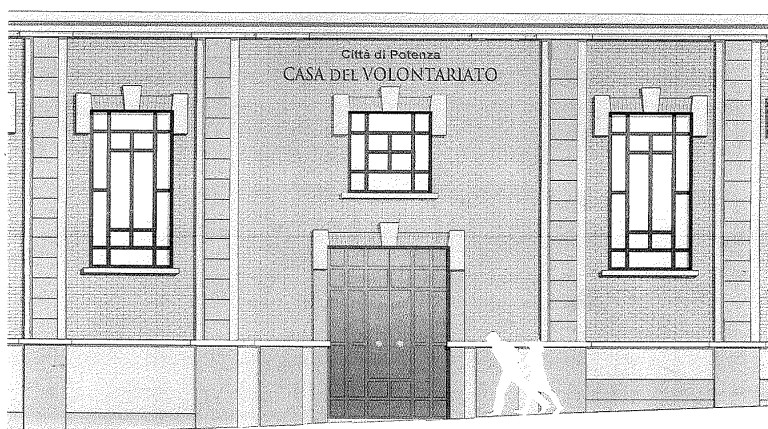


Piano strategico biennale 2013-2014



Programma operativo 2014



Sede regionale:
via Mazzini 51 - 85100 Potenza
tel/fax 0971 273152

numero verde **800 272999**

Delegazione di Potenza:
via Mazzini 51 - 85100 Potenza
tel 0971 274477 - fax 0971 275477

Delegazione di Matera:
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167

www.csvbasilicata.it p. 1 di 46

Indice

I PARTE – IL VOLONTARIATO LUCANO E IL SUO CENTRO DI SERVIZIO

PREMESSA

Le sfide del Volontariato lucano nel 2014

L'ITER DELLA PROGRAMMAZIONE

L'analisi dei bisogni

L'IMPIANTO STRATEGICO DEL PROGRAMMA

LA GOVERNANCE

LA STRUTTURA OPERATIVA

L'articolazione e le aree territoriali di intervento

L'assetto organizzativo

Le risorse umane

COLLABORAZIONI E SINERGIE CON ALTRI ENTI

Protocolli

Convenzioni

SISTEMI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio

La valutazione

II PARTE - ATTIVITÀ E SERVIZI PROGRAMMATI

LINEA PROMOZIONE (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione - L'organizzazione)

LINEA CONSULENZA E ASSISTENZA (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione – Modalità di accesso - L'organizzazione)

LINEA FORMAZIONE (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione – Modalità di accesso - L'organizzazione)

LINEA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione – Modalità di accesso – L'organizzazione)

LINEA RICERCA E DOCUMENTAZIONE (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione - Modalità di accesso – L'organizzazione)

LINEA ANIMAZIONE TERRITORIALE (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione - Modalità di accesso – L'organizzazione)

LINEA SUPPORTO LOGISTICO (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione - Modalità di accesso – L'organizzazione)

GLI SPORTELLI OPERATIVI DEL FRONT OFFICE (Obiettivi specifici - Attività e servizi - Monitoraggio e valutazione - Modalità di accesso – L'organizzazione)

PREMESSA

Le sfide del Volontariato lucano nel 2014

Il 2014 si annuncia per il Volontariato un anno di notevoli difficoltà.

A quelle già pesanti, dovute alla grave crisi economica, politica e sociale in atto, che mettono a dura prova tanto la fiducia e il senso di responsabilità dei cittadini attivi nei confronti delle istituzioni e dei beni comuni, quanto la spinta alla solidarietà e lo spirito della gratuità dei volontari, si aggiungono anche quelle di carattere normativo dovute alle nuove disposizioni previste dalla Regione Basilicata.

Il 16 aprile 2013, infatti, la Regione Basilicata, con la Legge regionale n. 7, riguardante "Disposizioni in vari settori di intervento della Regione Basilicata" ha modificato, tra diverse leggi regionali, anche quella sul Volontariato, la n.1 del 2000.

L'art. 11 del Capo II, "Disposizioni in materia sanitaria, socio sanitaria e politiche sociali" della sopra citata Legge regionale 7/2013, prevede nuove disposizioni per l'iscrizione nel Registro Regionale del Volontariato e per il funzionamento dell'Assemblea regionale del Volontariato.

Mentre la modifica relativa all'Assemblea regionale del Volontariato sostanzialmente recepisce una prassi già in uso da parte dell'Assemblea, ovvero dotarsi di un Ufficio di Presidenza, quella relativa all'iscrizione al Registro Regionale del Volontariato (R.R.), riguardando i primi passi della vita associativa delle organizzazioni di volontariato (OdV), incide direttamente sulle loro scelte determinando notevoli ripercussioni sulla crescita del Volontariato in Basilicata.

La nuova disposizione prevede, infatti, che le associazioni all'atto della richiesta di iscrizione nel R.R. abbiano già stipulato apposita polizza assicurativa per i volontari e maturato un anno di attività. Per quanto dettata da un obiettivo condivisibile, quello di garantire da subito standard di qualità per le OdV iscritte nel R.R., la disposizione può sortire un effetto scoraggiante e rafforzare il trend di *decrecita di iscrizioni nel R.R.* innescatasi nel 2010, dopo un quinquennio di crescita progressiva e sostenuta.

Nel 2012, infatti, il livello di crescita ha registrato il più basso tasso di iscrizioni degli ultimi 7 anni. L'andamento delle iscrizioni durante il 2013 sembra dare ragione alla supposizione sopra avanzata; infatti, mentre nel I semestre, si era avvertita una nuova ripresa del tasso di crescita con 36 nuove iscrizioni, da giugno 2013 ad oggi i dati ufficiosi parlano di sole 4 iscrizioni.

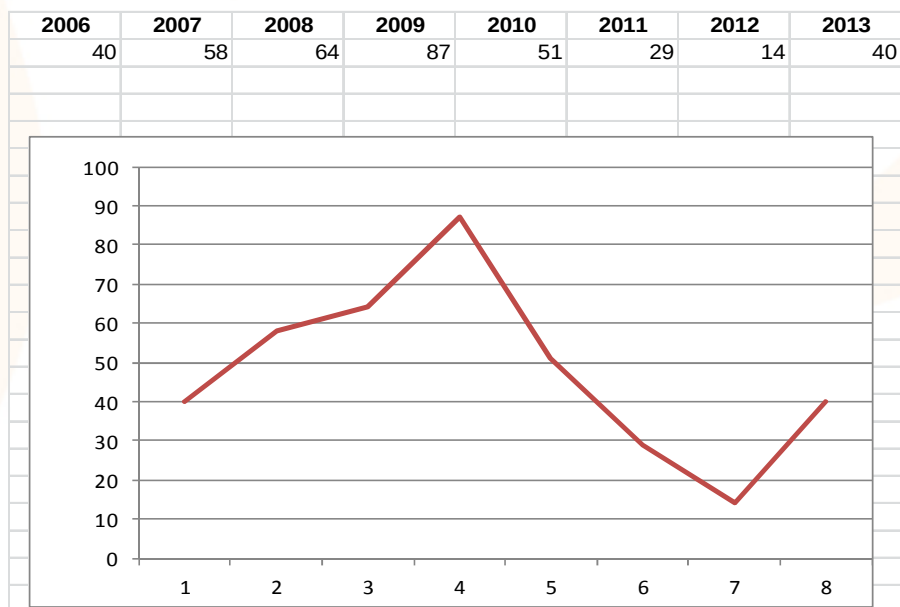
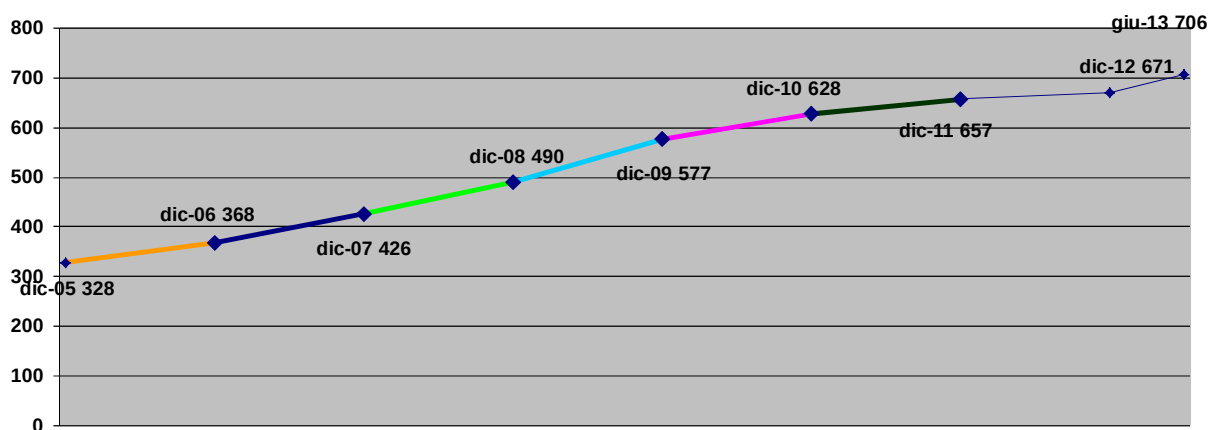
Di positivo, tuttavia, si registra un'interessante ri-motivazione, da parte dei volontari delle OdV più tenaci, alla militanza politica del Volontariato, ovvero al costante presidio della fondamentale funzione del Volontariato di rappresentare per il Paese e per il territorio di riferimento una forza di cambiamento finalizzata alla lotta alle disuguaglianze e alla perdita dei diritti fondamentali delle persone e alla responsabilità sociale di tutti, volontari, cittadini e istituzioni.

Segue un breve aggiornamento sui dati relativi al Volontariato nella nostra regione.

Andamento delle iscrizioni nel Registro Regionale

	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	giu-13		
REGIONE	328	368	426	490	577	628	657	671	706		
POTENZA E PROVINCIA	223	241	283	320	388	414	429	449	470		
MATERA E PROVINCIA	105	127	143	170	189	214	228	222	236		
REGIONE	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
POTENZA E PROVINCIA	67,99%	65,49%	66,43%	65,31%	67,24%	65,92%	65,30%	66,92%	66,57%		
MATERA E PROVINCIA	32,01%	34,51%	33,57%	34,69%	32,76%	34,08%	34,70%	33,08%	33,43%		

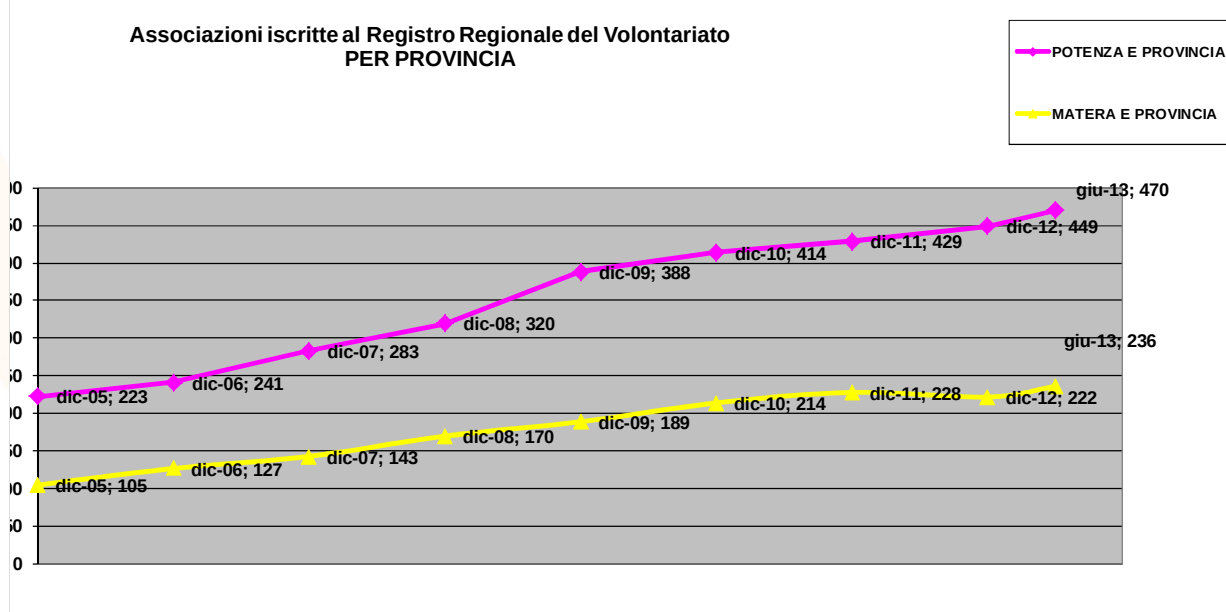
ASSOCIAZIONI ISCRITTE AL REGISTRO REGIONALE



Il Volontariato lucano tra le due province

La distribuzione del Volontariato lucano tra le due province vede anche nel 2013 il 67% delle OdV iscritte nella Provincia di Potenza e il 33% in quella di Matera.

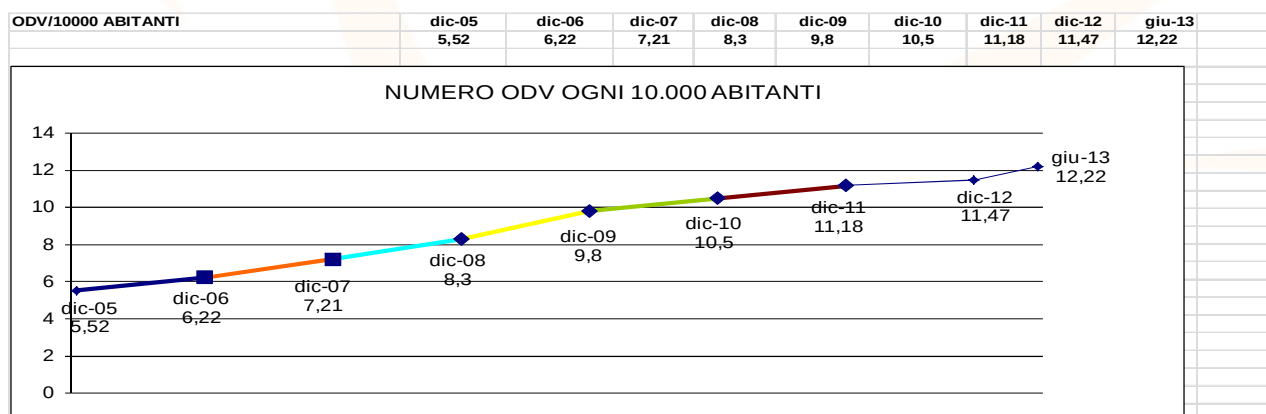
REGIONE	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	giu-13		
	328	368	426	490	577	628	657	671	706		
POTENZA E PROVINCIA	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	giu-13		
	223	241	283	320	388	414	429	449	470		
MATERA E PROVINCIA	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	giu-13		
	105	127	143	170	189	214	228	222	236		



Densità associativa

Sale ulteriormente il rapporto tra abitanti e ODV.

Considerato che a fine 2012 la popolazione complessiva della Basilicata è di 577.562, con le nuove iscritte del 2013 la Basilicata registra la presenza di 12,22 associazioni ogni 10.000 abitanti.



I settori di intervento del Volontariato lucano

I settori di intervento sottorappresentati dalle OdV, lucane riguardano la promozione dei diritti, la solidarietà internazionale e l'educazione, istruzione e formazione; quello più rappresentato è quello della protezione civile e soccorso. Segue grafico:

SETTORI DI ATTIVITA'	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	giu-13	%
AMBIENTE E BENI CULTURALI	62	69	73	70	79	11,19%
EDUC. ISTRUZ. FORMAZ	31	33	30	31	35	4,96%
PROMOZIONE DIRITTI	19	18	17	14	15	2,12%
PROT. CIVILE E SOCCORSO	120	135	144	157	163	23,09%
RICR./SPORT/TEMPO LIBERO	106	109	110	104	99	14,02%
SANGUE	61	61	69	72	78	11,05%
SANITARIO	59	62	62	61	63	8,92%
SOCIO-ASS	85	88	90	93	95	13,46%
SOLIDARIETA' INTERN.	18	21	22	23	22	3,12%
ALTRO	16	32	40	46	57	8,07%
TOTALE	577	628	657	671	649	100,00%

L'ITER DELLA PROGRAMMAZIONE

Per la stesura del Programma operativo il percorso della programmazione è stato articolato attraverso i seguenti passaggi:

**Costituzione del Gruppo di studio
del Consiglio Direttivo**

Rilevazione territoriale dei bisogni delle OdV

**Analisi del Report della rilevazione territoriale
e formulazione proposte da parte del Gruppo di studio**

**Analisi delle proposte del Gruppo di studio
e stesura della bozza del Programma da parte della struttura operativa**

**Discussione e approvazione della bozza del Programma
previe eventuali integrazioni e/o modifiche
negli Organi sociali dell'Ente Gestore
(C. D. – Collegio Revisori – Assemblea)**

L'analisi dei bisogni

A supporto del Gruppo di Studio del Consiglio Direttivo sulla programmazione, per verificare quali fossero i bisogni delle OdV e la valutazione delle attività realizzate da gennaio a settembre 2013, la Struttura operativa del Centro di Servizio ha realizzato un giro di focus group presso le Reti territoriali del Volontariato le cui risultanze sono state riportate nel seguente report.

Report Focus Group Territoriali di Valutazione e Programmazione Attività 2014

Incontri realizzati

Reti territoriali	Partecipanti	OdV
Bradana Medio Basento	12	9
Val D'agri	16	11
Potenza e Alto Basento	21	19
Lagonegrese Pollino	13	7
Matera	19	13
Marmo Platano Melandro	7	6
Vulture Alto Bradano	16	10
Metapontino Collina Materana	15	12
Totali	119	87

I Bisogni Rilevati per Linee di Missione

CONSULENZA

CONTENUTI/TEMI DA APPROFONDIRE	Nuovi adempimenti per le OdV Assicurazioni – Privacy (gestione dati sensibili) – Sicurezza sul lavoro – Contrattualistica per i rapporti di lavoro
INNOVAZIONI DI METODO	Pubblicare, tramite le faq sul sito, ogni nuova disposizione con informative (comprensive di modulistica) in merito ai temi sopra riportati Realizzare lo portello consulenziale di 2° livello anche via skype per avvicinare i territori al servizio offerto Portare, attraverso le Reti, la consulenza nei territori: un mese lo sportello, un mese seminari di tipo intensivo (anche pluritema) Tutoring gestionale a distanza Incontri sul Gesvol Registrazioni audio e video, per il sito, dei seminari della Consulenza

FORMAZIONE

CONTENUTI/TEMI DA APPROFONDIRE	Strategie di comunità per favorire l'aggregazione e combattere la depressione delle persone che vivono nelle aree interne della Basilicata L'uso del defibrillatore L'importanza delle reti comunali Lo sviluppo delle reti, con particolare attenzione alle capacità relazionali e alla mediazione dei conflitti Comunicazione e dinamiche relazionali nelle partnership di progetto Percorsi sulla progettazione e sulla gestione dei progetti Adempimenti e rischi nelle associazioni di protezione civile Modalità organizzative e operative di una rete territoriale di OdV in situazioni di calamità ed emergenze
	Percorsi brevi per promuovere l'etica del Volontariato Raccolta fondi di tipo laboratoriale
INNOVAZIONI DI METODO	Valutare bene le scadenze per l'iscrizione ai corsi Accorciare e render più intensivi ed efficaci i percorsi formativi (ad es. seminari brevi di tipo intensivo su temi vari) Focus territoriali, presso le Reti, per la pianificazione delle attività formative della Rete

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

CONTENUTI/TEMI DA APPROFONDIRE	Offrire il servizio di supporto alla grafica e alla stampa dei materiali delle OdV
INNOVAZIONI DI METODO	Migliorare l'accessibilità del sito alle persone con disabilità Incontri territoriali periodici sulle modalità comunicative delle associazioni partecipanti alle Reti

	Aggiornamento costante della mailing list Rendere più agevole, dal punto di vista grafico, la consultazione della newsletter settimanale
--	---

PROMOZIONE

CONTENUTI/TEMI DA APPROFONDIRE	Pubblicare anche per il 2014 il Bando Promozione. Tra i temi cui dedicare il bando: 1. La prevenzione del disagio nelle sue diverse espressioni (dipendenze, violenza interpersonale, conflitti intergenerazionali, violenza in famiglia, ecc.) 2. Il Volontariato per l'Arte e la Cultura 3. La tutela dei paesaggi 4. Il Volontariato tra i <i>giovani-anziani</i> (55/65 anni) 5. Il Volontariato giovanile
CONTENUTI/TEMI DA APPROFONDIRE	Promuovere e sostenere interesse da parte delle OdV verso l'attuazione della Legge regionale 4/07 e del Piano regionale dei servizi socio-sanitari Promuovere, attraverso le Reti, il Volontariato nei comuni in cui le OdV scarseggiano Promuovere i valori del Volontariato presso le Istituzioni preposte all'aiuto delle persone in difficoltà Promuovere la redazione di codici etici delle OdV afferenti ad uno stesso ambito di intervento
INNOVAZIONI DI METODO	

ANIMAZIONE TERRITORIALE

CONTENUTI/TEMI DA APPROFONDIRE	Sostenere per ogni Rete territoriale e/o tematica la realizzazione di un evento promozionale del Volontariato e della Rete medesima Promuovere reti di OdV finalizzate ad affrontare nel contesto di appartenenza problematiche multiple, tra loro interconnesse
INNOVAZIONI DI METODO	Nei territori dove le OdV scarseggiano, sviluppare l'animazione territoriale a livello comunale/intercomunale

SUPPORTO LOGISTICO

INNOVAZIONI DI METODO	Considerata la crisi, i diversi servizi della linea (fotocopie, utilizzo spazi per eventi, prestito attrezzature, ecc.) dovrebbero essere rafforzati in tutti i territori
------------------------------	---

Esiti dell'Analisi del Gruppo di Studio del Consiglio Direttivo sulla Programmazione

L'apposito Gruppo di studio del Consiglio Direttivo, analizzato il Report sopra riportato, alla luce dell'esperienza maturata nel CSV e delle istanze del Volontariato dei territori di appartenenza, ha ritenuto opportuno apportare al Report alcune integrazioni e, laddove necessario, operare delle scelte,

entrambe riportate nella seguente tabella:

Linea di missione	Contenuti-Temi Innovazioni di metodo	Proposta
Consulenza	Contenuti	La corretta gestione dei rimborsi spese nelle OdV
	Innovazioni di metodo	Avvicinare di più il Servizio al territorio con lo Sportello mensile itinerante e i Seminari intensivi
Promozione	Temi per il Bando	a. La prevenzione del disagio in tempo di crisi b. La valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e paesaggistico della Basilicata
	Innovazioni di metodo per il bando	Inserire nei criteri di valutazione dei progetti di cui al punto a. un punteggio per azioni progettuali volte a promuovere i valori del Volontariato presso le istituzioni preposte all'aiuto delle persone in difficoltà
Formazione	Innovazioni di metodo	Privilegiare i percorsi formativi itineranti soprattutto per promuovere lo scambio di buone pratiche
Informazione	Contenuti	Promuovere sia attraverso il sito del CSV che con altre strategie comunicative un'azione di crowdfunding (raccolta fondi diffusa) sia per le OdV che per la Casa del Volontariato

L'IMPIANTO STRATEGICO

La strategia operativa 2014

Alla luce delle risultanze emerse dall'analisi dei Focus group territoriali e dal Gruppo di studio del Consiglio Direttivo, la Struttura operativa del Centro di Servizio ha individuato, per le OdV assillate dalle emergenze della crisi, il carattere prioritario dei seguenti bisogni: **concretezza** e **prossimità**.

Di conseguenza, lo staff del Centro di Servizio, per lo sviluppo del Programma 2014, ha sintetizzato la seguente strategia operativa:

Erogare servizi capaci di rispondere, nei contenuti e nelle modalità erogative, alla crescente esigenza di concretezza delle OdV, imposta dalla crisi.

Si riporta, di seguito, il quadro logico del Piano strategico biennale di riferimento, rammentando che il medesimo si articola nei seguenti macro obiettivi:

- qualificare l'azione dei volontari
- promuovere per coinvolgere
- fare rete

costruiti intorno alle tre dimensioni cui si riferisce, generalmente, l'attività di ogni organizzazione di volontariato: i volontari - i cittadini - il territorio.

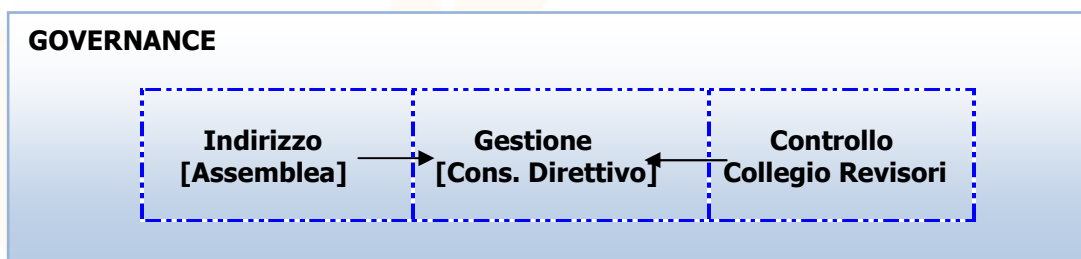


LA GOVERNANCE

La governance interna di CSV Basilicata nel 2014 si avvarrà di un'Assemblea che ha finalmente raggiunto la previsione statutaria di 75 Soci, di cui 30 fondatori e 45 eletti dalle Assemblee delle nuove Reti Territoriali del Volontariato di Basilicata, in numero di 9, corrispondenti ai 9 ambiti socio territoriali di cui agli artt. 23 e 25 della legge n. 33 del 30 dicembre 2010 della Regione Basilicata.

L'Assemblea dei Soci svolge la funzione di indirizzo, fondamentale per l'organo gestionale rappresentato dal Consiglio Direttivo, composto da 10 membri, di cui uno in rappresentanza del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Basilicata.

L'attività del Consiglio è poi sottoposta a verifica da parte dell'organo di controllo, il Collegio dei Revisori dei Conti, composto da 3 membri, di cui 2 designati dall'Assemblea dei Soci e 1 dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Basilicata.



Proseguiranno, nel 2014, le strategie implementate durante il primo anno del biennio del Piano Strategico per valorizzare il ruolo dei componenti dell'Assemblea e del Consiglio, rispettivamente le Assemblee territoriali del CSV, una per ogni Rete territoriale, e le Commissioni tematiche del CSV Basilicata, relative ai seguenti ambiti di intervento: inclusione sociale; salute; ambiente; cultura.

Le Assemblee territoriali, convocate dai rappresentanti delle Reti territoriali nell'Assemblea del CSV e aperte alla partecipazione di tutte le OdV aderenti alle Reti, sono dedicate alla valutazione delle attività e dell'impatto dei Servizi del CSV sullo sviluppo delle OdV e sulla crescita del capitale sociale nei territori di riferimento.

Le Commissioni tematiche, di cui una, quella relativa all'ambito della protezione civile, già implementata nel 2013, perseguono lo scopo di coinvolgere più attivamente i componenti del Consiglio Direttivo attraverso il coordinamento delle suddette Commissioni e mirano a promuovere approfondimenti finalizzati a prefigurare i cambiamenti sociali auspicati dalle Organizzazioni di Volontariato attive nell'ambito di riferimento.

LA STRUTTURA OPERATIVA

L'articolazione e le aree territoriali di intervento

Come previsto all'art.3 dello statuto dell'Ente gestore del Centro di Servizio, la realizzazione dei Programmi di attività, annuali e/o pluriennali, si sviluppa su base regionale e su base provinciale attraverso le sue rispettive articolazioni: la Sede regionale e le due Delegazioni provinciali.

Grazie al sistema delle Reti Territoriali del Volontariato, tuttavia, il CSV di Basilicata riesce a strutturare e sviluppare il proprio intervento in maniera diffusa e flessibile, ovvero funzionale alla variabilità degli assetti istituzionali/amministrativi del territorio.

Il progetto per la costituzione delle Reti Territoriali del Volontariato promosse dal CSV Basilicata e il supporto costante, sviluppato dal 2007-2008 al 2012-2013 attraverso i servizi implementati dalla struttura operativa, hanno trasformato la sfida del 2007 in una realtà.

Le 9 Reti Territoriali rappresentano, oggi, altrettante realtà del Volontariato, consapevoli, attive e alleate del CSV nel perseguimento di obiettivi di crescita del Volontariato unitari e sistemici.

Pur richiedendo ancora impegno, in termini di servizi di supporto, il lavoro svolto per le Reti Territoriali restituisce di anno in anno i suoi frutti.

Oggi gran parte del lavoro di *Animazione Territoriale* del CSV passa attraverso le relazioni tra ogni Rete e il CSV medesimo e si sviluppa grazie alle relazioni tra le OdV aderenti alla Rete e tra queste e le OdV ancora non aderenti.

Ogni Rete Territoriale è deputata, infatti, a costituire lo spazio di condivisione e rappresentanza di tutte le OdV dei comuni afferenti al territorio di riferimento della Rete, pertanto tramite il sistema delle Reti Territoriali il CSV Basilicata riesce a raggiungere le OdV di tutti i comuni della regione.

Presso ogni Rete Territoriale è prevista l'organizzazione, condivisa con il Referente della Rete, di incontri periodici tra la struttura operativa del CSV e le OdV della Rete, la cui realizzazione ha lo scopo di promuovere, implementare e sviluppare a livello territoriale le attività e i servizi del CSV.

L'assetto organizzativo

Per lo sviluppo delle attività del Programma operativo 2014, l'ente gestore intende avvalersi di una struttura operativa così costituita:

- uno staff regionale, cui competono attività di direzione, programmazione, progettazione esecutiva, monitoraggio, controllo di gestione e valutazione;
- due Delegazioni provinciali, deputate ad implementare le attività e coordinare l'erogazione dei servizi
- due Sportelli Operativi deputati al servizio di Front office

Le attività da svolgere e i servizi da erogare si articoleranno nell'ambito delle seguenti linee di missione:

- Promozione del Volontariato
- Consulenza e Assistenza
- Formazione
- Informazione e Comunicazione
- Ricerca e documentazione
- Animazione Territoriale
- Supporto logistico

Le risorse umane

Lo staff operativo con il quale CSV Basilicata realizzerà il Programma 2014 del Centro di Servizio è composto da:

10 unità di personale dipendente a tempo indeterminato part time, di cui 3 presso la Sede Regionale, 4 presso la Delegazione di Potenza e 3 presso la Delegazione di Matera

1 unità di personale dipendente a tempo determinato part time

5 collaboratori con Partita IVA, così distribuiti tra le varie attività e funzioni:

- ✓ 3 sull'erogazione di servizi alle OdV, di cui 2 sulla Formazione, 1 sulla Consulenza (Legale)
- ✓ 1 sull'erogazione di consulenza interna, il Consulente amministrativo/contabile
- ✓ 1 impegnato sia sull'erogazione di servizi alle OdV (Consulenza fiscale e Consulenza alla progettazione) che sull'erogazione di consulenza interna (Controllo gestionale)

Essendo notevolmente interconnesse le diverse attività da svolgere, lo staff, articolato ed esperto, è dotato di competenze sia specialistiche che trasversali le quali consentono un elevato livello di flessibilità.

Le **linee di missione** del Programma operativo 2014 saranno presidiate da **4 Responsabili**, svolgenti anche altre funzioni, di staff e/o di servizio alle OdV, così articolate:

Responsabile	Linee di missione	Altre funzioni
D.ssa Tina Paggi	Promozione del Volontariato Ricerca e Documentazione Animazione territoriale	Direttore CSV
Dott. Gianluca Caporaso	Informazione e comunicazione Supporto Logistico Potenza	Coordinatore Delegazione Provinciale Potenza
Dott. Gianleo Iosca	Consulenza e assistenza Supporto logistico Matera	Coordinatore Delegazione Provinciale Matera Consulenza fiscale II livello OdV Matera e Prov.
D.ssa Daniela Curto	Formazione	Accompagnamento alla progettazione

Allo scopo di garantire la *competenza* e l'*affidabilità*, riportati nella *Carta dei Servizi* come fattori della qualità dei servizi offerti dal Centro, è previsto il ricorso, ove necessario, ad eventuali collaborazioni occasionali di esperti in possesso di competenze non rilevabili nei componenti dello staff.

COLLABORAZIONI E SINERGIE CON ALTRI ENTI

Il CSV Basilicata nello svolgimento delle proprie funzioni interagisce con altri enti e istituzioni del territorio regionale con i quali occorre trovare intese e stipulare accordi che possano garantire reciproci vantaggi sul piano delle funzioni da svolgere sia in termini di efficienza che di efficacia.

Dal 2002 ad oggi, allo scopo di ottenere il più sistemico impatto possibile alle attività implementate, CSV Basilicata ha promosso e stipulato protocolli d'intesa e convenzioni.

I protocolli, utilizzati generalmente per definire le finalità di accordi programmatici e le funzioni dei diversi partner nell'ambito degli stessi, potenziano generalmente le funzioni di promozione e sviluppo del Volontariato da parte del Centro di Servizio.

Le convenzioni, utilizzate per definire e regolamentare gli impegni dei partner durante la realizzazione di azioni e progetti condivisi (talvolta anche previsti nell'ambito dei protocolli anzidetti), supportano prevalentemente le azioni (formative, informative e promozionali) del Centro di Servizio.

Si riportano, di seguito, la tabella dei protocolli e quella delle convenzioni attualmente in essere.

Protocolli

PARTNER	FINALITÀ
Agenzia Regionale delle Entrate	Miglioramento dei servizi finalizzati a facilitare l'assolvimento degli obblighi di natura fiscale da parte delle Organizzazioni di Volontariato e dei cittadini in difficoltà (disabili, anziani soli, ecc.) – Stipula 2003
Ufficio Scolastico Regionale	Promozione forme di collaborazione tra le istituzioni scolastiche e le Organizzazioni di Volontariato finalizzate a favorire la crescita della cultura della solidarietà tra le nuove generazioni – Stipula 2003; aggiornamento e ampliamento 2007
Centro Giustizia Minorile per la Calabria e la Basilicata	Promozione pratiche di solidarietà e volontariato nell'ambito della progettazione e realizzazione dei percorsi della Giustizia nei confronti dei Minori – Stipula 2009 -
Prefettura di Matera Provincia di Matera Comune di Matera Azienda Sanitaria Materana Questura Comando dei Carabinieri Guardia di Finanza Ordine degli Avvocati Ufficio Consiglieria Prov. di Parità Organizzazioni di Volontariato	Promozione Piani di azioni atti a prevenire e combattere il fenomeno della violenza contro le donne – Stipula 2009
ANCI Basilicata Regione Basilicata Comitato di Gestione di Basilicata Assemblea Regionale del Volontariato	Promozione della sperimentazione di processi di democrazia partecipativa presso le Amministrazioni Comunali della Basilicata – Stipula 2011
REGIONE Basilicata Ufficio di Protezione Civile	Realizzazione sinergica di azioni finalizzate alla qualificazione dei Volontari di Protezione civile (stipula 2012)

UEPE
(Ufficio Esecuzione Penale
Esterna)

Promozione progetti di Esecuzione Penale Esterna, per detenuti ritenuti idonei dal giudice competente, presso Organizzazioni di Volontariato – Stipula 2012

Convenzioni

PARTNER	OGGETTO
Istituti Scolastici di Istruzione Secondaria	Implementazione e sviluppo degli Sportelli Scuola-Volontariato finalizzati a promuovere la cultura e la pratica della solidarietà e della cittadinanza attiva - Numero medio annuo di convenzioni stipulate dal 2003 al 2013: 12
Regione Basilicata – Ufficio di Protezione Civile	Realizzazione Piano formativo finalizzato all'Antincendio Boschivo – Stipula annuale
Comune di Potenza	Affidamento della gestione della Casa del Volontariato, sita nell'immobile di proprietà del Comune in via Sicilia a Potenza, con contratto di comodato d'uso decennale dell'immobile come propria sede sociale e operativa.

In merito ai protocolli d'intesa sopra elencati, l'impegno del CSV Basilicata si riferisce alla realizzazione di:

- azioni di promozione e supporto dell'impegno specifico delle OdV interessate rispetto agli obiettivi e/o alle tematiche oggetto del protocollo di riferimento
- azioni di coordinamento dell'impegno delle singole ODV interessate, al fine di raggiungere più efficacemente gli obiettivi del protocollo di riferimento e di promuovere lo sviluppo di attività solidali coordinate e sistemiche da parte del Volontariato e rafforzarne il riconoscimento da parte delle Istituzioni di cui al protocollo di riferimento

Per quanto riguarda le convenzioni, quella con gli **ISTITUTI SCOLASTICI DI ISTRUZIONE SECONDARIA**, riguarda l'implementazione e la realizzazione delle diverse azioni con le quali si sviluppano gli Sportelli Scuola-Volontariato presso le Scuole Secondarie della Basilicata i cui Dirigenti intendano aderire al progetto per divulgare tra i propri studenti la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Attraverso le convenzioni stipulate dal CSV Basilicata per l'implementazione degli Sportelli, le ODV lucane che lo ritengono importante riescono ad avere accesso alle Scuole aderenti al progetto e a far conoscere agli studenti, dal vivo di un'esperienza attiva presso le proprie strutture operative (ludoteche per bambini, centri diurni per disabili, case di riposo, centri di accoglienza, ecc.) i valori e la pratica della solidarietà e della cittadinanza attiva, nonché ad avviare, anche autonomamente, rapporti di collaborazione con le Scuole aderenti.

Per quanto riguarda le convenzioni, quella con la **REGIONE BASILICATA – UFFICIO DI PROTEZIONE CIVILE**, è finalizzata allo sviluppo di attività formative: formazione di base all'Antincendio Boschivo, formazione addetti Sala Operativa Regionale e formazione Squadre Interventi di Spegnimento, destinate ai volontari delle ODV lucane che si occupano di Protezione civile e stipulano annualmente convenzione con la Regione per la Campagna Antincendio.

Sede regionale:
 via Mazzini 51 - 85100 Potenza
 tel/fax 0971 273152

numero verde **800 272999**

Delegazione di Potenza:
 via Mazzini 51 - 85100 Potenza
 tel 0971 274477 - fax 0971 275477

Delegazione di Matera:
 via La Malfa, 102 - 75100 Matera
 tel/fax 0835 346167

www.csvbasilicata.it p. 16 di 46

La formazione erogata fornisce alle OdV partecipanti competenze tecniche ed operative finalizzate ad una migliore capacità di intervento sul territorio e di conseguenza produce un rafforzamento del loro ruolo.

Le attività sono co-finanziate dalla Regione Basilicata e dal CSV Basilicata al quale viene affidata la cura dell'intero processo formativo del quale si occupa direttamente la Responsabile dell'Area.

Di seguito le fasi del processo:

- 1) L'organizzazione e il coordinamento didattico
- 2) L'individuazione dei docenti e dei tutor
- 3) La copertura assicurativa dai rischi inerenti le attività formative
- 4) Il conferimento degli incarichi di docenza e tutoraggio
- 5) La predisposizione di documentazione e materiali didattici per gli allievi
- 6) La predisposizione della rendicontazione

Per quanto riguarda la convenzione con il **COMUNE DI POTENZA**, si precisa che la stessa è finalizzata alla gestione di uno spazio di circa 1500 mq, da adibire a Casa del Volontariato, presso la quale tutte le OdV lucane possono gratuitamente svolgere eventi, mostre e manifestazioni, nonché trovare un ufficio temporaneo, attrezzato e pienamente funzionale ai propri adempimenti di tipo amministrativo e statutario, nonché alla redazione di progetti, programmi e strumenti di comunicazione.

SISTEMI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio

Per monitorare l'accesso ai Servizi logistici e a quelli della Consulenza, la struttura operativa si avvale dell'attività degli Sportelli Operativi di Front Office e dell'utilizzo di un software che permette di aggiornare quotidianamente il database anagrafico di tutte le organizzazioni di volontariato e degli altri stakeholders.

In merito agli altri servizi offerti: Formazione, Informazione, Promozione, Ricerca e Documentazione, Animazione territoriale, Consulenza territoriale di approfondimento, ecc. e per ogni modalità di erogazione degli stessi, sono previsti strumenti per il *monitoraggio in itinere* dei processi erogativi (schede contatto, schede di partecipazione, fogli presenze, brevi questionari, griglie e report di attività). Ciò consente di rilevare l'indice di soddisfazione/insoddisfazione degli utenti, le eventuali criticità di contenuto/di processo, i correttivi da apportare, ecc.) e tenere sotto controllo la strategia di intervento.

Per monitorare lo stato di avanzamento del Programma sono previsti:

lo stato mensile di avanzamento della spesa e la verifica periodica complessiva dei servizi erogati da parte dell'intera struttura operativa, in corrispondenza delle scadenze di monitoraggio e bilancio, previste dalle Linee Guida Co.Ge. Basilicata – CSV Basilicata.

La valutazione

Per valutare i risultati raggiunti in termini di ricadute sullo sviluppo delle OdV e di crescita della cultura della solidarietà nel contesto regionale, il CSV di Basilicata, nell'ambito della linea di missione *Ricerca e documentazione 2013*, ha implementato una *ricerca valutativa* finalizzata a misurare l'efficacia dei risultati dei servizi erogati.

Lo strumento di rilevazione della ricerca valutativa, di seguito riportato, è stato descritto e promosso durante gli incontri di Animazione territoriale 2013 e pubblicato sul sito del CSV Basilicata a disposizione di tutte le OdV.

VALUTAZIONE D'IMPATTO

Attività e Servizi Piano Strategico Biennale 2013/2014

Gentile Presidente,

nel monitorare la propria attività, il CSV Basilicata si pone due interrogativi:

i servizi erogati determinano uno sviluppo e un cambiamento nelle OdV che ne usufruiscono?

la maggiore coesione e organicità che caratterizza oggi il Volontariato lucano è attribuibile – e in che misura – alle azioni di sistema svolte dal CSV?

Per rispondere a queste domande con oggettività e rigore scientifico bisogna implementare un processo di valutazione che richiederebbe la presenza di valutatori esperti e un investimento economico importante, considerato che il CSV insiste su tutto il territorio regionale e che tutte le OdV – iscritte e non al Registro Regionale del Volontariato – accedono ai suoi servizi.

Tuttavia la crisi e la progressiva riduzione delle risorse destinate al CSV Basilicata dal vigente sistema di costituzione dei Fondi Speciali per il Volontariato, previsti dall'art. 15 della legge 266/91, suggeriscono di evitare ogni spesa che non determini direttamente un servizio.

D'altro canto, l'attività valutativa permettere agli organi del CSV di programmare le attività in modo mirato, aumentando l'efficacia e l'efficienza dei servizi.

La soluzione più ovvia per il CSV è stata quella di coinvolgere le OdV della regione in un processo valutativo partecipato che vede coinvolti anche dipendenti e collaboratori del CSV.

Il questionario è lo strumento che permetterà di scattare la "fotografia" delle OdV oggi e di confrontarla con quella che verrà scattata fra un anno e che inevitabilmente mostrerà dei cambiamenti: si dovrà capire quali e quanti di tali cambiamenti sono avvenuti con l'aiuto del CSV.

Per questi motivi, vi chiediamo di compilare il questionario allegato e di farcelo pervenire.

Grazie

Il piano di lavoro nella sua versione integrale potrà essere consultato sul sito del CSV.

VALUTAZIONE IMPATTO ATTIVITA' E SERVIZI
PIANO STRATEGICO 2013/2014**Strumento di rilevazione****ANAGRAFICA ODV****Denominazione** _____**Località** _____**Indirizzo** _____ **Mail** _____**Anno di costituzione** _____ **Rappresentante** _____**Indirizzo** _____ **Tel** _____**Mail** _____**Sito web** _____**Account facebook/twitter** _____**SEZIONE A – LA DIMENSIONE DELL'ESSERE****1. Attività istituzionali prevalenti** (da Statuto):

2. Utenti di riferimento (specificare la tipologia):

3. Ambito territoriale di intervento

- ☐ Comune
☐ Più comuni (specificare quali): _____
☐ Provincia
☐ Regione

4. Numero associati: _____**5. Numero volontari attivi:** _____**6. Numero volontari che si occupano di:**

6. a - adempimenti amministrativi e contabili ____

con competenze specifiche ____ di cui con competenze acquisite con i percorsi del CSV ____

6. b - formazione ____

con competenze specifiche ____ di cui con competenze acquisite con i percorsi del CSV ____

6. c - informazione/comunicazione ____

con competenze specifiche ____ di cui con competenze acquisite con i percorsi del CSV ____

6. d - progettazione ____

con competenze specifiche ____ di cui con competenze acquisite con i percorsi del CSV ____

6. e - organizzazione eventi ____

con competenze specifiche ____ di cui con competenze specifiche acquisite con i percorsi del CSV ____

6. f - raccolta fondi ____

con competenze specifiche ____ di cui con competenze specifiche acquisite con i percorsi del CSV ____

6. g – reclutamento e accoglienza nuovi volontari ____

con competenze specifiche ____ di cui con competenze specifiche acquisite con i percorsi del CSV ____

7. Numero di eventuali dipendenti e/o collaboratori remunerati impegnati nei processi gestionali interni ____ (specificare per ognuno le funzioni ricoperte):

8. Numero di eventuali dipendenti e/o collaboratori remunerati impegnati nello svolgimento delle attività di missione ____ (specificare per ognuno le funzioni ricoperte):

9. Eventuale software utilizzato per la gestione della contabilità (specificare quale):

10. Strumenti di comunicazione interna utilizzati (specificare quali e da quanto tempo sono in uso):

☐ sms	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ mail	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ incontri	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ periodico interno	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ social network	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ bacheca	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ telefono	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ altro (specificare) _____	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni

11. Strumenti di comunicazione esterna utilizzati (specificare quali e da quanto tempo sono in uso):

☐ comunicati stampa	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ newsletter	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ sito web	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ social network	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ mail	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ telefono	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ affissioni	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni
☐ altro (specificare) _____	☐ 0-6 mesi	☐ 6-12 mesi	☐ 1-2 anni	☐ oltre 2 anni

12. Convenzioni con enti pubblici (specificare l'oggetto, l'ente e l'anno di stipula):

Ente	Oggetto	Durata	Anno di stipula

13. Collaborazioni con altre OdV (specificare quali, da quanto tempo e, se attivate nell'ambito di un progetto, indicare anche il progetto):

OdV	Durata	Oggetto collaborazione	Eventuale progetto

14. Collaborazioni con altre organizzazioni del terzo settore (specificare quali, da quanto tempo e, se attivate nell'ambito di un progetto, indicare anche il progetto):

Nome organizzazione	Durata	Oggetto collaborazione	Eventuale progetto

15. Adesione a reti territoriali e/o tematiche (specificare quali e da quanto tempo):

Denominazione rete	Durata	Anno di adesione	Eventuale progetto

SEZIONE B – LA DIMENSIONE DEL FARE
1. Azioni di sensibilizzazione e reclutamento nuovi volontari poste in essere nell'ultimo biennio:
 (specificare quali e, per ognuna, con quale modalità è stata realizzata):

	In autonomia	Con CSV	Con altro Ente	Nessuna azione
Azioni nelle scuole				
Annunci "cerca-volontari"				
Eventi pubblici				
Altro (specificare)				

2. Azioni di raccolta fondi poste in essere nell'ultimo biennio:
 (specificare quali e, per ognuna, con quale modalità è stata realizzata):

	In autonomia	Con CSV	Con altro Ente	Nessuna azione
Adesione campagne nazionali				
Lotterie e pesche di beneficenza				
5 x 1000				
Eventi				
Mercatini e/o vendita piccoli manufatti				
Altro (specificare)				

3. Azioni formative poste in essere nell'ultimo biennio per lo sviluppo di competenze gestionali
 (specificare quali e, per ognuna, con quale modalità è stata realizzata):

	In autonomia	Con CSV	Con altro Ente	Nessuna azione
--	--------------	---------	----------------	----------------

Amministrazione/contabilità				
Comunicazione				
Progettazione				
Organizzazione ruoli e funzioni				
Altro (specificare)				

4. Azioni formative poste in essere nell'ultimo biennio per lo sviluppo di competenze di mission
 (specificare quali e, per ognuna, con quale modalità è stata realizzata):

Ambiti di intervento	In autonomia	Con CSV	Con altro Ente	Nessuna azione
Protezione civile e soccorso				
Socio-assistenziale (minori, anziani, handicap, povertà e inclusione sociale)				
Sanitario				
Donazione sangue e organi				
Ambiente e beni culturali				
Educazione, istruzione e formazione				
Ricreazione, sport e tempo libero				
Promozione diritti				
Pace e solidarietà internazionale				
Altro (specificare)				

5. Servizi erogati in base ad eventuali convenzioni nell'ultimo biennio (specificare quali, con chi e se ancora attivi):

Servizio	Ente convenzionante	Anno di stipula	Durata

6. Servizi erogati nell'ambito di progetti approvati nell'ultimo biennio (specificare quali, il progetto di riferimento e il relativo bando):

Servizio	Ente finanziatore	Progetto

7. Servizi erogati grazie ai proventi derivanti da raccolta fondi nell'ultimo biennio (specificare quali e la raccolta fondi di riferimento):

Raccolta fondi	Servizio erogato
Adesione campagne nazionali	
Lotterie e pesche di beneficenza	
5 x 1000	
Eventi	
Mercatini e/o vendita piccoli manufatti	
Altro (specificare)	

8. Servizi erogati senza alcun sostegno economico nell'ultimo biennio (specificare quali):

9. Partecipazione momenti di consultazione/concertazione promossi dalle istituzioni nell'ultimo biennio (specificare quali):

ATTIVITA' E SERVIZI PROGRAMMATI

LINEA PROMOZIONE

La Linea, finalizzata a sostenere la promozione delle OdV e a diffondere la cultura della solidarietà in Basilicata, implementa e svolge attività rivolte:

- a tutte le OdV, iscritte e non iscritte nel Registro Regionale del Volontariato;
- a tutti i cittadini interessati
- a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Obiettivi specifici

Il team della Linea, sulla base delle indicazioni fornite dalle OdV nell'ambito dei focus group territoriali di valutazione e programmazione, ha individuato gli obiettivi della linea riportati nella seguente tabella per integrare e rafforzare le funzioni e gli obiettivi generali dell'attività:

DIMENSIONI	OBIETTIVI
I CITTADINI	Diffondere la cultura della solidarietà tra i giovani e favorire occasioni di conoscenza e collaborazione tra Scuole e OdV
	Supportare lo sviluppo di azioni finalizzate a promuovere tra i cittadini lucani la cultura della solidarietà e lo sviluppo di pratiche di prevenzione del disagio e di inclusione sociale delle fasce deboli della popolazione
	Promuovere e sviluppare tra i cittadini la cultura della partecipazione attiva, della legalità e dello "sviluppo sostenibile"
IL TERRITORIO	Rafforzare le capacità di dialogo e collaborazione tra Organizzazioni di Volontariato e Istituzioni Promuovere e sviluppare conoscenza e lavoro di rete tra le Organizzazioni di Volontariato e supportare lo sviluppo di rapporti di collaborazione con altre organizzazioni del Terzo Settore
I VOLONTARI	Favorire lo scambio di buone pratiche tra volontari e promuovere nuove iniziative di volontariato

Attività e servizi

Per le sue finalità, la Linea privilegia azioni e approcci dal carattere sistemico e integrato in grado

Delegazione regionale:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Potenza:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Matera:
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167

di rimuovere quelle condizioni che nei contesti di riferimento delle OdV ostacolano la diffusione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Il Programma 2014 della Linea si articola in due attività:

Il progetto "A scuola di solidarietà"

L'intera attività progettuale è finalizzata ad interessare i giovani all'etica della responsabilità e del dono e a coinvolgerli nelle attività delle OdV lucane.

Il Progetto (Allegato A), si sviluppa in un'azione integrata e strutturata di sensibilizzazione al volontariato presso le Scuole Medie di I e II grado della regione. Integrata in quanto coinvolge e mette in relazione il mondo della scuola, territorio dei giovani per antonomasia, con quello dell'associazionismo e della solidarietà; strutturata in quanto articola organicamente nello Sportello che viene implementato presso la Scuola aderente un insieme di attività: l'informazione, la formazione, l'orientamento e la pratica della solidarietà.

Il Bando Promozione 2014

L'azione costituisce un'opportunità finalizzata a sostenere i progetti di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà delle OdV lucane.

Alla luce delle analisi e valutazioni effettuate nell'ambito dei focus group territoriali in merito alla difficoltà, espressa dalle associazioni partecipanti, di riuscire a promuovere, come vorrebbero e come peraltro sarebbe necessario in tempo di crisi, i valori della solidarietà e della responsabilità, emblematici del volontariato e dei cittadini attivi, durante l'esercizio 2014, nell'ambito delle attività della linea, verrà pubblicato il Bando Promozione (Allegato B) dedicato alle due seguenti tematiche:

- Vulnerabilità sociale e prevenzione del disagio in tempo di crisi
- La valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e paesaggistico della Basilicata

Monitoraggio e valutazione

Lo svolgimento delle attività sarà costantemente monitorato attraverso la somministrazione di questionari e raccolta dei dati.

Per la valutazione delle attività la linea oltre che avvalersi dello strumento approntato per la *valutazione di impatto*, organizzerà, con le OdV che aderiranno al progetto "A scuola di solidarietà"

e con le OdV che realizzeranno progetti di promozione a valere sul Bando della linea, due incontri dedicati alla valutazione ex post delle ricadute delle due opportunità messe in campo dal CSV per potenziare le strategie di promozione delle OdV lucane.

L'Organizzazione

Le risorse umane impegnate nell'erogazione delle attività sono:
una operatrice part time per lo sviluppo del progetto "A scuola di solidarietà"
i tutor messi a disposizione dalle OdV per la realizzazione degli stage di solidarietà sostenuti dal CSV Basilicata nell'ambito del progetto "A scuola di solidarietà".

Le attività della Linea sono supportate dalla Direzione che assicura un'azione di collegamento con le altre Linee di missione del Centro di Servizio. Nella Direzione, il Direttore svolge un ruolo specifico di coordinamento e monitoraggio delle attività e di Responsabile della linea.

LINEA CONSULENZA E ASSISTENZA

Obiettivi specifici

La costante crescita del Volontariato Lucano, sia in termini assoluti (nuove OdV costituite) sia in termini qualitativi (incremento delle attività gestite), impone al CSV Basilicata di valutare con grande attenzione i servizi partendo da un costante monitoraggio delle esigenze delle associazioni.

La linea Consulenza è strutturata per fornire un servizio qualificato e continuativo alle OdV nel settore fiscale, legale, amministrativo e gestionale.

Il servizio è finalizzato a sostenere il volontariato nella gestione delle proprie attività e nei processi di crescita che vedono nella conoscenza delle norme civilistiche e fiscali degli enti no profit, un importante elemento di criticità. L'obiettivo è quello di fornire alle associazioni le necessarie competenze affinché possano, nel tempo, farsi carico direttamente delle proprie problematiche ed acquisire autonomia nella risoluzione dei problemi di natura legale, fiscale ed amministrativa e nella gestione della vita associativa.

Gli obiettivi della Linea assunti per la presente programmazione riguardano sia le OdV che i Volontari; questi ultimi, infatti, rappresentano una delle dimensioni su cui è strutturato l'impianto strategico del Piano biennale 2013-2014:

Supporto e accompagnamento all'acquisizione e allo sviluppo di competenze gestionali, amministrative e contabili delle associazioni e dei volontari in maniera sempre più sistemica grazie anche al consolidamento dell'uso del programma gestionale su piattaforma informatizzata on line.

Supporto integrato e accompagnamento allo sviluppo di competenze e opportunità di progettazione.

Per il 2014, la linea Consulenza intende inoltre:

1. approfondire tematiche in evoluzione normativa;
2. agevolare la fruizione del servizio anche da parte delle OdV che operano nei comuni più periferici della regione

Attività e servizi

Benché l'erogazione dei servizi della linea Consulenza sia prevalentemente a domanda individuale, l'attività si articola in diverse azioni:

a. Consulenza di II livello o specialistica

La consulenza specialistica viene attivata dai due Sportelli operativi del front office, nel momento in cui la richiesta avanzata dall'associazione di volontariato è alquanto complessa e necessita di competenze particolari nel campo legale e/o fiscale.

In questi casi viene fissato un appuntamento con il consulente esperto che procede ad incontrare l'associazione presso la Delegazione di competenza e a valutare il quesito che richiede un approfondimento più strutturato e quindi una risposta personalizzata con un parere specifico.

b. Consulenza specifica per particolari tematiche/scadenze

b.1. Attività di consulenza mirata e laboratoriale

Questo tipo di consulenza viene generalmente gestita congiuntamente dal front office, dai consulenti esperti e dalla Direzione e si attiva in particolari periodi dell'anno ed in occasione di specifiche necessità. In queste occasioni la Direzione, individuato il potenziale bisogno delle associazioni, predispone un piano di azioni ripartendo compiti e ruoli tra gli sportelli operativi del front office, i consulenti esperti, la Direzione stessa e, in alcune occasioni, investendo anche altre linee di attività che potrebbero fornire un supporto integrato. Questa consulenza viene attivata, ad esempio, in occasione del 5 per mille; delle procedure di accreditamento e/o progettazione del servizio civile nazionale; di accompagnamento alla predisposizione di adempimenti previsti da nuovi provvedimenti normativi

b.2 Il supporto alla progettazione

La costante analisi del contesto e dei bisogni delle OdV che precede e accompagna la definizione dei Programmi di attività del CSV Basilicata, ha fatto emergere nel corso degli ultimi anni una carenza, in termini di capacità progettuale, da parte delle associazioni di volontariato, con la conseguente necessità di programmare ulteriori servizi di supporto alla progettazione e soprattutto modalità più efficaci di erogazione dei servizi medesimi.

Il servizio viene declinato nelle seguenti azioni:

- accompagnamento alla progettazione (attività di supporto alla lettura dei bisogni e alla partecipazione a bandi di varia natura)
- accompagnamento alla gestione dei progetti (attività mirata al rafforzamento delle competenze delle OdV per la gestione di progetti approvati)
- accompagnamento alla rendicontazione (attività mirata al rafforzamento delle competenze delle OdV per la rendicontazione di progetti approvati).

Tutti i servizi sono erogati su richiesta delle OdV, tuttavia, in occasione della pubblicazione dei bandi vengono organizzati seminari di presentazione cui fa seguito la messa a disposizione del

servizio di accompagnamento alla progettazione.

c. Attività di informazione e di approfondimento

Anche questo tipo di consulenza viene attivata in particolari occasioni ed è gestita ed affidata ai consulenti esperti. Generalmente si esplica nell'organizzazione di seminari su tematiche specifiche (scadenze ed adempimenti di carattere fiscale e/o legale, come ad esempio approfondimenti su tematiche come il modello Eas, ecc.), che possono tenersi in alcune aree del territorio regionale e che in molti casi vengono attivati all'interno delle Reti territoriali del volontariato.

Occorre, inoltre, sottolineare che la linea Consulenza, in raccordo e tramite gli strumenti informativi del Centro, provvede ad individuare e diffondere su sito e newsletter tutte le informazioni di carattere legale e/o fiscale che possono essere di interesse per le associazioni di volontariato.

Per il 2014 la linea Consulenza intende avviare alcune importanti sperimentazioni:

- Attivare una account skype (o altro gestore) che permetta l'erogazione di consulenze (su adeguato appuntamento) tramite video conferenze; in tal modo si favoriranno le OdV distanti dai capoluoghi che potranno scegliere tra la consueta consulenza su appuntamento fisico in sede, oppure la videoconferenza;
- Organizzare 12 seminari intensivi, eventualmente anche pluritema, da sviluppare presso 6 ambiti territoriali, compresi Potenza e Matera (due all'anno per ogni ambito);
- Organizzare e sviluppare 10/12 appuntamenti territoriali dello Sportello della Consulenza: due all'anno per n. 5/6 Aree territoriali, escluse Potenza e Matera.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio viene realizzato attraverso richieste inoltrate, dalle OdV e dai soggetti interessati, telefonicamente, personalmente in sede, oppure attraverso mail e fax.

Monitoraggio e valutazione

Il sistema di monitoraggio è sostanzialmente basato su:

- Scheda rilevazione servizio redatta dal front office e dai singoli consulenti;
- Sistema software di monitoraggio dei servizi erogati;
- Diario presenze laboratori di progettazione e consulenza territoriale di approfondimento;
- Pubblicazioni specifiche e output di attività.

L'organizzazione

Il Gruppo di lavoro della Linea è costituito da:

il Responsabile della Linea che assolve anche la funzione di consulente fiscale per la Provincia di Matera, nonché i compiti afferenti al ruolo di Coordinatore della Delegazione di Matera;

un avvocato (professionista esterno) presente un pomeriggio a settimane alterne nelle sedi delle Delegazioni per le questioni di carattere legale;

la consulente fiscale per la Provincia di Potenza che svolge anche funzioni di Responsabile dell'Ufficio Amministrazione e Contabilità del CSV Basilicata

Il team si completa con i due referenti degli Sportelli operativi dell'Front Office, presenti nelle sedi di Potenza e Matera con orario part time, che occupandosi del recepimento di tutte le richieste e della risoluzione delle problematiche afferenti alla Consulenza di I livello, svolgono una funzione di filtro, fondamentale per l'attivazione della Consulenza di II livello.

LINEA FORMAZIONE

Obiettivi specifici

L'iter programmatico del CSV prevede che siano le OdV ad indicare, annualmente, gli obiettivi prioritari sui quali costruire il programma di attività e servizi. In base alle indicazioni fornite dalle OdV, la linea Formazione ha individuato i seguenti obiettivi da perseguire per l'anno 2014, tenendo in considerazione le tre dimensioni, sulle quali è basato il Piano Strategico biennale 2013/2014, emerse dall'analisi del questionario sottoposto alle OdV, ossia i volontari (che sono il destinatario principale dell'attività della linea), i cittadini e il territorio.

La nuova programmazione della linea, in coerenza con quella del 2013, si basa sul rafforzamento delle azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi dati.

Attività e servizi

Lo strumento di lavoro della linea è "La proposta formativa – 2014", un opuscolo che contiene la descrizione delle attività formative e le modalità di accesso ad esse.

Le attività formative saranno realizzate nei territori dai quali proviene la richiesta, nel rispetto del principio di pari opportunità di accesso ai servizi da parte delle OdV. Anche nel caso in cui fosse il CSV a proporre l'attività formativa, la realizzazione sarà prevista nei territori dai quali proviene la più alta concentrazione di iscrizioni.

All'inizio dell'anno, saranno calendarizzati incontri territoriali di presentazione de "La proposta formativa – 2014" .

Di seguito un quadro che connette le dimensioni sulle quali insiste l'azione formativa con gli obiettivi dati e gli strumenti che si utilizzeranno per realizzarli.

DIMENSIONI	OBIETTIVI	STRUMENTI FORMATIVI
Volontari	Sviluppare l'empowerment dei volontari e accompagnare lo sviluppo di processi di cambiamento necessari all'interno delle OdV	Volontariato: il senso Volontariato: la mission L'individuazione dei fabbisogni formativi La progettazione formativa Scambi di solidarietà
	Promuovere e supportare lo sviluppo delle competenze gestionali e di mission dei volontari	Volontariato e ... La gestione amministrativa e contabile delle odv: adempimenti istituzionali e ordinaria amministrazione Il reperimento dei fondi La capacità di promuovere il volontariato e creare progetti di accoglienza di nuovi volontari e studenti L'acquisizione di competenze sulla progettazione sociale La ricerca-azione

	Rafforzare nelle OdV la capacità di condivisione e di mediazione dei conflitti e sostenere processi mirati a garantire democraticità e pari opportunità tra i volontari	La comunicazione interna come risorsa delle odv La risoluzione dei contrasti/conflitti all'interno delle odv come competenza necessaria alla vita del gruppo La divisione di compiti e responsabilità all'interno delle associazioni per far crescere tutti i volontari
Cittadini	Promuovere e sviluppare tra i cittadini la cultura della partecipazione attiva	Percorsi in/formativi di mission
Territorio	Rafforzare la capacità di dialogo e collaborazione tra OdV e Istituzioni	La capacità di fare rete fra odv e soggetti istituzionali Protocollo d'intesa regione basilicata – ufficio protezione civile e csv basilicata "azioni formative a favore delle organizzazioni di volontariato di protezione civile della regione basilicata" (d.g.r. n. 502 del 08 maggio 2012) Protocollo d'intesa con UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna)

In dettaglio, le attività della linea Formazione saranno articolate come segue.

FORMAZIONE A GESTIONE DIRETTA DEL CSV

Formazione di base

Accanto ai due percorsi formativi di base "Volontariato: il senso" e "Volontariato: la mission" espressamente dedicati alle nuove OdV con l'obiettivo di creare le basi del nuovo gruppo, si aggiungono due focus group dedicati rispettivamente all'individuazione dei fabbisogni formativi e alla progettazione formativa, con l'obiettivo di condurre i volontari ad effettuare un'analisi compiuta e ragionata su queste due tematiche.

Formazione di approfondimento

La formazione di approfondimento, con i nove percorsi laboratoriali per la gestione delle OdV, mantiene la sua strutturazione.

Formazione di istituzionale di sviluppo

La formazione istituzionale di sviluppo anche quest'anno ha in previsione l'attuazione del Protocollo d'Intesa Regione Basilicata – Ufficio Protezione Civile e CSV Basilicata "Azioni formative a favore delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile della Regione Basilicata" (D.G.R. n. 502 del 08 maggio 2012) con un programma triennale di attività, e una attività formativa in attuazione di un Protocollo d'Intesa con UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna) per la promozione della realizzazione di progetti di esecuzione penale esterna per i detenuti, ritenuti idonei dal giudice competente, presso Organizzazioni di Volontariato disponibili alla collaborazione.

FORMAZIONE A GESTIONE DIRETTA DEL CSV IN CO-PROGETTAZIONE CON LE ODV

Formazione di mission

La formazione di mission si articola su quattro livelli:

- **Percorsi in/formativi di mission** – saranno programmati incontri aperti alla cittadinanza, durante i quali verrà presentata una tematica di mission (anziani, disabili, ambiente, etc.) con il coinvolgimento delle Odv che operano in quel settore di intervento. Gli incontri avranno la durata di 4 ore ciascuno; al termine del primo incontro gli operatori dell'Area raccoglieranno le opinioni dei presenti e, in base al grado di interesse espresso, potranno essere calendarizzati altri 2 incontri per approfondire la tematica.
- **Mission di base** – attraverso la formulazione "VOLONTARIATO E..." si programmeranno sul territorio, in base alle sollecitazioni provenienti dalle OdV, le attività formative.
- **Sviluppo di mission** – è destinato alla formazione specialistica, che presuppone: che le OdV abbiano alle spalle un iter formativo congruente con la richiesta e che la stessa sia coerente con il Formulario di richiesta predisposto dal CSV. Entro il mese di maggio 2014 le OdV dovranno presentare le richieste che saranno realizzate nel secondo semestre dell'anno.
- **Scambi di solidarietà** – sarà incentivata la possibilità di scambiare esperienze fra OdV che si occupano della stessa mission per socializzare le buone prassi. Al termine dell'anno le esperienze più significative saranno raccolte in una pubblicazione dal titolo "Il volontariato si racconta. Catalogo delle buone prassi".

Il "Dona-professione"

L'Area Formazione intende rivolgere un invito ai professionisti residenti in regione, con un proprio regolare lavoro, per sperimentarsi nel "donare" un po' della loro professionalità al mondo del volontariato.

Saranno raccolte le disponibilità di coloro che intendono condividere il loro sapere professionistico, in forma gratuita, a favore del volontariato durante lo svolgimento delle attività formative.

Modalità di accesso

TIPOLOGIA FORMATIVA	MODALITÀ DI ACCESSO
Formazione di base	Presentando richiesta al CSV tramite la scheda di iscrizione reperibile sul sito www.csvbasilicata.it ovvero segnalando il proprio interesse a partecipare (sempre utilizzando la scheda di iscrizione) qualora si trattasse di attività formativa proposta

Delegazione regionale:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Potenza:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Matera:
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167

	dal CSV.
Formazione di approfondimento	Presentando richiesta al CSV tramite la scheda di iscrizione reperibile sul sito ovvero segnalando il proprio interesse a partecipare (sempre utilizzando la scheda di iscrizione) qualora si trattasse di attività formativa proposta dal CSV.
Formazione istituzionale di sviluppo	"Azioni formative a favore delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile della Regione Basilicata" (D.G.R. n. 502 del 08 maggio 2012) – verranno invitate a partecipare le OdV segnalate dall'Ufficio Protezione Civile della Regione Basilicata Protocollo d'Intesa con UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna) – su proposta del CSV tramite la scheda di iscrizione

FORMAZIONE DI MISSION

Percorsi in/formativi di mission	Su proposta del CSV, si accede tramite scheda di iscrizione reperibile sul sito
Mission di base	Presentando richiesta al CSV tramite la scheda di iscrizione reperibile sul sito ovvero segnalando il proprio interesse a partecipare (sempre utilizzando la scheda di iscrizione) qualora si trattasse di attività formativa proposta dal CSV.
Sviluppo di mission	Tramite presentazione di Formulario di richiesta (contenuto nella Proposta formativa) entro il mese di maggio 2014.
Scambi di solidarietà	Tramite Modello di richiesta (contenuto nella Proposta formativa)

Le richieste possono essere presentate via e-mail, fax, posta ordinaria.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio si effettuerà esaminando i seguenti parametri: numero dei partecipanti, numero delle OdV partecipanti, frequenza dei volontari al corso, localizzazione dei corsi.

La valutazione sarà effettuata attraverso un questionario di gradimento al termine dell'attività formativa e tramite una azione di follow-up, che prevede la somministrazione di un breve questionario on-line a 2 mesi dal termine dell'attività formativa, allo scopo di analizzare l'impatto della formazione sui volontari, sui cittadini e sul territorio.

Per quanto riguarda la formazione di sviluppo di mission, le OdV dovranno produrre una relazione sull'impatto della formazione sui volontari, sui cittadini e sul territorio a 4 mesi dal termine dell'attività formativa.

L'organizzazione

La linea Formazione si avvale di 3 operatori, 2 con funzioni di Referenti territoriali ed 1 con funzioni di Responsabile di Linea.

Delegazione regionale:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Potenza:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Matera:
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167

LINEA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Obiettivi specifici

L'attività informativa del CSV Basilicata è rivolta alle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e a cittadini potenzialmente interessati a impegnarsi nel mondo del volontariato e della solidarietà.

Gli obiettivi propri della linea tendono a rendere efficace e capillare la comunicazione di informazioni riguardanti il mondo del volontariato e, nello specifico:

Diffondere informazioni sulle attività delle OdV;
Diffondere informazioni sulle attività del Centro di Servizio;
Comunicare tempestivamente informazioni relative a bandi, eventi, corsi, normative e, in generale, notizie di particolare interesse per le OdV e i volontari;
Informare i cittadini sulle iniziative promosse e realizzate dalle OdV, dal CSV e dalle istituzioni
Accompagnare le OdV all'autonoma acquisizione di competenze comunicative.

In merito al 2014, la strategia di erogazione dei servizi della linea prevede tre dimensioni operative:

1. una più avanzata presenza sui territori;
2. un maggiore sostegno alla realizzazione delle campagne comunicative delle OdV;
3. un sostegno alla relazionalità delle OdV da assicurare mediante la sperimentazione del livello "social" del nostro sito, una vera e propria piazza virtuale del sociale in cui scambiare opinioni su temi e questioni di rilievo per il mondo del volontariato.

Attività e servizi

Nel corso del 2014 ai servizi della linea, appresso riportati, si aggiungeranno le seguenti nuove attività a favore di tutte le OdV lucane:

1. l'erogazione di un servizio di grafica di documenti; il servizio, opportunamente regolamentato in merito a tempi, modalità di accesso e tipologia di documenti (brochure, locandine, ecc.) permetterà, alle OdV che intenderanno accedere, di affrontare efficacemente e con i soli costi per la stampa le diverse esigenze comunicative che l'attività associativa richiederà;
2. la realizzazione di *6 (sei) appuntamenti territoriali* di tipo laboratoriale/seminariale sui temi

della comunicazione;

3. la promozione, sia attraverso il sito del CSV che con altre strategie comunicative, di un'azione di crowdfunding (raccolta fondi diffusa) a favore delle OdV e della Casa del Volontariato.

Gli obiettivi conoscitivi da conseguire attraverso gli appuntamenti seminariali di cui al punto 2. sono legati a come si costruisce una campagna di comunicazione e quali sono le potenzialità/specificità/criticità dei tanti strumenti a disposizione (strumenti classici e di nuova generazione).

I sei appuntamenti saranno strutturati in 4 interventi laboratoriali da parte dei referenti della linea Informazione e Comunicazione del CSV Basilicata e in 2 eventi finali con la presenza di personalità riconosciute nel mondo della comunicazione sociale e dell'uso dei nuovi media.

Saranno ancora erogati, ovviamente, i servizi già in vigore, che sono i seguenti:

Newsletter digitale

È il settimanale digitale di informazione del CSV Basilicata.

L'erogazione del servizio si accompagnerà a un costante aggiornamento/monitoraggio della mailing list e a una periodica verifica della leggibilità e dell'appeal grafico.

Volontariato 2000

È diventato uno strumento digitale e viene pubblicato trimestralmente sul sito web, ragionando di volta in volta argomenti di interesse del mondo del volontariato.

Sito

Il sito entrerà nel vivo della sperimentazione sociale e della verifica dell'impatto del nuovo impianto, costruito pensando a un maggiore orientamento al visitatore.

Al di là delle questioni numeriche e quantitative, l'obiettivo prioritario del 2014 continua a rimanere la forte spinta verso la dimensione "interazionale".

Social Network

Il CSV Basilicata irrobustirà l'utilizzo dei suoi canali digitali. Nello specifico rinforzerà il ricorso a Twitter e Facebook, quali strumenti social di nuova generazione e strutturerà secondo criteri di tipo didattico/promozionale il canale Youtube già attivato.

Twitter e Facebook saranno utilizzati nella logica della promozione delle proprie attività istituzionali e di condivisione di scadenze e temi inerenti il mondo del volontariato.

Il canale Youtube, invece, prevede il caricamento di file audiovisivi inerenti iniziative del CSV o realizzate da Associazioni (che dovranno procurare i file). Prevede inoltre di ospitare "tutorial", vale a dire lezioni/dimostrazioni relative a servizi offerti o relativi a questioni di carattere consulenziale.

Rassegna stampa e rassegna stampa dedicata

Anche nel 2014 continuerà il servizio di rassegna stampa dei maggiori quotidiani locali. Il servizio si accompagna anche a un servizio di rassegna stampa dedicata che risulta essere, statistiche alla mano, molto apprezzato dagli utenti.

Grafica materiali istituzionali e di servizio

Il servizio di grafica sarà erogato anche internamente, in occasione di eventuali esigenze istituzionali (brochure, biglietti da visita ecc.) o di servizio (iniziative, eventi, convegni ecc.).

Modalità di accesso

L'accesso avviene su richiesta secondo le seguenti modalità:

- 1) contatto telefonico;
- 2) visita in una delle sedi del CSV Basilicata;
- 3) fax, E-mail.

In tutti i casi l'accesso avviene tramite gli operatori di Front Office.

In merito all'accesso, una serie di servizi saranno disciplinati da un piccolo regolamento relativo ai tempi di richiesta e di erogazione, nonché alla tipologia di servizio erogato.

Monitoraggio e valutazione

Il sistema di monitoraggio è sostanzialmente basato su:

- 1) Schede rilevazione servizio redatta dal Front Office e dai singoli consulenti;
- 2) Sistemi software di monitoraggio dei servizi erogati;
- 3) Diario presenze iniziative territoriali;
- 4) Pubblicazioni specifiche e output di attività.

Semestralmente sarà redatto un report di valutazione delle attività svolte.

L'organizzazione

Le risorse umane impegnate nell'erogazione sono N° 3 (tre) operatrici part time.

Tutte le attività sono supportate dalla Direzione che assicura un'azione di collegamento con le altre linee di missione del CSV Basilicata.

Nella Direzione, il Coordinatore della Delegazione di Potenza svolge un ruolo specifico di coordinamento e monitoraggio delle attività della linea.

LINEA RICERCA E DOCUMENTAZIONE

La Linea è finalizzata ad offrire ulteriori attività e strumenti volti allo sviluppo del volontariato di Basilicata e si rivolge a:

- Organizzazioni di Volontariato
- Volontari
- Cittadini
- Istituzioni

Obiettivi specifici

I seguenti obiettivi, specifici della Linea, concorrono al perseguimento di tutti gli obiettivi della programmazione di riferimento:

Consentire percorsi di approfondimento su tematiche specifiche del Volontariato

Promuovere tra le OdV la cultura della rilevazione dei bisogni del contesto e supportarle sul piano del metodo e degli strumenti da approntare

Promuovere e supportare azioni e percorsi di ricerca finalizzati a conoscere dinamiche, caratteristiche e attività del Volontariato lucano e delle azioni di lotta all'esclusione sociale.

Attività e Servizi

a. Biblioteca del Volontariato

Il CSV Basilicata dispone di 1.572 testi, di cui 704 volumi e 868 opuscoli cui si aggiungono 203 titoli di periodici, dedicati al tema del volontariato e del sociale.

Il servizio nel 2014 offrirà tutto il patrimonio documentale alla consultazione, anche attraverso il prestito, di quanti, tra OdV, Volontari, Cittadini e Istituzioni abbiano interesse verso i temi del no profit.

b. Ricerche e studi

Presso la Sede Regionale e presso le Delegazioni Provinciali sono disponibili indagini, censimenti e ricerche che possono costituire una buona base di partenza per approfondire e aggiornare le conoscenze sul Volontariato e sulle sue interrelazioni con i contesti di riferimento.

Durante l'esercizio di attività 2014 la Linea garantirà

l'apertura al pubblico della *Biblioteca* della sede di Potenza per 4 giorni a settimana, con annesso servizio di assistenza per studi e ricerche.

la rilevazione di informazioni riguardanti le OdV lucane, attività sostanzialmente assimilabile ad un'azione di ricerca, necessaria per la realizzazione della valutazione d'impatto progettata dalla struttura operativa per misurare gli effetti prodotti sulle OdV lucane dalle attività del Centro di Servizio.

Modalità di accesso

Verranno pubblicizzati, tramite il sito web, il giorno e gli orari di apertura della biblioteca durante i quali sarà possibile accedere alla consultazione e al prestito.

Nel caso di richieste di assistenza per studi, ricerche e lettura dei contesti occorre contattare il Front office e concordare un appuntamento

Monitoraggio e valutazione

Per il monitoraggio dell'attività la Linea si avvarrà:

di un registro apposito per la consultazione e il prestito di testi, opuscoli e periodici della Biblioteca;

di un data base per la rilevazione delle informazioni e dei dati delle OdV finalizzata alla realizzazione della valutazione dell'impatto dei servizi del CSV sullo sviluppo delle OdV.

L'organizzazione

Le attività della linea sono implementate dalla Direzione e coordinate dalla Direttrice.

L'apertura al pubblico della Biblioteca con l'annesso servizio di assistenza per ricerca e studi verrà realizzato grazie al contributo di risorse umane volontarie, con il solo rimborso delle spese di viaggio se non residenti nel capoluogo di regione presso il quale è collocata la Biblioteca.

LINEA ANIMAZIONE TERRITORIALE

L'attività della Linea consiste nella realizzazione di una serie di incontri e iniziative organizzati per avvicinarsi ai territori e promuovere l'azione del volontariato di riferimento e delle sue forme di rete/coordinamento, rafforzandone il ruolo e il suo riconoscimento da parte delle istituzioni locali.

Obiettivi specifici

La Linea nello sviluppo delle sue attività persegue i seguenti obiettivi:

- o Promuovere e accompagnare processi di animazione e sviluppo di comunità
- o Promuovere e sviluppare, tra OdV e cittadini, la cultura della partecipazione attiva, della legalità e della responsabilità verso i beni comuni
- o Promuovere e sviluppare conoscenza e lavoro di rete tra le Organizzazioni di Volontariato e supportare lo sviluppo di rapporti di collaborazione con altre organizzazioni del Terzo Settore
- o Rafforzare le capacità di dialogo e collaborazione tra Organizzazioni di Volontariato e Istituzioni

Attività e servizi

Facendo propria la strategia operativa 2014 la linea Animazione Territoriale declinerà gli incontri 2014 intorno alle seguenti azioni strategiche.

1. *il Volontariato lucano, la legge regionale 4/07 e i PISS (Piani Intercomunali dei Servizi Sociali e Socio-sanitari)*

18 incontri, due per ogni Rete Territoriale del Volontariato, per sollecitare l'attenzione delle OdV nei confronti della perdurante inattuazione della Legge regionale 4/07 e del *Piano regionale integrato della salute e dei servizi alla persona e alla comunità 2011-2014* e supportare azioni capaci di rafforzare il ruolo del Volontariato e il suo riconoscimento nei processi amministrativi-istituzionali dei diversi Ambiti Socio-Territoriali della Regione Basilicata per la costruzione dei *Piani di Ambito*;

2. *9 incontri*, uno per ogni Rete Territoriale del Volontariato, per promuovere la ***costituzione di coordinamenti comunali/intercomunali/tematici tra OdV***;

3. *9 eventi*, uno per ogni Rete territoriale del Volontariato, per ***sostenere la realizzazione di un'azione di promozione della Rete***, con accompagnamento alla realizzazione degli

eventi da parte del team della linea Informazione e Comunicazione del CSV.

Coerentemente con gli obiettivi strategici del Piano biennale 2013-2014, tutte le tipologie di azioni sopra riportate mireranno, contestualmente, a sviluppare reciproca conoscenza, relazioni di fiducia e lavoro di rete tra i principali soggetti del Terzo Settore (OdV, APS, Coop. Sociali) in modo da creare le condizioni per lo sviluppo di una corretta e piena sussidiarietà tra gli attori sociali del Terzo Settore della Basilicata e rafforzarne il riconoscimento da parte degli Enti locali.

Modalità di accesso

Previa convocazione, tramite mail e newsletter, e pubblicazione di apposito calendario sul sito, potranno partecipare agli *Incontri di animazione* di cui al punto 1 e 2 del precedente paragrafo tutte le OdV lucane, iscritte e non iscritte nel Registro Regionale, aderenti e non ancora aderenti alle Reti Territoriali. Idem per la progettazione e la realizzazione degli *Eventi* di cui al punto 3.

Monitoraggio e valutazione

Per il monitoraggio e la valutazione ci si avvarrà di fogli presenze, focus group per macro aree in itinere ed ex post, report di attività.

L'organizzazione

L'azione è svolta dalle risorse professionali interne al CSV con il supporto della Direzione e il coordinamento della Direttrice, responsabile della Linea di missione.

LINEA SUPPORTO LOGISTICO

Obiettivi specifici

La linea si prefigge lo scopo di sostenere le OdV, ponendo rimedio ad eventuali carenze di attrezzature e di spazi, mettendo a disposizione, per le sedute dei loro organi sociali e per eventuali eventi e manifestazioni, la/le eventuale/i sala/e riunioni nell'ambito delle due attuali sedi del CSV.

Obiettivo specifico della linea è quello di sostenere le OdV nei loro bisogni di supporto materiale.

Attività e servizi

Utilizzo e prestito strumenti e attrezzature

Il CSV offre a tutte le OdV della regione l'utilizzo temporaneo, presso le sue sedi, di: fotocopiatrice, computer, stampante, e fax, nonché il prestito della lavagna a fogli mobili, del videoproiettore e del computer portatile.

Servizio fotocopie

Ogni OdV può usufruire del servizio fotocopie in formato A4 e A3.

Utilizzo sala riunioni

Ogni associazione può usufruire, gratuitamente, previa richiesta, presso le due sedi provinciali, dell'utilizzo di una sala per riunioni da tenersi dal lunedì al sabato fino alle 20:30.

Presso la sede di Potenza, ubicata nella Casa del Volontariato del Comune di Potenza, le OdV potranno usufruire gratuitamente anche di ampi spazi per mostre eventi e convegni.

Modalità di accesso

L'erogazione del servizio avviene tramite prenotazione effettuata per e mail, telefono e fax, con qualche giorno di anticipo rispetto alla data di utilizzo delle attrezzature e delle sale per consentirne la conferma.

Per richieste di materiale o attrezzature con disponibilità limitata faranno fede le date di

prenotazione.

Queste ultime possono essere inoltrate alla sede Regionale del CSV o presso le sedi delle Delegazioni Provinciali.

Monitoraggio e valutazione

Attraverso appositi registri e l'utilizzo del software di monitoraggio degli Sportelli operativi del Front Office.

L'organizzazione

Per l'erogazione dei servizi della Linea il CSV si avvarrà, a rotazione, del lavoro di tutti gli operatori con contratto di lavoro dipendente.

GLI SPORTELLI OPERATIVI DEL FRONT OFFICE

Lo Sportello di Front Office, rappresenta il primo punto di contatto tra le OdV e/o la cittadinanza e il CSV Basilicata.

Compito dello Sportello è quello di rilevare tutte le richieste di consulenza provenienti dal territorio e di "filtrarle", evadendo direttamente quelle di propria competenza, definite consulenze di I livello.

Finalità degli Sportelli è quella di creare uno spazio d'ascolto oltre che di informazione e consulenza per le OdV, per i singoli volontari e per i cittadini interessati al volontariato.

Attualmente i due Sportelli, allocati presso le due sedi del CSV, garantiscono un servizio accessibile tutti i giorni dal martedì al venerdì, assicurando una continuità sicuramente importante per la molteplicità delle richieste che pervengono dalle associazioni di volontariato.

Obiettivi specifici

- consentire a tutte le OdV, a tutti i cittadini e ad ogni ente o istituzione di Basilicata, di raggiungere il Centro di Servizio cui sottoporre quesiti sull'associazionismo di Volontariato lucano;
- fornire informazioni e delucidazioni sulle normative regionali e nazionali di riferimento (consulenze di I livello);
- orientare i potenziali volontari verso le realtà del Volontariato lucano;
- offrire assistenza alla compilazione di modulistiche di settore (5X1000, ecc.);
- monitorare, attraverso le richieste, i bisogni delle OdV;
- raccogliere dati e informazioni sulle OdV;
- monitorare le risposte e i servizi erogati.

Tutti i suddetti obiettivi specifici sono declinati per il perseguimento degli obiettivi della programmazione 2014, a qualsiasi dimensione della medesima si riferiscano.

Attività e servizi

Le consulenze di I livello: informazioni sulla normativa legale e fiscale inerente il volontariato e sulle agevolazioni offerte in ambito territoriale e nazionale, nonché supporto alla compilazione di moduli e/o istanze per richieste di diverso genere.

Supporto a tutte quelle attività di interesse delle associazioni tra cui: la partecipazione a bandi di varia natura, il Servizio Civile Volontario, la progettazione associativa.

L'attività suddetta riesce a soddisfare i seguenti bisogni:

- Ascolto delle problematiche
- Consulenza di I livello (supporto alla costituzione di OdV, assistenza alla predisposizione di statuti e regolamenti)
- Monitoraggio e raccolta dati
- Orientamento al volontariato
- Prenotazioni
- Disbrigo pratiche e assistenza alla compilazione di modulistica
- Inoltro telematico di pratiche (5 x 1000, Progetti di Servizio Civile)

Modalità di accesso

Nel rispetto dei principi di imparzialità e pari opportunità contenuti nella Carta dei Servizi possono accedere al servizio degli Sportelli operativi, allocati a Potenza e a Matera presso le due Delegazioni provinciali, tutte le OdV e i cittadini di Basilicata, di ogni area territoriale.

Gli orari di apertura sono: dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 16:00 alle 19:30.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio viene effettuato attraverso:

Scheda rilevazione servizio redatta dagli Operatori addetti;

Software di monitoraggio dei servizi erogati.

La valutazione si svolge attraverso appositi incontri trimestrali.

L'organizzazione

Il funzionamento e l'attività erogata attraverso il Front Office degli Sportelli è correlato a tutte le altre *linee di missione*, in particolare con l'attività della linea Consulenza e Assistenza e con la linea Ricerca e Documentazione.

Rispetto alla prima consente al CSV di svolgere le seguenti attività: accogliere le richieste di OdV e cittadini interessati al Volontariato, nonché quelle di enti e istituzioni che intendono interagire con il CSV e con le OdV; evadere le richieste che non richiedono livelli di competenza specialistica (consulenze di I livello).

Rispetto alla seconda svolge funzioni di Osservatorio e Banca dati, sia di uso interno che di uso esterno.

Gli sportelli sono presidiati ognuno da una/un referente, con contratto a tempo indeterminato part time, collegati tra loro dall'uso del medesimo software, il social connection, presso il quale archiviano dettagliatamente la richiesta, il servizio erogato e ogni dato utile dell'OdV richiedente.

Delegazione regionale:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Potenza:
via Sicilia - 85100 Potenza

Delegazione di Matera:
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167