

PROGRAMMA ATTIVITÀ 2020



 **CSV BASILICATA**
Centro Servizio Volontariato

INTRODUZIONE	5
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	8
Potenziali destinatari delle attività del CSV Basilicata per il 2020	8
Dati del Registro Regionale del Volontariato	10
L'ENTE GESTORE	13
Governance.....	13
Struttura operativa.....	13
L'articolazione e le aree territoriali di intervento.....	13
L'assetto organizzativo.....	14
Collaborazioni con Enti Pubblici	14
Sinergie di sistema.....	17
L'ANALISI DEI BISOGNI.....	20
Iter della programmazione.....	20
Risultati dei questionari	20
LINEE GENERALI SULL'ATTIVITÀ.....	24
Destinatari	24
Principi di riferimento	24
Modalità di accesso.....	24
Impianto programmatico generale.....	27
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	28
Monitoraggio dei processi erogativi e la soddisfazione dei destinatari	28
Valutazione	28
Bilancio Sociale.....	28
Valutazione di impatto	29
PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	30
Attività.....	30
Beni Comuni	30
Inclusione.....	32
Giovani.....	33
Azioni di rete.....	36
Modalità di accesso.....	36
Monitoraggio e valutazione	36
Organizzazione	37
Risultati attesi	37

Risorse impegnate	37
CONSULENZA ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO	38
Obiettivi	38
Attività	38
Consulenza fiscale-amministrativa – legale	38
Consulenza gestionale e di sviluppo	39
Consulenza adempimenti CTS	39
Modalità di accesso	39
Monitoraggio e valutazione	39
Organizzazione	40
Risultati attesi	40
Risorse impegnate	40
FORMAZIONE E PROGETTAZIONE SOCIALE	41
Obiettivi	41
Attività	41
Modalità di accesso	42
Monitoraggio e valutazione	43
Organizzazione	43
Risultati attesi	43
Risorse impegnate	43
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	44
Obiettivi	44
Attività	44
Modalità di accesso	45
Monitoraggio e valutazione	45
Organizzazione	45
Risultati attesi	46
Risorse impegnate	46
RICERCA E DOCUMENTAZIONE	47
Obiettivi	47
Attività	47
Ricerche e studi	47
Modalità di accesso	47
Monitoraggio e valutazione	48
Organizzazione	48
Risultati attesi	48
Risorse impegnate	48

SUPPORTO TECNICO LOGISTICO	49
Obiettivi	49
Attività	49
Modalità di accesso	49
Monitoraggio e valutazione	49
Organizzazione	49
Risultati attesi	50
Risorse impegnate	50
ALLEGATO A).....	51
Progetto Solidarietà e Salute	51

INTRODUZIONE

Se si sogna da soli è solo un sogno, se si sogna insieme è la realtà che comincia.
(Anonimo)

Il 2019 è stato un anno di grandi trasformazioni che, sia pure gradualmente, ha segnato il superamento della ultraventennale esperienza del sistema dei Centri di Servizio al Volontariato (CSV), nati dalla legge 266/91, ed ha aperto una fase nuova lungo il cammino tracciato dalla legge di Riforma del Terzo settore n. 106/2016 e dal Decreto Legislativo n.° 117/2017 – Codice del Terzo settore.

*Alla costituzione dell'ONC - Organismo Nazionale di Controllo – a cui sono assegnate le "funzioni di indirizzo e di controllo dei **Centri di servizio per il volontariato**", ha fatto seguito la nomina degli OTC - Organismi Territoriali di Controllo –, sostitutivi dei Comitati regionali di Gestione dei Fondi Speciali per il Volontariato, mediante i quali l'ONC svolge le proprie funzioni nei territori di rispettiva competenza di ciascun Organismo; nel contempo, con la definizione numerica e territoriale dei CSV (passati da 65 a 49, compreso quello di Bolzano di recente istituzione), si è avviata la nuova stagione del sistema dei CSV italiani caratterizzata dagli adeguamenti statuari e dalla manifestazione di interesse di ciascun CSV per la valutazione e l'accreditamento ad opera degli Organismi preposti.*

Anche il 2020, al pari del 2019, costituirà un anno di transizione in attesa dell'applicazione integrale delle disposizioni previste dal Codice, soprattutto per quanto riguarda la conclusione dell'iter di accreditamento dei CSV, l'avvio e il pieno funzionamento degli OTC, l'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) e la pubblicazione degli ulteriori decreti attuativi della Riforma.

È evidente, quindi, che la programmazione 2020 risente della fase di cambiamento e di transizione, che potrebbe durare ancora per alcuni anni. Ciò anche in ragione del profondo rinnovamento in atto che per i CSV prevede, tra l'altro, l'ammissione ai servizi e alla governance istituzionale di enti diversi dalle Organizzazioni di Volontariato.

Peraltro, l'ONC ha rimandato sia la definizione triennale degli "Indirizzi strategici generali da perseguirsi attraverso le risorse del FUN" (CTS art. 64, c. 5, lett. d), sia la determinazione del "finanziamento stabile triennale dei CSV" (CTS art. 64, c. 5, lett. e), limitandosi a pubblicare indicazioni circoscritte soltanto alla programmazione annuale 2020.

Il CSV Basilicata ha strutturato la Programmazione 2020 secondo le indicazioni dell'ONC, adottando lo schema predisposto da CSVnet nelle "Linee guida per la programmazione".

Tutta l'attività prevista è racchiusa nelle sei macro aree indicate dal Codice del terzo settore: (1) promozione, orientamento e animazione territoriale; (2) formazione e progettazione sociale; (3) consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento; (4) informazione e comunicazione; (5) ricerca e documentazione; (6) supporto tecnico-logistico.

È fondamentale che i servizi dei CSV, organizzati mediante le risorse del FUN, rispettino il "principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso", raccomandati dall'ONC. Nell'atto di programmazione 2020, quindi, oltre alle specifiche attività per la promozione del Volontariato, sono riportate le modalità di accesso ai servizi ad opera dei destinatari previsti dallo Statuto, dal Regolamento funzionale e dalla Carta dei servizi.

Particolare attenzione viene altresì dedicata all'accompagnamento delle OdV e degli Enti del Terzo Settore operanti nel territorio regionale, nella comprensione e nella declinazione della Riforma - non limitandosi, quindi, al solo adeguamento degli statuti - che, in termini rilevanti, incide (e inciderà sempre più) nella vita e nelle attività di ciascuno degli ETS.

Tra le azioni più significative previste dal programma, una particolare segnalazione è rivolta alla lotta alla povertà attraverso il progetto "Solidarietà e salute", alla promozione del volontariato culturale con il progetto "Magna Charta", alla sostenibilità ambientale e l'economia circolare; attività che saranno perseguite anche attraverso il coinvolgimento e la collaborazione degli altri Enti del Terzo settore, delle Istituzioni, degli Ordini professionali ecc.

È plausibile ipotizzare che il 2020 si caratterizzerà anche per il concreto avanzamento della programmazione pluriennale delle attività dei CSV. In tale prospettiva, nell'attesa di ricevere le prossime indicazioni da parte dell'ONC, occorre capitalizzare il naturale sviluppo dell'esperienza e delle convinzioni maturate nel corso degli anni dal nostro sistema. Dobbiamo essere, sin d'ora, attenti e preparati per procedere in questa direzione.

Siamo consapevoli che dobbiamo crescere ulteriormente nella capacità di affrontare tutte le fasi della pianificazione degli interventi e della programmazione: l'analisi dei bisogni, del contesto e dello scenario; l'individuazione delle priorità di sviluppo generali; la formulazione delle strategie; la specificazione delle azioni; il monitoraggio e la valutazione; il rinnovo del ciclo della programmazione operativa e la ridefinizione del piano strategico in relazione all'apprendimento ed ai risultati conseguiti.

La strada da percorrere ancora è lunga, ma stimolante ed impegnativa, e crediamo che la fiducia riposta nell'efficacia delle iniziative che abbiamo scelto di intraprendere nel corso dell'anno 2020 – da un lato – unitamente all'impegno di tutta la struttura del CSV Basilicata, a cominciare dal Consiglio Direttivo, per definire azioni che rafforzino l'opera e l'identità del Volontariato – dall'altro lato – siano la migliore garanzia per i Volontari e gli Enti del Terzo Settore lucani, costituendo

pietre miliari di un percorso che ci condurrà ad essere ancora più efficaci, moderni e pronti a rispondere alle sfide del cambiamento.

Il Presidente
Leonardo Vita

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

POTENZIALI DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ DEL CSV BASILICATA PER IL 2020

Secondo quanto previsto dalla Riforma sul Terzo Settore e, precisamente, ai sensi del comma 1 dell'art.63 del D.Lgs. 3 luglio 2017, n.117, i Centri di Servizio al Volontariato utilizzano *"le risorse del FUN (Fondo Unico Nazionale) 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"*.

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 stakeholder:

- ✓ 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;
- ✓ a tutti gli aspiranti volontari e cittadini di Basilicata interessati;
- ✓ a tutte le istituzioni del territorio regionale che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Dall'istituzione ed effettiva operatività del 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.

Nel presente documento, per comodità, useremo la terminologia di "Enti di Terzo Settore (ETS)", così come vengono definiti dalla Riforma, per comprendere tutti i destinatari dei servizi.

Di seguito si riportano i dati dei registri regionali aggiornati al 31 dicembre 2018

OdV	APS	ONLUS	Culturali	TOTALE
627	77	64	812	1.580

Tabella 1- Potenziali destinatari

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

	OdV	APS		ONLUS	Culturali	TOTALI	%
		SEZIONE A	SEZIONE B				
POTENZA E PROV.	420	24	25	63	575	1.107	70,06%
MATERA E PROV.	207	8	20	1	237	473	29,94%

Tabella 2- Distribuzione territoriali dei potenziali destinatari

Le APS iscritte alla Sezione B (a carattere locale) sono ripartire secondo le tipologie rappresentate nel grafico 1.

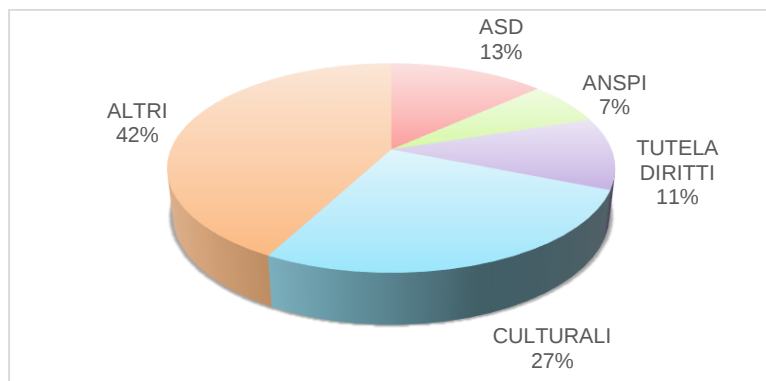


Figura 1-Tipologia APS Registro Regionale

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

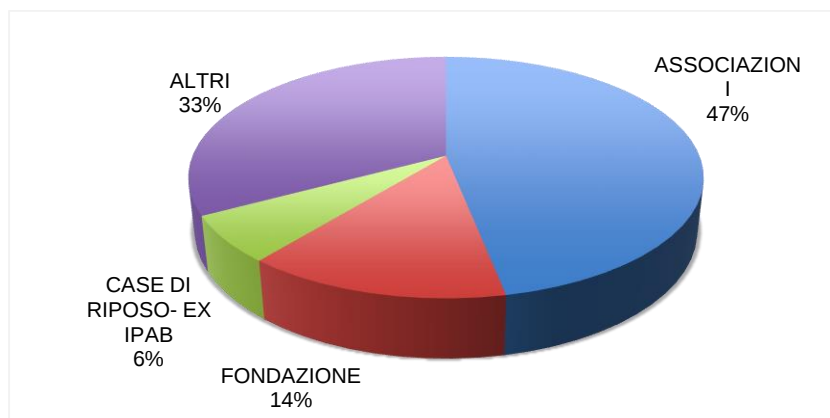


Figura 2--Tipologia Anagrafe ONLUS

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

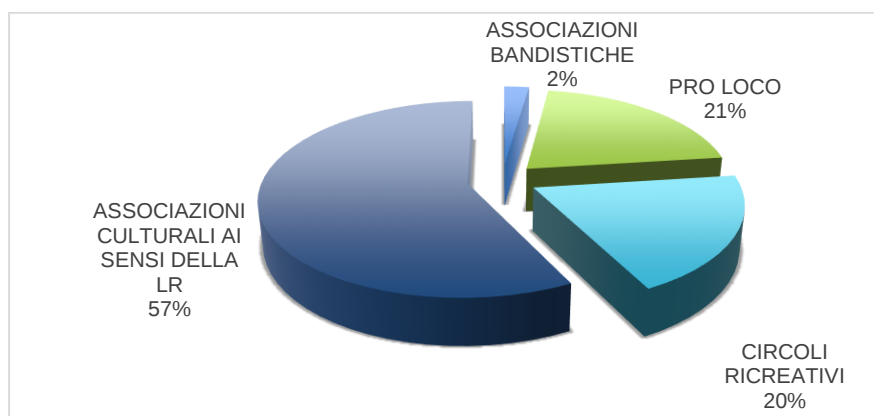


Figura 3-Tipologia Registro Associazioni culturali

DATI DEL REGISTRO REGIONALE DEL VOLONTARIATO

A dicembre 2018, come si evince dall'ultimo aggiornamento del Registro Regionale (R.R.) del Volontariato in Basilicata, le Organizzazioni di Volontariato sono 627:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
REGIONE	368	426	490	577	628	657	671	659	647	635	671	685	627

Tabella 3-Le OdV iscritte- dati assoluti periodo 2006 -2018

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

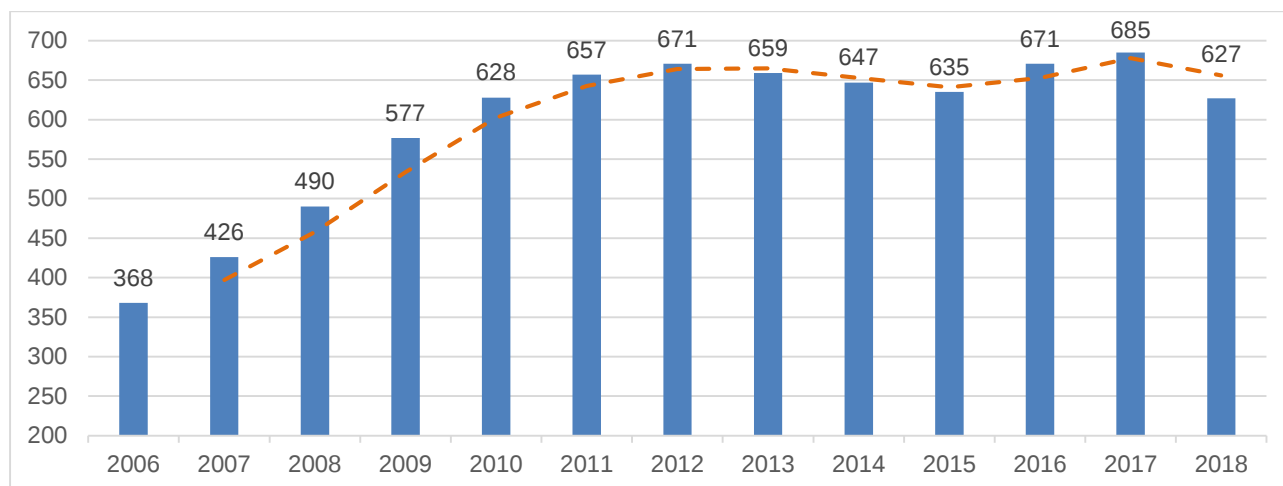


Figura 4-Andamento OdV iscritte periodo 2006-2018

Nel corso del 2018 si è registrato un significativo decremento delle OdV iscritte nel RR, pari a 58 OdV, che rappresentano il 8.4% delle OdV iscritte al 31.12.2017. Si è provato ad analizzare questo decremento attraverso un contatto telefonico con le associazioni che hanno perso l'iscrizione ed è emerso che la maggior parte delle associazioni ha cessato la propria attività in quanto già da tempo non più operative (probabilmente in virtù anche del peso dei nuovi adempimenti previsti dalla Riforma). Altre associazioni, invece, hanno avviato la fase di modifica dello statuto, passando da Odv ad Aps. Infine, una parte residuale non ha trasmesso i documenti in Regione a causa di dimenticanza.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
POTENZA E PROV.	241	283	320	388	414	429	449	444	436	425	448	458	420
MATERA E PROV.	127	143	170	189	214	228	222	215	211	210	223	227	207

Tabella 4-Le OdV iscritte- dati assoluti 2006 -2018 per Provincia

Disaggregando il dato delle OdV iscritte per provincia si osserva che il calo è ugualmente distribuito, con Potenza che registra -38 ODV (8,2%) e Matera -20 (8,8%).

La distribuzione associativa tra le due province, come si evince dalla figura sottostante, risulta allineata alla distribuzione della popolazione, con il 66,9 % di associazioni nella provincia di Potenza e il 33,1 % di associazioni in quella di Matera.

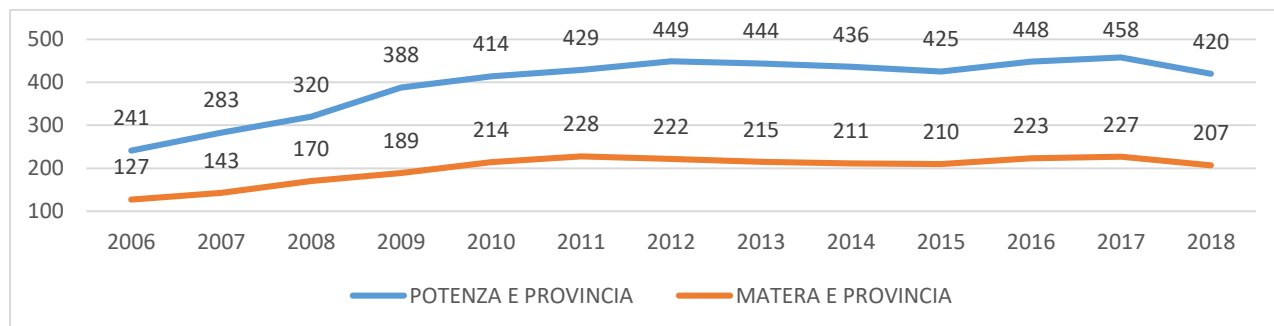


Figura 5-Andamento odv iscritte 2006 – 2018 per provincia

La Basilicata registra la presenza di 11,14 associazioni ogni 10.000 abitanti. A fine 2018 la popolazione complessiva della Basilicata è di 562.869 cittadini residenti. Anche in questo caso è possibile verificare una diminuzione della densità associativa.

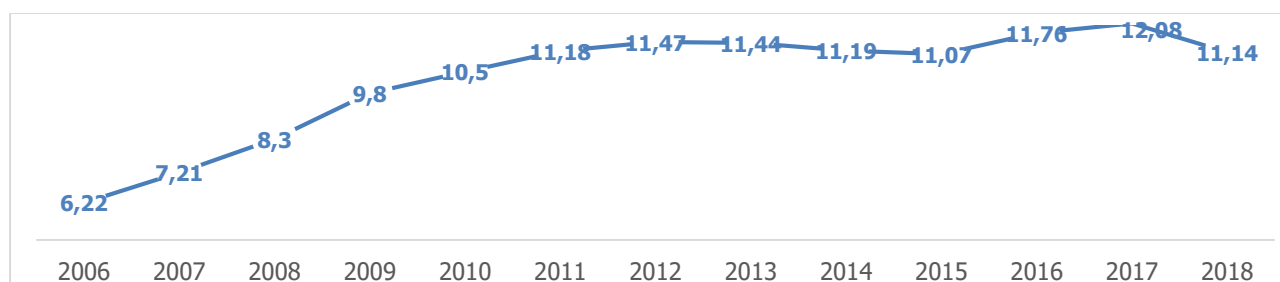


Figura 6-numero Odv ogni 10.000 abitanti

Passando all'analisi per ambito territoriale (Tabella 5) della distribuzione delle OdV iscritte nel R. R. (tabella 3 e figura 4), si evince una differente dinamica nei diversi ambiti territoriali della regione.

AMBITI TERRITORIALI	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	% 2018	Δ 18-17
ALTO BASENTO	47	53	59	59	58	56	60	62	56	8.93%	-9,7%
BRADANICA MEDIO BASENTO	43	50	47	45	43	40	41	41	43	6.86%	4,9%
LAGONEGRESE POLLINO	74	77	79	80	78	75	79	80	75	11,96%	-6,2%
MARMO PLATANO MELANDRO	65	63	66	68	67	62	66	67	65	10.37%	-3,0%
MATERA	82	87	86	86	83	82	87	91	82	13,08%	-9,9%
METAPONTINO COLLINA MATERANA	87	91	89	84	85	86	94	95	82	13,08%	-13,7
POTENZA	118	121	128	125	124	128	134	134	118	18.82%	-12,0%

VAL D'AGRI	53	55	57	52	50	50	51	53	49	7,81%	-7,5%
VULTURE ALTO BRADANO	59	60	60	60	59	56	59	62	57	9,09%	-8,0%
TOTALE	628	657	671	659	647	635	671	685	627	100,00%	-8,4%

Tabella 5-Le OdV iscritte- dati assoluti 2009 -2018 per Ambiti Socio-Territoriali.

Il Metapontino-Collina Materana registra un decremento del 13,7%, mentre il Marmo Platano Melandro del 3%. Per le città capoluogo abbiamo un calo del 12,0% per Potenza e del 9,9% per Matera.

Come si evince dalla successiva tabella 6, 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 35% del totale delle ODV iscritte nel R.R.. In tali settori si registra un incremento, rispetto al 2017, di circa il 2% sul totale, seppur con valori relativi in calo (-17 OdV), imputabile alla maggiore fragilità degli altri settori, come a esempio Solidarietà internazionale con -13,6%. Stabile risulta il settore Ricreazione, Sport e Tempo Libero e Educazione, Istruzione e Formazione, con il 17%, anche in presenza di un saldo negativo di 11 ODV.

Dato significativo è il decremento registrato nel settore Ambiente e Beni culturali, con un decremento del 10,5% in concomitanza di Matera Capitale Europea della Cultura, che ha determinato una migrazione da parte delle associazioni in altre forme di TS.

SETTORI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	% sul tot.	Saldo % 18-17
AMBIENTE E BENI CULTURALI	69	73	70	69	68	69	75	76	68	10,85	-10,5
EDUC. ISTRUZ. FORMAZ	33	30	31	30	34	29	29	29	26	4,15	-10,3
PROMOZIONE DIRITTI	18	17	14	13	15	14	17	17	16	2,55	-5,9
PROT. CIVILE E SOCCORSO	135	144	157	157	155	151	160	161	147	23,44	-8,7
RICR./SPORT/TEMPO LIBERO	109	110	104	91	84	84	83	83	75	11,96	-9,6
DONAZIONE SANGUE	61	69	72	79	83	81	83	86	83	13,24	-3,5
SANITARIO	62	62	61	60	61	61	66	66	61	9,73	-7,6
SOCIO-ASS	88	90	93	91	81	83	86	85	76	12,12	-10,6
SOLIDARIETA' INTERN.	21	22	23	23	21	22	22	22	19	3,03	-13,6
ALTRO	32	40	46	46	45	41	50	60	56	8,93	-6,7
TOTALE	628	657	671	659	647	635	671	685	627	100	-8,4

Tabella 6-Le OdV iscritte per settori di attività - dati 2010 -2018

L'ENTE GESTORE

GOVERNANCE

Il modello di governance del CSV Basilicata è da sempre impostato sui principi della partecipazione e della condivisione delle scelte, con un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse 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 293 Organizzazioni di Volontariato. Pertanto, i 42 soci eletti rappresentano le 42 OdV cui appartengono e, indirettamente, le altre 251 Organizzazioni aderenti alle Reti.

Come previsto dallo Statuto, l'Assemblea dei Soci svolge la funzione di indirizzo. Tale funzione è fondamentale per l'organo gestionale, ovvero il Consiglio Direttivo, composto da 10 membri, di cui 9 eletti dall'Assemblea dei Soci e 1 in rappresentanza del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, in carica 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, Revisori iscritti, e 1 designato dal Comitato di Gestione.

Il Collegio dei garanti assolve alla funzione di dirimere le eventuali controversie che dovessero insorgere nella gestione generale del CSV Basilicata.

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).

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 del CSV Basilicata si sviluppa su base regionale e territoriale attraverso la Sede regionale, le Delegazioni di Potenza e Matera e le Reti Territoriali.

La Sede regionale assolve le attività di staff, di coordinamento e di programmazione.

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

Le Reti territoriali del Volontariato sono state promosse e attivate per essere un punto di riferimento e di rappresentanza per le associazioni di volontariato a livello locale, per promuovere la condivisione di progetti e azioni integrate sui territori e per attivare collaborazioni con le pubbliche amministrazioni. I territori delle Reti del Volontariato, 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.

I rappresentanti nell'Assemblea di CSV Basilicata sono eletti in considerazione del peso demografico e della presenza delle associazioni e degli altri Enti di Terzo Settore ricadenti negli Ambiti medesimi

Le 9 Reti Territoriali rappresentano altrettante realtà del Volontariato, attive e alleate del CSV Basilicata nel perseguimento di obiettivi di crescita unitari e sistemici del Volontariato e oggi, con il D.lgs. 117/2017, anche dei volontari che operano negli altri ETS.

Nel 2020, obiettivo del CSV Basilicata sarà quello di potenziare e rinforzare l'azione e la capacità delle Reti, nella loro funzione di punti di aggregazione e condivisione, attraverso focus tematici.

L'assetto organizzativo

Per lo sviluppo delle attività del Programma operativo 2020, l'ente gestore si avvale di una struttura operativa così costituita:

- ~ uno Staff regionale, cui competono attività di direzione, programmazione, progettazione esecutiva, valutazione, coordinamento, monitoraggio, controllo di gestione;
- ~ 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 uno a tempo pieno, addette a Direzione, Segreteria-Monitoraggio Sistema Gestione Qualità e Coordinamento Delegazioni Potenza e Matera. A questi si aggiungono 2 collaboratori a partita IVA, il Consulente amministrativo/contabile e il Consulente addetto al controllo economico-finanziario e gestionale.

Le 2 Delegazioni territoriali, deputate all'erogazione dei servizi, sono presidiate da altre 9 unità lavorative, di cui 8 a tempo indeterminato part time, 1 a lavoro a chiamata e 2 a partita IVA.

Considerato che le attività sono gestite in modalità interconnessa, tutte le unità di personale sono dotate di adeguate competenze sia specialistiche che trasversali, consentendo un elevato livello di flessibilità.

COLLABORAZIONI CON ENTI PUBBLICI

Dal 2002 ad oggi, il 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 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 7 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
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 7- Convenzioni

La convenzione con il Comune di Potenza 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 funzionale alle proprie necessità.

Si riporta, di seguito, l'elenco dei protocolli attualmente in essere.

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

Ordine dei Dottori Commercialisti della provincia di Matera

- Organizzazione di seminari e corsi di formazione finalizzati al rafforzamento delle competenze in materia fiscale e tributaria degli Enti del Terzo Settore - stipula novembre 2019

Rete Donna - partenariato tra Enti Pubblici e del Privato sociale sul tema della violenza di genere

- Promosso dal Comune di Matera il partenariato Rete Donna si prefigge di avviare procedure condivise per contrastare la violenza di genere - stipula marzo 2019

Progetto FAMI - Tutori Di Minori Stranieri Non Accompagnati

- Partenariato finalizzato alla promozione della figura del tutore di minori stranieri non accompagnati - stipula dicembre 2019

In merito ai protocolli d'intesa sopra elencati, l'impegno del CSV Basilicata si esplica nella 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, il 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 2020 le collaborazioni si concentreranno sui seguenti temi:

- le procedure di iscrizione degli ETS nella sezione regionale del RUNTS, il Registro Unico

Nazionale del Terzo Settore

- la progressiva implementazione dei Piani intercomunali dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari negli Ambiti Territoriali della Regione Basilicata
- 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 2020 proseguirà il dialogo con l'Agenzia delle Entrate, in relazione ai decreti attuativi ancora mancanti a completamento della Riforma del Terzo Settore.

SINERGIE DI SISTEMA

Anche nel 2020 l'attività del CSV Basilicata si svilupperà in sinergia con il sistema dei Centri di Servizio (rappresentato sia da CSVnet, sia dai singoli Centri di Servizio), in particolare quelli delle regioni limitrofe Puglia, Campania e Calabria.

In tale logica, CSV Basilicata continuerà ad avvalersi dei servizi messi a disposizione da CSVnet, come di seguito indicati:

Area Informazione e Comunicazione

- ✓ 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 del martedì del Corriere della Sera con l'inserito Buone Notizie;

Area Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

- ✓ 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, 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 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, orientamento 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 e Progettazione Sociale

- ✓ 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 2020;
- ✓ partecipazione alla produzione della ricerca nazionale ancora da definire sul volontariato che si attiva su istanze sociali o ambientali: il volontariato occasionale/il volontariato informale/le forme di volontariato-attivismo.

Con il Forum Nazionale del Terzo Settore, nel 2020, il CSV Basilicata, in un'ottica sistemica e 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:

- ✓ 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, le cui attività proseguiranno nel 2020

- ✓ FQTS, ripartirà nel 2020 il progetto, ormai consolidato da anni, finalizzato alla Formazione dei Quadri del Terzo Settore.

L'ANALISI DEI BISOGNI

ITER DELLA PROGRAMMAZIONE

L'Analisi dei Bisogni rappresenta uno degli step fondamentali nell'iter della programmazione. La rilevazione delle priorità e delle necessità dei singoli ETS è stata effettuata, come ogni anno, attraverso un questionario compilabile on line (riportato in appendice). Una parte dei questionari è stata compilata dai volontari e dai rappresentanti delle organizzazioni che hanno partecipato all'open day del CSV Basilicata, tenutosi il 19 ottobre 2019 nella Casa del Volontariato di Potenza.

L'analisi dei questionari è stata oggetto di valutazione da parte della Struttura operativa che, sulla base dei risultati raccolti, ha integrato l'impianto programmatico proposto dal Consiglio Direttivo e ha avviato la redazione del Programma operativo 2020.

La bozza del Programma è stata poi esaminata e discussa dagli organi sociali dell'Ente: Consiglio Direttivo, Collegio dei Revisori e Assemblea dei Soci, per le rispettive approvazioni.

RISULTATI DEI QUESTIONARI

In totale sono stati compilati 91 questionari rappresentativi di 80 Enti 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 *Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento*, con l'86,8%, sono risultate le più conosciute, seguite da quelle dell'*Informazione e Comunicazione* (83,5%) e dai *Servizi di supporto tecnico-logistico* (75,8%). Simile la conoscenza delle attività di *Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale* (64,8%) e della *Proposta formativa* (62,8). Chiudono l'elenco i servizi di *Ricerca e Documentazione*, conosciuti dal 53% del campione.

Linea di intervento	Per niente utile	Poco utile	Abbastanza utile	Molto utile
Informazione e Comunicazione	0%	5,5%	30,8%	63,7%
Formazione e Progettazione sociale	1,1%	6,6%	30,8%	61,5%
Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	3,3%	6,6%	26,4%	63,7%
Supporto tecnico-logistico	3,3%	9,9%	48,4%	38,5 %
Promozione, Orientamento e Animazione territoriale	2,2%	14,3%	45,1%	38,5%
Ricerca e documentazione	2,2%	13,2%	46,2%	38,5%

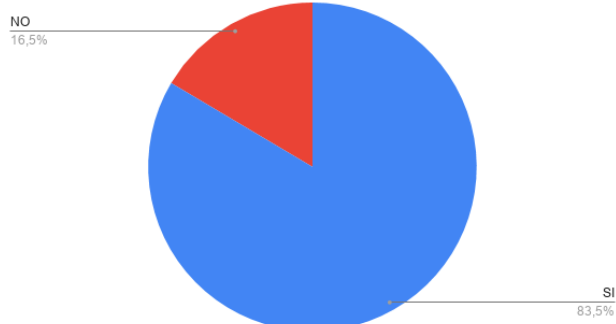
Tabella 7-Grado di utilità dei servizi per Aree di Intervento

Dall'analisi dei dati raccolti, emerge che l'area *Informazione e Comunicazione* è quella che risponde meglio ai bisogni associativi, con il 94,5% degli intervistati che dichiarano "molto utili" o "abbastanza utili" le attività connesse. A seguire, le aree *Formazione e progettazione sociale* e *Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento*, rispettivamente con il 92,3% e il 90,1%. L'86,9% di giudizi favorevoli è stato attribuito, invece, ai *Servizi di supporto tecnico-logistico*, che staccano di poco l'area

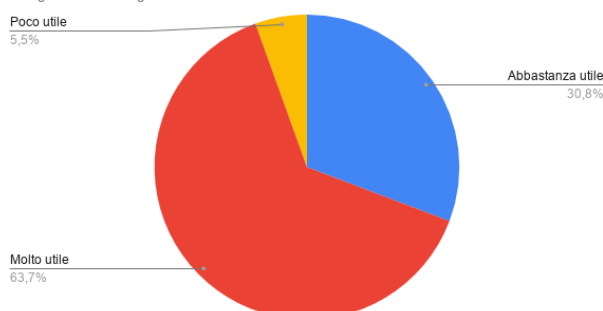
Ricerca e Documentazione con 84,7%. Per l'area *Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale* i giudizi positivi si attestano all'83,6%.

Tra le attività dell'area **Informazione e Comunicazione** il *sito del CSVB* raccoglie consensi, con il 94,5% degli intervistati che lo considerano uno strumento "molto utile" o "abbastanza utile". Seguono la *newsletter* (93,4,7%), l'*ufficio stampa* (82,5%), la pagina *Facebook* (79,1%) e il *servizio grafica* (75,9%), In coda, l'account *Twitter* con il 56,1% dei giudizi favorevoli. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci i servizi dell'Area Informazione e Comunicazione

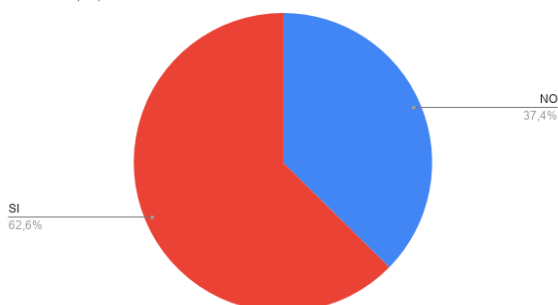


Indica il grado di utilità dell'area Informazione e Comunicazione del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione

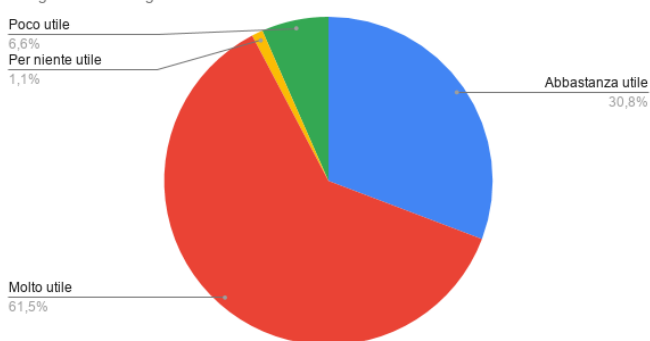


Per l'area **Formazione e Progettazione sociale**, il 95,6% degli intervistati ha ritenuto la *formazione sulle competenze di base sul Terzo Settore* quella più utile ai bisogni della propria associazione. Il 93,4% ha invece dichiarato "molto utile" o "abbastanza utile" sia la *formazione sulle competenze gestionali* che l'*accompagnamento alla Progettazione Sociale*. Seguono la *formazione realizzata in collaborazione con altre istituzioni* (88%), i *Focus group per la definizione dei piani formativi dell'organizzazione* (84,6%) e la *formazione sulle competenze di welfare* (83,6%). Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci la proposta formativa 2019 del CSVB?



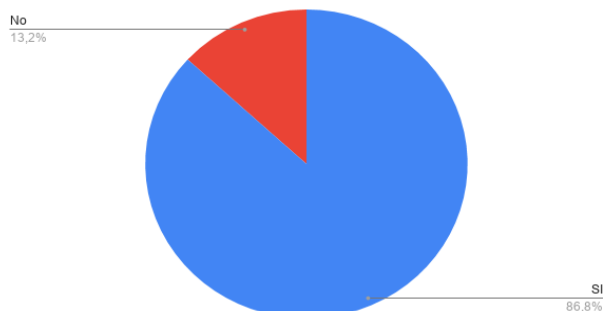
Indica il grado di utilità dell'area Formazione e Progettazione Sociale del CSVB in base ai bisogni della tua organizzazione



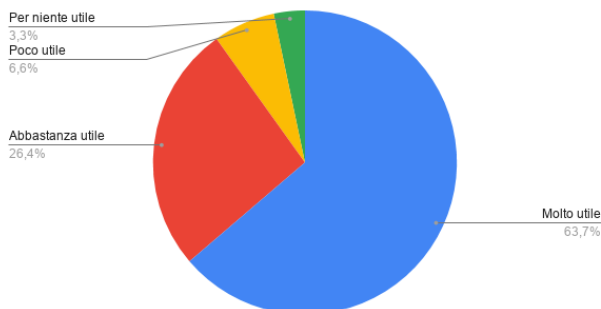
Per l'area **Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento**, riscuotono i maggiori consensi nella valutazione "molto utile" o "abbastanza utile" i servizi legati alla *Ricerca, gestione e valorizzazione delle risorse umane*, con l'88,5%. Seguono le attività di consulenza connesse ai settori *giuridico-legale* (85,1%), *fiscale, amministrativo, contabile, assicurativo* (84,5%), *progettazione sociale* (83,9%) e *reperimento fondi* (82,1%). A chiudere l'elenco, le materie legate al *Servizio Civile Universale* e a *lavoro e previdenza*, rispettivamente con il 75,2% e il 67,1% di giudizi favorevoli.

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

Conosci i servizi dell'Area Consulenza, assistenza e accompagnamento

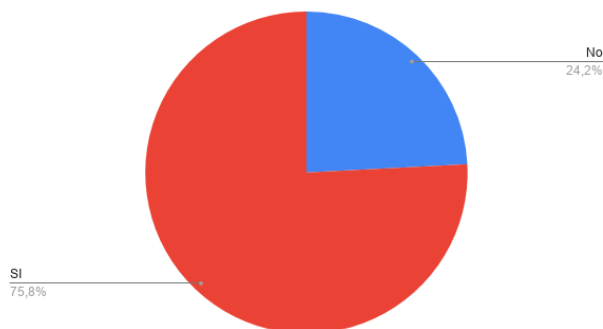


Indica il grado di utilità dell'area Consulenza, assistenza e accompagnamento del CSV in base ai bisogni della tua organizzazione

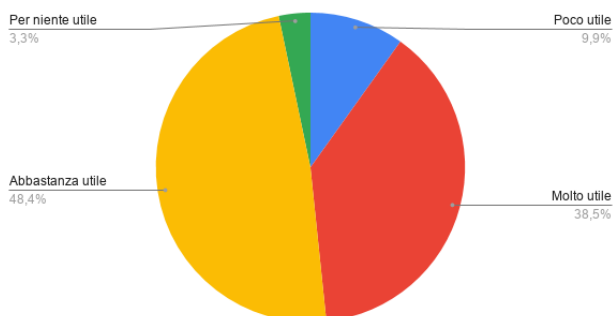


Per i **Servizi di supporto tecnico-logistico**, i dati confermano la preferenza degli utenti all'*utilizzo delle sale delle due sedi* e delle *attrezzature in loco*, con il 92,3% di giudizi positivi. Per quel che riguarda l'*utilizzo delle attrezzature*, il *servizio copie* ottiene l'84,6% di giudizi positivi e il le *attrezzature in prestito* l'82,4%. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:

Conosci i Servizi Logistici

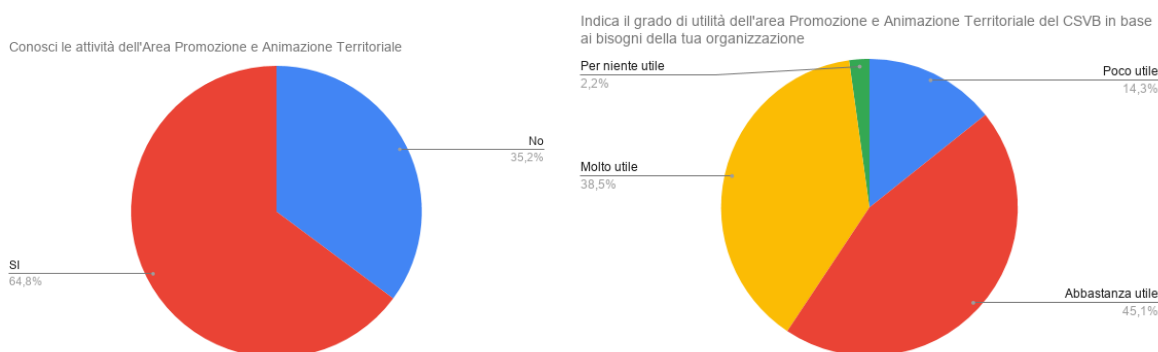


Indica il grado di utilità dei Servizi logistici del CSV in base ai bisogni della tua organizzazione

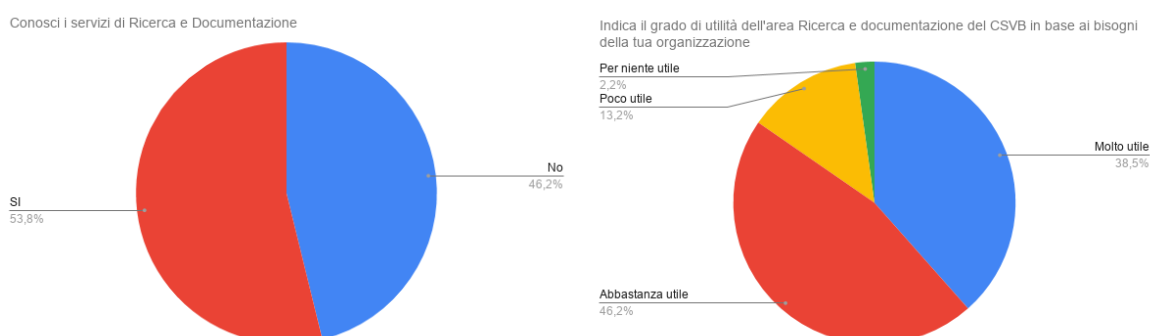


Tra i servizi dell'area **Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale**, l'*orientamento e la sensibilizzazione della cittadinanza al volontariato* risulta essere il più rispondente ai bisogni delle organizzazioni con l'89,1% di giudizi favorevoli. Seguono le *attività di contrasto alla povertà sanitaria*, con il progetto *Solidarietà e Salute*, e le *esperienze per la sostenibilità ambientale*, che si attestano entrambe all'81,4% di consensi. Le *esperienze di "Amministrazione condivisa" per la rigenerazione e la cura dei Beni Comuni* raggiungono il 79,2%, i *percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento*

(ex *Alternanza Scuola-Lavoro*) il 75,9% e le *azioni di contrasto alle dipendenze* il 73,7%. Il progetto Magna Charta del Volontariato per i Beni culturali chiude l'elenco con il 72,6% di consensi. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:



Per l'area **Ricerca e documentazione**, la possibilità di usufruire delle *Banche dati* sul mondo del Terzo Settore risulta l'attività dell'area che maggiormente soddisfa i bisogni delle organizzazioni, con il 74,8% di giudizi favorevoli. Immediatamente dietro, la *Biblioteca del Non Profit* e il *supporto per ricerche bibliografiche*, entrambe valutate positivamente dal 72,5% degli intervistati. Le *collaborazioni tra Biblioteca del Non Profit ed Enti Terzo Settore* si attestano, invece, al 69,3%. Seguono i grafici sulla conoscenza e sull'utilità dell'area di servizio:



In merito alle nuove proposte avanzate dal CSV per il 2020, i temi che tengono banco sono fondamentalmente tre:

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

Nei paragrafi successivi, saranno evidenziate tutte le proposte emerse dalla rilevazione dei bisogni.

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 stakeholder:

- 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 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.

MODALITÀ DI ACCESSO

Per poter usufruire dei servizi programmati, sia quelli a fruizione individuale, ovvero a domanda, sia quelli a fruizione collettiva, erogati direttamente dal Centro di Servizio a platee più ampie di volontari, i

destinatari potranno utilizzare i diversi canali di accesso secondo le indicazioni riportate nella Carta dei Servizi, disponibile presso le sedi e sul sito istituzionale.

L'unico adempimento che saranno tenuti a osservare prima della fruizione sarà la compilazione del modulo richiesta servizi, in formato digitale (tramite sito) o in formato cartaceo presso le sedi operative. Si tratta di una scheda sulla quale andranno riportati 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.

Per quanto riguarda i servizi a domanda individuale, disciplinati da appositi regolamenti pubblicati sul sito istituzionale, nella tabella 8 sono riportati i moduli richiesta servizi, come codificati SGQ9001, e le modalità specifiche di accesso, come riportate sulla Carta dei Servizi.

Servizio	Modello	Modalità di accesso
Consulenza	MD PG04-03)	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Consulenza adempimenti D.Lgs. 117/20174	MD PG04-03	Via mail indirizzata a adeguamentostatuti@csvbasilicata.it .
Formazione	MD PG04-03	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Ufficio Stampa Associazioni	MD PG04-09	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Servizio Grafica	MD PG04-06	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Newsletter	-	iscrizione sul sito istituzionale (www.csvbasilicata.it)
Creazione pagine FB	MD PG04-04	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Formazione Wordpress	MD PG04-16	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Ricerca e documentazione	MD PG04-09	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Logistica- Utilizzo spazi	MD PG04-11 (MT) MD PG04-12 (PZ)	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Logistica- Servizio copie	MD PG04-08	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)
Logistica- Prestito attrezzature	MD PG04-07	Su prenotazione presso le sedi ovvero via telefono, mail o modulo di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it /richiedi servizio)

Tabella 8- Correlazione fra il SGQ e i servizi erogati

Le modalità di accesso per i servizi a fruizione collettiva, promossi direttamente da CSV Basilicata, sono indicate sul sito istituzionale e presso le sedi. I servizi possono essere richieste anche telefonicamente o via mail.

IMPIANTO PROGRAMMATICO GENERALE



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

www.csvbasilicata.it

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



Certificato No. IT279430

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

MONITORAGGIO DEI PROCESSI EROGATIVI E LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI

Per monitorare l'accesso ai servizi e nel contempo garantirne una fruizione agevole, ordinata e trasparente, il CSV Basilicata utilizza una serie registri: Registro degli appuntamenti per l'Area Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento; Registro per l'utilizzo degli spazi presso le due sedi operative; Registro per il prestito delle attrezzature; Registro iscrizioni ai corsi dell'Area Formazione e Progettazione Sociale; Registro richiesta copie.

Per il monitoraggio in itinere dei processi erogativi vengono utilizzati: 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, il CSV Basilicata si avvale di un questionario di valutazione, che i beneficiari dei servizi sono tenuti a compilare dopo averne usufruito. Le suddette attività e i relativi strumenti sono previsti anche all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità essendo il CSV Basilicata ente provvisto di certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018.

Fondamentale ai fini del monitoraggio 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.

VALUTAZIONE

Per la valutazione dei processi e dei servizi, con i relativi prodotti, il sistema di valutazione è articolato in focus di area e di struttura oltre ai contatti con gli utenti beneficiari.

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.

BILANCIO SOCIALE

Tra gli strumenti di monitoraggio e valutazione, rientra anche il Bilancio sociale, che oltre ad assolvere alla sua funzione di comunicare all'esterno gli esiti della attività del CSV Basilicata, assolve anche alla funzione di rendere espliciti i risultati delle attività, confrontandoli con gli obiettivi, dichiarati, in modo da permettere a tutti, ma in primo luogo al CSV, di verificare se tali obiettivi siano stati raggiunti, o si renda necessario piuttosto, introdurre ulteriori interventi.

In questa logica, il Bilancio Sociale, prescritto dal Codice del Terzo Settore, diventa lo strumento comunicativo più importante, suggerito e consigliato per tutti gli ETS, anche se reso obbligatorio per tutti i CSV (lettera l, comma 1, art. 61 del Codice), così come per quegli enti che hanno entrate superiori ad un milione di Euro.

VALUTAZIONE DI IMPATTO

In questi ultimi anni è stata fortemente avvertita la necessità, per gli enti del terzo settore, di mettere in campo procedure finalizzate alla valutazione delle attività svolte, ovvero a misurare e a dare valore a ciò che l'ente mette in campo come propria attività istituzionale. Tale necessità è stata talmente attenzionata, da essere inserita nella legge 106/2016 (legge delega), che all'art. 7, comma 3 prevede che: «per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato».

“Il come si valuta”, ossia come si misura l'impatto sociale, è indicato nelle “Linee guida” emanate dal Ministero con Decreto 23 luglio 2019 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 12 settembre 2019. Le linee guida chiariscono in premessa che si tratta “di uno strumento sperimentale di valutazione finalizzato a generare un processo concettuale e al contempo misurabile nel medio e lungo termine”.

È bene precisare che nessun ETS è obbligato ad avviare processi di valutazione di impatto sociale, ma tale processo è estremamente consigliato e si ritiene assolutamente doveroso per il sistema dei CSV.

In quest'ottica, il CSV Basilicata, insieme ad altri 43 CSV, ha partecipato al percorso, iniziato già alla fine del 2017, sull'“Orientamento all'impatto sociale della rete dei Csv” promosso da CSVnet, in collaborazione con AICONN (Associazione Italiana per la Promozione della Cultura della Cooperazione e del Non Profit). Il percorso ha contribuito a diffondere la consapevolezza dell'utilità e del valore della pratica valutativa e ha fatto emergere l'azione portata avanti dai Centri di servizio, sia con progetti specifici di valutazione di impatto, sia a livello di comunicazione e di formazione (interna ed esterna) legata al tema.

Alla luce di tali valutazioni, per il 2020, CSV Basilicata avvierà un percorso di costruzione del proprio modello di valutazione di impatto sociale e fornirà anche agli ETS di Basilicata consulenza adeguata su tale tematica.

PROMOZIONE- ORIENTAMENTO- ANIMAZIONE TERRITORIALE

Le attività e i servizi dell'area promozione, orientamento e animazione territoriale, perseguono i seguenti obiettivi principali:

- Promuovere lo sviluppo della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva verso l'intera comunità;
- Sensibilizzare e promuovere il volontariato e i suoi valori con particolare riferimento al target "giovani", all'interno di contesti specifici quali: la scuola, gli istituti di istruzione, di formazione e le università;
- Facilitare l'incontro degli Enti di Terzo Settore con i cittadini, stimolando il loro coinvolgimento in attività di volontariato;
- Supportare e agevolare il dialogo tra Terzo settore ed enti pubblici e privati, allo scopo di promuovere e sostenere il loro coinvolgimento in attività di volontariato e partecipazione civica;
- Contribuire a rafforzare e sostenere le reti e il lavoro collaborativo tra gli enti di Terzo settore per la cura delle comunità locali e dei beni comuni;
- 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;
- Favorire il lavoro di rete tra gli enti del Terzo settore e tra questi e il contesto istituzionale locale.

Le attività dell'area sono rivolte all'intera comunità, attraverso azioni specifiche rivolte ai seguenti target:

- Volontari, che prestano la loro opera abitualmente presso gli Enti del Terzo settore di Basilicata;
- aspiranti volontari, o comunque tutti coloro che sono sensibili verso un tema di interesse generale;
- cittadini interessati;
- soggetti pubblici e privati, che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

ATTIVITÀ

Per le sue funzioni, l'area privilegia azioni e approcci in grado di incidere sui processi, istituzionali, sociali e culturali all'interno delle comunità e nei contesti di riferimento, al fine di diffondere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva.

I servizi principali della linea si articolano in **4** macro aree tematiche: **BENI COMUNI, INCLUSIONE, GIOVANI e AZIONI DI RETE** ognuna articolata in singole attività/progetti complessi e specifici:

Di seguito la descrizione delle macroaree del Programma operativo 2020.

Beni Comuni

Il primo gruppo di attività si articola in due progetti di grande interesse per il contesto territoriale di Basilicata: "il volontariato per i beni culturali" e la "rigenerazione di beni comuni abbandonati o sottoutilizzati".

Volontariato E Beni Culturali: La Magna Charta Del Volontariato Culturale In Basilicata

Nel 2020 proseguiranno le azioni della II fase del progetto per la sperimentazione della Magna Charta del volontariato culturale in Basilicata, che vede coinvolti il CSV Basilicata, Promo PA Fondazione, CSVnet e la Regione Basilicata Ufficio Sistemi Culturali e Turistici con il contributo della Fondazione con il Sud.

Avviato nel 2018, sulla scorta dell'esperienza maturata in Toscana con la redazione della Magna Charta, il progetto è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- La conoscenza dello stato dell'arte della collaborazione tra associazioni/enti di terzo settore e luoghi della cultura;
- Costruire e condividere il percorso con una collaborazione attiva e partecipata dei territori di riferimento;
- Aggiornare la Magna Charta rispetto alle caratteristiche specifiche dei volontariati culturali locali e alla legge di Riforma del Terzo Settore;
- Lanciare, per mettere a sistema, la sperimentazione della Magna Charta nelle regioni del Sud, partendo dalla Basilicata come progetto pilota;
- Supportare le associazioni e i luoghi della cultura verso l'assunzione della Magna Charta e l'adozione della "convenzione tipo" con percorsi formativi integrati e azioni di supporto;
- Comunicare e divulgare le azioni di progetto e i risultati raggiunti.

Il progetto, durante il biennio 2018-2019, ha sviluppato un'attività di ricerca, *"Analisi sullo stato dell'arte del volontariato per i beni culturali in Basilicata"*, e diverse azioni di promozione e di sensibilizzazione sul territorio, che hanno coinvolto le associazioni e i luoghi della cultura.

Sulla base dei risultati dell'indagine, durante il 2019, si è provveduto ad un adeguamento della Magna Charta e degli altri strumenti ad essa correlati, tenendo presente le specificità regionali del sistema cultura-volontariato e la normativa nazionale e regionale. Tra i documenti correlati vi è la "convenzione tipo", ovvero la convenzione da stipulare tra gli ETS e i luoghi della cultura. Anche questo documento è stato aggiornato alla luce del Codice del Terzo Settore, e condiviso dai soggetti firmatari e dal sistema istituzionale di riferimento.

Nel 2020 il progetto proseguirà con le seguenti azioni, in collaborazione con l'Area Formazione:

- Realizzazione del kit "Guida ad uso del volontario informato";
- Realizzazione dei percorsi formativi specifici finalizzati al rafforzamento delle competenze sia dei volontari che degli operatori dei luoghi della cultura;
- Supporto/Accompagnamento alla stipula e all'utilizzo della convenzione.

Gli obiettivi dei *percorsi formativi* saranno: (secondo me, questi non sono obiettivi, ma azioni. Almeno non tutti. Inoltre abbiamo scritto gli obiettivi del progetto, credo bastino)

- accompagnare i partecipanti verso la conoscenza di ruoli e spazi di collaborazione del volontariato all'interno dei luoghi della cultura;
- fornire le competenze per la gestione adeguata dei ruoli e funzioni attribuite ai volontari;
- stimolare e gestire i contributi del volontariato in termini di creatività;
- contribuire a strutturare collaborazioni tra i soggetti coinvolti, nella realizzazione di una programmazione condivisa.

L'accompagnamento alla stipula e adozione della "convenzione tipo" sarà un altro obiettivo fondamentale da raggiungere, considerata l'importanza di tale strumento come modello di corretta ed efficace collaborazione tra gli Enti del Terzo Settore e i luoghi della cultura.

Beni Comuni e Ambiente: accompagnamento ai processi partecipativi per l'adozione del Regolamento per l'Amministrazione Condivisa dei Beni Comuni

Il CSV Basilicata ha avviato da tempo attività specifiche rivolte al tema dei beni comuni, con l'obiettivo di sensibilizzare le comunità e le amministrazioni locali alla cura e alla gestione dei beni comuni e all'adozione del "Regolamento per la gestione condivisa", sul modello proposto da Labsus.

Nel corso del 2019, sono partiti i primi laboratori di "Progettazione di interventi di rigenerazione di Beni Comuni abbandonati o sottoutilizzati", in n. 3 ambiti di zona. Il fine è quello di individuare i Beni Comuni, attraverso un processo partecipato e condiviso, e di valorizzarli con interventi di rigenerazione, da attivare nei Comuni che adottano il Regolamento per l'amministrazione condivisa.

I laboratori, articolati in cicli di due incontri e sono stati curati dalla Direzione e dallo staff dell'Area Promozione del CSV Basilicata, con il supporto di un consulente esterno, cultore ed esperto della materia, che da anni si occupa attivamente di progetti di rigenerazione di spazi pubblici.

Nel 2020 saranno completati i laboratori nei restanti ambiti (ad eccezione di Matera e Potenza), e si procederà alla fase di attuazione e realizzazione delle proposte individuate, ovvero con le attività pratiche di rigenerazione/riutilizzo dei siti selezionati con i progetti proposti dalle stesse comunità di riferimento. Nello specifico si organizzeranno uno o più incontri dedicati alla realizzazione del progetto di rigenerazione del bene comune, a seguito della condivisione dello stesso con l'amministrazione di riferimento e dell'adozione, da parte della stessa del regolamento sui beni comuni.

Inclusione

La seconda macroarea si articola in due progetti collegati alla povertà: "Solidarietà e Salute" e "Contrasto alla povertà".

Povertà Sanitaria: Solidarietà e Salute

Solidarietà e Salute è il progetto che il 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.

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 degli Enti indicati nell'Allegato A) che, ad oggi, aderiscono al progetto.

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".

Valutata positivamente la fase sperimentale, il progetto ha visto aumentare gli enti aderenti nel corso del 2019 e nel 2020 partirà anche nella città di Matera.

Il progetto si articola in diverse fasi/attività che si descrivono nell'**Allegato A)**.

Contrasto Alla Povertà

Nel 2020, 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.

Il CSV Basilicata, nell'ambito dell'attività 2020, supporterà gli ETS che operano nel settore della povertà, attraverso azioni formative e di accompagnamento alla partecipazione a bandi di finanziamento, oltre a promuovere un lavoro di rete nei vari ambiti di zona.

Nel 2019, la Regione Basilicata ha pubblicato un avviso finalizzato all'attivazione di un "Sistema regionale di recupero e distribuzione di eccedenze alimentari e non", rivolto principalmente agli ETS di Basilicata. Questo avviso è il frutto di un lavoro avviato dall'Organismo regionale di monitoraggio delle eccedenze alimentari e non, del quale fa parte anche CSV Basilicata.

Nel corso del 2020 CSV Basilicata sarà impegnato a supportare la progettazione degli ETS che intenderanno partecipare al bando oltre che a sostenerli nella fase di attuazione e realizzazione delle attività progettuali.

Giovani

La terza macroarea è rivolta ai giovani e si articola in tre attività: percorso di sviluppo delle competenze trasversali, Servizio Civile Universale e Corpi Europei di solidarietà.

Percorso di sviluppo delle competenze trasversali

Nel 2020, proseguirà l'impegno del CSV Basilicata per la promozione del volontariato nelle scuole. Un impegno ormai decennale, partito con il progetto Scuola volontariato e proseguito con l'adesione all'Alternanza scuola lavoro (ora denominata "Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali").

L'offerta del CSV Basilicata rivolta agli Istituti scolastici di II grado e agli studenti interessati a svolgere un percorso di tirocinio presso enti di Terzo settore, si sviluppa attraverso step successivi:

- Orientamento formativo

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

I due incontri mirano a rafforzare l'interesse degli studenti verso i valori del volontariato, della solidarietà e la cittadinanza attiva, far conoscere gli Enti del Terzo Settore, le loro attività e la loro azione sul territorio.

L'idea è quella di approcciare entrambi i piani, sviluppando, con metodologie didattiche interattive e con l'eventuale partecipazione di testimoni privilegiati, una serie di tematiche di interesse fondamentale, quali:

- ✓ ambiente e verde urbano
- ✓ salute e stili di vita
- ✓ povertà e inclusione sociale
- ✓ cultura e beni comuni
- ✓ cittadinanza e legalità

- Expo

Lo step successivo prevede la realizzazione di un Expo (da tenersi presso la sede del CSV o altre sedi appositamente individuate), per consentire agli studenti di conoscere gli Enti del Terzo Settore che hanno manifestato interesse ad ospitare attività di tirocinio.

- Laboratori di progettazione sociale

L'attività prosegue con i laboratori "Progettiamo insieme", della durata di 8 ore, da svolgersi presso sedi del CSV Basilicata o presso gli istituti scolastici interessati.

Durante l'attività, ogni gruppo di studenti potrà progettare l'attività di tirocinio che andrà a svolgere presso gli Enti del Terzo Settore, scegliendo anche l'area tematica con la quale cimentarsi.

- Costituzione Ente di Terzo settore in modalità simulata

avvalendosi della piattaforma CONFAO, gli studenti si cimenteranno nella creazione virtuale di un'impresa o di un'associazione, seguendo tutti i passaggi che devono essere affrontati nella realtà. La simulazione ha una durata di 12 ore (4 incontri)

Obiettivi dell'intero percorso sono la promozione del volontariato tra i giovani, la sensibilizzazione delle nuove generazioni rispetto a temi di interesse generale.

Il percorso è supportato dai seguenti servizi integrati con altre Aree del CSV Basilicata:

- Sportello informativo e di orientamento al volontariato

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,

- Newsletter periodica

Il 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.

Servizio Civile Universale

Nel corso del 2019 il CSV Basilicata ha intrapreso il proprio percorso di accreditamento per l'iscrizione all'albo degli enti di Servizio Civile Universale (Scu), secondo le previsioni della recente normativa, come ente capofila di un raggruppamento che comprende: 42 ETS (di cui 30 Odv, 7 APS, 3 Cooperative sociali e 2 altri enti) con rispettivi 53 sedi di accoglienza, oltre alle 2 sedi del CSVB, di Matera e Potenza, selezionati e individuati mediante una manifestazione di interesse pubblica.

Gli obiettivi dell'azione sono:

- Elaborare progetti costruiti su esigenze specifiche del territorio;
- Consentire alle piccole associazioni del territorio di poter accedere al Scu, considerati i limiti restrittivi (minimo 30 sedi di accoglienza) imposti dalla riforma del Servizio Civile;
- Costruire una rete di collaborazione e di gestione di progetti tra associazioni su tematiche di interesse comune;
- Offrire un'opportunità ai giovani di fare esperienze in progetti finalizzati alla difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, all'interno degli Enti del Terzo Settore operativi nella nostra regione.

Al termine del percorso di accreditamento e in coincidenza con la pubblicazione del bando specifico, il CSV Basilicata intende realizzare progetti da candidare per il Servizio Civile Universale, in collaborazione con gli altri Enti partner.

I progetti saranno elaborati sulla base delle esigenze specifiche del territorio e nel rispetto delle missioni delle associazioni proponenti.

In seguito all'approvazione dei progetti, il CSV Basilicata provvederà all'attuazione dell'intero percorso che prevede le seguenti fasi successive:

- Attuazione dei progetti
- Orientamento, Selezione e Formazione dei volontari
- Gestione volontari e percorsi
- Valutazione dei risultati e bilancio competenze

Corpi Europei di solidarietà

Nel 2020, il CSV Basilicata intende offrire un nuovo servizio di informazione, orientamento e supporto alla progettazione per i giovani, tra i 17 e i 30 anni, che desiderano cimentarsi con i progetti dei CES.

Gli obiettivi dell'azione sono:

- sensibilizzare gli ETS di Basilicata ad accedere a questa proposta;
- sensibilizzare i giovani alla cittadinanza attiva e alla solidarietà e aiutarli a comprendere come offrire concretamente il proprio contributo alla comunità

Tali obiettivi saranno raggiunti attraverso:

- Promozione del bando e delle sue finalità in prossimità delle tre finestre annuali di candidatura;

- supporto agli ETS e ai giovani, dalla fase di progettazione a quella dell'invio della propria idea progettuale.

Le attività realizzate in sinergia con altre Aree del CSV Basilicata sono:

- ✓ promozione del bando in prossimità della pubblicazione (febbraio/aprile/ottobre) attraverso i canali di comunicazione del CSV Basilicata e incontri sul territorio;
- ✓ supporto alla progettazione.

Azioni di rete

Nel 2020 le azioni di animazione territoriale ricomprenderanno tre tipologie di servizi:

- **Supporto logistico alle reti territoriali** per dar seguito al lavoro fatto negli anni scorsi nella costituzione e rafforzamento delle reti territoriali, il CSVB sostiene le reti territoriali nel loro organizzazione interna, al fine di rafforzarle e ampliarle
- **Laboratori/eventi e seminari** Il CSV intende fornire, attraverso questa azione, il proprio supporto alle Reti nella realizzazione di incontri, seminari, momenti di partecipazione civica. Momenti di incontro e scambio tra volontari delle associazioni aderenti alle Reti e cittadini, preceduti da una fase di riflessione congiunta per l'individuazione di tematiche di interesse per il proprio territorio e di lavoro di "gruppo" fra enti di Terzo settore aderenti, supportati e coordinate dal CSV Basilicata.
- **Supporto alla progettualità di rete** Il CSV attraverso questo servizio intende fornire il proprio supporto alle associazioni aderenti alla rete nella realizzazione di progetti di rete. L'idea è supportare le associazioni in fase di progettazione attraverso l'organizzazione di seminari, workshop e laboratori specifici, agevolando l'implementazione di tavoli di concertazione e sigla di protocolli d'intesa finalizzati a sperimentare azioni di progettazione integrata territoriale.
-

Gli obiettivi dell'azione sono:

- ✓ Contribuire a rafforzare e sostenere le reti e il lavoro collaborativo tra gli Enti di Terzo Settore per la cura delle comunità locali e dei beni comuni;
- ✓ 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;
- ✓ Favorire il lavoro di rete tra gli Enti del Terzo Settore.

MODALITÀ DI ACCESSO

Si può accedere ai servizi dell'area recandosi in una delle nostre sedi e contattandoci telefonicamente o via mail (*Rif. Carta Servizi*).

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio e di valutazione è rappresentato all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità, alla base della certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018.

ORGANIZZAZIONE

L'area Promozione, orientamento e animazione territoriale si compone di diverse figure con competenze specifiche e adeguate: tre operatori part time su Potenza, rispettivamente, una figura per l'area "Giovani" ovvero Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali", Scu e Corpi europei (con funzione anche di operatore front office); una per il progetto "Solidarietà e salute" (con funzione anche di referente area Ricerca e Documentazione) e una per i progetti "Beni Comuni" e "Magna Charta", più un operatore part time su Matera. Tutte le attività dell'area sono coordinate dalla Direzione, che gestisce in maniera più determinante le attività delle "Azioni di rete".

RISULTATI ATTESI

Risultato atteso	Unità di base	Valore atteso	Fonte dei dati
Coinvolgimento volontari/Ets in azioni di rete	N. Enti/Volontari	150	Fogli firma partecipanti SGQ9001 – MD PG04-18
Realizzazione progetti/azioni di promozione sul territorio	N. Progetti/azioni attivate	10	Report attività SGQ9001 – MD PG04-18
Coinvolgimento Enti pubblici e privati in azioni/progetti di volontariato	N. Enti/Volontari	10	Accordi/partnership siglati SGQ9001 – MD PG04-18
Attivazione programmi di collaborazione con scuole del territorio	N. Progetti scuola attivati	7	Convenzioni siglate
Coinvolgimento dei giovani (età scolare) in attività di volontariato	N. di ragazzi coinvolti	150	Fogli firma partecipanti SGQ9001 – MD PG04-21
Attivare progetti che coinvolgono giovani (CES-SCU) <i>(Attività in collaborazione con l'Area Informazione)</i>	N. Progetti realizzati	10	Foglio richiesta servizi progettazione SGQ9001 – MD PG04-18
Progetti di rete	N. Progetti realizzati	4	Fogli firma partecipanti SGQ9001 – MD PG04-18
Eventi di rete <i>(Attività in collaborazione con l'Area Informazione)</i>	N. eventi realizzati	9	Fogli firma partecipanti SGQ9001 – MD PG04-18
Iniziative di rete <i>(Attività in collaborazione con l'Area Informazione e l'Area Formazione)</i>	N. di associazioni/volontari coinvolti	150	Registri presenze SGQ9001 – MD PG04-18

RISORSE IMPEGNATE

Area	Attività	Risorse
Promozione - Orientamento- Animazione Territoriale	Beni Comuni	37.400,00
	Inclusione	17.900,00
	Giovani	47.200,00
	Azioni di rete	35.500,00
	TOTALE	138.000,00

CONSULENZA E ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

OBIETTIVI

Le attività e i servizi dell'area 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.

Le attività proprie dell'Area Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento, essendo finalizzate al supporto degli ETS e dei loro volontari, sono a fruizione individuale e su richiesta.

In collaborazione con altre aree del CSV Basilicata sono proposte specifiche attività a fruizione collettiva, quali seminari e incontri specifici, newsletter dedicate e segnalazioni su scadenze e adempimenti, strumenti e modulistica per il sito web.

Le tematiche specifiche dell'area sono:

- a. Amministrativa fiscale (impostazione e gestione contabile, redazione dei bilanci e rendiconti, dichiarazioni fiscali, tenuta dei libri e registri obbligatori, adempimenti fiscali legati allo scioglimento dell'associazione);
- b. Legale (costituzione di nuove ETS, redazione di atti costitutivi e statuti, modifiche statutarie, redazione di regolamenti interni e della contrattualistica esterna, rapporti giuridici con soggetti terzi e, in particolare, gli EE.PP.);
- c. Disciplina del lavoro (definizione della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali/contributivi della gestione del personale);
- d. Finanziaria (gestione finanziaria delle associazioni, accesso al credito in forma agevolata);
- e. Raccolta fondi (gestione di idonei strumenti per la raccolta fondi);
- f. Settoriali (problematiche e questioni relative alle specifiche attività istituzionali portate avanti dalle associazioni nei diversi ambiti di intervento - es. disabilità, immigrazione, sanità, ambiente, istruzione infantile, etc.).

ATTIVITÀ

Per il 2020 sono state identificate tre linee di intervento: consulenza fiscale-amministrativa – legale, consulenza gestionale e di sviluppo, consulenza adempimenti Codice Terzo Settore.

Consulenza fiscale-amministrativa – legale

Le attività si articolano su due livelli:

Consulenza di base o I livello

E' l'attività di ascolto e orientamento attraverso cui CSV Basilicata garantisce un servizio accessibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì, assicurando una continuità importante per la molteplicità delle richieste che pervengono dagli ETS. 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 fruire del 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, ecc.),
- raccogliere dati e informazioni sugli Enti del Terzo Settore lucano e sui loro bisogni.

Consulenza di II livello o specialistica

La consulenza specialistica viene attivata nel momento in cui la richiesta avanzata dall'ETS è complessa e necessita di competenze particolari.

Previo appuntamento, il consulente esperto incontra nella sede del CSV Basilicata o a contatta direttamente l'ETS, valutando se il quesito richiede un approfondimento più strutturato e quindi una risposta personalizzata con un parere specifico.

I consulenti erogano, inoltre, i seguenti servizi specifici

- predisposizione e trasmissione telematica dei modelli fiscali (Modello EAS, dichiarazione 5 per mille, etc.) con codice PIN del Legale Rappresentante;
- verifica rendiconti/bilanci di esercizio e rendicontazioni per particolari progetti e/o convenzione con EE.PP.;
- supporto alla redazione della contrattualistica del lavoro (lavoro occasionale accessorio, lavoro occasionale autonomo, prestazione professionali ordicistiche e non ordicistiche, collaborazioni coordinate e continuative a progetto) e verifica del rispetto dei limiti di cui al D. Lgs. 3 luglio 2017, n117.

Consulenza gestionale e di sviluppo

Questo tipo di attività viene attivata in particolari periodi dell'anno o in occasione di specifiche necessità (5 per mille; procedure di accreditamento e/o progettazione del Servizio Civile Nazionale; di scadenza di Avvisi Pubblici e/o Bandi limitatamente alla compilazione del budget economico delle candidature, etc.) e prevede la collaborazione degli operatori della consulenza di I livello, i consulenti esperti ed, eventualmente, le altre aree del CSV per un supporto integrato.

Consulenza adempimenti CTS

Il servizio prevede uno specifico affiancamento per gli ETS e i volontari nell'attuazione di tutti gli adempimenti previsti dai nuovi provvedimenti normativi (decreti attuativi afferenti alla Riforma del Terzo settore ancora da completare; il nuovo regolamento UE sulla Privacy, ecc.).

MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso sono: visita presso una delle sedi, contatto telefonico o via mail, degli appositi moduli di richiesta servizio (www.csvbasilicata.it/richiedi-servizio).

Per il servizio di consulenza dello Sportello Statuti occorre inviare una mail (adeguamentostatuti@csvbasilicata.it).

(Rif. Carta Servizi)

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio e di valutazione è rappresentato all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità, alla base della certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018, descritto precedentemente e a cui si rimanda.

ORGANIZZAZIONE

Il Gruppo di lavoro dell'Area Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento, articolato in modo da assicurare una tempestiva e puntuale risposta alle istanze degli ETS e dei loro volontari su tutte le sedi del CSV Basilicata, è composto da:

- il Responsabile della Sede di Matera, che assolve anche la funzione di consulente fiscale per la Provincia di Matera;
- quattro consulenti esterni con diverse professionalità (legale, fiscale e finanziaria) per la consulenza specialistica, gestionale e di sviluppo, oltre che per quella relativa agli adempimenti CTS;
- 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.

RISULTATI ATTESI

Risultato atteso	Unità di base	Valore atteso	Fonte dei dati
Garantire competenze e tutela preventiva alle organizzazioni	N. ETS sostenuti	140	Schede rilevazione del servizio consulenza (SGQ9001-MD PG04/03) Registrazione appuntamenti per consulenza (SGQ9001-MD PG04/05 rev.01)
Garantire competenze e tutela preventiva ai loro volontari	N. cittadini volontari sostenuti	60	Schede rilevazione del servizio consulenza (SGQ9001-MD PG04/03) Registrazione appuntamenti per consulenza (SGQ9001-MD PG04/05 rev.01)
Rafforzare le competenze acquisite dai volontari (Attività in collaborazione con l'Area Formazione)	n. ore attività	135	Documentazione attività di formazione sul campo (SGQ9001-MD PG04/14 - MD PG04/15- MD PG04/17- MD PG04/25)
Rafforzare le competenze acquisite dai volontari (Attività in collaborazione con l'Area Formazione)	n. volontari formati	72	Documentazione attività di formazione sul campo (SGQ9001-MD PG04/14 - MD PG04/15- MD PG04/17- MD PG04/25)

RISORSE IMPEGNATE

Area	Attività	Risorse
Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	Consulenza fiscale -amministrativa-legale	52.440,00
	Consulenza gestionale e di sviluppo	23.600,00
	Consulenza adempimenti CTS	55.060,00
	TOTALE	131.100,00

FORMAZIONE E PROGETTAZIONE SOCIALE

OBIETTIVI

Le attività e i servizi dell'area Formazione e progettazione sociale, per il 2020, saranno organizzati secondo due macro aree: la Progettazione Sociale e la Formazione.

Per il 2020, il servizio di supporto alla progettazione sociale, ritenuto strategico e fondamentale per il territorio, è stato inerito nell'area formazione, anche se la sua gestione sarà trasversale anche ad altre aree.

Nello specifico, gli obiettivi dell'area sono:

- La qualificazione dei volontari e/o dei potenziali volontari di Odv e/o ETS;
- L'acquisizione di una consapevolezza identitaria sul ruolo dei volontari nei diversi Enti del Terzo Settore;
- L'acquisizione di competenze di base, gestionali e di welfare legate al ruolo del volontario e alla mission dell'organizzazione in cui presta la sua opera;
- L'accompagnamento all'acquisizione di competenze di progettazione sociale attraverso l'erogazione di servizi di consulenza di I e II livello

ATTIVITÀ

Per quanto concerne la formazione, lo strumento di lavoro dell'area è "La proposta formativa", un catalogo delle attività formative e delle relative modalità, mentre per il servizio di progettazione sociale, sono previsti due livelli: consulenza di I e II livello.

La progettazione sociale prevede quindi:

- ✓ lo sportello on line di I livello è costituito da attività di selezione e diffusione di bandi riguardanti il Terzo Settore e predisposizione di FAQ (da pubblicare sul sito) per sostenere la fase iniziale della progettazione.
- ✓ lo sportello di II livello prevede attività di consulenza personalizzate e l'accompagnamento alla progettazione sociale. La consulenza e accompagnamento durante l'elaborazione progettuale si sostanzia avviene o presso la sede del CSV Basilicata oppure presso le organizzazioni richiedenti il servizio

La Formazione si articola in una serie di attività che vengono utilizzate per "comporre" percorsi formativi personalizzati e può riguardare ambiti differenti:

- Focus Group per la definizione di piani formativi: consentono di definire percorsi formativi specifici, partendo dall'analisi dei bisogni di ogni singolo ETS.
- Formazione delle competenze: seminari brevi sulle modifiche introdotte dalla legge 106/16 e Dlgs 117/17.
- Formazione istituzionale: attività formative organizzate in accordo con altri Enti (ad esempio, le attività per la formazione AIB Antincendio Boschivo, realizzate in partnership con il Dipartimento di Protezione Civile della Regione Basilicata).
- Formazione di competenze gestionali: 20 percorsi formativi suddivisi in 6 aree tematiche.

AREA ISTITUZIONALE/AMMINISTRATIVA	Gestione degli organi sociali e adempimenti statutari Rapporti e adempimenti nei confronti di istituzioni varie
AREA ECONOMICO/CONTABILE	Gestione contabile e Bilancio sociale
AREA COMUNICAZIONE E DINAMICHE DI GRUPPO	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
AREA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	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
AREA SICUREZZA	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)
AREA INCLUSIONE SOCIALE	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

I 20 percorsi formativi, dalla durata modulabile da 6 a 18 ore, sono 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.

- ~ Formazione di competenze di welfare: percorsi formativi dedicati ai temi del disagio sociale, con particolare attenzione alla povertà (in tutte le sue sfaccettature), al bullismo e alla disabilità.
- ~ Sperimentazione LeverUp: per il 2020, l'area formazione e progettazione sociale intende avviare la sperimentazione del modello LeverUp sul territorio regionale. Il progetto LeverUp è stato proposto e presentato a tutti i Centri di servizio da CSVnet, all'interno di una partnership comunitaria avviata nel 2019, ed è partito con una fase formativa rivolta a tutti i referenti della formazione di tutti i Centri di servizio, per CSV Basilicata hanno partecipato le due consulenti dell'area. Il progetto è finalizzato a valorizzare l'apprendimento informale e le competenze trasversali maturate nel volontariato per aumentare l'occupabilità, la responsabilità sociale e la mobilità dei volontari. Acquisite le competenze e le metodologie, si prevede di attivarne la sperimentazione su due gruppi- pilota di volontari (1 su Potenza e 1 su Matera) che desiderano valorizzare le proprie competenze trasversali al fine di trasferirle in ambito occupazionale.

MODALITÀ DI ACCESSO

È possibile accedere alle attività formative e di progettazione sociale recandosi in una delle nostre sedi, contattando telefonicamente o via mail e utilizzando gli appositi moduli di iscrizione ai corsi, che saranno disponibili sul nostro sito nelle notizie relative ai singoli corsi (*Rif. Carta Servizi*).

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio e di valutazione è rappresentato all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità, alla base della certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018, descritto precedentemente e a cui si rimanda.

ORGANIZZAZIONE

Il gruppo di lavoro dell'Area Formazione e progettazione sociale è costituito da due risorse esterne (consulenti esterni) dislocate presso le sedi di Potenza e di Matera.

Le due Referenti rispettivamente a Potenza e Matera si occupano dell'erogazione dei servizi di formazione e di accompagnamento alla progettazione di I e II livello sia in sede che sul territorio.

RISULTATI ATTESI

Risultato atteso	Unità di base	Valore atteso	Fonte dei dati
Accrescere le competenze del volontariato	N. volontari formati	400 volontari	Schede anagrafiche, Fogli firma partecipanti, schede riepilogative corsi SGQ 9001 MD PG04/13-MD PG04/14-MDPG04/15-MD PG04/25
Diffondere la cultura della formazione	N. focus group	15 incontri svolti	Fogli firma
Diffondere la cultura della progettazione sociale	n. incontri svolti	15 incontri svolti	Schede anagrafiche, Fogli firma partecipanti, schede riepilogative corsi. SGQ 9001 MD PG04/13-MD PG04/14-MDPG04/15-MD PG04/25
Promuovere la partecipazione a bandi e avvisi pubblici	n. progetti candidati	n. 20 consulenze erogate	Schede anagrafiche, Fogli firma partecipanti, schede riepilogative corsi SGQ 9001 MD PG04/13-MD PG04/14-MDPG04/15-MD PG04/

RISORSE IMPEGNATE

Area	Attività	Risorse
Formazione e progettazione sociale	Proposta formativa_ istituzionale e di base	48.000,00
	Proposta formativa _ competenze gestionali	33.640,00
	Accompagnamento alla progettazione sociale	14.500,00
	TOTALE	96.140,00

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

OBIETTIVI

L'attività e i servizi dell'area Informazione e Comunicazione 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

ATTIVITÀ

Dando continuità alle attività svolte negli anni precedenti, l'area si articolerà in due tipologie di servizi:

- quelli a fruizione individuale, di supporto alla comunicazione degli Enti di Terzo Settore: l'ufficio stampa dedicato, la progettazione e ideazione grafica di materiale promozionale, la formazione all'utilizzo delle pagine Facebook e della piattaforma Wordpress;
- quelli a fruizione collettiva, finalizzati alla diffusione di informazioni "da e per il volontariato": il sito web, la newsletter settimanale e i social media.

Le attività mirano da un lato a rendere sempre più efficace la comunicazione degli Enti di Terzo Settore e dall'altro a rendere capillare e tempestiva la diffusione di notizie di 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 2020:

Newsletter digitale

È il settimanale digitale di informazione del CSV Basilicata che raccoglie tutte le notizie attinenti il mondo del no profit in generale. L'erogazione del servizio si accompagna ad un costante aggiornamento/monitoraggio della mailing list e a una periodica verifica della leggibilità e dell'appeal grafico.

Sito web

Il sito, punto di congiunzione di tutte le attività messe a disposizione degli ETS, sarà rinnovato sia nella veste grafica che nei contenuti, con un orientamento sempre maggiore all'utente.

Social network

Il CSV Basilicata irrobusterà l'utilizzo dei suoi canali digitali. Nello specifico rinforzerà il ricorso a Twitter e Facebook, che saranno utilizzati per la promozione delle attività istituzionali e la condivisione di scadenze e temi inerenti il volontariato e gli Enti del Terzo Settore.

Servizio grafica per ETS

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.).

Ufficio stampa per gli ETS

Nel 2020 entrerà a pieno regime l'Ufficio Stampa, che offre agli enti del terzo settore servizi quali:

- redazione di comunicati stampa riguardanti eventi organizzati dalle OdV, 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 degli ETS 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 pubblicista regolarmente iscritto all'Ordine.

I servizi erogati saranno preventivamente concordati con l'Ente richiedente nel rispetto del regolamento dell'Ufficio Stampa.

Di seguito, i nuovi servizi dell'Area:

Creazione pagine Facebook

Con questo servizio il CSV Basilicata vuole offrire ai volontari dei diversi ETS assistenza e supporto per la creazione di pagine Facebook e per il loro consolidamento.

Formazione sull'uso della piattaforma Wordpress

Il servizio prevede una serie di incontri individuali per avviare i volontari alla gestione autonoma di Wordpress, una delle maggiori piattaforme per la creazione di pagine web.

MODALITÀ DI ACCESSO

Si può accedere ai servizi dell'area Informazione e Comunicazione recandosi in una delle nostre sedi e contattandoci telefonicamente o via mail.

Per tutti i servizi per i quali è richiesta la prenotazione (servizio grafica, ufficio stampa ETS, creazione pagine Facebook e formazione Wordpress), è possibile utilizzare gli appositi moduli di richiesta servizio, disponibili sul sito all'indirizzo www.csvbasilicata.it/richiedi-servizio.

(Rif. Carta Servizi)

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio e di valutazione è rappresentato all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità, alla base della certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018, descritto precedentemente e a cui si rimanda.

ORGANIZZAZIONE

Le risorse umane impegnate nell'erogazione sono 2 dipendenti a tempo indeterminato part time di queste, 1 unità sono iscritte all'Albo dei Giornalisti Pubblicisti della Basilicata.

Oltre ai servizi di comunicazione esterna, rivolti agli enti di terzo settore, le due unità dell'area sono di supporto a tutte le esigenze comunicative dell'intera struttura.

RISULTATI ATTESI

Risultato atteso	Unità di base	Valore atteso	Fonte dei dati
Offrire visibilità alle attività delle organizzazioni e garantire un'informazione tematica ad ampio raggio agli ETS e ai cittadini	N. iscritti alla newsletter	1.600	Mailing list newsletter
	N. visite mensili (media)	3.000	Strumenti analisi sito
Creare community di volontari e associazioni	% soft e strong engagement	25%	Insight
Offrire alle organizzazioni un'efficace comunicazione visiva	N. richieste ricevute	15	Modulo di prenotazione come da SGQ9001 MD PG04/09
Offrire alle organizzazioni una comunicazione professionale attraverso i media locali	N. richieste ricevute	10	Modulo di prenotazione come da SGQ9001 MD PG 04/06
Qualificare le competenze tecniche per la comunicazione sui canali digitali	N. ETS sostenuti	5	Modulo di prenotazione come da SGQ9001 MD PG04/04 – MD PG 04/16

RISORSE IMPEGNATE

Area	Attività	Risorse
Informazione e comunicazione	A fruizione collettiva	36.960,00
	A fruizione individuale	24.650,00
	TOTALE	61.610,00

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

OBIETTIVI

Con il servizio di Ricerca e Documentazione, il CSV Basilicata mira ad offrire ulteriori attività e strumenti volti allo sviluppo del volontariato e alla promozione delle istituzioni non profit di Basilicata. Il servizio 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

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)

Nel 2020 CSV Basilicata intende ampliare il proprio patrimonio di testi e riviste mediante *un invito* rivolto a tutta la cittadinanza di donare testi che abbiano attinenza con il mondo del terzo settore in generale.

Obiettivo del 2020 sarà anche la realizzazione di un data/base con la catalogazione informatizzata di tutti i testi e la possibilità di una rapida selezione e individuazione.

Tutto il patrimonio documentale è disponibile alla consultazione, anche attraverso il prestito, a 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.

Anche la sede di Matera dispone di testi, riviste e documentazione da ampliare nel corso del 2020

MODALITÀ DI ACCESSO

Si potrà usufruire dei servizi, recandosi in una delle sedi del CSV Basilicata o contattando telefonicamente o via mail gli uffici e utilizzando l'apposito modulo di richiesta servizio, disponibile sul sito all'indirizzo www.csvbasilicata.it/richiediservizio

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

(Rif. Carta Servizi)

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio e di valutazione è rappresentato all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità, alla base della certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018, descritto precedentemente e a cui si rimanda.

ORGANIZZAZIONE

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

RISULTATI ATTESI

Risultato atteso	Unità di base	Valore atteso	Fonte dei dati
Promuovere i temi del terzo settore	utenti	10	Moduli di richiesta accesso MD PG 04/32)

RISORSE IMPEGNATE

Area	Attività	Risorse
Ricerca e documentazione	Biblioteca	9.000,00
	Ricerche e studi	10.900,00
	TOTALE	19.900,00

SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

OBIETTIVI

Sopperire alle carenze di sedi e/o di attrezzature tecnico/informatiche che per molte associazioni rappresentano problematiche di particolare rilievo.

ATTIVITÀ

Utilizzo temporaneo di spazi

Il CSV Basilicata mette a disposizione, presso le proprie sedi, spazi per convegni, seminari o riunioni.

La sede di Potenza, ubicata nella Casa del Volontariato, dispone di due sale da 25 posti e 120 posti. Quest'ultima è dotata di impianto audio, sistema di videoproiezione e collegamento internet.

La sede di Matera, invece, dispone di una sala da 25 posti ed è dotata di sistema di videoproiezione e collegamento internet.

Le associazioni possono utilizzare gli spazi per *tempi limitati, programmati e non per attività continuative*, ma solo per eventi ben circoscritti e finalizzati alla gestione delle proprie attività statutarie.

Prestito attrezzature.

Il CSV Basilicata, presso le sue sedi, mette a disposizione per il prestito: megafono, pc portatile, videoproiettore e lavagna a fogli mobili. Presso la sede di Potenza, è inoltre possibile prendere in prestito un schermo per la proiezione di misure ridotte e un maxischermo.

Le modalità di fruizione sono subordinate a tempi *limitati, programmati e non per attività continuative*, bensì per eventi finalizzati alla gestione di attività statutarie.

Servizio fotocopie

Le associazioni possono utilizzare le fotocopiatrici delle sedi di Potenza e Matera per quanto concerne materiale strettamente connesso alle attività associative. I quantitativi sono disciplinati da apposito regolamento.

MODALITÀ DI ACCESSO

Si può usufruire dei Servizi Logistici recandosi in una delle sedi, contattando telefonicamente o via mail gli uffici e utilizzando gli appositi moduli di richiesta servizio, disponibili sul sito all'indirizzo www.csvbasilicata.it/richiediservizio (Rif. *Carta Servizi*).

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio e di valutazione è rappresentato all'interno della SGQ, il Sistema di Gestione della Qualità, alla base della certificazione UNI EN ISO 9001/2015 dal 2 febbraio 2018, descritto precedentemente e a cui si rimanda.

ORGANIZZAZIONE

L'area è gestita dalla segreteria su Potenza e dal referente di Front Office su Matera, con il coordinamento della Direzione.

RISULTATI ATTESI

Risultato atteso	Unità di base	Valore atteso	Fonte dei dati
Utilizzo temporaneo di spazi	n. ETS richiedenti	80	Moduli di richiesta accesso MD PG 04/10 (PZ) MG PG 04/11 (MT)
Prestito attrezzature	n. ETS richiedenti	70	Moduli di richiesta accesso MD PG 04/07
Servizio fotocopie	n. OdV richiedenti	90	Moduli di richiesta accesso MD PG 04/08
	N. copie realizzate	25.000	Moduli di richiesta accesso MD PG 04/08

RISORSE IMPEGNATE

Area	Attività	Risorse
Supporto tecnico-logistico	Utilizzo sale	44.500,00
	Prestito attrezzature	3.200,00
	Servizio fotocopie	15.940,00
	TOTALE	63.640,00

ALLEGATO A)

PROGETTO SOLIDARIETÀ E SALUTE

Enti aderenti

ENTI ADERENTI
1. "Associazione per i Diritti degli Anziani" Basilicata (ADA)
2. Associazione "Amici del Cuore"
3. Associazione Nazionale Pubblica Assistenza (ANPAS) "Potenza Solidale"
4. Auser Tirreno
5. Auser Potenza comunità solidale
6. AVIS Potenza
7. AVO Potenza
8. Gruppo di Volontariato Solidarietà
9. Caritas S. Anna
10. Associazione "Io Potentino"
11. Lucaniaworld
12. Gruppo di Volontariato Vincenziano" (GVV)
13. Associazione "Sefora Cardone Onlus"
14. Associazione motociclisti tutela ambiente (MTAB)
15. WWF
16. Braccialetti Solidali
17. Human Flowers
18. Casa del pane
19. Antreas
20. ANT
21. Comunità Emanuel
22. Comune di Tito
23. Comune di Avigliano
24. Comune di Satriano
25. Comune di Potenza
26. SPI CGIL
27. FNP CISL Pensionati
28. Pensionati UIL
29. Ordine dei medici di Potenza
30. Ordine dei farmacisti di Potenza

Fasi del progetto

Promozione

Periodicamente, i Partner (CSV, 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.

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 farmacisti 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 CSV 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.