



Programma di attività 2019

Sede Legale e Operativa Potenza
via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167



Certificato No. IT279430

INTRODUZIONE.....	5
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
I potenziali destinatari delle attività del CSV Basilicata per il 2019	7
I dati del Registro Regionale del Volontariato.....	9
Il Volontariato nelle due province.....	9
Rapporto tra abitanti e ODV	10
Volontariato e ambiti territoriali.....	10
Volontariato e settori di intervento	11
L'ENTE GESTORE	13
La governance.....	13
La struttura operativa.....	13
L'articolazione e le aree territoriali di intervento.....	13
L'assetto organizzativo	14
Collaborazioni con Enti pubblici	16
Sinergie di sistema.....	18
Area Informazione e Comunicazione.....	18
Area Monitoraggio, Consulenza e Rendicontazione sociale	18
Area Promozione e Animazione territoriale	19
Area Formazione	19
Area Ricerca e documentazione	19
L'ANALISI DEI BISOGNI.....	21
L'iter della Programmazione	21
I risultati dei questionari.....	21
LINEE GENERALI SULL'ATTIVITÀ.....	28
Destinatari	28
Principi di riferimento	28
Modalità di accesso	29
Impianto programmatico generale.....	30
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	32
Il monitoraggio dei processi erogativi e la soddisfazione dei destinatari	32
La valutazione	32

Il bilancio sociale	32
LINEA FORMAZIONE.....	34
Obiettivi	34
Attività e servizi	34
Il "Libretto delle competenze"	36
Il "Dona-professione"	36
Modalità di accesso	36
Monitoraggio e valutazione	36
Organizzazione	36
LINEA CONSULENZA E ASSISTENZA.....	37
Obiettivi	37
Attività e servizi	37
Consulenza di base o I livello	37
Consulenza di II livello o specialistica	38
Consulenza specifica per particolari tematiche/scadenze.....	38
Attività di informazione e di approfondimento.....	38
Modalità di accesso	39
Monitoraggio e valutazione	39
Organizzazione	39
LINEA PROMOZIONE	40
Obiettivi	40
Attività e servizi	40
SOLIDARIETÀ E SALUTE	40
CONTRASTO ALLA POVERTÀ	42
STUDENTI: L'ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO PRESSO GLI ENTI DEL TERZO SETTORE.....	43
BENI COMUNI	45
LINEA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE.....	47
Obiettivi	47
Attività e servizi	47
Newsletter digitale.....	48
Sito web	48
Social Network	48

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
 tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Rassegna stampa e rassegna stampa dedicata	48
Grafica materiali OdV	48
Grafica materiali istituzionali e di servizio	48
Webinar	49
Servizio Video Conferenza	49
Ufficio Stampa per gli ETS	49
Sportello bilancio sociale	49
Modalità di accesso	50
Monitoraggio e valutazione	50
Organizzazione	50
LINEA ANIMAZIONE TERRITORIALE	51
Obiettivi	51
Attività e servizi	51
Eventi pubblici di Rete su tematiche scelte dalle Reti medesime	51
Modalità di accesso	53
Monitoraggio e valutazione	53
Organizzazione	53
LINEA RICERCA E DOCUMENTAZIONE	54
Obiettivi	54
Attività e servizi	54
Ricerche e studi.....	54
Modalità di accesso	55
Monitoraggio e valutazione	55
Organizzazione	55

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
 tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

INTRODUZIONE

Dopo diversi anni di turbolenze e incertezze nell'ambito del sistema dei Centri di Servizio al Volontariato e dal 2015, con l'avvio della Riforma del Terzo Settore, anche nel mondo delle istituzioni non profit del nostro Paese, la redazione del presente Programma operativo si è avviata in un quadro normativo più definito e un clima più disteso.

La costituzione dell'ONC, la pubblicazione del Decreto correttivo e la sentenza della Corte Costituzionale che ha respinto i ricorsi presentati dalle Regioni Veneto e Lombardia contro la presunta incostituzionalità di alcuni articoli del Codice del Terzo Settore, sono i fattori che hanno maggiormente contribuito a stabilizzare il sistema e ad incoraggiare la formulazione di piani di attività orientati verso prospettive di più lungo periodo.

Prospettive che focalizzano problematiche sociali spinose e complesse e che richiedono approcci di condivisione e integrazione, ma, proprio per questo, dense di significato per i diversi volontariati che animano la solidarietà nel nostro Paese.

Il Rapporto Censis 2018 delinea scenari che interrogano e chiamano tutti, in particolare i corpi intermedi del Paese, e tra questi in primis le organizzazioni del Terzo settore, ad una nuova, piena e appassionata assunzione di responsabilità. Oggi, perfino i capisaldi del nostro welfare vacillano:

il sistema sanitario nazionale, invidiato da almeno mezzo mondo e quasi mezzo secolo, malgrado la sua resistenza, non garantisce più le stesse opportunità di diagnosi e cure a tutti gli italiani, generando la convinzione che *ognuno deve pensare a se stesso*;

il sistema scolastico nazionale, che per decenni ha formato, da Nord a Sud della penisola, professionisti apprezzati a livello internazionale in ogni ambito del sapere, penalizza ormai, perfino nei livelli di base dell'istruzione, i giovani cittadini delle aree interne, sempre più povere di mezzi e persone, determinando diffuse discriminazioni nell'accesso al diritto più importante per il loro futuro, quel diritto il cui esercizio rappresenta un fattore fondamentale di prevenzione delle disuguaglianze, del disagio e dell'esclusione sociale.

Sebbene il sistema della giustizia non abbia mai rappresentato un vanto per il nostro Paese, mai la fiducia nella certezza del diritto era scesa tanto in basso; sono 15,6 milioni gli italiani che secondo il Censis nell'ultimo biennio hanno rinunciato ad intraprendere un'azione giudiziaria volta a far valere un proprio diritto. Tra i motivi al primo posto ci sono i costi eccessivi (29,4%), la lunghezza dei processi (26,5%), la sfiducia nella magistratura e nel funzionamento della giustizia, con il risultato che 7 italiani su 10 pensano che il sistema giudiziario non garantisca pienamente la tutela dei diritti fondamentali dell'individuo.

L'elenco dei tanti passi indietro sarebbe troppo lungo, ma la sintesi va riportata. *La società, che viene fuori dal Rapporto Censis 2018, vive una crisi di spessore e di profondità: gli italiani sono incapsulati in un Paese pieno di rancore e incerto nel programmare il futuro.*

E' emerso anche che *non basta aumentare il numero e la tipologia di servizi e prestazioni nel welfare, se poi non si creano le condizioni affinché le persone che ne hanno bisogno e diritto li utilizzino realmente. Il 52,7% degli italiani non sa a chi rivolgersi in caso di un problema di welfare e il 44% si è rivolto a familiari e amici che già avevano affrontato il problema.*

Di qui il dovere, per i Centri di Servizio al Volontariato, di garantire, oltre alla fruizione dei servizi di base, anche la promozione e il sostegno di un'azione volontaria più aperta, recettiva e connessa, in

grado di costruire, a partire dall'assunzione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, strategie strutturali di: lotta alla povertà e prevenzione delle disuguaglianze; accoglienza; partecipazione e inclusione; sostenibilità ambientale e sviluppo sostenibile, per citarne solo alcune.

Corre l'obbligo qui di ricordare che, nonostante la molteplicità di risorse e la proclamazione di Matera Capitale Europea della Cultura 2019, nella classifica delle regioni più povere del Paese, la Basilicata si colloca al terzo posto e che, anche se non c'è ancora chiarezza sui dati, sembra assai probabile, l'aumento, da più parti denunciato, delle malattie oncologiche nella nostra regione, i cui cittadini soprattutto in alcune aree risultano maggiormente esposti all'inquinamento provocato dalle estrazioni petrolifere e da altre cause ambientali.

Assumono quindi particolare attenzione nel presente Programma operativo le attività e i servizi che intendono mettere in connessione i diversi enti del Terzo settore lucano che vorranno e riusciranno, con il supporto del Centro di Servizio, a fare sia proprie che collettive le sfide che attendono i cittadini e i volontari della nostra regione e a costruire insieme, dal basso, un *welfare di comunità* degno di questo nome, convincendo via via, nei fatti e con i risultati, le istituzioni a sostenerlo.

Altro cardine del Programma 2019 è il supporto agli enti di Terzo settore per favorire l'adeguamento dei loro statuti e delle loro prassi operative alle prescrizioni previste nella Riforma del Terzo Settore e in altre nuove normative che li investono di ulteriori adempimenti.

Si anticipano, al riguardo, alcune attività più avanti descritte quali lo Sportello statuti; lo Sportello Bilancio sociale; le azioni formative sulla Privacy e quelle sulla Sicurezza, sia nelle sedi associative che nel corso di eventi e manifestazioni.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

I POTENZIALI DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ DEL CSV BASILICATA PER IL 2019

Ai sensi del comma 1 dell'art.63 del D.Lgs. 3 luglio 2017, n.117 il CSV utilizza "le risorse del FUN loro conferite al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC".

Si presentano, quindi, i dati relativi ai Registri e/o Albi presenti in regione, in ragione della mancata attivazione del Registro Unico Nazionale, che rappresenterà la fonte informativa per la definizione dei potenziali destinatari delle attività del CSV Basilicata.

Si procede, inoltre, nel paragrafo successivo a un focus specifico sui dati contenuti nel Registro Regionale del Volontariato al 31 dicembre 2017.

OdV	APS	ONLUS	ASS. CULTURALI	TOTALI
685	84	69	812	1.650

Tabella 1-Potenziali destinatari

Per quanto riguarda la ripartizione territoriale delle sedi legali, i potenziali destinatari sono così distribuiti:

	OdV	APS SEZ. A	APS SEZ. B	ONLUS	ASS. CULTURALI	TOTALI	%
POTENZA E PROV.	458	25	34	63	575	1.155	70,2%
MATERA E PROV.	227	6	19	1	237	490	29,8%

Tabella 2-Distribuzione territoriale potenziali destinatari

Per quanto riguarda le APS iscritte alla Sezione B (a carattere locale) le tipologie sono rappresentate nel grafico 1.

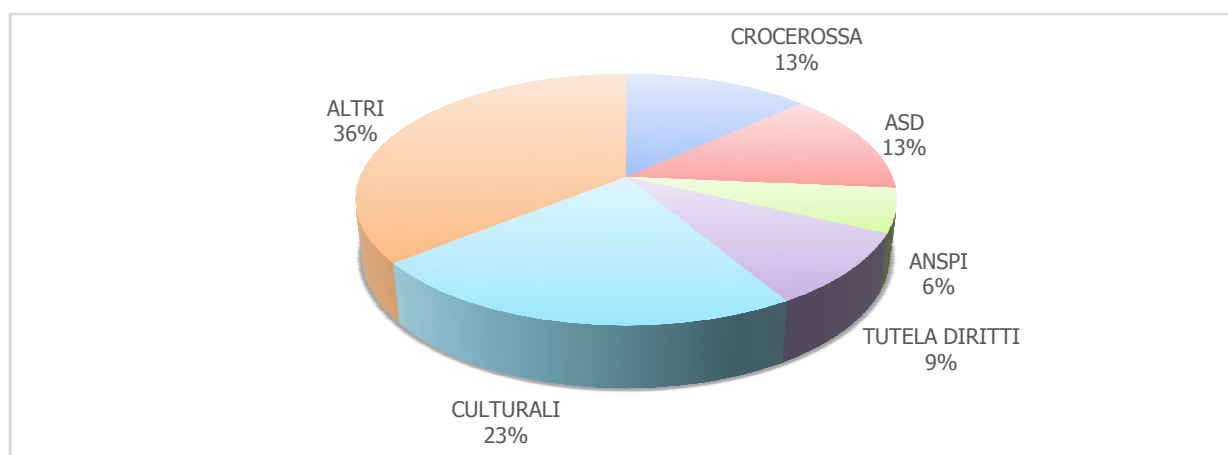


Figura 1- Tipologia ASP Registro Regionale

La composizione dell'Anagrafe ONLUS della Regione Basilicata è rappresentata nella figura 2.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

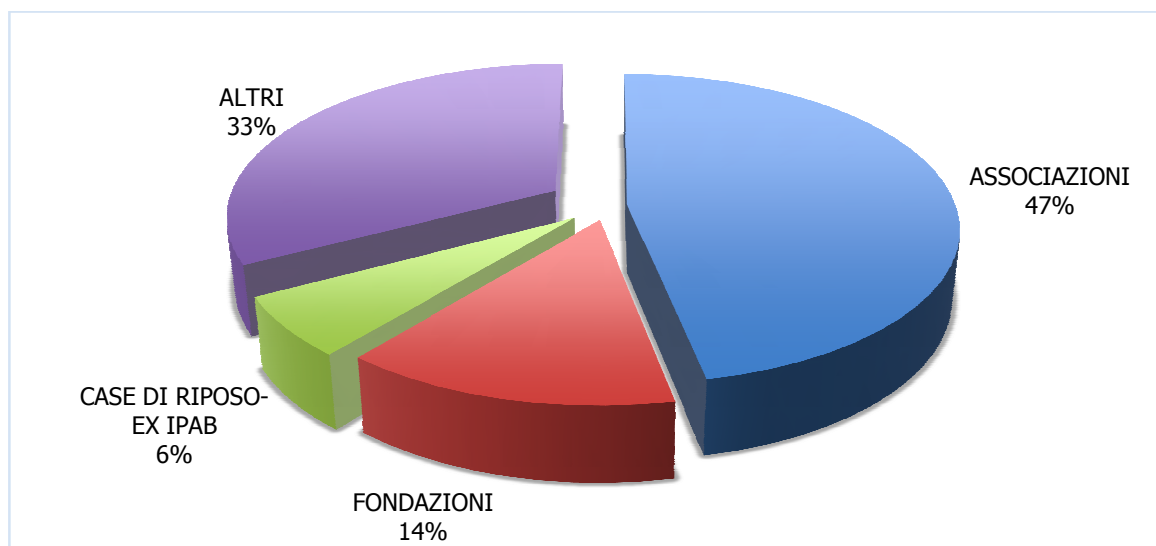


Figura 2-Tipologia Anagrafe ONLUS

La composizione dell'Albo Regionale delle Associazioni culturali di cui all'art.14 della L.R. 22/88 è rappresentato nella figura 3

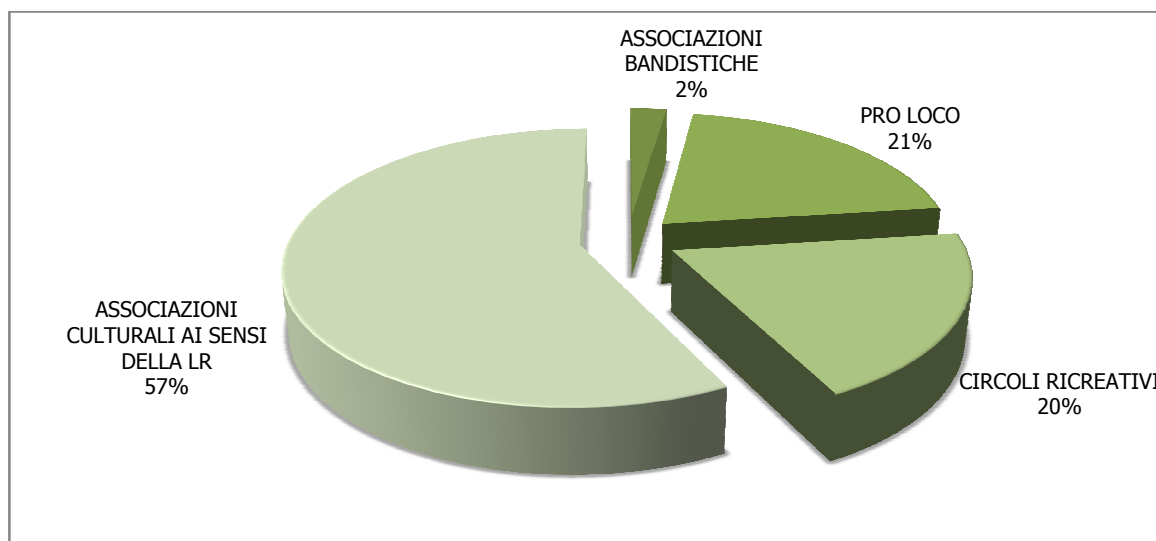


Figura 3- Tipologia Registro Associazioni culturali

I DATI DEL REGISTRO REGIONALE DEL VOLONTARIATO

A dicembre 2017, come si evince dall'ultimo aggiornamento del Registro Regionale (R.R.) del Volontariato di Basilicata, le organizzazioni di volontariato (OdV) iscritte risultano pari a **685**.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
REGIONE	328	368	426	490	577	628	657	671	659	647	635	671	685

Tabella 3-Le OdV iscritte- dati assoluti 2005 -2017

L'andamento delle organizzazioni di volontariato è rappresentato nella grafico 4.

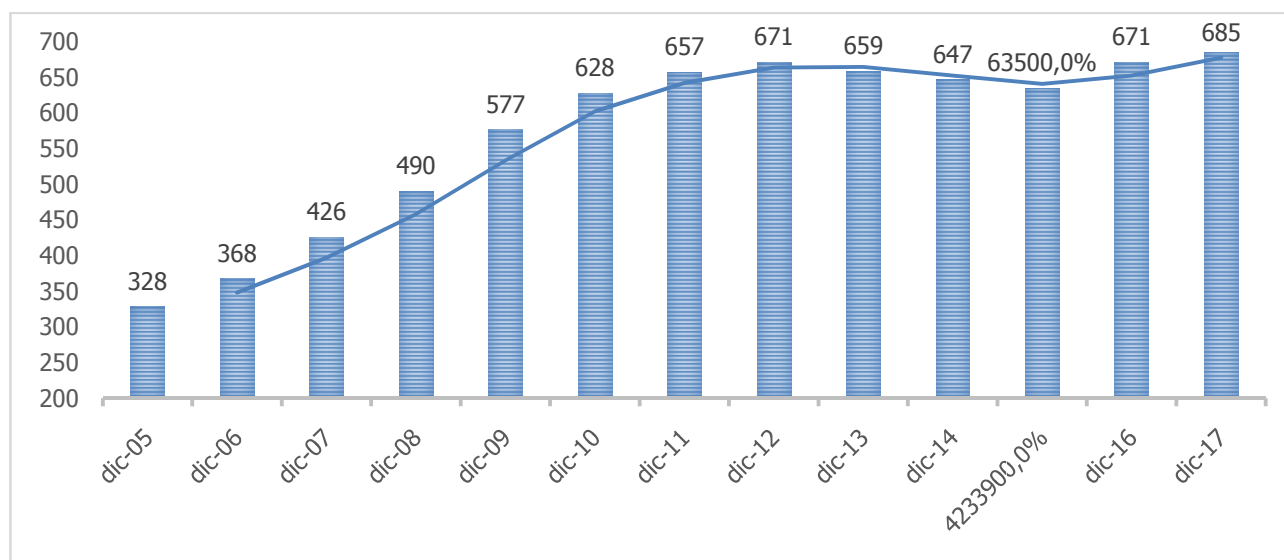


Figura 4- andamento OdV iscritte 2005-2017

L'incremento registrato a partire dal 2016 si riconferma nel 2017. Rispetto a un anno fa il differenziale è pari a **14** associazioni pari al **2,1%** del totale 2016. Per Potenza il calo è stato di n.**10** OdV, pari a un incremento di **2,4%**, mentre per Matera la differenza positiva è stata di n.**4**, pari a **1,9%**.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
POTENZA E PROV.	223	241	283	320	388	414	429	449	444	436	425	448	458
MATERA E PROV.	105	127	143	170	189	214	228	222	215	211	210	223	227

Tabella 4-Le OdV iscritte- dati assoluti 2005 -2017 per Provincia

Il Volontariato nelle due province

La distribuzione associativa tra le due province, come si evince dalla figura sottostante, vede la presenza di un **66,8%** di associazioni nella provincia di Potenza e un **33,2%** di associazioni in quella di Matera.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

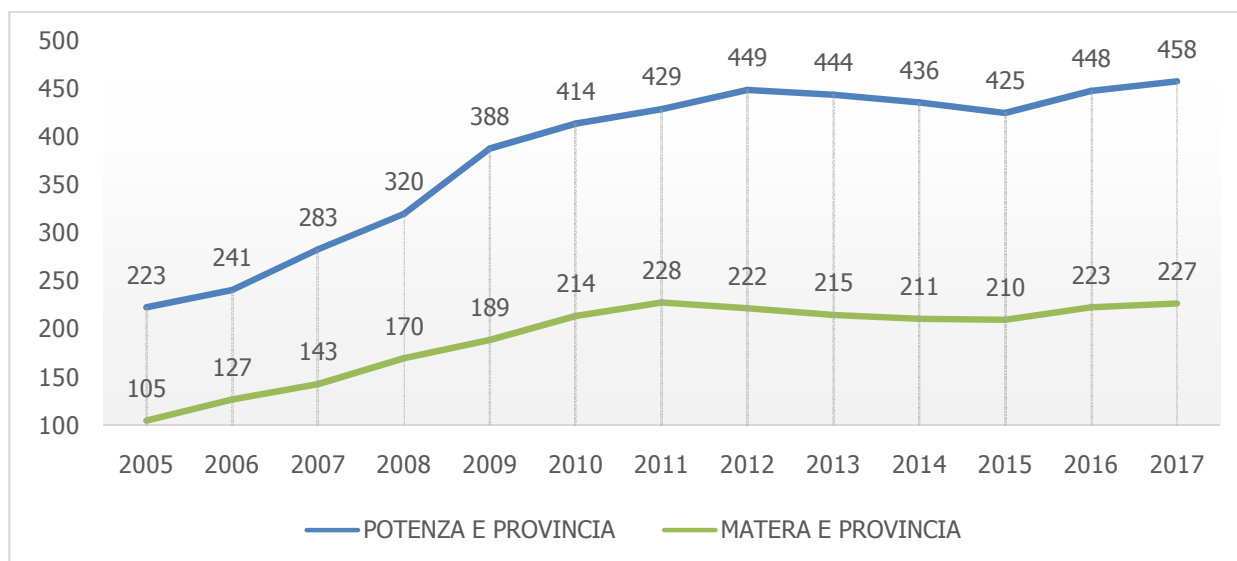


Figura 5- Andamento OdV iscritte 2005 -2017 per Provincia

Rapporto tra abitanti e ODV

La Basilicata registra la presenza di 12,08 associazioni ogni 10.000 abitanti. A fine 2017 la popolazione complessiva della Basilicata è di 567.118 cittadini residenti.

Anche in questo caso è possibile verificare l'aumento di densità associativa.

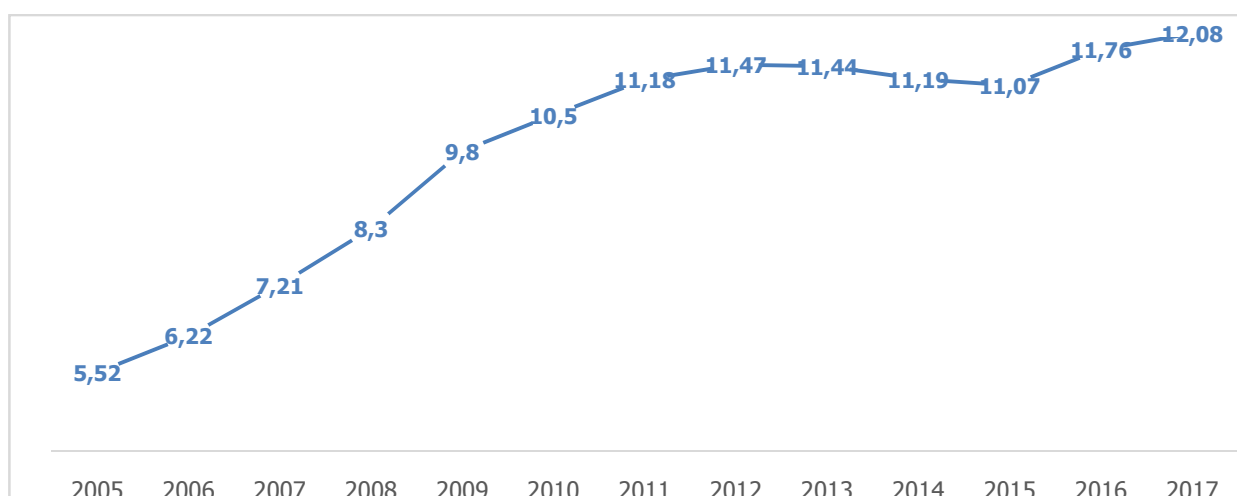


Figura 6 -numero OdV ogni 10.000 abitanti

Volontariato e ambiti territoriali

Dalla distribuzione territoriale delle OdV iscritte nel R. R. di cui alla tabella 3 e alla figura 4 sotto riportate si evince un soddisfacente livello di diffusione del Volontariato in tutti gli ambiti territoriali della regione.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

AMBITI TERRITORIALI	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	% 2017	Δ 17-16
ALTO BASENTO	46	47	53	59	59	58	56	60	62	9,05%	3,33%
BRADANICA MEDIO BASENTO	34	43	50	47	45	43	40	41	41	5,99%	0,00%
LAGONEGRESE POLLINO	67	74	77	79	80	78	75	79	80	11,68%	1,27%
MARMO PLATANO MELANDRO	64	65	63	66	68	67	62	66	67	9,78%	1,52%
MATERA	74	82	87	86	86	83	82	87	91	13,28%	4,60%
METAPONTINO COLLINA MATERANA	81	87	91	89	84	85	86	94	95	13,87%	1,06%
POTENZA	107	118	121	128	125	124	128	134	134	19,56%	0,00%
VAL D'AGRI	51	53	55	57	52	50	50	51	53	7,74%	3,92%
VULTURE ALTO BRADANO	53	59	60	60	60	59	56	59	62	9,05%	5,08%
TOTALE	577	628	657	671	659	647	635	671	685	100,00%	

Tabella 5-Le OdV iscritte - dati assoluti 2009-2017 per Ambiti Socio-Territoriali

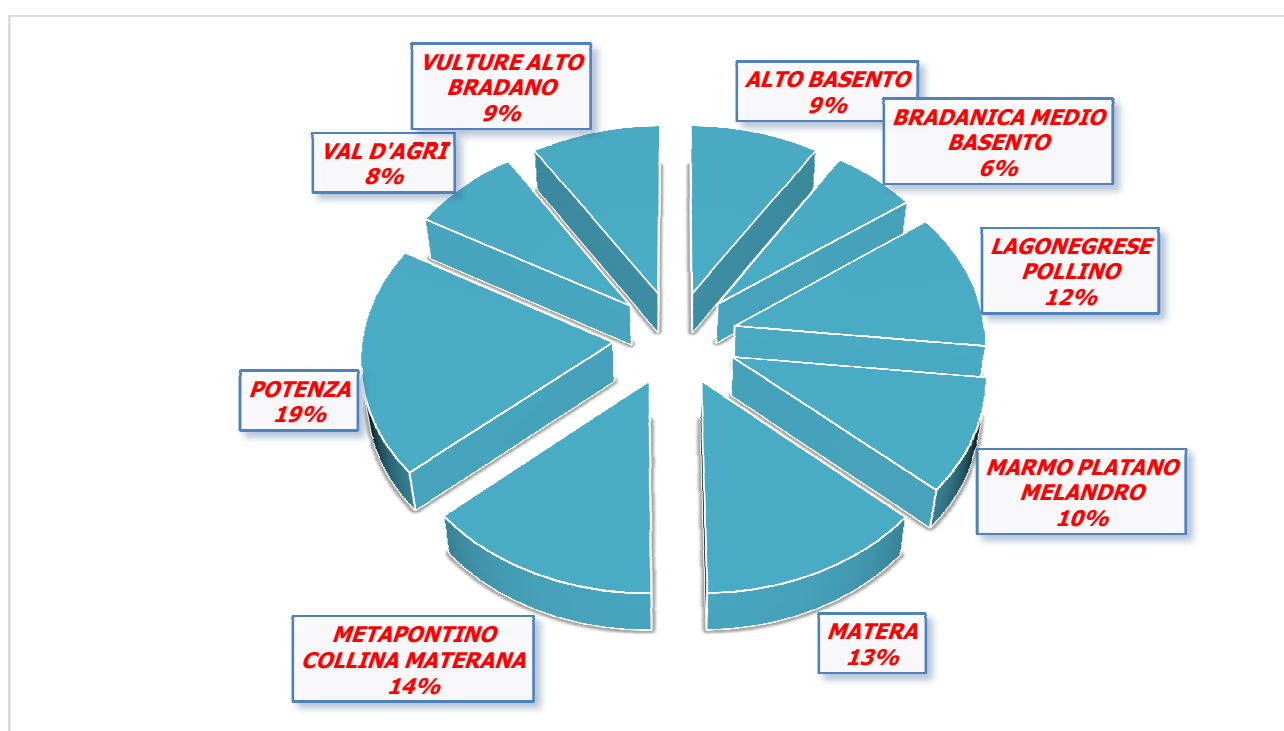


Figura 7- Distribuzione territoriale al 31 dicembre 2017

Volontariato e settori di intervento

Come si evince dalla tabella 6 e dalla figura 8 sotto riportate, nella nostra regione, a differenza di quanto emerge in altri contesti regionali, il settore *Sanitario* (ivi compreso quello specifico della donazione di sangue, emoderivati e organi) e quello *Socio-Assistenziale* detengono il **33%** del totale

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

delle OdV iscritte nel R.R., al secondo posto le OdV di *Protezione civile e Soccorso* con il **24%** circa e a seguire quelle culturali (*Ricreazione, Sport e Tempo Libero; Educazione, Istruzione e Formazione*), con il **17%** e quelle *Ambiente e beni culturali* con l'**11%** circa. Tutti gli altri settori registrano percentuali inferiori al 10%.

SETTORI DI ATTIVITA'	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	%	Saldo 17-16
AMBIENTE E BENI CULTURALI	62	69	73	70	69	68	69	75	76	11%	1,3%
EDUC. ISTRUZ. FORMAZ	31	33	30	31	30	34	29	29	29	4%	0,0%
PROMOZIONE DIRITTI	19	18	17	14	13	15	14	17	17	2%	0,0%
PROT. CIVILE E SOCCORSO	120	135	144	157	157	155	151	160	161	24%	0,6%
RICR./SPORT/TEMPO LIBERO	106	109	110	104	91	84	84	83	83	12%	0,0%
DONAZIONE SANGUE	61	61	69	72	79	83	81	83	86	13%	3,6%
SANITARIO	59	62	62	61	60	61	61	66	66	10%	0,0%
SOCIO-ASS	85	88	90	93	91	81	83	86	85	12%	-1,2%
SOLIDARIETA' INTERN.	18	21	22	23	23	21	22	22	22	3%	0,0%
ALTRO	16	32	40	46	46	45	41	50	60	9%	20,0%
TOTALE	577	628	657	671	659	647	635	671	685	100%	2,1%

Tabella 6- Le OdV iscritte per settori di attività- dati assoluti 2009 -2017

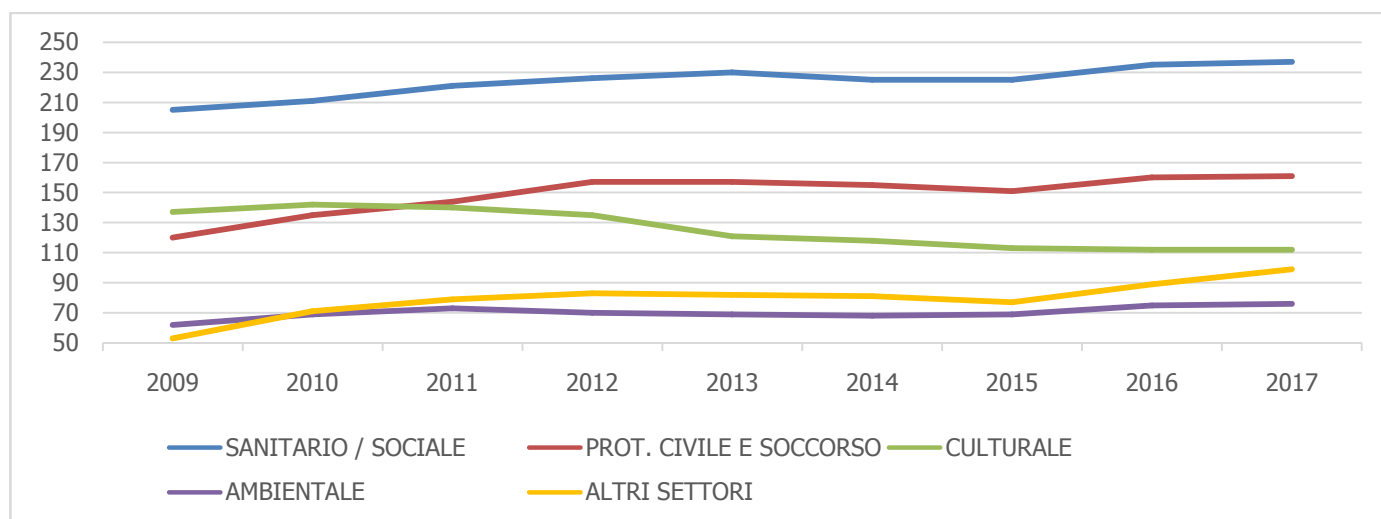


Figura 8- Andamento della distribuzione per settore

L'ENTE GESTORE

LA GOVERNANCE

La gestione del Centro di Servizio al Volontariato di Basilicata e quella dell'ente ad essa deputato si basa su un modello di governance attento alla partecipazione, al coordinamento e alla condivisione delle scelte, con un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del contesto di riferimento e un ascolto costante dei bisogni e delle aspettative dei destinatari delle attività e dei servizi offerti.

Gli organi sociali che statutariamente condividono e garantiscono una gestione improntata alla massima trasparenza e legittimità delle decisioni adottate sono: l'Assemblea, il Consiglio Direttivo, il Presidente, l'Organo di controllo e il Collegio dei Garanti.

L'Assemblea è composta da 70 Soci, di cui 28 fondatori, in rappresentanza diretta di: 64 Organizzazioni di volontariato iscritte nel Registro Regionale (R.R.V.) di cui alla ex Legge 266/91 e 6 Organizzazioni non iscritte nel R.R.V., di cui 3 Associazioni di promozione sociale.

Delle 64 Organizzazioni iscritte nel R.R.V., 42 sono state elette dalle Assemblee delle 9 Reti Territoriali del Volontariato di Basilicata (corrispondenti ai 9 ambiti socio-territoriali di cui agli artt. 23 e 25 della Legge regionale n. 33/2010), costituite tra il 2008 e il 2012, cui aderiscono complessivamente 290 Organizzazioni di volontariato, pertanto i 42 soci eletti oltre a rappresentare le 42 Organizzazioni di volontariato cui appartengono, rappresentano indirettamente altre 248 Organizzazioni aderenti alle Reti.

L'Assemblea dei Soci svolge la funzione di indirizzo, fondamentale per l'organo gestionale, rappresentato dal Consiglio Direttivo, composto da 9 membri, eletti dall'Assemblea dei Soci, e dal rappresentante del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato in vigore fino alla costituzione dell'Organismo Territoriale di Controllo (OTC), previsto all'art. 65 del D.lgs. n. 117/2017 e alla sua effettiva operatività.

L'attività del Consiglio è poi sottoposta a verifica da parte dell'Organo di controllo, composto da 3 membri, di cui 2 designati dall'Assemblea dei Soci e 1 designato dal sopra citato Comitato di Gestione.

Dopo la sua costituzione, l'OTC Puglia e Basilicata, di cui al 2° comma dell'art. 65 del D.lgs. 117, nominerà un componente dell'Organo di Controllo che assumerà le funzioni di Presidente dell'Organo (art. 65, comma 7, lettera e) del citato Decreto).

LA STRUTTURA OPERATIVA

L'articolazione e le aree territoriali di intervento

Come previsto all'art.4 dello statuto, la realizzazione dei Programmi di attività, annuali e/o pluriennali di CSV Basilicata si sviluppa su base regionale e territoriale attraverso le seguenti sue articolazioni: la **Sede regionale**, le **Delegazioni di Potenza e Matera** e le **Reti Territoriali**.

La Sede regionale assolve le attività di staff e i servizi natura sistemica e sinergica.

Le Delegazioni di Potenza e Matera assolvono l'erogazione dei servizi a carattere permanente presso le sedi operative, opportunamente dotate delle figure professionali e dei beni strumentali necessari.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Le Reti territoriali del Volontariato, per sviluppare il proprio intervento e le attività a vocazione precipuamente locale in maniera diffusa e flessibile, ovvero funzionale alla variabilità degli assetti istituzionali/amministrativi del territorio.

I territori delle Reti del Volontariato citate nel precedente paragrafo corrispondono, infatti, agli *Ambiti Socio-Territoriali* utilizzati dalla Regione per strutturare territorialmente il Piano regionale degli interventi e dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari e il numero dei loro rappresentanti nell'Assemblea di CSV Basilicata variano in considerazione del peso demografico e della presenza delle associazioni e altri enti di terzo settore ricadenti negli *Ambiti* medesimi.

Le **9 Reti Territoriali del Volontariato** rappresentano, dalla loro progressiva costituzione, altrettante realtà del Volontariato, attive e alleate del CSV nel perseguimento di obiettivi di crescita unitari e sistemici del Volontariato e oggi, ai sensi del D.lgs. 117/2017, anche dei volontari all'interno di tutte le tipologie di enti di terzo settore.

Ogni Rete Territoriale, supportata dal CSV Basilicata attraverso un pacchetto di servizi mirati (consulenza, formazione e animazione territoriale), è deputata, infatti, a costituire lo spazio di condivisione dei volontari degli enti di terzo settore dei comuni afferenti al territorio di riferimento della Rete, a partire dalle organizzazioni socie del CSV Basilicata che, aiutando il sistema ad agganciare i nuovi enti e ottimizzare la comunicazione e la relazione tra tutti gli enti del terzo settore dei comuni lucani, costituiscono le antenne di ricezione e diffusione dei valori e delle pratiche del terzo settore di Basilicata.

Nel 2019, gli incontri periodici tra la struttura operativa del CSV e le OdV si integreranno con diversi focus tematici da sviluppare con gli enti del terzo settore che si avvicineranno alle Reti in modo da costruire gradualmente un insieme articolato di enti, diversi ma complementari tra loro rispetto al fine, quello di contribuire senza scopi di lucro al benessere delle comunità di riferimento.

L'assetto organizzativo

Per lo sviluppo delle attività del Programma operativo 2019, l'ente gestore intende avvalersi di una struttura operativa così costituita:

- **uno Staff regionale**, cui competono attività di direzione, programmazione, progettazione esecutiva, valutazione, coordinamento, monitoraggio, controllo di gestione;
- **due Sportelli Operativi** di Front Office, uno a Potenza e uno a Matera
- **due Delegazioni** territoriali, deputate allo sviluppo delle attività e all'erogazione dei servizi.

Lo staff regionale è composto da **4 unità di personale dipendente** a tempo indeterminato (di cui **1 in aspettativa non retribuita**), (3 part time e un tempo pieno), addette rispettivamente a: Direzione; Segreteria-Monitoraggio Sistema Gestione Qualità; Coordinamento Delegazioni Potenza e Matera e **2 collaboratori a partita IVA**, il Consulente amministrativo/contabile e la Consulente addetta al controllo economico-finanziario e gestionale.

I 2 Sportelli Operativi di F. O. presso le Delegazioni di Potenza e Matera sono presidiati da **2 unità di personale dipendente part time** (**1** a tempo indeterminato e **1** a tempo determinato).

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Essendo notevolmente interconnesse le diverse attività da svolgere, tutte le unità di personale di cui sopra, dotate di adeguate competenze sia specialistiche che trasversali, consentono un elevato livello di flessibilità.

Pertanto la loro opera si svolge sia presso lo Staff regionale e gli Sportelli operativi, che **presso le 2 Delegazioni territoriali**, deputate all'erogazione dei servizi, cui sono dedicate altre **9 unità lavorative**, di cui: **4** a tempo indeterminato **part time**; **1** a tempo determinato **part time** e **3 a partita IVA**.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

COLLABORAZIONI CON ENTI PUBBLICI

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 e promozionali) del Centro di Servizio.

Si riporta, di seguito, la figura relativa alle **convenzioni** attualmente in essere.

Istituti Scolastici di Istruzione Secondaria

- Implementazione e sviluppo della Proposta di Alternanza Scuola lavoro, finalizzata a promuovere gli enti del Terzo Settore con i loro valori e le loro pratiche presso le Scuole superiori della Basilicata e gli studenti delle stesse - stipula annuale

Università degli Studi di Basilicata e Università degli Studi di Bari

- Affidamento studenti in attività di tirocinio curriculare presso le 2 sedi operative del CSV Basilicata

Comune di Potenza

- Affidamento della gestione della Casa del Volontariato, sita nell'immobile di proprietà del Comune in via Sicilia a Potenza

Figura 8 - Convenzioni

Per quanto riguarda la convenzione con il Comune di Potenza, si precisa che la stessa è finalizzata alla gestione della Casa del Volontariato, uno spazio di circa 1500 mq, presso il quale tutti gli enti associativi del terzo settore, ad eccezione di quelli costituiti ai sensi del libro V del Codice Civile, 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.

Si riporta, di seguito, la figura relativa ai **protocolli** attualmente in essere.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

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

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 ASM, Questura, Comando Carabinieri e Guardia di Finanza di Matera, Ufficio Consigliera Prov. di Parità

- Promozione Piano di azioni per prevenire e combattere il fenomeno della violenza contro le donne – Stipula 2009

UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna del PRAP, Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria)

- Promozione progetti di Esecuzione Penale Esterna, per messi alla prova e/o detenuti ritenuti idonei dal giudice competente, presso Organizzazioni di Volontariato – Stipula 2012

ANCI - Associazione Nazionale comuni Italiani

- Promozione Regolamento per l'Amministrazione Condivisa dei Beni Comuni - Stipula 2016

Figura 9 - Protocolli sottoscritti

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 degli enti del terzo settore interessati rispetto agli obiettivi e/o alle tematiche oggetto del protocollo di riferimento
- azioni di coordinamento dell'impegno dei singoli enti interessati, 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

Oltre alle collaborazioni previste attraverso le convenzioni e i protocolli sopra riportati, CSV Basilicata dialoga e collabora costantemente con la **Regione Basilicata** e l'assessorato regionale di riferimento (Dipartimento Politiche per la Persona, Salute, Sicurezza e Solidarietà sociale).

Nel 2019 la collaborazione focalizzerà

1. le procedure di iscrizione degli ETS nella sezione regionale del RUNTS, il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore
2. la progressiva implementazione dei Piani intercomunali dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

negli Ambiti Territoriali della Regione Basilicata

3. l'attivazione delle procedure di nomina dei referenti del volontariato nei diversi osservatori regionali (Disabilità, Gioco d'Azzardo Patologico, Povertà, ecc.) dopo le elezioni regionali per il quinquennio 2019- 2024.

Nel 2019 si riaprirà il dialogo con l'**Agenzia delle Entrate**, sospeso in attesa degli ultimi decreti correttivi della Riforma, centrato sulla condivisione dell'impegno di sviluppare un'informazione diffusa sulle tematiche amministrative e fiscali della Riforma al fine di prevenire comportamenti scorretti da parte delle organizzazioni di terzo settore.

SINERGIE DI SISTEMA

Aderente dal 2002 al Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, anche nel 2019 l'attività di CSV Basilicata si svilupperà in sinergia con il sistema dei Centri di Servizio rappresentato sia dall'Associazione di essi più rappresentativa, CSVnet, sia con singoli Centri di Servizio, in particolare quelli delle regioni limitrofe: Puglia – Campania – Calabria.

Al fine di sviluppare tutte le possibili economie di scala che i Centri di Servizio al Volontariato, in quanto afferenti ad un sistema strutturato da Nord a Sud della Penisola, isole comprese, possono realizzare, CSV Basilicata nel 2019 si avvarrà dei seguenti servizi messi a disposizione da **CSVnet** nella propria programmazione annuale:

Area Informazione e Comunicazione

- ✓ rassegna stampa quotidiana da testate cartacee e web, nazionali e locali;
- ✓ abbonamento all'agenzia quotidiana Redattore Sociale che prevede anche la fornitura di 5 accessi a tutti i servizi della testata;
- ✓ abbonamento alla versione on line del settimanale Vita Non Profit con accesso all'archivio dei numeri arretrati;
- ✓ abbonamento al numero di martedì del Corriere della Sera con l'inserito Buone Notizie;

Area Monitoraggio, Consulenza e Rendicontazione sociale

- ✓ licenza d'uso gratuita del software gestionale per l'implementazione del nuovo sistema informativo, con il relativo servizio di assistenza di base gratuito.
- ✓ Il software rappresenta uno strumento operativo quotidiano, con funzionalità di reportistica a supporto delle necessità di programmazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione sociale dell'attività del Centro di Servizio. Il servizio prevede anche i necessari aggiornamenti del modulo Anagrafiche del gestionale in relazione alle novità introdotte dai decreti attuativi del Codice del terzo settore e in particolare dall'attivazione del Registro unico nazionale, nonché l'integrazione di ulteriori moduli relativi alla gestione delle attività formative e a quelle per l'invio di e-mail;
- ✓ accesso alle azioni di formazione e consulenza all'adozione del modello di rilevazione dei servizi, costruito sulla base della tassonomia dei servizi definita da CSVnet in collaborazione con i CSV, propedeutico all'utilizzo del modulo Erogazioni del software;
- ✓ accesso alle azioni di formazione e consulenza all'uso del modulo Anagrafiche e accompagnamento nelle fasi di importazione dei record da altri sistemi esterni;
- ✓ accesso al percorso partecipato finalizzato all'elaborazione di contenuti e strumenti relativi alle

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

- pratiche di monitoraggio e rendicontazione sociale;
- ✓ accesso al servizio di formazione e consulenza alle pratiche di monitoraggio e rendicontazione sociale;
- ✓ utilizzo della Guida operativa per la redazione del Bilancio sociale;
- ✓ accesso alla newsletter speciale sui bandi di grande interesse di Infobandi, il portale di CSVnet relativo alle opportunità di finanziamento provenienti dall'Europa e dalla programmazione dell'Unione, compresi i bandi afferenti ai PON e ai programmi CTE (Cooperazione Territoriale Europea);
- ✓ accesso alla newsletter periodica di infobandi, articolata su 4 tipologie distinte di beneficiari.

Area Promozione e Animazione territoriale

- ✓ accesso al gruppo di lavoro nazionale sul tema della tutela, rigenerazione e gestione dei Beni Comuni, che CSVnet prevede di implementare per avviare una collaborazione sistemica con l'Associazione di promozione sociale Labsus - Laboratorio per la sussidiarietà;
- ✓ accesso alla sezione dedicata al terzo settore della piattaforma di CONFAO per la simulazione della costituzione di enti di terzo settore, ivi comprese cooperative e imprese sociali, per le attività di Alternanza Scuola-Lavoro;
- ✓ partecipazione alla Ricerca nazionale sul tema Immigrazione e Volontariato e alle azioni di promozione e diffusione del relativo report (seminario di approfondimento e convegno conclusivo);
- ✓ accesso alle azioni di supporto, di tipo amministrativo, progettuale e formativo, durante il processo di accreditamento di CSV Basilicata al Servizio Civile Universale.

Area Formazione

- ✓ accesso al percorso formativo e partecipazione al gruppo di lavoro nazionale sul tema della validazione delle competenze acquisite attraverso lo svolgimento di attività di volontariato dai responsabili e dagli operatori (volontari, giovani in servizio civile, lavoratori) delle organizzazioni di terzo settore;
- ✓ accesso e supporto all'utilizzo del sistema webinar e ai servizi di formazione e accompagnamento ad esso relativi;
- ✓ accesso all'utilizzo della piattaforma FAD e ai relativi servizi/strumenti ad essa connessi.

Area Ricerca e documentazione

- ✓ partecipazione alle rilevazioni tematiche (dossier tematici) che CSVnet proporrà ai CSV durante il 2019;
- ✓ partecipazione alla produzione della ricerca nazionale ancora da definire sul volontariato che si attiva intorno a precise istanze sociali o ambientali: il volontariato occasionale/il volontariato informale/le forme di volontariato-attivismo.

Con il **Forum Nazionale del Terzo Settore**, nell'annualità cui il presente programma si riferisce, CSV Basilicata, in un'ottica sistemica, nonché per rafforzare lo sviluppo del volontariato presente nei diversi Enti del Terzo Settore come prevede il D.lgs. 117/2017, collaborerà alla buona riuscita delle seguenti due attività progettuali:

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

- ✓ CAPACIT'AZIONE, di cui il Forum Nazionale e CSVnet sono partner, finalizzato a formare circa 1.400 volontari esperti della Riforma del Terzo Settore che possano impegnarsi a formare altri volontari sulla Riforma;
- ✓ FQTS, il percorso 2019 del progetto finalizzato alla Formazione dei Quadri del Terzo Settore.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

L'ANALISI DEI BISOGNI

L'ITER DELLA PROGRAMMAZIONE

Fulcro della programmazione annuale è l'Analisi dei bisogni, ossia la rilevazione delle priorità dei destinatari e i bisogni ad esse relativi, sviluppata attraverso un sondaggio on line e specifici incontri, i focus territoriali per la programmazione 2019.

Per il sondaggio è stato predisposto il questionario compilabile on line riportato in appendice al presente Programma.

L'analisi attraverso i questionari è stata affiancata e rafforzata da 8 focus territoriali realizzati tra il 5 e il 14 novembre per valutare ed integrare insieme ai destinatari partecipanti ai focus l'ipotesi dell'impianto programmatico 2019 approvato dal Consiglio Direttivo nella seduta del 30 ott. 2018.

Hanno partecipato agli incontri territoriali 107 volontari in rappresentanza di 77 organizzazioni, prevalentemente di volontariato.

L'analisi dei questionari di seguito riportata, insieme ai pareri e ai suggerimenti espressi dai destinatari durante i focus territoriali, sono stati oggetto di valutazione da parte della Struttura operativa che sulla loro base ha integrato l'impianto programmatico proposto dal Consiglio Direttivo e ha avviato la redazione del Programma operativo 2019.

Ultimata la redazione, la bozza del Programma è stata poi esaminata e discussa dagli organi sociali dell'Ente, prima dal Consiglio Direttivo, poi dal Collegio dei Revisori e infine dall'Assemblea dei Soci per le rispettive approvazioni.

I RISULTATI DEI QUESTIONARI

Il totale dei questionari compilati è stato di **104**, di cui **76** ritenuti completi e validi, rappresentativi di altrettante organizzazioni del Terzo Settore, in prevalenza OdV.

Agli intervistati è stato chiesto se fossero a conoscenza dei servizi delle singole aree di intervento. Le attività dell'area Informazione e Comunicazione, con l'84,2%, sono risultate le più conosciute, seguite da quelle della Consulenza (73,7%) e dai Servizi logistici (71,1%). La proposta formativa del CSV, invece, è nota al 64,5% degli intervistati. Di poco inferiore è la percentuale dei servizi dell'area Promozione (61,8%). Chiudono l'elenco le attività di Animazione Territoriale (57,9%) e quelle di Ricerca e Documentazione (48,7%).

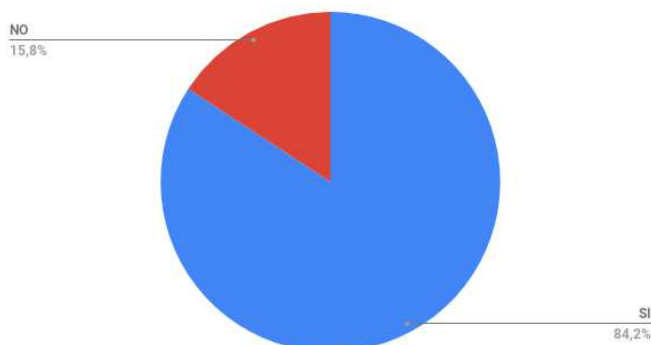
Linea di intervento	Per niente utile	Poco utile	Abbastanza utile	Molto utile
Informazione	0%	0%	44,7%	55,3%
Formazione	0%	3,9%	38,2%	57,9%
Consulenza e Front office	0%	3,9%	55,3%	40,8%
Servizi logistici	1,3%	17,1%	47,4%	34,2%
Promozione	0%	13,1%	55,3%	31,6%
Ricerca e documentazione	2,3%	9,2%	47,4%	40,8%
Animazione territoriale	2,6%	15,8%	47,4%	34,2%

Tabella 5- Grado di utilità dei servizi per Linee di Intervento

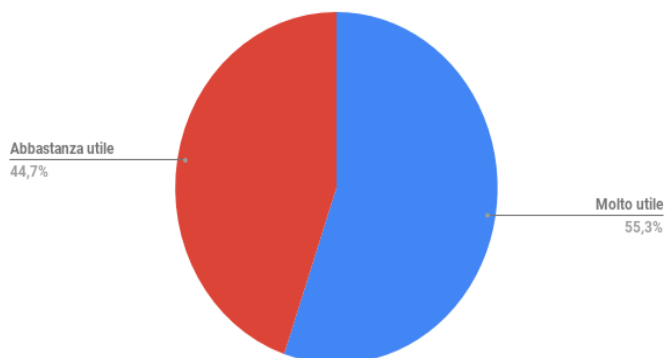
Dalla disamina dei dati raccolti emerge che in linea generale i **servizi di base a carattere istituzionale** sono percepiti e/o valutati come le attività maggiormente utili. La linea di intervento *Informazione* è quella che, all'unanimità, riscuote il maggior apprezzamento, con il 100% degli intervistati che dichiarano "molto utili" o "abbastanza utili" le attività connesse. Subito dietro, le linee *Formazione* e *Consulenza e Front Office*, entrambe con il 96,1%. L'88,2% di giudizi favorevoli è stato attribuito, invece, alla linea *Ricerca e Documentazione*, seguita a ruota dalla *Promozione* con l'86,9%. Per i *Servizi Logistici* e l'*Animazione Territoriale*, i giudizi positivi si attestano sull'81,6% per entrambe.

Tra le attività dell'area **Informazione e Comunicazione** raccoglie l'unanimità dei consensi il sito del CSVB, con il 100% degli intervistati che lo considerano uno strumento "molto utile" o "abbastanza utile". Seguono la newsletter (91,7%), la rassegna stampa (90,6%), il servizio grafica (87,2%), la pagina facebook (73,2). In coda, l'account Twitter con il 54,4% dei giudizi favorevoli. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci i servizi dell'Area Informazione e Comunicazione

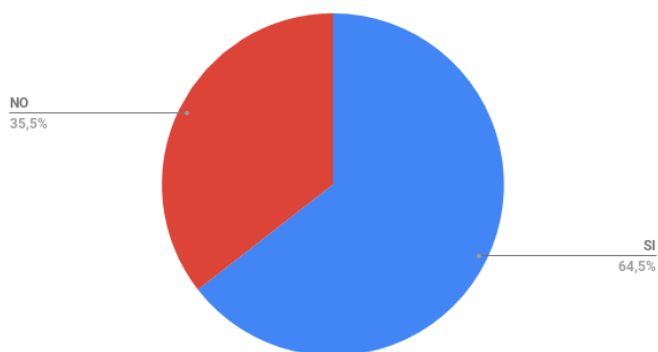


Indica il grado di utilità dell'area Informazione Comunicazione del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione

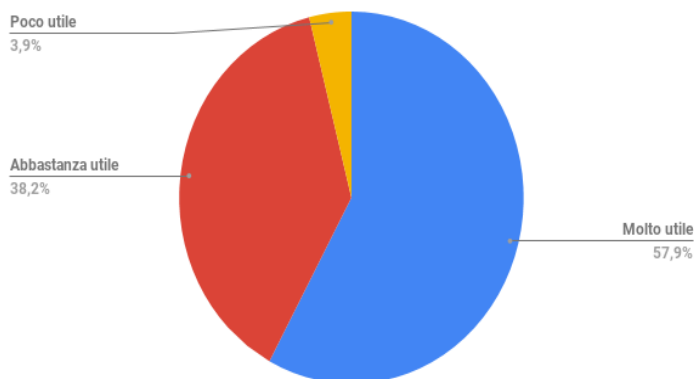


Per l'area **Formazione**, il 94,3% degli intervistati ha ritenuto la formazione per le competenze gestionali quella più utile ai bisogni della propria associazione. L'89,1% ha invece dichiarato "molto utile" o "abbastanza utile" sia la formazione di base che quella specialistica, di approfondimento. Chiude, con l'86,1% di giudizi favorevoli, la formazione di mission. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci la proposta formativa 2018 del CSVB?



Indica il grado di utilità dell'area Formazione del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione



Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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

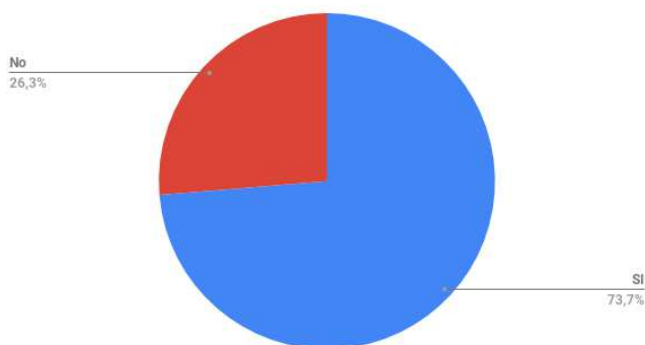


Certificato No. IT279430

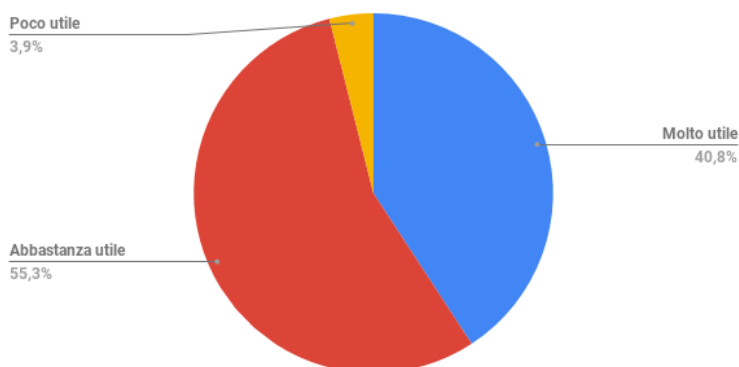
Per l'area **Consulenza e Front office**, riscuotono i maggiori consensi nella valutazione "molto utile" o "abbastanza utile" i servizi legati ai settori fiscale, amministrativo, contabile e assicurativo con l'86,5% dei giudizi positivi. Seguono le attività di consulenza connesse alle aree giuridico-legale (85,6%), progettuale (84,6%), di reperimento fondi (83,9%) e ricerca e valorizzazione delle risorse umane (83,6%). A chiudere l'elenco, le materie legate a lavoro e previdenza e al Servizio Civile, rispettivamente con l'80,5% e il 77,8% di giudizi favorevoli.

Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci i servizi dell'Area Consulenza



Indica il grado di utilità dell'area Consulenza e Front Office del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione



Per i **Servizi logistici**, i dati confermano la preferenza degli utenti all'utilizzo delle sale delle due sedi, con il 91,8% di giudizi positivi. Per quel che riguarda l'utilizzo delle attrezzature, gli utenti che hanno compilato il questionario hanno dimostrato di preferire l'utilizzo in sede (87,8% di "molto utile" o "abbastanza utile"), al prestito (79,2%). Infine, il servizio copie, che ottiene il 76,4% di giudizi positivi. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

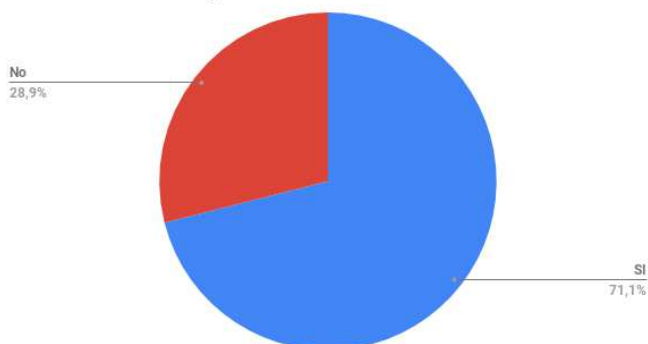
Sito Operativo Matera

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

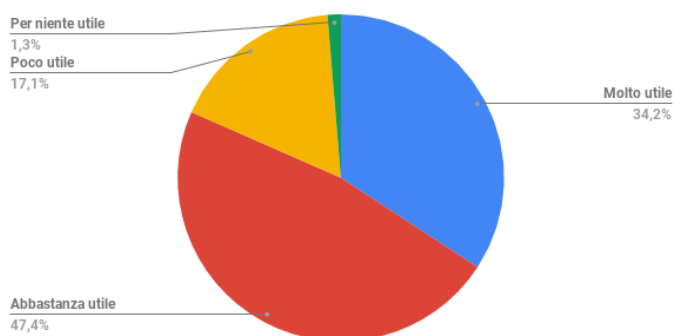


Certificato No. IT279430

Conosci i Servizi Logistici

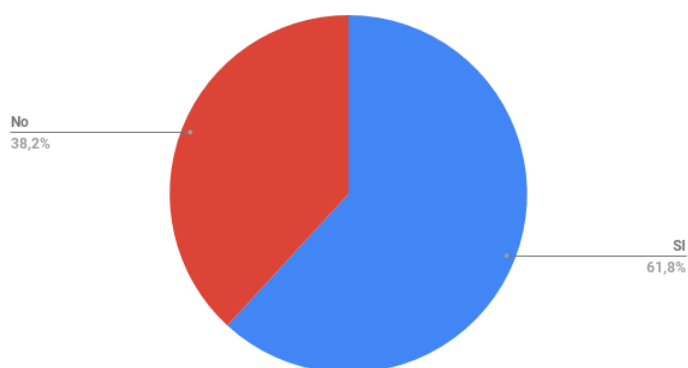


Indica il grado di utilità dell'area Servizi Logistici del CSV in base ai bisogni della tua organizzazione



Tra le attività dell'area **Promozione**, risultano più utili quelle maggiormente mirate alla promozione del volontariato. L'orientamento e la sensibilizzazione della cittadinanza hanno ricevuto, infatti, il 97,1% di giudizi favorevoli, subito seguiti dalle attività di inserimento di nuovi volontari nelle organizzazioni (95,7%) e la promozione del volontariato nelle scuole (94,5%). I due progetti realizzati nell'anno, Solidarietà e Salute e Magna Charta per il Volontariato, ricevono rispettivamente il 91,5% e l'87,3% dei consensi. In ultimo, i percorsi di alternanza scuola-lavoro con l'85,9% di "molto utile" o "abbastanza utile". Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci le attività dell'Area Promozione



Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
 tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

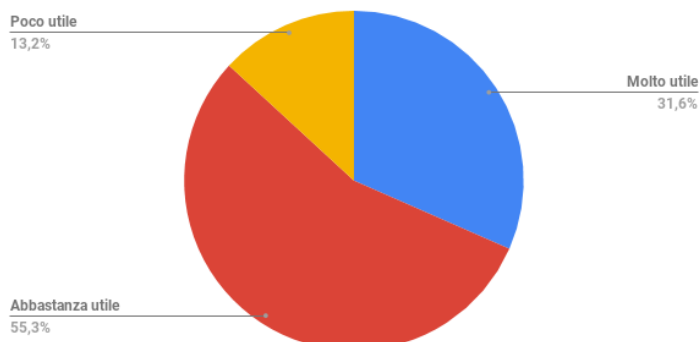
Sito Operativo Matera

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



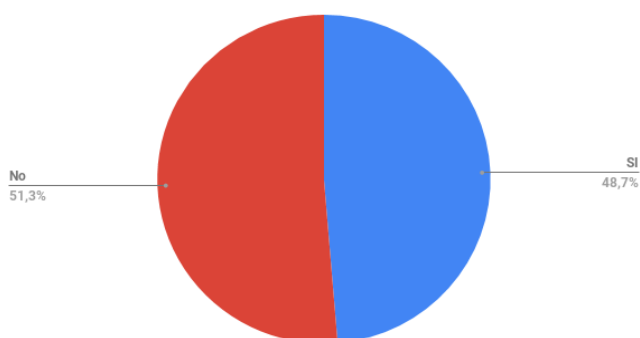
Certificato No. IT279430

Indica il grado di utilità dell'area Promozione del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione

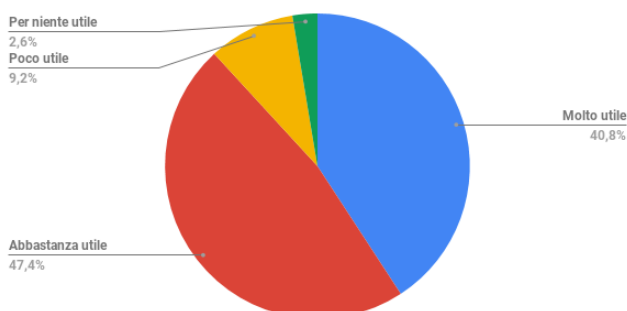


Per l'area **Ricerca e documentazione**, l'utilizzo della biblioteca nel non profit ha raccolto l'83,6% dei consensi, mentre i giudizi favorevoli per l'attività di affiancamento per ricerche e tesi di laurea su volontariato e Terzo settore si attesta al 73,4%. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci i servizi di Ricerca e Documentazione



Indica il grado di utilità dell'area Ricerca e Documentazione del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione



Per l'**Animazione territoriale**, "molto utile" o "abbastanza utile" risultano essere le valutazioni maggiormente attribuite ai servizi a sostegno delle Reti Territoriali di Ambito già esistenti (95,7%). Le attività che favoriscono il lavoro di rete con le altre organizzazioni e quelle che favoriscono il lavoro di rete con enti pubblici, aziende pubbliche e private, raccolgono entrambe il 94,2% dei consensi. Chiudono la classifica le attività di promozione della partecipazione e dell'attivismo civico (91,2%) e la

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

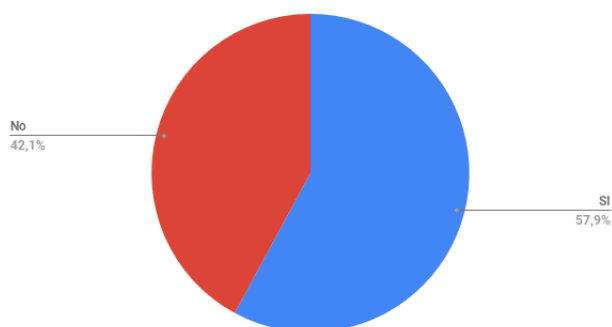
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167



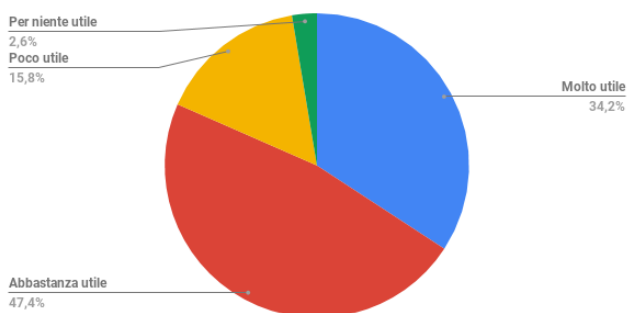
Certificato No. IT279430

promozione dell'amministrazione condivisa dei Beni Comuni (85,5%). Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci le attività di Animazione Territoriale?



Indica il grado di utilità dell'area Animazione Territoriale del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione



In merito alle **nuove proposte avanzate dal CSV per il 2019**, i temi che tengono banco sono fondamentalmente tre:

1. le reti
2. il supporto alla progettazione
3. l'accompagnamento alla Riforma del Terzo Settore.

Sulla base dei risultati emersi dai questionari, **la Struttura Operativa ha costruito la bozza del Programma Operativo 2019** da sottoporre all'approvazione degli Organi sociali, previa analisi, valutazione ed eventuali integrazioni/variazioni, secondo l'iter statutario sopra riportato.

La bozza trova rappresentazione di sintesi nell'**impianto programmatico** riportato nel seguente capitolo.

LINEE GENERALI SULL'ATTIVITÀ

DESTINATARI

I servizi offerti, fino all'istituzione e all'effettiva operatività del RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore) di cui al D.lgs. n.117/2017, saranno erogati, gratuitamente, ai seguenti stakeolder:

- ~ alle Organizzazioni di Volontariato (e ai loro volontari), iscritte nell'ancora vigente Registro Regionale, senza distinzione tra le OdV associate e quelle non associate all'ente gestore del Centro di Servizio;
- ~ tutti gli aspiranti volontari e cittadini di Basilicata interessati;
- ~ tutte le istituzioni del territorio regionale che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Dall'istituzione ed effettiva operatività del sopracitato RUNTS, i servizi saranno erogati anche ai volontari presso tutti gli ETS (Enti del Terzo Settore) di Basilicata, iscritti nel RUNTS, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati all'ente gestore del Centro di Servizio.

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Le attività del Centro di Servizio saranno organizzate, gestite e realizzate nel rispetto dei seguenti principi previsti dal Codice del Terzo Settore:

- ~ qualità: i servizi erogati tenderanno alla migliore qualità possibile in rapporto alle risorse disponibili e la loro qualità sarà oggetto di valutazione da parte degli utenti, attraverso l'utilizzo di schede di rilevazione della "customer satisfaction";
- ~ economicità: i servizi, che saranno organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile, punteranno a raggiungere sempre il miglior rapporto possibile qualità/prezzo;
- ~ territorialità e prossimità: i servizi saranno organizzati con l'obiettivo costante di ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- ~ universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: tutti i destinatari devono essere posti in grado di usufruire dei servizi erogati, sia perseguendo l'obiettivo di raggiungere la massima prossimità possibile tra la sede di erogazione e i destinatari, sia grazie ad azioni e strumenti messi in campo per diffondere e garantire la conoscenza dei servizi e delle modalità di accesso (pubblicità e trasparenza);
- ~ integrazione: i servizi saranno organizzati, gestiti ed erogati perseguendo strategie di collaborazione con i CSV delle regioni limitrofe e strategie di integrazione con le azioni strumentali di supporto poste in essere dall'Associazione nazionale dei CSV;
- ~ pubblicità e trasparenza: l'ente gestore avrà cura di pubblicizzare l'offerta dei servizi e le modalità di accesso all'intera platea dei destinatari sia attraverso modalità e strumenti informatici che attraverso l'adozione e la diffusione della propria carta dei servizi.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

MODALITÀ DI ACCESSO

Per poter usufruire dei servizi programmati, sia quelli a fruizione individuale, ovvero a domanda (afferenti prevalentemente alle Linee di missione: "Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento" - "Supporto tecnico logistico" - "Ricerca e documentazione"), sia quelli a fruizione collettiva, erogati direttamente dal Centro di Servizio a platee più ampie di volontari (afferenti prevalentemente alle Linee di missione: "Formazione"; "Informazione e comunicazione"; "Promozione, orientamento e animazione territoriale"), i destinatari potranno utilizzare i diversi canali di accesso riportati nella figura sotto riportata.

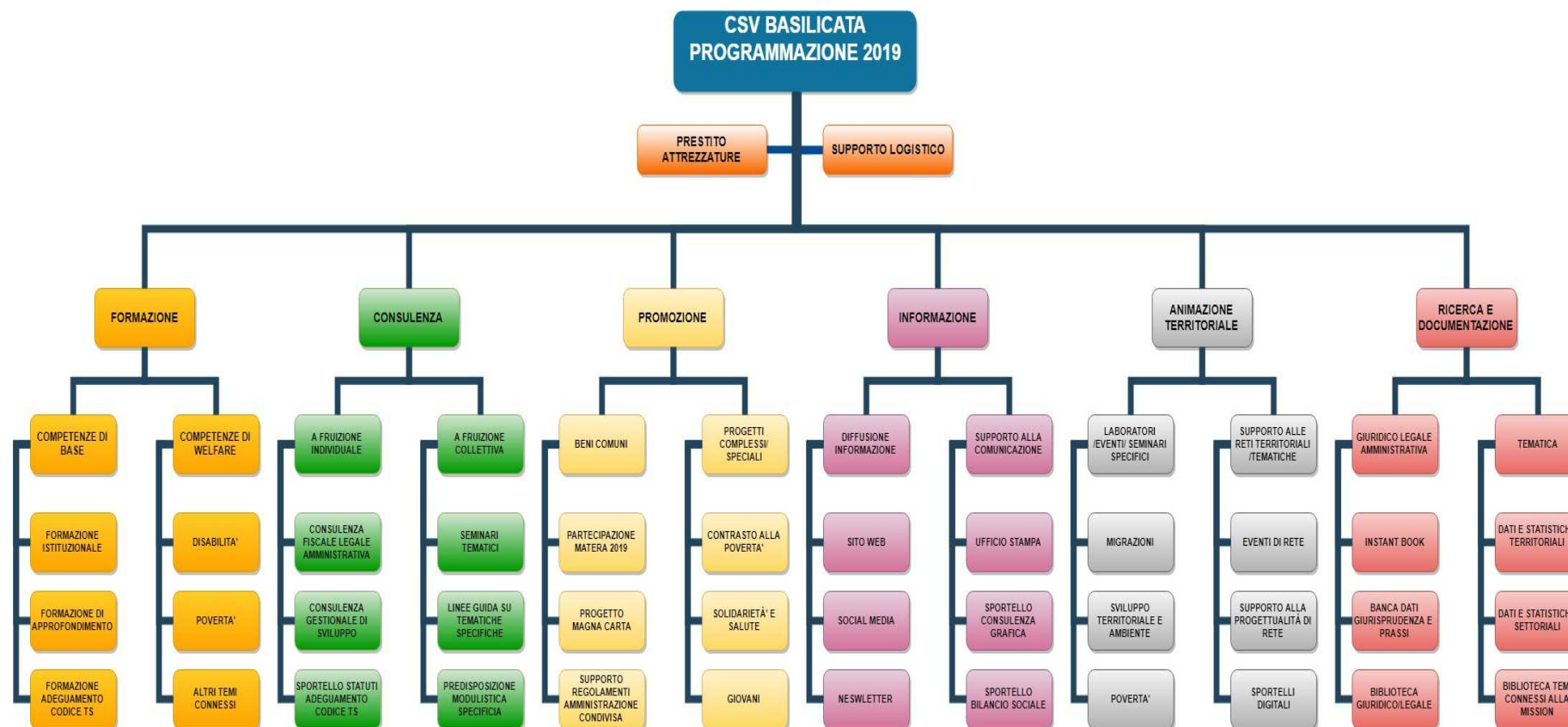
L'unico adempimento che saranno tenuti ad osservare prima della fruizione sarà la compilazione del modulo richiesta servizi, o in formato digitale (tramite e-mail/sito) oppure in formato cartaceo presso le sedi operative. Si tratta di una scheda sulla quale dovranno riportare: i dati anagrafici e le principali caratteristiche dell'Ente di riferimento/i dati personali nel caso di cittadini aspiranti volontari; tipologia e contenuti specifici del servizio richiesto, modalità di accesso preferite laddove fossero possibili diverse opzioni (es. consulenza presso una delle sedi operative/consulenza presso uno sportello digitale/consulenza tramite e-mail).



Saranno riportate, nel capitolo relativo ad ogni Linea di Servizio, eventuali altre modalità specifiche di accesso.

IMPIANTO PROGRAMMATICO GENERALE

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei bisogni, effettuata attraverso i questionari on line e i focus territoriali di valutazione/programmazione, le attività e i servizi che l'Ente intende sviluppare nel 2019 sono riportati nel seguente impianto programmatico generale.



Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Oltre ai bisogni degli stakeholder, rilevati attraverso i questionari on line, la programmazione 2019 ha tenuto conto delle priorità dettate dalla Riforma del Terzo Settore.

Infatti, discutendone nell'ambito dei focus territoriali, l'Ente gestore ha condiviso con i partecipanti l'esigenza di dedicare le attività del 2019 alla transizione normativa e si è condivisa la necessità di un impianto che ponesse i propri obiettivi in un'azione di supporto tecnico, in grado di far acquisire ai volontari degli enti di terzo settore la consapevolezza del proprio ruolo e agli enti, che si avvalgono della loro presenza e della loro attività, la necessità di "dar conto": della propria identità, del proprio agire "nell'interesse generale", delle risorse ricevute, siano esse private che pubbliche, e di quelle utilizzate.

In altri termini un sistema che individua i propri obiettivi non solo nella competenza, ma anche nella trasparenza, nella sicurezza e nella correttezza operativa di tutti gli enti di terzo settore.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

IL MONITORAGGIO DEI PROCESSI EROGATIVI E LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI

Abbiamo già, in diversi punti del presente programma, posto l'accento sui principi e obiettivi più importanti della Riforma del Terzo Settore, tra questi la necessità di portare a sistema forme e strumenti trasparenti ed efficaci di rendicontazione e accountability.

Il punto di arrivo è sicuramente individuato nella redazione e pubblicazione del Bilancio Sociale, prescritto dal suddetto Codice per tutti gli ETS con entrate, comunque denominate, superiori ad un milione di Euro, oltre che per i CSV (lettera l, comma 1, art. 61 del Codice), a prescindere dall'ammontare delle proprie entrate.

Per CSV Basilicata quello verso il Bilancio Sociale è da sempre un percorso fatto di attività e strumenti quali: il monitoraggio, sia dell'accesso che dell'effettiva fruizione dei servizi offerti; l'analisi del livello di soddisfazione dei bisogni degli utenti; la valutazione della crescita delle organizzazioni di volontariato e del Terzo settore, nonché delle comunità cui le stesse appartengono.

Per monitorare l'accesso ai servizi e nel contempo garantirne una fruizione agevole, ordinata e trasparente, CSV Basilicata utilizza i seguenti registri: Registro degli appuntamenti per l'Area Consulenza e Assistenza qualificata; Registro per l'utilizzo degli spazi presso le due sedi operative; Registro per il prestito delle attrezzature; Registro iscrizioni ai corsi dell'Area Formazione; Registro per l'utilizzo del servizio di grafica.

Per il monitoraggio in itinere dei processi erogativi vengono utilizzate: schede contatto, schede di partecipazione, fogli presenze, questionari e report di attività. Ciò consente di rilevare le eventuali criticità di contenuto/di processo e i correttivi da apportare, nonché tenere sotto controllo le strategie 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.

Per monitorare la soddisfazione degli utenti, CSV Basilicata si avvale dei moduli per la rilevazione della "customer satisfaction", ossia il questionario di valutazione che i beneficiari dei servizi relativi alle Linee "Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento", "Formazione", "Informazione e comunicazione", "Servizi logistici", sono tenuti a compilare dopo la loro fruizione. Le suddette attività e i relativi strumenti sono previsti anche all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità essendo CSV Basilicata ente provvisto di certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018.

LA VALUTAZIONE

Per la valutazione, di processo e di prodotto, il sistema è articolato in: focus di area e di struttura e contatti con i beneficiari dei servizi.

Per la valutazione di effetto o di impatto sullo sviluppo delle OdV, sono previste azioni di follow up dopo 2/3 mesi dall'erogazione dei servizi.

IL BILANCIO SOCIALE

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Nel 2019 il percorso proseguirà con la pubblicazione del Bilancio Sociale, redatto secondo le linee guida e il modello metodologico proposto da CSVnet.

Fondamentale ai fini della redazione del documento è l'utilizzo del modello di rilevazione dei servizi dei CSV messo a disposizione da CSVnet, nell'ambito del software gestionale unificato. Software costruito sulla base della tassonomia dei servizi dei CSV, proposta previa analisi e condivisione della stessa con i CSV medesimi.

Per la redazione del Bilancio Sociale, CSV Basilicata si atterrà ai seguenti principi: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia.

Attraverso il documento si forniranno ai diversi portatori di interesse gli elementi del contesto, della strategia e dell'attività particolarmente rilevanti per comprendere quanto realizzato durante l'annualità, evidenziando i fattori di innovazione eventualmente emersi, utili per la formazione di prospettive e visioni future.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

LINEA FORMAZIONE

OBIETTIVI

Le attività e i servizi della linea perseguono i seguenti obiettivi:

- ~ qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo;
- ~ favorire l'acquisizione di maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo dei volontari nei diversi enti del Terzo settore
- ~ potenziare le competenze, gestionali, trasversali e di missione dei volontari, a fronte dei bisogni delle organizzazioni di appartenenza e della comunità di riferimento

ATTIVITÀ E SERVIZI

Lo strumento di lavoro della Linea è "La proposta formativa" un catalogo che contiene la descrizione delle attività formative e le modalità di accesso ad esse.

Di seguito una breve descrizione dei contenuti della **Proposta formativa 2019** sintetizzata nella seguente figura:



La Proposta si articola su due gruppi di competenze fondamentali, utili ai volontari e agli enti di terzo settore di appartenenza.

Al gruppo delle cosiddette **competenze di base/gestionali** fanno riferimento:

- **la formazione istituzionale** ovvero brevi percorsi finalizzati a mettere a fuoco le competenze relative all'identità, al profilo giuridico, alle finalità e alle attività di interesse generale degli enti partecipanti, nonché al ruolo dei volontari che prestano la propria opera;
- **la formazione di approfondimento** finalizzata allo sviluppo di tutte le capacità gestionali ed operative che necessitano a ogni OdV per sostenere la crescita equilibrata e costante dell'associazione e dei suoi volontari nelle diverse attività;
- **la formazione di adeguamento al Codice del Terzo Settore** volta a fornire conoscenze e consapevolezza sulla Riforma del Terzo Settore e sulle necessità di cambiamento all'interno degli enti

e delle loro pratiche di vita associativa e di impegno volontario

Al gruppo delle **competenze di welfare** si riferiscono quei percorsi che allargano gli orizzonti dei volontari e degli enti di appartenenza indirizzando il loro agire verso politiche sociali, servizi e progetti delle comunità di riferimento al fine di rendere tutti gli interventi, quelli delle istituzioni e quelli del terzo settore, tra loro connessi e integrati, partecipando così alla costruzione del cosiddetto *welfare di comunità*, attento ai bisogni delle fasce più fragili della popolazione:

- **il rischio povertà**, in tutte le sue possibili forme (povertà economica, povertà relazionale, povertà culturale, povertà educativa, povertà abitativa, povertà sanitaria, ecc.);
- **le disabilità**, che compromettono il diritto all'autonomia di persone residenti in comuni sempre più spopolati e impoveriti di servizi e presidi di cittadinanza;
- **il disagio sociale**, di cittadini sempre più vulnerabili che scivolano lentamente verso stili di vita pericolosi ed emarginanti.

Di seguito la tabella relativa ai percorsi di approfondimento.

<i>AREA ISTITUZIONALE/AMMINISTRATIVA</i>	Gestione degli organi sociali e adempimenti statutari Rapporti e adempimenti nei confronti di istituzioni varie
<i>AREA ECONOMICO/CONTABILE</i>	Gestione contabile e bilancio Bilancio sociale
<i>AREA COMUNICAZIONE E DINAMICHE DI GRUPPO</i>	La comunicazione interpersonale La comunicazione digitale Impariamo a stare insieme: il gruppo e le sue dinamiche La programmazione delle attività associative La Formazione e il benessere dell'associazione
<i>AREA PROGETTAZIONE E SVILUPPO</i>	Impariamo a progettare Programmazione Comunitaria, Nazionale e Regionale Il lavoro di rete e i processi partecipativi. Fund raising e Crowdfunding Processi e metodologie di monitoraggio e valutazione
<i>AREA SICUREZZA</i>	La formazione del Responsabile della Sicurezza (RSPP) La gestione della sicurezza nel corso di manifestazioni ed eventi pubblici Gli adempimenti previsti dal Regolamento UE 2016/679 (privacy)
<i>AREA INCLUSIONE SOCIALE</i>	La sensibilizzazione alla L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni) Braille e non solo: buone prassi di relazione e comunicazione con le persone cieche e/o ipovedenti Verso l'autonomia possibile

Si tratta di 20 percorsi formativi dalla durata modulabile, da 6 a 18 ore di formazione condotti secondo metodologie di tipo laboratoriale seguendo la regola "dell'imparare facendo". I percorsi saranno attivati con la presenza di un gruppo costituito da un minimo 15 iscritti.

Qualora si rendesse necessario, il CSV assicurerà durante lo svolgimento dell'attività formativa la presenza dell'interprete L.I.S.

Per tutte quelle attività formative che per la loro tipologia si prestano ad una formazione non in presenza o qualora gli iscritti al percorso siano dislocati in maniera disomogenea sul territorio è prevista anche la modalità in **webinar**. Tale modalità ci consente di sperimentare una tecnologia al servizio della formazione e di massimizzare gli sforzi organizzativi contenendo i costi.

Il “Libretto delle competenze”

A partire dai primi percorsi formativi del 2019 i volontari saranno dotati del proprio personale **LIBRETTO DELLE COMPETENZE**, in cui verranno riportate le attività formative frequentate e le competenze acquisite, e che consiste nella creazione di un vero e proprio “portfolio formativo”.

Il Libretto è stato pensato sulla base degli “incoraggiamenti” contenuti ai punti 2. e 3. della Risoluzione del Parlamento Europeo sul Servizio Volontario Europeo e la Promozione del Volontariato in Europa (11 ottobre 2016), che suggerisce di *favorire il riconoscimento delle competenze acquisite, onde assicurare una migliore comprensione e una maggiore comparabilità delle competenze ed esperienze.*

Il “Dona-professione”

Anche nel 2019 SV Basilicata intende rivolgere un invito ai professionisti residenti in regione, con un proprio regolare lavoro, per sperimentarsi nel “donare” per qualche ora la loro professionalità al mondo del volontariato.

Saranno raccolte le disponibilità di coloro che intendono condividere le loro competenze, in forma gratuita, a favore del volontariato durante lo svolgimento delle attività formative organizzate e realizzate dal Centro di Servizio.

MODALITÀ DI ACCESSO

L’accesso al servizio viene realizzato attraverso richieste inoltrate dalle organizzazioni interessate, personalmente in sede, oppure via e-mail, fax, posta ordinaria, presentando richiesta al CSV tramite la scheda di iscrizione reperibile sul sito www.csvbasilicata.it.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Per ogni percorso il monitoraggio si effettuerà sui seguenti parametri: numero dei partecipanti, numero delle Organizzazioni partecipanti, frequenza dei volontari agli incontri, localizzazione dei corsi.

La valutazione sarà effettuata attraverso la somministrazione di 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 3 mesi dal termine dell’attività formativa, allo scopo di analizzare l’impatto della formazione sui volontari e sull’attività dell’OdV.

ORGANIZZAZIONE

Il team della Linea è formato da 3 persone: la direttrice, con funzioni di coordinamento e supervisione e 2 consulenti con partita IVA, esperte di processi formativi, con funzioni di Referenti territoriali.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

LINEA CONSULENZA E ASSISTENZA

OBIETTIVI

Le attività e i servizi della Linea perseguono le seguenti finalità:

- ~ garantire competenze e tutela preventiva alle organizzazioni e ai loro volontari attraverso il supporto consulenziale e la soluzione di specifiche problematiche da loro espresse;
- ~ rafforzare, in situazioni problematiche, le competenze acquisite dai volontari, nell'ottica dell'imparare facendo, puntando alla loro progressiva autonomia operativa.

ATTIVITÀ E SERVIZI

Di seguito una breve descrizione delle attività e dei servizi della Linea sintetizzati nella seguente figura:



Le suddette attività si sviluppano nei seguenti ambiti di intervento: giuridico, assicurativo, fiscale, del lavoro, gestionale, progettuale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale e della ricerca fondi e accesso al credito

Le attività della Linea, che si articolano in due gruppi di servizi, quelli a fruizione individuale e quelli a fruizione collettiva, prevedono un'erogazione mirata a soddisfare problematiche che si collocano sui seguenti diversi livelli di complessità e/o organizzativi per la struttura operativa:

Consulenza di base o I livello

Trattasi di servizi a fruizione prevalentemente individuale che si attivano attraverso quell'attività di ascolto e orientamento con cui CSV Basilicata garantisce un servizio accessibile tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, assicurando una continuità sicuramente importante per la molteplicità delle richieste che pervengono dagli utenti. Essa mira a:

- consentire a tutti gli enti del Terzo settore, in particolare quelli che prevedono la presenza e il ruolo attivo dei volontari, a tutti i cittadini e ad ogni ente o istituzione di Basilicata, di raggiungere il Centro di Servizio cui sottoporre quesiti sull'associazionismo e sulle diverse organizzazioni del Terzo Settore di Basilicata;
- fornire informazioni e delucidazioni sulle normative regionali e nazionali di riferimento;
- orientare i potenziali volontari verso le realtà del Terzo Settore di Basilicata;
- offrire assistenza alla compilazione di modulistiche di settore (5X1000, Servizio Civile, ecc.);
- raccogliere dati e informazioni sugli enti del Terzo Settore lucano e sui loro bisogni, costituendo una sorta di "Osservatorio" per il Terzo Settore.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Consulenza di II livello o specialistica

Anche i servizi di questa attività sono a fruizione prevalentemente individuale; essi vengono attivati dai due Sportelli operativi del Front Office, nel momento in cui la richiesta avanzata dall'associazione/ente del Terzo settore è alquanto complessa e necessita di competenze particolari nel campo legale, fiscale, amministrativo, del lavoro, ecc..

In questi casi viene fissato un appuntamento con il consulente esperto che procede ad incontrare l'associazione/ente 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 e con eventuali specifiche modulistiche.

Consulenza specifica per particolari tematiche/scadenze

Attività di consulenza mirata e laboratoriale

Questo tipo di consulenza è attivata in particolari periodi dell'anno, in occasione di specifiche necessità, per le quali, individuato il potenziale bisogno, viene predisposto un piano di azioni ripartendo compiti e ruoli tra gli Operatori della consulenza di I livello (in front office) e i Consulenti esperti, investendo anche altre linee di attività che potrebbero fornire un supporto integrato. Questa consulenza viene attivata, ad esempio: in occasione del 5 per mille; per le procedure di accreditamento e/o progettazione del Servizio Civile Universale; per l'accompagnamento alla predisposizione di adempimenti previsti da nuovi provvedimenti normativi (decreti attuativi afferenti alla Riforma del Terzo settore ancora da completare; il nuovo regolamento UE sulla Privacy, ecc.). Prevalentemente a fruizione individuale, alcuni step del servizio possono essere a fruizione collettiva (la predisposizione di modulistica e linee guida).

Supporto alla progettazione

La costante evoluzione dei contesti e dei bisogni fa emergere con ricorrenza la necessità di competenze adeguate alla progettazione delle attività, dei servizi da offrire ai propri target e delle proposte da candidare a bandi di finanziamento, con la conseguente necessità da parte del CSV di programmare ulteriori servizi di supporto alla progettazione e soprattutto con modalità di erogazione più efficaci.

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 per la gestione degli eventuali progetti approvati)
- accompagnamento alla rendicontazione (attività mirata al rafforzamento delle competenze per la rendicontazione degli eventuali progetti approvati).

Tutti i servizi sono erogati su richiesta degli enti, tuttavia, in occasione della pubblicazione dei bandi vengono organizzati seminari di presentazione del bando di riferimento, cui fa seguito la messa a disposizione del servizio di accompagnamento alla progettazione.

Attività di informazione e di approfondimento

Questo tipo di consulenza, a fruizione collettiva, viene attivata in particolari occasioni ed è gestita dai 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 sulla

Riforma del Terzo Settore, ecc.). Occorre, inoltre, sottolineare che la linea Consulenza e Assistenza, in raccordo e tramite gli strumenti informativi del Centro di Servizio, 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.

Considerata la proroga prevista nel decreto correttivo della Riforma per onlus, organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale che avranno tempo fino ad agosto 2019 per adeguare i propri statuti alla richieste del Codice, alle attività sopra descritte si aggiunge:

- lo **Sportello statuti**, presso le due sedi operative, per l'adeguamento degli enti alle prescrizioni del Codice del Terzo Settore.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio viene realizzato attraverso richieste inoltrate, dai diversi stakeholders telefonicamente, personalmente in sede, oppure attraverso mail e sito web.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio è sostanzialmente basato su: scheda rilevazione servizio redatta dal Front office e dai singoli consulenti; diario presenze laboratori di progettazione e consulenza territoriale di approfondimento; pubblicazioni specifiche e output di attività.

ORGANIZZAZIONE

Compongono il Gruppo di lavoro:

- la Direzione e, in particolare, il Responsabile della Sede di Matera, che assolve anche la funzione di consulente fiscale per la Provincia di Matera;
- un Avvocato (professionista esterno) per le questioni di carattere legale;
- un Consulente fiscale e una Consulente fiscale-legale (professionisti esterni) per la Provincia di Potenza;
- i Referenti degli Sportelli del Front Office, presenti nelle sedi di Potenza e Matera, a cui è demandata la Consulenza di I livello, oltre che il coordinamento per l'attivazione della Consulenza di II livello.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

LINEA PROMOZIONE

OBIETTIVI

Le attività e i servizi della Linea perseguono le seguenti finalità:

- promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro delle organizzazioni di volontariato, e degli altri enti di Terzo settore quando verrà istituito il RUNTS, con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- sostenere le reti e il lavoro collaborativo tra gli enti di Terzo settore per la cura delle comunità locali e dei beni comuni

Le attività della Linea sono rivolte ai seguenti stakeholders:

- ai volontari e alle OdV di riferimento fino all'istituzione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore di cui al D.lgs. n.117/2017 (RUNTS)
- ai volontari in forza presso gli enti del Terzo settore di Basilicata dopo l'istituzione e l'effettiva operatività del RUNTS;
- a tutti i cittadini interessati
- a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

ATTIVITÀ E SERVIZI

Per le sue funzioni la Linea privilegia azioni e approcci dal carattere sistemico e integrato in grado di incidere sulle condizioni, istituzionali, sociali e culturali che nei contesti di riferimento ostacolano la diffusione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva

Nella seguente figura si offre una breve descrizione delle attività e dei servizi della linea che si articolano in 2 macro gruppi di attività, quelle che si sviluppano attraverso attività/progetti complessi e quelle che con diverse modalità organizzative focalizzano i beni comuni della Basilicata.



Di seguito la descrizione dei **progetti complessi** del Programma operativo 2019

SOLIDARIETÀ E SALUTE

Solidarietà e Salute è il progetto che CSV Basilicata, l'Ordine dei Farmacisti della provincia di Potenza (OF-PZ) e l'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della provincia di Potenza (OMCEO-PZ) hanno avviato sperimentalmente nell'autunno del 2017 nella città di Potenza per contrastare il fenomeno della povertà sanitaria presente nella città di Potenza, capoluogo della terza regione più povera d'Italia (Istat 2017). Oltre ad un concreto e utile intervento di lotta alla povertà, il progetto rappresenta anche una forma di educazione a combattere lo spreco e a prestare attenzione ad un corretto smaltimento dei medicinali e presidi sanitari non più validi per la raccolta, che possono rappresentare un rischio per l'ambiente, laddove smaltiti non correttamente.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Valutata positivamente la fase sperimentale, il progetto proseguirà il suo sviluppo nel 2019 e sarà implementato anche nella città di Matera.

Il progetto consiste nella raccolta di farmaci e presidi sanitari non utilizzati ma ancora validi (almeno 8 mesi dalla scadenza), ad eccezione dei farmaci a base di sostanze psicotrope e/o stupefacenti, e quelli che necessitano di conservazione a temperature controllate, da donare alle persone in difficoltà della città di Potenza e dei comuni limitrofi, con la collaborazione dei sotto elencati Enti che, ad oggi, aderiscono al progetto.

ENTI ADERENTI	
1.	A.D.A. Basilicata - Associazione per i Diritti degli Anziani
2.	Associazione Nazionale Pubblica Assistenza (ANPAS) "Potenza Solidale"
3.	ANT Potenza
4.	ANTEAS Potenza
5.	Associazione "Amici del Cuore"
6.	Associazione Braccialetti Solidali
7.	Associazione Casa del pane
8.	Associazione MTAB (Motociclisti tutela ambientale)
9.	Associazione "Io Potentino"
10.	Associazione "Sefora Cardone Onlus"
11.	AUSER Comunità solidale - Potenza
12.	AUSER Tirreno - Potenza
13.	AVIS Potenza
14.	AVO Potenza
15.	Caritas S. Anna Potenza
16.	Comunità Emmanuel Potenza
17.	Gruppo di Volontariato Solidarietà Potenza
18.	Gruppo di Volontariato Vincenziano Potenza
19.	Human Flowers
20.	Lucaniaworld
21.	Pensionati FNP CISL
22.	Pensionati SPI CGIL
23.	Pensionati UIL
24.	WWF Potenza
25.	Comune di Avigliano
26.	Comune di Tito
27.	Comune di Potenza

Il team di lavoro è composto da 1 dipendente part time del CSV Basilicata e 6 Volontari:

- 3 Medici, tra cui il Segretario dell'Ordine dei Medici di Potenza;
- 2 Farmaciste, di cui una è la presidente dell'Ordine dei Farmacisti di Potenza;
- 1 Referente dell'Associazione aderente "Potenza Solidale"

Il progetto si articola nelle seguenti fasi/attività:

Promozione

Periodicamente, i Partner (CSVB, OMCEO-PZ, OF-PZ) e gli Enti aderenti sopra elencati organizzano le attività (giornate/settimana) di sensibilizzazione del progetto nella città di Potenza e nei Comuni limitrofi al fine sia di promuovere sia di effettuare momenti di raccolta straordinaria.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Raccolta

La raccolta dei farmaci e dei presidi medico-sanitari si svolge di norma il martedì e il venerdì dalle 16:00 alle 19:00 presso la sede del CSV Basilicata. I cittadini e i volontari/utenti degli enti aderenti, all'atto del conferimento, sono tenuti a compilare il modulo predisposto dal CSV Basilicata e tenuto agli atti dallo stesso, che avrà cura di tutelare il diritto alla privacy del compilante sulla base delle disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.lgs. 205/2018.

Controllo, stoccaggio e catalogazione

Una volta raccolti, i farmaci e i presidi vengono controllati, eliminando i farmaci che richiedono una conservazione a temperatura controllata, quelli ospedalieri (fascia H), quelli appartenenti alla categoria delle sostanze psicotrope e stupefacenti e infine quelli le cui confezioni si presentano in condizioni non idonee alla distribuzione (flaconi aperti anche se in regola con la scadenza, blister manomessi, ecc.); per quanto riguarda i presidi vengono eliminati quelli scaduti o in confezioni non idonee. La fase di controllo e stoccaggio è a cura delle farmaciste volontarie.

Ogni farmaco/presidio medico ritenuto idoneo alla distribuzione è identificato tramite apposito timbro recante la dicitura "*Farmaco/presidio donato per progetto Solidarietà e Salute*" (a cura del CSVB e della dipendente incaricata, coordinatrice del Progetto);

Nella fase di catalogazione (a cura dei medici volontari), i farmaci idonei vengono acquisiti in un database dedicato e suddivisi in base allo specifico principio attivo (molecola). Per ogni farmaco è indicato il lotto di riferimento, la data di scadenza e il quantitativo disponibile.

La stessa procedura, con le specifiche del caso, è effettuata per i vari presidi medici donati.

Distribuzione

La distribuzione dei farmaci e dei presidi medico-sanitari agli utenti destinatari avviene presso la sede del CSV Basilicata nei giorni sopraindicati, a cura dei medici volontari.

Per i medicinali per cui è prevista la prescrizione medica, i richiedenti dovranno produrre copia della stessa, che sarà acquisita e conservata dal CSV Basilicata insieme al modulo per il ritiro dei farmaci/presidi ricevuti. Quest'ultimo dovrà essere compilato dal destinatario o da un suo delegato (per iscritto) e sarà tenuto agli atti dal CSV Basilicata, nel rispetto delle sopracitate disposizioni in materia di privacy.

CONTRASTO ALLA POVERTÀ

Nel 2019, con i soggetti aderenti al progetto Solidarietà e Salute, si intende avviare un lavoro condiviso, a favore delle fasce più deboli della popolazione.

Spesso assistiamo all'attivazione del volontariato e dei cittadini sensibili nei confronti delle povertà più tangibili (quella economica e quella abitativa), dimenticando che la povertà è un fenomeno complesso, multiforme e a matrice causale multipla.

Molto spesso, infatti, la povertà economica è il frutto di altre forme di povertà e/o di disagio, quali ad esempio la povertà educativa, la povertà relazionale e quella lavorativa, dipendenza dal gioco d'azzardo o da sostanze, e per combattere quella più evidente occorre lavorare sulle sue cause.

CSV Basilicata, nell'ambito dell'attività 2019, promuoverà e sosterrà, con un supporto tecnico, informativo e formativo, la progettazione, condivisa e integrata tra i vari enti, di attività mirate a

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

contrastare il fenomeno nella sua complessità coordinandone, laddove necessario, la fase di avvio e sperimentazione.

STUDENTI: L'ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO PRESSO GLI ENTI DEL TERZO SETTORE

CSV Basilicata, in continuità con la proposta sviluppata nei precedenti anni scolastici, nel 2019 offre agli Istituti scolastici di II grado di Basilicata e agli studenti interessati a svolgere l'Alternanza Scuola-Lavoro presso enti di Terzo settore, il seguente piano di azioni:

Sportello informativo

E' aperto, dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30, presso le due sedi del CSV Basilicata, a Potenza in via Sicilia n. 10 e a Matera in via Ugo La Malfa n. 102, lo Sportello informativo per programmare con le scuole interessate le attività di supporto necessarie (informazione, orientamento formativo, laboratori di progettazione sociale, ecc.) all'attivazione di esperienze in Alternanza Scuola Lavoro presso enti del Terzo Settore.

Newsletter periodica

CSV Basilicata invierà, agli istituti scolastici interessati, una newsletter periodica relativa ad eventi/attività organizzate dagli enti del Terzo Settore (seminari, convegni manifestazioni, eccetera) di notevole interesse per gli studenti in attività di Alternanza Scuola-Lavoro.

Salone dell'Alternanza

Un expo che CSV Basilicata organizzerà, presso le proprie sedi sopra citate nonché eventualmente presso altre sedi appositamente individuate, per consentire agli studenti di conoscere gli enti del Terzo Settore del proprio territorio che hanno manifestato interesse ad ospitare attività di tirocinio nell'ambito dei percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro. L'expo sarà infatti preceduto dalla pubblicazione di un *Invito a Manifestare Interesse*, rivolto agli enti del Terzo Settore di Basilicata. Ogni expo ha una durata di circa 4 ore.

Orientamento formativo

Saranno realizzati, per gruppi di almeno 15 studenti, "**brevi percorsi di orientamento formativo al Terzo Settore**", della durata di 6 ore (2 incontri), da svolgersi presso le sedi del CSV Basilicata o presso gli istituti scolastici medesimi.

Eventuali gruppi di studenti inferiori alle 15 unità, provenienti da istituti scolastici diversi, potranno essere tra loro accorpati. Gli studenti, sia che afferiscano ad un gruppo proveniente da un solo istituto scolastico aderente al presente Piano, sia che afferiscano ad un gruppo formato tra più istituti scolastici aderenti, si avvarranno di massimo 6 ore cadauno di orientamento formativo.

I due incontri mirano ad orientare/rafforzare l'interesse degli studenti verso gli enti del Terzo Settore, incrociando due piani, fondamentali per questa fase che è a tutti gli effetti di orientamento, il piano relativo all'identità (chi e cosa sono gli enti del Terzo Settore) e il piano relativo all'attività (cosa fanno).

L'idea è quella di approcciare entrambi i piani sviluppando, con metodologie didattiche interattive e con l'eventuale partecipazione di testimoni privilegiati, le seguenti tematiche:

- ✓ *ambiente e verde urbano*
- ✓ *salute e stili di vita*

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

- ✓ *povertà e inclusione sociale*
- ✓ *cultura e beni comuni*
- ✓ *cittadinanza e legalità*

Laboratori di progettazione sociale

L'attività riguarderà la realizzazione dei **laboratori "Progettiamo insieme"**, della durata di 12 ore (4 incontri), da svolgersi presso sedi del CSV Basilicata o presso gli istituti scolastici interessati.

Durante l'attività, ogni gruppo di studenti, dopo il breve percorso di orientamento di cui sopra, si cimenterà con un'esperienza di progettazione delle attività di tirocinio da realizzare presso gli enti del Terzo Settore.

Gli studenti del gruppo potranno scegliere soltanto due tra le aree di progettazione che corrisponderanno a quelle delle tematiche sopra riportate.

Durante gli incontri di laboratorio, gli studenti, guidati da un esperto del CSV Basilicata e con l'affiancamento degli enti del Terzo Settore che hanno manifestato interesse negli ambiti da loro scelti, elaborano i propri progetti di tirocinio, mettendo in tal modo in gioco la propria creatività e soprattutto rendendosi protagonisti del proprio percorso (non calato dall'alto ma da loro scelto e progettato).

Al termine delle attività dei Laboratori di progettazione, gli Enti del Terzo Settore che riterranno utile proseguire nelle attività di Alternanza Scuola-Lavoro potranno stipulare apposita convenzione con gli Istituti scolastici di riferimento, per sviluppare, come attività di tirocinio degli studenti, i progetti elaborati durante le attività dei laboratori.

CSV Basilicata, nell'*Invito a Manifestare Interesse* rivolto agli enti del Terzo Settore, avrà cura di precisare che le convenzioni, tra gli Istituti scolastici e gli Enti interessati ad ospitare gli studenti in Alternanza Scuola-Lavoro per le attività di tirocinio, saranno stipulate a titolo gratuito e non è prevista la retribuzione dei tutor degli enti ospitanti.

Costituzione ente di Terzo settore in modalità simulata

CSV Basilicata, agli istituti scolastici interessati alle esperienze di Alternanza Scuola-Lavoro in simulazione, offrirà il proprio sostegno/affiancamento durante l'utilizzo della piattaforma CONFAO, (Consorzio senza fini di lucro composto da più di 200 istituzioni scolastiche e formative con sedi in tutta Italia), messa a disposizione da CSVnet e relativa alla costituzione simulata di un'associazione o altro ente di Terzo settore.

La proposta prevede un percorso di "impresa formativa simulata", della durata di 12 ore (4 incontri), una possibilità prevista e valorizzata nella Guida operativa per le scuole pubblicata dal MIUR, ovvero la creazione virtuale di un'impresa o di un'associazione, seguendo tutti i passaggi che devono essere affrontati nella realtà, muovendo dalla lettura del territorio e mettendo a fuoco obiettivi e modalità di azione di un'impresa/associazione) frutto della creatività e delle capacità critiche di una classe o di un gruppo di studenti.

Attraverso la suddetta piattaforma, dedicata e pensata per questi target, capace di stimolare l'apprendimento, il senso critico, la necessità di concretezza, e con il coinvolgimento delle associazioni del territorio, che accompagneranno i gruppi nelle fasi operative, i ragazzi avranno modo di cimentarsi con un vero e proprio progetto di costituzione e sviluppo di un'associazione/impresa sociale.

Alle scuole che vorranno utilizzare questa modalità, CSV Basilicata, dopo i primi due incontri di orientamento formativo, offrirà il proprio supporto consulenziale alla costituzione in simulata di un ente di terzo settore, partecipando ad altri due incontri del percorso di simulazione, in base alle richieste

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

degli studenti e dell'insegnante referente per fornire ogni input e chiarimento necessario, coinvolgendo eventualmente un ente di terzo settore adeguato al percorso intrapreso dagli studenti e in grado di accompagnarli durante la costituzione simulata.

BENI COMUNI

Il secondo gruppo di attività della linea mette a fuoco, con interventi diversi ma convergenti, il tema dei beni comuni. Di seguito la loro descrizione:

Accompagnamento ai processi partecipativi per l'adozione del Regolamento per l'Amministrazione condivisa dei Beni Comuni

Le associazioni e le Amministrazioni Comunali di Basilicata che intendono avviare buone pratiche di partecipazione finalizzate alla cura e/o alla rigenerazione dei beni comuni, nonché all'adozione del Regolamento per l'Amministrazione condivisa dei beni comuni potranno avvalersi delle seguenti attività di supporto da parte del CSV Basilicata:

- ~ incontri territoriali di promozione
- ~ seminari formativi
- ~ supporto consulenziale

Laboratori per la progettazione di interventi di rigenerazione di beni comuni abbandonati/trascurati

Al fine di avviare, presso i Comuni che avranno adottato il Regolamento per l'amministrazione condivisa, azioni concrete di tutela/gestione/rigenerazione di beni comuni, CSV Basilicata nel corso del 2019 organizzerà alcuni laboratori territoriali per sollecitare e supportare la progettazione di interventi di rigenerazione di beni comuni abbandonati/trascurati.

La Magna Charta del Volontariato culturale al Sud

Nel 2019 si svolgeranno le azioni della II fase del progetto per la sperimentazione della Magna Charta del volontariato culturale in Basilicata, che vede coinvolti CSV Basilicata, la Fondazione Promo PA di Lucca, CSVnet e la Regione Basilicata e che dopo la sperimentazione CSVnet prevede di proporre ai CSV delle altre regioni del Sud.

Obiettivi generali del progetto

- ~ La conoscenza dello stato dell'arte della collaborazione tra associazioni/enti di terzo settore e luoghi della cultura nei territori pilota;
- ~ costruire e condividere il percorso con i territori di riferimento;
- ~ aggiornare la Magna Charta rispetto alle caratteristiche specifiche dei volontariati culturali locali e alla legge di Riforma del Terzo Settore;
- ~ lanciare e mettere a sistema la sperimentazione della Magna Charta al Sud, supportando le associazioni e i luoghi della cultura verso l'assunzione della Magna Charta e l'adozione della convenzione con percorsi formativi integrati e azioni di supporto.
- ~ comunicare e divulgare le azioni di progetto e i risultati raggiunti.

Il progetto, durante il 2018 ha visto lo sviluppo di un'attività di ricerca **"Analisi sullo stato dell'arte del volontariato per i beni culturali in Basilicata"** accompagnata da azioni di promozione.

I risultati dell'indagine inducono ad un necessario adeguamento della **Magna Charta** e degli altri strumenti sia rispetto alle specificità regionali del sistema cultura-volontariato, sia rispetto alla normativa nazionale e regionale.

La Magna Charta è infatti sia uno strumento che un metodo di lavoro ed è stata concepita per essere un **documento guida** che enti ed associazioni possono recepire ed adattare secondo le proprie esigenze specifiche e si attua attraverso la stipula di una **Convenzione** tra le parti.

A tal fine dovrà essere definita una "convenzione tipo" che sarà condivisa dai soggetti firmatari e dal sistema istituzionale di riferimento e adattata alle proprie esigenze.

L'assunzione della convenzione diventa, infatti, per entrambe le parti occasione per approfondire la conoscenza di ambiti e ruoli reciproci di intervento, nonché di aggiornamento/formazione sui temi della sicurezza e della comunicazione verso l'interno e verso l'esterno. La convenzione è uno strumento per:

- mostrare l'impegno assunto sia verso il personale di ruolo, sia verso i volontari;
- chiarire perché si incoraggia la presenza dei volontari;
- scoraggiare dal prendere decisioni repentine che possono creare ripercussioni negative nel lungo periodo;
- dimostrare l'impegno nei confronti della comunità;
- dare evidenza all'attività per implementare il volontariato attivo nel settore.

Articolazione progettuale

Nel 2019 il progetto si articolerà nelle seguenti azioni:

- ✓ Costituzione tavolo di lavoro, per aggiornamento Magna Charta e Convenzione
- ✓ Progettazione dei percorsi formativi di base
- ✓ Preparazione del kit: Guida ad uso del volontario informato
- ✓ Realizzazione dei percorsi formativi
- ✓ Supporto/Accompagnamento alla stipula e all'utilizzo delle convenzioni

Obiettivo dei percorsi formativi di base sarà guidare i partecipanti verso la consapevolezza di:

- ✓ quali siano i ruoli e gli spazi di collaborazione del volontariato per i beni culturali;
- ✓ come stimolare e gestire i contributi del volontariato in termini di creatività;
- ✓ come strutturare la programmazione condivisa e fino a che grado.

I percorsi formativi si costituiranno, inoltre, come un utile momento di riflessione rispetto ad azioni rivolte all'accessibilità e al multiculturalismo, al coinvolgimento attivo delle comunità locali e alla riappropriazione del patrimonio culturale come mezzo di dialogo e costruzione di cittadinanza contemporanea.

Partecipazione Matera 2019

CSV Basilicata durante l'annualità prevede di promuovere e supportare la partecipazione dei volontari e degli enti del terzo settore nell'ambito delle manifestazioni di Matera Capitale europea della Cultura, attraverso azioni (seminari e workshop) di orientamento e in-formazione.

LINEA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

OBIETTIVI

L'attività e i servizi della Linea sono finalizzati a:

- incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili ai volontari e agli enti di terzo settore in cui operano
- supportare la promozione delle iniziative di volontariato
- accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente

Le attività della Linea sono rivolte ai seguenti stakeholders:

- ~ alle Organizzazioni di volontariato di Basilicata e ai loro volontari, nonché, a partire dall'istituzione ed effettiva operatività del RUNTS, (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore di cui al D.lgs. n.117/2017), ai volontari di tutti gli enti del Terzo settore di Basilicata iscritti nel Registro Unico;
- ~ a tutti i cittadini interessati;
- ~ a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

ATTIVITÀ E SERVIZI

Di seguito la descrizione delle attività della Linea sintetizzate nella seguente figura:



Dando continuità alle attività svolte negli anni precedenti, la Linea si articolerà in due tipologie di servizi:

- quelli a fruizione individuale, di supporto alla comunicazione degli enti di terzo settore quali: l'affiancamento alla definizione della politica di comunicazione, la progettazione e ideazione grafica di materiale promozionale, il tutoraggio all'utilizzo dei supporti multimediali/social;
- quelli a fruizione collettiva, finalizzati alla diffusione di informazioni "da e per il volontariato", quali il sito web, la newsletter settimanale e i social media. A questi, nel 2019, andranno ad affiancarsi nuovi servizi quali l'Ufficio stampa e lo Sportello per il bilancio sociale.

Le attività della Linea tenderanno, infatti, a rendere sempre più efficace e capillare la comunicazione di informazioni, in particolare sulle attività di volontariato che si sviluppano negli enti di terzo settore ed a comunicare tempestivamente informazioni relative a bandi, eventi, corsi, normative e notizie di

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

particolare interesse per i volontari, nonché ad informare i cittadini sulle iniziative promosse e realizzate dagli enti del Terzo settore, dal CSV e dalle istituzioni.

Si riportano, di seguito, i servizi già in vigore e quelli che partiranno con il programma operativo 2019:

Newsletter digitale

È il settimanale digitale di informazione del CSV Basilicata.

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

Sito web

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 2019 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 volontariato e gli enti del terzo settore.

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

Continuerà nel 2019 il servizio quotidiano di rassegna stampa delle maggiori testate locali del giorno prima, al quale si accompagna anche un servizio di rassegna stampa dedicata che risulta essere, statistiche alla mano, molto apprezzato dagli utenti. Nel 2019 si pubblicherà anche la rassegna stampa delle maggiori testate nazionali del giorno prima, messa a disposizione dei CSV da CSVnet.

Grafica materiali OdV

Il servizio, opportunamente regolamentato in merito a tempi, modalità di accesso e tipologia di documenti (brochure, locandine, ecc.), permette alle organizzazioni che vi accedono di affrontare efficacemente, e con i soli costi per la stampa, le diverse esigenze comunicative che l'attività associativa richiederà;

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.).

Webinar

Attraverso la piattaforma webinar messa a disposizione da CSVnet, sarà possibile erogare attività formative attraverso il web, permettendo a più volontari contemporaneamente di collegarsi in diretta e partecipare alle lezioni interattive. In questo modo si consentirà ai volontari di seguire le attività formative senza doversi spostare, superando così le difficoltà connesse con la particolare orografia del territorio.

Servizio Video Conferenza

Il servizio sarà rivolto sia ai volontari, sia a tutta la struttura del CSV Basilicata. I volontari e la Struttura ne potranno usufruire per fare riunioni a distanza.

Di seguito, i nuovi servizi della Linea:

Ufficio Stampa

Nel 2019 il CSV Basilicata offre il Servizio Ufficio Stampa che consiste nelle seguenti attività:

- ✓ redazione di comunicati stampa riguardanti: eventi organizzati dalle organizzazioni, o nella cui organizzazione risultino coinvolte; notizie di particolare interesse sul mondo del volontariato, soprattutto a livello regionale; scadenze importanti di interesse collettivo
- ✓ supporto all'organizzazione di conferenze stampa per eventi di rilievo, in cui sia auspicabile la presenza dei giornalisti. Il supporto consiste nella predisposizione dei file per la cartella stampa e nell'invio degli inviti ai giornalisti
- ✓ comunicazione post-evento (redazione di notizie relative all'evento, foto dell'evento)

I comunicati stampa e gli articoli da inviare alle testate giornalistiche saranno redatti da un giornalista regolarmente iscritto all'Ordine.

I servizi erogati saranno preventivamente concordati con l'organizzazione richiedente, nel rispetto del regolamento afferente al Servizio Ufficio Stampa.

Sportello bilancio sociale

Il Codice del Terzo Settore di cui al D.lgs. 117/2017, all'art. 14, prevede, da parte degli enti del Terzo settore con ricavi, rendite, proventi o entrate comunque denominate superiori ad un milione di euro, la redazione e il deposito presso il RUNTS del bilancio sociale, nonché la sua pubblicazione sul sito internet dell'ente.

Con tale obbligo il suddetto Codice, che in più articoli sottolinea il dovere della trasparenza e della correttezza gestionale e contabile degli enti di Terzo settore, indirettamente evidenzia e promuove la portata strategica del bilancio sociale, sia per gli enti obbligati che per quelli che intendono redigerlo per rendere conto della propria attività ai diversi portatori di interesse di riferimento.

In considerazione di ciò, tra le attività della linea Informazione e Comunicazione, nel 2019, CSV Basilicata intende implementare uno Sportello consulenziale di supporto alla redazione del bilancio sociale, documento che si qualifica come strumento strategico di comunicazione prima ancora che come adempimento dovuto ai sensi dell'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

Lo sportello sarà attivato, presso entrambe le sedi operative del CSV, e sarà al servizio degli enti di Terzo settore un giorno a settimana.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

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) e-mail, sito

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio è sostanzialmente basato su:

- Schede rilevazione servizio redatta dal Front Office;
- Sistemi software di monitoraggio dei servizi erogati;
- Statistiche accesso sito web e social
- Valutazione semestrale delle attività svolte e dei risultati conseguiti.

ORGANIZZAZIONE

Le risorse umane impegnate nell'erogazione sono 2 dipendenti a tempo indeterminato part time e 1 a tempo determinato part time. Tutte le attività sono supportate dalla Direzione che assicura un'azione di coordinamento con le altre linee di missione del CSV Basilicata.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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

LINEA ANIMAZIONE TERRITORIALE

OBIETTIVI

Le attività e i servizi della Linea perseguono le seguenti finalità:

- ~ dare visibilità nelle comunità locali ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria
- ~ promuovere e accompagnare i processi di sviluppo di comunità e favorire il lavoro di rete tra gli enti del Terzo settore, in particolare quelli che si avvalgono della presenza e del ruolo attivo dei volontari e tra gli stessi e le Istituzioni e gli enti profit

Le attività della Linea sono rivolte ai seguenti stakeholders:

- ~ alle Organizzazioni di volontariato di Basilicata e ai loro volontari, nonché, a partire dall'istituzione ed effettiva operatività del RUNTS, (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore di cui al D.lgs. n.117/2017), ai volontari di tutti gli enti del Terzo settore di Basilicata iscritti nel Registro Unico;
- ~ a tutti i cittadini interessati;
- ~ a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

ATTIVITÀ E SERVIZI

Di seguito la descrizione delle attività della Linea sintetizzate nella seguente figura:



Nel 2019 la Linea declinerà le proprie funzioni in due tipologie di servizi, quelli a supporto delle Reti territoriali del Volontariato e quella mirata a lanciare nei territori nuove attività. Di seguito si descrivono quelle del primo tipo.

Eventi pubblici di Rete su tematiche scelte dalle Reti medesime

Le Reti, previa consultazione degli enti di Terzo settore aderenti, potranno realizzare incontri con esperti e/o momenti di partecipazione civica (incontri tra i volontari delle associazioni aderenti alle Reti e i Cittadini), su tematiche da loro individuate.

Supporto alla progettualità di rete

Il CSV solleciterà e supporterà, attraverso seminari, workshop e laboratori specifici, l'implementazione di tavoli di concertazione e protocolli d'intesa finalizzati a sperimentare azioni di progettazione integrata territoriale.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Sportelli territoriali digitali

Finalizzati a rafforzare il servizio di consulenza specialistica su tutto il territorio regionale, gli sportelli digitali rappresentano una proposta di innovazione organizzativa che prevede un supporto telematico di consulenza, informazione e accompagnamento per erogare servizi one to one (*a richiesta ed erogazione singola*) ai volontari e agli enti di Terzo settore di appartenenza diffusi sul territorio.

Il modello consiste nell'allestimento di punti di accesso, a carico del CSV Basilicata presso almeno un Comune per ogni Ambito Socio Territoriale (esclusi gli Ambiti "Potenza" e "Matera", essendo entrambi già dotati di sede operativa); punti intesi come struttura tecnologica-organizzativa che fornisce i servizi di connessione alle sedi del CSV Basilicata promuovendo anche l'ottemperanza, da parte degli Enti locali di quella funzione di supporto, attribuita agli stessi dal D.lgs. 117/2017, verso le esigenze di carattere logistico degli Enti del Terzo Settore nello svolgimento delle loro attività e manifestazioni (artt. 70 e 71 del D.lgs. 117/2017).

Il punto di accesso permette inoltre di fornire un'adeguata qualità dei servizi e strumenti telematici tale da garantire la massima sicurezza in termini di privacy e di affidabilità.

Sotto il profilo organizzativo, in sede di richiesta di servizi a domanda individuale (es. consulenza sul bilancio) sarà offerta al richiedente la possibilità di fissare un appuntamento presso la sede del CSV Basilicata (Potenza e Matera) o presso il punto di accesso più vicino, dove sarà disponibile, secondo l'orario concordato, un collegamento via webinar con l'operatore del CSV.

Il secondo gruppo di attività, mirate ad animare i territori sui temi di grande attualità, focalizzeranno le seguenti tematiche

Migrazioni

Non essendo la nostra né una regione con un elevato tasso di immigrazione, né una regione assillata dalla paura dello straniero CSV Basilicata non ha mai posto su questo tema, altrove molto sentito, un focus d'attenzione e un piano di attività strutturato. Tuttavia i recenti sviluppi sull'accoglienza dei migranti nel nostro Paese costituiscono un forte stimolo a conoscerne più precisamente le sue caratteristiche nel nostro territorio.

Pertanto nel 2019 CSV Basilicata avvierà, presso e attraverso le Reti territoriali del Volontariato e del Terzo settore, un'attività tesa a cogliere il fenomeno nei suoi diversi aspetti e soprattutto a conoscere, promuovere e supportare azioni di "cittadinizzazione", ossia di protagonismo e partecipazione attiva al sistema della solidarietà nella nostra regione da parte dei migranti. Lo scopo è anche quello di modificare la percezione sociale diffusa dei migranti quali persone esclusivamente beneficiarie di aiuti erogati in varie forme dalle istituzioni e dai volontari.

Si tratta quindi di avviare una ricerca-intervento, condivisa con gli enti di Terzo settore interessati. La ricerca intervento si articolerà in:

- ✓ Raccolta e analisi dei dati disponibili circa la partecipazione delle persone di origine immigrata alle attività di volontariato degli enti che operano nei territori dove hanno trovato accoglienza/residenza
- ✓ Individuazione di casi esemplari di partecipazione
- ✓ Approfondimento dei casi individuati attraverso interviste in profondità
- ✓ Redazione di un rapporto di ricerca
- ✓ Diffusione dei risultati e delle buone pratiche di "cittadinizzazione" rilevate.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Sviluppo territoriale e Ambiente

OBIETTIVI

L'attività che si intende avviare nel 2019 persegue il seguente scopo:

favorire nell'ambito delle Reti territoriali già citate, la creazione di Reti tematiche di enti di Terzo settore disposti a condividere:

- ✓ un'attività di analisi dei problemi ambientali del territorio di riferimento
- ✓ una progettualità volta a promuovere il diritto alla salute delle popolazioni esposte ai rischi da inquinamento delle acque e dell'aria e la tutela dell'ambiente e dei patrimoni culturali e paesaggistici dei comuni lucani.

ATTIVITÀ

- ✓ Incontri di rete
- ✓ Seminari e laboratori di partecipazione aperti alla cittadinanza, con esperti e testimoni di buone pratiche

MODALITÀ DI ACCESSO

Previa convocazione, tramite mail e newsletter, e pubblicazione di apposito calendario sul sito.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Per il monitoraggio ci si avvarrà di fogli presenze; per la valutazione verranno utilizzati report redatti dai partecipanti alle attività ed eventuali focus group appositamente organizzati dal CSV.

ORGANIZZAZIONE

Per l'erogazione dei servizi della Linea il CSV si avvarrà di 2 esperti a partita IVA, coordinati dallo Staff regionale e supportati dall'attività degli Sportelli operativi e della Linea Informazione e Comunicazione.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

LINEA RICERCA E DOCUMENTAZIONE

OBIETTIVI

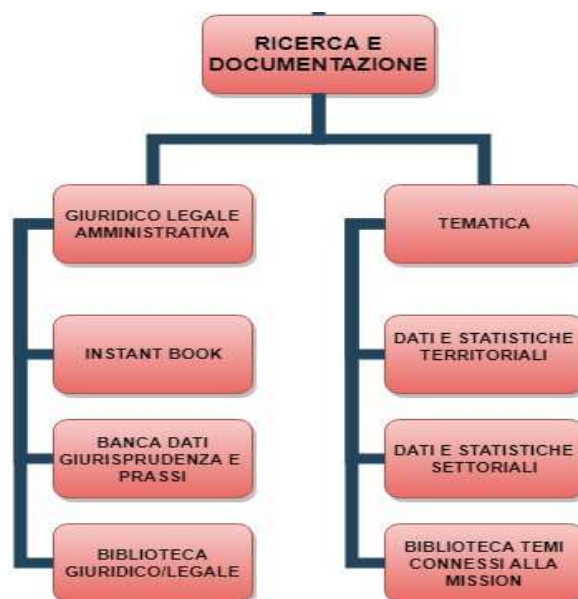
La Linea, finalizzata ad offrire ulteriori attività e strumenti volti allo sviluppo del volontariato e alla promozione delle istituzioni non profit di Basilicata, si rivolge a tutti gli enti del terzo settore, nonché ai Volontari, ai Cittadini e alle Scuole, mettendo a disposizione diverse fonti documentali che consentono la realizzazione di studi, ricerche, tesi laurea, ecc..

ATTIVITÀ E SERVIZI

La linea si articola in due binari di attività illustrati nella seguente figura:

Il binario tematico

Il binario gestionale (giuridico, legale, amministrativo)



Alla base di entrambe c'è un patrimonio di 1.590 testi, di cui 722 volumi e 868 opuscoli cui si aggiungono 203 titoli di periodici, dedicati al tema del volontariato e del sociale e i diversi rapporti (Istat - Censis - Svimez - Caritas, ecc) che fotografano la realtà italiana e il Terzo settore e che vengono messi a disposizione attraverso i seguenti servizi:

- ✓ la Biblioteca del Volontariato
- ✓ dati e statistiche territoriali
- ✓ dati e statistiche settoriali
- ✓ supporti documentali per problematiche giuridiche, legali e amministrative (instant book, banca dati)

Il CSV Basilicata nel 2019 offrirà tutto il patrimonio documentale alla consultazione, anche attraverso il prestito, di quanti, tra Organizzazioni, Volontari, Cittadini e Istituzioni abbiano interesse verso il Terzo Settore.

Ricerche e studi

Presso la Sede Regionale sono disponibili indagini, censimenti e ricerche che possono costituire una buona base di partenza per approfondire e aggiornare le conoscenze sulle organizzazioni del terzo settore, in particolare quelle di volontariato e sulle sue interrelazioni con i contesti di riferimento.

Sede Legale e Operativa Potenza

via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

www.csvbasilicata.it

Sito Operativo Matera

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



Certificato No. IT279430

Durante l'esercizio di attività la Linea garantirà:

- l'apertura al pubblico della *Biblioteca* della sede di Potenza per 5 giorni a settimana, con annesso servizio di assistenza per studi e ricerche.
- la rilevazione di informazioni riguardanti l'evoluzione del Terzo Settore e del Volontariato lucano, ferma restando la tutela della privacy delle singole organizzazioni interessate.

Grazie all'utilizzo della licenza gratuita del software gestionale per l'implementazione del nuovo sistema informativo, messo a disposizione dal CSVnet, sarà possibile partecipare alla produzione della ricerca nazionale ancora da definire sul volontariato che si attiva intorno a precise istanze sociali o ambientali: il volontariato occasionale/il volontariato informale/le forme di volontariato-attivismo e alla Ricerca nazionale sul tema Immigrazione e Volontariato.

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 del materiale del centro documentazione e della biblioteca.

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 per la consultazione e il prestito di testi, opuscoli e periodici della Biblioteca
- di schede per l'attività di assistenza alle ricerche bibliografiche e documentali.

ORGANIZZAZIONE

Le attività della Linea, coordinate dalla Direttrice, sono sviluppate da una unità di personale part time, coadiuvata negli altri orari dagli altri operatori della sede di Potenza.