



# Bilancio Sociale 2019





# Bilancio Sociale 2019

**CESV**  **T**

# Indice generale

INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE	5
NOTA METODOLOGICA	6
I NUMERI DEL 2019	8

## PRIMA PARTE CHI SIAMO

<b>Capitolo 1 - Informazioni generali sull'ente</b>	<b>12</b>
L'identità dell'organizzazione	12
La missione: valori e finalità perseguite	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
Analisi della rappresentatività della compagine sociale	22
Il sistema di governo e controllo	23
I portatori di interesse	28
Classificazione degli stakeholder e livello di intensità delle relazioni con Cesvot	29
<b>Capitolo 3 - Persone che operano per l'ente</b>	<b>31</b>
L'articolazione organizzativa	31
Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite	34
Formazione delle risorse umane retribuite	35
Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie	35





# Introduzione del presidente

Arriviamo al 2019 con importanti cambiamenti sia come elaborazione strategica sia come organizzazione di servizi e di attività in genere. Per essere rispondenti alla nuova normativa, da dicembre 2017, lavoriamo con un nuovo statuto la cui redazione ha comportato un confronto importante sia sotto l'aspetto giuridico ed economico dell'ente sia sulla sua governance istituzionale. Questo è stato un percorso di riflessione intenso che abbiamo condiviso con tutti i componenti degli organi sociali.

In parallelo abbiamo dovuto, fin da subito, essere all'altezza di proporre servizi di orientamento, di aggiornamento, di formazione e di informazione ai circa ottomila enti del terzo settore toscani.

La Riforma, infatti, avviata con il Dlgs n. 117 del 2017 e proseguita con il conseguente decreto correttivo, ha dettato la necessità di programmare le attività di Cesvot tenendo conto di tutte le novità previste, in primis dell'allargamento dei servizi e della base sociale a tutti gli enti del terzo settore iscritti ai registri e che hanno volontari.

Nel 2019 Cesvot ha erogato 3.955 servizi a 4.429 enti del terzo settore diversi e 8.153 persone ad essi collegate. Di questi servizi 3.082 sono consulenze e accompagnamenti personalizzati. Rappresentano oltre il 75% del totale dei servizi. Di questi più della metà riguardano l'aggiornamento dello statuto secondo la nor-

mativa prevista dal nuovo Codice del Terzo settore. È la riprova di quanto sia stato necessario presidiare fin da subito i nuovi bisogni derivanti dalla normativa. A tal proposito non possiamo non ringraziare Regione Toscana che ha sostenuto e sostiene Cesvot nell'affrontare questa situazione.

La collaborazione con Regione Toscana per sostenere al meglio gli Ets, in questo delicato momento di passaggio, ha avuto una evidenza importante nella realizzazione della prima Conferenza regionale del terzo settore alla cui realizzazione, scientifica e organizzativa, Cesvot ha dato il suo contributo. Un'iniziativa molto partecipata e apprezzata che ci ha permesso anche di comprendere a fondo punti di vista e prospettive del terzo settore toscano.

Sono stati rinnovati i direttivi delle Delegazioni di Cesvot ed è la prima volta che alle assemblee territoriali hanno potuto partecipare tutti gli enti del terzo settore. Si è trattato di un'occasione di partecipazione e di democrazia, di un'opportunità per rafforzare e qualificare la presenza del terzo settore nelle comunità locali. La crescita e la qualificazione della componente volontaria presente in essi, il lavoro di rete fra soggetti diversi, ma con i medesimi obiettivi di sviluppo sostenibile, inclusivo e solidale della nostra società rimangono le priorità di questo Centro servizi, anche alla luce della nuova normativa; anzi, ne risultano confermate e rafforzate.

Federico Gelli



# Nota metodologica

Il bilancio sociale è l'esito di un processo con il quale l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'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.

Questo documento costituisce il 17esimo bilancio sociale realizzato da Cevot ed è stato rivisto nell'impostazione e nei contenuti secondo le Linee guida nazionali emanate dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali il 4 luglio 2019 e si conforma ai principi di redazione in esse contenuti: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti. Alcuni elementi innovativi sono stati inseriti grazie al percorso di formazione e accompagnamento su "Accountability e Agenda 2030 ONU" promosso da CSVnet in collaborazione con l'associazione Refe, secondo il metodo *Rendersi conto per rendere conto®*. L'integrazione della pianificazione strategica con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 verrà implementata nel 2020 e sarà narrata nel prossimo bilancio sociale.

Il presente bilancio sociale è stato approvato dall'assemblea del 3 giugno 2020.

Il bilancio sociale rendiconta l'attività di Cevot con particolare riferimento alle azioni svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del terzo settore per i

centri di servizio per il volontariato. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2019, (dal 1 gennaio al 31 dicembre), che coincide con il periodo del bilancio d'esercizio. Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il bilancio economico. La pubblicazione del documento è un appuntamento annuale con tutti i nostri stakeholder e parte integrante del sistema di programmazione, gestione e valutazione del Csv come anche la Carta dei servizi, il Piano di intervento e il Sistema di gestione per la qualità.

Il documento è strutturato in 8 capitoli: identità e informazioni generali, struttura e governance, le persone che operano per l'ente, obiettivi, attività e risultati, i servizi erogati, la situazione economico-finanziaria, monitoraggio, valutazione e obiettivi di miglioramento. Rispetto alla precedente edizione, la struttura è variata nei capitoli iniziali dedicati a mettere in risalto il percorso di programmazione strategica a partire dall'analisi di contesto, finalità generali, obiettivi operativi e azioni fino ai risultati più significativi raggiunti. La pubblicazione è accessibile a tutti dal sito [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it) e su quello di CSVnet. È inoltre disponibile in versione cartacea su richiesta.

Per la prossima edizione ci proponiamo i seguenti obiettivi di miglioramento: per «favorire processi partecipativi interni ed esterni» è stato predisposto il progetto "Idee condivise. Il coinvolgimento degli stakeholder. Il metodo Delphi", un processo partecipativo nell'ambito del quale, ogni anno, sarà avviato il coinvolgimento di una categoria di soggetti con i quali Cesvot intrattiene rapporti operativi o istituzionali. I sug-

gerimenti raccolti nella consultazione saranno sviluppati all'interno del processo decisionale dal quale scaturiranno gli interventi che Cesvot pianificherà per l'anno successivo.

Nell'ambito delle esperienze di valutazione di impatto sociale, Cesvot intende sperimentare un proprio modello di valutazione, coerente con le Linee Guida ministeriali dello scorso 23 luglio 2019, e inserirlo nel sistema di gestione del Csv. L'impatto sociale dei Csv ha come riferimento l'universo della loro utenza, cioè le associazioni e altri Ets verso cui rivolgono i loro servizi. L'utilizzo di indicatori differenziati per ciascuna area d'intervento permetterà di avviare una valutazione puntuale ed efficace. I risultati emersi di entrambi i percorsi sperimentali verranno rendicontati nella prossima edizione del bilancio sociale.





## I numeri del 2019

**198**

ENTI NEI DIRETTIVI  
DI DELEGAZIONE

**3.082**

SERVIZI DI CONSULENZA  
E ACCOMPAGNAMENTO

**12.453**

ISCRITTI  
MYCESVOT

**10.369**

FAN DI FACEBOOK

**72**

COMUNICATI  
STAMPA

**1.016**

PARTECIPANTI  
ALLE ATTIVITÀ  
FORMATIVE

**18**

CONVENZIONI  
CON ENTI PUBBLICI

**43.320**

ANAGRAFICHE  
SU GESTIONALE

**8.020**

ETS  
TOSCANI

**34**

ENTI SOCI

698

STUDENTI COINVOLTI

6

VOLUMI  
PUBBLICATI

849

ABBONATI  
AI QUADERNI

1.280.219

VISUALIZZAZIONI  
SITO WEB

45

ATTIVITÀ  
FORMATIVE

60

RICONOSCIMENTI  
COMPETENZE

648

ORE DI FORMAZIONE  
PER ALLIEVO

154

SALE CONCESSE

66

ANNUNCI  
SU BACHECA  
"VOLONTARI  
CERCASI"

431

INIZIATIVE DI  
PROMOZIONE DEL  
VOLONTARIATO

12

CONSULENZE  
COLLETTIVE

13

INIZIATIVE DI  
ANIMAZIONE  
TERRITORIALE

96

TRASMISSIONI  
RADIO

6.402

FOLLOWER SU  
TWITTER

12.373

ISCRITTI NEWSLETTER



Bilancio Sociale 2018

CESVOT



Rapporto sulla sostenibilità 2020

CESVOT



Comunicazione e informazione

QUA

Cogliere la Finanza



# PRIMA PARTE

# CHI SIAMO

<b>Capitolo 1 - Informazioni generali sull'ente</b>	<b>12</b>
L'identità dell'organizzazione	12
La missione: valori e finalità perseguite	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
Analisi della rappresentatività della compagine sociale	22
Il sistema di governo e controllo	23
I portatori di interesse	28
Classificazione degli stakeholder e livello di intensità delle relazioni con Cesvot	29
<b>Capitolo 3 - Persone che operano per l'ente</b>	<b>31</b>
L'articolazione organizzativa	31
Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite	34
Formazione delle risorse umane retribuite	35
Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie	35

## Capitolo 1 - INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

### L'identità dell'organizzazione

#### Nome

Cesvot - Centro Servizi Volontariato  
Toscana Organizzazione di volontariato

#### 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 Csv

Accreditato provvisoriamente, domanda  
di accreditamento presentata l'11 luglio 2019

#### 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](http://www.cesvot.it)

### I Centri di servizio per il volontariato

I Centri di servizio per il volontariato sono enti di 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 ed 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 Fun - Fondo Unico Nazionale, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del Cts e degli indirizzi generali strategici fissati dall'Onc.

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 di terzo settore di piccole, medie e grandi dimensioni, offrendo servizi di formazione, consulenza, informazione, ricerca e documentazione sul territorio regionale.

Attualmente sono 34 gli enti regionali soci che partecipano attivamente e democraticamente alla gestione del Centro.

Sul territorio Cesvot è articolato in 11 Delegazioni territoriali, mentre 198 sono gli enti presenti nei consigli dei direttivi di Delegazione.

## La storia

**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 Csv 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 e "Tutoring gestionale" con l'obiettivo di rafforzare l'organizzazione interna delle associazioni; "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 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 gli Ets toscani. 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. In data 11 luglio invia la domanda di accreditamento all’Onc.

## La missione: valori e finalità perseguite

### I principi nell'erogazione dei servizi organizzati mediante il Fun - Fondo Unico Nazionale

- a. principio di 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;
- b. principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- c. principio di territorialità e di 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;
- d. principio di 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;
- e. principio di 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;
- f. principio di 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.

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.**

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 art. 2)

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

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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;
- d. informazione e comunicazione** finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- e. ricerca e documentazione** finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
- f. 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 2019 sono attive 22 convenzioni, di cui 18 con enti pubblici e 4 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 Volonteuropé

### Collaborazioni:

- Regione Toscana
- Anci Toscana
- Ufficio Scolastico Regionale
- Università di Pisa, Siena, Firenze
- Scuola Superiore S. Anna
- Edaforum

**CSVnet** associa la quasi totalità dei Csv e li rappresenta a livello nazionale e 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:** 3.722.729 \*\*
-  **ISTITUZIONI NON PROFIT PER 10.000 ABITANTI:**  
71,0 (LA MEDIA NAZIONALE È 55,4) \*\*\*
-  **INDICE DI PRESENZA DEL TERZO SETTORE FORMALIZZATO IN TOSCANA** (ORGANIZZAZIONI ISCRITTE AI 3 REGISTRI PER 10.000 RESIDENTI): 17,4 \*\*\*\*
-  **NUMERO DI VOLONTARI PER ABITANTI:**  
1.253,9 PER 10.000 ABITANTI (LA MEDIA NAZIONALE È 911,4) \*\*\*



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 (4° regione d'Italia per % di persone con disabilità).\*\*\*\*\*

\*2019, Istat, Caratteristiche del territorio, <http://dati.istat.it>.

\*\*2019, Istat, Popolazione e famiglie, <http://dati.istat.it>.

\*\*\*Censimento permanente delle istituzioni non profit. Primi risultati, Istat, 20 dicembre 2017, pagg. 3 e 4.

\*\*\*\*Secondo rapporto sul terzo settore in Toscana. Anno 2019, Regione Toscana e Osservatorio Sociale Regionale, 2019. Rispetto al periodo 2008- 2018, in relazione alla popolazione residente, si evidenzia una significativa crescita dell'universo non profit toscano formalizzato, che passa da un indice di 13 organizzazioni ogni 10mila residenti, a 17.4 organizzazioni nel 2018'.

\*\*\*\*\*Flash report su povertà ed esclusione sociale, Caritas Italiana, 17 novembre 2019 - rif Toscana, pag 21.

# IL TERZO SETTORE IN TOSCANA



Tutta l'energia del volontariato

\*Censimento permanente delle istituzioni non profit. Primi risultati, Istat, 20 dicembre 2017

\*\*Banca Dati Cevot

## 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 2019 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 (Odv) e 3 sono associazioni di promozione sociale (Aps).

Nel 2018 le associazioni socie erano 36 Odv. Nel 2019, con l'attuazione della Riforma c'è stata un'apertura anche agli altri enti del terzo settore e tre delle organizzazioni già socie hanno modificato il proprio statuto diventando associazioni di promozione sociale. Ne consegue che la base sociale non è più al 100% composta da Odv, ma vi è anche una percentuale di Aps (91% Odv e 9% Aps).

Per quanto riguarda i cambiamenti registrati nel 2019, le associazioni Famiglia&Famiglia e Cavat si sono sciolte perdendo così la qualifica di socio. Inoltre, è stata esclusa l'Associazione Gruppi Archeologici d'Italia - Comitato regionale toscano per difetto sopravvenuto di soggettività giuridica. Una nuova associazione, la Lega italiana Fibrosi Cistica toscana, è entrata a far parte della compagine sociale di Cesvot in qualità di socio.

#### Organizzazioni di volontariato

---

ADMO - REGIONE TOSCANA ONLUS

---

AICS SOLIDARIETÀ

---

AIDO REGIONALE TOSCANA

---

ANFFAS TOSCANA

---

ANPAS COMITATO REGIONALE TOSCANO

---

ANTEAS TOSCANA

---

ARCAT

---

ARCI SOLIDARIETÀ COMITATO REGIONALE TOSCANA

---

ASSOCIAZIONE BANCO ALIMENTARE DELLA TOSCANA ONLUS

---

AUSER VOLONTARIATO TOSCANA

---

AVIS REGIONALE TOSCANA

---

AVO REGIONALE TOSCANA

---

CEART

---

**Organizzazioni di volontariato**

---

CIF TOSCANA

---

CITTADINANZATTIVA TOSCANA

---

CNV

---

CONSOCIAZIONE NAZIONALE DEI GRUPPI DONATORI DI SANGUE FRATRES

---

COORDINAMENTO REGIONALE DEI GRUPPI DI AUTO AIUTO

---

COORDINAMENTO TOSCANO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA SALUTE MENTALE

---

CSI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA

---

DIPOI - COORDINAMENTO REGIONALE ORGANIZZAZIONI ATTIVE NEL DURANTE E DOPO DI 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 ONLUS

---

MCL SOLIDARIETÀ VOLONTARIATO TOSCANA

---

MOVIMENTO SHALOM

---

SPORTPERTUTTI SOLIDARIETÀ FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA ODV

---

VAB TOSCANA

---

VOLTONET - RETE VOLONTARIATO TOSCANA

---

**Associazioni di promozione sociale**

---

ACLI REGIONALE TOSCANA

---

CROCE ROSSA ITALIANA - COMITATO REGIONALE TOSCANA

---

LEGAMBIENTE TOSCANA

---

## Analisi della rappresentatività della compagine sociale

I 34 soci di Cesvot hanno la sede legale in Toscana, una struttura federale e sono costituiti da enti del terzo settore con sede legale in almeno 5 province della regione. Sono altresì 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). In aggiunta agli enti regionali a struttura federativa, possono essere soci di Cesvot anche enti regionali a struttura unitaria. Sono presenti 7 enti a struttura unitaria con un numero complessivo di articolazioni organizzative pari a 74.

1.634

NUMERO SOCI  
DIRETTI E INDIRETTI

22  
ONLUS

1.382

ODV ISCRITTE AL REGISTRO

141  
APS

12

IMPRESE SOCIALI  
NON COSTITUITE  
IN FORMA  
SOCIETARIA

77

ASSOCIAZIONI NON  
RICONOSCIUTE

## Il sistema di governo e controllo

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

**Assemblea, Consiglio Direttivo e Presidente** sono gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale di Cesvot. Sono affiancati dagli organi di controllo e garanzia: Organo di controllo e Collegio dei garanti. In conformità alla legge 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.





## Il Presidente

### Nome

Federico Gelli presentato da Acli regionale Toscana (Aps)

### Prima elezione

13 Novembre 2013

### Seconda elezione

5 Giugno 2017

### Chi è

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 e del Consiglio Direttivo.

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

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.

Nel corso del 2019 si sono tenute 2 assemblee ordinarie e 1 assemblea straordinaria. Quest'ultima è stata necessaria per approvare le modifiche statutarie richieste dal Codice del Terzo settore.

## Il Consiglio Direttivo

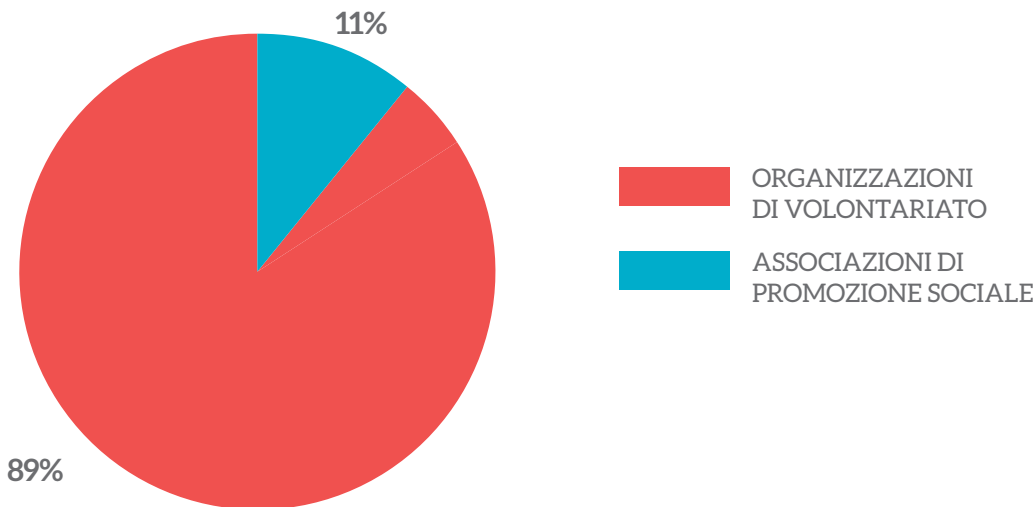
Il Consiglio Direttivo è l'organo di gestione di Cesvot. È eletto dall'Assemblea e dura in carica 4 anni. È composto da **19 componenti**, di cui il Presidente, due Vicepresidenti, un Amministratore e un rappresentante delle Delegazioni territoriali.

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. Nel corso del 2019 il **Consiglio Direttivo si è riunito 6 volte.**

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

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



## IDENTIKIT DEI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

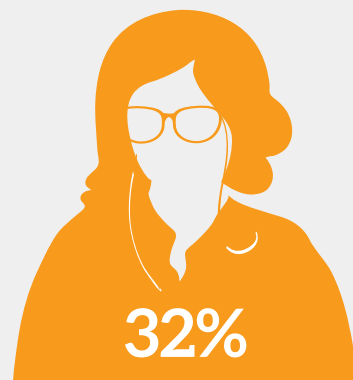
**26%**  
DONNE

**74%**  
UOMINI

30-54 ANNI

55-64 ANNI

>64 ANNI



**21%**  
LICENZA SUPERIORE

**69%**  
LAUREA

**69%**  
OCCUPATO

**26%**  
RITIRATO DAL LAVORO

## L'Organo di controllo

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.

**I tre componenti effettivi sono:** Massimo Martini, con funzioni di Presidente, prima nomina 1997; Simone Bonini, prima nomina 2009; Meri Gattari, prima nomina 2017.

## 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.

**I tre componenti effettivi sono:** 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.

## Organismi delle Delegazioni

Nel mese di marzo 2019 si sono svolte le assemblee elettive per il rinnovo dei Direttivi delle 11 Delegazioni Cesvot con **un'importante novità** legata all'entrata in vigore del Codice del Terzo settore. Alle assemblee, infatti, hanno potuto partecipare non solo le associazioni di volontariato iscritte al registro regionale, ma anche gli altri enti del terzo settore con volontari e sede in una delle Delegazioni Cesvot e iscritti ai registri regionali delle associazioni di promozione sociale, delle cooperative sociali e all'Anagrafe delle Onlus della Toscana. Sono stati eletti, così, i 18 componenti per ogni Direttivo di Delegazione, di cui almeno 10 espressione di organizzazioni di volontariato.

### PRESIDENTI DELLE DELEGAZIONI

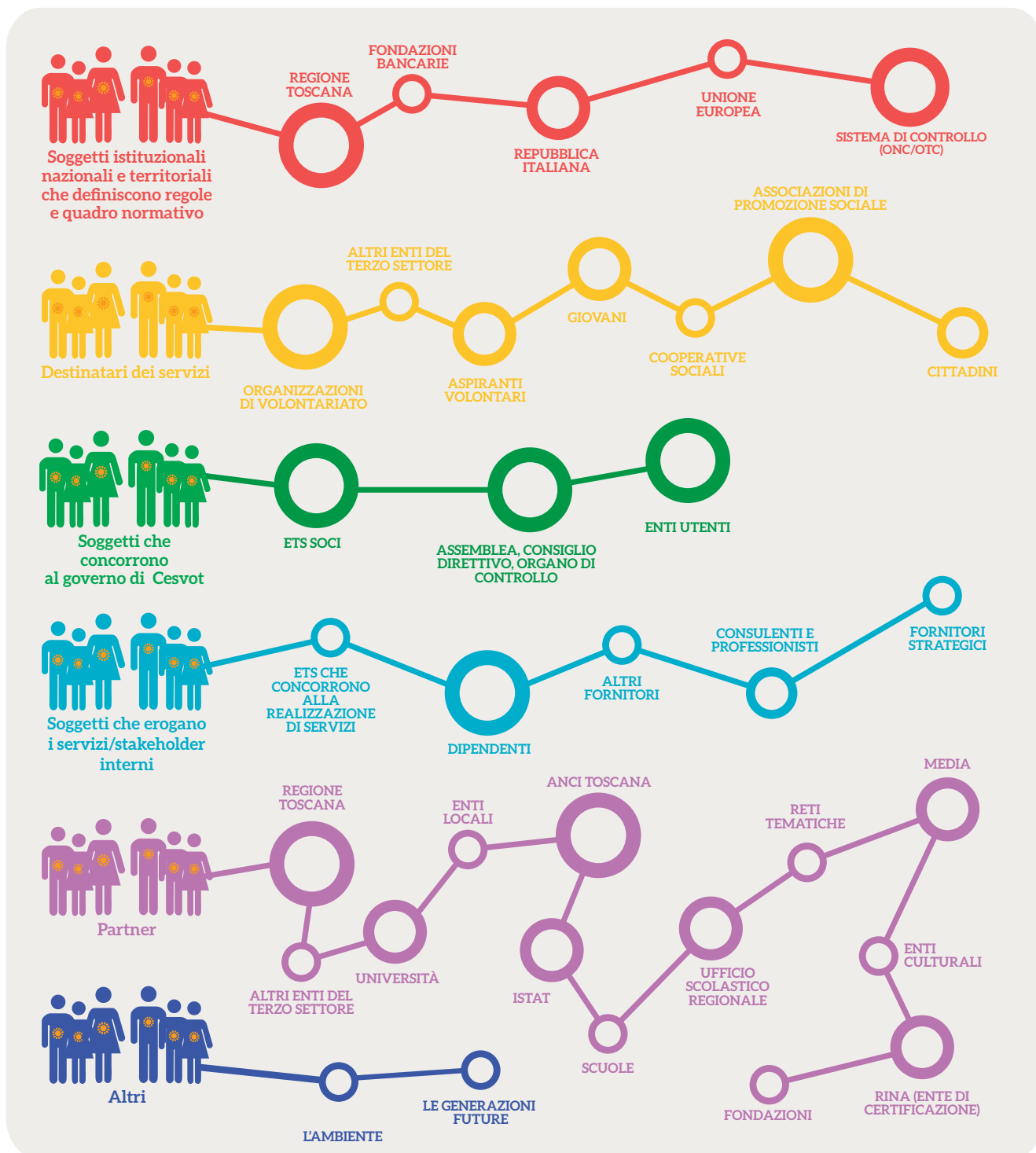
Delegazione	Presidente	Mandato in corso	Mandato a partire dall'approvazione del nuovo statuto	Composizione Consiglio Direttivo di Delegazione
Arezzo	Leonardo Rossi	Terzo	Primo	14 Odv e 4 Aps
Empoli	Greta Pieracci	Primo	Primo	16 Odv, 1 Aps e 1 coop. sociale
Firenze	Marco Esposito	Primo	Primo	10 Odv, 7 Aps, 1 onlus
Grosseto	Silvia Sordini	Secondo	Primo	14 Odv, 1 Aps, 1 coop. sociale, 2 onlus
Livorno	Fiorella Cateni	Secondo	Primo	15 Odv e 3 Aps
Lucca	Pierfranco Severi	Terzo	Primo	14 Odv e 4 Aps
Massa Carrara	Francesca Menconi	Primo	Primo	16 Odv, 1 Aps, 1 onlus
Pisa	Daniele Vannozzi	Primo	Primo	14 Odv e 4 Aps
Pistoia	Silvia Bini	Primo	Primo	11 Odv, 6 Aps, 1 coop. sociale
Prato	Luisa Peris	Primo	Primo	14 Odv, 3 Aps, 1 coop. sociale
Siena	Viro Pacconi	Secondo	Primo	15 Odv e 3 Aps

## I portatori di interesse

Cesvot è al centro di **numerose relazioni e ha molteplici portatori di interesse** (stakeholder): 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.

## Classificazione degli stakeholder e livello di intensità delle relazioni con Cesvot



Le modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* sono svariate: possono essere informali, attraverso incontri e scambi oppure formali, attraverso la realizzazione di tavoli e gruppi di lavoro, l'adozione di convenzioni e protocolli e/o contratti finalizzati alla realizzazione di progetti.

Tra i diversi stakeholder assume un ruolo centrale, l'**Organismo nazionale di controllo (Onc)**, una fondazione con personalità giuridica di diritto privato, che per natura e obiettivi costituisce un *unicum* nel panorama delle fondazioni private. Insediatosi a maggio 2018, l'Onc svolge, nell'interesse generale, funzioni di indirizzo e di controllo dei centri di servizio per il volontariato, affinché possano adeguatamente perseguire il compito affidato loro dal Codice del Terzo settore. L'Onc, ispirandosi ai principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità, amministra il Fun - Fondo unico nazionale, alimentato dalle Fondazioni di origine bancaria (Fob), assicurandone il corretto funzionamento e utilizzo delle risorse, nel rispetto delle disposizioni del Codice del Terzo settore.

Per svolgere le funzioni, l'Onc si avvale anche, ai sensi dell'articolo 65 del Cts, dei propri uffici territoriali: gli **Organismi territoriali di controllo (Otc)**.

Gli Otc, privi di autonoma soggettività giuridica, svolgono nell'interesse generale funzioni di controllo dei Csv nel territorio di riferimento, in conformità a quanto indicato nel Codice del terzo settore e nelle direttive dell'Organismo nazionale di controllo.

## Capitolo 3 - PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### L'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.

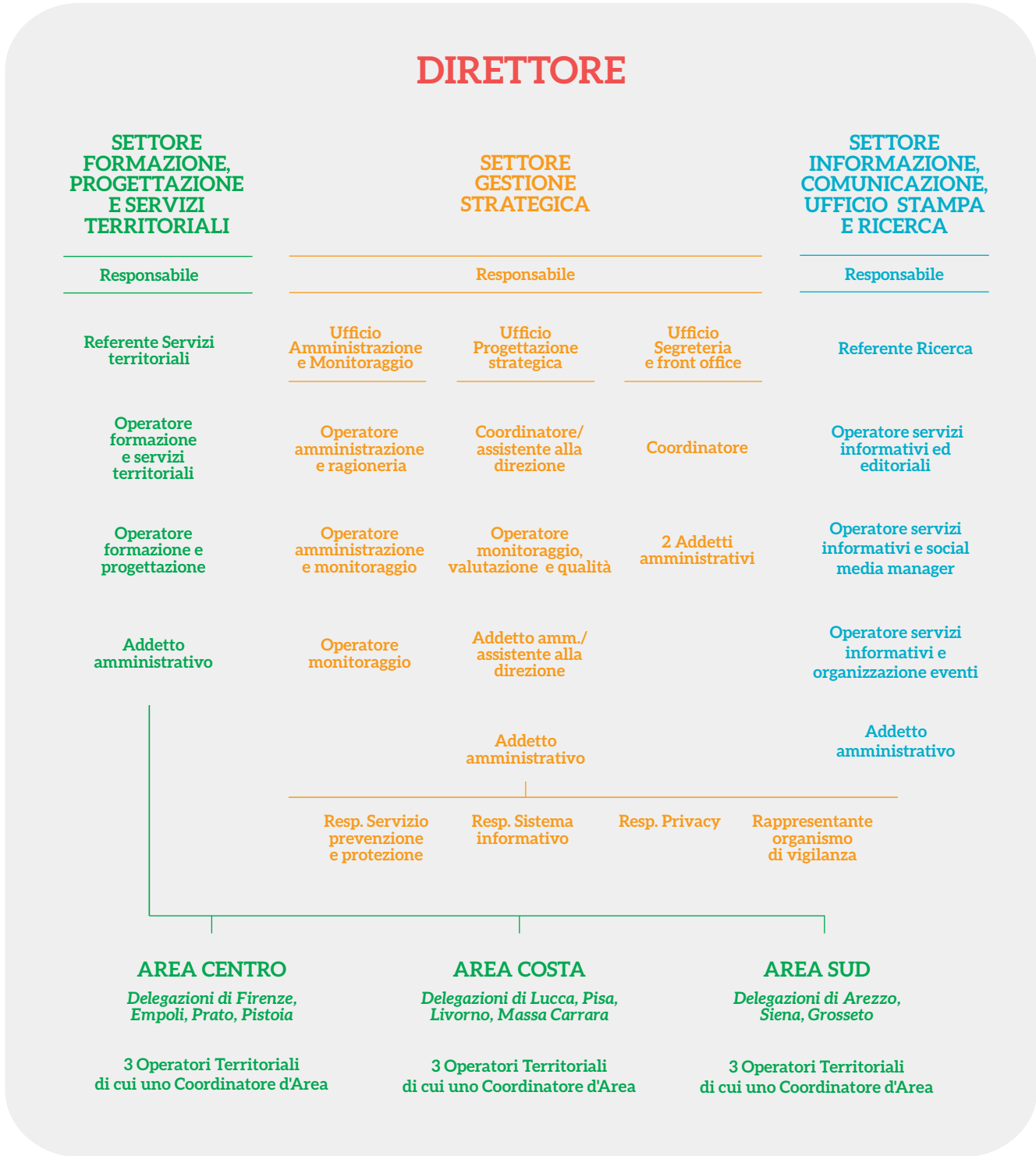
Oltre agli organi sociali con ruolo direzionale e alla struttura tecnica composta da 30 dipendenti, Cesvot si avvale di consulenti e collaboratori esterni, che, a seconda dell'impatto che hanno sulle attività, vengono classificati in "Fornitori Critici" o "Altri Fornitori". I primi sono i fornitori che 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 Gestione 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 e Servizi Territoriali" e "Informazione, Comunicazione, Ufficio Stampa e Ricerca"**, 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;
- **1 Coordinatore** che ha il compito di organizzare le attività di un Ufficio o di un'Area;
- **9 Operatori** che si occupano di gestire le attività specifiche relative ad un Settore/Ufficio;
- **6 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.



# ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



Le funzioni di **Responsabile dei Servizi di prevenzione e protezione**, del **Sistema informativo** e il **Rappresentante dell'Organismo di Vigilanza** sono affidate a risorse esterne.

Le risorse umane retribuite che hanno prestato la propria attività in maniera stabile e continuativa corrispondono, nel 2019, a **28 dipendenti a tempo indeterminato**, di cui 4 part-time all'83,3%, e **2 dipendenti full time a tempo determinato**.

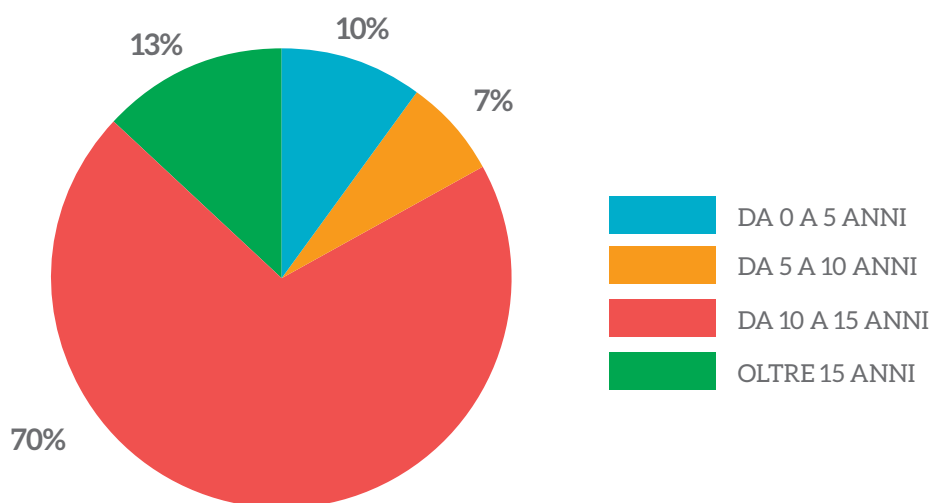
I lavoratori di Cevot sono per il **67% donne** (20) e per il **33% uomini** (10). Su 5 dirigenti, 3 sono donne.

Il titolo di studio più diffuso è la **laurea** (60% corrispondente a 18 dipendenti) mentre il 40% ha un diploma (12 dipendenti). Il più giovane collaboratore del Centro ha 34 anni e il più anziano 64.

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

Per quanto riguarda l'anzianità aziendale, si riportano nella tabella sottostante le fasce di anzianità dei dipendenti calcolate sulla base degli anni trascorsi dal primo contratto di lavoro a tempo determinato:

### FASCE DI ANZIANITÀ DIPENDENTI



Nel corso dell'anno nel Settore Informazione, Comunicazione, Ufficio Stampa e Ricerca sono state aggiunte le figure "Operatore Servizi informativi e social media manager" (dal mese di gennaio) e "Operatore Servizi informativi e organizzazione eventi" (dal mese di luglio), entrambi con contratto full time e a tempo determinato.

La motivazione dell'ampliamento di organico è collegata alla riorganizzazione dei servizi e alla loro estensione a tutti gli Ets con volontari iscritti ai registri regionali nel corso del 2019, come riportato nel verbale del Consiglio Direttivo del 19.12.18 che ha approvato l'inserimento. Il personale selezionato aveva già collaborato con Cevot, possedendo così uno dei requisiti descritti nella specifica procedura del Sistema Gestione Qualità che si occupa della selezione e assunzione del personale.

Nel 2019, Cevot si è avvalso, inoltre, dell'attività continuativa di **3 consulenti**, con competenze specifiche in particolari ambiti d'intervento (*v. organigramma funzionale*) 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. Una parte significativa del lavoro dei collaboratori è stata rivolta agli adempimenti applicativi della Riforma del terzo settore quali, ad esempio, gli adeguamenti statutari.

All'interno del Settore Gestione strategica si è, inoltre, svolto il tirocinio non curriculare e post laurea di 1 stagista, per la durata di 3 mesi e un totale di 193,5 ore svolte.

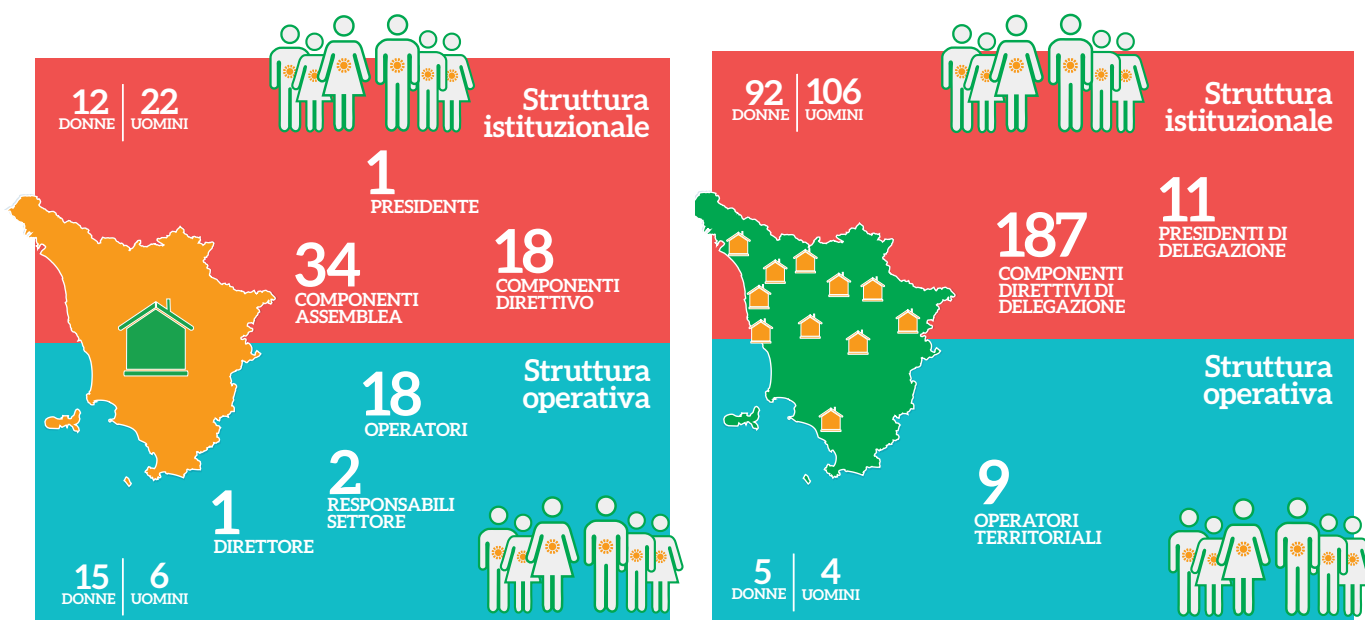
## Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

L'inquadramento economico e funzionale dei dipendenti è regolato dal **Contratto collettivo nazionale Avis**. Le spese per tutto il personale ammontano, nel 2019, complessivamente a € 1.411.589,09.

I livelli retribuiti vanno dal livello B4 al livello F. Il rapporto tra la retribuzione massima e la retribuzione minima è pari a 3,43 volte.

I dipendenti usufruiscono di buoni pasto per le giornate di effettiva presenza al lavoro per un importo di € 7,00 e riscuotono annualmente un premio di 1/10.000 sull'assegnazione annuale del Fun - Fondo unico nazionale per ogni giorno di presenza.

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 ad un massimo dell'1,50% della retribuzione annua lorda (Ral). Hanno aderito 15 dipendenti.



## Formazione delle risorse umane retribuite

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.

Nel corso del 2019, i dipendenti hanno partecipato in modo differenziato a **24 azioni formative**, di cui 2 affiancamenti interni. In totale, sono state svolte **648 ore di formazione interna** che hanno coinvolto a vari livelli tutti i dipendenti.

Al 54% dei dipendenti è stata erogata una media di 11 ore di formazione, mentre al restante 46% una media di 30 ore. Oltre a usufruire di fornitori esterni, 6 delle 24 attività formative sono state erogate dal coordinamento nazionale CSVnet.

I temi prevalenti della formazione sono stati il quadro giuridico e le applicazioni del Codice del Terzo settore, la sicurezza dei lavoratori, gli aggiornamenti sugli strumenti/programmi gestionali e informativi in uso, rendicontazione sociale, normativa sulla privacy.

## Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

**I 229\* volontari degli organi sociali** descritti nel cap. 2, nel corso del 2019, hanno svolto oltre **70.000 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 2019:

### A livello regionale:

- Assemblea regionale
- Direttivo regionale
- Ufficio di Presidenza regionale
- Partecipazione ad eventi pubblici

\* 229 è dato dalla somma dei 34 componenti dell'Assemblea regionale e dai 198 componenti dei Direttivi di Delegazione (3 di essi hanno una doppia carica)

### A 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
- “Insieme per il volontariato toscano”, Livorno 31/5-1/6 2019 – Meeting annuale residenziale cui hanno partecipato i componenti degli organi della sede regionale e delle Delegazioni

A seguito dell'entrata in vigore del Codice del Terzo settore (D. Lgs. 117/17) e dei suoi effetti, è proseguito il lavoro di approfondimento e riflessione che si è svolto nelle Delegazioni nel mese di marzo, rivolto ai volontari che hanno ruoli di rappresentanza istituzionale in Cesvot, molti dei quali neoeletti durante il rinnovo degli organi sociali che si è svolto nelle Delegazioni nel mese di marzo. La formazione ha permesso ai dirigenti Cevot di **apprendere le conoscenze essenziali utili a svolgere consapevolmente la propria carica**, dai riferimenti normativi al ruolo delle Delegazioni territoriali senza trascurare l'orientamento ai servizi offerti dal Centro.

**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 e 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 2019, 55 volontari hanno usufruito di rimborsi spesa per complessivi € 19.101,82.

I tre componenti dell'Organo di Controllo hanno, invece, ricevuto un compenso complessivo pari € 12.000.





# SECONDA PARTE

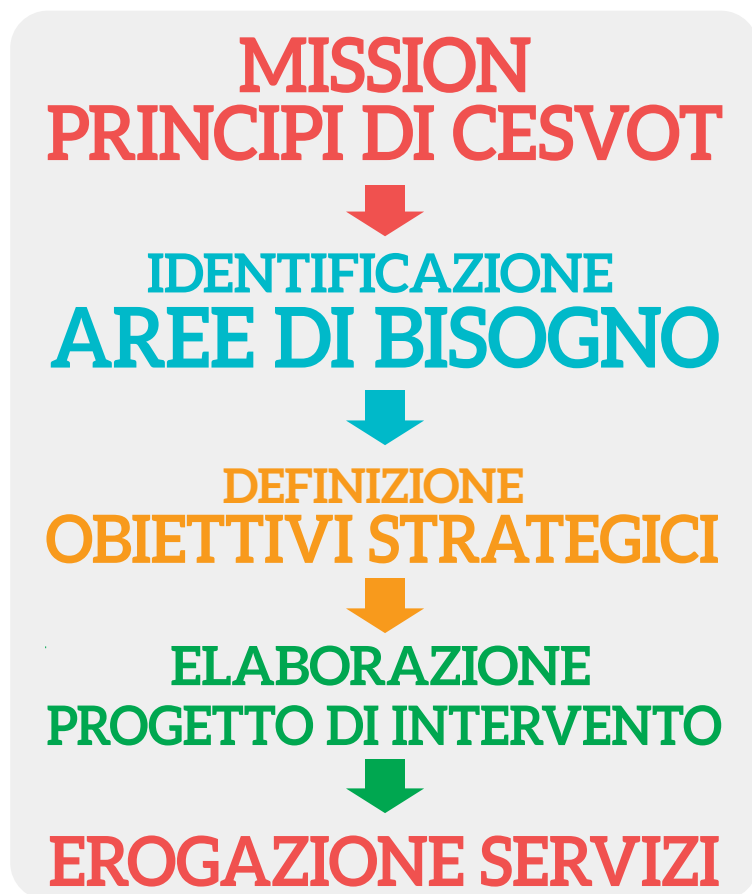
# PROGRAMMAZIONE

Capitolo 4 - Obiettivi, attività e risultati	40
Le aree di bisogno	40
Gli obiettivi di Cesvot	42
La programmazione e gli obiettivi di gestione individuati	42
Le modalità di accesso ai servizi	42
Le attività	45
La comunicazione istituzionale e l'ufficio stampa	46





## Capitolo 4 - OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI



Ogni anno Cesvot attiva un processo di programmazione che, partendo dalla rilevazione dei bisogni, termina con l'elaborazione di un Progetto di intervento che definisce 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.

### Le aree di bisogno

La rilevazione dei bisogni per il 2019 si è sviluppata attraverso tre modalità: ascolto degli utenti, attività di ricerca e analisi dei servizi.

**Ascolto - l'attività di ascolto degli Ets attraverso l'attività delle Delegazioni sui territori**, che ha consentito di far emergere bisogni ed esigenze direttamente espresse dagli enti, anche in riferimento ai servizi svolti. **Le Delegazioni territoriali hanno, infatti, una rappresentanza istituzionale rispetto agli Ets del territorio** e costituiscono un tassello del sistema strutturato di analisi dei bisogni. Un'altra importante occasione di ascolto è data dal **Meeting annuale di Cesvot (Stati Generali)**, dove ogni anno la struttura operativa, rappresentanti degli enti soci e componenti dei Direttivi delle Delegazioni riflettono insieme e condividono idee e proposte per qualificare la presenza di Cesvot e i suoi servizi. I risultati del meeting sono riassunti nelle relazioni dei tre gruppi di lavoro che hanno coinvolto tutti i partecipanti che si sono confrontati su tre ambiti di riflessione sintetizzati dalle parole chiave "Servizi" "Relazioni" e "Partecipazione".

**Ricerca - le attività d'indagine e di ricerca effettuate da Cesvot** in collaborazione con le Università e gli enti di ricerca hanno consentito di delineare un quadro del volontariato toscano, indagandone anche i bisogni inespressi. Tra le tante, si segnala la ricerca **“Identità, bisogni e ricognizione strutturale dei dati sul volontariato in Toscana, oltre la crisi”** svolta in collaborazione con l'Università di Pisa (curatore prof. Andrea Salvini) che evidenzia come il volontariato toscano abbia maturato, nel corso di questi ultimi anni, una chiara consapevolezza della gerarchia dei bisogni, la cui soddisfazione consente alle organizzazioni di qualificare la propria presenza sul territorio e di mantenere, se non migliorare, l'insieme dei servizi offerti. Per quanto riguarda **la presenza sul territorio**, la maggiore visibilità comunicativa risulta il bisogno prioritario (25,7%) seguito da una maggiore disponibilità di risorse umane (18,5%) e dall'accesso a risorse logistiche, organizzative e progettuali (16,3%). Lo snellimento burocratico e un maggior rapporto con l'ente locale insieme a una maggiore disponibilità di risorse economiche si attesta al 12-13%.

Rispetto alle strategie di **miglioramento dell'offerta dei servizi** – sempre secondo la ricerca condotta da Salvini - la gerarchia dei bisogni si modifica e le possibilità di accedere a risorse economiche più cospicue viene indicata dal 39,2% delle organizzazioni; a seguire la disponibilità di risorse umane (al 24%) e l'accesso a risorse logistiche, organizzative e progettuali (17%). La maggiore visibilità comunicativa e il rapporto con gli enti locali sono indicate da meno del 10% delle organizzazioni. Quindi si osserva un ritorno in termini di importanza ai cosiddetti “bisogni conservativi” rispetto ai bisogni “innovativi”.

**Servizi - la stessa attività di erogazione di servizi** rappresenta una modalità indiretta di rilevazione dei bisogni. Infatti, **il sistema informativo consente per ciascuna erogazione proposta all'utenza, di verificare e contabilizzare l'effettivo riscontro di partecipazione in termini quantitativi e di tipologia di utente**. Inoltre, preziose informazioni derivano anche dai **questionari di soddisfazione dei servizi** che vengono somministrati agli utenti in modo diffuso e prevedono anche la registrazione di osservazioni rispetto al miglioramento dei servizi stessi.

## IL BACINO DI UTENZA CESVOT

Tipologia di Enti del terzo settore	N. enti iscritti nei Registri al 31/12/19
Organizzazioni di volontariato	3.302
Associazioni di promozione sociale	2.683
Cooperative sociali	574
Enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus	1.461
<b>Totale</b>	<b>8.020</b>

## Gli obiettivi di Cesvot

Il 2019 si può considerare il primo anno di applicazione del nuovo regime normativo dei Csv. Sono state individuate come **attività strategiche** che si caratterizzano per la trasversalità delle tematiche affrontate e/o per l'importanza che rivestono all'interno del processo decisionale, organizzativo e gestionale:

- il sostegno agli Ets toscani per gli adeguamenti derivanti dalla Riforma del terzo settore;
- la promozione del volontariato tra i giovani;
- l'implementazione del sistema informativo, integrato a livello nazionale;
- il riconoscimento delle competenze dei volontari;
- la redazione del bilancio sociale secondo le Linee guida;
- la valutazione d'impatto dei servizi.

In modo trasversale, Cesvot ha orientato le attività al rafforzamento del rapporto con le istituzioni, con particolare attenzione al rapporto con Regione Toscana che si è concretizzato con l'organizzazione della prima **Conferenza regionale del terzo settore** in collaborazione con il Forum del terzo settore.

## La programmazione e gli obiettivi di gestione individuati

Il piano di intervento è organizzato nelle **5 aree definite dal Codice del Terzo settore (art. 6.3)**

Le finalità di ogni area, le singole attività e i risultati raggiunti sono descritti nel cap. 5.

Le cinque aree:

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

## Le modalità di accesso ai 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** 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 2019 **gli iscritti risultavano oltre 12mila**, con un **aumento rispetto al 2018 di 3.244 utenti** (pari al **35,23%**).

## TIPOLOGIA ISCRITTI A MYCESVOT

Tipologia utenti	N.	%
Enti terzo settore	4.987	40%
Enti pubblici	30	0,2%
Enti privati	192	1,5%
Persone fisiche	7.199	57,8%
Altro	45	57,8%
<b>TOTALE</b>	<b>12.453</b>	<b>100%</b>

## 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.

## Indirizzi sedi territoriali

### AREZZO

**Sede**

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

### GROSSETO

**Sede**

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

### SIENA

**Sede**

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

### LIVORNO

**Sede**

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

### LUCCA

**Sede**

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

### MASSA CARRARA

**Sede**

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

### PISA

**Sede**

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

### EMPOLI

**Sede**

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

### FIRENZE

**Sede**

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

### PISTOIA

**Sede**

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

### PRATO

**Sede**

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

## Le attività

Sintesi delle iniziative più rilevanti e risultati raggiunti nel 2019.

AREE DI ATTIVITÀ	ATTIVITÀ
Promozione, orientamento e animazione territoriale	<p><b>51</b> servizi di orientamento ed accompagnamento al volontariato</p> <p><b>698</b> studenti coinvolti nelle iniziative di ex alternanza scuola lavoro</p> <p><b>3</b> tirocini universitari attivati</p> <p><b>60</b> riconoscimenti di competenze svolti</p> <p><b>184</b> iniziative promozionali organizzate a carattere locale</p> <p><b>266</b> iniziative pubbliche di cui hanno beneficiato <b>605</b> enti con la partecipazione di <b>21.409</b> persone</p> <p><b>13</b> iniziative di animazione territoriale (tavoli tematici)</p> <p>Meeting annuale di Cesvot (Stati Generali): 2 giorni di conoscenza e riflessione su Cesvot a cui hanno partecipato il <b>75,6%</b> degli aventi diritto (62 su 82) + 29 dipendenti</p>
Consulenza, assistenza e accompagnamento	<p><b>3.082</b> servizi di consulenze e accompagnamento di cui <b>2.004</b> sull'adeguamento degli statuti</p> <p><b>1.811</b> enti del terzo settore serviti</p> <p>Il <b>96,5%</b> degli utenti dei servizi di consulenza esprime un livello di soddisfazione molto buono e buono (su 1.007 questionari)</p>
Formazione	<p><b>45</b> attività formative</p> <p><b>25</b> partner e <b>2</b> Università coinvolte</p> <p><b>587</b> enti del terzo settore serviti</p> <p><b>986</b> allievi formati</p>
Informazione e comunicazione	<p><b>1.280.219</b> visualizzazioni del sito web</p> <p><b>12.453</b> iscritti a MyCesvot</p> <p><b>6</b> volumi monografici e gratuiti disponibili su richiesta</p> <p><b>96</b> trasmissioni radio realizzate con il coinvolgimento di 145 enti</p> <p><b>72</b> comunicati stampa</p> <p><b>816</b> articoli pubblicati su carta e online</p>
Ricerca e documentazione	<p>Realizzazione della prima indagine conoscitiva sulle associazioni di promozione sociale in Toscana con l'intervista a <b>1.143</b> associazioni, pari a circa il 45% del totale delle iscritte al registro regionale.</p>
Supporto tecnico-logistico	<p><b>154</b> concessioni sale</p> <p><b>60</b> mailing conto terzi</p> <p><b>21</b> pubblicazioni su sito web di Cesvot da parte di Ets in ottemperanza a disposizioni su pubblicità e trasparenza L.124/17</p>

## La comunicazione istituzionale e l'ufficio stampa

Obiettivo della comunicazione istituzionale è quello di far conoscere a tutti gli interlocutori l'identità e l'operato di Cesvot, 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, fanno parte della comunicazione istituzionale.

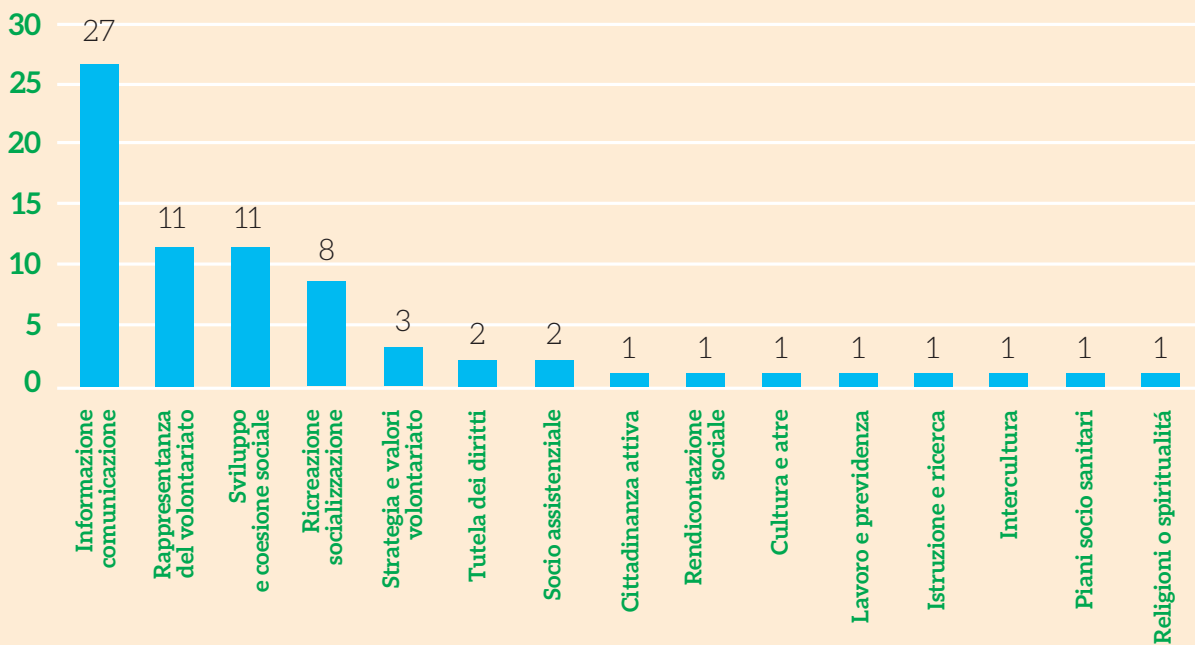
### L'ufficio stampa

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 2019 sono stati in totale **72**, di cui **14 regionali** e **58 locali**, mentre le **conferenze stampa** sono state **8**. Nel 2019 Cesvot è stato citato in **816 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 **497 articoli su stampa e web**.

### TEMI COMUNICATI STAMPA









**I GIOVANI PER IL VOLONTARIATO VALORIZZARE IL PROTAGONISMO GIOVANILE NELLE ORGANIZZAZIONI**

CESVOT

**I SERVIZI DI CONSULENZA ISTRUZIONI PER L'USO**

CESVOT

**CALENDARIO**

Settimane	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1																																	
2																																	
3																																	
4																																	
5																																	
6																																	
7																																	
8																																	
9																																	
10																																	
11																																	
12																																	
13																																	
14																																	
15																																	
16																																	
17																																	
18																																	
19																																	
20																																	
21																																	
22																																	
23																																	
24																																	
25																																	
26																																	
27																																	
28																																	
29																																	
30																																	
31																																	

CESVOT Tutta l'energia del volontariato

**UN SITO PER TUTTI SERVIZIO PER LA REALIZZAZIONE DEL SITO WEB DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE**

Preparazione del sito

Internet - webpage

www.cesvot.it

News

Website

CESVOT Tutta l'energia del volontariato

# TERZA PARTE

# I SERVIZI

<b>Capitolo 5 - Servizi</b>	<b>50</b>
Le aree di bisogno	50
Promozione, orientamento e animazione territoriale	51
I numeri della Promozione, orientamento e animazione territoriale	53
Ambiti tematici	54
Tipologie di promozione orientamento e animazione territoriale - Approfondimenti	55
Gli utenti della Promozione, orientamento e animazione territoriale - Approfondimenti	68
Consulenza e accompagnamento	71
Tipologie di consulenza - Approfondimenti	75
Utenti dei servizi di consulenza e accompagnamento - Approfondimenti	81
Formazione	85
I numeri della formazione	86
Tipologie di formazione - Approfondimenti	87
Informazione e comunicazione	94
Ambiti tematici	96
Tipologie di informazione e comunicazione - Approfondimenti	96
Ricerca e documentazione	108
Supporto tecnico logistico	112
Tipologie di servizi di supporto tecnico logistico - approfondimenti	113
<b>Capitolo 6 - Il monitoraggio, la verifica e la valutazione</b>	<b>116</b>
Strumenti per la qualità	116
<b>Capitolo 7 - Servizi svolti con fondi extra fun</b>	<b>118</b>
Progetti in collaborazione con Regione Toscana	118
Progetti europei	122

Bilancio Sociale 2018



Carta dei Servizi



Tutta l'energia del volontariato

## Capitolo 5 - SERVIZI

### Le aree di bisogno

Nei prossimi capitoli saranno 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

Per ciascuna area, verranno analizzati i dati quantitativi e qualitativi più significativi, allo scopo di avere una fotografia completa delle attività 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

# 431

INIZIATIVE  
ORGANIZZATE

# 6.073

ORE COMPLESSIVE EROGATE

# 577

PARTNER

# 698

STUDENTI

# 654

ETS SERVITI

# 22.221

PARTECIPANTI COMPLESSIVI

# 34

ISTITUTI SCOLASTICI  
COINVOLTI

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.

**La promozione del volontariato e l'attività di orientamento sono stati al centro dell'innovazione introdotta da Cevot nella programmazione del 2019**, con il servizio a supporto della ex alternanza scuola lavoro (dal 2018 "Pcto") e quello del riconoscimento delle competenze dei volontari con l'obiettivo primario di avvicinare i giovani al terzo settore.

Grazie alle iniziative di promozione a larga partecipazione e all'animazione con vari soggetti privati e pubblici, Cevot ha rafforzato il suo ruolo di 'ponte' tra i soggetti del terzo settore e le istituzioni, divenuto ancora più strategico con la Riforma in atto.

## TIPOLOGIA DEI 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. Inoltre è attiva una bacheca aggiornata con gli annunci di richiesta di volontari da parte delle associazioni (bacheca "Volontari cercasi" presente sul sito di Cesvot). Gli annunci della bacheca non sono ancora annoverati fra le erogazioni.
<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>	Il 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 condivide scopi, obiettivi e modalità di svolgimento dell'iniziativa in programma.

## I numeri della Promozione, orientamento e animazione territoriale

Nel 2019 sono stati erogati **431 servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale** con **654 enti serviti**, coinvolgendo **22.221 persone** per un totale di **6.073 ore**.

### EROGAZIONI TOTALI, CONFRONTO CON IL 2018

N. Erogazioni 2019	N. Erogazioni 2018	N. utenti serviti 2019		N. ore di promozione, orientamento e animazione erogate 2019	N. ore di promozione, orientamento e animazione erogate 2018
		Enti	Persone		
431	250	654	22.221	6.073	4.183

Il numero delle persone coinvolte include la stima della partecipazione che è stata fatta per 222 iniziative pubbliche per le quali, date le loro caratteristiche di festa o manifestazioni in piazza, non è stata possibile una rilevazione numerica.

Molte attività si sono svolte in partnership con enti del territorio: **577 enti**, suddivisi in **484 Ets**, **82 enti pubblici** e **11 enti privati**.

### EROGAZIONI PER TIPOLOGIA

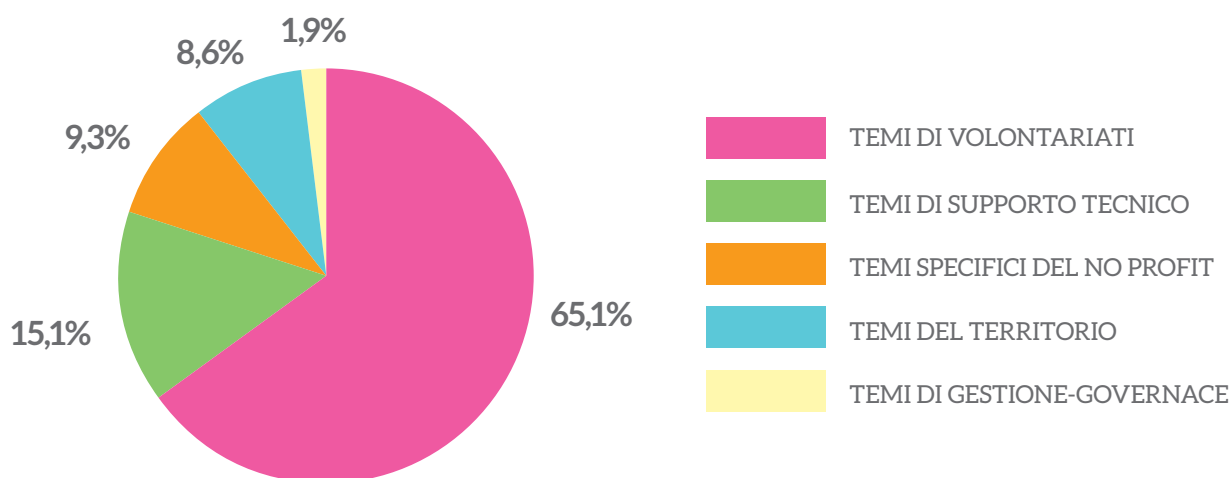
Tipologia	N. servizi	N. ore complessive erogate	N. utenti serviti 2019		N. partner coinvolti
			Enti	Persone	
Orientamento ed accompagnamento al volontariato	51	45	-	51	-
Alternanza scuola-lavoro (Pcto)	38	120	38	698	34
Tirocinio	3	225	2	3	1
Riconoscimento competenze	60	270	48	60	-
Iniziative pubbliche	266	5.375	605	21.409	508
Animazione territoriale	13	38	-	-	50
<b>Totale</b>	<b>431</b>	<b>6.073</b>	<b>693</b>	<b>22.221</b>	<b>593</b>
<b>Enti come utenti unici</b>	-	-	<b>654</b>	-	<b>577</b>

## Ambiti tematici

Gli ambiti tematici dei servizi erogati, così come catalogati nel Gestionale di Cesvot, riguardano:

- **aree di intervento strettamente connesse all'azione del volontariato** (registrati come **"temi di volontariati"**) rappresentano il **65,1%** e comprendono le voci servizio civile, valorizzazione e rigenerazione dei beni comuni, alternanza scuola lavoro e valori del volontariato;
- **supporto tecnico** rappresenta il **15,1%** e comprende le voci aspetti giuridici, legali o notarili, fiscali, amministrativi e contabili; questioni attinenti la rendicontazione economica, la sicurezza, la privacy, l'assetto legale, il lavoro, la previdenza, lo sviluppo del capitale umano, il marketing e il fundraising;
- **temi specifici del non profit** rappresentano il **9,3%** e comprendono le voci sport, cultura, sanità, ambiente e altro;
- **relazioni territoriali** (registrati come **"temi del territorio"**) rappresentano l'**8,6%** e comprendono le voci volontariato e welfare locale, rapporti con gli enti locali e altro;
- **gestione-governance** rappresenta l'**1,9%** e comprende le voci comunicazione interna, sviluppo organizzativo, ecc.

### AMBITI TEMATICI



## Tipologie di promozione orientamento e animazione territoriale - Approfondimenti

### 1. Orientamento e accompagnamento al volontariato

Il servizio di orientamento è rivolto agli aspiranti volontari, viene erogato dagli Operatori territoriali nelle sedi delle Delegazioni. Inoltre è attiva una bacheca aggiornata con gli annunci di richiesta di volontari da parte delle associazioni (bacheca "Volontari cercasi" presente sul sito di Cesvot). Gli annunci pubblicati sono divulgati anche tramite la newsletter quindicinale "Cesvot Informa".

# 51

INCONTRI DI  
ORIENTAMENTO  
E ACCOMPAGNAMENTO  
AL VOLONTARIATO

# 31.931

VISUALIZZAZIONI  
DELLA BACHECA  
"VOLONTARI CERCASI"

# 66

ANNUNCI  
SU BACHECA  
"VOLONTARI  
CERCASI"

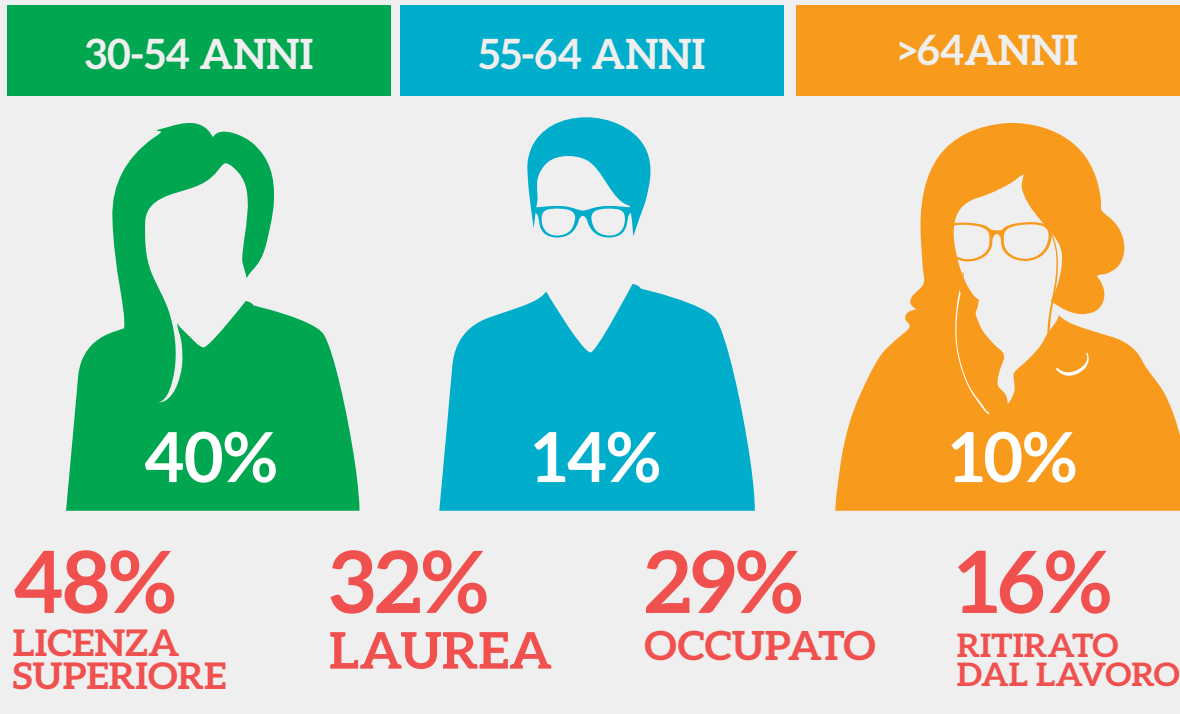


Identikit della persona utente

L'identikit delle persone utenti che hanno utilizzato il servizio di orientamento al volontariato, mette in evidenza che si tratta del **69% di femmine** e del **31% di maschi**. Il **40%** ha un'età compresa tra i **30-54 anni**, seguito dal **36%** di persone con età **19-29 anni**; prevale la **licenza superiore (48%)** seguita dalla **laurea (32%)**, mentre il **29%** si dichiara "occupato" e il **26%** "studente".

# IDENTIKIT DELLA PERSONA UTENTE

**69%**  
DONNE  
**31%**  
UOMINI



QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?

**80%**  
MOLTO BUONO

**13,3%**  
BUONO

## 2. 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 e enti del terzo settore toscani** si sono incontrati per progettare percorsi per promuovere l'economia sociale, la solidarietà e la cittadinanza attiva.

In quest'area sono stati inclusi anche i servizi effettuati all'interno del "Bando Volver", una convenzione firmata con la Fondazione Mps e Usr per promuovere iniziative di alternanza scuola-lavoro nell'ambito delle attività svolte dagli Ets della provincia di Siena.

**38**  
 ENTI DEL  
 TERZO SETTORE

**698**  
 STUDENTI  
 COINVOLTI

**38**  
 SERVIZI  
 EROGATI

**5.364**  
 VISUALIZZAZIONI DELLA  
 SEZIONE DEL SITO WEB DEDICATA

**39**  
 PROGETTI  
 REALIZZATI

Per l'anno scolastico 2018-2019 i **servizi erogati** sono stati **38**, di cui **17** all'interno del "**Bando Volver**".

**34 Istituti scolastici** hanno collaborato alla realizzazione dei **39 progetti realizzati**, insieme a **38 Ets**. Rispetto all'anno scolastico precedente (2017-2018), è stato registrato un **aumento del 52 %** dei servizi che passano da 25 a 38.

Inoltre, per favorire l'incontro tra scuole e Ets che offrono progetti di alternanza scuola lavoro, sul sito Cesvot è disponibile una sezione dedicata con una mappa e un database in cui sono raccolti i progetti di alternanza promossi e le scuole interessate a svolgere percorsi nel terzo settore. Gli enti e le scuole che vogliono aderire al servizio ed essere inserite nella banca dati possono compilare un modulo disponibile online. Nel 2019 **78 associazioni** e **5 scuole** hanno dato la propria adesione al servizio tramite questa modalità.

### 3. Tirocinio

Le attivazioni di tirocini presso gli enti del terzo settore rientrano nelle azioni speciali per promuovere il volontariato fra i giovani. Il percorso di formazione sulla progettazione sociale organizzato con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Firenze ha permesso a **3 studenti universitari** iscritti al corso di **svolgere un tirocinio** della durata di 75 ore presso gli enti dei volontari partecipanti, con un riconoscimento di 3 crediti formativi.

I tre tirocinanti sono donne con un'età compresa fra i 19 e 29 anni.



#### 4. 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 **Cesvot 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, Cesvot 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 al Cesvot, ma rappresentano comunque un’occasione unica per i volontari di riflessione sulle competenze maturate nel volontariato e sul loro possibile utilizzo in altri contesti.

Nel 2019, i servizi erogati sono stati **60**, suddivisi in **50 servizi di riconoscimento Ri.co.V.**, più **10 riconoscimenti di competenze nella progettazione sociale.**

**60**  
SERVIZI  
EROGATI

**270**  
ORE COMPLESSIVE  
EROGATE

**48**  
ENTI DEL  
TERZO  
SETTORE

## Identikit della persona utente

I volontari che hanno seguito il percorso di **riconoscimento delle competenze**, sono per il **63% femmine** e per il **37% maschi**. Il **40%** ha un'età compresa tra i **30-54 anni**, seguito dal **32%** di persone con età **55-64 anni** e dal **17%** della fascia **19-29 anni**; prevalgono la **licenza superiore (47%)** e la **laurea (38%)**, mentre il **55%** si dichiara **"occupato"**, il **17%** **"Altro"** e il **10%** **"studente"**.

# IDENTIKIT DELLA PERSONA UTENTE

**63%**  
DONNE  
**37%**  
UOMINI

30-54 ANNI

55-64 ANNI

>64 ANNI



**47%**  
LICENZA  
SUPERIORE

**38%**  
LAUREA

**55%**  
OCCUPATO

**11%**  
RITIRATO  
DAL LAVORO

QUAL È IL TUO  
GIUDIZIO  
COMPLESSIVO  
SUL SERVIZIO?

**72,2%**  
MOLTO  
BUONO

**27,8%**  
BUONO

## 5. Iniziative pubbliche

Le iniziative pubbliche sono eventi a carattere promozionale svolte a livello locale e regionale che Cesvot organizza al fine di **sostenere il volontariato, i suoi valori e le sue attività**. Includono incontri sui principali temi di interesse per gli enti del terzo settore, convegni, eventi organizzati dalle 11 Delegazioni territoriali ('Iniziative di Delegazione') per dare visibilità e rafforzare le collaborazioni fra le associazioni e gli enti pubblici. In quest'area, rientrano anche le iniziative pubbliche svolte in collaborazione con Regione Toscana, enti locali, università.

# 5.375

ORE COMPLESSIVE  
EROGATE

# 266

INIZIATIVE  
PUBBLICHE  
ORGANIZZATE

# 508

ENTI PARTNER

# 605

ETS  
COINVOLTI

# 21.409

PARTECIPANTI

Nel 2019 sono state realizzate **266 iniziative pubbliche** di cui hanno beneficiato direttamente **605 enti** con la partecipazione di **21.409 persone**. Questo dato è la somma delle presenze stimate nelle 222 iniziative con caratteristiche di festa e manifestazioni di piazza nelle quali non è possibile registrare i singoli partecipanti con il numero, invece, puntuale negli altri 44 eventi.

## INIZIATIVE PUBBLICHE

Iniziativa	N. servizi	N. ore complessive erogate	N. utenti serviti		N. partner coinvolti
			Enti	Persone	Enti
Conferenza regionale del terzo settore-tavoli di lavoro tematici	10	1.040	415	<b>723</b>	2 enti pubblici
Cesvot vicino a te	26	78	169	<b>259</b>	26 enti pubblici
Presentazione Bando "Giovani Protagonisti per le comunità locali"	5	24	25	<b>48</b>	-
Incontri di orientamento	3	39	31	<b>42</b>	-
Iniziativa di Delegazione	12	1045	14	<b>6.723</b>	322 (305 Ets, 13 enti pubblici e 4 privati)
Iniziativa promozionali a carattere locale	184	2.547	-	<b>9.200</b>	179 Ets
Iniziativa promozionali a carattere regionale	21	370	-	<b>3.665</b>	21 Ets
Convegni	5	232	23	<b>776</b>	11 (7 Ets 2 enti pubblici 2 enti privati)

Fra le iniziative pubbliche che si sono svolte nel 2019, **particolare rilevanza** hanno assunto:

- la prima **Conferenza regionale del terzo settore** che si è svolta il 9 febbraio al Nelson Mandela Forum di Firenze, promossa da Regione Toscana in collaborazione con Cesvot e Forum del Terzo settore e il coinvolgimento delle principali reti associative. Oltre 415 degli enti partecipanti, con 700 rappresentanti del non profit, si sono interrogati sul futuro del terzo settore e del sistema di welfare e di sviluppo locale toscani. Dopo la seduta plenaria, sono stati aperti 10 tavoli di lavoro tematici (suddivisi in 30 gruppi di lavoro) riguardanti l'identità, i bisogni e i servizi degli enti del terzo settore anche alla luce della recente Riforma;

- **“Cesvot vicino a te”** con 26 incontri organizzati in collaborazione con le amministrazioni locali nelle aree decentrate della Toscana, aperti a cittadini, volontari e funzionari pubblici per avvicinare Cesvot al territorio e far conoscere i suoi servizi. Nel complesso, hanno aderito 169 enti e partecipato 259 persone;
- 184 **iniziative promozionali a carattere locale**: incontri di sensibilizzazione o approfondimento, convegni, seminari, tavole rotonde ed eventi pubblici in collaborazione con Ets che hanno promosso il volontariato, la solidarietà, la cittadinanza attiva e responsabile nelle comunità locali;
- 21 **iniziative promozionali a carattere regionale** in collaborazione con 21 Ets soci. Tra le iniziative, convegni e seminari su temi trasversali o specifici del volontariato (ad es. dipendenze, stili di vita, salute mentale, disabilità) e altri eventi particolari quali campagne come “Puliamo il mondo 2019”, giornate dedicate e feste (XXIII Giornata della collettta alimentare, XI Giornata regionale Avo, XLIV Festa della Pace);
- il convegno **“Conversazioni su libertà, amore e gratuità. Dedicato a tutti coloro che amano prendersi cura”**, che si è svolto il 14 settembre presso la Basilica di S. Miniato al Monte di Firenze, dove 350 volontari e rappresentanti di associazioni ed enti del terzo settore provenienti da tutta la Toscana, hanno ascoltato la lectio dell’Abate padre Bernardo Gianni cogliendo l’occasione per riflettere sui grandi temi della solidarietà e della gratuità.





Una considerazione a parte riveste quella sulle 12 iniziative di Delegazione che hanno lo scopo di promuovere il volontariato locale attraverso l'organizzazione, principalmente, di feste ed eventi in piazza.

## INIZIATIVE DI DELEGAZIONE

Titolo iniziativa	Luogo di svolgimento	Periodo e luogo di svolgimento	Partecipanti effettivi/stimati	N. partner coinvolti
Lenergia del volontariato Festa del volontariato pistoiese	Pistoia	08/06/19	600	77
#Movesocial19	Montelupo Fiorentino	15/06 - 14/07/19	1.000	10
Volontari sulle mura 2 <sup>a</sup> ed.	Lucca	08/09/19	300	32
Festa del volontariato 2019 4 <sup>a</sup> edizione	Livorno	28/09/19	600	44
Tutta Lenergia del volontariato nella piazza della solidarietà	Arezzo	28/09/19	2.000	55
Volontari al centro Idd Grosseto	Grosseto	19-20/10/19	700	47
La voce nel sociale 2019	Marina di Carrara	07-08/11/19	400	7
Volontariato in piazza	Pisa	09/11/19	350	40
Volontariato per i beni culturali e riforma del terzo settore. Stato dell'arte e nuove sfide	Campi Bisenzio	15/11/19	23	1
La ludopatia. Istituzioni e volontariato a confronto sulla dipendenza da gioco	Pontremoli	22/11/19	71	1
Lora di volontariato	Prato	26-29/11/19	402	8
Volontariato in scena	Siena	30/11/19	300	2
<b>Stima dell'utenza diffusa complessiva</b>			<b>6.723</b>	<b>324</b>

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

**50,7%**  
**MOLTO  
BUONO**

**44%**  
**BUONO**

## 6. Animazione territoriale

Nel 2019, l'attività di animazione territoriale ha registrato **13 erogazioni**, per lo più incontri e tavoli di confronto fra Cesvot, enti del terzo settore ed enti pubblici su tematiche specifiche. Fra gli argomenti affrontati, la co-progettazione e co-programmazione, la legge regionale e il Rapporto sul terzo settore realizzato con l'Osservatorio Sociale Regionale.



Alle iniziative hanno collaborato **50 partner** suddivisi in **39 Ets, 8 enti pubblici e 3 enti privati**.

Le varie collaborazioni sono nate sulla base della natura dei tavoli di lavoro a cui Cesvot ha partecipato rafforzando il proprio ruolo di facilitatore delle relazioni tra istituzioni e terzo settore.

## INIZIATIVE DI ANIMAZIONE TERRITORIALE

Iniziative	N. servizi	tipologia di iniziativa	N. partner coinvolti	Tema
Incontri tavolo su co-programmazione e co-progettazione	2	Tavolo di coordinamento	9 Ets, 5 enti pubblici, 1 ente privato	Tavolo di lavoro sul tema della co-progettazione e co-programmazione in collaborazione con Regione Toscana, Anci Toscana, Federsanità, Osservatorio sociale regionale e Centro di Servizi Polo Universitario Sistemi Logistici, e la partecipazione dei principali Ets regionali (Anpas Toscana, Auser volontariato Toscana, Federazione regionale delle Misericordie della Toscana, Legambiente Toscana volontariato, Arci Solidarietà Toscana, Forum Terzo settore della Toscana), Legacoop Toscana.
Tavolo di lavoro L.R. sul terzo settore	6	Tavolo di coordinamento	4 enti pubblici, 1 ente privato	Il Tavolo nasce per iniziativa di Regione Toscana sulla scia del lavoro svolto da Cesvot sulla co-programmazione e co-progettazione.
Tavolo sull'immigrazione	3	Tavolo tematico	30 Ets, 1 ente privato	Incontri con gli Ets attivi sul territorio nell'ambito dell'accoglienza e gestione dei migranti, rifugiati e richiedenti asilo.
"Secondo rapporto terzo settore"	2	Tavolo di coordinamento	1 Ets, 6 enti pubblici, 1 ente privato	Per il secondo anno si conferma l'impegno della Regione Toscana / Osservatorio Sociale Regionale nel pubblicare l'aggiornamento dei dati quantitativi e qualitativi relativi al terzo settore in Toscana, alla luce anche del nuovo contesto normativo.

## 7. Patrocini

Ogni anno 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 condivide scopi, obiettivi, e modalità di svolgimento dell'iniziativa in programma.

Nel corso del 2019 sono stati concessi, complessivamente, **65 patrocini a 56 enti del terzo settore, a un ente pubblico e a uno privato**. Alcuni Ets hanno ricevuto più di un patrocinio.

### TIPOLOGIA ENTI UTENTI CHE HANNO RICEVUTO UN PATROCINIO

Tipologia enti utenti	N.	%
Organizzazioni di volontariato	37	63,8%
Associazioni di promozione sociale	11	19%
Cooperative sociali	1	1,7%
Iscritti all'Anagrafe delle Onlus	1	1,7%
Altri Ets non iscritti ai registri	6	10,3%
Enti pubblici	1	1,7%
Enti privati	1	1,7%
<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

## Gli utenti della Promozione, orientamento e animazione territoriale - Approfondimenti

### Enti utenti

I servizi erogati nel 2019 hanno coinvolto a vario titolo **654 enti**, di cui **649 Ets** (51 sono enti non iscritti ai Registri), **3 enti pubblici e 2 enti privati**.

### TIPOLOGIA DEGLI ENTI UTENTI SERVITI

Tipologia enti utenti	N. enti utenti	Valore %	Iscritti al Registro al 31.12.2019	Valore % sul totale enti iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	395	66,1%	3.302	12%
Associazioni di promozione sociale	142	23,7%	2.683	5,3%
Cooperative sociali	28	4,7%	574	4,9%
Enti iscritti all'Anagrafe delle onlus	33	5,5%	1.461	2,3%
<b>TOTALE</b>	<b>598</b>	<b>100%</b>	<b>8.020</b>	<b>7,5%</b>

Analizzando le tipologie degli Ets iscritti ai registri serviti, visto l'ampliamento dei destinatari che la Riforma ha previsto, si registrano tra i beneficiari dei servizi, oltre alle Odv (66,1%), anche le associazioni di promozione sociale (23,7%), le cooperative sociali (4,7%) e gli enti iscritti all'Anagrafe delle onlus (5,5%).

### Enti partner

**577** sono, invece, i **partner** che hanno partecipato o contribuito all'organizzazione dei servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale. Si distinguono in **484 Ets (83,88%), 82 enti pubblici (14,21%) e 11 privati (1,91%)**.

### TIPOLOGIA ENTI PARTNER

Tipologia enti	N.	Valore %
Enti terzo settore	484	83,88%
Enti pubblici	82	14,21%
Enti privati	11	1,91%
<b>TOTALE</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>

Tra gli enti partner sono compresi i 34 istituti scolastici protagonisti con i propri studenti dei percorsi di alternanza scuola lavoro realizzati e gli enti pubblici che hanno partecipato ai tavoli di lavoro, fra cui Anci Toscana, Osservatorio sociale Regione Toscana, le Università di Firenze, Pisa e Siena e la Scuola Superiore Sant'Anna. I **484 Ets partner** si suddividono in **371 Odv, 58 Aps, 8 cooperative sociali, 13 enti iscritti all'Anagrafe delle onlus e 34 enti non iscritti**.

## Identikit della persona utente

Ai servizi di **promozione, orientamento e animazione territoriale** si stima che abbiano partecipato **22.221 persone in totale**. Di **1.168 partecipanti è stato possibile tracciare l'identikit**: sono per il **51,2% maschi** e per il **48,8% femmine**, il **35,7%** ha un'età compresa tra i **30-54 anni**, un altro **35,6%** è dato dagli **ultra sessantaquattrenni** seguiti dal **22,8%** di persone con **55-64 anni**.

Per quanto riguarda il titolo di studio e l'occupazione, prevale la **licenza superiore (47,3%)** seguita dalla **laurea (34,8%)**, mentre il **46,7%** si dichiara **"occupato"** e il **30,6%** **"ritirato dal lavoro"**.

In generale, rispetto al 2018, il profilo delle persone utenti è rimasto sostanzialmente invariato. Da notare un lieve aumento della classe di età 30-54 anni (dal 34,2% al 35,7%), della presenza del requisito laurea come titolo di studio (dal 32,4% al 34,8%) e della diminuzione della condizione di "occupato" (dal 51,9% al 46,7%).

Per quanto riguarda la partecipazione della fascia giovanile, i servizi usufruiti maggiormente dagli under 29 sono stati il riconoscimento delle competenze (17%), i tirocini (100%) e l'orientamento e accompagnamento al volontariato (36%).

# IDENTIKIT DELLA PERSONA UTENTE

**48,8%**  
DONNE

**51,2%**  
UOMINI

30-54 ANNI

55-64 ANNI

>64 ANNI



**47,3%**  
LICENZA  
SUPERIORE

**34,8%**  
LAUREA

**46,7%**  
OCCUPATO

**30,6%**  
RITIRATO  
DAL LAVORO

## La valutazione della soddisfazione

La rilevazione della soddisfazione dei **servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale** viene svolta attraverso questionari specifici, somministrati direttamente agli utenti. In modalità on line viene somministrato il **“Questionario di valutazione dei servizi di consulenza”**, rivolto ai destinatari del servizio di orientamento e accompagnamento al volontariato e il **“Questionario riconoscimento competenze del Volontario”**, per chi ha usufruito del servizio riconoscimento delle competenze. In modalità cartacea, invece, il **“Questionario di valutazione della soddisfazione eventi”** che viene distribuito ai partecipanti delle iniziative pubbliche al termine delle stesse.

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 sostenuti da Cescvot. Nel 2019, sono stati compilati **15 questionari** su 51 erogazioni di orientamento e accompagnamento al volontariato (**pari al 29,4%**), **75 questionari** su 194 partecipanti (**38,7%**) relativi a **24 iniziative su 266 totali**, e **36 questionari di riconoscimento competenze** su 60 erogazioni totali (**60%**).



Comparando il giudizio complessivo sui servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale del 2018 rispetto al 2019, si nota che il **giudizio complessivo “molto buono”** passa dal **60%** all’**80%**.

## Consulenza e accompagnamento

# 3.082

SERVIZI DI  
CONSULENZA E  
ACCOMPAGNAMENTO

# 311

PERSONE UTENTI

# 12

INCONTRI DI  
CONSULENZA  
COLLETTIVA

# 2.004

ADEGUAMENTI  
STATUTARI

# 1.827

ENTI UTENTI

# 3.849

ORE COMPLESSIVE  
EROGATE

Attraverso l'area della **consulenza** Cesvot 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.

I continui aggiornamenti delle normative e delle proroghe delle scadenze per gli adeguamenti statutari degli Ets, il 2019 ha richiesto un ulteriore sforzo nell'erogazione dei servizi di consulenza, in particolare sugli adeguamenti degli statuti.



## TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI CONSULENZA

Tipologia	Descrizione
Consulenza informativa di base	Consulenza di base, svolta da personale Cesvot, sui seguenti ambiti: adeguamento dello statuto, questioni amministrative, fiscali, contabili e civilistiche, diritto del lavoro e forme contrattuali, accoglienza volontari e percorsi con le scuole (ex alternanza scuola lavoro), creare un ente del terzo settore.
Consulenza specialistica	Consulenza specialistica, svolta da un team di esperti, sui seguenti ambiti: adeguamento dello statuto, questioni amministrative, fiscali, contabili e civilistiche, diritto del lavoro e forme contrattuali, accoglienza volontari e percorsi con le scuole (ex alternanza scuola lavoro), creare un ente del terzo settore e polizza unica volontariato. Il servizio si svolge anche attraverso risposte scritte ai quesiti posti.
Consulenza specialistica con accompagnamento	Accompagnamenti svolti da un team di esperti su alcuni ambiti che per loro natura richiedono tempi più lunghi di erogazione (comunicazione e marketing, organizzazione e sviluppo associativo, fundraising e crowdfunding, e accompagnamento alla redazione del Bilancio sociale).
Consulenza collettiva	Incontri di una giornata con esperti e studiosi, aperti ai volontari degli Ets. Gli incontri si svolgono generalmente in più territori e affrontano temi di tipo normativo, fiscale e gestionale. Al termine degli incontri è previsto uno spazio dove i partecipanti possono sottoporre ai consulenti questioni specifiche inerenti le materie trattate.

Per primi sei mesi dell'anno il servizio di consulenza è stato erogato alle associazioni di volontariato e alle persone che volevano costituire un'associazione. Gli altri Ets potevano richiedere solo le consulenze per gli adeguamenti statutari.

A partire dal 1° luglio 2019 il servizio di consulenza è stato aperto anche a tutti gli altri enti del terzo settore, (associazioni di promozione sociale e cooperative sociali iscritte ai rispettivi registri regionali e agli enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus).

### I numeri della consulenza e accompagnamento

Rispetto al 2018, il servizio di consulenza ha registrato **un'espansione molto significativa** passando da 1.936 a **3.094** erogazioni **(+59,8%)**, quasi sicuramente conseguenza dell'ampliamento del bacino di utenza e dei nuovi obblighi normativi.

Nel 2019, Cesvot ha erogato **3.094 consulenze** così suddivise per tipologia: **1.650 servizi di consulenza informativa di base**, **1.393 servizi di consulenza specialistica**, **39 servizi di consulenza specialistica con accompagnamento** e **12 incontri di consulenza collettiva**, per un totale di **3.849 ore complessive**.

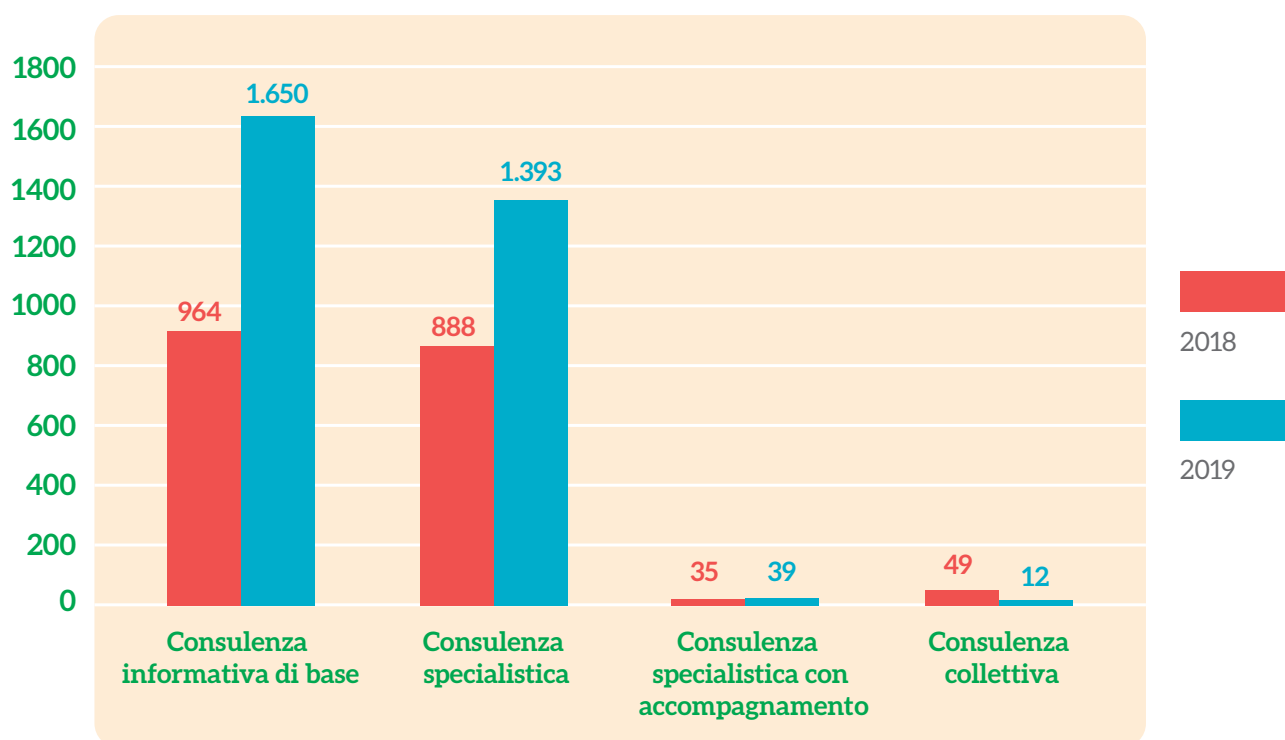
I destinatari sono stati **1.827 enti** e **311 persone**.

## EROGAZIONI TOTALI - CONFRONTO CON IL 2018

N. Erogazioni 2019	N. Erogazioni 2018	N. utenti serviti 2019		N. ore di consulenza erogate 2019	N. ore di consulenza erogate 2018
		Enti	Persone		
3.094	1.936	1.827	311	3.849	2.908

Rispetto al 2018, si nota un **generale incremento di tutte le tipologie di consulenza**: la crescita è del 56,9% per i servizi di consulenza specialistica, del 71,2% per i servizi di consulenza informativa di base e dell'11,4% per i servizi di consulenza specialistica con accompagnamento. Diminuiscono le consulenze collettive perché nel 2018, essendo da poco uscita la Riforma del terzo settore, era stato necessario realizzare un numero considerevole di incontri, mentre nel 2019 sono stati sufficienti incontri di aggiornamento.

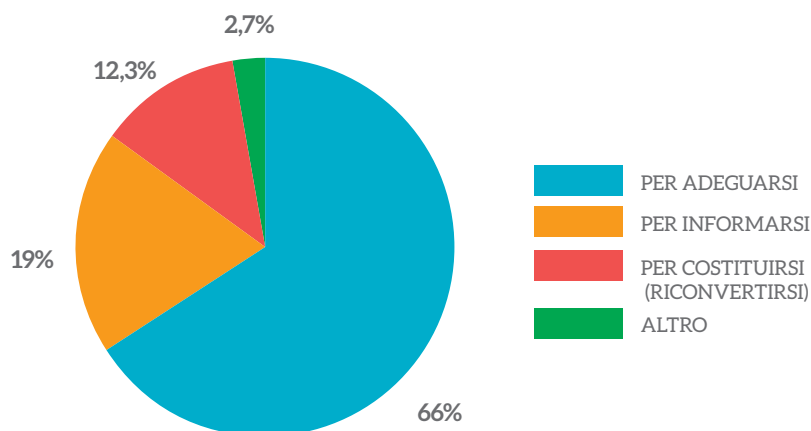
## EROGAZIONI PER TIPOLOGIE - CONFRONTO CON IL 2018



## Aree di bisogno

Nel 2019, molto probabilmente, per effetto dei cambiamenti normativi in atto e delle proroghe delle scadenze per gli adeguamenti statutari, il bisogno principale che ha spinto gli enti ad usufruire del servizio di consulenza è stato **“per adeguarsi” (66%)**, seguito da **“per informarsi” (19%)** e **“per costituirsi” (12,3%)**.

### AREE DI BISOGNO

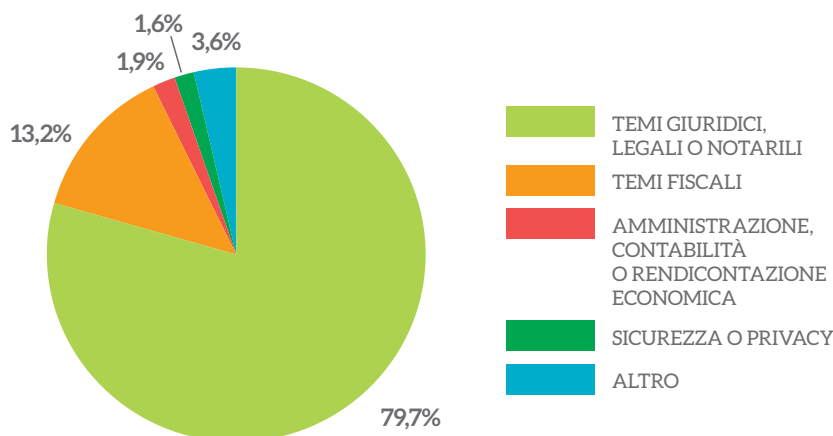


Con **“Altro”** si indicano le aree di bisogno meno rappresentate (< 1%) quali “per rendicontarsi”, “per finanziarsi”, “per comunicarsi”, “per conoscersi”, “per collegarsi”, “per organizzarsi”, “per orientarsi”, “per documentarsi”.

## Ambiti tematici

Gli ambiti tematici maggiormente utilizzati sono sui **“temi giuridici, legali o notarili” (79,7%)**, **“temi fiscali” (13,2%)** e di **“amministrazione, contabilità o rendicontazione economica” (1,9%)**, oltre a **“sicurezza o privacy” (1,6%)**.

### AMBITI TEMATICI



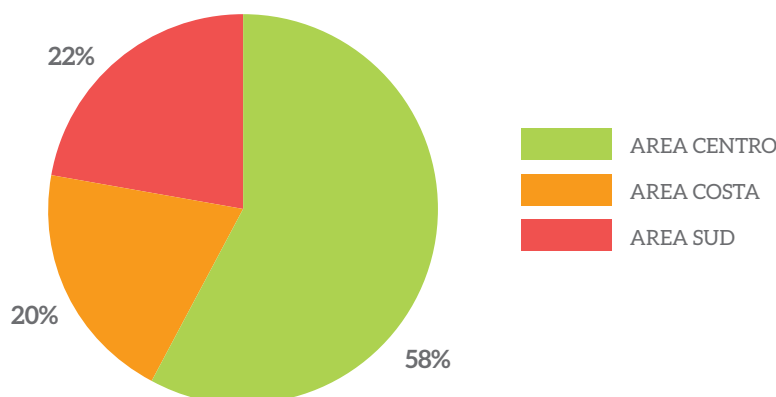
Gli ambiti **meno richiesti (<1%)** sono raggruppati nella categoria **“Altro”** (“marketing e fundraising”, “valutazione e rendicontazione sociale”, “sviluppo organizzativo”, “5x1000”, “lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano”, “assicurazioni”, “progettazione”).

## Tipologie di consulenza - Approfondimenti

### 1. Consulenza informativa di base

La consulenza informativa di base è svolta dagli Operatori territoriali di Cesvot presso le Delegazioni. Nel 2019, gli Operatori hanno effettuato **1.650 consulenze informative di base a 1.014 enti e 264 persone**. La suddivisione per area mette in evidenza che la maggior parte delle erogazioni (**58%**) si è svolta nelle 4 Delegazioni appartenenti all'**Area Centro** (Firenze, Empoli, Pistoia e Prato), a seguire l'**Area Sud** (Arezzo, Grosseto e Siena) con il **22%** e l'**Area Costa** (Livorno, Lucca, Massa Carrara e Pisa) con il **20%**.

### NUMERO DI EROGAZIONI PER AREA TERRITORIALE



### Enti utenti

I 1.014 enti che hanno usufruito del servizio sono quasi totalmente enti del terzo settore (**1.012 Ets e 2 enti privati**). Fra gli Ets è interessante notare come alle **Odv**, che rappresentano la maggioranza (**463**), si affianchino un numero considerevole di **Aps (294)**, oltre a **57 enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus e 198 enti non iscritti** a nessun registro, a testimonianza dell'attrazione che ha suscitato l'apertura dei servizi a tutto il terzo settore.

Rispetto alla distribuzione sul territorio, il maggior numero degli Ets che hanno usufruito del servizio è concentrato nelle **Delegazioni di Firenze (241), Pistoia (143) e Prato (108)**.

### ENTI UTENTI PER DELEGAZIONE

Delegazioni	N. enti utenti
Arezzo	71
Empoli	46
Firenze	241
Grosseto	59
Livorno	88
Lucca	80
Massa Carrara	49
Pisa	32
Pistoia	143
Prato	108
Siena	97
<b>Totale</b>	<b>1.014</b>

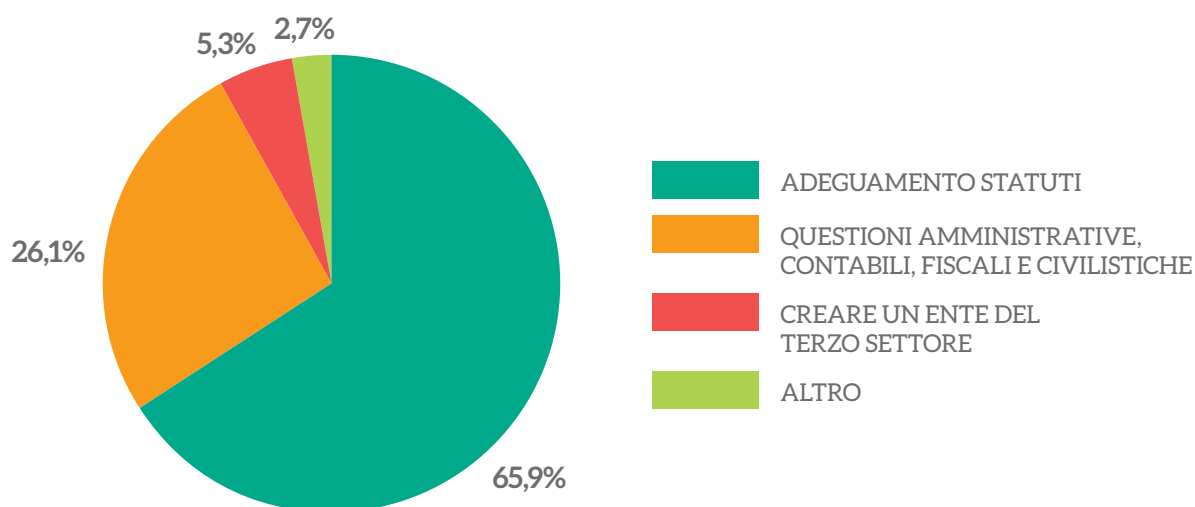
## 2. Consulenza specialistica

Il servizio di **consulenza specialistica** è svolto da un **team di esperti** capace di rispondere in modo personalizzato alle richieste, anche attraverso risposte scritte ai quesiti posti.

Nel 2019 gli esperti hanno svolto **1.393 servizi di consulenza specialistica a 866 enti e a 64 persone.**

Il **65,9%** delle consulenze specialistiche ha riguardato l'ambito **"adeguamento degli statuti"**, seguito da **"questioni amministrative, contabili, fiscali e civilistiche"** (26,1%) e da **"creare un ente del terzo settore"** (5,3%).

### PRINCIPALI ARGOMENTI DI CONSULENZA SPECIALISTICA



Sono raggruppati in "Altro" gli ambiti di consulenza con una percentuale di richieste inferiore all'1% ("*fundraising* e *crowdfunding*", "attività di comunicazione e marketing", "organizzazione e sviluppo associativo", "diritto del lavoro e forme contrattuali", "percorsi con le scuole" e "accoglienza volontari").

### Enti utenti

Sono state erogate consulenze specialistiche a 866 enti, di cui **859 Ets e 7 enti privati.**

Gli Ets sono così suddivisi: **42,8%** Odv, **23,0%** Aps, **8,1%** enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus e **13%** cooperative sociali.

Sono 107 gli enti non iscritti ai registri che nel corso del 2019 hanno usufruito di un servizio di consulenza specialistica.

## ENTI UTENTI SERVITI PER CONSULENZA SPECIALISTICA

Tipologia enti utenti	Enti utenti consulenze specialistiche	Valore %	Iscritti al Registro al 31.12.2019	Valore % sul totale enti iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	428	56,9%	3.302	13%
Associazioni di promozione sociale	230	30,6%	2.683	8,6%
Cooperative sociali	13	1,7%	574	2,3%
Enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus	81	10,8%	1.461	5,5%
<b>Totale</b>	<b>752</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.020</b>	<b>9,4%</b>

**SONO  
STATI  
EROGATI:**

**2.004**

**SERVIZI DI ADEGUAMENTO  
DEGLI STATUTI**

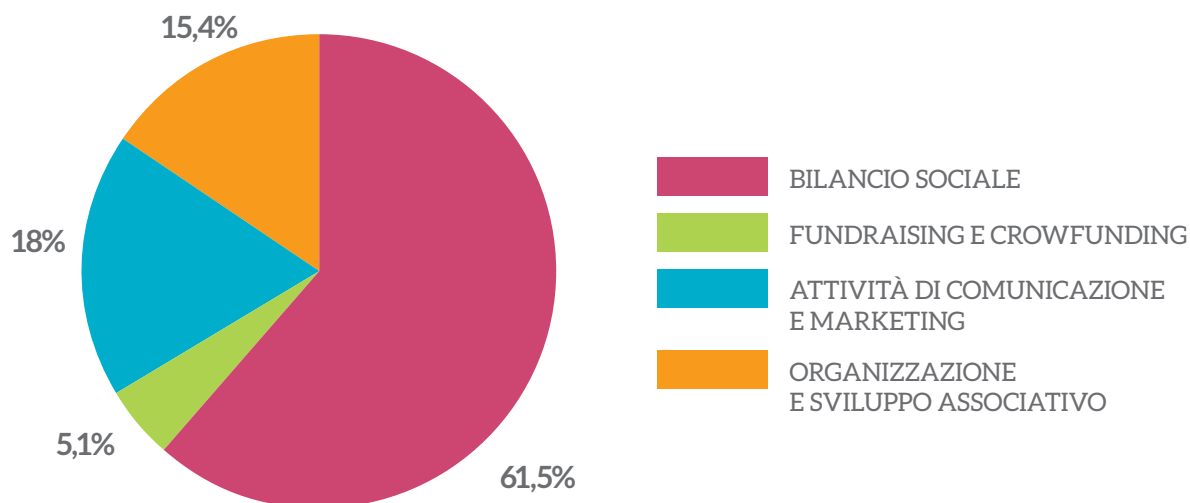
### 3. Consulenza specialistica con accompagnamento

Per alcuni ambiti tematici che per loro natura richiedono tempi più lunghi di erogazione è previsto un servizio di accompagnamento svolto da professionisti.

Nel 2019 gli **accompagnamenti erogati sono stati 39**.

Per quanto riguarda gli ambiti, **24 enti sono stati accompagnati alla redazione del bilancio sociale (61,5%)**, 7 enti sono stati aiutati a definire **un piano di comunicazione complesso** per lo sviluppo di campagne, la promozione di eventi, l'attività di ufficio stampa, la redazione di brochure istituzionali, depliant e materiale informativo su progetti e servizi (**18%**), 6 enti hanno approfondito aspetti per migliorare la governance e l'organizzazione interna dell'ente, sviluppando servizi e attività, gestendo i sistemi di qualità, favorendo il lavoro di rete, costruendo partnership con enti pubblici e privati (**15,4%**) e 2 enti hanno ricevuto una consulenza per avviare un'attività di raccolta fondi (**5,1%**).

#### PRINCIPALI TEMI DI CONSULENZA SPECIALISTICA CON ACCOMPAGNAMENTO



#### Enti utenti

Le 39 consulenze specialistiche con accompagnamento sono state erogate a **37 enti diversi**, di cui **33 Odv**, **2 Aps**, **1 iscritto all'Anagrafe delle Onlus** e **1 ente non iscritto**.

## ENTI UTENTI PER CONSULENZA SPECIALISTICA CON ACCOMPAGNAMENTO

Tipologia enti utenti	Enti utenti consulenze specialistiche	Valore %	Iscritti al Registro al 31.12.2019	Valore % sul totale enti iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	33	91,7%	3.302	1,0%
Associazioni di promozione sociale	2	5,5%	2.683	0,07%
Cooperative sociali	-	-	574	-
Enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus	1	2,8%	1.461	0,07%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>8.020</b>	<b>0,4%</b>

### 4. Consulenza collettiva

Nel 2019 sono stati realizzati **12 incontri** di una giornata con esperti e studiosi, aperti ai volontari di tutti gli enti del terzo settore, prevalentemente sugli aggiornamenti della Riforma del terzo settore. Al termine degli incontri è stato possibile da parte dei partecipanti sottoporre ai consulenti questioni specifiche inerenti le materie trattate.

Due incontri sono stati realizzati in partenariato, rispettivamente, con la Città Metropolitana di Firenze e la Fondazione per la coesione sociale onlus di Lucca.

### Enti utenti

Agli incontri di consulenza collettiva hanno partecipato **419 persone** in rappresentanza di **399 enti unici (390 enti del terzo settore, 8 enti pubblici e 1 ente privato)**.

Dei 390 Ets, **206 sono Ody, 121 sono Aps, 32 sono enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus, 31 sono enti non iscritti e il 12 sono cooperative sociali.**



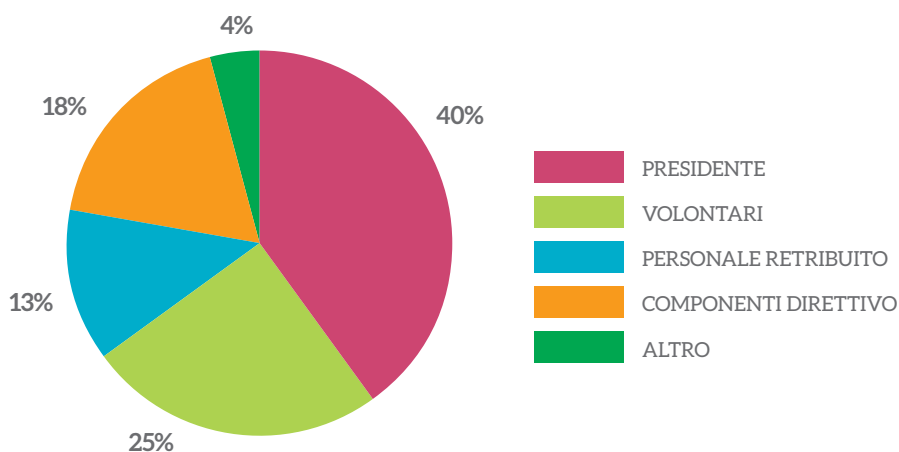
## ENTI UTENTI PER CONSULENZE COLLETTIVE

Tipologia enti utenti	N. enti utenti consulenze collettive	Valore %	Iscritti al Registro al 31.12.2019	Valore % sul totale enti iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	206	55,5%	3.302	6,3%
Associazioni di promozione sociale	121	32,6%	2.683	4,5%
Cooperative sociali	12	3,3%	574	2,1%
Enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus	32	8,6%	1.461	2,2%
<b>Totale</b>	<b>371</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.020</b>	<b>4,6%</b>

### Ruolo partecipanti

Focalizzando, invece, l'attenzione sui ruoli delle persone che hanno partecipato alle consulenze collettive, emerge che circa **il 40% dei partecipanti svolge il ruolo di presidente e il 18% di componente dei direttivi**. Importante è anche la componente dei **volontari (25%)** e del **personale retribuito (13%)** afferente agli Ets di maggiori dimensioni.

## RUOLO DEI PARTECIPANTI ALLE CONSULENZE COLLETTIVE



## Utenti dei servizi di consulenza e accompagnamento - Approfondimenti

### Enti utenti

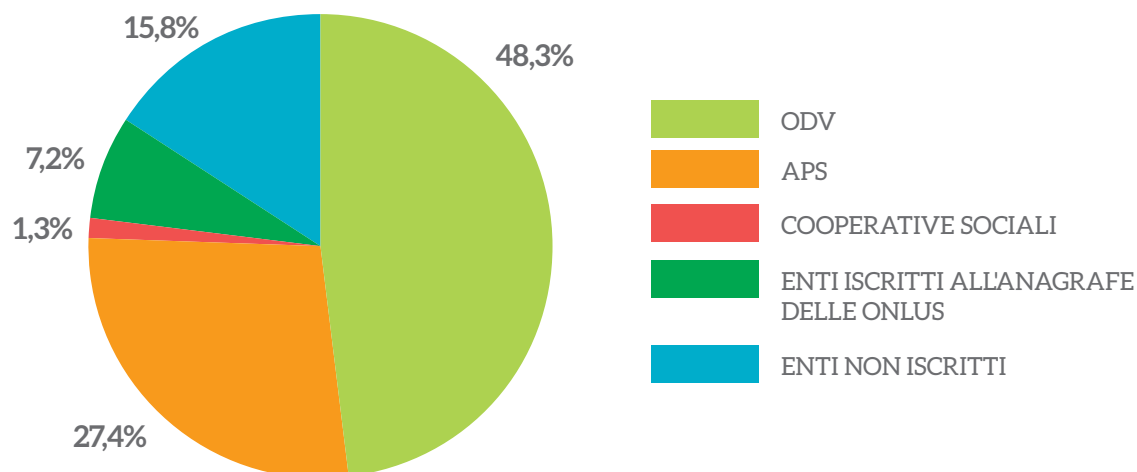
I servizi erogati nel 2019 hanno coinvolto a vario titolo **1.827 enti**, di cui **1.811 Ets**, **2 enti privati** e **13 enti pubblici**.

Si registrano, inoltre, **311 persone** che hanno usufruito del servizio "creare un ente del terzo settore".

TIPOLOGIA UTENTI	
Tipologia enti utenti	N.
Enti del terzo settore	1.811
Enti privati	3
Enti pubblici	13
<b>Totale Enti</b>	<b>1.827</b>
<b>Persone</b>	<b>311</b>

Gli Ets che hanno usufruito del servizio di consulenza sono **1.811** (il 48,3% Odv, 27,4% Aps, 15,8% enti non iscritti, 7,2% enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus e 1,3% cooperative sociali).

### TIPOLOGIA ENTI UTENTI SERVITI PER CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO



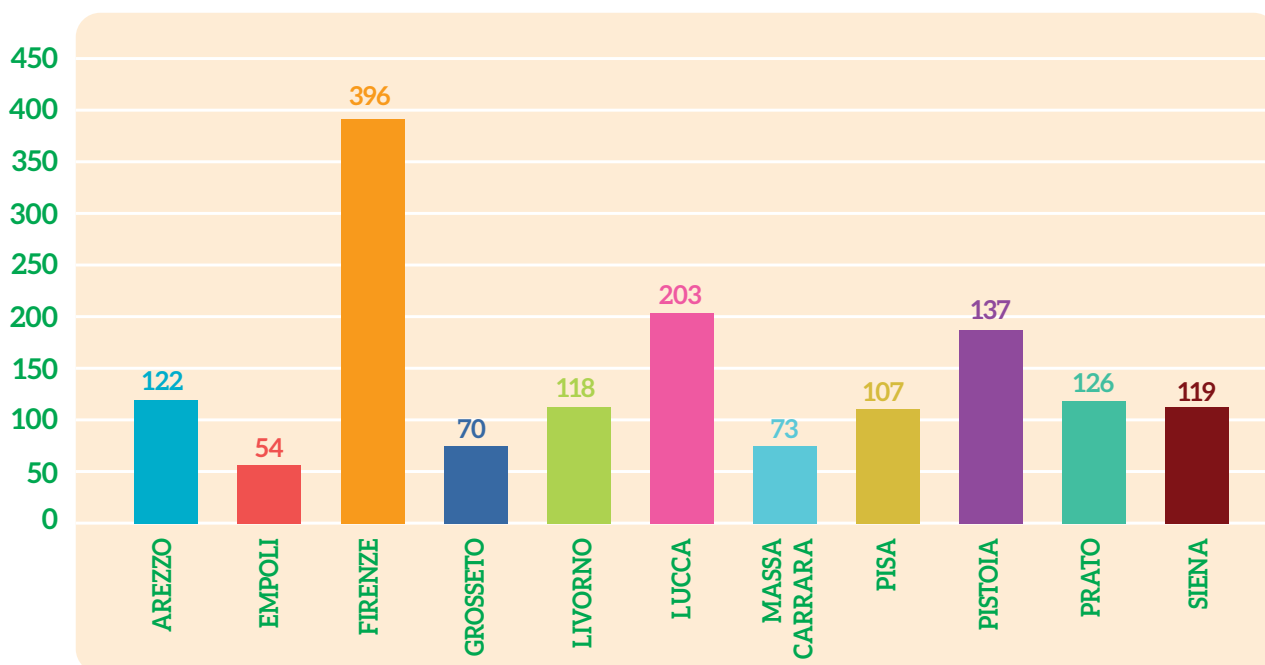
Gli Ets iscritti al registro che hanno usufruito della consulenza sono **1.525**, di cui **874 Odv** (26,5% degli enti iscritti al Registro), **497 Aps (18,5%)**, **131 enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus (9,0%)** e **23 cooperative sociali (4,0%)**.

## TIPOLOGIA ENTI UTENTI PER CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO

Tipologia enti utenti serviti iscritti ai Registri	N. enti utenti per consulenza e accompagnamento	Valore %	Iscritti al Registro al 31.12.2019	Valore % sul totale enti iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	874	57,5%	3.302	26,5%
Associazioni di promozione sociale	497	32,5%	2.683	18,5%
Cooperative sociali	23	1,5%	574	4%
Enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus	131	8,5%	1.461	9%
<b>Totale</b>	<b>1.525</b>	<b>100%</b>	<b>8.020</b>	<b>19%</b>

Per quanto riguarda la distribuzione degli Ets utenti per Delegazione, prevale la Delegazione di Firenze con 396 enti, a seguire Lucca (203 enti) e Pistoia (137 enti).

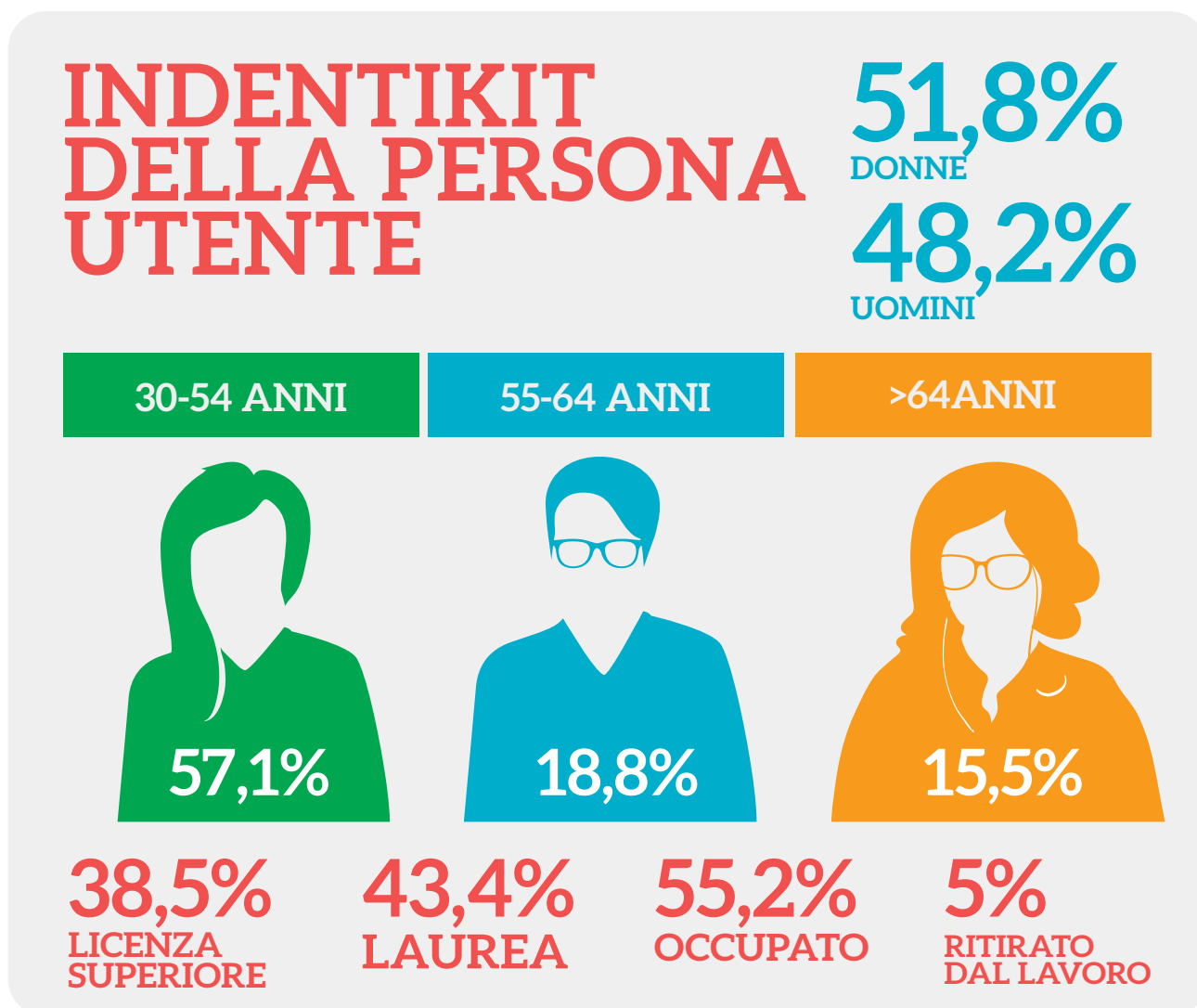
## ENTI UTENTI PER DELEGAZIONE



## Identikit della persona utente

Nel 2019, **311 persone** hanno usufruito di 375 servizi di consulenza.

L'identikit delle persone mostra che prevalgono **leggermente le donne (51,8%)** rispetto agli **uomini (48,2%)**, la fascia d'età dai **30 ai 54 anni** rappresenta la maggioranza (**57,1%**) e che sono per lo più **laureati (43,4%)** e **occupati (55,2%)**.



## Valutazione della soddisfazione

Per i servizi di consulenza e accompagnamento è stata effettuata una rilevazione della soddisfazione attraverso la somministrazione on line del **Questionario di valutazione dei servizi di consulenza**. Per le consulenze collettive, invece, la soddisfazione è stata rilevata in presenza o con invio online da gestionale del **Questionario di valutazione della soddisfazione eventi**.

Nel 2019 sono stati raccolti **1.007 questionari di valutazione dei servizi di consulenza e 242 questionari di valutazione della soddisfazione eventi**.

Il giudizio complessivo principalmente è “molto buono” e “buono” per tutte le consulenze sia individuali (servizi di consulenza ed accompagnamento) sia collettive, dimostrando come al considerevole aumento di richieste, la struttura operativa di Cesvot ha risposto in modo efficace e funzionale.

### GIUDIZIO COMPLESSIVO DEI SERVIZI DI CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO

QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?

**75,8%**  
MOLTO BUONO

**21,2%**  
BUONO

**1,8%**  
SUFFICIENTE

### GIUDIZIO COMPLESSIVO DELLE CONSULENZE COLLETTIVE

QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?

**55,3%**  
MOLTO BUONO

**42,2%**  
BUONO

**2,1%**  
SUFFICIENTE

La somma dei giudizi “buono” e “molto buono” è superiore al **95%** in entrambe le valutazioni.

Dai questionari raccolti, anche i consulenti e i relatori sono risultati molto apprezzati: i primi sono molto competenti per l'80,2% degli utenti, i secondi hanno ricevuto il giudizio “molto buono” per il 71,9%.

## Formazione

1.016

PARTECIPANTI

25

PARTNER

2

UNIVERSITÀ  
COINVOLTE

587

ETS SERVITI

45

ATTIVITÀ  
FORMATIVE

986

ALLIEVI  
FORMATI

15.787

ORE COMPLESSIVE  
EROGATE

648

ORE DI FORMAZIONE  
PER ALLIEVO

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.

I corsi sono svolti spesso in collaborazione con enti locali, università, scuole e reti associative. In particolare, la strategia formativa del 2019 ha dato spazio alla formazione sulla Riforma del terzo settore e la sua attuazione; alla progettazione sociale e per lo sviluppo locale; ai seminari su varie tematiche (accoglienza migranti, messa alla prova, co-programmazione e co-progettazione).

## TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI FORMAZIONE

Tipologia	Descrizione
Corsi di formazione	Sono strutturati, di più giorni, su temi di carattere trasversale o dedicati a specifici settori di intervento o ambiti di interesse.
Seminari	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.

## I numeri della formazione

Nel corso del 2019 sono state organizzate complessivamente **45 attività formative**, incluse quelle realizzate in collaborazione con le associazioni regionali, in prevalenza di interesse generale.

Gli **allievi formati**, ovvero le persone che hanno raggiunto le conoscenze e le competenze previste negli obiettivi dei corsi, sono stati **986**.

**798 sono stati gli enti beneficiari** dell'erogazione che corrispondono agli enti di appartenenza dei partecipanti ai corsi e seminari.

In totale, sono state erogate **648 ore di formazione per allievo e 15.787 le ore complessive**.

## ATTIVITÀ DI FORMAZIONE EROGATE

Tipologia	N. servizi	Ore di formazione erogate per allievo	N. allievi formati	N. enti serviti
Corsi di formazione	38	615	827	661
Seminari	7	33	159	137
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>648</b>	<b>986</b>	<b>798</b>

## Tipologie di formazione - Approfondimenti

### 1. Corsi di formazione

Nel corso dell'anno sono state erogate complessivamente **15.132 ore** di corsi di formazione, pari a 615 ore per allievo. Ai **38 corsi** organizzati hanno partecipato **857 persone**. Di queste sono stati formati **827 allievi**, pari al **96,5% dei partecipanti**.

### CORSI DI FORMAZIONE REALIZZATI

N. corsi	Titolo	Partner	Tema	Durata (ore)	Allievi formati	Enti serviti
11	La cassetta degli attrezzi. La raccolta fondi per il volontariato		Marketing e fundraising	6	250	233
11	I centri di servizio ed il loro ruolo (11 Delegazioni territoriali)		Organizzazione interna e processi decisionali	2,5	165	165
3	Alternanza scuola lavoro e sviluppo delle competenze (Arezzo, Firenze, Lucca)	Fondazione Promo P.A. Ufficio scolastico Regionale Toscana	Alternanza scuola-lavoro	8	80	73
1	VolotariAMO, formarsi bene per fare del bene	CSI Movimento Shalom	Valori del volontariato	44	55	2
1	Il filo che ci unisce	CIF Regionale Coord. Toscano dei gruppi di auto aiuto	Motivazione gestione inserimento RU	24	51	2
1	Riforma in corso	Arci Solidarietà Toscana Avis regionale Toscana	Giuridico, legale, notarile	27	33	25
1	La progettazione sociale. Progettare in rete per lo sviluppo locale - Pisa. 2° ed.	Scuola Superiore Sant'Anna	Progettazione	84	25	29
1	La progettazione sociale. Progettare in rete per lo sviluppo locale - Firenze 2019	Università degli Studi di Firenze	Progettazione	60	27	28
1	Verso un sistema di accompagnamento	Anteas Toscana Auser Volontariato Toscana Avo regionale Toscana	Socio assistenziale	20	27	22
1	La Riforma del terzo settore. Novità, problemi e percorsi di attuazione. 2° ed.	Scuola Superiore Sant'Anna	Giuridico, legale, notarile	64	19	24



N. attività	Titolo	Partner	Tema	Durata (ore)	Allievi formati	Enti serviti
1	La Riforma del terzo settore. Novità, problemi e percorsi di attuazione. 3° edizione	Scuola Superiore Sant'Anna	Giuridico, legale, notarile	64	19	24
1	Ausiliium, essere formati per aiutare gli altri	Ass. Banco Alimentare della Toscana Movimento per la vita - Centro aiuto alla vita	Valori del volontariato	30	18	6
1	Il volontario e l'ambiente	AICS Solidarietà Regionale Vol.To.Net rete volontariato Toscana	Ambiente, animali	17	17	8
1	Prepararsi alle emergenze	ANPAS Toscana Federazione Toscana Volontari Beni Culturali	Protezione civile	19,5	17	6
1	Associazioni: istruzioni per l'uso e scenari	Acli Solidarietà Toscana Cittadinanzattiva Toscana onlus	Giuridico, legale, notarile	8	12	4
1	Promuovere la bellezza. I volontari per la riqualificazione degli spazi urbani	Fondazione Angeli del Bello	Impegno civile, cittadinanza attiva tutela dei beni comuni	36	12	10

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

**49,3%**  
**MOLTO BUONO**

**46,9%**  
**BUONO**

## 2. Seminari

Sono stati **7 i seminari** realizzati per un totale di **655 ore** complessive erogate. I **159 partecipanti** sono stati tutti formati.

### SEMINARI REALIZZATI

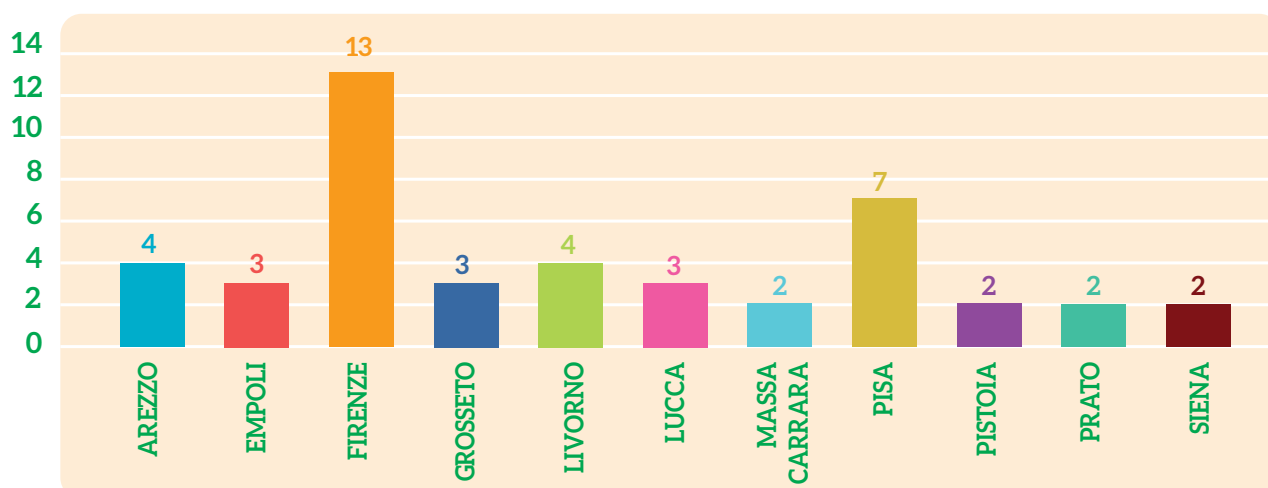
N. attività	Titolo	Partner	Tema	Durata (ore)	Allievi formati	Enti serviti
3	La messa alla prova e il terzo settore: vincoli, opportunità e prospettive	UIEPE - Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna per la Toscana e l'Umbria	Volontariato per la giustizia riparativa	2	79	71
3	La co-progettazione: il rapporto tra pubblica amministrazione e terzo settore	Anci Toscana	Giuridico, legale, notarile	8	53	47
1	Oltre l'accoglienza. Fare cittadinanza nella società delle migrazioni	CISP - Centro Interdisciplinare Scienze della Pace Università di Pisa	Tutela dei diritti	3	27	19

QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO?

**46,2%**  
MOLTO BUONO

**50%**  
BUONO

### N. ATTIVITÀ FORMATIVE PER DELEGAZIONI



## Enti utenti

I servizi di formazione erogati nel 2019 hanno coinvolto complessivamente **568 enti iscritti ai registri e 19 enti non iscritti**, attraverso la partecipazione dei volontari ai percorsi formativi. In totale, **1.016 persone** hanno usufruito della formazione offerta da Cesvot partecipando almeno a un incontro: alcuni hanno preso parte a più di un'attività, pertanto i volontari utenti unici risultano **836**.

Nel 2019, l'apertura graduale dei servizi di formazione agli altri enti del terzo settore come richiesto dalla Riforma in atto ha portato all'inserimento fra i beneficiari delle erogazioni anche le associazioni di promozione sociale, le cooperative sociali e gli enti iscritti all'Anagrafe delle onlus, oltre alle organizzazioni di volontariato.

Gli enti del terzo settore si possono classificare sulla base dell'iscrizione al Registro di propria competenza: per il 2019, gli Ets diversi dalle Odv sono molto differenziati e rappresentano circa un terzo del totale, confermando così l'interesse ai temi della formazione anche per le nuove tipologie introdotte.

### ENTI UTENTI SERVITI PER FORMAZIONE

Tipologia enti utenti	N. enti utenti formazione	Valore %	Iscritti al Registro al 31.12.2019	Valore % sul totale enti iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	404	71,1%	3.302	12,2%
Associazioni di promozione sociale	113	19,9%	2.683	4,2%
Cooperative sociali	24	4,2%	574	4,2%
Enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus	27	4,8%	1.461	1,8%
<b>Totale</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>	<b>8.020</b>	<b>7,1%</b>

## Enti partner

Cesvot ha realizzato 23 delle 45 attività formative in collaborazione con **25 partner**. Ciascuna collaborazione è nata nell'ambito delle rispettive discipline di competenza. Ad esempio: la progettazione sociale per l'Università di Firenze (Facoltà di Giurisprudenza, Corso di Giurista per il Terzo settore) e la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (Istituto Dirpolis - Diritto, Politica, Sviluppo), con le quali Cesvot ha intessuto da diversi anni una proficua partnership, individuando e costruendo insieme qualificate opportunità di crescita culturale e professionale per il terzo settore.

Anche sul tema della Riforma del terzo settore, Cevot ha trovato nella Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa un importante partner con il quale ha progettato percorsi formativi per il terzo settore aperti anche a professionisti e funzionari pubblici, in una logica di formazione integrata e di positiva contaminazione. Con l'UIEPE - Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna per la Toscana e l'Umbria, coerentemente a quanto previsto dal Protocollo d'intesa sottoscritto proprio con Cevot, è stato possibile affrontare il tema dell'Istituto della Messa alla prova nel terzo settore, mentre la collaborazione con il CISP - Centro Interdisciplinare Scienze della Pace dell'Università di Pisa ha permesso di approfondire alcuni aspetti del complesso tema delle migrazioni contemporanee.

### Identikit della persona utente

**1.016 sono i volontari** che hanno partecipato ai **corsi e ai seminari**. Sono **in maggioranza donne** con una percentuale pari al **55,5%**. La maggior parte ha un'età compresa fra i **30 e i 54 anni (43,2%)**, mentre il **49,1%** possiede un **diploma di licenza superiore** e come condizione professionale prevale **l'occupato (52,0%)**.

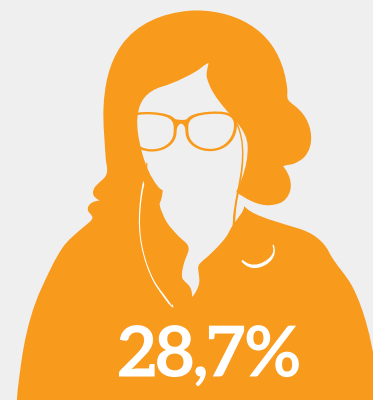
## IDENTIKIT DELLA PERSONA UTENTE

**55,5%**  
DONNE  
**44,5%**  
UOMINI

30-54 ANNI

55-64 ANNI

>64 ANNI



**49,1%**  
LICENZA  
SUPERIORE

**35,7%**  
LAUREA

**52%**  
OCCUPATO

**24,3%**  
RITIRATO  
DAL LAVORO

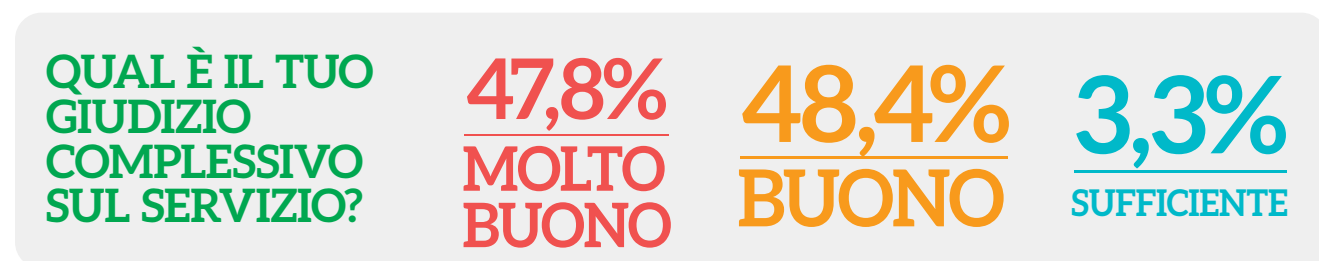
Promuovere la **partecipazione dei giovani** è un obiettivo di Cesvot: i corsi in cui vi è stata una percentuale più alta di persone nella fascia di età 19-29 anni sono stati “Promuovere la bellezza. I volontari per la riqualificazione degli spazi urbani” con una percentuale del 20%, i due corsi “La progettazione sociale.

Progettare in rete per lo sviluppo locale” che hanno visto sul totale dei 58 partecipanti una percentuale di giovani pari al 18,96%, a seguire i tre corsi “Alternanza scuola lavoro e sviluppo delle competenze (Arezzo, Firenze, Lucca)” che, su 80 partecipanti, ha registrato l’11,25% appartenente alla fascia 19/29 anni.

### Valutazione della soddisfazione

Per valutare il livello di soddisfazione delle persone formate è prevista la somministrazione di due diversi questionari al termine dell’attività, il **questionario di verifica dell’attività formativa - QUEST 2** per i corsi e il questionario di **valutazione della soddisfazione eventi - QUEST EVENTI** per i seminari.

La somministrazione è avvenuta in modalità cartacea per i corsi in collaborazione con gli enti regionali e per i corsi a gestione diretta di breve durata. Per le attività formative più articolate è stata, invece, utilizzata la modalità on line facendo compilare il questionario durante l’ultima lezione oppure attraverso l’invio al termine del corso.



La rilevazione emersa dai questionari compilati (578 su 986 formati pari al 58,62%), suddivisi in 446 su 827 formati per i corsi (53,92%) e 132 formati su 159 per i seminari (83,01%) è molto positiva: **per i corsi il 49,3% degli allievi ha espresso un giudizio complessivamente “molto buono” e il 46,9% “buono” mentre per i seminari il 46,2% dei partecipanti “molto buono” e il 46,9% “buono”.**

Il giudizio complessivo delle attività di formazione del 2019 è stato ottenuto facendo la media fra il giudizio complessivo dei corsi strutturati e quello dei seminari.

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 dell’aula, il materiale didattico e gli orari dell’iniziativa.

Inoltre, per 3 dei 45 corsi realizzati è stata applicata la **valutazione di ricaduta formativa**, somministrando a distanza di 12 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 - 2° edizione” a Pisa e Fi-

renze, e “La Riforma del Terzo settore sociale. Novità, problemi e percorsi di attuazione - 2° edizione” è emersa una ricaduta formativa positiva sia nei corsisti sia negli enti. Questo soprattutto rispetto ai parametri “miglioramento degli aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali” del proprio ente e “coinvolgimento interno di altre figure in nuove proposte e progetti”, mettendo in luce importanti effetti della partecipazione al corso nella vita organizzativa, progettuale e gestionale degli enti, risultato strategico che conferma l’efficacia e la qualità del percorso offerto.

## Informazione e comunicazione

# 12.373

ISCRITTI NEWSLETTER  
CESVOT INFORMA

# 6

VOLUMI  
MONOGRAFICI

# 24

SITI WEB  
REALIZZATI

# 358

ISCRITTI  
CANALE  
YOUTUBE

# 96

TRASMISSIONI  
RADIO

# 6.402

FOLLOWER TWITTER

# 1.280.219

VISUALIZZAZIONI  
SITO WEB

# 849

ABBONATI A  
"I QUADERNI"

# 816

ARTICOLI  
"SI PARLA  
DI NOI"

# 10.369

FAN FACEBOOK

L'area informazione e comunicazione articola la sua attività attraverso due direttrici: **la comunicazione istituzionale** e la **comunicazione a sostegno del volontariato toscano**. Attraverso la comunicazione istituzionale 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 (collane editoriali, 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.

## TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Tipologia	Descrizione
Attività editoriale, le collane di Cesvot	<p><b>I Quaderni:</b> collana di studi e ricerche quadrimestrale per chi opera nel terzo settore e nel sociale;</p> <p><b>Briciole:</b> pubblicazioni di atti di percorsi formativi promossi dagli enti del terzo settore della Toscana sui principali ambiti di intervento del volontariato;</p> <p><b>eBook:</b> testi digitali di facile consultazione rivolti agli enti del terzo settore, esperti, operatori e volontari.</p>
Trasmissioni radio e televisive	<p><b>Associazioni in radio:</b> rubrica settimanale che offre agli enti del terzo settore uno spazio gratuito di 4 minuti per raccontarsi e presentare servizi, appelli, iniziative;</p> <p><b>Agenda Cesvot:</b> promozione radiofonica in pillole settimanali di 1 minuto su eventi e iniziative pubbliche del terzo settore toscano;</p> <p><b>Volontariato in onda:</b> rubrica mensile di approfondimenti radiofonici sul volontariato toscano discussi insieme ai rappresentanti degli enti del terzo settore;</p> <p><b>Trasmissioni televisive:</b> dedicate a Cesvot, e alla promozione delle attività degli Ets.</p>
Cesvot Informa	<p><b>Newsletter</b> quindicinale inviata via email agli enti del terzo settore della Toscana, ai singoli volontari e ai cittadini che ne fanno richiesta.</p>
Sito web	<p>Il <b>sito istituzionale</b> 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 <i>marketing oriented</i> efficace e fruibile. Viene aggiornato tutti i giorni lavorativi.</p>
Social network	<p>Cesvot è attivo su 5 principali social network: <b>Facebook, Twitter, YouTube, Flickr e Instagram</b>. 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.</p>
Rassegna stampa	<p><b>Servizio quotidiano</b>, gratuito e fruibile on line al quale possono accedere gli interessati previa registrazione all'area riservata MyCesvot.</p>
Progetto "Un sito per tutti"	<p>Servizio che promuove la <b>comunicazione digitale e la presenza sul web</b> degli enti del terzo settore della Toscana offrendo la possibilità di realizzare gratuitamente un sito web.</p>

Nel 2019, l'area informazione e comunicazione ha erogato **147 servizi\*** rivolti a **6.109 enti**, con il coinvolgimento di **6.875 persone**.

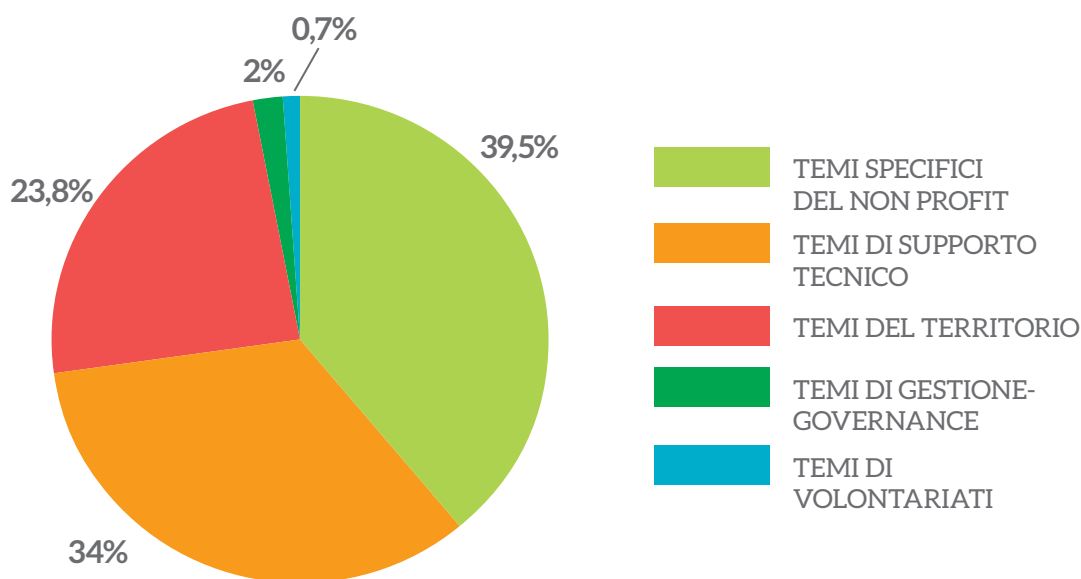
\*I 147 servizi erogati sono dati dall'attività editoriale, dalle trasmissioni radio, da "Cesvot Informa" e dal progetto "Un sito per tutti".



## Ambiti tematici

Gli ambiti tematici dei servizi erogati riguardano principalmente **aree di intervento connesse al non profit, i c.d. “temi specifici del non profit” (39,5%)** (socio assistenziale, ambiente, cooperazione e solidarietà internazionale, cultura e arte, ricreazione e socializzazione, sanità e tutela dei diritti), temi legati al **supporto tecnico (34%)** (informatica o nuove tecnologie, informazione e comunicazione esterna), e quelli legati al **territorio (23,8%)** (strategia e valori del volontariato locale, sviluppo della coesione sociale, welfare locale e politiche sociali).

### PERCENTUALE EROGAZIONI PER AMBITO TEMATICO



## Tipologie di informazione e comunicazione - Approfondimenti

### 1. Attività editoriale, le collane di Cesvot

Il catalogo editoriale Cesvot al 2019 raccoglie **147 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 2019 Cesvot ha pubblicato **6 volumi** nelle collane **“I Quaderni” (3 volumi)**, **“Briciole” (2 volumi)** e **“eBook” (1 volume)**.

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 online, a cui si accede cliccando sul bottone sottostante, previo accesso all'area riservata MyCesvot.



### **n. 80 – Fatti di relazioni. Prendersi cura dei volontari**

*Valentina Albertini*

L'autrice, psicologa e consulente di Cesvot, partendo dal principio che il volontariato è innanzitutto relazione, offre una serie di riflessioni, analisi e suggerimenti per gestire (bene) le relazioni all'interno di un'associazione. In particolare, grazie anche alla presentazione di esempi e casi di studio, il volume si sofferma sulle dinamiche di gruppo, sull'accoglienza e l'integrazione di nuovi volontari, sulle modalità attraverso cui affrontare i conflitti, superare il burn out e migliorare il lavoro e l'organizzazione associativa.



### **n. 81 – I social media per il terzo settore. Un nuovo modo di comunicare**

*Pietro Citarella, Stefano Martello*

Perché un'associazione dovrebbe aprire una pagina Facebook oppure un account su Instagram o Youtube? Come spiegano gli autori in questo vademecum dedicato ai social media per il terzo settore, le associazioni - anche le più piccole - possono utilizzare la comunicazione social come volano di crescita e affermazione della propria mission, come strumento per facilitare donazioni e raccolte fondi, per coinvolgere in modo sempre più personalizzato i propri pubblici di riferimento. Tutto ciò a patto che si compia una scelta ponderata e consapevole, che si conoscano le peculiarità di ogni piattaforma e se ne comprendano caratteristiche, linguaggi, punti di forza e debolezza. Nel volume sono pubblicati anche approfondimenti sull'uso della messaggistica, su come difendersi da bufale e fake news, reclutare nuovi volontari e fare fundraising attraverso i social network.



### **n. 82 – Competenze al centro. Sperimentazione di un modello per la valutazione delle competenze trasversali**

*Katia Orlandi, Maria Cecchin, Ilja Barsanti*

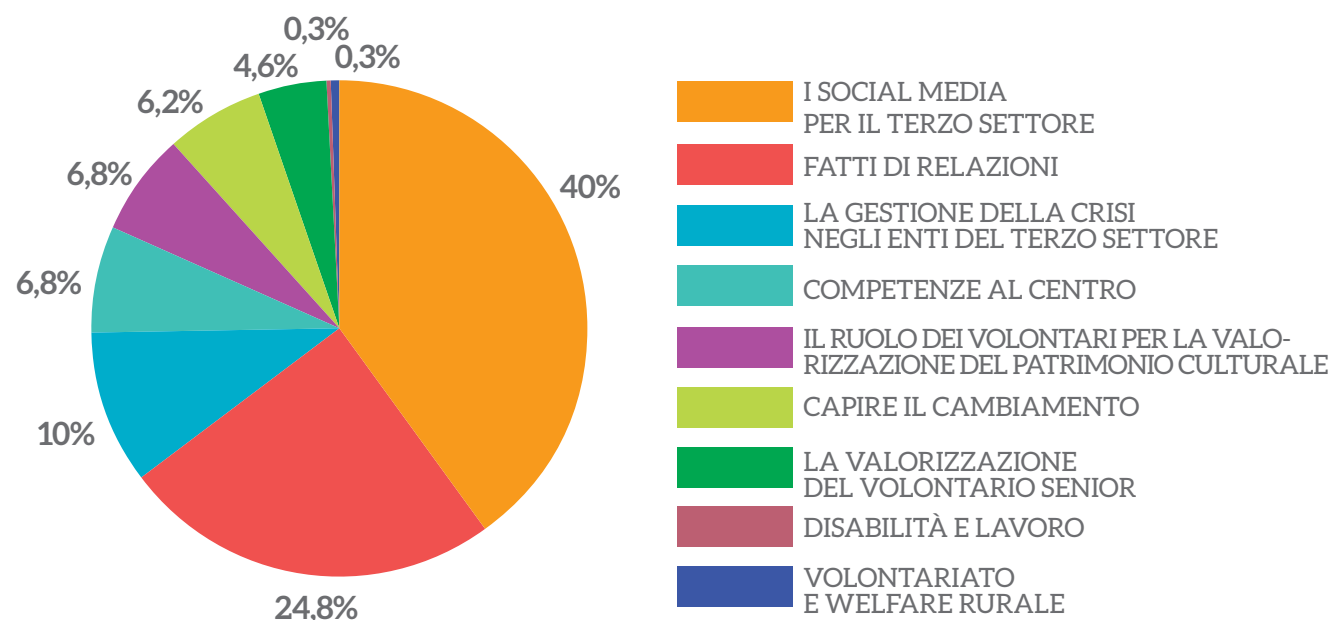
Oggi il volontariato non solo necessita di competenze ma è a sua volta un'attività che produce competenze. Come valutarle e valorizzarle? Nel volume viene presentato un quadro di insieme di esperienze centrate sul bilancio delle competenze e sulla valutazione delle cosiddette soft skills, realizzate nell'ambito del terzo settore e non solo. In particolare gli autori si soffermano su un particolare modello: "performance", una suite web con una ampia gamma di strumenti di valutazione delle soft skills che sono utilizzati in diversi contesti come l'orientamento, il bilancio delle competenze, l'evoluzione di carriera, la selezione, lo sviluppo manageriale e per la valutazione dell'intelligenza collettiva finalizzata allo sviluppo organizzativo dei team.

**Gli utenti abbonati** alla collana **“I Quaderni”** risultano **849**, distribuiti in **598 enti** (di cui **574 Ets**, **8 enti pubblici** e **16 enti privati**) e **251 persone**. Di questi **574 ets**, 121 non risultano iscritti ai registri.

### TIPOLOGIA ENTI ABBONATI ALLA COLLANA “I QUADERNI”

Tipologia enti utenti	N.	Valore %
Organizzazioni di volontariato	422	93,1%
Associazioni di promozione sociale	23	5,1%
Cooperative sociali	3	0,7%
Enti iscritti Anagrafe delle Onlus	5	1,1%
<b>TOTALE</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>

### DOWNLOAD DELLA COLLANA “I QUADERNI”



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 delle associazioni di volontariato e degli altri 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 2019 nella collana sono stati pubblicati **2 volumi**.

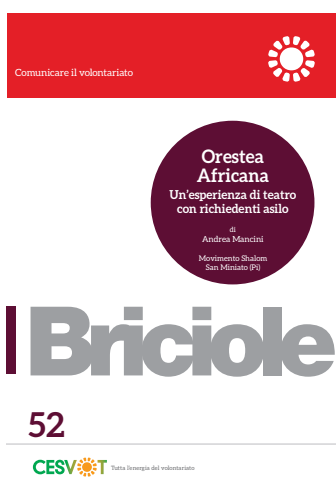


### n. 51 - Il verbo delle emozioni

#### Percorsi ed esperienze di volontariato domiciliare

Bruna Cantaluppi, Erika Frasconi, Giuliana Lacrimini - Avad Arezzo

Un viaggio nel **volontariato che si prende cura dei "malati inguaribili ma non incurabili"**, come dicono i volontari di **Avad Arezzo**, l'Associazione Volontari Assistenza Domiciliare. Nel volume il racconto dei volontari, le loro storie ed esperienze di cura, ascolto e solidarietà, la relazione con i malati terminali e le famiglie, la formazione ma anche i tanti progetti e attività che l'associazione porta avanti in ospedale, nelle scuole e sul territorio.



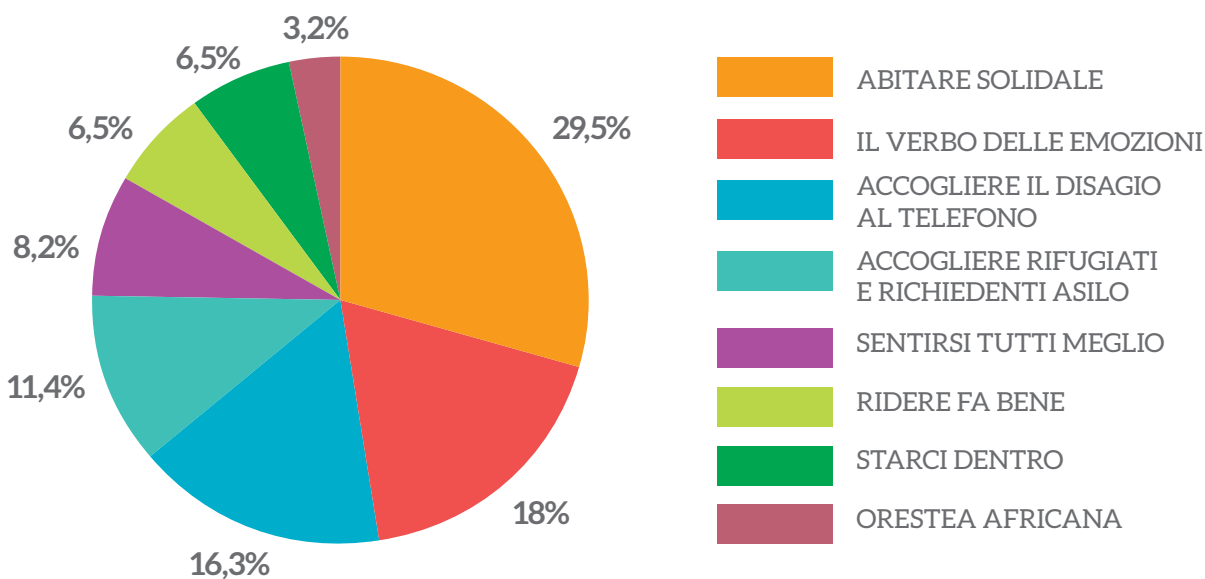
### n. 52 - Orestea Africana

#### Un'esperienza di teatro con i richiedenti asilo

Andrea Mancini - Movimento Shalom

Nel volume si racconta un'**esperienza di volontariato e teatro sociale** realizzata con i richiedenti asilo del **Centro Accoglienza Straordinaria di Collegalli** (Firenze), gestito dal **Movimento Shalom**. Per facilitare l'integrazione sociale delle persone ospiti del Centro è stato avviato un percorso di improvvisazione teatrale dal quale è nato lo spettacolo "Orestea Africana. Deg nga Wolof", che - ispirandosi a "Appunti per un'Orestea africana" di Pier Paolo Pasolini - rivisita il mito di Oreste calandolo nei vissuti e nelle culture dei richiedenti asilo, in gran parte originari dell'Africa. A corredo del volume i testi originali dello spettacolo e un'ampia appendice **dedicata al teatro sociale** in tutte le sue declinazioni.

## DOWNLOAD DELLA COLLANA "BRICIOLE"



Inaugurata nel 2014, la collana “eBook” offre ad associazioni, 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 le associazioni nella progettazione e nell'attività operativa.

Tutti i volumi dispongono di codice Isbn e sono ottimizzati per la lettura su tablet e smartphone. Nel 2019 è stato pubblicato un eBook.



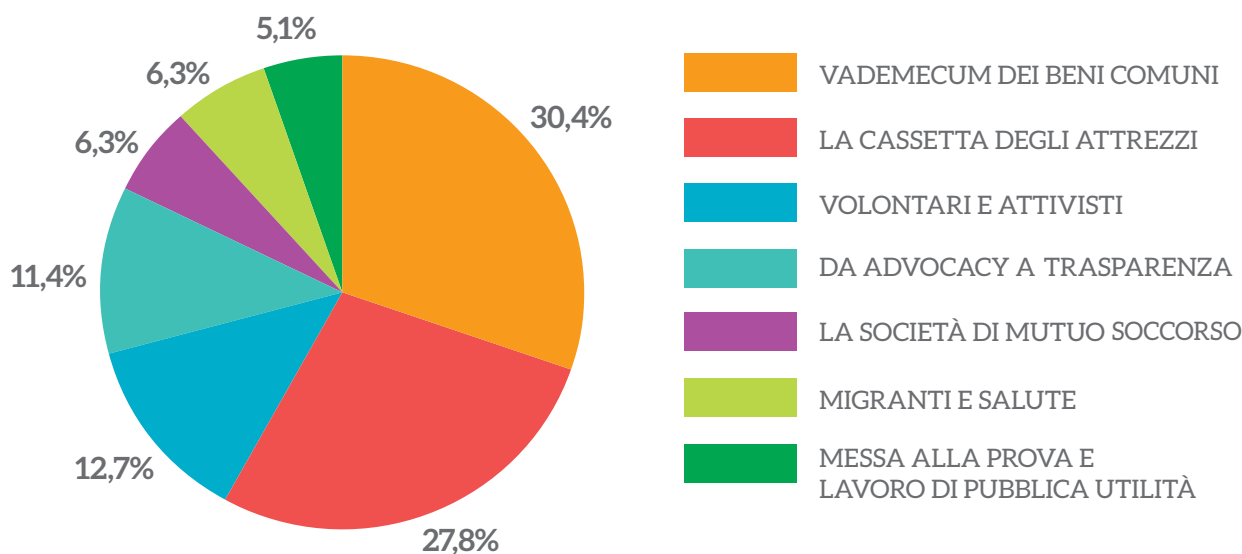
### Messa alla prova e Lavoro di pubblica utilità

#### Vademecum per la collaborazione tra Uepe ed enti del terzo settore

Filippo Daidone, Elisabetta Dani e Susanna Rollino

Il nuovo eBook, frutto della collaborazione tra Cesvot e l'Ufficio Interdistrettuale Esecuzione Penale Esterna Toscana e Umbria (Uiepe), è una preziosa guida per conoscere le misure alternative al carcere, in particolare le sanzioni e misure di giustizia di comunità. La pubblicazione offre agli enti del terzo settore informazioni utili su modalità di accesso e buone pratiche sulla messa alla prova e il lavoro di pubblica utilità: attivazione di un programma di trattamento, convenzione con il tribunale, compiti dell'associazione ospitante (assicurazione, tutor, relazioni periodiche), soggetti che si possono accogliere.

## DOWNLOAD DELLA COLLANA “eBook”



## 2. 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.

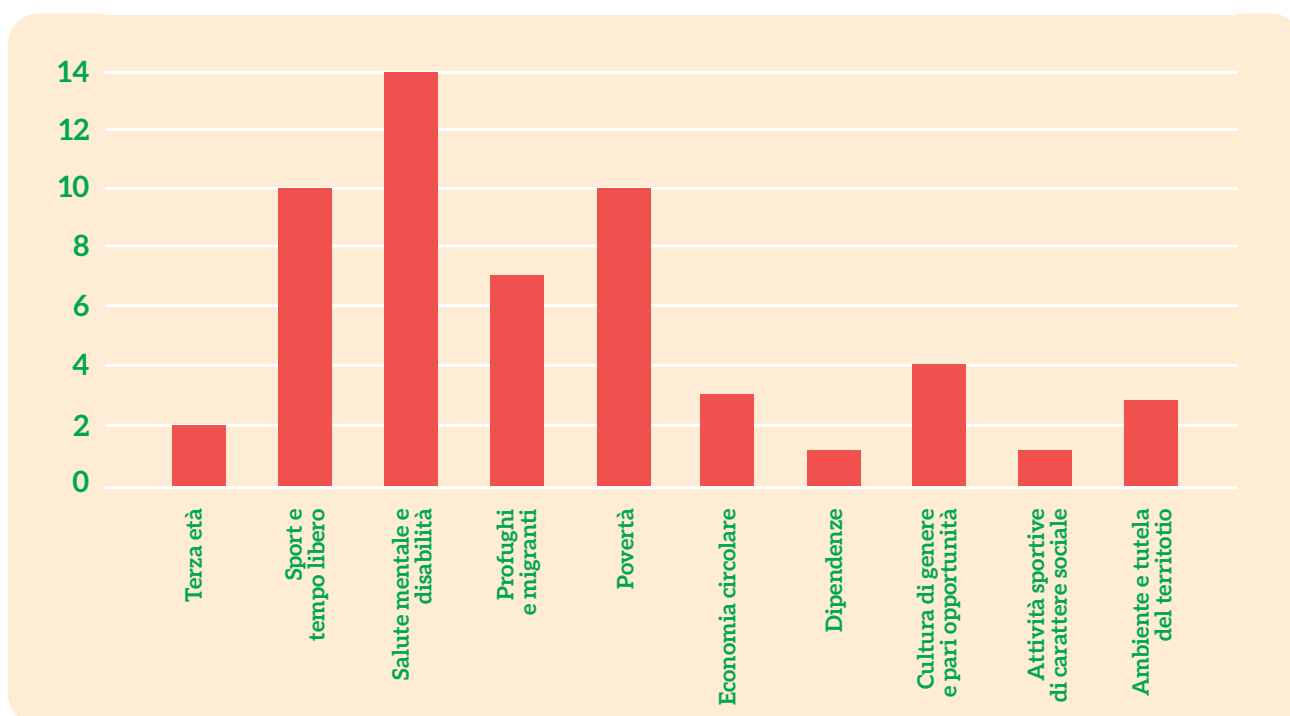
Nel 2019, sono state prodotte e messe in onda **96 trasmissioni** nei format **“Associazioni in radio”**, **“Volontariato in onda”** e **“Agenda Cesvot”**. Complessivamente hanno beneficiato del servizio radio **123 Ets**, **4 enti privati** e **18 enti pubblici**.

Più in dettaglio:

- **n. 31 pillole informative “Agenda Cesvot”**: pillole settimanali di 1 minuto su eventi e iniziative pubbliche promosse dal terzo settore toscano, con un passaggio giornaliero dal lunedì al venerdì. Attraverso questa trasmissione sono state promosse le attività di 77 enti (58 Ets, 15 enti pubblici e 4 enti privati);
- **n. 10 notiziari redazionali “Volontariato in onda”**: rubrica mensile di approfondimento, della durata di 4 minuti, dedicata a temi sociali e con interviste a volontari operatori del terzo settore ed esperti, che ha coinvolto 10 Ets e 3 enti pubblici;
- **n. 55 trasmissioni “Associazioni in radio”**: rubrica settimanale di 4 minuti che offre al terzo settore toscano uno spazio per raccontarsi e presentare servizi, appelli e iniziative con il coinvolgimento di 55 Ets. Le associazioni interessate devono presentare la domanda di partecipazione con le modalità descritte sul sito.

I temi affrontati nelle trasmissioni “Associazioni in radio” sono stati, prevalentemente, la “salute mentale e disabilità” (14), “povertà” e “sport e tempo libero” (entrambi 10).

### TEMI “ASSOCIAZIONI IN RADIO”



Per quanto riguarda la **comunicazione televisiva**, nel 2019 sono state realizzate **31 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.

### 3. 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 2019 sono state inviate **21 newsletter "Cesvot Informa"** e il numero di **iscritti è 12.373** distribuiti in 5.577 Ets, 6.668 persone, 100 enti privati e 28 enti pubblici. Di questi 5.577 Ets, 1.638 sono enti non iscritti ai Registri.

L'iscrizione alla newsletter ha registrato **un aumento di quasi il 51%** rispetto all'anno precedente.

## TIPOLOGIA ENTI UTENTI ISCRITTI A CESVOT INFORMA

Tipologia enti utenti	N.	Valore %	Iscritti al Registro al 31.12.2019	Valore % sul totale iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	2.785	70,7%	3.302	84,34%
Associazioni di promozione sociale	789	20,1%	2.683	29,41%
Cooperative sociali	96	2,4%	574	16,72%
Enti iscritti Anagrafe delle Onlus	269	6,8%	1.461	18,41%
<b>TOTALE</b>	<b>3.393</b>	<b>100%</b>	<b>8.020</b>	<b>49,11%</b>

### 4. Sito web

Il sito istituzionale [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it) presenta un'architettura informativa *marketing oriented* ed una piattaforma di gestione Cms *open source* (Drupal). Nel 2019 sul sito sono state pubblicate **152 news**.

Di seguito le **10 pagine più visitate**:

- 1 - /finanziare-unassociazione/altre-opportunita-di-finanziamento
- 2 - /archivio-atti-normativi/riforma-del-terzo-settore-aggiornamenti-e-strumenti-utili-sulla-nuova-normativa
- 3 - /comunicare-il-volontariato/news-e-comunicati-stampa/online-i-nuovi-modelli-di-statuto-e-atto-costitutivo-odv-aps-ets
- 4 - /creare-e-gestire-unassociazione/domande-frequenti-e-formulari/differenze-tra-associazioni-riconosciute-e-non

5 - /finanziare-unassociazione/bandi-cesvot

6 - /creare-e-gestire-unassociazione/domande-frequenti-e-formulari/cinque-mille-modalità-di-iscrizione-e-rendicontazione

7 - /diventare-volontari/volontari-cercasi

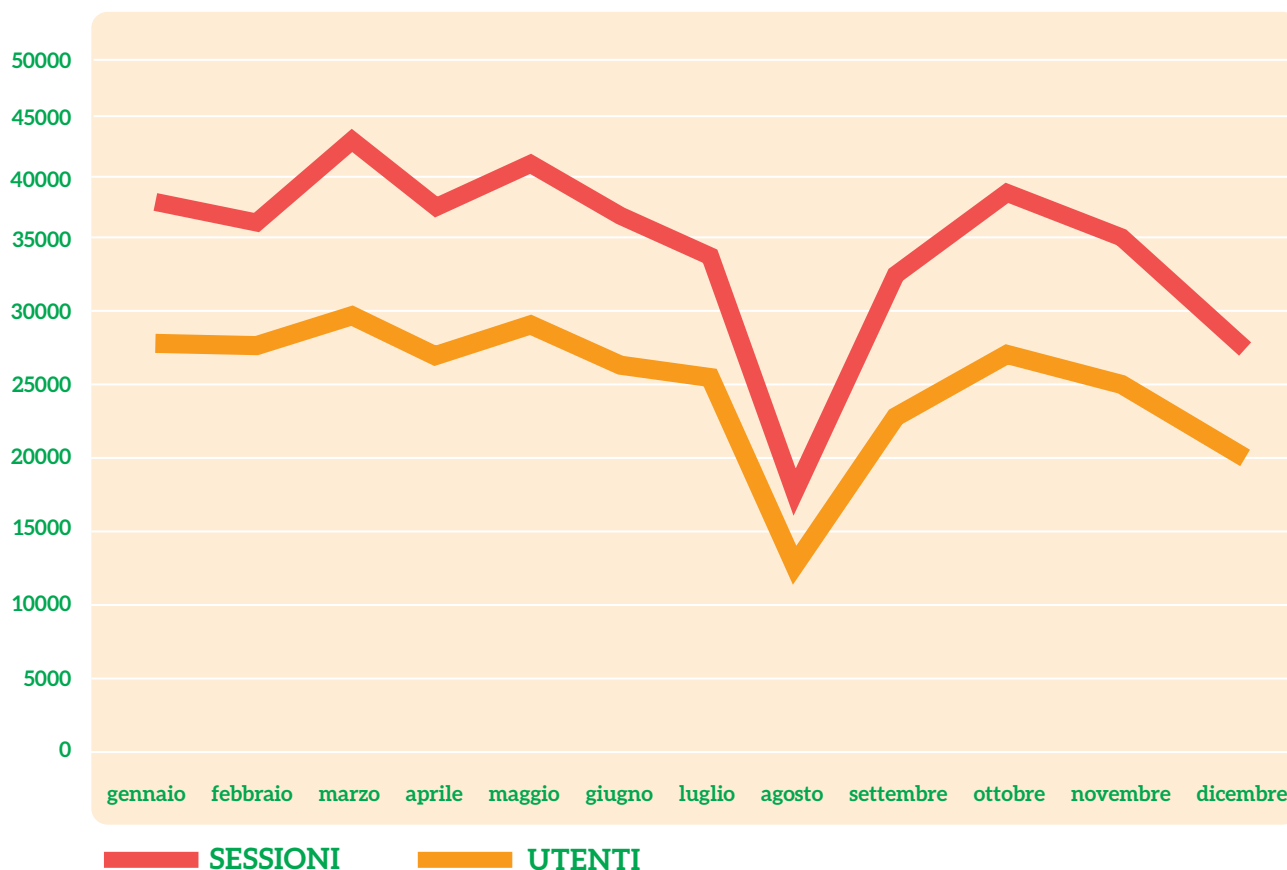
8 - /creare-e-gestire-unassociazione

9 - /chi-siamo

10 - /creare-e-gestire-unassociazione/domande-frequenti-e-formulari/limiti-rimborso-spese-volontari

Ottimizzato anche per la visualizzazione via smartphone e tablet, il sito nel 2019 è stato visitato da **264.275** utenti, con **417.066** sessioni.

## SITO CESVOT - VISITE



### Visualizzazioni e visitatori

Nel 2019 il sito ha registrato **1.280.219 visualizzazioni totali** (rispetto alle 826.034 del 2018, con un **incremento del 55%**) e **831.889 visualizzazioni uniche** (cioè il numero di sessioni o visite totali in cui una pagina è stata visitata almeno una volta; con un **incremento del 38,85%**) e un **tempo medio sulla pagina** maggiore (**2,30 min** rispetto a 1,30 min del 2018).



## VISUALIZZAZIONI SITO WEB 2019

1.280.219

Visualizzazioni  
di pagina

831.889

Visualizzazioni  
di pagina uniche

00:02:30

Tempo medio  
sulla pagina

Dalla classifica delle maggiori visualizzazioni uniche (sessioni) emerge, in linea con i dati del 2018, una prevalente attenzione verso le pagine della sezione **“Sostenere un’associazione”** (bandi e opportunità di finanziamento, Cesvot e altre fonti) e della sezione **“Archivio atti normativi/riforma del terzo settore”** per gli aggiornamenti riguardo gli adeguamenti statutari e organizzativi derivanti dalle novità legislative introdotte dal nuovo Codice del Terzo settore.

Quella che segue, invece, è la rappresentazione in forma di *cloud*, dei **10 termini più ricercati all’interno del sito** (in ordine decrescente di grandezza si evidenzia la voce con maggiore peso specifico rispetto alle altre) che conferma nuovamente “in vetta” l’interesse prevalente verso le opportunità di finanziamento e gli adeguamenti statutari.

**BANDI**  
**STATUTO**  
**PRIVACY**  
**QUADERNI**  
**TERZO SETTORE**  
**BILANCIO SOCIALE**  
**ALTERNANZA SCUOLA LAVORO**  
**MODULISTICA**  
**RIFORMA TERZO SETTORE**  
**STATUTO APS**

Dal **profilo anagrafico dei visitatori** si evidenzia **una prevalenza del pubblico maschile** (52,5%) e della fascia di età tra i **25 e i 44 anni** (50,12%), equamente suddivisi nelle due fasce intermedie 25-34 e 35-44 anni (25% ciascuno), confermando il dato 2018. Per quanto riguarda la modalità di navigazione, anche per il 2019 c'è stata **una crescita** della navigazione complessiva con **telefonia mobile** (+4%), a discapito delle **postazioni fisse** (desktop, -4%) che si confermano comunque ancora i mezzi prevalenti (60%).

## 5. 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 delle associazioni di volontariato della Toscana.

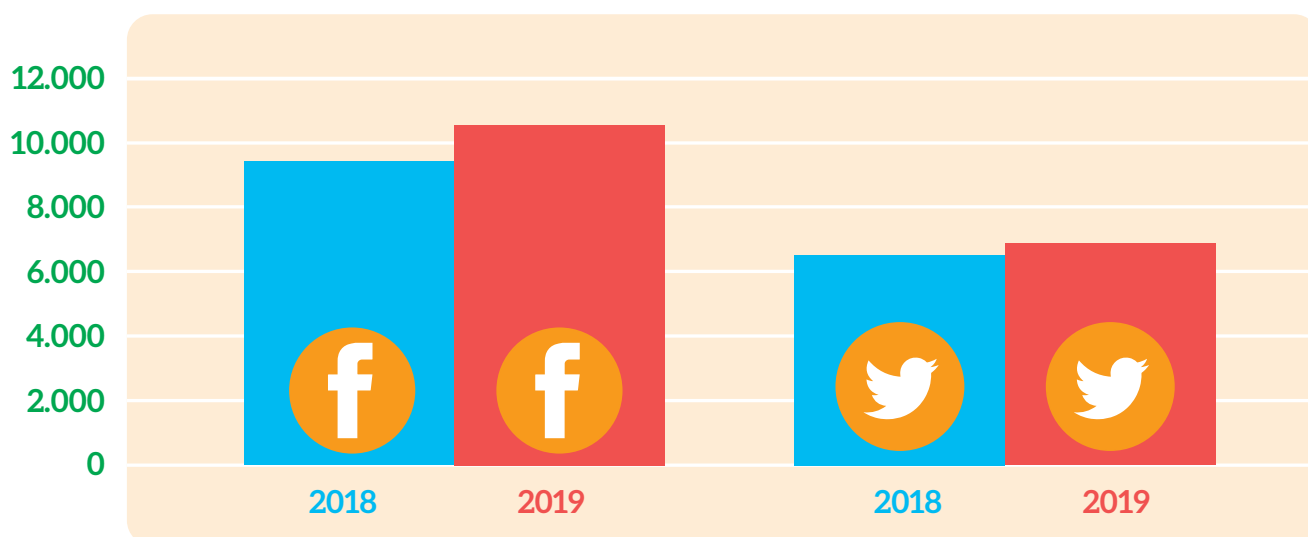


I **fan della pagina Facebook di Cesvot** risultano **10.369**, con un **incremento dell'11%** (+1.064) rispetto al 2018 mentre i **follower su Twitter** risultano, al 31/12/2019, **6.402**, con un **incremento dell'1,4%** (+93) rispetto all'anno precedente.



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

### N. FAN DI FACEBOOK E FOLLOWER DI TWITTER CONFRONTO ANNI 2018-2019





Cesvot è, inoltre, presente dal 2011 su **YouTube** con due canali ufficiali: Cesvot Live, dedicato alle dirette streaming di eventi, e 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.

La pagina di Cesvot ha registrato nel 2019 una crescita, passando dai 304 iscritti del 2018 ai **358 del 2019 (+17%)**.

La **composizione demografica** del pubblico su YouTube di Cesvot mostra una leggera prevalenza di uomini 52%. Il **30,8% del pubblico** - secondo il numero di visualizzazioni - è della fascia di **età oltre 65 anni**, e il **24,3%** tra i **45 e i 54 anni**. Il **63,5% delle visualizzazioni (14.340)** avviene attraverso il **telefono cellulare**, il **28,2% (6.360)** 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 **2.508 foto** con 74 album tematici, ed ha collezionato in totale **253.167 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, **1.158 followers**.

## 6. La rassegna stampa

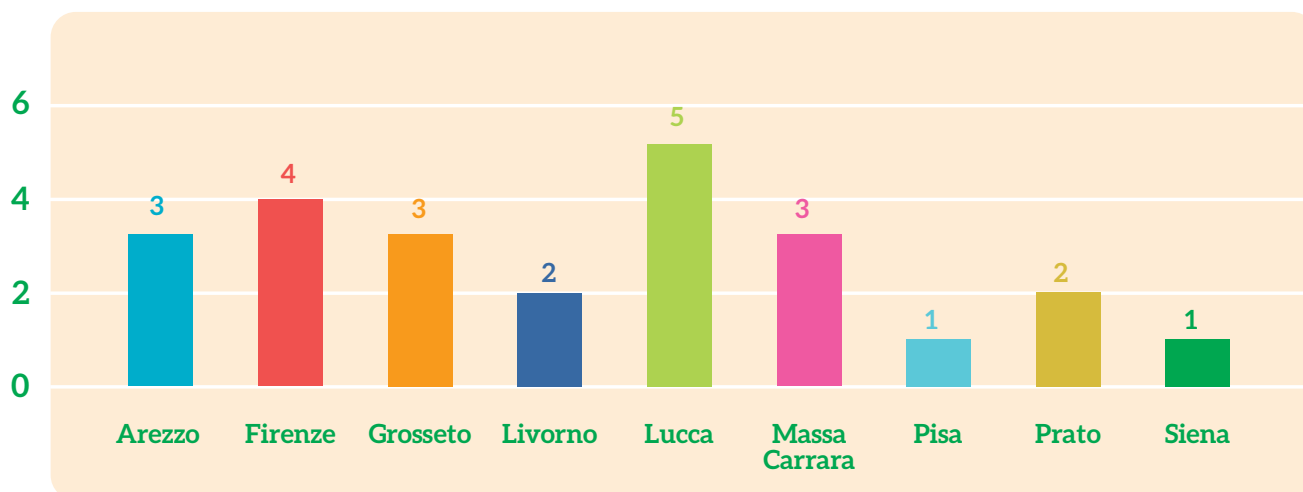
La rassegna stampa comprende gli articoli riguardanti Cesvot, quelli dedicati alle 34 associazioni socie e le principali notizie sul mondo del terzo settore e del sociale. È disponibile, ogni mattina, sul sito di Cesvot grazie a un **servizio gratuito di rassegna stampa online** a cui possono accedere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

## 7. 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.

**24 enti** selezionati hanno avuto l'opportunità di **progettare e attivare gratuitamente** il proprio sito web grazie al supporto di un esperto. Dei 24 utenti serviti, 23 sono Odv e uno è un ente iscritto all'Anagrafe delle Onlus.

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



### Valutazione della soddisfazione

La rilevazione della soddisfazione dei **servizi di comunicazione e informazione** viene effettuata attraverso **la somministrazione di questionari direttamente agli utenti** per il "servizio editoriale Briciole" e per il servizio "Associazioni in radio".

Per il "servizio editoriale Briciole" viene svolta la valutazione verificando la soddisfazione dell'ente per mezzo di **un'intervista telefonica** al Presidente o suo referente. Rispetto ai due volumi usciti nel 2019, entrambi gli enti hanno espresso soddisfazione per il servizio ricevuto e per la qualità del prodotto finale. Per il servizio "Associazioni in radio" viene, invece, elaborata una valutazione della soddisfazione attraverso l'invio di un **questionario all'ente via email direttamente dal gestionale**. Ad esso ha risposto il 65% degli enti coinvolti, il 92% dei quali ha espresso un giudizio "molto buono" e "buono" sul servizio. Nei commenti viene apprezzata l'utilità dell'iniziativa per far conoscere l'ente e viene richiesto un consolidamento e ampliamento del servizio.

## Ricerca e documentazione



### TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Tipologia	Descrizione
Ricerca	Ricerche scientifiche sul terzo settore realizzate da Cesvot con la collaborazione di università e istituti di ricerca pubblici e privati.
Documentazione	L'attività si articola principalmente nella catalogazione dei fondi documentali di Cesvot, nell'Archivio di comunicazione sociale e nell'aggiornamento costante del data base relativo alle erogazione e alle anagrafiche.

## 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 2019 sono state realizzate 2 ricerche e un'indagine demoscopica.

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

Realizzata in collaborazione con l'Università di Pisa, è **la prima e più estesa rilevazione mai realizzata in Italia sulla promozione sociale**. La ricerca, infatti, offre una fotografia su struttura, identità, attività e cittadini coinvolti nella vita delle associazioni di promozione sociale in Toscana alla luce della Riforma del terzo settore. In particolare l'indagine si è svolta su un campione di 1.143 associazioni, pari a circa il 45% del totale delle iscritte al registro regionale. Con i dati a disposizione sia sul volontariato sia sulla promozione sociale, Cesvot è in grado di diffondere una serie di conoscenze e di riflessioni, adottando una prospettiva integrata e comparata che interessa il 75-80% delle organizzazioni che compongono l'intero terzo settore in Toscana.

### La co-programmazione e la co-progettazione nel Codice del Terzo settore. Oltre la sussidiarietà orizzontale

Lo studio, svolto dal Polo Universitario Sistemi Logistici dell'Università di Pisa, **offre spunti di riflessione sulla co-programmazione e co-progettazione** al fine di prospettare quale possa essere il futuro di tali istituti nel modello di amministrazione dei servizi sociali e delle altre attività di interesse generale svolte dagli ets. Ciò consente al terzo settore di passare dall'essere considerato un semplice "esecutore di idee" a essere "soggetto pensante" in grado di dare il proprio **contributo nei processi di decisione delle politiche sui servizi sociali**. Lo studio prende in considerazione anche talune esperienze di co-progettazione precedenti all'approvazione del Codice, come quella di Regione Toscana.

### La percezione del terzo settore in Toscana

È la prima indagine demoscopica sulla popolazione toscana svolta da Sociometrica per conto di Cesvot, avente come oggetto di analisi quello di capire **“cosa fanno” e “cosa pensano” i toscani del volontariato e dei volontari**. L'indagine è stata realizzata su un campione rappresentativo della popolazione della regione Toscana superiore ai 18 anni. La numerosità campionaria è stata di 800 interviste composta in funzione della provincia di residenza, della classe di età, del genere, del titolo di studio e della condizione professionale. Le interviste sono state effettuate con il sistema CATI (Computer Aided Telephone Interview) e CAWI (Computer Aided Web Interview) per mezzo di un questionario strutturato.

Inoltre, nel corso del 2019 Cesvot ha partecipato al percorso di **ricerca nazionale “Volontari inattesi”**, promossa dall'**Associazione nazionale dei Centri di Servizio CSVnet**, che si articolava in que-

stonario online e interviste in profondità. Sono circa 70 i volontari di origine straniera che hanno partecipato a questa indagine, che operano in associazioni impegnate nell'ambito dell'accoglienza degli stranieri e nella promozione del volontariato tra i cittadini stranieri presenti nel territorio regionale. Tra questi, sono stati scelti 3 volontari per le interviste in profondità: due volontari maschi e una donna dirigente, di età diversa (dai 22 anni ai 50 anni), di province diverse - Firenze, Grosseto e Pisa - e appartenenti a organizzazioni regionali di volontariato e di promozione sociale impegnate negli ambiti interculturale, disabilità e vittime di tratta. La partecipazione a questo progetto ha consentito a Cesvot di scoprire tante belle storie di volontariato, tanta volontà nel voler 'fare' volontariato ed essere d'aiuto.

## 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, 63 periodici, 15 pubblicazioni digitali, 169 film e videoregistrazioni che possono essere richiesti per consultazione tramite il prestito interbibliotecario (vedi alla pagina: <https://bit.ly/3liLQbf>)



**L'Archivio di Comunicazione Sociale**, promosso da Cesvot in collaborazione con l'associazione Adee, è uno spazio gratuito online che raccoglie oltre 3.000 campagne sociali realizzate da associazioni, ong, enti non profit di 65 paesi del mondo. Un vero e proprio tesoro fatto di manifesti, locandine, video, campagne stampa, cortometraggi, ecc. Tutto il materiale è archiviato in macro categorie e la ricerca è agevolata da oltre 300 tag tematici. Nel 2019 sono oltre 1.300 le campagne sociali consultate. È online l'Archivio nella sua veste rinnovata, che è consultabile gratuitamente, previa registrazione, all'indirizzo <https://bit.ly/30cNTWe>

## Il Gestionale

Il Gestionale di Cesvot è il *software* su cui vengono **registrati in tempo reale i servizi in fase di erogazione** e serve da collegamento per tutti gli strumenti del sistema informativo e comunicativo di Cesvot. E' 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, 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.

**3.955**  
EROGAZIONE  
SERVIZI

**12.582**  
UTENTI SERVITI

**43.320**  
ANAGRAFICHE ATTIVE



## Supporto tecnico - logistico

# 154

SALE  
CONCESSE

# 102

UTENTI  
SERVITI

# 60

INVII PER  
CONTO TERZI

# 21

DOCUMENTI  
PUBBLICATI  
SUL SITO PER  
L'OBBLIGO DI  
PUBBLICITÀ E  
TRASPARENZA

Attraverso l'area di supporto logistico, Cesvot offre alcuni servizi di **sostegno e promozione** agli Ets.

### TIPOLOGIA DEI 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	L'invio di mail per conto degli enti per promuovere i loro eventi e iniziative, usufruendo dell'indirizzario Cesvot.
Pubblicazione su sito web	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.

## I numeri del supporto tecnico - logistico

Nel 2019, sono stati erogati **235 servizi di supporto tecnico - logistico** così suddivisi: **154 servizi di concessione sale**, **60 invio mail per conto terzi** e **21 documenti pubblicati** relativi all'obbligo di pubblicità e trasparenza per gli enti. **102 Enti**, in totale, hanno usufruito dei servizi.

### N. DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

Tipologia enti utenti	N. servizi	N. enti serviti	N. ore
Concessione sale	154	35	628
Invio mail per conto terzi	60	46	27,50
Pubblicità e trasparenza degli enti	21	21	25
<b>TOTALE</b>	<b>235</b>	<b>102</b>	<b>680,5</b>

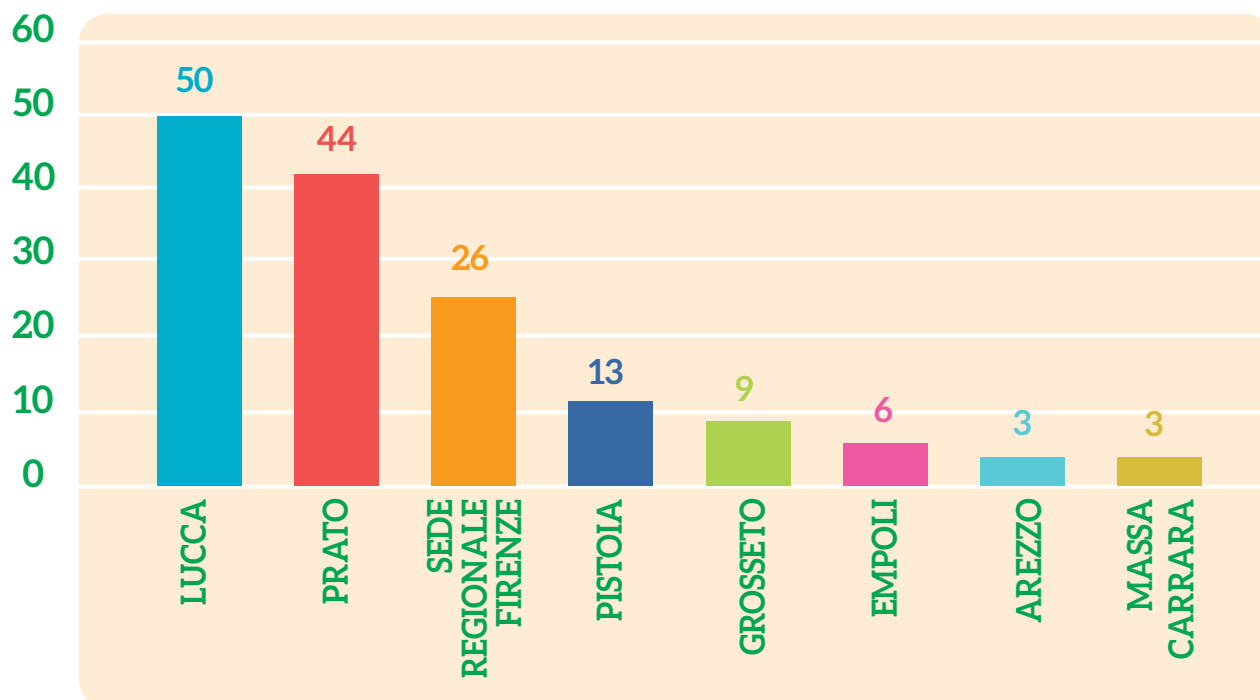
## Tipologie di servizi di supporto tecnico logistico - Approfondimenti

### 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.

### CONCESSIONE SALE PER DELEGAZIONE



## 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 2019 il servizio è stato attivato **60 volte** e ad usufruire di questa opportunità sono stati **40 Ets, 3 enti privati, 1 ente pubblico** e **2 persone**.

## 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 2019, primo anno di attivazione del servizio, **21 enti del terzo settore** hanno usufruito di questa opportunità, la maggior parte dei quali appartenenti alla delegazione di Firenze (8) e di Lucca (6).

### ENTI UTENTI DEI SERVIZI DI SUPPORTO LOGISTICO PER DELEGAZIONE

Delegazioni	
Arezzo	3
Firenze	8
Grosseto	1
Lucca	6
Pisa	1
Pistoia	1
Siena	1
<b>Totale</b>	<b>21</b>

## Enti utenti

I servizi di **supporto tecnico logistico** erogati nel 2019 hanno coinvolto **102 utenti**. I 102 utenti si suddividono in 96 Ets, 3 enti pubblici, 1 ente privato e 2 persone.

La platea di Ets che hanno usufruito dei servizi di supporto logistico è composta da 70 Odv, 13 Aps, 6 enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus, 1 cooperativa sociale e 6 altri enti non iscritti.

### TIPOLOGIA ENTI UTENTI DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

Tipologia enti utenti	Enti utenti supporto tecnico - logistico	Valore %	Iscritti al registro al 31.12.2019	Valore % su totale iscritti al Registro
Organizzazioni di volontariato	70	77,78%	3.302	2,12%
Associazioni di promozione sociale	13	14,44%	2.683	0,48%
Cooperative sociali	1	1,11%	574	0,17%
Iscritti all'Anagrafe delle Onlus	6	6,66%	1.471	0,41%
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>8.020</b>	<b>1,02%</b>

## Capitolo 6 - IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio e valutazione di Cesvot è **finalizzato a rilevare l'efficacia dei servizi**, contribuendo all'attuazione di un processo di miglioramento continuo in relazione ai bisogni degli utenti.

Gli **strumenti utilizzati sono il gestionale** - database interno - che permette l'analisi e l'aggregazione di tutte le erogazioni, consentendo una visione di insieme e ricerche puntuali e specifiche sul sito web; l'area riservata **MyCesvot**; **i questionari di valutazione della soddisfazione e dell'impatto**; le **ricerche** ad hoc; ecc.

Ogni anno vengono elaborati dei report di valutazione per area di intervento. In essi si presentano i dati quantitativi e qualitativi più significativi delle erogazioni, condividendo l'analisi dei dati con la direzione in una prospettiva di miglioramento. È importante, infatti, che il sistema di valutazione sia condiviso e sottoposto a revisione costante nella misura in cui contribuisce alla riprogrammazione e messa in atto delle attività, ad esempio dietro l'input di un cambiamento nei bisogni rilevati.

I report sono anche una delle fonti informative per la redazione del bilancio sociale, per le rilevazioni dei dati nazionali e regionali e per l'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

La rendicontazione delle attività attraverso lo strumento del bilancio sociale permette una riflessione sulla propria identità supportando la gestione dell'ente. In particolare, la verifica dei risultati ottenuti rispetto a quelli attesi è la **premessa per la valutazione dei servizi e della successiva programmazione**; in parallelo, la rilevazione periodica dei bisogni degli utenti (Ets) si attua attraverso un percorso strutturato basato sulla somministrazione di questionari, sulla lettura dei dati acquisiti dal gestionale e sulle risultanze delle principali attività di ricerca svolte con le università toscane (ricerche istituzionali).

## Strumenti per la qualità

### 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 continua e superiore" (IAF37) dal 2004. Ogni anno si ripete la verifica da parte dell'ente di certificazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di Cesvot regola, 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'orga-



nizzazione 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.



### Carta dei Servizi

Per rendere più agevole l'accesso ai servizi offerti, Cescvot 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.

### Obiettivi di miglioramento

Affinché siano favoriti i processi di partecipazione, così come indicato dalle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore (art. 2) è stato predisposto il **progetto "Idee condivise.**

#### **Il coinvolgimento degli stakeholder. Il metodo Delphi".**

Le principali azioni di questo progetto sono:

1. **Individuazione degli stakeholder:** vengono individuate, all'interno della mappa degli stakeholder di Cescvot, le categorie di soggetti da coinvolgere nell'ambito del processo partecipativo (ogni anno vengono coinvolte una o più categorie di stakeholder).
2. **Scelta delle metodologie:** in base alla natura e alle caratteristiche degli stakeholder individuati vengono scelte le tecniche partecipative maggiormente adatte ad attivare il coinvolgimento.
3. **Interazione degli stakeholder:** in una fase antecedente la definizione del Piano attività, gli stakeholder partecipano a incontri gestiti con le tecniche individuate, formulando proposte operative e raccomandazioni.

Per quanto riguarda la valutazione di impatto sociale delle attività di Cescvot, è stato redatto il modello **"Misurare l'impatto sociale delle attività di Cescvot" realizzato da Cescvot con la società Sociometrica.**

Il progetto, partendo dall'analisi e dalla aderenza ai principi descritti nel Codice del Terzo settore, definisce una metodologia specifica della valutazione d'impatto per Cescvot e per i **Csv.**

## Capitolo 7 - SERVIZI SVOLTI CON FONDI EXTRA FUN

### Progetti in collaborazione con Regione Toscana

Nel 2019, 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 dalla durata triennale (2019-2021) ha lo scopo di “...potenziare e sviluppare una serie di azioni mirate volte alla promozione e alla crescita del Terzo settore in Toscana alla luce di quanto già realizzato negli anni passati e in relazione ai bisogni degli enti emersi dalla applicazione della Riforma del Terzo settore e corrispettivi decreti attuativi man mano promulgati”.

**Per il 2019, sono state individuate tre azioni** che riportiamo in modo schematico con gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti.

### ATTIVITÀ IN COLLABORAZIONE CON ALTRI ENTI

Azioni		Obiettivi	Risultati
1	Conferenza regionale del terzo settore	Realizzare una Conferenza regionale che permetta di raccogliere ed esprimere le principali istanze di tutte le componenti del terzo settore individuando possibili linee di investimento e sviluppo per le politiche future della Regione e delle amministrazioni locali alla luce dei nuovi adempimenti e scenari previsti dalla Riforma.	Si è svolta presso il Mandela Forum di Firenze il 9 febbraio 2019 la prima Conferenza regionale del terzo settore con la partecipazione complessiva di oltre 1000 persone e la presenza di 700 delegati in rappresentanza di 413 Ets della Toscana. I presenti si sono suddivisi in 10 tavoli tematici (con 30 gruppi di lavoro) che hanno discusso, sotto la guida di esperti e facilitatori, su tutti i temi di attualità di maggior interesse per il terzo settore. Le sintesi dei lavori sono state raccolte e messe a disposizione.
2	Eventi e manifestazioni	Promozione e rafforzamento degli enti del terzo settore e del loro impegno sociale e civile attraverso il supporto ad un evento regionale che offra opportunità di visibilità a tutte le organizzazioni, soprattutto quelle più piccole e decentrate.	Dal 10 al 12 maggio si è svolto a Lucca il 9° Festival del volontariato dal titolo “Ricucire” con la partecipazione di 100 Ets, l’organizzazione di 70 eventi tra seminari, presentazioni di buone prassi ed iniziative aggregative e la presenza di circa 6.000 visitatori.
3	Servizio di assistenza per gli enti del terzo settore	Supportare gli enti del terzo settore interessati nei percorsi di adeguamento rispetto agli adempimenti applicativi richiesti dalla Riforma del terzo settore.	Attraverso interventi differenziati di consulenza personalizzata (incontri vis-à-vis, contatti telefonici, risposte scritte) e grazie anche alla documentazione messa a disposizione tramite il sito di Cesvot, è stato possibile supportare 605 Ets (di cui 80 enti con personalità giuridica) nei percorsi di adeguamento statutario a quanto richiesto dalla Riforma.



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

Cesvot ha supportato nel 2019 il **Centro Regionale Sangue** nella realizzazione delle seguenti iniziative:

- redazione del Bilancio sociale del Sistema trasfusionale della Regione Toscana, con una particolare attenzione al percorso relativo alla presenza e alle attività delle associazioni all'interno di tale sistema;
- Giornata regionale della donazione del sangue dal titolo "Tutti a bordo - strategie e obiettivi comuni dopo la gara di plasma derivazione" che si è svolta il 15 giugno a Livorno presso la sede dell'Accademia Navale.

Inoltre, presso Cesvot si è riunito anche il **Tavolo delle Odv regionali impegnate nell'ambito della donazione del sangue e dei tessuti** al fine di individuare iniziative e percorsi formativi comuni a tutti gli enti partecipanti (si sono svolti 3 incontri con la partecipazione di Avis, Fratres, Adisco, Aido, Admo, Anpas e due rappresentanti di Cesvot).



## Progettualità per favorire il protagonismo giovanile

Nel 2019, sono stati due i progetti realizzati da Cesvot con il finanziamento di Regione Toscana-Giovanisì in accordo con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale:

1. **Giovani e Beni Comuni. Progetti per la tutela e la valorizzazione dei beni comuni (concluso)**
2. **Giovani Protagonisti per le Comunità locali (in corso di svolgimento)**



Sostenere un'associazione o un progetto

**GIOVANI E BENI COMUNI  
PROGETTI PER LA TUTELA  
E LA VALORIZZAZIONE  
DEI BENI COMUNI**  
Bando

**CESVOT** Regione Toscana **GIOVANI.IT**

### 1. Giovani e Beni Comuni. Progetti per la tutela e la valorizzazione dei beni comuni

Il progetto era finalizzato ad introdurre le associazioni in un nuovo ambito di impegno civico e sociale: la messa a valore partecipata di beni comuni materiali (come piazze, strade, spazi verdi, immobili) e immateriali (come tradizioni, folclori, usanze) con la collaborazione attiva dei giovani. Dopo l'attività informativa e formativa che si è svolta nel corso del 2018 (incontri, pubblicazione di un eBook, utilizzo dei social), sostenuta da un'offerta consulenziale, nel corso del 2019 sono stati realizzati da parte di Odv progetti distribuiti su tutto il territorio regionale.

I progetti selezionati prevedevano **interventi su spazi pubblici e/o privati ad uso pubblico, promozione dell'innovazione sociale e dei servizi collaborativi, promozione della creatività urbana e innovazione digitale finalizzata a interventi per la valorizzazione dei beni comuni**. Al fine di sostenere lo svolgimento dei progetti, Cesvot ha offerto per tutto il periodo di realizzazione un servizio di assistenza progettuale, una consulenza sui temi attinenti i beni comuni e, con alcuni Operatori specializzati, una consulenza e un accompagnamento specifici in ambito di animazione giovanile.

Qui di seguito uno schema riassuntivo relativo ai **28 progetti realizzati** con i soggetti partecipanti divisi per province e comprensorio di Empoli.

**Ai progetti hanno partecipato complessivamente anche 132 soggetti pubblici e privati in qualità di partner, così suddivisi: 101 soggetti privati (altre Odv, associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, enti religiosi, fondazioni, comitati, ecc.) e 31 soggetti pubblici (comuni, province, asl, scuole, ecc.).**

**A conclusione di tutti i progetti, presso la sede regionale di Cesvot, alla presenza dei rappresentanti di Regione Toscana e di un esperto di tematiche giovanili dell'Università di Firenze, si è svolta il 12 giugno l'iniziativa pubblica dal titolo "I Beni Comuni sono Giovani". Durante l'incontro, sono stati presentati i risultati del progetto e, in particolare, illustrate alcune progettualità esemplari e trasferibili.**

## PROGETTI REALIZZATI SUDDIVISI PER DELEGAZIONE

Delegazioni	N. progetti	ODV promotrici	Giovani coinvolti
Arezzo	2	7	130
Empoli	4	15	301
Firenze	4	15	287
Grosseto	2	6	175
Livorno	4	15	145
Lucca	2	9	149
Massa Carrara	2	6	43
Pisa	1	3	10
Pistoia	1	3	200
Prato	0	0	0
Siena	6	19	373
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>98</b>	<b>1.813</b>



### GIOVANI PROTAGONISTI PER LE COMUNITÀ LOCALI PROGETTI PER LA COESIONE SOCIALE

Bando



## 2. Giovani Protagonisti per le Comunità locali

Il progetto, finalizzato alla **promozione della partecipazione e del protagonismo giovanile**, ha previsto la realizzazione di progetti distribuiti su tutto il territorio regionale da parte di organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale e onlus iscritte ai relativi Registri e con sede legale in Toscana.

Dopo un'azione di informazione e sensibilizzazione, anche attraverso i social, sono stati organizzati sul territorio (Lucca, Firenze, Siena ed Arezzo) quattro incontri di presentazione e supporto alla definizione delle possibili linee progettuali delle associazioni interessate a partecipare.

Grazie alla collaborazione con la Fondazione Monte dei Paschi di Siena, è stato possibile prevedere anche un contributo aggiuntivo a quello previsto da Regione e Ministero e così sono stati selezionati complessivamente **54 progetti** che prevedono il coinvolgimento attivo dei giovani in progetti per lo sviluppo delle comunità locali attraverso azioni di animazione, assistenza e promozione nei vari ambiti di intervento del non profit (sociale, socio-sanitario, ambientale, culturale). I progetti sono in corso di svolgimento.

## PROGETTI IN CORSO SUDDIVISI PER DELEGAZIONE

Delegazioni	N. progetti
Arezzo	9
Empoli	3
Firenze	7
Grosseto	4
Livorno	4
Lucca	4
Massa Carrara	3
Pisa	4
Pistoia	3
Prato	3
Siena	10
<b>Totale</b>	<b>54</b>

I progetti vedono il coinvolgimento come soggetti promotori di 116 enti 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. Per tutto il periodo di svolgimento dei progetti Cevot offre un'assistenza progettuale ed una consulenza mirata sia in relazione al corretto svolgimento delle azioni programmate che agli aspetti legati all'animazione giovanile e alla promozione del protagonismo giovanile.

Ad integrazione dei suddetti progetti è stato indetto il concorso "I Will!" finalizzato alla creazione di spot di 30 secondi realizzati da artisti toscani under 35 dedicati alla promozione del volontariato. Per far conoscere il 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.). Dopo la selezione dei video partecipanti e la scelta del vincitore, il 7 maggio è iniziata la diffusione dei video anche attraverso i propri profili social e iniziative dedicate. Sui profili social di Cevot le visualizzazioni sono state 48.006 su Facebook, 5.364 su Twitter, 408 su Instagram e 1.745 su YouTube.

## Progetti europei



### **Eu-Voice. European Volunteering and Integration through Cultural Experience**

EU-VOICE è un progetto finanziato dal Fami – Fondo asilo, migrazione e integrazione, coordinato da Cevot, 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 Grecia, Regno Unito, Irlanda, Austria e Italia e prevede la partecipazione di almeno 80 persone (con una particolare attenzione agli immigrati e ai soggetti con fragilità) in ciascun paese aderente. I cittadini volontari

svolgeranno la loro attività in enti culturali (teatri, musei, biblioteche, circoli e associazioni culturali) per un periodo limitato. Le attività sono partite nel 2018 e finiranno nel marzo 2021.

Ad oggi sono stati organizzati 3 meeting (Italia, Irlanda e Regno Unito) tra i partner del progetto per un confronto sulle politiche nazionali in tema di accoglienza e di volontariato culturale, per definire il piano delle attività e per redigere delle Linee guida e dei vademecum per i volontari e gli enti ospitanti. È stata avviata la sensibilizzazione e l'informazione degli enti culturali interessati al progetto ed eventualmente disponibili ad accogliere i cittadini per un'esperienza di volontariato. Al fine di agevolare il *matching* la stessa azione di informazione e sensibilizzazione è stata avviata anche tra i cittadini immigrati stranieri.

Cesvot è partner dei seguenti progetti:

### SIM II e Skill Factory

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

Progetti finanziati da un Bando della Regione Toscana, sono finalizzati a **sostenere l'ideazione e la 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.

## PROGETTI EUROPEI CONCLUSI NEL 2019

Titolo progetto	Azioni	Obiettivi	Risultati
<b>Mi-Fido microgranting per piccole attività economiche</b>	Yalla Ma'ana	Sahara Occidentale/Algeria	Fronte Polisario, Comune di Zug, e Aguenit, Arci Valdera, Associazione Hurria, Ass. Salm wa Hurria, Ass. Kalama, Unione dei Comuni della Valdera, Comuni di Ponsacco, Bientina, Capannori, Collesalveti, Ministero della Gioventù e dello Sport della Rasd
<b>Giodis - Giochi didattici per l'infanzia in Senegal</b>	Samarcanda	Senegal	Association sénégalaise pour le développement de l'éducation par le jeux, Ass. Homo Diogene, Comuni di Piombino, Campiglia Marittima, Association culturelle pour l'environnement, la santé et l'entre-aide (Acese) Senegal
<b>Artisan online2</b>	Icse	Albania	Associazione Dora e Pajtimit, IParticipate
<b>Anda Liguey - Lavoriamo insieme</b>	Ass. per le Donne senegalesi Pontedera	Senegal	Coflec - Collectif des femmes pour la lutte contre l'emigration clandestine au Senegal, Comune di Pontedera, Ass. Arturo, Fo.ri.um.
<b>Bisanda</b>	Ass. Difezi	Togo	Coop. Arancia Blu, Villaggio di Kotoli Zongo, Ass. genitori degli alunni di Kotoli, Puerto Seguro Onlus

## Combo

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

È finanziato da un Bando della Regione Toscana ed è finalizzato a sostenere l'ideazione e realizzazione nell'area del Mediterraneo Medio Oriente 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 in corso di svolgimento.

## Capacit'Azione. I nuovi esperti sulla Riforma del terzo settore



Capacit'Azione è un **progetto di formazione e informazione sulla Riforma del terzo settore** reso possibile grazie ai fondi del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali in seguito all'Avviso per il finanziamento di iniziative e progetti di rilevanza nazionale ai sensi dell'articolo 72 del Codice del Terzo settore. Capofila del progetto - la cui durata va da giugno 2018 a marzo 2020 - è il Forum terzo settore Lazio in collaborazione con il Forum nazionale del terzo settore e CSVnet e con la partnership di Anpas, Anteas, Arci, Auser e Cdo-Opere sociali. Collaboratori di sistema sono Anci Lazio, Anffas, Coordinamento periferie, Legambiente, Leganet e Legautonomie.

Nel 2019 Cesvot ha realizzato a Firenze uno degli 8 moduli formativi previsti dedicato ai Centri di servizio. Il modulo dal titolo "Al centro del volontariato. La Riforma del terzo settore e le opportunità offerte dai Centri di servizio" si è svolto il 7 dicembre ed ha visto la partecipazione di 53 persone.





# QUARTA PARTE

# IL BILANCIO

Capitolo 8 - Situazione economico finanziaria	128
Stato Patrimoniale	128
Rendiconto gestionale	131
Distribuzione oneri	134
Distribuzione oneri per risorse	135
Appendice	136





## Capitolo 8 - SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

### Stato Patrimoniale

ATTIVO	2019	2018	Scostamento
A) Quote associative ancora da versare	0,00 €	0,00 €	0,00€
<b>B) Immobilizzazioni</b>			
I) Immobilizzazioni immateriali			
1) costi di ricerca, sviluppo e pubblicità	0,00 €	0,00 €	0,00€
2) diritti di brevetto, industriale e diritti di utilizzo opere dell'ingegno	0,00 €	0,00 €	0,00€
3) spese manutenzione da ammortizzare	0,00 €	0,00 €	0,00€
4) oneri pluriennali	0,00 €	0,00 €	0,00€
5) Altre	0,00 €	0,00 €	0,00€
<b>Totale immobilizzazioni immateriali</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00€</b>
II) Immobilizzazioni materiali			
1) terreni e fabbricati	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2) impianti e attrezzature	8.248,36 €	15.842,45 €	-7.594,09 €
3) altri beni	5.322,71 €	3.651,45 €	1.671,26 €
4) Immobilizzazioni in corso e acconti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
5) Immobilizzazioni donate	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Totale Immobilizzazioni Materiali</b>	<b>13.571,07 €</b>	<b>19.493,90 €</b>	<b>-5.922,83 €</b>
III) Immobilizzazioni finanziarie			
1) Partecipazioni	0,00 €	0,00 €	0,00€
2) Crediti	2.616.278,19 €	2.615.835,74 €	442,45 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00€
3) Altri titoli	0,00 €	0,00 €	0,00€
<b>Totale immobilizzazioni finanziarie</b>	<b>2.616.278,19 €</b>	<b>2.616.278,19 €</b>	<b>2.616.278,19 €</b>
<b>Totale immobilizzazioni B</b>	<b>2.629.849,26 €</b>	<b>2.635.329,64 €</b>	<b>-5.480,38 €</b>
<b>C) Attivo circolante</b>			
I) Rimanenze			
1) materie prime, sussidiarie e di consumo	0,00 €	0,00 €	0,00€
2) prodotti in corso di lavorazione e semi lavorati	0,00 €	0,00 €	0,00€
3) lavori in corso su ordinazione	0,00 €	0,00 €	0,00€
4) prodotti finiti e merci	0,00 €	0,00 €	0,00€
5) acconti	0,00 €	0,00 €	0,00€
<b>Totale I - Rimanenze</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00€</b>

ATTIVO	2019	2018	Scostamento
<b>II - Crediti</b>			
1) verso clienti	2.068,50 €	166,00 €	1.902,50 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	2.068,50 €	166,00 €	1.902,50 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2) verso altri	2.014.287,66	1.306.352,21	707.935,45
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	2.014.287,66	1.306.352,21	707.935,45
crediti V.so Fondo Speciale per contributi assegnati da ricevere	0,00	0,00	0,00
crediti V/Fondazioni bancarie	350.954,16	350.954,16	0,00
Altri crediti esigibili entro l'esercizio	1.663.333,50	955.398,05	707.935,45
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00	0,00	0,00
<b>Totale II - Crediti</b>	<b>2.016.356,16 €</b>	<b>1.306.518,21 €</b>	<b>709.837,95 €</b>
<b>III) Attività finanziarie non immobilizzate</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
1) Partecipazioni	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2) Altri titoli	8.779.588,48 €	8.779.543,48 €	45,00 €
<b>Totale III - Attività finanziarie non immobilizzate</b>	<b>8.779.588,48 €</b>	<b>8.779.543,48 €</b>	<b>45,00 €</b>
<b>IV - Disponibilità liquide</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
1) Depositi bancari e postali	3.030.996,95 €	3.198.441,76 €	-167.444,81 €
2) Assegni	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3) denaro e valori in cassa	2.791,56 €	2.821,39 €	-29,83 €
<b>Totale IV - Disponibilità liquide</b>	<b>3.033.788,51 €</b>	<b>3.201.263,15 €</b>	<b>-167.474,64 €</b>
<b>Totale attivo circolante (C)</b>	<b>13.829.733,15 €</b>	<b>13.287.324,84 €</b>	<b>542.408,31 €</b>
<b>D) Ratei e risconti</b>	<b>46.057,21 €</b>	<b>6.801,50 €</b>	<b>39.255,71 €</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>16.505.639,62 €</b>	<b>15.929.455,98 €</b>	<b>576.183,64 €</b>
<b>PASSIVO</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>Scostamento</b>
<b>A) Patrimonio netto</b>			
I) Fondo di dotazione dell'ente	22.000,00 €	0,00 €	22.000,00 €
II) Patrimonio vincolato			
1) Fondi vincolati destinati da Terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2) Fondi vincolati per decisione degli organi statutari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3) Fondo Immobilizzazioni Vincolate alle funzioni del CSV	13.571,07 €	19.493,90 €	-5.922,83 €
<b>Totale patrimonio vincolato</b>	<b>13.571,07 €</b>	<b>19.493,90 €</b>	<b>-5.922,83 €</b>
III) Patrimonio libero dell'ente gestore			
1) Risultato gestionale esercizio in corso	0,00 €	12.405,54 €	-12.405,54 €
2) Risultato gestionale da esercizi precedenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3) Riserve statutarie	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4) Altri fondi patrimoniali liberi	0,00 €	3.279.194,60 €	-3.279.194,60 €
<b>Totale Patrimonio libero dell'ente gestore</b>	<b>0,00 €</b>	<b>3.291.600,14 €</b>	<b>-3.291.600,14 €</b>
<b>Totale Patrimonio Netto (A)</b>	<b>35.571,07 €</b>	<b>3.311.094,04 €</b>	<b>-3.275.522,97 €</b>

PASSIVO	2019	2018	Scostamento
<b>B) Fondi per rischi ed oneri futuri</b>			
<b>I) Fondi vincolati alle funzioni del CSV</b>			
1) Fondo per completamento azioni	457.187,48	545.594,85	-88.407,37
2) Fondo per risorse in attesa di destinazione	418.515,58	528.847,89	-110.332,31
3) Fondo Rischi e altre riserve	12.548.983,74	9.168.325,42	3.380.658,32
<b>Totale Fondi vincolati alle funzioni del CSV</b>	<b>13.424.686,80 €</b>	<b>10.242.768,16 €</b>	<b>3.181.918,64 €</b>
<b>II) Altri Fondi</b>			
1) Per trattamento di quiescenza e obblighi simili	0,00 €	0,00 €	0,00€
2) Altri Fondi	304.831,03 €	526.315,23 €	-221.484,20 €
<b>Totale Altri Fondi</b>	<b>304.831,03 €</b>	<b>526.315,23 €</b>	<b>-221.484,20 €</b>
<b>Totale Fondi per rischi ed oneri futuri (B)</b>	<b>13.729.517,83 €</b>	<b>10.769.083,39 €</b>	<b>2.960.434,44 €</b>
<b>C) Fondo trattamento di fine rapporto lavoro subordinato</b>			
<b>Totale fondo trattamento di fine rapporto lavoro subordinato (C)</b>	<b>734.735,88 €</b>	<b>697.274,74 €</b>	<b>37.461,14 €</b>
<b>D) Debiti</b>			
1) Titoli di solidarietà ex art. 29 del D.Lgs. 460/97	0,00 €	0,00 €	0,00€
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00€
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00€
2) Debiti verso banche	134,49 €	980,99 €	-846,50 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	134,49 €	980,99 €	-846,50 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3) Debiti verso altri finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4) Acconti	1.163.728,78 €	€ 360.862,30 €	€ 802.866,48 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	1.163.728,78 €	€ 360.862,30 €	€ 802.866,48 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
5) Debiti verso fornitori	308.268,79 €	252.140,70 €	56.128,00 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	308.268,79 €	252.140,79 €	56.128,00 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00	€ 0,00 €
6) Debiti tributari	41.937,13 €	47.342,73 €	-5.405,60 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	41.937,13 €	47.342,73 €	-5.405,60 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
7) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	59.488,59 €	59.223,13 €	265,46 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	59.488,59 €	59.223,13 €	265,46 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
8) Altri debiti	399.964,23 €	388.485,48 €	11.478,75 €
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	399.964,23 €	388.485,48 €	11.478,75 €
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Totale Debiti (D)</b>	<b>1.973.522,01 €</b>	<b>1.109.035,42 €</b>	<b>864.486,59 €</b>
<b>E) Ratei e risconti</b>	<b>32.292,83 €</b>	<b>42.968,39 €</b>	<b>-10.675,56 €</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>16.505.639,62 €</b>	<b>15.929.455,98 €</b>	<b>576.183,64 €</b>

## Rendiconto gestionale

PROVENTI E RICAVI	2019	2018	Scostamento
<b>1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>3.748.381,13 €</b>	<b>4.054.559,65 €</b>	<b>-306.178,52 €</b>
1.1) Da contributi Fondo Speciale D.Lgs. 117/17	3.325.058,91 €	3.544.158,79 €	-219.099,88 €
1) Contributi per servizi	3.325.058,91 €	3.528.858,29 €	-203.799,38 €
2) Contributi per progettazione sociale	0,00 €	15.300,50 €	-15.300,50 €
3) Contributi per progetto SUD	0,00 €	0,00 €	0,00 €
1.2) Da contributi su progetti	420.173,72 €	508.433,86 €	-88.260,14 €
1.3) Da contratti con Enti pubblici	0,00 €	0,00 €	0,00 €
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	3.148,50 €	1.967,00 €	1.181,50 €
<b>2) Proventi da raccolta fondi</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</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>3) Proventi e ricavi da attività accessorie</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</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>4) Proventi finanziari e patrimoniali</b>	<b>87.445,30 €</b>	<b>50.007,05 €</b>	<b>37.438,25 €</b>
4.1) Da rapporti bancari	107,57 €	146,16 €	-38,59 €
4.2) Da altri investimenti finanziari	87.337,73 €	49.860,89 €	37.476,84 €
4.3) Da patrimonio edilizio	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4.4) Da altri beni patrimoniali	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>5) Proventi straordinari</b>	<b>0,00 €</b>	<b>12.405,54 €</b>	<b>-12.405,54 €</b>
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 €	12.405,54 €	-12.405,54 €
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>3.835.826,43 €</b>	<b>4.116.972,24 €</b>	<b>-281.145,81 €</b>

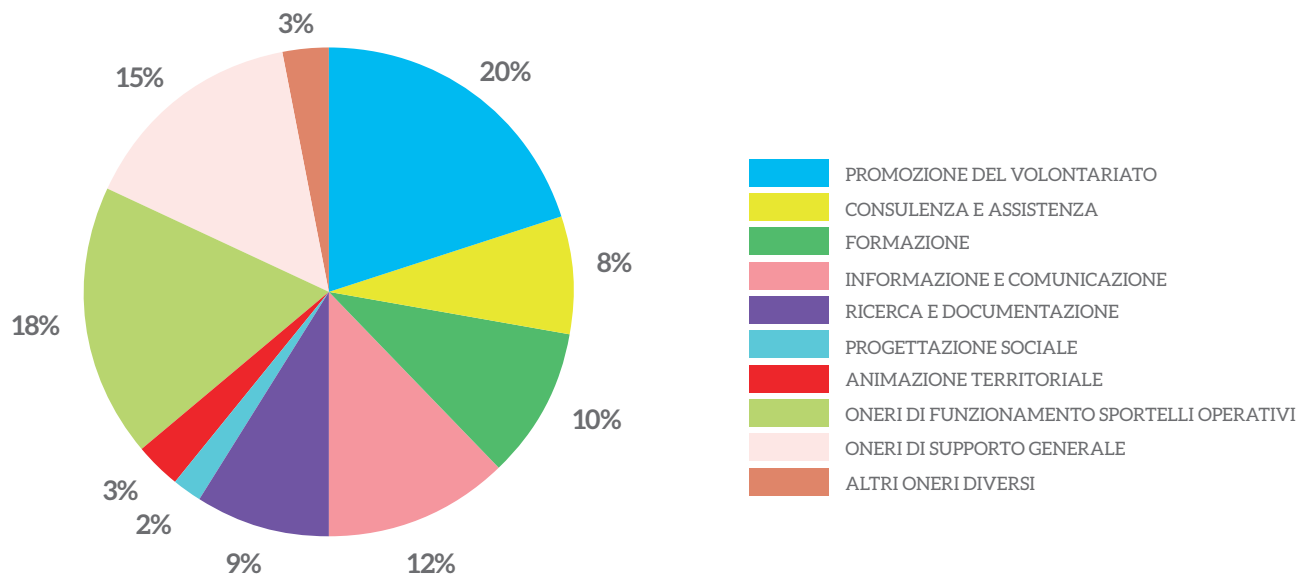
ONERI	2019	2018	Scostamento
<b>1) Oneri da Attività Tipiche</b>	<b>3.220.069,75 €</b>	<b>3.525.005,47 €</b>	<b>-304.935,72 €</b>
1.1) Oneri da funzioni csv	3.138.108,95 €	3.425.473,94 €	-287.364,99 €
1.1.1) Promozione del Volontariato	937.956,26 €	899.299,86 €	38.656,40 €
1.1.2) Consulenza e assistenza	334.510,59 €	308.523,25 €	25.987,34 €
1.1.3) Formazione	332.200,72 €	379.627,17 €	-47.426,45 €
1.1.4) Informazione e comunicazione	423.440,89 €	363.345,33 €	60.095,56 €
1.1.5) Ricerca e Documentazion	306.935,67 €	277.778,09 €	29.157,58 €
1.1.6) Progettazione Sociale	63.035,19 €	458.996,16 €	-395.960,97 €
1.1.7) Animazione Territoriale	112.657,46 €	111.638,82 €	1.018,64 €
1.1.8) Supporto Logistico	9.667,42 €	9.962,90 €	-295,48 €
1.1.9) oneri di funzionamento sportelli operativi	617.704,75 €	616.302,36 €	1.402,39 €
1.2) da altre attività tipiche dell'ente gestore	81.960,80 €	99.531,53 €	-17.570,73 €
<b>2) oneri promozionali e di raccolta fondi</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
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 €
<b>3) oneri da attività accessorie</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
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 versi di gestione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>4) oneri finanziari e patrimoniali</b>	<b>1.173,83 €</b>	<b>1.150,13 €</b>	<b>23,70 €</b>
4.1) Su rapporti bancari	1.173,83 €	1.150,13 €	23,70 €
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>5) Oneri straordinari</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
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 €
<b>6) Oneri di supporto generale</b>	<b>512.137,55 €</b>	<b>513.404,05 €</b>	<b>-1.266,50 €</b>
6.1) Acquisti	5.659,41 €	5.031,24 €	628,17 €
6.2) Servizi	145.283,47 €	169.474,76 €	-24.191,29 €
6.3) Godimento beni di Terzi	33.931,87 €	31.057,98 €	2.873,89 €
6.4) Personale	268.216,19 €	251.474,81 €	16.741,38 €
6.5) Ammortamenti	2.838,02 €	11.159,90 €	-8.321,88 €

ONERI	2019	2018	Scostamento
6.6) Altri Oneri	56.208,59 €	45.205,36 €	11.003,23 €
7) Altri oneri diversi	102.445,30 €	65.007,05 €	37.438,25 €
7.1) Accantonamento al Fondo Rischi	15.000,00 €	15.000,00 €	0,00 €
7.2) Accantonamento al Fondo Interessi Attivi	87.445,30 €	50.007,05 €	37.438,25 €
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>3.835.826,43 €</b>	<b>4.104.566,70 €</b>	<b>-268.740,27 €</b>
<b>RISULTATO GESTIONALE D'ESERCIZIO</b>	<b>0,00 €</b>	<b>12.405,54 €</b>	<b>-12.405,54 €</b>

## Distribuzione oneri

Oneri	Oneri sostenuti con risorse FUN	Oneri sostenuti con risorse extra	Oneri sostenuti nell'anno 2019	Oneri sostenuti nell'anno 2018
Promozione del Volontariato	669.041,65 €	268.914,61 €	937.956,26 €	899.299,86 €
Consulenza e assistenza	286.563,35 €	47.947,24 €	334.510,59 €	308.523,25 €
Formazione	324.891,19 €	7.309,53 €	332.200,72 €	379.627,17 €
Informazione e comunicazione	423.440,89 €		423.440,89 €	363.345,33 €
Ricerca e Documentazione	306.935,67 €		306.935,67 €	277.778,09 €
Progettazione Sociale	63.035,19 €		63.035,19 €	458.996,16 €
Animazione Territoriale	109.508,96 €	3.148,50 €	112.657,46 €	111.638,82 €
Supporto Logistico	9.667,42 €		9.667,42 €	9.962,90 €
Oneri di Funzionamento Sportelli operativi	617.704,75 €		617.704,75 €	616.302,36 €
Oneri da altre attività tipiche dell'ente gestore	81.960,80 €		81.960,80 €	99.531,53 €
Oneri finanziari e patrimoniali	1.173,83 €		1.173,83 €	1.150,13 €
Oneri straordinari				
Oneri di supporto generale	498.096,01 €	14.041,54 €	512.137,55 €	513.404,05 €
Altri oneri diversi	102.445,30 €		102.445,30 €	65.007,05 €
<b>TOTALI</b>	<b>3.412.504,21 €</b>	<b>423.322,22 €</b>	<b>3.835.826,43 €</b>	<b>4.104.566,70 €</b>

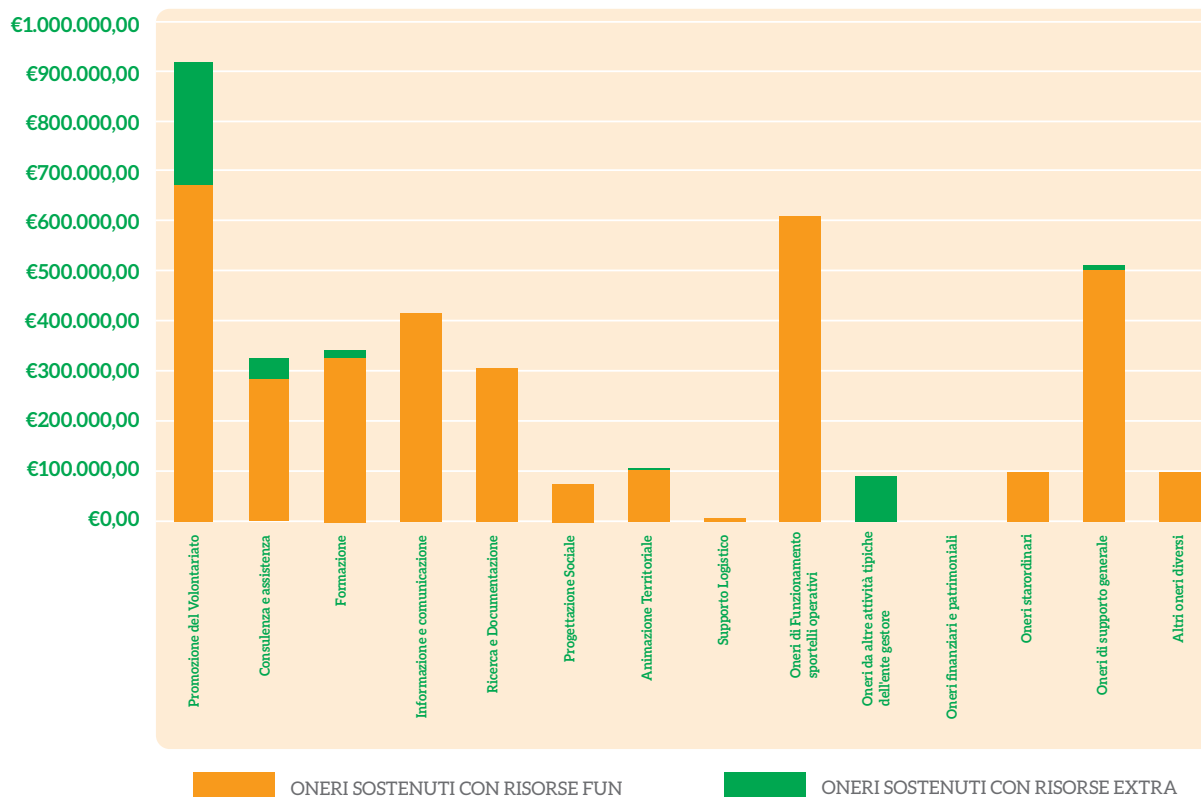
## Distribuzione oneri



## Distribuzione oneri per risorse

Oneri	Oneri sostenuti con risorse FUN	Oneri sostenuti con risorse extra
Promozione del Volontariato	669.041,65 €	268.914,61 €
Consulenza e assistenza	286.563,35 €	47.947,24 €
Formazione	324.891,19 €	7.309,53 €
Informazione e comunicazione	423.440,89 €	
Ricerca e Documentazione	306.935,67 €	
Progettazione Sociale	63.035,19 €	
Animazione Territoriale	109.508,96 €	3.148,50 €
Supporto Logistico	9.667,42 €	
Oneri di Funzionamento Sportelli operativi	617.704,75 €	
Oneri da altre attività tipiche dell'ente gestore		81.960,80 €
Oneri finanziari e patrimoniali	1.173,83 €	
Oneri straordinari		
Oneri di supporto generale	498.096,01 €	14.041,54 €
Altri oneri diversi	102.445,30 €	
<b>TOTALI</b>	<b>3.412.504,21 €</b>	<b>423.322,22 €</b>

## Distribuzione Oneri per risorse





# Appendice

## Relazione del collegio dell'Organo di controllo sul bilancio sociale al 31.12.2019

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 2019.

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 de 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 2019, 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;
  - a 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 è 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;











Centro Servizi Volontariato Toscana  
Organizzazione di volontariato (Odv)  
Via Ricasoli, 9 - 50122 Firenze  
Telefono: +39 055 27 17 31  
Fax: +39 055 21 4720  
Numero Verde: 800 005 363  
[www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

Per informazioni  
[info@cesvot.it](mailto:info@cesvot.it)

