesvot Informa e della distribuzione collane editoriali).

ENTI UTENTI TOSCANI				
Tipologia	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al Registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	2.961	47,1%	3.331	88,9%
Associazioni di promozione sociale	1.288	20,5%	2.871	44,9%
Cooperative sociali	139	2,2%	571	24,3%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	343	5,5%	1.476	23,2%
Enti non iscritti ai registri	1.560	24,8%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>6.291</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.249</b>	<b>76,3%</b>

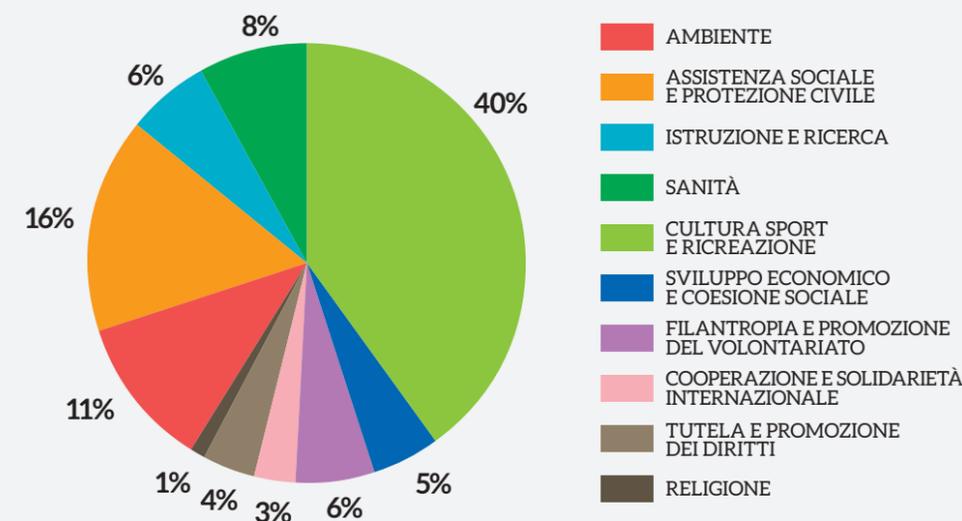
### GLI ENTI UTENTI DEI SERVIZI SUDDIVISI PER DELEGAZIONE

I servizi erogati da Cesvot sono stati fruiti per il **22,7%** da enti con sede nella Delegazione di Firenze, per il **12,8%** da enti con sede nella Delegazione di Lucca e per l'**8,7%** da enti con sede nella Delegazione di Siena.



### SETTORI DI ATTIVITÀ DEGLI ETS UTENTI DEI SERVIZI (SETTORI ISTAT)

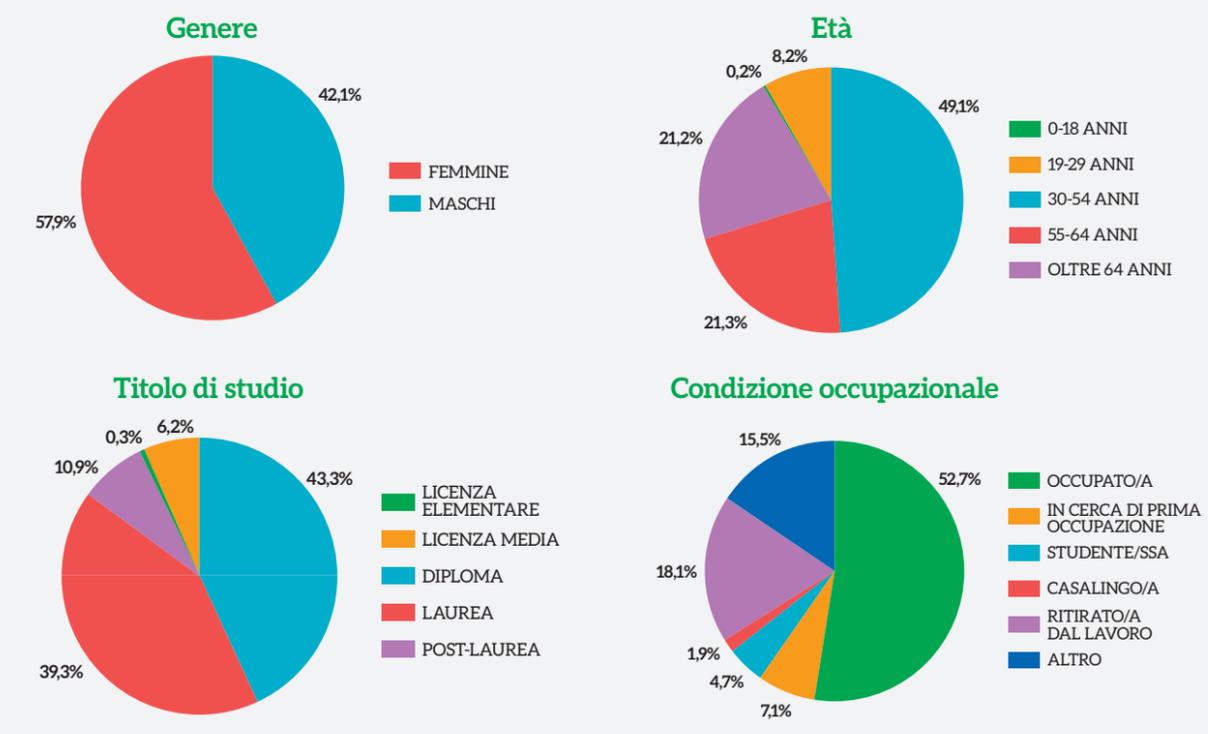
Gli ets utenti dei servizi di Cesvot operano principalmente nei settori Cultura, sport e ricreazione (40%), Assistenza sociale e protezione civile (16%) e Ambiente (11%).



**Persone**

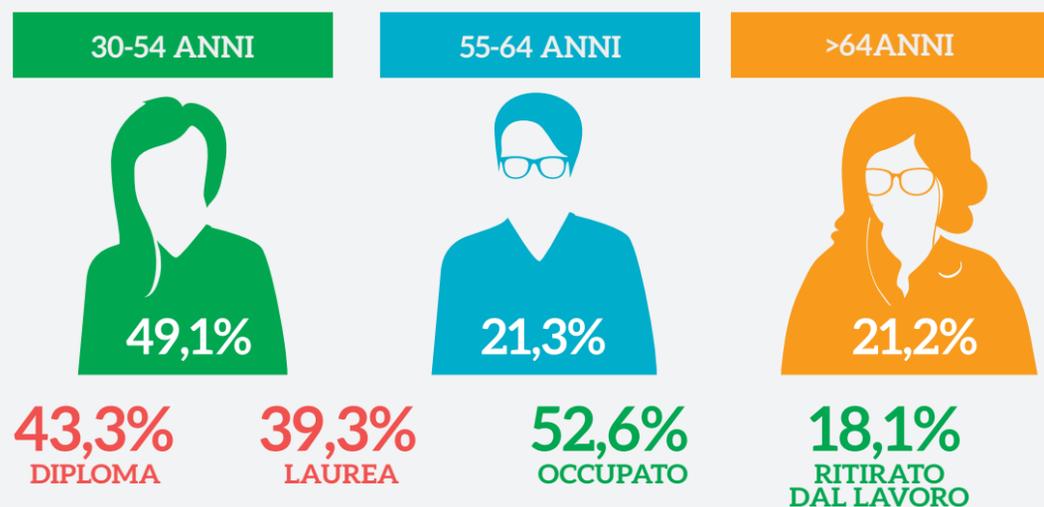
Nel 2020 hanno usufruito dei servizi erogati da Cesvot **9.962** persone.

**IDENTIKIT DELLE PERSONE UTENTI DEI SERVIZI**



**IDENTIKIT DELLE PERSONE UTENTI DEI SERVIZI**

**57,9%**  
DONNE  
**42,1%**  
UOMINI



**Capitolo 7 - I SERVIZI**

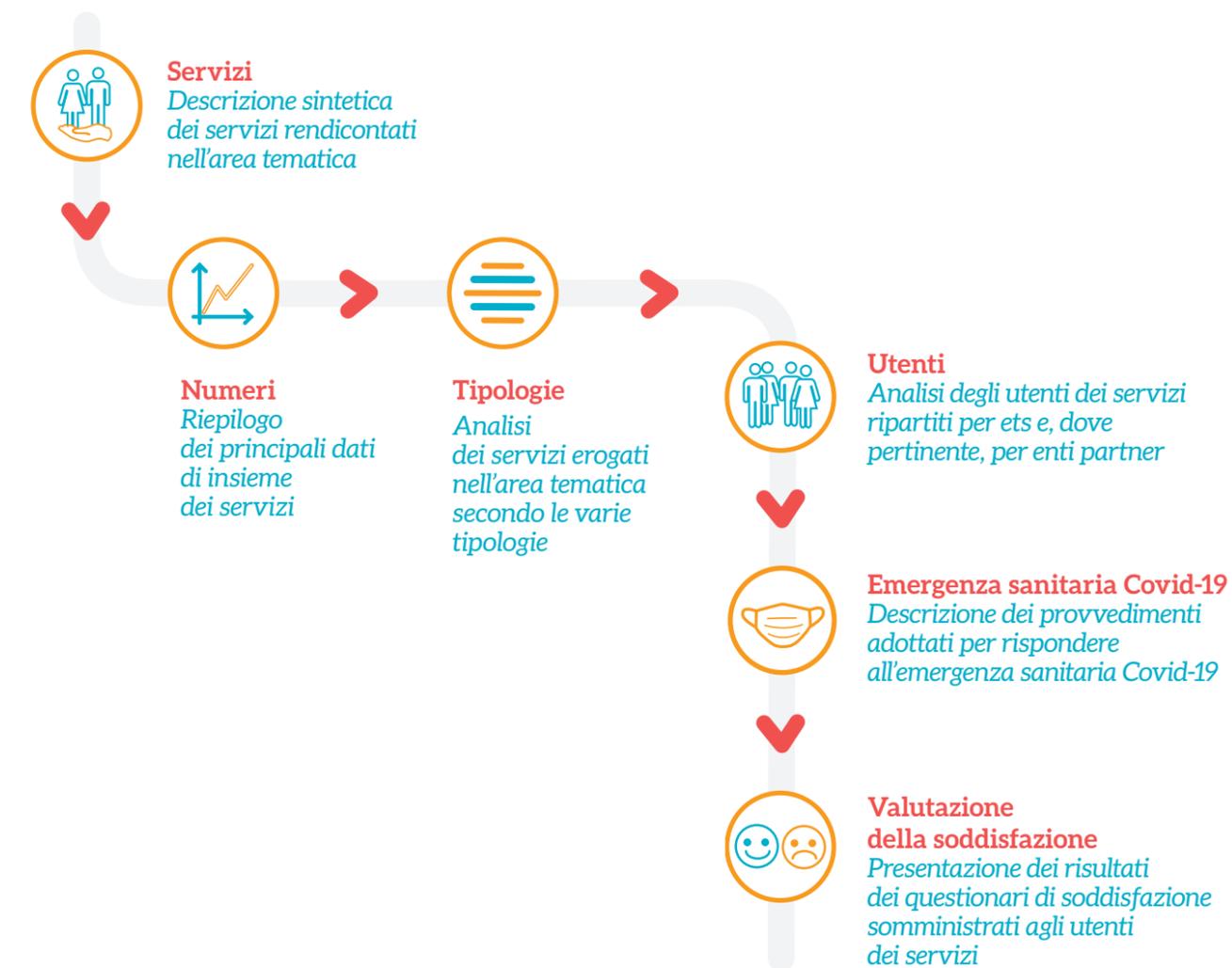
**Le aree di bisogno**

In questo capitolo sono descritti i **servizi erogati da Cesvot** distinti per le 6 aree di intervento:

- Promozione, orientamento e animazione territoriale
- Consulenza e accompagnamento
- Formazione
- Informazione e comunicazione
- Ricerca e documentazione
- Supporto tecnico - logistico

**Struttura delle aree**

Per ciascuna area, sono analizzati i dati quantitativi e qualitativi pi  significativi, allo scopo di avere una fotografia completa delle attivit  svolte, inclusi alcuni approfondimenti specifici per mettere in evidenza anche il **principio di miglioramento** alla base dell'operato di Cesvot.



## PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

# 3.023

ORE COMPLESSIVE  
EROGATE

# 288

PARTNER

# 175

ENTI SERVITI

# 19

ISTITUTI  
SCOLASTICI  
COINVOLTI

# 507

STUDENTI

# 107

INIZIATIVE PUBBLICHE  
ORGANIZZATE

# 14.430

PARTECIPANTI COMPLESSIVI

L'area **Promozione, orientamento e animazione territoriale** afferisce alle azioni dirette a favorire l'attività di volontariato in tutte le sue forme. Sostiene e promuove il ricambio generazionale negli enti del terzo settore, la conoscenza delle opportunità offerte dal volontariato, l'orientamento alle persone che vogliono diventare volontari, il supporto alla realizzazione delle iniziative pubbliche locali e regionali che consentano di diffondere la cultura della solidarietà e dell'impegno presso l'opinione pubblica.

L'animazione territoriale, in particolare, comprende quelle **iniziative strutturate che realizzano un lavoro comune e articolato di confronto** fra Cesvot, gli enti del terzo settore e gli enti pubblici e privati su tematiche specifiche.

Nell'ottobre 2020 è stata avviata la **campagna "Passa all'azione, diventa volontario"** per favorire l'incontro tra gli ets e nuovi volontari, implementando l'azione di orientamento e accompagnamento al volontariato.

## Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale



Tipologia	Descrizione
<b>Orientamento e accompagnamento al volontariato</b>	Servizio di orientamento rivolto agli aspiranti volontari. Viene erogato dagli Operatori territoriali nelle sedi delle Delegazioni.
<b>Bacheca "Volontari cercasi"</b>	È attiva sul sito istituzionale ed è aggiornata con gli annunci di richiesta di volontari da parte degli ets.
<b>Alternanza scuola lavoro (Pcto)</b>	Servizio in collaborazione con l'Usr-Ufficio scolastico regionale allo scopo di sostenere la conoscenza del volontariato nelle scuole e promuoverlo fra i giovani. Offre a scuole ed enti del terzo settore il supporto per la creazione e lo sviluppo di "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" (ex alternanza scuola lavoro).
<b>Tirocinio</b>	Il percorso di formazione sulla progettazione sociale, organizzato con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Firenze, offre agli studenti universitari iscritti la possibilità di un tirocinio della durata di 75 ore presso gli enti dei partecipanti al corso, con un riconoscimento di 3 crediti formativi.
<b>Riconoscimento competenze</b>	Il servizio si rivolge ai volontari che operano negli ets e ha come oggetto il riconoscimento delle competenze trasversali acquisite svolgendo volontariato. Cesvot ha messo a punto un metodo specifico composto da un modello ("Ri.Co.V.") e da una procedura che segue le linee guida europee in materia di riconoscimento delle competenze non formali.
<b>Iniziative pubbliche</b>	Iniziative pubbliche a carattere regionale o locale con il fine di promuovere il volontariato sul territorio (incontri di aggiornamento, convegni, eventi di piazza organizzati dalle delegazioni) e dare visibilità agli ets locali rafforzando le collaborazioni con gli enti pubblici e privati.
<b>Animazione territoriale</b>	Comprende tutte le iniziative strutturate (es. Tavoli di lavoro) che realizzano un lavoro comune e articolato di confronto fra Cesvot, gli enti del terzo settore e gli enti pubblici e privati su tematiche definite e specifiche.
<b>Patrocini</b>	Cesvot concede patrocini a titolo gratuito a seguito di richieste da parte di enti del terzo settore, enti privati e pubblici nel caso in cui condivida scopi, obiettivi e modalità di svolgimento dell'iniziativa in programma.

## Numeri della promozione, orientamento e animazione territoriale



Complessivamente sono stati serviti **175** enti unici.

Tipologia	Servizi erogati		Enti serviti		Persone servite		Ore di promozione	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Orientamento e accompagnamento al volontariato	371	51	-	-	365	51	442	45
Bachecca "Volontari cercasi"	38	-	32	-	-	-	-	-
Alternanza scuola lavoro (Pcto)	17	38	17	38	-	-	13	120
Tirocinio	2	3	2	2	2	3	34	225
Riconoscimento competenze	22	60	20	48	22	60	154	270
Iniziative pubbliche	107	266	113	605	-	-	2.254	5.375
Animazione territoriale	9	13	-	-	-	-	27	38
Patrocini	30	66	28	58	-	-	-	-

## Tipologie di promozione, orientamento e animazione territoriale



### 1. Orientamento e accompagnamento al volontariato

# 276

NUOVI VOLONTARI  
INSERITI NEGLI ETS

# 371

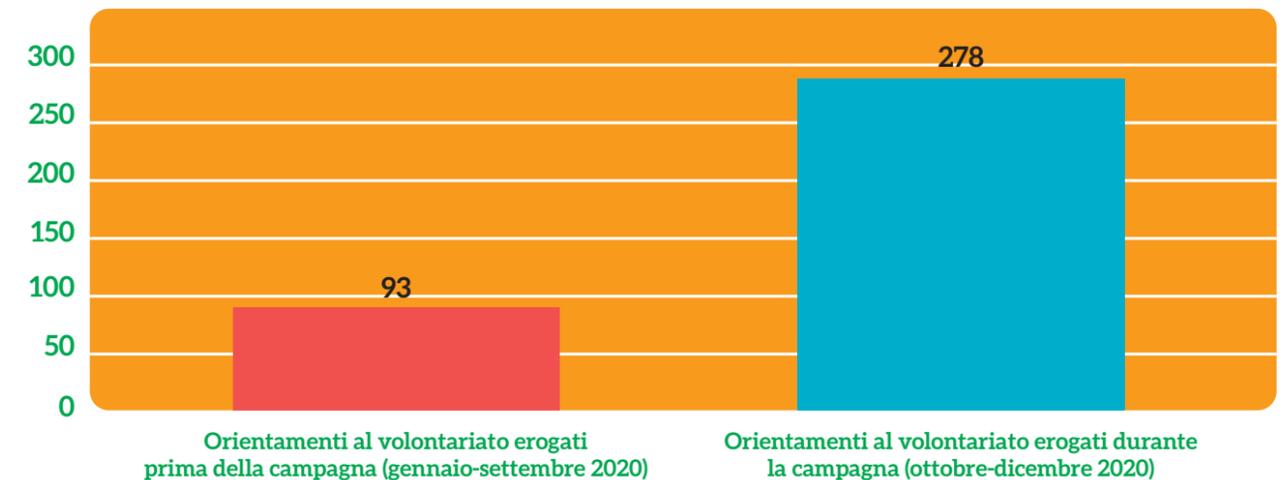
ORIENTAMENTI  
AL VOLONTARIATO

# 160

ETS COINVOLTI

Il servizio di orientamento è rivolto agli aspiranti volontari, viene erogato dagli Operatori territoriali nelle sedi delle Delegazioni.

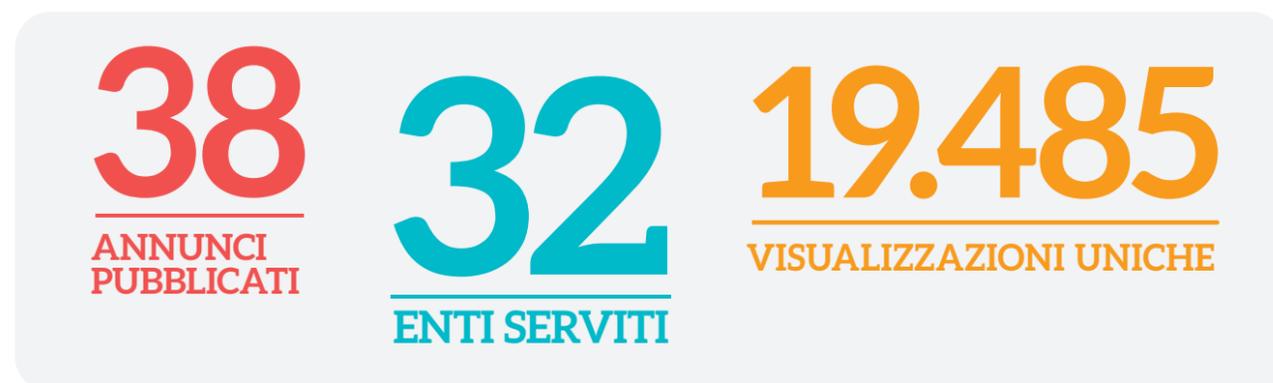
Nell'ottobre 2020 ha preso il via la campagna "Passa all'azione, diventa volontario" che ha rafforzato l'attività di orientamento e accompagnamento al volontariato.



Nei **278** servizi di orientamento erogati durante la campagna di promozione "Passa all'azione, diventa volontario" sono stati individuati **276** nuovi volontari accolti complessivamente da **160** ets, 61 dei quali hanno accolto più di un volontario (il servizio di orientamento prima della campagna non prevedeva l'abbinamento tra i volontari e gli ets ospitanti).

Tipologia degli enti	Enti	Percentuale
Organizzazioni di volontariato	118	73,8%
Associazioni di promozione sociale	25	15,6%
Cooperative sociali	0	0,0%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	5	3,1%
Altri enti non iscritti ai registri	12	7,5%
<b>TOTALE</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

## 2. Bachecca "Volontari cercasi"



È attiva sul sito web di Cevot e viene aggiornata con gli annunci di richiesta di volontari da parte degli ets. Gli annunci pubblicati sono divulgati anche tramite la newsletter quindicinale "Cevot Informa".

## 3. Alternanza scuola lavoro (Pcto)



In collaborazione con l'Usr - Ufficio scolastico regionale, Fondazione Promo PA e Anp - Associazione nazionale dirigenti pubblici e alte professionalità della scuola, Cevot ha promosso il servizio "Young Energy. A scuola scegli il volontariato" offrendo a scuole e enti del terzo settore il supporto per la creazione e lo sviluppo di "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" (ex alternanza scuola lavoro). Scuole ed enti del terzo settore toscani si sono incontrati per progettare percorsi per promuovere l'economia sociale, la solidarietà e la cittadinanza attiva.

Grazie ai percorsi con le scuole sono stati coinvolti **505** studenti.

## 4. Tirocinio



Le attivazioni di tirocini presso gli enti del terzo settore rientrano nelle azioni speciali per promuovere il volontariato fra i giovani. Con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Firenze viene organizzato un percorso di formazione sulla progettazione sociale all'interno del profilo professionale "Giurista del terzo settore" nel corso di laurea triennale in Scienze dei Servizi giuridici. Prevede la possibilità, per alcuni studenti universitari iscritti al corso, di svolgere un tirocinio della durata di 75 ore presso gli ets partecipanti con un riconoscimento di 3 crediti formativi.

## 5. Riconoscimento delle competenze



Il servizio, rivolto agli ets e ai loro volontari, ha come oggetto il riconoscimento delle competenze tipiche del volontariato, le cosiddette "competenze trasversali", ovvero la capacità di comprendere un'organizzazione, il *problem solving*, la conoscenza del sé, ecc. Il riconoscimento di tali competenze è utile soprattutto ai giovani, nella vita e nel mondo del lavoro. Negli ultimi anni Cevot ha sperimentato un metodo per il riconoscimento delle competenze composto da un modello ("Ri.Co.V.") e da una procedura. È riferito solo alle attività di volontariato e segue le linee guida europee in materia di riconoscimento delle competenze non formali. Il servizio si avvale di una commissione e prevede il rilascio di un'attestazione specifica. Accanto a questo servizio, Cevot ha sperimentato anche un percorso per il riconoscimento delle competenze maturate in ambito di progettazione per il volontariato a completamento del percorso formativo per volontari "La progettazione sociale per il volontariato. Progettare in rete per lo sviluppo locale". Entrambi i riconoscimenti hanno valore interno a Cevot, ma rappresentano comunque un'occasione unica per i volontari di riflessione sulle competenze maturate nel volontariato e sul loro possibile utilizzo in altri contesti.

6. Iniziative pubbliche



Le iniziative pubbliche sono eventi a carattere promozionale svolte a livello locale e regionale che Cesvot organizza, direttamente o in collaborazione con gli ets del territorio, al fine di sostenere il volontariato, i suoi valori e le sue attività. Fino a marzo Cesvot ha organizzato iniziative pubbliche in presenza. A partire dal mese di marzo, in concomitanza con l'emergenza sanitaria, Cesvot ha sospeso le iniziative pubbliche svolte in presenza, sostituite, dove possibile con iniziative on line. Sono state organizzate anche iniziative in presenza nel rispetto delle normative di sicurezza previste. Alle iniziative pubbliche di carattere regionale e locale hanno collaborato **101** partner suddivisi in **99** ets e **2** enti privati.

INIZIATIVE PUBBLICHE DI CARATTERE REGIONALE E LOCALE IN COMPARTECIPAZIONE



Alle iniziative pubbliche organizzate da Cesvot di carattere regionale e locale hanno collaborato **2** partner enti pubblici.

INIZIATIVE PUBBLICHE ORGANIZZATE DA CESVOT					
Iniziativa pubblica	Data di svolgimento	Enti serviti	Partecipanti	Ore complessive erogate	Partner coinvolti
Le associazioni di promozione sociale - Presentazione della prima indagine conoscitiva in Toscana	21 febbraio 2020	29	56	2,5	-
Cesvot vicino a te - Gavorrano	24 febbraio 2020	2	3	3	1 ente pubblico
Cesvot vicino a te - Vernio	27 febbraio 2020	2	8	2	1 ente pubblico
Le Associazioni di promozione sociale. Presentazione della prima indagine conoscitiva in Toscana	5 giugno 2020	10	13	2	-
I Giovani per il volontariato - incontri di presentazione del bando per l'Area Sud	23 giugno 2020	18	20	1	-
I Giovani per il volontariato - incontri di presentazione del bando per l'Area Centro	25 giugno 2020	37	39	1,5	-
I Giovani per il volontariato - incontri di presentazione del bando per l'Area Costa	26 giugno 2020	18	22	1,5	-

## 7. Animazione territoriale



Nel 2020, l'attività di animazione territoriale ha registrato **9** erogazioni, per lo più incontri e tavoli di confronto fra Cesvot, enti del terzo settore ed enti pubblici su tematiche specifiche.

Alle iniziative di animazione territoriale hanno collaborato **22** partner suddivisi in **14** ets e **8** enti pubblici.

Le varie collaborazioni sono state sviluppate nel corso della partecipazione di Cesvot a tavoli di lavoro con istituzioni e enti del terzo settore.

INIZIATIVE DI ANIMAZIONE TERRITORIALE				
Iniziativa di animazione territoriale	Incontri svolti	Tipologia di iniziativa	Tema	Partner coinvolti
Tavolo per norma funzionamento Runts	2	Tavolo di coordinamento	Gruppo di lavoro della Regione Toscana per la predisposizione della proposta di legge relativa all'Ufficio regionale del Runts	5 enti pubblici, 2 ets
Tavolo 3° rapporto sul terzo settore	1	Tavolo di coordinamento	Tavolo nato per iniziativa della Regione Toscana per la elaborazione del "3° rapporto sul Terzo settore"	5 enti pubblici, 1 ets
Campagna di promozione del volontariato	4	Tavolo tematico	Costruzione di un brief per la creazione di comunicazione di una campagna pubblicitaria di promozione del volontariato	11 ets
Progetto Passa all'azione - Anpas	2	Tavolo tematico	Costruzione di un brief di comunicazione per una declinazione personalizzata per Anpas Toscana della campagna pubblicitaria "Passa all'azione, diventa volontario"	1 ets

## 8. Patrocini



Nel 2020 Cesvot ha concesso **28** patrocini per lo svolgimento di iniziative di ets e altri enti non iscritti ai registri.

TIPOLOGIA DEGLI ENTI CHE HANNO RICEVUTO IL PATROCINIO		
Tipologia degli enti	Enti	Percentuale
Organizzazioni di volontariato	12	42,9%
Associazioni di promozione sociale	13	46,4%
Cooperative sociali	0	-
Iscritti all'anagrafe delle onlus	1	3,6%
Altri enti non iscritti ai registri	2	7,1%
<b>TOTALE</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

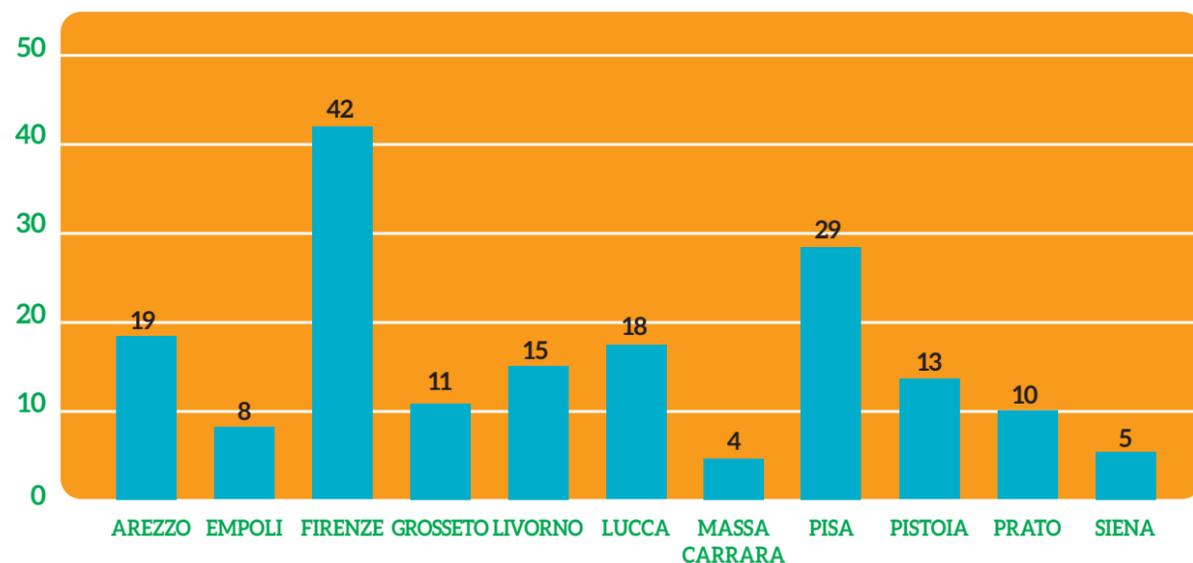
## Utenti della promozione, orientamento e animazione territoriale



Dei **175** enti che hanno usufruito dei servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, **169** sono iscritti ai registri e **5** non sono iscritti ad alcun registro. A questi si aggiunge **1** ente pubblico.

TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI				
Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	97	55,7	3,331	2,9
Associazioni di promozione sociale	60	34,5%	2.871	2,1%
Cooperative sociali	5	2,9%	571	0,9%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	7	4,0%	1.476	0,5%
Altri enti non iscritti ai registri	5	2,9%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>8.249</b>	<b>2,0%</b>

## ENTI SERVITI PER DELEGAZIONE



TIPOLOGIA DEGLI ENTI PARTNER		
Tipologia degli enti partner	Enti partner	Percentuale
Enti del terzo settore	257	89,2%
Enti pubblici	29	10,1%
Enti privati	2	0,7%
<b>TOTALE</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

## Emergenza sanitaria Covid-19



### Bacheca "Volontari cercasi":

sono stati pubblicati, tra marzo e giugno 2020, anche annunci di richiesta volontari da parte di associazioni che operavano nel settore sanitario, sociale e socio-sanitario, correlati a **servizi attivati specificatamente** come risposta all'emergenza Covid-19. In totale sono 10 gli annunci di richiesta volontari pubblicati.

### Iniziative pubbliche:

sono state sospese quelle in presenza e attivata la possibilità di organizzarle on line.

**Riconoscimento delle competenze:** è stata attivata la modalità on line per il riconoscimento delle competenze dei volontari.

## Valutazione della soddisfazione



La rilevazione della soddisfazione dei servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale viene svolta attraverso questionari specifici, somministrati direttamente agli utenti.

Per i destinatari del servizio di **orientamento e accompagnamento al volontariato** e per coloro che hanno usufruito del servizio **riconoscimento delle competenze** il questionario di valutazione viene somministrato in modalità on line.

Ai referenti degli ets che, durante la campagna **“Passa all’azione, diventa volontariato”**, hanno accolto i nuovi volontari viene somministrato telefonicamente un questionario per ogni persona accolta.

Per i partecipanti alle **iniziative pubbliche** il questionario è online al termine delle iniziative stesse. iniziative (i questionari non vengono somministrati agli eventi quali mostre, feste ecc. dove la partecipazione è stata registrata come “utenza diffusa”, né alle iniziative locali e regionali organizzate dagli ets in compartecipazione).

### QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?

Tipologia di servizio	Questionari compilati	Giudizio espresso	
		Molto buono	Buono
<b>Orientamento e accompagnamento al volontariato - aspiranti volontari</b>	70	62,9%	30,0%
<b>Orientamento e accompagnamento al volontariato - enti ospitanti</b>	274	54,4%	38,7%
<b>Riconoscimento delle competenze</b>	9	67,7%	33,3%
<b>Iniziative pubbliche</b>	72	50%	45,8%

**55,3%**  
**MEDIA DEI GIUDIZI MOLTO BUONO**

**38,4%**  
**MEDIA DEI GIUDIZI BUONO**

## CONSULENZA

**374**

ENTI SERVITI DELLE CONSULENZE COLLETTIVE

**34**

INCONTRI DI CONSULENZA COLLETTIVA

**1.545**

ENTI SERVITI DELLE CONSULENZE E ACCOMPAGNAMENTO

**3.419**

SERVIZI DI CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO

**5.000**

ORE COMPLESSIVE EROGATE

**393**

PERSONE UTENTI

Attraverso l’area della consulenza Cevot offre agli enti del terzo settore toscani **servizi gratuiti di consulenza svolti da un team di esperti e da personale interno** capace di rispondere in modo personalizzato alle richieste degli utenti. Il servizio è aperto anche ai singoli cittadini nel caso vogliano costituire un ente del terzo settore.



### Servizi di consulenza

Tipologia	Descrizione
<b>Consulenza e accompagnamento</b>	Il servizio di consulenza viene erogato per una durata fino a 4 ore, suddivisibili al massimo in due incontri. Per quegli ambiti tematici di consulenza che per loro natura richiedono tempi più lunghi è previsto un servizio di accompagnamento della durata fino a 15 ore.
<b>Consulenza collettiva</b>	Incontri con esperti e studiosi, aperti ai volontari degli ets. Gli incontri affrontano i temi degli ambiti tematici. Al termine degli incontri è previsto uno spazio dove i partecipanti possono sottoporre ai consulenti questioni specifiche inerenti le materie trattate.

## Numeri della consulenza

Complessivamente sono stati serviti **1.751** enti unici.



Tipologia	Servizi erogati		Enti serviti		Persone servite		Ore di consulenza	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Consulenza e accompagnamento	3.419	3.082	1.545	1.628	393	311	4.666	3.777
Consulenza collettiva	34	12	374	399	-	-	342	72

## Tipologie di consulenza

### 1. Consulenza e accompagnamento



Tipologia della consulenza	Servizi erogati	Percentuale sui servizi erogati
Adeguamento statuti	1.514	73,8%
Questioni amministrative, contabili, civilistiche	968	15,6%
Creare un ets	756	22,1%
Polizza unica	35	1,0%
Bilancio sociale	32	0,9%
Fundraising e crowdfunding	25	0,7%
Diritto al lavoro e forme contrattuali	20	0,6%
Comunicazione e marketing	18	0,5%
Accesso al credito	14	0,4%
Organizzazione e sviluppo associativo	13	0,4%
Per ripartire	9	0,3%
Percorsi con le scuole	7	0,2%
Tutoring gestionale	5	0,1%
Accoglienza volontari	3	0,1%
<b>TOTALE</b>	<b>3.419</b>	<b>100%</b>

### 2. Consulenze collettive

#### CONSULENZE COLLETTIVE REALIZZATE

Incontri	Titolo	Tema	Durata (ore)	Enti	Partecipanti
12	Il Bilancio sociale secondo la Riforma del terzo settore: obblighi e opportunità	Modalità di redazione del bilancio sociale per gli ets	36	194	244
1	La polizza unica del volontariato	Polizza assicurativa per gli ets	3	26	27
13	Dai forma alle energie	Fundraising, progettazione, Cura Italia, finanza etica, accesso al credito e crowdfunding, processi partecipativi, comunicazione, monitoraggio e valutazione, i servizi di Cesvot	13	24	40
3	Le novità per il terzo settore del decreto "Cura Italia"	Provvedimenti per il terzo settore durante la pandemia	6	73	80
1	L'attuazione della Riforma del terzo settore	Stato di attuazione della Riforma del terzo settore	2	48	51
1	Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore: approfondimenti per gli enti obbligati	Modalità di redazione del bilancio sociale secondo le linee guida ministeriali	2	32	37
1	Il digitale e l'associazionismo: introduzione all'uso delle piattaforme al tempo del Covid-19	Utilizzo delle piattaforme digitali	3	16	30
1	L'uso della piattaforma Zoom	Utilizzo delle piattaforme digitali	3	16	30
1	Comunicare i propri valori: gli enti del terzo settore e la pubblicità	Comunicazione	2	36	41

## Utenti della consulenza

Dei **1.545** enti che hanno usufruito dei servizi di consulenza e accompagnamento, 1.263 sono ets iscritti ai registri e 269 non sono iscritti ai registri. A questi si aggiungono **13** enti pubblici.



### TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI - consulenza e accompagnamento

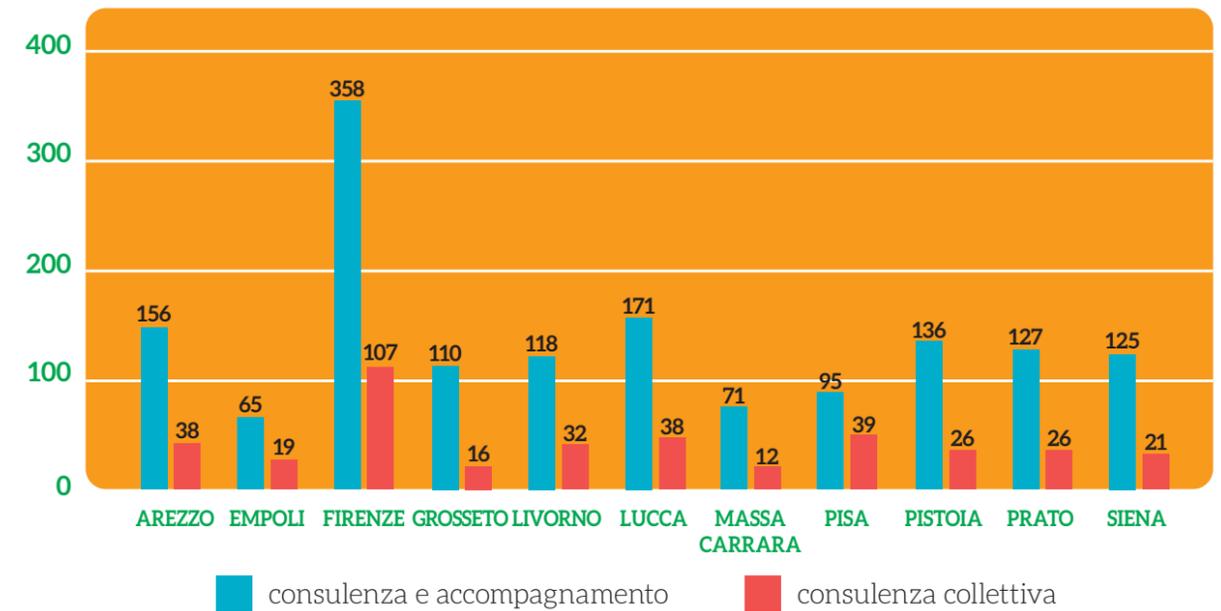
Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	648	42,3%	3.331	19,5%
Associazioni di promozione sociale	502	32,8%	2.871	17,5%
Cooperative sociali	10	0,7%	571	1,8%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	103	6,7%	1.476	7,0%
Enti non iscritti ai registri	269	17,6%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>1.532</b>	<b>100%</b>	<b>8.249</b>	<b>18,6%</b>

Dei **374** enti che hanno usufruito delle consulenze collettive, 369 sono ets iscritti ai registri e 5 non sono iscritti ai registri.

### TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI - consulenze collettive

Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	202	54,0%	3.331	6,1%
Associazioni di promozione sociale	120	32,1%	2.871	4,2%
Cooperative sociali	22	5,9%	571	3,9%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	25	6,7%	1.476	1,7%
Altri enti non iscritti ai registri	5	1,3%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>	<b>8.249</b>	<b>4,5%</b>

## ENTI SERVITI PER DELEGAZIONE



## Emergenza sanitaria Covid-19



### “Per ripartire”:

è un progetto speciale attivato appositamente per aiutare gli ets in un processo di orientamento che sostiene dinamiche di sviluppo nuove a fronte delle difficoltà emerse nel periodo più grave della pandemia. **9** consulenze e accompagnamento erogate (da settembre 2020), **15** ore per ogni ets beneficiario.

### Consulenza e accompagnamento:

gli operatori e i consulenti di Cesvot hanno continuato a erogare servizi di **consulenza** nel periodo di lockdown a **distanza** garantendo lo stesso **standard di qualità**.

### Consulenze collettive:

da marzo 2020 si sono svolte interamente a distanza garantendo lo stesso **standard di qualità** della consulenza a copertura di **tutti i temi** presenti nell'offerta di Cesvot.

### Domande frequenti:

sul sito di Cesvot, a partire da marzo 2020, una sezione delle **FAQ** durante la pandemia è stata dedicata alle «**Misure regionali per la gestione dell'emergenza**» dove sono state raccolte **tutte le indicazioni aggiornate** sulle corrette modalità di svolgimento delle attività economiche, produttive e sociali di interesse per il terzo settore secondo i vari decreti e normative emanate in tempo di pandemia.

## Valutazione della soddisfazione

La rilevazione della soddisfazione dei servizi di consulenza e accompagnamento viene svolta attraverso questionari specifici, somministrati direttamente agli utenti in modalità on line, tanto per i servizi di **consulenza e accompagnamento** quanto per le **consulenze collettive**.



### QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?

Tipologia di servizio	Questionari compilati	Giudizio espresso	
		Molto buono	Buono
Consulenza e accompagnamento	1.095	80,3%	17,8%
Consulenze collettive	456	55,9%	41,7%

**73,1%**  
 MEDIA DEI GIUDIZI  
 MOLTO BUONO

**24,8%**  
 MEDIA DEI GIUDIZI  
 BUONO

## FORMAZIONE



Attraverso l'area formazione vengono rafforzate le conoscenze e le competenze trasversali, progettuali e organizzative dei volontari o degli aspiranti volontari degli enti del terzo settore toscano.

Le attività formative sono articolate in **corsi di formazione e seminari**. Per alcuni corsi alla formazione in aula viene affiancata la **formazione a distanza (Fad)** tramite una piattaforma web consolidata negli anni.

## Servizi di formazione



Tipologia	Descrizione
Corsi di formazione	Sono corsi strutturati, di più giorni, su temi di carattere trasversale o dedicati a specifici settori di intervento o ambiti di interesse.
Seminari	Sono incontri di studio, di un solo giorno, con lo scopo di aggiornare i partecipanti su alcuni temi di attualità e di interesse per il terzo settore.

## Numeri della formazione

Complessivamente sono stati serviti **695** enti unici.



Tipologia	Servizi erogati		Enti serviti		Allievi formati		Ore di formazione	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Corsi di formazione	31	38	562	661	705	827	10.180	15.132
Seminari	27	7	344	137	905	159	1.996	655

## Tipologie di formazione

### 1. Corsi di formazione

Alla realizzazione dei corsi di formazione hanno collaborato **9** partner di cui **5** ets e **4** enti pubblici.



CORSI DI FORMAZIONE REALIZZATI						
Corsi svolti	Titolo	Partner	Tema	Durata (ore)	Allievi formati	Enti
4	La cassetta degli attrezzi. Quello che c'è da sapere per gestire un ets	-	Amministrazione, contabilità o rendicontazione economica	16	136	162
4	La Cassetta degli Attrezzi - Adempimenti contabili e fiscali per gli ets	-	Temi fiscali	20	105	133
4	La Cassetta degli Attrezzi - Progettare e organizzare un evento	-	Marketing e fundraising	16	82	115
9	La cassetta degli attrezzi - I social media	-	Informazione, comunicazione esterna	47	123	146
2	La progettazione sociale. Progettare in rete per lo sviluppo locale	Scuola Superiore Sant'Anna/ Università di Firenze - Facoltà di Giurisprudenza	Progettazione	130	45	48

Corsi svolti	Titolo	Partner	Tema	Durata (ore)	Allievi formati	Enti
1	Progettare con le scuole. Pcto: tutto quel che c'è da sapere	Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana/ Promo PA Fondazione	Percorsi con le scuole	5	24	49
1	Progettare con la scuola. Il Pcto nel terzo settore per studenti con Bes	Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana/ Promo PA Fondazione	Percorsi con le scuole	5	40	48
1	I centri di servizio ed il loro ruolo 2020 - Pistoia	-	Organizzazione interna e processi decisionali	2	14	14
1	La riforma del terzo settore 4ª edizione	Scuola Superiore Sant'Anna	Temi giuridici, legali o notarili	40	43	59
1	Comunicare nel sociale. Parole contro l'odio	Arci Solidarietà Comitato regionale Toscana, Sportper tutti Solidarietà Federazione Regionale Toscana Odv	Informazione, comunicazione esterna	16	25	17
1	Accendiamo il futuro!	Federazione regionale Toscana dei Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita/ Mcl Solidarietà Volontariato Toscana	Socio-assistenziale	36	22	14
1	Diritti e migrazioni. Strumenti per affrontare il dopo pandemia	Università di Pisa - Cisp Centro Interdisciplinare Scienze della Pace	Tutela dei diritti	32	25	29
1	Officina giovani. Protagonismo giovanile nel terzo settore	-	Motivazione gestione inserimento risorse umane	28	21	22

## 2. Seminari

Alla realizzazione dei seminari hanno collaborato **3** partner cui **1** ente pubblico e **2** enti privati.

SEMINARI REALIZZATI						
Seminari svolti	Titolo	Partner	Tema	Durata (ore)	Allievi formati	Enti
3	Il rapporto tra pubblica amministrazione e terzo settore	Anci Toscana	Progettazione	6	144	91
2	La co-progettazione nei servizi	Anci Toscana	progettazione	4	39	36
2	I rapporti tra Pubblica Amministrazione e Terzo settore: co-progettazione e co-programmazione	Scuola Superiore Sant'Anna	Progettazione	6	60	50
1	Il terzo settore e la scuola durante l'emergenza. Progettare i Pcto tra problemi ed opportunità	Promo PA Fondazione	Percorsi con le scuole	2	46	38
3	La normativa sulla sicurezza per il terzo settore al tempo del Covid-19	-	Sicurezza e privacy	6	74	63
2	Nuovi adempimenti Privacy per il Terzo settore	-	Sicurezza e privacy	4	71	63
2	Gli strumenti finanziari per il terzo settore	-	Marketing e fundraising	4	75	70
1	Fare Partecipazione nel Terzo Settore	-	Organizzazione del gruppo di lavoro - rete	2	38	35
2	Risorse e modalità erogative per il Terzo settore. Leggere un bando	-	Marketing e fundraising	4	75	71

Seminari svolti	Titolo	Partner	Tema	Durata (ore)	Allievi formati	Enti
2	Riconoscere e gestire i conflitti nelle organizzazioni	-	Gestione dei conflitti	4	62	48
1	La legge sul "Dopo di noi": un percorso accidentato per una destinazione incerta	Scuola Superiore Sant'Anna	Tutela dei diritti	3	32	32
1	La disabilità e le catastrofi: garantire i diritti anche in tempi d'emergenza	Scuola Superiore Sant'Anna	Tutela dei diritti	3	30	24
1	Disabilità, diritti e tecnologie	Scuola Superiore Sant'Anna	Tutela dei diritti	3	25	20
1	Parlare per bene: forme e modelli per una comunicazione efficace nel Terzo Settore	-	Marketing e fundraising	2	50	44
2	Giovani e volontariato: forme di partecipazione e di impegno	-	Relazione intergenerazionale	2	43	38
1	Vulnerabilità e povertà: le novità della riforma sul reddito di cittadinanza	Scuola Superiore Sant'Anna	Contrasto alla povertà - marginalità	3	9	9
1	La legge toscana sul welfare generativo: quali prospettive per la collaborazione tra enti pubblici e soggetti del Terzo settore?	Scuola Superiore Sant'Anna	Fenomeni emergenti (residuale)	3	32	29

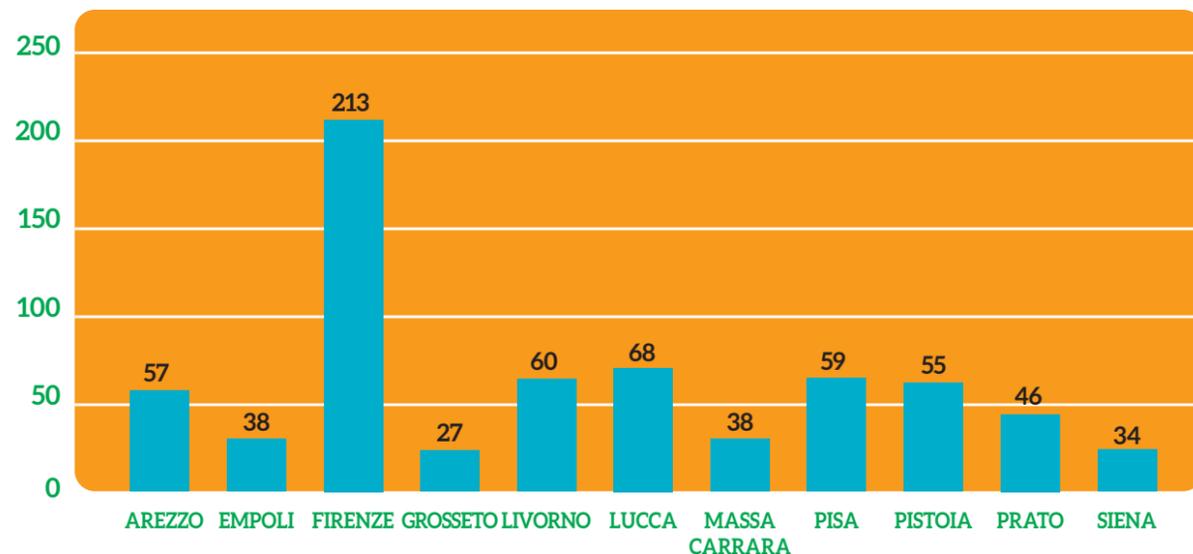
## Utenti della formazione

I servizi di formazione erogati nel 2020 hanno coinvolto complessivamente **695** enti di cui 685 enti iscritti ai registri e 10 enti non iscritti, attraverso la partecipazione dei volontari ai percorsi formativi.



TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI				
Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	368	52,9%	3.331	11,0%
Associazioni di promozione sociale	238	34,2%	2.871	8,3%
Cooperative sociali	38	5,5%	571	6,7%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	41	5,9%	1.476	2,8%
Altri enti non iscritti ai registri	10	1,4%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>695</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.249</b>	<b>8,3%</b>

## ENTI SERVITI PER DELEGAZIONE



## Emergenza sanitaria Covid-19



### Corsi di formazione:

Attraverso una specifica piattaforma online è stato possibile realizzare sia attività di teoria e di esercitazione di gruppo che attività di studio personale.

### Seminari:

È stato possibile realizzare nella modalità online **tutti i seminari già in programma** per il 2020 e **proporne nuovi** su argomenti direttamente connessi alla gestione emergenziale relativa al Covid-19.

## Valutazione della soddisfazione



La rilevazione della soddisfazione dei servizi di formazione viene svolta attraverso questionari specifici, somministrati direttamente agli utenti in modalità online, tanto per i **corsi di formazione** quanto per i **seminari**.

QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?			
Tipologia di servizio	Questionari compilati	Giudizio espresso	
		Molto buono	Buono
Corsi di formazione	485	52,2%	42,7%
Seminari	422	48,6%	46,0%

**50,5%**  
**MEDIA DEI GIUDIZI MOLTO BUONO**

**44,2%**  
**MEDIA DEI GIUDIZI BUONO**

### Valutazione della ricaduta formativa dei corsi di formazione

I parametri valutati che hanno concorso al giudizio complessivo sono stati la soddisfazione dei bisogni e la corrispondenza con le aspettative, oltre agli aspetti logistici quali l'adeguatezza della piattaforma per Fad e/o dell'aula, il materiale didattico e gli orari dell'iniziativa.

Inoltre per 3 dei 31 corsi realizzati è stata applicata la valutazione della ricaduta formativa, somministrando a distanza di 6/8 mesi due questionari rispettivamente ai corsisti e ai referenti degli enti proponenti.

Per i corsi **“La progettazione sociale. Progettare in rete per lo sviluppo locale”** – prima e seconda edizione online – è emersa una ricaduta formativa positiva sia nei corsisti che negli enti.

Questo soprattutto rispetto al parametro “miglioramento degli aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali” del proprio ente mettendo in luce importanti effetti della partecipazione al corso nella vita degli enti.

Per il corso **“La Riforma del Terzo settore. Novità, problemi e percorsi di attuazione. Terza edizione”**, che si è svolto nel 2019, ma la cui ricaduta è stata valutata nel 2020, il dato è migliore ed è risultato molto elevato il grado di coinvolgimento interno di altre figure dell'ente in nuove proposte o progetti. Si è confermato nel complesso l'obiettivo strategico relativo all'efficacia e alla qualità dei percorsi offerti.

## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

**12.497**  
FAN FACEBOOK

**36**

SITI WEB  
REALIZZATI

**14.861**  
ISCRITTI NEWSLETTER  
CESVOT INFORMA

**121**  
TRASMISSIONI  
RADIO

**6.476**  
FOLLOWER  
TWITTER

**955**  
ARTICOLI  
“SI PARLA DI NOI”

**695**  
ISCRITTI CANALE  
YOUTUBE

L'area informazione e comunicazione articola la sua attività attraverso due direttrici: **la comunicazione istituzionale** e la **comunicazione a sostegno degli ets toscani**. Attraverso le attività di comunicazione on e off line, Cesvot informa costantemente media, associazioni, enti pubblici e cittadini sullo svolgimento dei propri servizi, attività e iniziative. Inoltre, grazie a molteplici strumenti informativi (sito web, social network, rassegna stampa, newsletter, trasmissioni radio e tv), Cesvot offre notizie, approfondimenti e ricerche sul mondo del volontariato e del terzo settore, facilitandone la promozione e la divulgazione dei saperi e delle esperienze maturate dalle associazioni toscane.

## La comunicazione istituzionale

Obiettivo della comunicazione istituzionale è quello di far conoscere a tutti gli interlocutori l'identità e l'operato di Cesvot, oltre a quello di curare la reputazione e l'immagine pubblica del Csv, anche attraverso l'attenzione alla coerenza dei messaggi e la promozione/diffusione delle attività e dei servizi offerti.

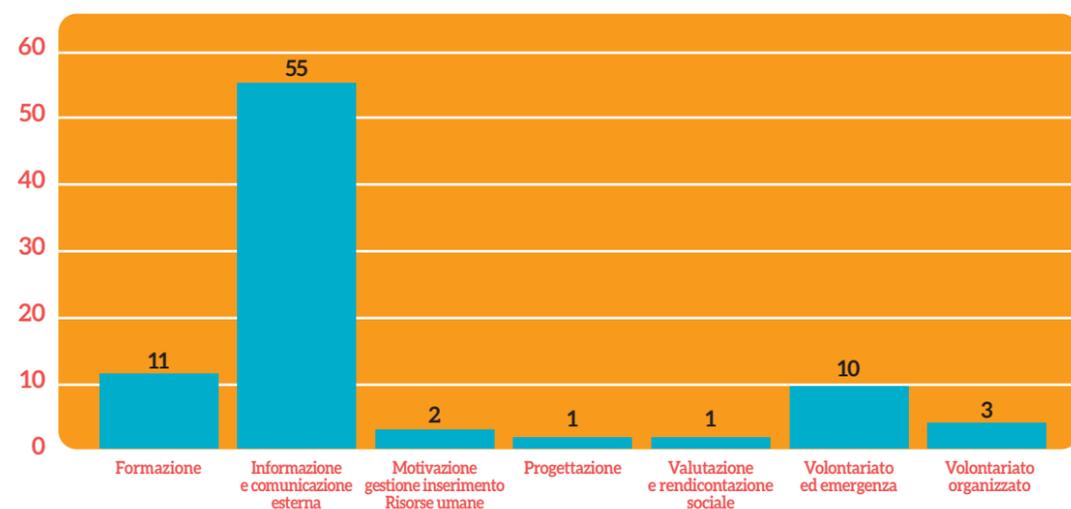
Diversi sono gli strumenti utilizzati da Cesvot per la sua attività di comunicazione istituzionale: l'ufficio stampa con i comunicati stampa, le conferenze stampa, la newsletter quindicinale "Cesvot Informa", il sito web, l'attività editoriale, i principali social network. Anche la Carta dei Servizi e il Bilancio sociale, redatti ogni anno e messi a disposizione di tutti sul sito ed in formato cartaceo, contribuiscono a rendicontare con trasparenza le attività dell'ente e a facilitare l'accesso ai servizi.

### L'ufficio stampa

L'ufficio stampa di Cesvot redige e divulga ai media e all'opinione pubblica notizie e informazioni sulle attività istituzionali dell'ente e, più in generale, sul mondo del non profit e del volontariato toscano. I **comunicati stampa** divulgati nel 2020 sono stati in totale **83**, di cui **18 di carattere regionale** e **65 di carattere locale**, mentre le **conferenze stampa** sono state **3**. Nel 2020 Cesvot è stato citato in **955 articoli** (Si parla di noi) **su media digitali e carta stampata** (informazione locale, regionale e nazionale).

I comunicati stampa di Cesvot sono stati pubblicati in **371 articoli su web** e **91 su carta stampata**.

### Temi dei comunicati stampa



## La comunicazione a sostegno degli ets

Comunicazioni di servizio, promozione degli ets e informazione sociale sono i cardini attraverso i quali si svolgono le attività di comunicazione a sostegno del terzo settore toscano. A tale scopo si utilizzano tutti gli strumenti informativi a disposizione, dai social alle radio.

Consolidati e molto richiesti i servizi **Un sito per tutti** e la rubrica **Associazioni in radio**.

## Servizi di informazione e comunicazione



Tipologia	Descrizione
<b>Trasmissioni radio e televisive</b>	Associazioni in radio: rubrica settimanale che offre agli enti del terzo settore uno spazio gratuito di 4 minuti per raccontarsi e presentare servizi, appelli, iniziative; Agenda Cesvot: promozione radiofonica in pillole settimanali di 1 minuto su eventi e iniziative pubbliche del terzo settore toscano; Volontariato in onda: rubrica mensile di approfondimenti radiofonici sul volontariato toscano discussi insieme ai rappresentanti degli enti del terzo settore; Trasmissioni televisive: dedicate a Cesvot e alla promozione delle attività degli ets.
<b>Cesvot informa</b>	Newsletter quindicinale inviata via email agli enti del terzo settore della Toscana, ai singoli volontari e ai cittadini che ne fanno richiesta.
<b>Sito web</b>	Il sito istituzionale è uno degli strumenti di informazione fondamentale di Cesvot per conoscere tutte le opportunità a disposizione dei propri utenti. Nel sito è presente l'accesso all'area riservata MyCesvot. Ha un'architettura informativa marketing oriented efficace e fruibile. Viene aggiornato tutti i giorni lavorativi.
<b>Social network</b>	Cesvot è attivo su 5 principali social network: Facebook, Twitter, YouTube, Flickr e Instagram. Pubblica contenuti relativi alle proprie attività e servizi, promuove le iniziative del terzo settore e diffonde notizie e approfondimenti di interesse per il mondo del volontariato e della solidarietà.
<b>Rassegna stampa</b>	Servizio quotidiano, gratuito e fruibile online al quale possono accedere gli interessati previa registrazione all'area riservata MyCesvot.
<b>Progetto "Un sito per tutti"</b>	Servizio che promuove la comunicazione digitale e la presenza sul web degli enti del terzo settore della Toscana offrendo la possibilità di realizzare gratuitamente un sito web.

## Numeri dell'informazione e comunicazione



Tipologia	Servizi erogati		Enti serviti		Persone servite	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Cesvot informa	24	21	6.408	5.705	8.691	6.668
Associazioni in radio	81	55	81	55	-	-
Agenda Cesvot	32	31	82	77	-	-
Volontariato in onda	8	10	11	13	-	-
Un sito per tutti	36	24	36	24	-	-

## Tipologie di informazione e comunicazione



### 1. Trasmissioni radio e televisive

Cesvot, in collaborazione con un network radiofonico, realizza tre rubriche dedicate al volontariato, al terzo settore e ai temi sociali. Un'occasione per dare voce alle associazioni e far conoscere ai cittadini le attività e le opinioni del volontariato e del terzo settore toscano.

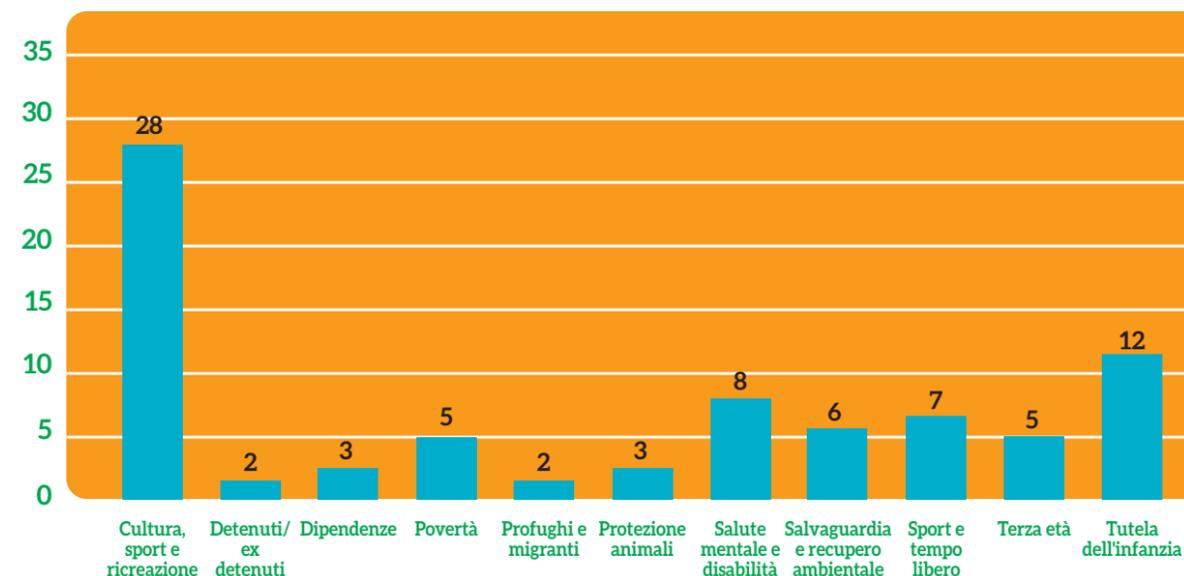
Le trasmissioni vengono trasmesse da Radio Toscana, Controradio, Novaradio, Contatto Radio, Punto Radio Cascina e, l'Agenda Cesvot, anche da Radio Lady.

Nel 2020, sono state prodotte e messe in onda **121 trasmissioni** nei format **"Associazioni in radio"**, **"Volontariato in onda"** e **"Agenda Cesvot"**. Complessivamente hanno beneficiato del servizio radio **151 ets**, **4 enti privati** e **15 enti pubblici**.

### TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI "TRASMISSIONI RADIO"

Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti
Organizzazioni di volontariato	65	43,0%
Associazioni di promozione sociale	52	34,4%
Cooperative sociali	3	2,0%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	15	9,9%
Enti non iscritti ai registri	16	10,6%
<b>TOTALE</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

### TEMI "ASSOCIAZIONI IN RADIO"



Per quanto riguarda la **comunicazione televisiva**, nel 2020 sono state realizzate **22 trasmissioni tv** dedicate a Cesvot e alla promozione delle attività degli ets, andate in onda su emittenti regionali e nazionali (Rai 1, Rai 3, Rtv38, Toscana Tv, Italia 7 e altri canali).

Oltre che sul canale Youtube di Cesvot, le registrazioni tv sono consultabili nella rassegna stampa online.

### 2. Cesvot Informa

Per rimanere sempre aggiornati sulle principali attività di Cesvot, su bandi, scadenze, opportunità finanziarie per il non profit, notizie di interesse per il mondo del volontariato e dell'impegno sociale, è possibile iscriversi gratuitamente alla newsletter **"Cesvot Informa"**.

La newsletter, a cadenza quindicinale, viene inviata via e-mail agli enti del terzo settore della Toscana, a enti e a singoli volontari o cittadini che ne facciano richiesta.

Nel 2020 sono state inviate **24** newsletter "Cesvot Informa" e il numero di iscritti è **14.861** distribuiti in **6.168** ets, **8.546** persone, **35** enti pubblici e **112** enti privati. Dei 6.168 ets, **5.729** hanno la propria sede nella regione Toscana, mentre 1.432 sono gli enti non iscritti ai registri.

L'iscrizione alla newsletter ha registrato un aumento del **20%** rispetto all'anno precedente.

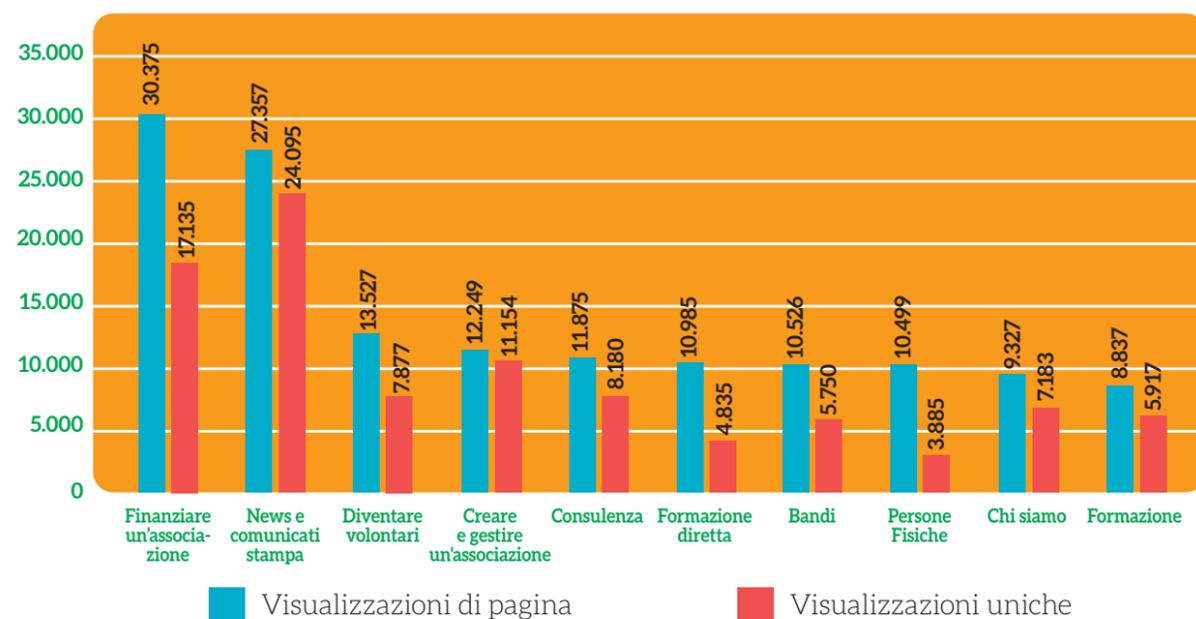
### TIPOLOGIA DEGLI ENTI ISCRITTI A CESVOT INFORMA

Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	2.768	64,4%	3.331	83,1%
Associazioni di promozione sociale	1.094	25,5%	2.871	38,1%
Cooperative sociali	124	2,9%	571	21,7%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	311	7,2%	1.476	21,1%
Altri enti non iscritti ai registri	1.432	25,0%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>5.729</b>	<b>100 %</b>	<b>8.249</b>	<b>52,1%</b>

### 3. Sito web

Il sito istituzionale [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it) presenta un'architettura informativa marketing oriented e una piattaforma di gestione Cms open source (Drupal). Nel 2020 sul sito sono state pubblicate **190** news.

### SITO WEB - le 10 pagine più visitate

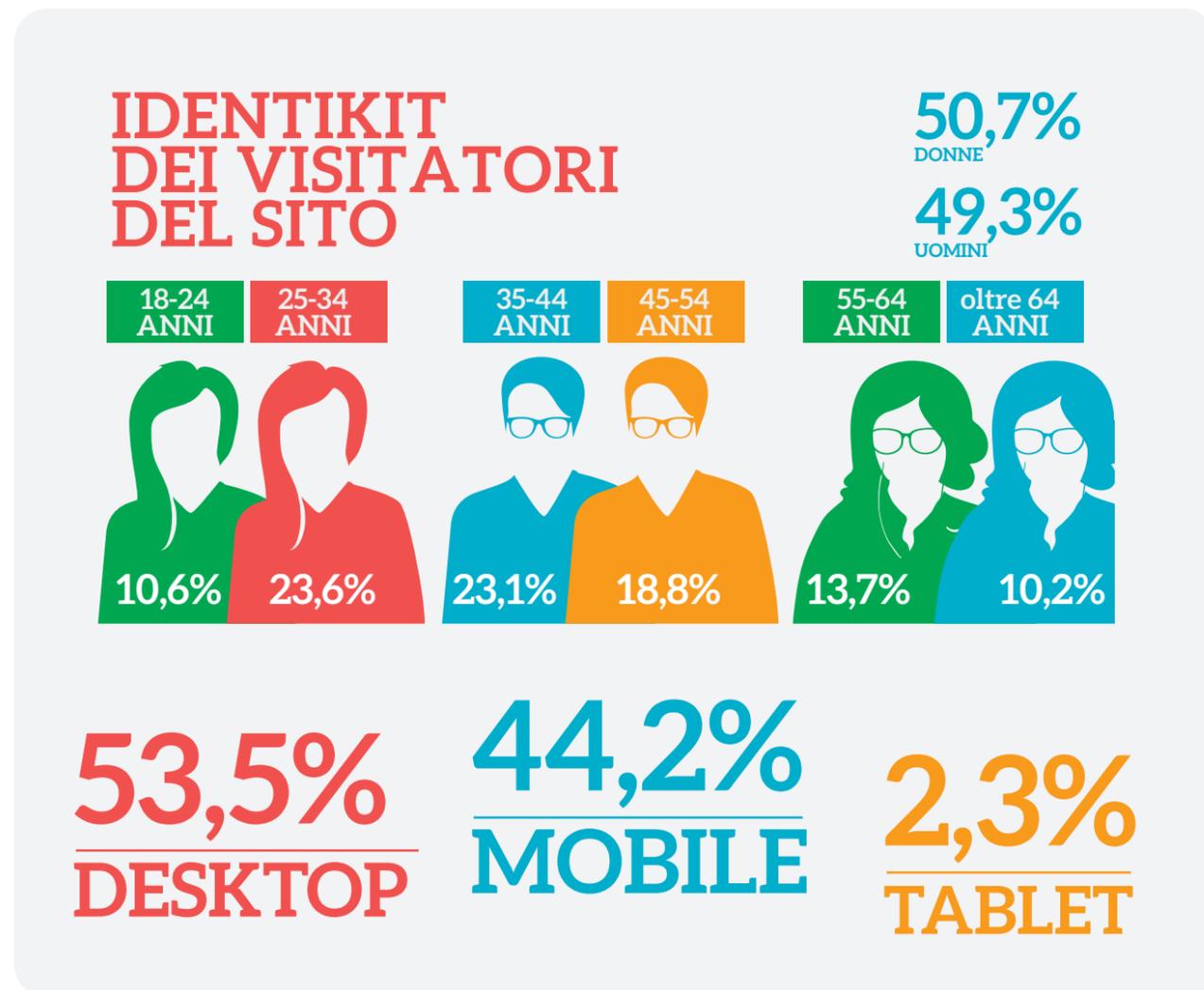


### VISITE SITO CESVOT



### VISUALIZZAZIONI SITO WEB

Visualizzazioni di pagina		Visualizzazioni di pagina uniche		Tempo medio sulla pagina	
2020	2019	2020	2019	2020	2019
1.402.530	1.280.219	883.290	831.889	00:02:36	00:02:30



#### 4. Social network

Cesvot è presente sui principali social network: **Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, Instagram.**

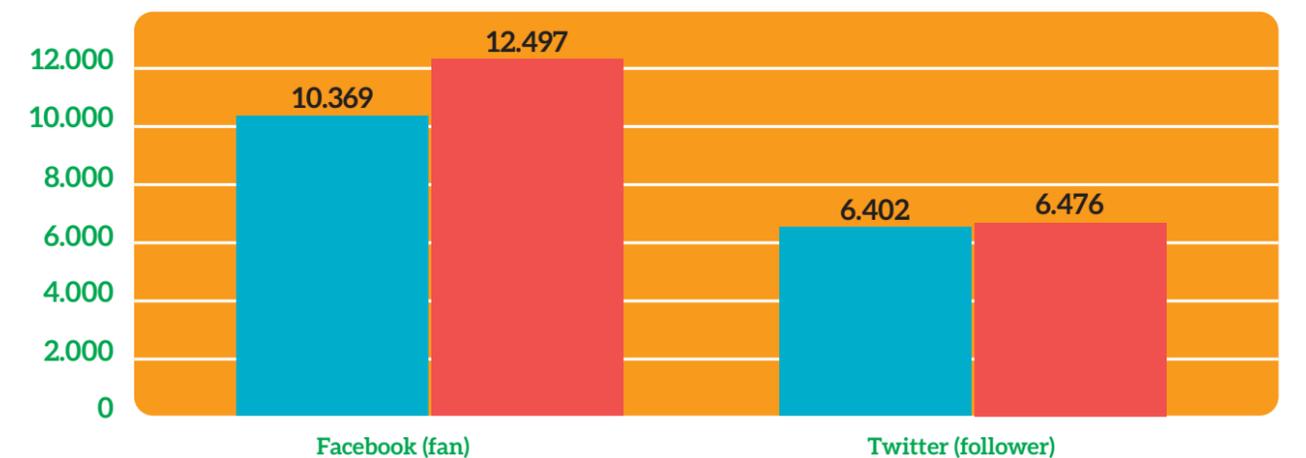
Tre i principali obiettivi della comunicazione social di Cesvot:

1. ascoltare la voce di volontari e cittadini;
2. promuovere le attività del Centro servizi;
3. sostenere l'azione degli ets della Toscana.

I fan della pagina Facebook di Cesvot risultano **12.497**, con un incremento del **20%** rispetto al 2019 mentre i follower su Twitter sono **6.476**, con un incremento dell'**1,2%** rispetto all'anno precedente.

I profili vengono aggiornati quotidianamente con news sulle attività e i servizi di Cesvot; locandine, foto e video di eventi e manifestazioni promossi dagli ets toscani; notizie di interesse per il mondo del volontariato e del terzo settore.

### FAN DI FACEBOOK E FOLLOWER DI TWITTER



Cesvot è presente dal 2011 su YouTube con il canale CesvotToscana, dedicato alla raccolta di video promossi o realizzati da Cesvot. In particolare, sono disponibili spot pubblicitari, trasmissioni tv, docufilm, cortometraggi, tutorial sui servizi Cesvot e le registrazioni dei seminari svolti.

La pagina di Cesvot ha registrato un aumento, passando dai 358 iscritti del 2019 ai **665** del 2020 (+85%). La composizione demografica del pubblico su YouTube di Cesvot mostra una leggera prevalenza di donne 56,9%. Il 29% del pubblico - secondo il numero di visualizzazioni - è della fascia di età oltre 65 anni, e il 27,6% tra i 45 e i 54 anni. Il 51% delle visualizzazioni avviene attraverso il telefono cellulare, il 40,7% tramite computer.

L'account **Flickr** di Cesvot è un archivio fotografico online dedicato alle iniziative di Cesvot, ai protagonisti e alle esperienze di volontariato toscano: contiene **2.750 foto** con **80 album tematici**, e ha collezionato in totale **323.135 visualizzazioni**.

Il profilo **Instagram** ha lo scopo di avvicinare di più i giovani e promuovere, anche attraverso le immagini, le tante attività del volontariato toscano. Il profilo ha registrato, nel 2020, **1.675 follower** contro i 1.158 del 2019 (+44%).

#### 5. La rassegna stampa

La rassegna stampa comprende gli articoli riguardanti Cesvot, quelli dedicati alle 34 associazioni socie e le principali notizie sul mondo del terzo settore e del sociale. È disponibile, ogni mattina, sul sito di Cesvot grazie a un servizio gratuito di rassegna stampa online a cui possono accedere tutti gli interessati, previa registrazione all'area riservata MyCesvot.

#### 6. Progetto "Un sito per tutti"

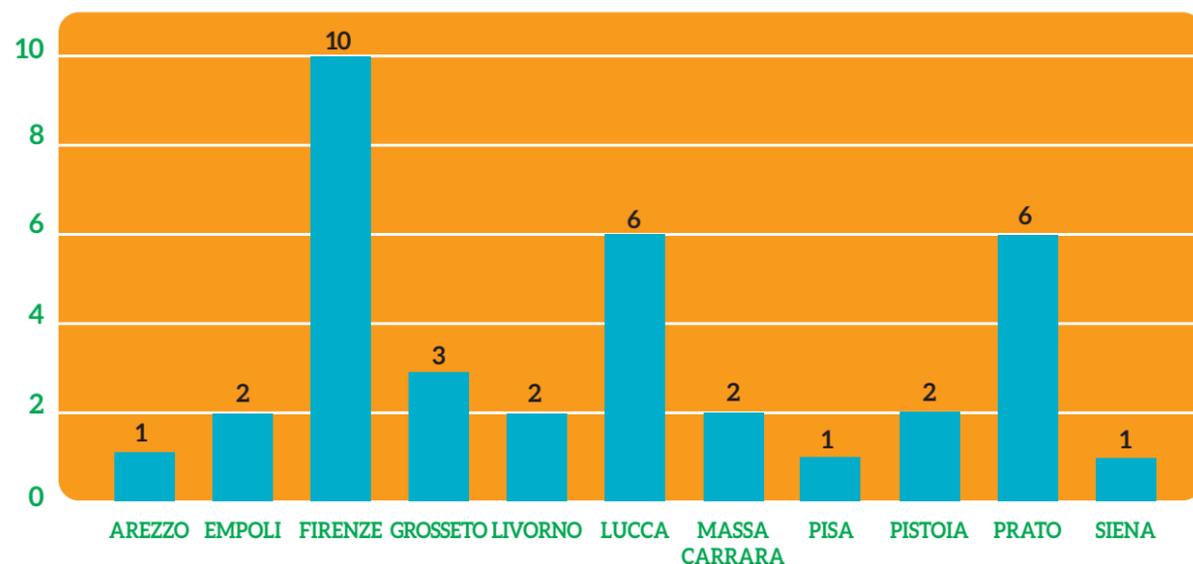
Il progetto "Un sito per tutti" intende promuovere la comunicazione digitale e la presenza sul web degli enti del terzo settore della Toscana. Oggi, infatti, disporre di un sito web è sempre più una necessità, anche alla luce delle nuove normative che prevedono, ad esempio, l'obbligo di pubblicazione su internet di molti documenti relativi all'attività degli enti non profit.

**36** ets selezionati hanno avuto l'opportunità di progettare e attivare gratuitamente il proprio sito web grazie al supporto di un esperto.

### TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI "UN SITO PER TUTTI"

Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti
Organizzazioni di volontariato	26	72,2%
Associazioni di promozione sociale	8	22,2%
Cooperative sociali	1	2,8%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	1	2,8%
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

### ENTI "UN SITO PER TUTTI" PER DELEGAZIONE



### Utenti dell'informazione e comunicazione

I servizi di comunicazione e informazione erogati nel 2020 hanno coinvolto complessivamente **6.293** utenti unici di cui **5.837** enti con sede in Toscana.



### TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI

Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	2.817	48,3%	3.331	84,6%
Associazioni di promozione sociale	1.137	19,5%	2.871	39,6%
Cooperative sociali	129	2,2%	571	22,6%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	316	5,4%	1.476	21,4%
Altri enti non iscritti ai registri	1.438	24,6%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>5.837</b>	<b>100 %</b>	<b>8.249</b>	<b>70,8%</b>

### Emergenza sanitaria Covid-19



Pagine create sul sito web durante la pandemia:

- «La solidarietà non si ferma» dedicata a informare, in tempo reale, tutta la cittadinanza sui servizi attivati dagli ets toscani, talvolta in rete con i comuni o con le altre organizzazioni. **12** annunci di reti associative regionali pubblicati, **420** annunci a livello provinciale di organizzazioni locali.
- «Appelli alla donazione» degli ets. **80** annunci di appelli alla donazione pubblicati sul sito.
- «La cultura che resiste: le iniziative digitali in Italia», pagina creata sulla scia del movimento culturale rappresentato da uno degli hashtag più virali #laculturacheresiste che raccoglieva in sé la rete di musei, associazioni culturali e teatri che raccontavano la propria realtà attraverso la cultura digitale. **56** progetti pubblicati dedicati all'arte, alla poesia, al cinema, al teatro, alla storia e letteratura, alla musica, al fumetto fino alle idee per i più piccoli.

News di approfondimento e aggiornamento:

Sono state realizzate per informare in tempo reale sulle normative in atto, nazionali e regionali, sulle diverse opportunità di sostegno per il terzo settore derivanti dai vari decreti ministeriali. **10** news di approfondimento e di aggiornamento su questioni inerenti la pandemia, **12.373** destinatari delle news.

## Valutazione della soddisfazione

La rilevazione della soddisfazione dei servizi di comunicazione e informazione agli ets utenti in modalità on line sia per il servizio **Associazioni in radio** sia per **Un sito per tutti**.



QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?			
Tipologia di servizio	Questionari compilati	Giudizio espresso	
		Molto buono	Buono
Associazioni in radio	24	41,7%	50,0%
Un sito per tutti	27	55,6%	40,7%

**49,0%**  
 MEDIA DEI GIUDIZI  
 MOLTO BUONO

**45,1%**  
 MEDIA DEI GIUDIZI  
 BUONO

## RICERCA E DOCUMENTAZIONE



## Servizi di ricerca e documentazione



Tipologia	Descrizione
Ricerca	Ricerche scientifiche sul terzo settore realizzate da Cevot con la collaborazione di università e istituti di ricerca pubblici e privati.
Documentazione	L'attività si articola principalmente nella catalogazione dei fondi documentali di Cevot, nell'Archivio di comunicazione sociale e nell'aggiornamento costante del data base relativo alle erogazioni e alle anagrafiche.
Attività editoriale, le collane di Cevot	I Quaderni: collana di studi e ricerche quadrimestrale per chi opera nel terzo settore e nel sociale; Briciole: pubblicazioni di atti di percorsi formativi promossi dagli enti del terzo settore della Toscana sui principali ambiti di intervento del volontariato; eBook: testi digitali di facile consultazione rivolti agli enti del terzo settore, esperti, operatori e volontari.

## Numeri della ricerca e documentazione



Tipologia	Servizi erogati		Enti serviti		Persone servite	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Collane	7	6	-	-	-	-
<b>Distribuzione Collane</b>	<b>4.478</b>	<b>-</b>	<b>798</b>	<b>598</b>	<b>684</b>	<b>251</b>

## Tipologie di ricerca e documentazione



### 1. Ricerca

Ogni anno Cesvot realizza ricerche scientifiche sul terzo settore collaborando con le tre università toscane e con vari istituti di ricerca pubblici e privati. Mettere a disposizione e diffondere elementi di conoscenza rispondono a un **triplice obiettivo**: fornire indicazioni utili per la programmazione e la progettazione (ricerca per conoscere); migliorare l'efficacia e l'efficienza delle organizzazioni (ricerca per decidere), in quanto la conoscenza supporta il processo decisionale; elaborare quadri interpretativi che aiutino a leggere il complesso articolarsi del contesto in cui il terzo settore opera (ricerca per la valutazione dell'agire sociale). Alcune ricerche sono pubblicate nella collana "I Quaderni" di Cesvot. Nel **2020** sono state realizzate **5** ricerche a carattere regionale.

### Oltre il Covid: l'impegno dei volontari nel terzo settore

La ricerca è realizzata in collaborazione con LabCom, tra il 2019 e il 2020, con l'intento di **esplorare chi sono i volontari che operano nel terzo settore**. È stato scelto di utilizzare un *mixed-method* (questionario e intervista) perché l'obiettivo preposto era quello di porre al centro la figura del volontario/a, la sua storia, i suoi bisogni, le sue motivazioni, le sue difficoltà sia prima dell'emergenza sanitaria che durante il lockdown. Inoltre, la ricerca esplora le modalità di presa in carico da parte delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale rispetto ai principali bisogni dei volontari. La ricerca è in fase di pubblicazione nella collana "I Quaderni" di Cesvot.

### Lo stato di attuazione della riforma del terzo settore nella legislazione regionale con particolare riferimento a Regione Toscana

Lo studio, svolto dal Polo Universitario Sistemi Logistici tra il 2019 e il 2020, si propone di ricostruire un quadro normativo entro cui emerge con chiarezza quale sia lo **spazio di utilizzo degli istituti partecipativi previsti dal Codice del terzo settore e quali siano gli strumenti procedurali che le pubbliche amministrazioni** possono predisporre al fine della loro legittima attivazione. Inoltre, la ricerca si è preposta di seguire l'*iter legis* della Legge regionale sul terzo settore e le analoghe iniziative legislative avviate in altri contesti regionali, al fine di valutarne il possibile impatto sul sistema di

affidamento dei servizi sociali.

La ricerca è stata pubblicata nel 2020 nella collana "I Quaderni" di Cesvot.

### Identità, bisogni e caratteri strutturali delle organizzazioni di volontariato in Toscana. Anno 2020

La ricerca descrive i caratteri essenziali che ruotano attorno **all'identità, ai bisogni e all'operatività territoriale delle organizzazioni di volontariato toscane iscritte al Registro regionale**, cogliendone le peculiarità, le similitudini e le differenze sia in relazione agli altri enti del terzo settore, sia rispetto alla medesima rilevazione realizzata nel 2015. Questa ricerca rientra nel tradizionale filone di studi sul terzo settore che dalla fine degli anni Novanta ha visto una proficua collaborazione scientifica tra Cesvot e Università di Pisa. I risultati conseguiti hanno fornito indicazioni utili per valorizzare, al contempo, il ruolo del Centro di servizio nel sostegno a queste organizzazioni, così come sancito dal Legislatore nel Codice del Terzo settore. La rilevazione è stata condotta su un campione di 2.478 organizzazioni di volontariato (a fronte di un universo di oltre 3.000 enti) e alla quale hanno risposto 1.313 presidenti. La fase di rilevazione della ricerca ha coinciso con la fase 1 della pandemia e pertanto è stato possibile raccogliere una serie di informazioni circa la risposta del volontariato alla complessità emergenziale.

La ricerca sarà pubblicata nel 2021 nella collana "I Quaderni" di Cesvot.

### L'impatto dell'epidemia Covid-19 sul Terzo settore in Toscana

È la prima indagine regionale sull'impatto dell'epidemia, condotta da Sociometrica nel periodo giugno - luglio, rivolta ad un campione di 600 enti di terzo settore. Il focus non è solo e tanto l'impatto in sé, quanto le sue conseguenze sulla gestione organizzativa di alcuni settori d'intervento (in particolare della sanità e, in generale, dei servizi di assistenza personale) oltre che ad un'attenzione posta soprattutto sul futuro. Cosa cambierà in maniera strutturale per gli enti di terzo settore? Quali sono le condizioni economiche in cui vivono oggi tali enti? E ancora: lo spirito del volontariato è stato colpito dall'epidemia? Sono solo alcune delle domande cruciali a cui quest'indagine ha cercato di dare risposta, delineando **la situazione reale nell'immediato post lockdown e come si delinea il futuro degli enti del terzo settore in Toscana**. La ricerca non intende semplicemente appuntare i problemi possibili, o probabili, ma andare nel concreto della vita di questi enti per sentire dalla loro voce non solo il racconto del passato prossimo e del presente, ma soprattutto capire quale futuro si apre davanti al mondo del volontariato.

L'indagine è stata presentata il 9 settembre 2020 in conferenza stampa e successivamente pubblicata sul sito, nella pagina riservata ai 'report di ricerca'.

### Indagine su buone prassi in tema di convenzioni tra Enti pubblici ed ets ai sensi dell'art. 56 Cts - strumenti applicativi per il Terzo settore

L'indagine, svolta da Iris, mira a individuare, e indicizzare, i contenuti ottimali tratti da pratiche convenzionali già in essere tra pubblica amministrazione ed enti di terzo settore, alla luce del Codice del Terzo settore (Cts), al fine di elaborare delle 'convenzioni tipo' nei contenuti giuridico-operativo. L'indagine proseguirà anche nel 2021 e il risultato conseguito potrà essere di supporto anche alle attività formative nell'ambito, ad esempio, della co-progettazione.

Inoltre nel corso del 2020 Cesvot ha partecipato al percorso di **ricerca "3° Rapporto sul terzo**

settore”, promossa dall’**Osservatorio sociale della Regione Toscana**, mettendo a disposizione le conoscenze e le informazioni derivanti dagli studi e dalle ricerche promosse dal Centro servizi, oltre che presentare un focus sulle attività e sull’offerta dei servizi di Cesvot ai tempi del Covid-19.

## 2. Documentazione

La documentazione si articola principalmente nella **catalogazione dei fondi documentali di Cesvot** e nell’Archivio di Comunicazione sociale. La biblioteca di Cesvot è inserita nel “Sistema documentario integrato dell’Area fiorentina” (Sdiarf) che riunisce le biblioteche, gli archivi e molte Istituzioni culturali dei Comuni dell’Area Metropolitana del Chianti, del Valdarno fiorentino e della Città Metropolitana di Firenze, con lo scopo di rendere possibile l’accesso a tutti i cittadini della documentazione e del patrimonio bibliografico conservato, valorizzando così le radici storico-politico-sociali del territorio e dell’associazionismo. Ad oggi nella biblioteca di Cesvot sono conservati oltre 2.000 monografie, 17 pubblicazioni digitali, 63 periodici e circa 150 film e videoregistrazioni che possono essere richiesti per consultazione tramite il prestito interbibliotecario (vedi la pagina: <https://www.cesvot.it/documentazione/biblioteca-e-prestito>). Inoltre, a partire dal 2020 Cesvot sta raccogliendo e archiviando per tipologia il cd ‘materiale grigio’ quali dépliant, brochure, volantini, gadget.

**L’Archivio di Comunicazione sociale**, promosso da Cesvot in collaborazione con l’associazione Adee, è uno spazio gratuito online che raccoglie 3.227 campagne sociali realizzate da associazioni, ong, enti non profit di 68 paesi del mondo. Un vero e proprio tesoro fatto di manifesti, locandine, video, campagne stampa, cortometraggi, ecc. Tutto il materiale è archiviato in macrocategorie e la ricerca è agevolata da oltre 300 tag tematici. Nel 2020 sono 126 le campagne sociali archiviate e oltre 3.000 visualizzazioni in un anno. È online l’Archivio nella sua veste rinnovata, che è consultabile gratuitamente, previa registrazione, all’indirizzo <https://www.cesvot.it/comunicazione/archivio-comunicazione-sociale>.

## 3. Attività editoriale, le collane di Cesvot

Il catalogo editoriale Cesvot al 2020 raccoglie **154** volumi pubblicati in tre collane: “**I Quaderni**”, “**Briciole**”, “**eBook**”. Tutti i volumi sono gratuiti e disponibili per il *download* anche in formato pdf sul sito di Cesvot [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it) secondo i principi della *Free Documentation License e Creative Commons*, previo accesso all’area riservata MyCesvot.

Nel 2020 Cesvot ha pubblicato **7** volumi nelle collane: “I Quaderni” (3 volumi), “Briciole” (1 volume) e “eBook” (3 volumi).

Nella collana “I Quaderni” sono pubblicati approfondimenti tematici, ricerche e manuali di interesse per chi opera nel volontariato e nel terzo settore o si occupa, a vario titolo, di non profit e temi sociali. Le pubblicazioni ad oggi sono state distribuite in oltre 200mila copie. La collana ha una periodicità quadrimestrale, è registrata presso il Tribunale di Firenze e dispone dei codici Issn e Isbn.

È possibile ricevere gratuitamente copia cartacea di un volume o sottoscrivere un abbonamento gratuito alla collana compilando il modulo on line nell’area riservata MyCesvot.



### n. 83 - Le associazioni di promozione sociale. Prima indagine conoscitiva in Toscana

Andrea Salvini, Irene Psaroudakis

Cesvot pubblica la prima indagine conoscitiva sulle associazioni di promozione sociale in Toscana. Sono ben 1.143 le associazioni coinvolte nella ricerca, di cui il 67% sostiene le proprie attività tramite autofinanziamento, offrendo servizi a circa 1.300.000 utenti. La ricerca offre una fotografia molto nitida su struttura, identità, attività e cittadini coinvolti nella vita delle associazioni di promozione sociale. In particolare l’indagine, che rappresenta la prima e più estesa rilevazione mai realizzata in Italia sulle Aps, si è svolta su un campione di 1.143 associazioni, pari a circa il 45% del totale delle iscritte al registro regionale.



### n. 84 - Il volontariato aziendale. Dinamiche, potenzialità ed esperienze

Stefano Martello, Sergio Zicari

Il volume affronta il tema, abbastanza nuovo nel panorama italiano, del volontariato aziendale. Gli autori, dopo un breve inquadramento del fenomeno, accompagnano il lettore in tutti i passaggi utili per la realizzazione di un progetto: dall’individuazione degli obiettivi alla misurazione e valutazione dei risultati raggiunti sia dal punto delle imprese sia dal punto di vista delle organizzazioni non profit. I capitoli sono corredati da schede esemplificative che possono agevolare nelle varie fasi.

Al termine della parte teorica il volume vanta un’ampia parte dedicata alle case history che possono essere utili per verificare come sono stati affrontati e gestiti progetti di successo da parte di aziende e organizzazioni non profit che hanno già maturato quest’esperienza.



### n. 85 - Collaborare, non competere. Co-programmazione, co-progettazione, convenzioni nel Codice del Terzo settore

Luca Gori, Francesco Monceri

Il volume scritto da due studiosi toscani fornisce un quadro della normativa oggi in vigore per il terzo settore, alla luce anche della recente Legge regionale toscana. Diviso in due parti, la prima analizza e spiega il quadro giuridico, la seconda contiene un’appendice normativa completa.

Gli utenti abbonati alla collana “I Quaderni” sono **933**, distribuiti in **617** enti (di cui **592** ets, **8** enti pubblici e **17** enti privati) e **316** persone. Dei 592 ets, **452** sono ets con sede in Toscana.

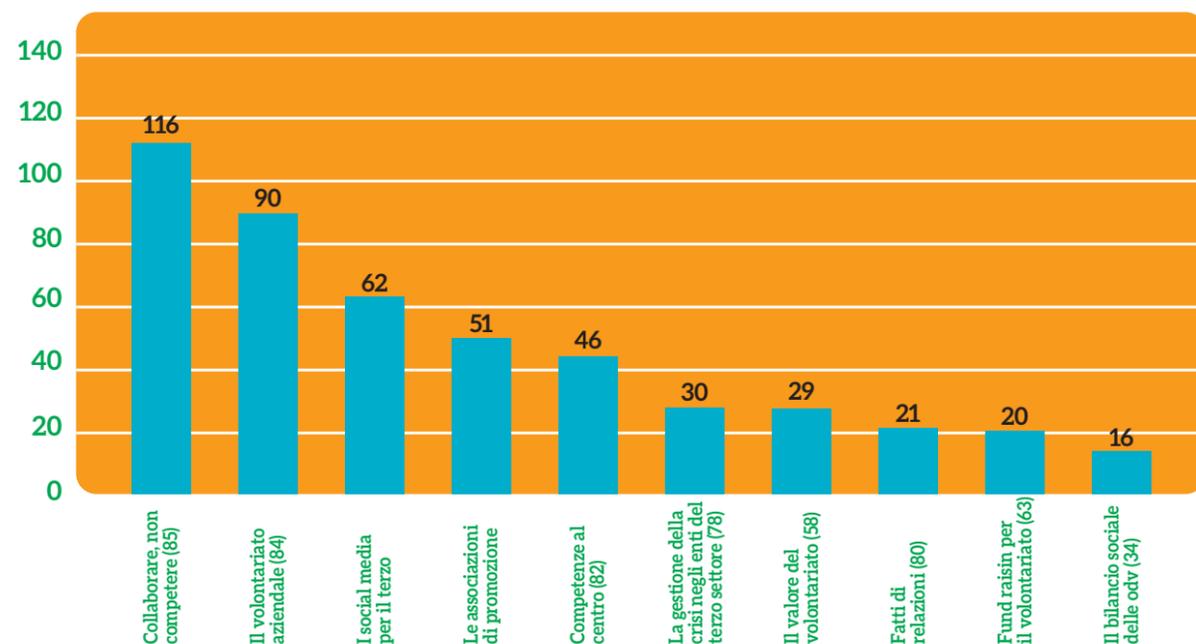
## TIPOLOGIA DEGLI ETS ABBONATI ALLA COLLANA “I QUADERNI”

Tipologia degli enti	Enti abbonati	Percentuale
Organizzazioni di volontariato	404	89,4%
Associazioni di promozione sociale	34	7,5%
Cooperative sociali	3	0,7%
Iscritti all’anagrafe delle onlus	11	2,4%
<b>TOTALE</b>	<b>452</b>	<b>100%</b>

## DOWNLOAD DELLA COLLANA "I QUADERNI" - TOP TEN

Nel 2020 (da luglio a dicembre) sono stati effettuati **889** download de I Quaderni e sono state richieste **198** copie cartacee in aggiunta a quelle che vengono inviate agli abbonati, 113 da persone, 48 da ets e 2 da enti privati.

Nel grafico sono riportate i numeri dei download dei 10 Quaderni maggiormente scaricati.



Nella collana **"Briciole"** sono pubblicati gli atti delle migliori esperienze progettuali e formative promosse dagli enti del terzo settore della Toscana. "Briciole" è anche un servizio editoriale gratuito che Cesvot mette a disposizione degli ets. Gli enti di terzo settore hanno, infatti, la possibilità di pubblicare gratuitamente nella collana gli atti di progetti e corsi di formazione realizzati in collaborazione con Cesvot. Sono garantiti un servizio di consulenza e accompagnamento per la definizione e realizzazione del progetto editoriale, l'editing e la stampa del volume. La collana ha una periodicità quadrimestrale ed è registrata presso il Tribunale di Firenze. Nel 2020 nella collana è stato pubblicato **1 volume**.



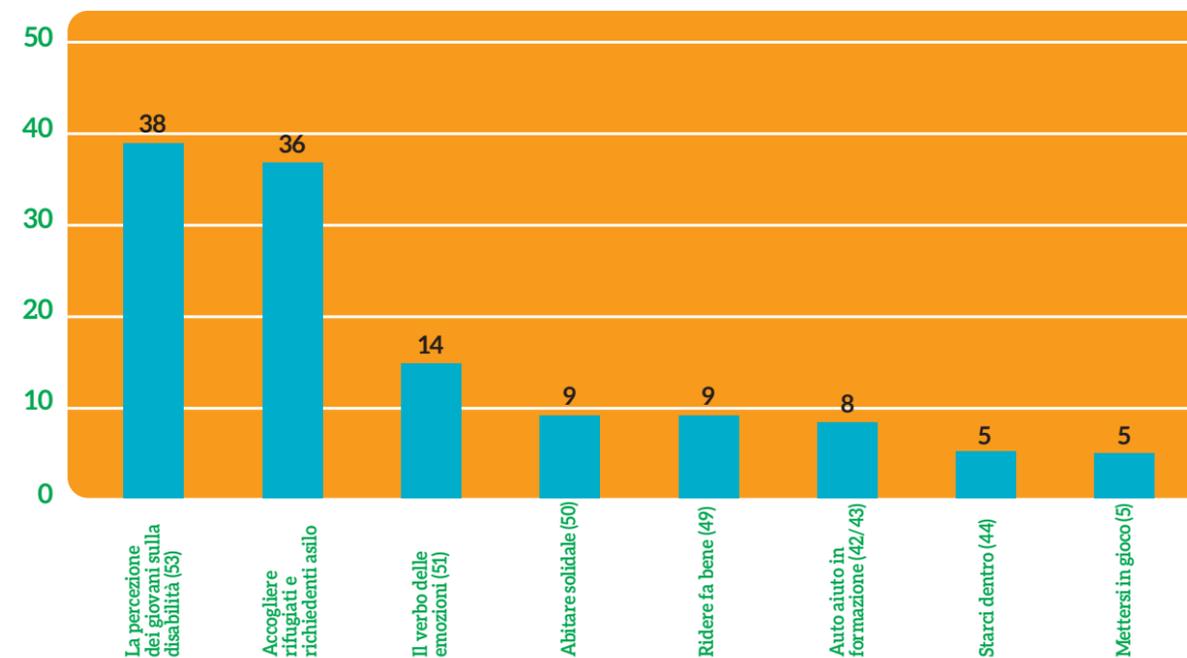
### n. 53 - La percezione dei giovani sulla disabilità. Un'indagine nelle scuole superiori di Prato

*Maria Teresa Capecchi e Sandro Landucci*

Il volume tratta del tema della disabilità nelle scuole superiori di Prato e di come esso non sia veicolato correttamente. Dalla ricerca svolta, emerge che gli allievi spesso non sappiano cosa sia la disabilità e come ci si debba rapportare ad essa. Un ruolo fondamentale è giocato dai docenti che hanno il compito di aiutare gli studenti ad una convivenza priva di tabù e a facilitare l'inclusione degli studenti con disabilità nella vita della classe.

## DOWNLOAD DELLA COLLANA "BRICIOLE" - TOP TEN

Nel 2020 (da luglio a dicembre) sono stati effettuati **211** download delle Briciole. Nel grafico sono riportati i numeri dei download delle 8 pubblicazioni maggiormente scaricate (cinque pubblicazioni hanno registrato 4 download).



Inaugurata nel 2014, la collana **"eBook"** offre a ets, esperti e operatori del non profit testi agili e di facile consultazione su temi di attualità e di interesse per il mondo del volontariato e del terzo settore, oltre a guide e vademecum che supportino gli ets nella progettazione e nell'attività operativa. Tutti i volumi dispongono di codice Isbn e sono ottimizzati per la lettura su tablet e smartphone. Nel 2020 sono stati pubblicati **3 eBook**.



### n. 15 - Il bilancio sociale nel terzo settore: una guida pratica

*Maurizio Catalano, Matteo Garzella, Sabrina Lemmetti, Claudia Montagnani*

La pubblicazione è una guida concreta per la redazione del bilancio sociale. L'ebook nasce nell'ambito delle iniziative di orientamento e formazione promosse da Cevot per gli enti del terzo settore alla luce della riforma che richiede di redigere il bilancio sociale secondo specifici requisiti.

### n. 16 - Fund raising. Guida pratica per gli enti del terzo settore

*Sabrina Lemmetti, Ivano Magno*

L'eBook vuole essere uno strumento operativo a disposizione degli enti del terzo settore, per incrementare l'efficacia delle proprie attività di raccolta fondi.



La prima parte della pubblicazione raccoglie tutte le fasi di un piano di fund raising, riportando brevi riferimenti teorici arricchiti da buone prassi toscane, indicazioni pratiche e da alcuni risultati di ricerche. La seconda parte è un focus sul fund raising digitale, utilizzando le strumentazioni che permettono di accedere alle più ampie gamme di opportunità, spaziando dalle risorse di *project management*, alla gestione dei donatori tramite database digitalizzati, con lo scopo di fornire una pratica “cassetta degli attrezzi” ormai essenziale al lavoro dei *fundraiser*.



**n. 17 - Il rilancio post crisi degli enti di terzo settore. Pianificare la ripartenza**

Stefano Martello

Nell'eBook il lettore è guidato alla scoperta dei processi di gestione organizzativa e strutturale necessari per la costruzione di un rilancio maturo, esplorando ogni singola fase della strategia: dall'analisi di potenzialità e vulnerabilità, alla definizione degli obiettivi, alla misurazione dei risultati. L'eBook si concentra su quella che nella gestione di crisi è denominata fase di “rilancio”, sempre interdipendente alle fasi di pianificazione e di contrasto. In tal senso e in tale direzione, la scelta dell'autore di approfondire e indagare alcuni macro aspetti ricorrenti tra cui la costituzione del team di rilancio, lo stato di salute interno all'organizzazione nonché le caratteristiche, tradizionali e/o rinnovate, proprie dell'ambiente di riferimento.



**Utenti della ricerca e documentazione**

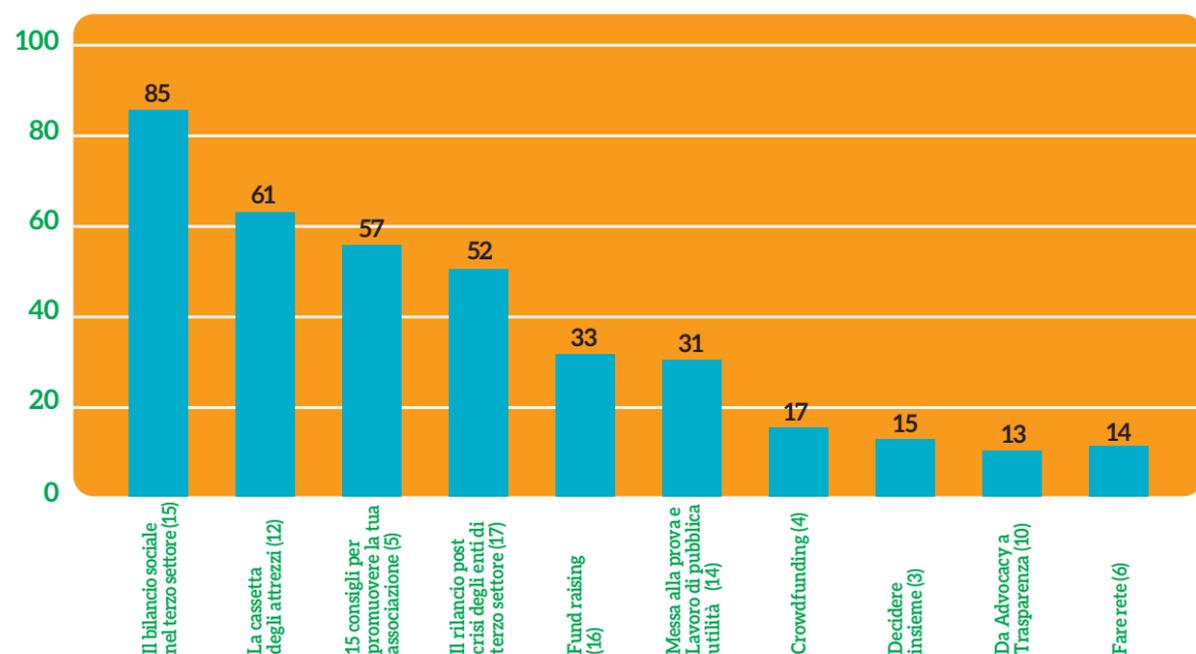
I servizi di documentazione erogati nel 2020 hanno coinvolto complessivamente **798** enti (770 ets, 8 enti pubblici e 20 enti privati). Dei 770 ets **653 sono enti toscani e 117 non toscani** (utenti unici). Dei 653 Toscani 62 non sono iscritti ai registri.

**TIPOLOGIA DEGLI ENTI SERVITI**

Tipologia degli enti	Enti serviti	Percentuale sugli enti serviti	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	476	72,9%	3.331	14,3%
Associazioni di promozione sociale	90	13,8%	2.871	3,1%
Cooperative sociali	9	1,4%	571	1,6%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	16	2,5%	1.476	1,1%
Altri enti non iscritti ai registri	62	9,5%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>653</b>	<b>100 %</b>	<b>8.249</b>	<b>7,9%</b>

**DOWNLOAD DELLA COLLANA “eBOOK” – TOP TEN**

Nel 2020 (da luglio a dicembre) sono stati effettuati **425** download degli eBook. Nel grafico sono riportati i numeri dei download delle 10 pubblicazioni maggiormente scaricate.



**Emergenza sanitaria Covid-19**



**Report di ricerca e altre pubblicazioni:**

Nell'ambito dell'indagine *L'impatto dell'epidemia Covid-19 sul terzo settore in Toscana* sono stati intervistati **608** fra presidenti e responsabili degli ets toscani. Tra i principali risultati è emerso che il **14,2%** degli ets hanno chiuso o sospeso le proprie attività e che il **16,3%** hanno avuto gravi difficoltà economiche. La maggioranza dei rappresentanti degli ets intervistati hanno dichiarato di avere riscontrato difficoltà di tipo economico: il **38,5%** qualche difficoltà economica, il **33,5%** rilevanti difficoltà economiche, il **16,5%** gravissime difficoltà economiche.

**Collane Cesvot:**

l'eBook «*Il rilancio post crisi degli enti di terzo settore*» di Stefano Martello è stato pubblicato per fornire uno strumento per tutti gli ets per **organizzare la reazione alla crisi** provocata nel terzo settore dall'emergenza Covid-19.

## SUPPORTO TECNICO LOGISTICO



### Servizi di supporto tecnico-logistico



Tipologia	Descrizione
Concessione sale	La concessione di sale per lo svolgimento di convegni e conferenze, presentazioni di pubblicazioni, studi e ricerche, corsi di formazione, assemblee.
Invio mail per conto terzi	L'invio di mail per conto degli enti per promuovere i loro eventi e iniziative, usufruendo dell'indirizzario Cesvot.
Pubblicità e trasparenza	La possibilità di pubblicare sul sito di Cesvot - per gli ets che non lo hanno - le informazioni per la rendicontazione dei dati concernenti i rapporti finanziari con la pubblica amministrazione in base all'art.1, comma 125 della Legge n. 124 del 2017.
Sede sicura	Un progetto speciale attivato a settembre 2020 per la verifica della messa a norma delle sedi degli ets rispetto alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e in particolare secondo i requisiti introdotti durante emergenza sanitaria.

## Numeri del supporto tecnico-logistico



Tipologia	Servizi erogati		Enti serviti		Ore	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Concessione sale	40	154	15	35	13	628
Invio mail per conto terzi	34	60	24	46	15	27,50
Pubblicità e trasparenza	9	21	9	21	11	25
Sede sicura	30	-	30	-	600	-

### Tipologie del supporto tecnico-logistico



#### 1. Concessioni sale

Il servizio offre agli ets la possibilità di utilizzare gratuitamente le sale riunioni e le sale conferenze presenti all'interno della sede regionale e delle sedi delle delegazioni. Le sale sono attrezzate con computer, videoproiettore e rete wireless.



## 2. Mailing conto terzi

Il servizio offre la possibilità per gli ets, di chiedere un invio di mail a indirizzari predefiniti tratti dal gestionale per fini di promozione e diffusione. Nel 2020 il servizio è stato attivato **34 volte** ad usufruire di questa opportunità sono stati **17 ets** e **7 enti pubblici**.

## 3. Pubblicità e trasparenza degli enti

In seguito all'entrata in vigore dell'obbligo normativo per gli ets di pubblicare sul web le informazioni relative a documenti finanziari con la pubblica amministrazione "sovvenzioni, sussidi, vantaggi, contributi o aiuti, in denaro o in natura, non aventi carattere generale e privi di natura corrispettiva, retribuita o risarcitoria" uguali o superiori a € 10.000, Cesvot ha messo a disposizione di tutti gli enti che non dispongono di un proprio sito web uno spazio dove pubblicare le informazioni richieste.

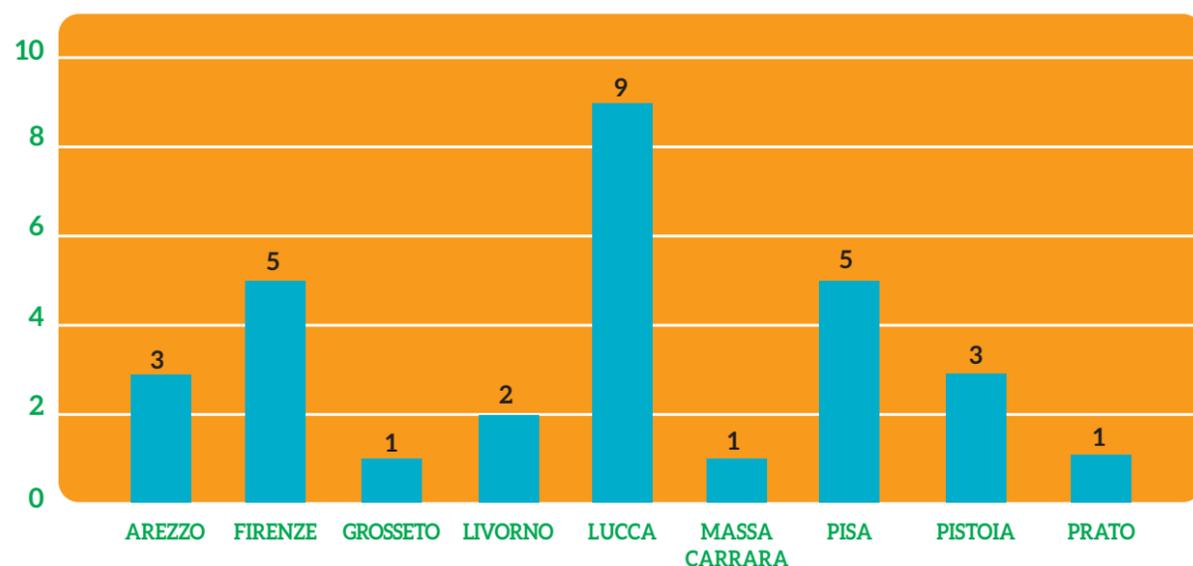
Nel 2020 **9 enti del terzo settore** hanno usufruito di questa opportunità.

## 4. Sede sicura

Il progetto, realizzato in collaborazione con **Croce Rossa Italiana - Comitato Regionale Toscana**, ha previsto un **intervento di consulenza logistica** per la verifica della messa a norma delle sedi degli enti del terzo settore rispetto alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e in particolare secondo i requisiti introdotti nella **fase 2 dell'emergenza Covid-19**, affinché gli enti siano posti nella condizione di proseguire o riavviare correttamente ed efficacemente le proprie attività istituzionali e sociali.

In particolare l'intervento ha messo a disposizione degli ets che ne hanno fatto richiesta, l'assistenza di **esperti in normativa sulla salute e sicurezza sul lavoro** che, previo sopralluogo della sede, **compileranno una relazione** con riportati gli adempimenti ed eventuali adeguamenti necessari per il rispetto dei protocolli previsti, tenuto conto dell'attività istituzionale svolta, della presenza di personale volontario e/o dipendente, dello svolgimento di servizi rivolti a terzi e di quanto possa caratterizzare in modo specifico l'organizzazione.

### ENTI SEDE SICURA PER DELEGAZIONE



## Utenti dei servizi di supporto tecnico logistico



Dei **76** enti che hanno usufruito dei servizi di supporto tecnico-logistico, **67** sono ets iscritti nei registri e **2** enti non sono iscritti nei registri. A questi si aggiungono **7** enti pubblici.

### TIPOLOGIA DEGLI ENTI UTENTI

Tipologia degli enti	Enti utenti	Percentuale	Iscritti al registro al 31.12.2020	Percentuale sugli iscritti al registro
Organizzazioni di volontariato	41	59,4%	3.331	1,2%
Associazioni di promozione sociale	19	27,5%	2.871	0,7%
Cooperative sociali	1	1,4%	571	0,2%
Iscritti all'anagrafe delle onlus	6	8,7%	1.476	0,4%
Altri enti non iscritti ai registri	2	2,9%	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>69</b>	<b>100 %</b>	<b>8.249</b>	<b>0,8%</b>

## Emergenza sanitaria Covid-19



### "Sede sicura":

è un progetto speciale attivato a settembre 2020 per la verifica della messa a norma delle sedi degli ets rispetto alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e in particolare secondo i requisiti introdotti durante emergenza sanitaria.

### Concessione delle sale:

il servizio ha registrato una flessione nel 2020 a causa delle restrizioni per gli ets a realizzare riunioni e iniziative in presenza.

## Valutazione della soddisfazione



La rilevazione della soddisfazione dei servizi di supporto tecnico logistico viene svolta attraverso questionari specifici somministrati direttamente agli ets utenti in modalità on line sia per il servizio **Concessione sale** che per il servizio **Sede sicura**.

QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?			
Tipologia di servizio	Questionari compilati	Giudizio espresso	
		Molto buono	Buono
Concessione sale	6	100%	-
Sede sicura	15	60,0%	40,0%

**71,4%**

**MEDIA DEI GIUDIZI MOLTO BUONO**

**28,6%**

**MEDIA DEI GIUDIZI BUONO**

## Capitolo 8 - SERVIZI SVOLTI CON RISORSE EXTRA FUN

### Progetti in collaborazione con Regione Toscana

Nel 2020 sono proseguite le attività in collaborazione con Regione Toscana per promuovere iniziative per la qualificazione e la crescita del terzo settore in Toscana.

#### Progetto "Azioni di supporto per lo sviluppo e la gestione delle attività del terzo settore"

Il progetto della durata triennale (2019-2021) ha lo scopo di "...potenziare e sviluppare una serie di azioni mirate volte alla promozione del terzo settore in Toscana, alla luce di quanto già fatto negli anni passati in relazione ai bisogni degli enti emersi dalla applicazione della Riforma del terzo settore e dei decreti attuativi man mano promulgati". **Per il 2020, sono state realizzate due azioni** che riportiamo in modo schematico con gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti.

Tipologia	Descrizione	Risultati
1	Servizio di assistenza agli enti del terzo settore per gli adempimenti previsti dalla normativa di riferimento. Supportare gli enti del terzo settore interessati nei percorsi sia di adeguamento che di mantenimento rispetto a quanto previsto dalla normativa di riferimento (Codice del Terzo settore e decreti applicativi).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 497 consulenze erogate</li> <li>- 370 ets supportati nei percorsi di adeguamento statutario e negli altri adempimenti richiesti dalla Riforma</li> <li>- redazione di <b>scemi di bilancio</b> editabili</li> <li>- collaborazione all'aggiornamento dei <b>modelli di iscrizione e revisione</b> dei Registri regionali</li> </ul>
2	Servizio di assistenza sul tema del Runts e adempimenti collegati. Supportare le amministrazioni pubbliche nella corretta gestione del Runts e degli adempimenti connessi relativi all'applicazione del Codice e relativi decreti applicativi con opportunità di riflessione e confronto anche con gli enti del terzo settore della Toscana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 incontri formativi realizzati per gli addetti della Pubblica Amministrazione alla gestione dei Registri</li> <li>- 24 ore di formazione complessivamente erogate</li> <li>- 67 consulenze erogate a integrazione dell'attività formativa</li> <li>- condivisione dei <b>Modelli di scemi di bilancio editabili e Moduli di iscrizione e revisione</b> nei Registri regionali</li> </ul>

#### Progettualità a supporto delle attività del sistema trasfusionale toscano sviluppata d'intesa con il Crs - Centro Regionale Sangue

Cesvot ha supportato nel 2020 il Centro Regionale Sangue nella realizzazione delle seguenti finalità:

- promuovere il ruolo del volontariato nello sviluppo di un sistema di welfare partecipato e nel perseguimento di un maggiore coinvolgimento dei cittadini e dei pazienti, in particolare con la sensibilizzazione alla donazione
- supportare le iniziative di formazione e promozione dirette alle associazioni di volontariato ed in particolare a quelle coinvolte nella donazione di emocomponenti;
- supportare allo sviluppo del sistema trasfusionale toscano.

## Progettualità per favorire il protagonismo giovanile

Nel 2020, sono stati due i progetti realizzati da Cevot con il finanziamento di Regione Toscana-Giovanisi in accordo con il Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale:

- Giovani protagonisti per le comunità locali (concluso)
- Giovani per il volontariato (in svolgimento)

### Giovani protagonisti per le comunità locali

#### 1. Progetti locali promossi da associazioni dove i giovani siano protagonisti sia in fase di progettazione che di realizzazione

Sono state presentate complessivamente **94** proposte progettuali. Grazie alla collaborazione con la Fondazione Monte dei Paschi di Siena è stato possibile prevedere anche un contributo aggiuntivo che ha permesso, dopo un lavoro istruttorio specifico, di selezionare complessivamente **54 progetti**.

I **54 progetti** prevedevano il coinvolgimento, come soggetti promotori, di **116 ets suddivisi tra 81 Odv, 32 Aps e 3 Onlus** e la partecipazione complessiva come partner di **167 enti suddivisi tra soggetti pubblici, privati ed altri enti del terzo settore**.

I progetti selezionati hanno promosso il "volontariato giovanile" sia nell'ambito più tradizionale (sociale, socio-sanitario e ambientale) sia in quello più innovativo come le nuove tecnologie, tenendo fermi tre elementi essenziali: il protagonismo giovanile, lo sviluppo associativo e la crescita della coesione sociale nelle comunità di appartenenza.

### "GIOVANI PROTAGONISTI PER LE COMUNITÀ LOCALI" RIPARTIZIONE DEI PROGETTI PER DELEGAZIONE



#### 2. Progetti di promozione del volontariato e dell'impegno civico nelle scuole

Sono state realizzate **tre progettualità** di promozione del volontariato e dell'impegno civico nelle scuole nelle provincie di **Firenze, Pistoia e Siena**.

Complessivamente sono stati coinvolti **611 alunni, 9 istituti scolastici e 36 associazioni di volontariato**. Il progetto si è articolato attraverso incontri di presentazione delle attività di volontariato di associazioni operanti in ambito socio-sanitario e del primo soccorso. Gli incontri guidati da operatori esperti in ambito sociale e socio-sanitario si sono svolti, in un primo momento, in presenza e successivamente a causa dell'emergenza Covid-19 e della relativa riprogrammazione delle attività, a distanza. Proprio in relazione all'emergenza sanitaria è stato chiesto alle associazioni coinvolte di focalizzare le presentazioni soprattutto sui servizi svolti in contesto di emergenza sanitaria e di fronteggiamento del contagio. Ad integrazione degli incontri di presentazione sono stati avviati per alcuni studenti percorsi esperienziali all'interno di alcune associazioni (in alcuni casi riconosciuti anche come Pcto) con la possibilità di svolgere anche corsi di primo soccorso.

#### 3. Progetto "Amplificazione volontaria" riservata a band giovanili

È stato indetto il concorso (dal titolo "I Will!") finalizzato alla creazione di spot di 30 secondi realizzati da artisti toscani under 35 dedicati alla promozione del volontariato. Per la promozione del concorso sono state realizzate **6 trasmissioni su 6 radio diverse**.

Sono stati presentati complessivamente **29 video** con il coinvolgimento complessivo di circa **200 giovani** (video maker, musicisti, attori, montatori, comparse, voci, ecc.).

Nel maggio 2019 si è svolta presso la sede del Cevot a Firenze (**50 partecipanti**) la premiazione e l'avvio della fase di disseminazione e diffusione dei video anche attraverso i propri profili social ed iniziative dedicate. Sui profili social del Cevot le visualizzazioni sono state **48.006 su Facebook, 5.364 su Twitter, 408 su Instagram e 1.745 su Youtube**.

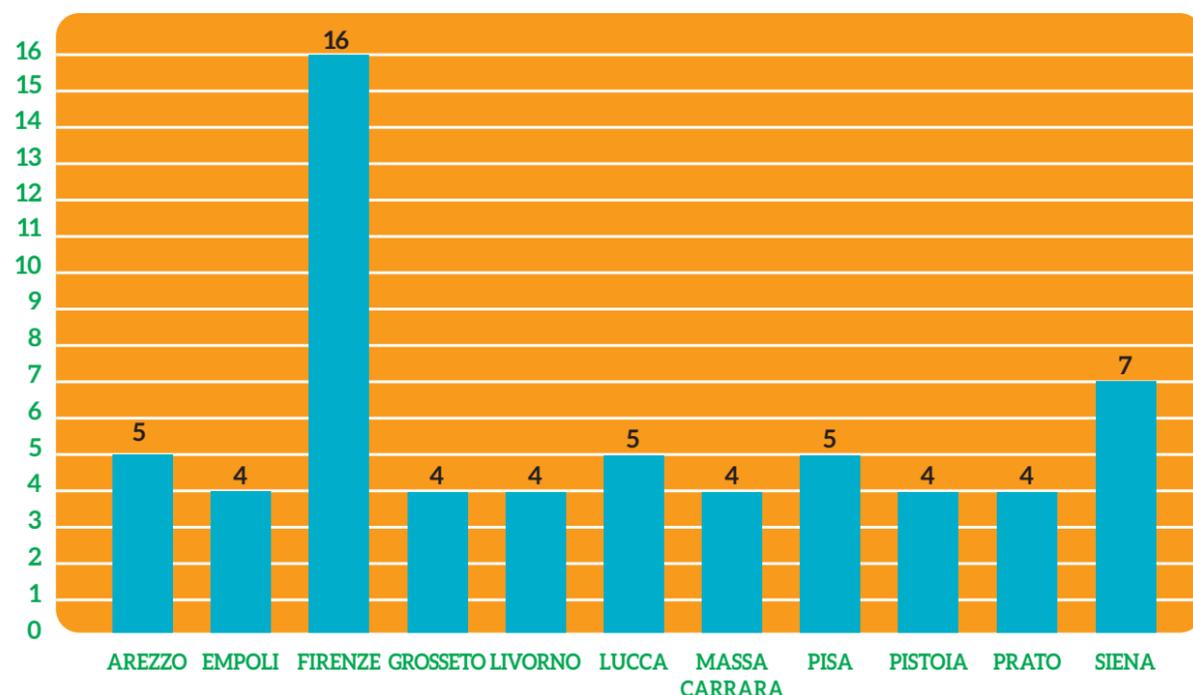
### Giovani per il volontariato

#### 1. Progetti locali promossi da associazioni dove i giovani siano protagonisti sia in fase di progettazione che di realizzazione

Sono stati presentati complessivamente **150 proposte progettuali**. Grazie alla collaborazione con la Fondazione Monte dei Paschi di Siena e la Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze è stato possibile prevedere anche un contributo aggiuntivo e pertanto sono stati selezionati, dopo un lavoro istruttorio specifico, complessivamente **62 progetti** (pari al 41,33% di quelli presentati). I progetti selezionati promuovono il "volontariato giovanile" nei vari ambiti di intervento del volontariato con una particolare attenzione ad attività innovative e di forte carattere generativo, privilegiando il protagonismo giovanile in tutte le sue forme.

I 62 progetti prevedono il coinvolgimento come soggetti promotori di **167 ets** suddivisi tra **116 Odv, 48 Aps e 3 Onlus** e la partecipazione complessiva come **partner di 154 enti suddivisi tra soggetti pubblici, privati e altri enti del terzo settore**.

## “GIOVANI PER IL VOLONTARIATO” RIPARTIZIONE DEI PROGETTI PER DELEGAZIONE



### 2. Progetti di promozione del volontariato e dell'impegno civico nelle scuole

L'obiettivo dell'azione è quello di promuovere l'innovazione sociale tra i giovani e di realizzare progetti di promozione del volontariato all'interno delle scuole.

Tutte le attività sono finalizzate a promuovere il "volontariato giovanile" facilitando e valorizzando in ogni fase il protagonismo giovanile.

Il primo obiettivo è stato quello di promuovere l'innovazione sociale tra i giovani, sensibilizzandoli al tema dell'innovazione sociale e stimolando la loro creatività. Attraverso una metodologia innovativa (*social challenge*) è stato avviato un coinvolgimento attivo ad oggi di **85 giovani studenti** provenienti da **3 scuole** medie superiori di Firenze, Fucecchio e San Giovanni Valdarno. Inoltre grazie ai social sono stati connessi al progetto circa 850 giovani. I partecipanti hanno approfondito le modalità di attuazione di servizi innovativi di odv e aps e l'utilizzo delle nuove tecnologie.

Inoltre è stata data la possibilità ai giovani partecipanti di realizzare progetti di promozione del volontariato all'interno delle scuole. Sono stati organizzati specifici percorsi finalizzati alla crescita della coscienza civica e del senso di cittadinanza attiva dei giovani studenti, i quali si sono confrontati con le realtà del terzo settore operanti nelle loro comunità di appartenenza. Al momento sono in corso di svolgimento **3 interventi** con il coinvolgimento di **180 giovani studenti** e **30 Odv** e ets in **9 scuole** medie superiori delle provincie di Massa Carrara (3), Lucca (3) e Arezzo (3).

## Progetti europei

### EU-Voice. European Volunteering and Integration through Cultural Experience

È un progetto finanziato dal Fami - Fondo asilo, migrazione e integrazione coordinato da Cesvot, che si propone di promuovere il volontariato culturale come mezzo di scambio e integrazione fra cittadini di Paesi terzi e cittadini locali. Coinvolge **6** organizzazioni e **5** paesi tra Austria Grecia Irlanda, Italia e Regno Unito e prevede la partecipazione di almeno 80 persone (con particolare attenzione agli immigrati e persone con fragilità) in ciascun paese aderente.

Nel 2020 sono stati organizzati 5 incontri per promuovere il progetto e far conoscere le sue finalità. Gli incontri si sono svolti presso la sede dei comuni di Calenzano e Viareggio (Villa Paolina) e presso le sedi dell'associazione Acisjf, del Teatro Chille de la balanza e della cooperativa Eda service a Firenze. Agli incontri hanno partecipato complessivamente **97** persone fra amministratori, volontari di associazioni locali, operatori delle cooperative sociali e cittadini stranieri.

Ad oggi hanno svolto e concluso le attività di volontariato culturale **26** cittadini immigrati (provenienti da Ciad, Costa d'Avorio, Gambia, Ghana, Mali, Nigeria e Pakistan): 5 presso la Fondazione Angeli del Bello di Firenze e 21 presso l'associazione Tra i binari di San Miniato (Pisa). Ogni cittadino immigrato ha svolto 125 ore di volontariato.

In seguito all'emergenza sanitaria, le attività hanno subito inizialmente una sospensione e successivamente una riprogrammazione e la chiusura del progetto è stata spostata dal 31 marzo 2021 al 31 agosto 2021.

Durante il periodo di lockdown le organizzazioni promotrici si sono incontrate in modalità on line 2 volte e hanno curato l'elaborazione di due vademecum inerenti il tema del volontariato culturale ("Metodologia per formatori" e "Toolkit per volontari") e la progettazione di un video documentario sulle attività svolte.

### SIM II e Skill Factory

Capofila Arci Toscana (altri partner: Cospe, Oit, Anci Toscana, Euap, Fondazione Finanza Etica, Università di Pisa).

I progetti, finanziati da un bando della Regione Toscana, sono finalizzati a sostenere l'ideazione e realizzazione all'estero di 10 progettualità in ambito di co-sviluppo da parte di associazioni toscane di cittadini stranieri con la partnership di soggetti pubblici e privati.

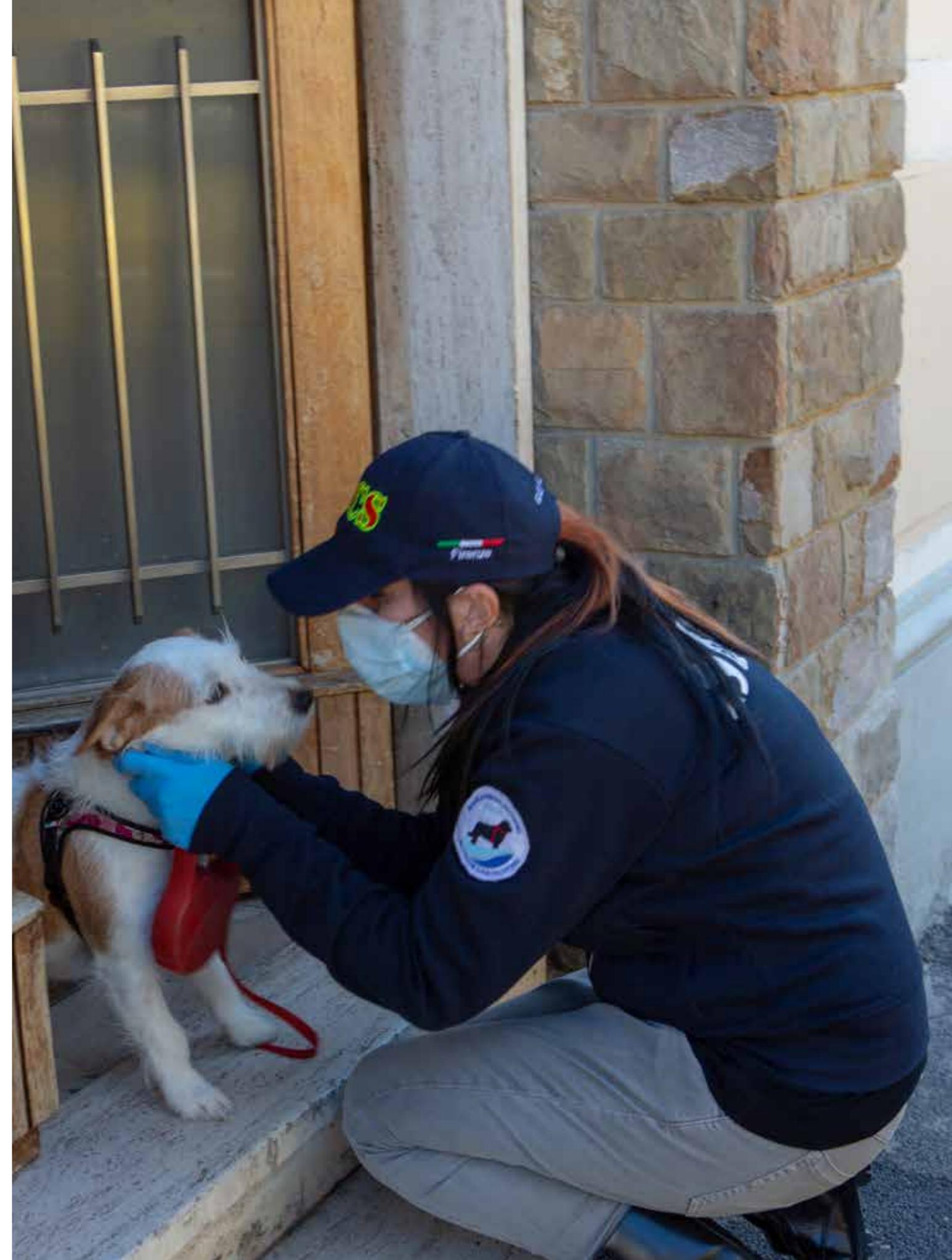
Titolo progetto	Capofila	Paese d'intervento	Partnership
Un tessuto sociale. Una fitta trama di collaborazione tra Toscana e Perù.	Anolf	Perù	Calpex - Consorzio alpaquero Perù Export Confcooperative Toscana Iscos Toscana Onlus Iscos Emilia Romagna Onlus
CCC: Con la Cultura ci Co-sviluppiamo - Non solo commercio, anche cultura - 1	Ass. G2 Senegalesi Valdera	Senegal	Mahasara Italia Ong Comune di Pontedera ASAP - Association Sénégalaise d'Art Plastique
CCC: Con la Cultura ci Co-sviluppiamo - Non solo commercio, anche cultura - 2	Ass. G2 Senegalesi Valdera	Senegal	Mahasara Italia Ong Comune Pontedera
Lesperienza dei migranti al servizio delle comunità locali di origine.	Ass. del Massira al Khadra	Marocco	Ass. Carretera central AMDEC - Association Massaratt pour développement et la citoyennet Archi Comitato provinciale senese Comune di San Gimignano Camera di commercio Arezzo - Siena
Sosteniamo l'autonomia locale.	Ass. Senegalese Lucca e provincia	Senegal	Comune di Lucca Comune di Capannori Ass. Africaine pour un Avenir Meilleur Ass. Mangwana Aps Coop. Odissea Komera Onlus Sistema Ambiente Spa Ass. Fratelli dell'Uomo Comune di Tivaouane-Diacksao Ascit servizi ambientali Spa

### Combo 2020

Capofila: Archi Toscana (altri partner: Anci Toscana, Euap, Asev, Tcse, Fondazione Finanza Etica, Funzionari senza frontiere).

È stato finanziato da un bando della Regione Toscana ed è stato finalizzato a sostenere l'ideazione e realizzazione nell'area del Mediterraneo medio orientale e dell'Africa sub sahariana di un **progetto pilota in ambito di co-sviluppo di associazioni toscane di cittadini stranieri**. Il progetto è stato approvato a fine del 2019 ed è stato sospeso causa emergenza sanitaria da Covid-19.

A dicembre il coordinamento del progetto ha stilato un programma d'interventi online informativi e di workshop che si svolgeranno nel primo trimestre del 2021.



# QUARTA PARTE IL BILANCIO

Capitolo 9 - Assetto economico finanziario	120
Stato Patrimoniale	120
Rendiconto gestionale	123
Distribuzione degli oneri	126
Relazione del collegio dell'organo di controllo sul bilancio sociale	
	128



## Capitolo 9 - ASSETTO ECONOMICO FINANZIARIO

### Stato Patrimoniale

ATTIVO	2020
A) Quote associative ancora da versare	0,00 €
B) Immobilizzazioni	
I) Immobilizzazioni immateriali	
1) costi di ricerca, sviluppo e pubblicità	0,00 €
2) diritti di brevetto, industriale e diritti di utilizzo opere dell'ingegno	0,00 €
3) spese manutenzione da ammortizzare	0,00 €
4) oneri pluriennali	0,00 €
5) Altre	0,00 €
<b>Totale immobilizzazioni immateriali</b>	<b>0,00 €</b>
II) Immobilizzazioni materiali	
1) terreni e fabbricati	0,00 €
2) impianti e attrezzature	15.155,47 €
3) altri beni	4.555,36 €
4) Immobilizzazioni in corso e acconti	0,00 €
5) Immobilizzazioni donate	0,00 €
<b>Totale immobilizzazioni materiali</b>	<b>19.710,83 €</b>
III) Immobilizzazioni finanziarie	
1) Partecipazioni	0,00 €
2) Crediti	2.620.300,58 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	0,00 €
3) altri titoli	0,00 €
<b>Totale Immobilizzazioni finanziarie</b>	<b>2.620.300,58 €</b>
<b>Totale Immobilizzazioni (B)</b>	<b>2.640.011,41 €</b>
C) Attivo circolante	
I - Rimanenze	
1) materie prime, sussidiarie e di consumo	0,00 €
2) prodotti in corso di lavorazione e semi lavorati	0,00 €
3) lavori in corso su ordinazione	0,00 €
4) prodotti finiti e merci	0,00 €
5) acconti	0,00 €
<b>Totale I - Rimanenze</b>	<b>0,00 €</b>

II) Immobilizzazioni materiali	
1) verso clienti	0,00 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	0,00 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
2) verso altri	1.961.004,59 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	1.961.004,59 €
crediti V.so Fondo Speciale per contributi assegnati da ricevere	0,00 €
crediti V/Fondazioni bancarie	350.954,16 €
Altri crediti esigibili entro l'esercizio	1.610.050,43 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>Totale II - Crediti</b>	<b>1.961.004,59 €</b>
III) Attività finanziarie non immobilizzate	
1) Partecipazioni	0,00 €
2) Altri titoli	8.779.588,48 €
<b>Totale III - Attività finanziarie non immobilizzate</b>	<b>8.779.588,48 €</b>
IV) Disponibilità liquide	0,00 €
1) Depositi bancari e postali	2.799.335,44 €
2) Assegni	0,00 €
3) denaro e valori in cassa	4.185,36 €
<b>Totale IV - Disponibilità liquide</b>	<b>2.803.520,80 €</b>
<b>Totale attivo circolante (C)</b>	<b>13.544.113,87 €</b>
D) Ratei e risconti	15.496,88 €
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>16.199.622,16 €</b>

PASSIVO	2020
A) Patrimonio netto	
I - fondo di dotazione dell'ente	22.000,00 €
II - Patrimonio vincolato	
1) Fondi vincolati destinati da Terzi	0,00 €
2) Fondi vincolati per decisione degli organi statutari	0,00 €
3) Fondo Immobilizzazioni Vincolate alle funzioni del Csv	19.710,83 €
<b>Totale patrimonio vincolato</b>	<b>19.710,83 €</b>
III - Patrimonio libero dell'ente gestore	
1) Risultato gestionale esercizio in corso	0,00 €
2) Risultato gestionale da esercizi precedenti	0,00 €
3) Riserve statutarie	0,00 €
4) Altri fondi patrimoniali liberi	11.796,00 €
<b>Totale Patrimonio libero dell'ente gestore</b>	<b>0,00 €</b>
<b>Totale Patrimonio Netto (A)</b>	<b>53.506,83 €</b>

## B) Fondi per rischi ed oneri futuri

<b>I - Fondi vincolati alle funzioni del CSV</b>	
1) Fondo per completamento azioni	607.804,33 €
2) Fondo per risorse in attesa di destinazione	323.697,70 €
3) Fondo Rischi e altre riserve	12.325.912,17 €
<b>Totale Fondi vincolati alle funzioni del Csv</b>	<b>13.257.414,20 €</b>
<b>II - Altri Fondi</b>	
1) Per trattamento di quiescenza e obblighi simili	0,00 €
2) Altri Fondi	102.580,06 €
<b>Totale Altri Fondi</b>	<b>102.580,06 €</b>
<b>Totale Fondi per rischi ed oneri futuri (B)</b>	<b>13.359.994,26 €</b>

## C) Fondo trattamento di fine rapporto lavoro subordinato

<b>Totale fondo trattamento di fine rapporto lavoro subordinato (C)</b>	<b>733.416,93 €</b>
---	---------------------

## D) Debiti

<b>1) Titoli di solidarietà ex art. 77 D.lgs. 117/2017</b>	<b>0,00 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	0,00 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>2) Debiti verso banche</b>	<b>290,24 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	290,24 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>3) Debiti verso altri finanziatori</b>	<b>0,00 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	0,00 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>4) Acconti</b>	<b>1.197.355,62 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	1.197.355,62 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>5) Debiti verso fornitori</b>	<b>268.312,58 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	268.312,58 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>6) Debiti tributari</b>	<b>52.592,20 €</b>
<b>Cesvot   Bilancio sociale 2020</b>	<b>92 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	52.592,20 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>7) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale</b>	<b>59.966,05 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	59.966,05 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>8) Altri debiti</b>	<b>443.350,85 €</b>
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	443.350,85 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €
<b>Totale Debiti (D)</b>	<b>2.021.867,54</b>
<b>E) Ratei e risconti</b>	<b>30.836,60</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>16.199.622,16</b>

## Rendiconto gestionale

PROVENTI E RICAVI	Fondi Fun	Fondi diversi da Fun	Totale
<b>1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE (art.5 D.lgs. N. 117/2017)</b>			
1.1) Da contributi FUN (art. 62 D.Lgs. N. 117/2017)	3.353.439,69 €	0,00 €	3.353.439,69 €
1.2) Da contributi su progetti	0,00 €	392.948,19 €	392.948,19 €
1.3) Da contratti con Enti pubblici	0,00 €	489,94 €	489,94 €
1.4) Da soci ed associati	0,00 €	0,00 €	0,00 €
1.5) Da non soci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
1.6) Altri proventi e ricavi	0,00 €	100,00 €	100,00 €
<b>TOTALE 1)</b>			
<b>PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>3.353.439,69 €</b>	<b>393.538,13 €</b>	<b>3.746.977,82 €</b>
<b>2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI (art.7 D.lgs. N. 117/2017)</b>			
2.1) Raccolta 1	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2.2) Raccolta 2	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2.3) Raccolta 3	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2.4) Altri	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>TOTALE 2)</b>			
<b>PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DIVERSE (art. 6 D.lgs. N. 117/2017)</b>			
3.1) Da gestioni commerciali accessorie	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.2) Da contratti con enti pubblici	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.3) Da soci ed associati	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.4) Da non soci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.5) Altri proventi e ricavi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>TOTALE 3)</b>			
<b>PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ DIVERSE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			
4.1) Da rapporti bancari	115,17 €	0,00 €	115,17 €
4.2) Da altri investimenti finanziari	57.260,29 €	0,00 €	57.260,29 €
4.3) Da patrimonio edilizio	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4.4) Da altri beni patrimoniali	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>TOTALE 4)</b>			
<b>PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>57.375,46</b>	<b>0,00</b>	<b>57.375,46</b>

## 5) PROVENTI STRAORDINARI

5.1) Da attività finanziaria	0,00 €	0,00 €	0,00 €
5.2) Da attività immobiliari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
5.3) Da altre attività	0,00 €	0,00 €	0,00 €

## TOTALE 5)

<b>PROVENTI STRAORDINARI</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
------------------------------	---------------	---------------	---------------

<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>3.410.815,15 €</b>	<b>393.538,13 €</b>	<b>3.804.353,28 €</b>
------------------------	-----------------------	---------------------	-----------------------

ONERI	Fondi Fun	Fondi diversi da Fun	Totale
-------	-----------	----------------------	--------

## 1) ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE

(art. 5 D.lgs. N. 117/2017)

## 1.1) Oneri da funzioni Csv

1) Promozione, Orientamento e Animazione	918.276,67 €	53.434,86 €	971.711,53 €
2) Consulenza, Assistenza e Accompagnamento	504.692,74 €	64.447,97 €	569.140,71 €
3) Formazione	561.326,15 €	2.887,62 €	564.213,77 €
4) Informazione e Comunicazione	439.712,48 €		439.712,48 €
5) Ricerca e Documentazione	352.244,86 €		352.244,86 €
6) Supporto Logistico	70.519,18 €		70.519,18 €

<b>Totale 1.1) Oneri da funzioni CSV</b>	<b>2.846.772,08 €</b>	<b>120.770,45 €</b>	<b>2.967.542,53 €</b>
--	-----------------------	---------------------	-----------------------

## 1.2) Oneri da altre attività di interesse generale

1) Progetto giovani protagonisti		204.036,41 €	204.036,41 €
2) Progetto CRS		54.547,41 €	54.547,41 €
3) Servizio formativo RUNTS		489,94 €	489,94 €
4) Progetto Giovani al centro		11.509,43 €	11.509,43 €

## TOTALE 1)

<b>ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>2.846.772,08 €</b>	<b>391.353,64 €</b>	<b>3.238.125,72 €</b>
---	-----------------------	---------------------	-----------------------

## 2) ONERI DA RACCOLTA FONDI (art. 7 D.lgs. N. 117/2017)

2.1) Raccolta n. 1	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2.2) Raccolta n. 2	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2.3) Raccolta n. 3	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2.4) Attività ordinaria di promozione	0,00 €	0,00 €	0,00 €

<b>TOTALE 2) ONERI DA RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
--	---------------	---------------	---------------

## 3) ONERI DA ATTIVITA' DIVERSE (art. 6 D.lgs. N. 117/2017)

3.1) Acquisti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.2) Servizi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.3) Godimento beni di Terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.4) Personale	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.5) Ammortamenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.6) Oneri di versì di gestione	0,00 €	0,00 €	0,00 €

<b>TOTALE 3) ONERI DA ATTIVITA' DIVERSE</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
---	---------------	---------------	---------------

## 4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI

4.1) Su rapporti bancari	1.485,93 €	0,00 €	0,00 €
4.2) Su Prestiti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4.3) Da Patrimonio edilizio	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4.4) Da Altri beni patrimoniali	0,00 €	0,00 €	0,00 €

<b>TOTALE 4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>1.485,93 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>1.485,93 €</b>
--	-------------------	---------------	-------------------

## 5) ONERI STRAORDINARI

4.1) Su rapporti bancari	1.485,93 €	0,00 €	0,00 €
4.2) Su Prestiti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4.3) Da Patrimonio edilizio	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4.4) Da Altri beni patrimoniali	0,00 €	0,00 €	0,00 €

## 6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE

6.1) Acquisti	6.715,21 €	0,00 €	6.715,21 €
6.2) Servizi	140.374,64 €	0,00 €	140.374,64 €
6.3) Godimento beni di Terzi	31.263,47 €	2.184,49 €	33.447,96 €
6.4) Personale	266.381,37 €	0,00 €	266.381,37 €
6.5) Ammortamenti	3.546,29 €	0,00 €	3.546,29 €
6.6) Altri Oneri	41.900,70 €	0,00 €	41.900,70 €

<b>TOTALE 6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>490.181,68 €</b>	<b>2.184,49 €</b>	<b>492.366,17 €</b>
---	---------------------	-------------------	---------------------

## 7) ALTRI ONERI DIVERSI

7.1) Accantonamento al Fondo Rischi	15.000,00 €	0,00 €	15.000,00 €
7.2) Accantonamento al Fondo Interessi Attivi	57.375,46 €	0,00 €	57.375,46 €

<b>TOTALE 7) ALTRI ONERI DIVERSI</b>	<b>72.375,46 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>72.375,46 €</b>
--------------------------------------	--------------------	---------------	--------------------

<b>TOTALE ONERI</b>	<b>3.410.815,15 €</b>	<b>393.538,13 €</b>	<b>3.804.353,28 €</b>
---------------------	-----------------------	---------------------	-----------------------

<b>RISULTATO GESTIONALE D'ESERCIZIO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
---	-------------	-------------	-------------

## PROVENIENZA DELLE RISORSE ECONOMICHE

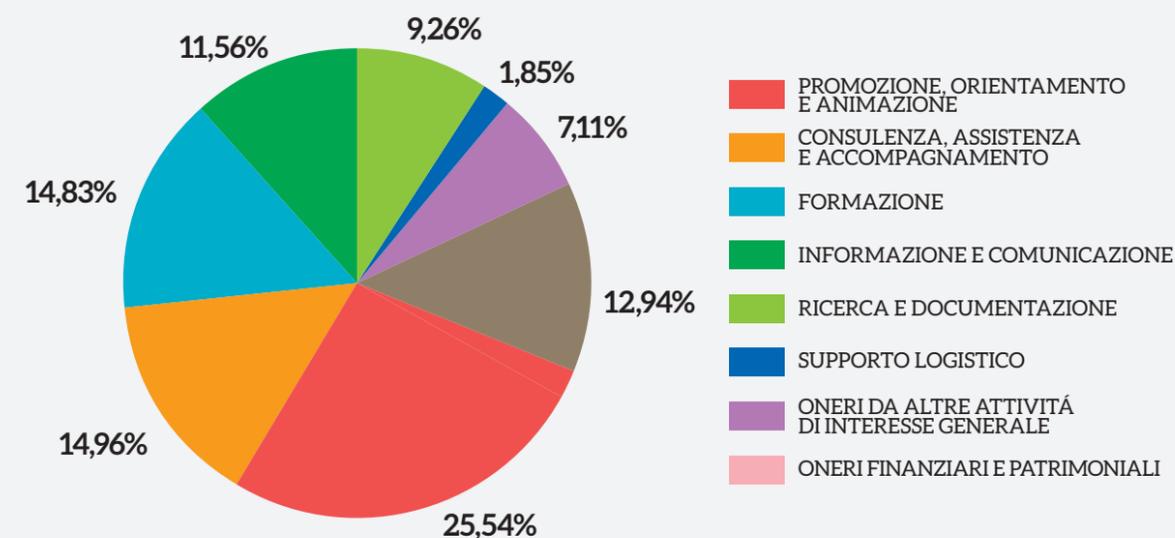
Contributi per gestione Csv (Fun)	3.353.439,69 €
Contributi da enti pubblici	344.799,70 €
Contributi da enti privati	48.738,43 €
Proventi finanziari	57.375,46 €

<b>TOTALE</b>	<b>3.804.353,28 €</b>
---------------	-----------------------

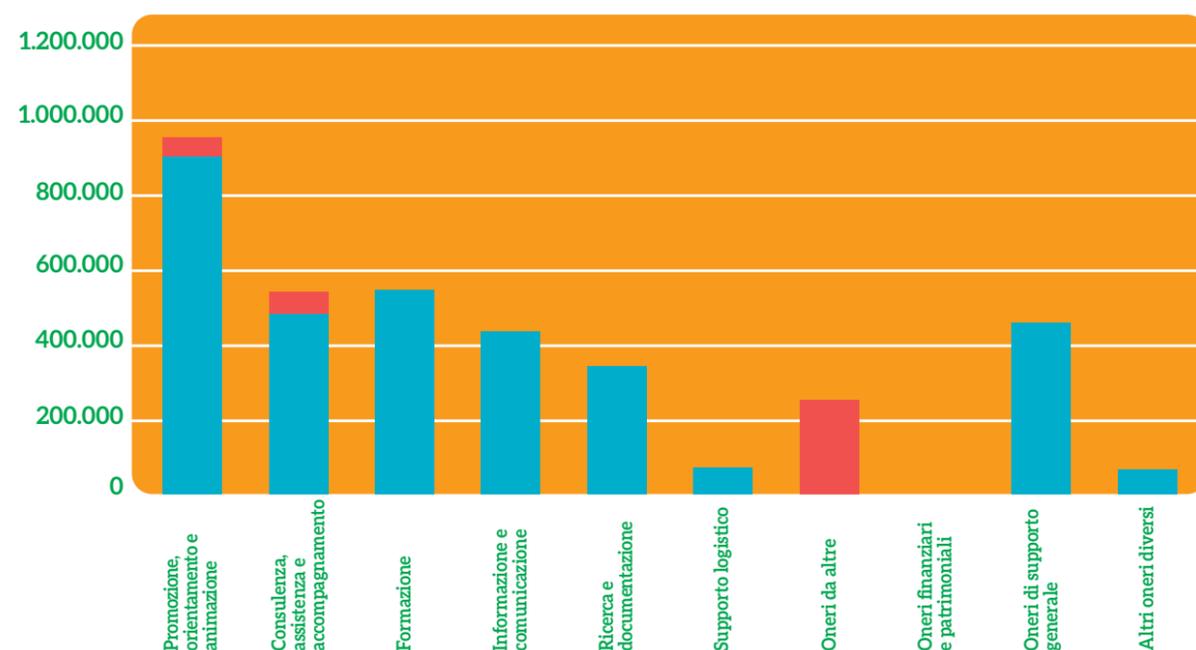
## Distribuzione degli oneri

ONERI	Oneri sostenuti con risorse Fun	Oneri sostenuti con risorse diverse da Fun	Totale oneri 2020
Promozione, Orientamento e Animazione	918.276,67 €	53.434,86 €	971.711,53 €
Consulenza, Assistenza e Accompagnamento	504.692,74 €	64.447,97 €	569.140,71 €
Formazione	561.326,15 €	2.887,62 €	564.213,77 €
Informazione e Comunicazione	439.712,48 €		439.712,48 €
Ricerca e Documentazione	352.244,86 €		352.244,86 €
Supporto Logistico	70.519,18 €		70.519,18 €
Oneri da altre attività di interesse generale	0,00 €	270.583,19 €	270.583,19 €
Oneri finanziari e patrimoniali	1.485,93 €		1.485,93 €
Oneri di supporto generale	490.181,68 €	2.184,49 €	492.366,17 €
Altri oneri diversi	72.375,46 €		72.375,46 €
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>3.410.815,15 €</b>	<b>393.538,13 €</b>	<b>3.804.353,28 €</b>

## DISTRIBUZIONE DEGLI ONERI PER TIPOLOGIA



## DISTRIBUZIONE DEGLI ONERI PER FONTE DI RISORSE



## Riunioni degli organi deputati alla gestione e approvazione del bilancio

Il bilancio economico è stato discusso e approvato dal Consiglio direttivo il 15 aprile 2021 e dall'Assemblea dei soci il 29 aprile 2021.

	Riunioni	Partecipanti/componenti
Consiglio direttivo	1	14/19
Assemblea dei soci	1	24/34

## RELAZIONE DEL COLLEGIO DELL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri stabiliti nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il bilancio sociale non contenga errori significativi.

Abbiamo svolto verifiche di conformità e analisi sul bilancio sociale al 31 dicembre 2020.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare la metodologia utilizzata nella sua redazione e la conformità delle linee guida definite dal GBS - Gruppo di Studio e dal GRI - G4 Sustainability Reporting Guidelines per il Bilancio Sociale.

La responsabilità della predisposizione del bilancio sociale in accordo con i menzionati principi compete agli amministratori.

Allo scopo di poter valutare la correttezza del documento si è proceduto alla:

- verifica dell'esercizio in via esclusiva dell'attività di interesse generale di cui all'art. 5 del Cts e rispetto dei limiti previsti per le attività diverse dell'art. 6 del Cts, nonché il perseguimento dell'assenza di scopo di lucro soggettivo di cui dell'art. 8 del Cts e nel rispetto dello statuto vigente;
- verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati e alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2020, approvato dall'organo amministrativo, sul quale è stata emessa la relazione dell'organo di controllo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi anche attraverso:
  - interviste con il direttore e il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività;
  - la raccolta di informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del bilancio sociale;
  - la verifica delle procedure e il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione dei dati;
  - la analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sociale, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite.
- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sociale. Tale attività stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli stakeholder e all'analisi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel bilancio sociale;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante sull'attendibilità e completezza del bilancio sociale e delle informazioni e dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Sulla base di quanto sopra esposto riteniamo che il bilancio sociale al 31 dicembre 2020 sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto.

Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del bilancio sociale corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio d'esercizio e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle Linee guida in conformità ai quali il bilancio sociale stesso è stato predisposto.

Nulla osta pertanto, per parte degli scriventi, alla sua approvazione.

Il Collegio sindacale

Dott. Massimo Martini

Dott. Simone Bonini

Dott. Meri Gattari



