



Programmazione 2022

PREMESSA	4
1 CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	6
ENTE GESTORE	6
ARTICOLAZIONE E LE AREE TERRITORIALI DI INTERVENTO	6
COLLABORAZIONI CON ENTI PUBBLICI E PRIVATI	7
SINERGIE DI SISTEMA	10
2 I BISOGNI.....	12
NOTE INTRODUTTIVE.....	12
BREVE DESCRIZIONE DELL'INDAGINE CONDOTTA.....	13
MODALITÀ: STRUMENTI DI ATTUAZIONE DELL'INDAGINE	14
TEMPISTICHE: FASI E CRONOPROGRAMMA DELL'INDAGINE.....	15
BACINO DI UTENZA: NUMERO E TIPOLOGIA DEI SOGGETTI COINVOLTI NELL'INDAGINE	16
RISULTATI DELL'INDAGINE: BISOGNI STRATEGICI E SPECIFICI RILEVATI	17
3 SOGGETTI COINVOLTI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI - ART. 63, C. 1 E C. 3, LETT. D) CTS	24
DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ DI CSV BASILICATA	24
MAPPA E TIPOLOGIA DEI DESTINATARI DEI SERVIZI	24
MODALITÀ DI ACCESSO	27
4 PRINCIPI GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI- ART. 63, COMMA 3, CTS	29
PRINCIPI DI RIFERIMENTO	29
MONITORAGGIO DEI PROCESSI EROGATIVI E LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI	30
SISTEMI DI VALUTAZIONE	31
5 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	33
STRUTTURA OPERATIVA	33
6 FUNZIONI CSV – ART. 63, COMMA 2, CTS.....	35
INDICAZIONI GENERALI	35
SCHEDE ATTIVITÀ.....	37
SCHEDE ATTIVITÀ DI SUPPORTO GENERALE.....	101
7 ALTRE ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE.....	106
8. ATTIVITÀ DIVERSE ART. 6 CTS.....	109
9 ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI ART. 7 CTS.....	109
10 ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI	109
11 PREVENTIVO DI GESTIONE	110

11 SCHEDA AMMINISTRATIVA	114
ALLEGATO A) APPENDICE INFORMATIVA	116
QUESTIONARIO "RILEVAZIONE BISOGNI 2022"	117
SINTESI ESITI PRINCIPALI DEL QUESTIONARIO "RILEVAZIONE BISOGNI 2022"	120
QUESTIONARIO "CONSULTAZIONE ETS"	125
SINTESI ESITI PRINCIPALI DEL QUESTIONARIO "CONSULTAZIONE ETS"	132
PRESENTAZIONE PRIME EVIDENZE – RIUNIONI 24 -26 NOVEMBRE 2021	139
TRACCIA PER INTERVISTA AMMINISTRATORI LOCALI	144
ALLEGATO B) ELENCO INTERVENTI FORMATIVI	145

PREMESSA

"Con la testa e con il cuore si può andare ovunque" è il titolo di un bel libro autobiografico di Giusy Versace, stilista di moda, campionessa paraolimpica e attualmente parlamentare. È un racconto personale, ma è soprattutto la metafora che ci insegna ad affrontare momenti difficili e cambiamenti significativi per costruire un domani migliore.

E di un domani migliore c'è bisogno per le nostre comunità, per la comunità di Basilicata, per le giovani generazioni, per chi vive il disagio economico e sociale, per l'associazionismo e per il volontariato che non sempre trovano ascolto e sostegno anche quando sono chiamati a nuove sfide.

La drammatica emergenza legata alla diffusione della pandemia che ormai dura da diverse stagioni ha condizionato in maniera significativa la vita delle comunità e dell'associazionismo. Ciò non di meno il CSV Basilicata ha continuato a garantire tutti i servizi che venivano richiesti dall'utenza,

grazie all'utilizzo del digitale e all'implementazione di strumenti informatici, ed ha continuato a camminare nel solco della Riforma del Terzo Settore portando a compimento la revisione dello statuto e del regolamento e ottenendo a maggio 2021, l'accreditamento all'Albo dei Centri di servizio al volontariato istituito dalla Fondazione Onc.

Il Covid-19 ha colpito duramente ogni angolo della Terra, e ancora non sappiamo quando potremo tornare alla normalità del pre-pandemia perciò dobbiamo fare affidamento sulla digitalizzazione e sul web per continuare ad erogare servizi ed attività che non sempre possono essere forniti in presenza.

In linea con le indicazioni di CSVnet (Coordinamento nazionale dei CSV) e facendo seguito a confronti e riflessioni maturati all'interno degli organismi elettivi, della struttura e dei gruppi di lavoro, dei questionari pervenuti da varie associazioni del territorio regionale, degli incontri territoriali promossi, il CSV Basilicata ha redatto la sua programmazione per il 2022 basandola sugli assi dello sviluppo sostenibile e dell'Agenda Onu 2030, sulla digitalizzazione e sul durante e post-pandemia. C'è bisogno di riprendere l'animazione territoriale che gli effetti della pandemia ha condizionato, c'è bisogno di porre al centro dell'attenzione i giovani, non solo perché l'Unione Europea ha dichiarato il 2022 anno europeo dei giovani, ma perché essi rappresentano il futuro della nostra vita e delle nostre comunità. Nella programmazione c'è dunque una grande attenzione a questi temi che trovano declinazione nelle attività della formazione, della comunicazione e della promozione. Altrettanto fondamentale sarà l'attività della consulenza in merito alla operatività, ormai effettiva, del Runtis e all'applicazione degli ultimi decreti attuativi della Riforma che, si spera saranno pubblicati nel 2022.

Un recente rapporto Censis fotografa una situazione che non induce all'ottimismo, anzi per uscire dall'abbandono in cui siamo confinati, per superare il divario Nord/Sud che si fa sempre più accentuato, per frenare la fuga dalla sanità e dalle università del Mezzogiorno, per arginare il processo di desertificazione causato dalla denatalità, dall'emigrazione e dalla disoccupazione, per innervare il territorio di infrastrutture e di buona amministrazione, per creare, anche attraverso il ruolo e la presenza del volontariato e del terzo settore, occorre promuovere partecipazione, motivazione e speranza che sono alla base del meccanismo sociale e culturale che può produrre sviluppo e crescita.

L'associazionismo e il ruolo del Centro Servizi al Volontariato assumono un significato importante nella vita di chi crede nel volontariato, vive la propria vita insieme agli altri e costruisce relazioni più ampie donando parte di ciò che ciascuno possiede: il proprio tempo, le proprie competenze e il proprio sapere. Questo per noi è il volontariato consapevole ispirato ai valori che favoriscono il bene comune e la coesione sociale.

Il volontariato rappresenta una sentinella del territorio capace di intercettare bisogni vecchi e nuovi e promuovere progetti di coesione sociale, per essere risorsa che negli anni è stata capace di arginare situazioni

e bisogni che i territori e le comunità manifestavano. Su questo terreno è impegnato oggi più che mai il CSV Basilicata per consolidare la sua presenza sul territorio.

La ricerca Censis ha inoltre segnalato che il futuro del nostro volontariato, per mancanza di ricambio generazionale, potrebbe essere a rischio. Occorre pertanto investire sui giovani, sulle donne e sui nuovi italiani. È questa la sfida che da domani in avanti ci aspetta!

Dobbiamo essere più squadra, pur con le nostre diversità culturali, ideologiche, religiose e politiche, dobbiamo essere in grado di valorizzare le differenti sensibilità guardando all'obiettivo comune, al progetto di volontariato che deve essere in sintonia con le esigenze dei territori e delle popolazioni di Basilicata.

Non possiamo decidere il nostro futuro, possiamo decidere come affrontarlo...e noi vogliamo affrontare il destino di questa nostra Terra con il cuore e con la mente, con l'impegno e la passione civile e sociale convinti come siamo che anche noi possiamo essere fattore di cambiamento e di speranza per un domani migliore, per le nuove generazioni e per la nostra Basilicata.

Il Presidente

Antonio Bronzino

1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

ENTE GESTORE

Ad aprile 2021 CSV Basilicata, a completamento dell'iter di accreditamento previsto dal Codice del terzo settore (CTS), ottiene l'iscrizione nell'Elenco nazionale dei Centri servizi per il volontariato, istituito dalla Fondazione ONC, quale Centro servizi per il volontariato dell'ambito territoriale afferente alla regione Basilicata.

Tale accreditamento, frutto di un percorso delicato, che ha visto la modifica dello Statuto e dei vari Regolamenti attuativi, rappresenta un traguardo importante per CSV Basilicata, traguardo che sancisce un impegno ventennale sul territorio della Basilicata a supporto e sostegno dei tanti volontari impegnati nelle Organizzazioni di volontariato e negli altri Enti del Terzo Settore

Il modello di *governance* del CSV Basilicata, parzialmente rivisto alla luce delle previsioni della Riforma, è impostato sui principi della partecipazione, aperta a tutti gli Enti del Terzo settore, 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, previsti dallo Statuto, sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio Direttivo, il Presidente, l'Organo di controllo e il Collegio dei Garanti.

A giugno 2021 termina il mandato del Consiglio direttivo che aveva operato per alcuni anni in regime di *prorogatio* anche a causa dell'emergenza sanitaria Covid19. A luglio 2021 viene eletto il nuovo consiglio direttivo che vede la presenza di n. 4 donne su 9 componenti con un rinnovo del sessanta per cento dei rappresentanti dell'organo.

L'impegno della nuova *governance* è di lavorare, per il triennio 2021/2024, su diverse linee strategiche: incrementare la base sociale, implementare le collaborazioni sul territorio con altri soggetti privati e pubblici, stimolare la crescita del volontariato e sostenere le associazioni nella delicata fase dell'emergenza e, si spera presto, della post emergenza sanitaria.

Tali azioni sono state avviate sin dai primi passi mossi dal consiglio direttivo e rappresentano l'impegno fondamentale per il 2022.

Come previsto dallo Statuto, l'Assemblea dei Soci svolge una funzione di indirizzo. Tale funzione è fondamentale per l'organo gestionale, ovvero il Consiglio Direttivo, composto attualmente da 9 membri, eletti dall'Assemblea dei Soci che si compone di n. 71 associazioni a netta prevalenza Odv.

L'attività del Consiglio Direttivo è poi sottoposta a verifica da parte dell'Organo di controllo, composto da 3 membri, di cui 2 designati dall'Assemblea dei Soci, e 1 designato dall'OTC con funzione di presidente.

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

ARTICOLAZIONE E LE AREE TERRITORIALI DI INTERVENTO

Come previsto all'art.4 dello Statuto, CSV Basilicata opera e attua il Programma di attività annuale su base regionale e territoriale attraverso la Sede regionale e la Sede territoriale di Matera.

La Sede regionale, ubicata a Potenza, assolve le attività di staff, di coordinamento e di programmazione generale, oltre ad erogare i servizi per il territorio della Provincia di Potenza, mentre la sede territoriale di Matera cura le attività per il territorio della provincia di Matera. Tutte le attività vengono gestite in piena sinergia e coordinamento tra le due sedi, nell'ottica della ottimizzazione e dell'efficacia servizi erogati.

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

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



www.csvbasilicata.it

Con la modifica dello Statuto nel 2019, le Reti territoriali del Volontariato, costituite sin dal 2009 e coincidenti con i 9 Ambiti del piano socio assistenziale, sono state riviste e rese più rispondenti alla attuale realtà regionale. Le Reti rimangono un importante presidio territoriale di rappresentanza e partecipazione del volontariato in stretta relazione con le Istituzioni pubbliche.

Per il 2022, obiettivo del CSV Basilicata sarà quello di rinforzare l'azione e la capacità delle Reti, soprattutto, come rilevato dall'analisi dei bisogni, nella direzione della composizione di Reti tematiche che possono essere maggiormente funzionali all'analisi delle necessità dei territori.

COLLABORAZIONI CON ENTI PUBBLICI E PRIVATI

CSV Basilicata ha promosso e stipulato numerosi protocolli d'intesa e convenzioni, nel corso degli anni, con soggetti pubblici e privati al fine di rafforzare la propria operatività sul territorio regionale e condividere con altri organismi, azioni e programmi di intervento.

Nel 2021, CSV Basilicata ha proseguito, per quanto possibile a causa del permanere dell'emergenza sanitaria in corso, una attività di confronto e di collaborazione con diverse Istituzioni pubbliche, tra cui: l'Università degli Studi di Basilicata, l'Ufficio esecuzione penale esterna di Potenza e Matera, l'Istituto Penitenziario per i minorenni di Calabria e Basilicata, la Direzione Regionale Scolastica, la Regione Basilicata, la Direzione regionale delle Entrate, oltre a numerosi contatti con diverse Amministrazioni comunali.

Tali rapporti sono stati finalizzati a perfezionare procedure in essere di reciproco interesse (con la Direzione Regionale delle Entrate si è proceduto a chiarire le fasi di registrazione degli statuti in adeguamento alla Riforma del Terzo Settore), in altri casi ad implementare attività e azioni congiunte e di sistema su diversi ambiti di intervento con una grande attenzione al tema della emergenza sanitaria e delle conseguenze su tutto il tessuto sociale ed economico della Regione Basilicata.

Gran parte di tali rapporti di collaborazione si è basato su protocolli in essere, mentre in alcuni casi (Istituto Penitenziario per i Minorenni) si è stabilito un percorso di condivisione per adeguare protocolli sottoscritti negli anni precedenti e renderli maggiormente rispondenti alle esigenze del territorio.

Altro obiettivo per il 2022, sarà la partecipazione, avviata in diversi Ambiti di zona della Regione Basilicata, ai tavoli di co-programmazione per la redazione dei "Piani degli ambiti socio-territoriali urbani", così come realizzato nel corso del 2020/2021 per il Comune di Matera".

In tale logica CSV Basilicata, intende essere punto di riferimento per la rilevazione delle istanze delle Reti territoriali e facilitare i processi di partecipazione delle realtà associative ai tavoli della co-programmazione.

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, invece, sono 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), supportando prevalentemente le azioni (formative e promozionali).

Si riporta, di seguito, il prospetto relativo alle convenzioni attualmente in essere.

**Istituti Scolastici
di Istruzione secondaria**

Implementazione e sviluppo della proposta di PCTO finalizzata a promuovere gli Enti del Terzo Settore con i valori e le loro pratiche presso le Scuole superiori della Basilicata

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

**Università degli Studi di Basilicata e
Università degli Studi di Bari**

Comune di Potenza

Gestione della Casa del Volontariato, sita nell'immobile di proprietà del Comune in Via Sicilia a Potenza

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

8

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

- Promozione Regolamento per l'Amministrazione condivisa dei Beni comuni – Stipula 2016
- Accordo di Rete nell'ambito della progettazione per il Servizio civile universale, "Progetto Lucani Insieme" – Stipula 2020

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

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



Ordine dei Dottori Commercialisti della Provincia di

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

Rete Donna – partenariato tra Enti Pubblici e del Privato sociale sul tema della violenza

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

Progetto FAMI – Tutori di Minori Straniere Non Accompagnati

- Partenariato finalizzato alla promozione della figura del tutore di minori stranieri non accompagnati – Stipula 2019

Oltre alle collaborazioni previste attraverso le convenzioni e i protocolli, 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). Proficua è stata la collaborazione avviata tra CSV Basilicata, Forum terzo settore e Regione Basilicata, per la redazione del Bando Regionale sui fondi ex art. 78 pubblicato ad agosto 2021.

Nel 2022 si punterà a rafforzare e ampliare le suddette collaborazioni ad es. con Anci sui temi della Riforma, con l'Università sulla promozione del volontariato giovanile, con altri soggetti pubblici e privati che possono essere punti di riferimento sul territorio su tutto quanto concerne la cittadinanza attiva.

Per il 2022 le sinergie di sistema si concentreranno sui seguenti temi:

- piena operatività del RUNTS (a partire dal 23 novembre 2021) con azioni di supporto alle associazioni nelle procedure di iscrizione, di adeguamento e di trasmigrazione, in stretta collaborazione con la Regione Basilicata e con la Direzione regionale delle Entrate di Basilicata
- completamento della Riforma del Terzo Settore, con le azioni di accompagnamento alla lettura e applicazione degli ultimi Decreti previsti dalla Riforma, in collaborazione con la Direzione Regionale delle Entrate
- progressiva implementazione dei Piani intercomunali dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari negli Ambiti Territoriali della Regione Basilicata, con il supporto fornito alle associazioni nei processi partecipativi, come avvenuto nel corso del 2020 con il comune di Matera (CSV Basilicata è entrato, nella cabina di regia, per la stesura del Piano dell'ambito socio-territoriale urbano del comune di Matera, con la relativa presenza ai tavoli di lavoro per macro-aree tematiche),
- supporto alla attivazione delle azioni previste dai diversi Osservatori istituiti dalla Regione Basilicata (Disabilità, Gioco d'Azzardo Patologico, Povertà, ecc.),
- collaborazione con gli Istituti scolastici per l'attività dell'ex Alternanza scuola lavoro, ampliando l'attività con alcune fasi sperimentali nelle scuole dell'infanzia e con una attenzione al mondo universitario.

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

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



SINERGIE DI SISTEMA

CSV Basilicata aderisce, sin dalla sua costituzione a CSVnet, rete nazionale dei Centri di servizio al volontariato, riconoscendone una grande valenza e funzione nell'attività di coordinamento e di supporto.

Nel corso del 2021 CSV Basilicata ha partecipato attivamente a tutte le attività proposte da CSVnet con la adesione a tutti i gruppi di lavoro: Riforma del Terzo Settore, Digitalizzazione, Ex Alternanza scuola lavoro, Servizio civile universale.

Il 21 settembre 2021, CSV Basilicata è stato il primo Centro ad ospitare la neo eletta Presidente e il Direttore di CSVnet, nell'ambito dell'iniziativa promossa da CSVnet "*Fare bene. Insieme. Consolidare ed evolvere*", finalizzata ad "ascoltare" le istanze dei Centri di servizio e i bisogni dei diversi territori.

Anche nel 2022, 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
- ~ 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 Gestionale per i CSV, 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 CTS e, in particolare, dall'attivazione del RUNTS, nonché l'integrazione di ulteriori moduli relativi alla gestione delle attività formative e a quelle per l'invio di e-mail;
- ~ 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.
- ~ accesso alla piattaforma dell'area Consulenza attivata da CSVnet ad ottobre 2020, particolarmente importante per l'analisi delle novità in materia legale e fiscale

Area Promozione, orientamento e animazione territoriale

- ~ 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 al gruppo di lavoro e alle azioni di supporto, di tipo amministrativo, progettuale e

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

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



formativo, per tutte le fasi del Servizio Civile Universale (SCU). Nel corso del 2022, CSV Basilicata proseguirà tutte le attività programmate sul SCU, oltre alla adesione alla rete progettuale in co-programmazione con altri 4 Centri di Servizio al Volontariato di cui il CSV Lazio è capofila.

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 all'utilizzo della piattaforma FAD e ai relativi servizi/strumenti ad essa connessi.

Sulla scorta delle indicazioni fornite da CSVnet relativamente alla possibilità che i Centri di servizio possano operare in sinergia tra di loro, nel corso del 2021, sono stati avviati incontri e scambi con il Coordinamento dei CSV Puglia, considerata la prossimità territoriale e considerato l'ambito di appartenenza Puglia/Basilicata. Tali contatti sono stati finalizzati a condividere idee, proposte, attività e progetti, con l'obiettivo di perfezionare, nel corso del 2022, accordi formali nella direzione della coesione tra CSV interregionali.

CSV Basilicata guarda con sempre maggiore attenzione a tutti gli altri soggetti ed Enti del terzo settore, considerata la sua funzione di sostenere i volontari che operano in tutti gli Ets, pertanto nel 2022, proseguirà una azione di interlocuzione finalizzata a creare sinergie sul territorio.

Significativa e importante rimane la collaborazione con il Forum del Terzo Settore di Basilicata. L'08 ottobre 2021 il neo eletto direttivo di CSV Basilicata e il direttivo del Forum hanno stilato una bozza di protocollo d'intesa finalizzato a rafforzare il rapporto di collaborazione e tracciare le linee di azione e di intervento congiunto che riguarderanno le attività del 2022. Tra i punti di maggiore interesse rientrano gli interventi di ricostruzione del tessuto sociale durante e dopo la pandemia, gli interventi formativi da erogare agli Ets di Basilicata e il rapporto di interlocuzione con le Istituzioni pubbliche.

2 I BISOGNI

NOTE INTRODUTTIVE

La costruzione di un sistema di offerta di servizio implica la necessità di circostanziare gli interventi all'interno delle dinamiche sociali del territorio e alle tendenze evolutive che lo attraversano, circostanze che evidentemente impattano sulle comunità e sulla vita associativa degli ETS. Per questa ragione è utile analizzare alcuni fattori ritenuti maggiormente rilevanti nella qualificazione del contesto di riferimento.

Tra tali fattori vi è ad esempio la dimensione demografica: la Basilicata è una regione che continua a perdere popolazione: tra il 2010 e il 2021 la popolazione residente è calata di oltre 41.000 unità, con una variazione negativa pari al -7,0% (Fonte ISTAT). Con riferimento alle due ultime annualità, si riscontra che nel 2020 vi è stata una riduzione di circa 6.000 unità (-1,1%) e nel 2021 il decremento è ancora più marcato e pari a oltre 9.000 (-1,7%) residenti rispetto all'annualità precedente. Nello stesso periodo (2010/2021) l'indice di vecchiaia è passato da 148,5 anziani ogni cento giovani a 207,0. Nascono inoltre sempre meno bambini: al 2020 l'indice di natalità è di 6,3 per mille abitanti, più basso della media nazionale (6,8) e di quella del Mezzogiorno (7,2).

Rispetto alle condizioni di povertà delle famiglie i dati Eurostat al 2019 evidenziavano un trend di miglioramento per il Paese e anche per la Basilicata, che tuttavia manifestava una quota di 34,7% di persone a rischio di povertà o esclusione sociale. L'esperienza della pandemia da Covid ha bruscamente interrotto questo trend e causato un peggioramento delle condizioni di benessere delle famiglie: al 2020, l'incidenza di povertà relativa familiare in Basilicata torna a salire attestandosi al 23,4%, valore più elevato tra le regioni italiane (ISTAT).

Rispetto alle condizioni dei servizi per la salute la Basilicata è, dopo il Molise, la Regione con maggior tasso di emigrazione sanitaria (circa un quarto dei ricoveri ordinari "acuti" trova risposta fuori regione). Appare poco lusinghiero anche il dato sulle condizioni di salute della popolazione anziana: rispetto al tasso di persone in buona salute over 65 anni la Basilicata dista ben 10 punti percentuali dalla media italiana, con valori al 2019 rispettivamente del 25,13% e 35,6% (ISTAT – indicatori BES).

Rispetto ai flussi migratori dall'esterno la Basilicata è un territorio che appare meno interessato di altri: al 2020 il numero di stranieri, sia comunitari che extracomunitari, residenti nella regione è pari a 22.570, un numero con un chiaro trend di crescita ma che equivale a circa lo 0,4% della totale della popolazione (ISTAT).

Con riferimento agli obiettivi dell'AGENDA 2030 la Basilicata ha un andamento non uniforme, conseguendo andamenti positivi rispetto ai goal 2, 3, 7, 9, 10 e 12, mentre risultano negativi gli andamenti relativi agli obiettivi 1, 4, 5, 6, 11, 15 e 16 (fonte Rapporto ASVIS 2021 "I territori e gli Obiettivi di sviluppo sostenibile" - https://asvis.it/public/asvis2/files/Rapporto_ASviS/Rapporto_2021/RapportoASviSTerritori2021.pdf).

Il tasso di utilizzo della rete internet appare in ritardo rispetto alla media del Paese pari al 73,3% delle persone che si sono connesse negli ultimi 12 mesi contro il 64,7% della Basilicata (2020 - ISTAT – Noi Italia).

Relativamente alla rappresentazione quantitativa della presenza delle associazioni di volontariato, il numero delle organizzazioni in Basilicata è stabile nell'ultimo quadriennio (627 nel 2018, 625 nel 2019, 629 nei dati del registro regionale pubblicati nel 2021). Rispetto alle Associazioni di promozione sociale

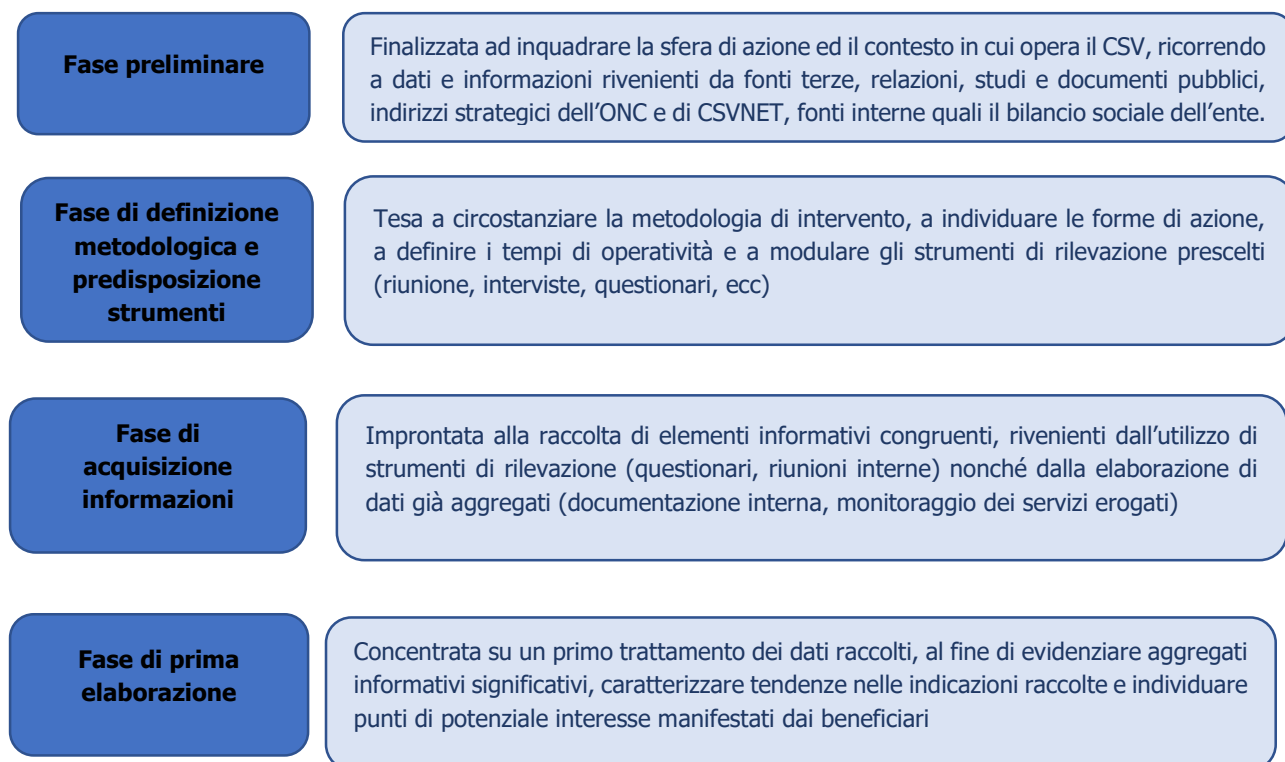
si registra un incremento significativo nel corso del 2021, pari a circa il 25%, connesso presumibilmente agli effetti della Riforma del Terzo Settore.

BREVE DESCRIZIONE DELL'INDAGINE CONDOTTA

Al fine di delineare in modalità pertinente gli obiettivi della programmazione 2022 si è inteso attivare un processo di analisi dei fabbisogni del territorio capace di cogliere la complessità del contesto di intervento e la molteplicità dei legittimi interessi coinvolti. Partendo da una preliminare disamina delle condizioni di contesto, l'indagine tiene conto dell'analisi dimensionale del pregresso dei servizi erogati, dunque certamente ha analizzato lo "storico" dello stock di offerta messo in essere dal CSV nel corso dell'anno e nelle annualità precedenti, ma al contempo ha cercato di raccogliere elementi di giudizio sui livelli di soddisfazione da parte dei beneficiari dei servizi, di esplorare esigenze di modifica/diversificazione dell'offerta nonché di identificare eventuali aree di servizio sprovviste di copertura.

Tale approccio ha pertanto implicato la scelta di adottare un mix di strumenti operativi, capaci di cogliere sia gli elementi quantitativi legati alle dimensioni dei servizi erogati, alla numerosità dei percettori o alle forme di erogazione che aspetti qualitativi focalizzati su criteri di rispondenza agli interessi della comunità servita, di pertinenza rispetto alla domanda manifestata e di eventuale criticità rilevata.

Il processo attivato si è pertanto sviluppato secondo il seguente percorso logico-operativo:



Fase di verifica e confronto

Funzionale ad una verifica dei primi dati non definitivi elaborati sia attraverso un confronto interno al CSV che a mezzo di incontri condotti con le associazioni, soprattutto in una logica di integrazione qualitativa il patrimonio informativo accumulato attraverso le fasi precedenti.

Fase di approfondimento

Condotta sulla base delle evidenze raccolte ad esito delle fasi precedenti, al fine di approfondire taluni elementi emersi con verifiche interne e testimoni privilegiati in grado di arricchire i contenuti dell'analisi e le ipotesi di sviluppo di obiettivi ad essa conseguenti.

Fase di conclusione

Tesa a concludere i dati raccolti e le elaborazioni sviluppate in un quadro coerente, condiviso e restituibile all'interno del disegno programmatico del CSV per l'annualità 2022.

MODALITÀ: STRUMENTI DI ATTUAZIONE DELL'INDAGINE

Nel corso delle diverse fasi del processo di analisi l'azione condotta si è avvalsa dei seguenti strumenti declinati nei progressivi stadi operativi:

Fase preliminare

Analisi desk materiali di riferimento (documenti interni, dati Istat, pubblicazioni, ecc);
Sviluppo e condivisione di analisi di contesto;
Riunioni interne, coinvolgimento expertise esterna;
Mappatura degli ETS (Fonti Registri Regionali OdV, APS, Albo Cooperative Sociali-
elaborazioni CSV- elenchi ufficiali pubblicati su sito web Regione Basilicata);

Fase di definizione metodologica e predisposizione strumenti

Definizione esecutiva del metodo di intervento;
Sviluppo programma attività;
Predisposizione questionari (1 questionario "Rilevazione bisogni 2022" rivolto a tutte le OdV, 1 questionario "Consultazione ETS" rivolto ad un campione di Odv e ApS- in "Appendice informativa" allegata);

**Fase di acquisizione
informazioni**

Somministrazione questionari (on line, diretta);

Confronti interni;

Elaborazione dati aggregati (bilanci sociali ultimo triennio, dati rivenienti da processo di certificazione qualità");

**Fase di prima
elaborazione**

Sviluppo prima bozza di ipotesi su fabbisogni possibili;

Preparazione presentazione prime evidenze (in "Appendice informativa" allegata);

**Fase di verifica e
confronto**

Incontri con ETS (on line e in presenza) su base provinciale (24 e 26 novembre 2021);

**Fase di
approfondimento
mirato**

Riunioni interne;

Interviste con testimoni del territorio (in "Appendice informativa" allegata traccia dell'intervista agli amministratori locali);

L'attività di analisi si è sviluppata in una logica coordinata e sommativa, secondo un processo di verifica continua delle informazioni progressivamente raccolte e di integrazione tra le fonti di informazione. In ragione di tale criterio i passaggi operativi sono stati improntati ad una concatenazione logica in base alla quale, ad esempio: gli esiti dell'analisi desk sono stata verificati con i referenti della programmazione del CSV, i questionari sono stati sviluppati a partire del confronto interno condotto, gli esiti dei questionari sono stati verificati ed integrati in incontri pubblici con gli ETS, le interviste mirate sono state realizzate per approfondire quanto raccolto attraverso i questionari ed evidenziato negli incontri con gli ETS.

L'attività condotta ha tenuto conto delle limitazioni ancora previste per l'emergenza covid, che hanno indotto ad utilizzare, nel coinvolgimento dei target, modalità miste in presenza e in collegamento remoto.

15

TEMPISTICHE: FASI E CRONOPROGRAMMA DELL'INDAGINE

Il percorso di attuazione dell'indagine soprariportato è stato realizzato nel corso dell'ultimo quadrimestre del 2021 assecondando la tempistica indicata nella seguente tabella:

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

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



Fase	Attività	Tempo
Preliminare	Prima riunioni interne con dipendenti e collaboratori; Analisi desk, mappatura;	Settembre
Definizione metodologica e predisposizione strumenti	Definizione metodologia di intervento; Predisposizione questionari di rilevazione;	Settembre - ottobre
Acquisizione informazioni	Somministrazioni questionari; (Questionario associazioni "Rilevazione fabbisogni 2022" e "Consultazione ETS"); incontri interni di verifica attività;	Ottobre-novembre
Prima elaborazione	Sviluppo prime elaborazioni	Novembre
Verifica e confronto	Incontri con associazioni	Novembre
Approfondimento mirato	Interviste con testimoni chiave (in particolare con sindaci di amministrazioni locali)	Novembre - dicembre

BACINO DI UTENZA: NUMERO E TIPOLOGIA DEI SOGGETTI COINVOLTI NELL'INDAGINE

TIPOLOGIA SOGGETTI COINVOLTI	NUMERO SOGGETTI COINVOLTI
Enti soci	46
di cui n. odv	43
di cui n. APS	5
di cui n. altro ETS	0
Enti non soci	
ETS	
di cui n. OdV	33
di cui n. APS	44
di cui n. altro ETS	8
Reti e articolazioni territoriali di ETS	
di cui Forum TS	1
Consulte di associazioni	1
Fondazioni locali	0

Questionari: 49 APS, 79 ODV, 3 Imprese Sociali, 1 rete territoriali, 4 altre organizzazioni, 1 associazione costituente (totale questionari 136)

Riportare numero associazioni in presenza negli incontri del 24 e 26 novembre

Interviste: 2 sindaci (Pignola e Brindisi Montagna) e referente Forum regionale Terzo settore

RISULTATI DELL'INDAGINE: BISOGNI STRATEGICI E SPECIFICI RILEVATI

L'indagine condotta ha consentito di ottenere una rappresentazione dei fabbisogni delle organizzazioni del territorio all'interno della quale è possibile identificare quelli maggiormente ricorrenti e come tali separabili dalla numerosità di bisogni peculiari comunque espressi e connessi alla esperienza gestionale delle singole associazioni.

I bisogni rilevati si prestano pertanto ad essere categorizzati in due aree:

Fabbisogni strategici	Legati in genere ad un fabbisogno di contesto, che travalica solitamente le esigenze di funzionamento della singola organizzazione e si collega ad un tema avvertito come prioritario in riferimento alla comunità di riferimento. Sovente inducono ad una risposta di servizio "customerizzata" e dunque costruita in chiave strategica in risposta al fabbisogno.
Fabbisogni specifici	Connessi a esigenze puntuali delle associazioni e/o dei gruppi informali impegnati in percorsi di cittadinanza, che tuttavia sono ricorrenti e pertanto aggregabili in riferimento ad offerte di servizio condivisibili. Sono fabbisogni che spesso si riconducono alle forme di servizio erogate dal CSV connesse al funzionamento associativo, che possono essere basilari (es. logistica) o più avanzate (es. formazione, consulenza, ecc) e che sono utili in quanto garantiscono indicazione per la modulazione del servizio stesso.

17

Gli strumenti messi in campo hanno consentito di rilevare i seguenti fabbisogni rispetto ai quali si riportano gli elementi di fondatezza registrati dall'indagine:

a) Essere sostenuti nella costruzione di rapporti strutturati con le istituzioni

Dalla rilevazione attraverso i questionari emerge che "Strutturare i rapporti con le istituzioni" rappresenta il tema di maggiore interesse per gli ETS rispondenti, con un percentuale del 65,7%.

Andando poi a verificare la configurazione dei soggetti istituzionali con i quali vi è maggiore interesse a stabilire relazioni strutturate si rileva come sia più matura la relazione con gli enti locali di prossimità, ovvero i comuni (anche se talvolta il rapporto è "de facto" non "de iure") mentre è auspicata e scarsamente definita la relazione con gli enti sovraordinati (regione e provincia). Viene espressa anche una richiesta per il rinforzo della relazione con le scuole (anche se sussistono forme abituali di collaborazione) e con l'università. Meno ricorrenti le manifestazioni di interesse a definire forme di cooperazione con le aziende sanitarie e i Centri per l'Impiego.

b) Ricevere supporto nella promozione del volontariato sul territorio

Tra le voci di maggiore evidenza nella identificazione dei fabbisogni "la promozione del volontariato" risalta per rilevanza, interessando circa i 2/3 dei soggetti contattati.

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

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



Il campo di riferimento appare comunque assai largo, poiché andando ad approfondire il bisogno espresso si possono trovare sia elementi di interesse connessi alla "scelta individuale di un'attività di volontariato" che elementi riconducibili al "ruolo del volontariato" sul territorio.

Ne emerge, in termini di risposta al fabbisogno, una pluralità di azioni, che transitano sia attraverso le articolazioni della offerta per area di attività (formazione dedicata, campagna di comunicazione, ecc) che a mezzo di azioni puntuali di promozione "politica" finalizzate, ad esempio, ad un maggior accreditamento degli ETS presso le amministrazioni del territorio.

c) Ricevere sostegno per rinforzare le reti territoriali

Poco più della metà delle organizzazioni contattate durante l'indagine ha considerato importante sostenere le reti territoriali, evidenziando la necessità di stabilire forme di aggregazione a scala locale in grado di migliorare l'efficacia dell'azione condotta individualmente dalle organizzazioni. Il sistema di rete auspicato è rivolto alle altre rappresentanze del Terzo Settore insistenti sul medesimo areale, ma non esclude la compartecipazione di altri soggetti privati e pubblici incardinabili su interessi convergenti.

d) Costruire reti tematiche

Mentre l'aggregazione in reti territoriali consente di affrontare azioni connesse alla sfera locale per le quali gli ETS compartecipano operando in una logica di contributo allo sviluppo locale che legittima la condivisione di strategie con soggetti non omologhi, emerge in parallelo l'esigenza di rafforzare le collaborazioni con organizzazioni attive nel medesimo settore, al fine di focalizzare l'azione su esigenze puntuali e, in taluni casi, specialistiche. Tale esigenza assume rilevanza anche in termini di potenziamento della capacità negoziale delle organizzazioni rispetto al decisore pubblico, consentendo di aggregare la domanda e di fornire maggiore legittimazione in termini di consistenza e approfondimento tecnico.

e) Potenziare la capacità di utilizzo degli strumenti e dei servizi digitali

L'esperienza della pandemia ha determinato una accelerazione dell'uso di strumenti digitali che, quando è stato possibile, ha consentito alle organizzazioni la prosecuzione delle attività. Al contempo è emersa la consapevolezza dei deficit di competenze che in taluni casi hanno impedito del tutto l'esercizio dell'azione sociale che, attraverso gli strumenti digitali, avrebbe potuto essere agita o ne hanno compromesso l'efficacia laddove esercitata. In talune associazioni il tema della scarsa digitalizzazione si riconnette al processo di senescenza della base dei volontari. Meno rilevante, seppur presente, il limite della dotazione tecnologica.

f) Essere sostenuti negli adempimenti connessi alle trasformazioni normative del terzo settore

Sebbene molte organizzazioni abbiano metabolizzato la fase di introduzione delle trasformazioni normative di settore, permangono bisogni legati alla verifica di congruenza tra le situazioni di fatto e gli assetti amministrativi previsti. Questo dato è maggiormente avvertito dalle organizzazioni singole, non federate, che non beneficino del sistema di assistenza interno.

g) Incrementare il sistema di competenze interne

La domanda di incremento delle competenze interne è un elemento reiterato nelle interlocuzioni con le organizzazioni. E' una domanda composita che prevede al suo interno sia esigenze puntuali di aggiornamento e acquisizione di competenze connesse direttamente all'oggetto sociale sia esigenze con valore maggiormente trasversale e connesse a funzioni quali la capacità progettuale, le competenze gestionali, la capacità di indirizzo strategico.

In termini di risposta attraverso offerte formative ne risulta che le prime esigenze, di natura puntuali, potranno essere aggregabili tra associazioni simili in presenza di adeguata massa critica (ad esempio nel caso di più organizzazioni di protezione civile che richiedano assistenza nella formazione dei volontari per il "primo soccorso") mentre per le esigenze "tematiche" potrà operarsi anche attraverso l'aggregazione di associazioni operanti in settori diversi ma con fabbisogni analoghi (ad esempio sulla gestione progettuale).

h) Rafforzare la capacità di accesso a finanziamenti

Le voci principali di entrate finanziarie dichiarate dagli ETS sono costituite da autofinanziamento degli associati, donazioni di cittadini e 5xmille. Appare assai bassa la quota di entrate derivante da fonti pubbliche. Tale dato è addebitato dalle associazioni anche alla mancanza di competenze funzionali alla partecipazione a procedure pubbliche per il finanziamento di attività.

L'accesso ai finanziamenti è poi percepito in modalità non uniforme: per talune organizzazioni è connesso ad un fattore di sostenibilità della vita associativa e dunque, più pragmaticamente, di sopravvivenza, per altre invece l'accesso può costituire un salto in avanti in termini di capacità di azione ed efficienza dei servizi resi alla collettività.

L'innalzamento complessivo delle competenze sul tema a scala generale potrebbe agevolare anche il processo di accesso alle opportunità del PNRR in un quadro sistemico, nell'arco di tempo da adesso al 2026, circostanza condivisa anche dal Forum Regionale del Terzo Settore.

i) Ricevere sostegno per l'applicazione delle

Emerge dal confronto con gli ETS una esigenza di sviluppare modelli di collaborazione con il sistema pubblico che possano

**procedure di
coprogrammazione e
coprogettazione**

giovarsi degli istituti della coprogrammazione e della coprogettazione. Tale esigenza nasce in particolare presso organizzazioni in grado di avere una visione più matura delle relazioni con gli enti locali, ma è anche avvertita presso questi ultimi che sovente risultano interessati da forme di gestione di servizi innovativi difficilmente inquadrabili nella logica del codice degli appalti. Il tema è stato inoltre rilanciato nel recente periodo da diverse sentenze che hanno specificato il campo di applicabilità dell'art. 55 del D.lgs n. 117/2017 nonché dal D.M. n. 72 del 31.03.2021 "Linee guida sul rapporto tra pubbliche amministrazioni ed enti del terzo settore".

Rileva considerare che sul tema, vista la "novità" degli istituti nell'ordinamento, si registra un deficit di competenze non solo presso gli ETS ma anche nella maggior parte delle amministrazioni locali. Tale elemento appare rilevante nella costruzione di interventi da parte del CSV, anche in una logica di coinvolgimento della parte pubblica, come auspicato anche dal Forum Regionale del Terzo Settore nel corso dell'intervista sostenuta.

**j) Ricevere assistenza per la
gestione del post covid**

Circa il 40% delle organizzazioni esprime la necessità di operare una riflessione sul ruolo post pandemia, sia alla luce delle conseguenze subite in termini di variazione dei servizi e riduzione delle entrate che in termini di trasformazione del contesto e, di converso in alcuni casi, anche della mission associativa. Tutto questo induce a valutare la opportunità di azioni mirate a ricucire sui territori e nelle organizzazioni gli strappi causati dalla pandemia.

**k) Coinvolgere le
generazioni più giovani**

Appare cospicua la percentuale di organizzazioni per le quali l'età media degli associati risulta elevata ed il rinnovamento anagrafico appare necessario in una logica di rilancio e continuità della compagine nel tempo.

Una visione del quadro d'insieme del movimento del terzo settore induce tuttavia non solo a sostenere l'attività di reclutamento nelle organizzazioni esistenti, ma anche a ipotizzare la nascita e lo sviluppo di nuovi soggetti associativi attivando il protagonismo dei giovani adulti. A tale scopo si evidenzia la potenziale utilità di azioni di accompagnamento e mentoring nonché la collaborazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie.

E' d'uopo comunque rilevare in questa sede come le organizzazioni contattate nelle diverse modalità di indagine, oltre a fornire le informazioni che hanno consentito di definire i fabbisogni soprariportati, hanno rappresentato nel loro complesso una conferma del sistema di offerta erogato dal CSV per aree tematiche.

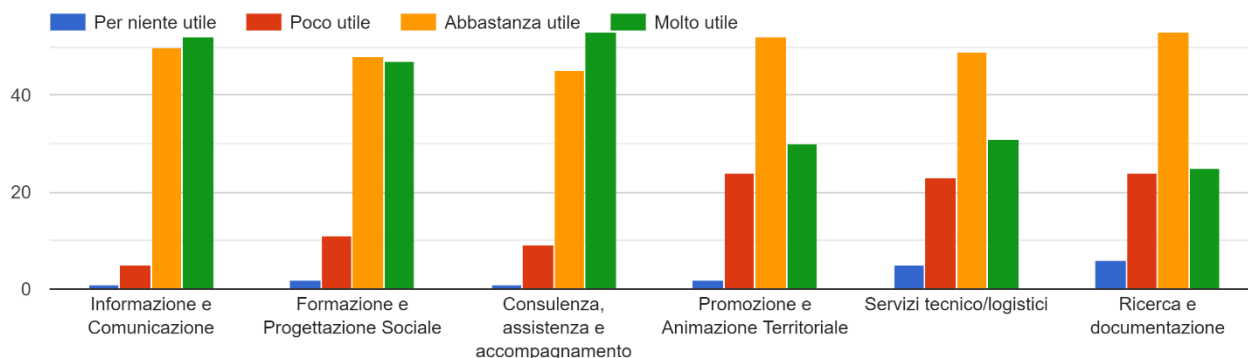
Il grafico di seguito riportato evidenzia come il livello di utilità percepita sia significativo/elevato per tutte le aree di intervento.

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

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



Indica il grado di utilità delle seguenti aree di servizio del CSVB in base ai bisogni del tuo ETS



Le associazioni che hanno espresso un giudizio sul grado di utilità hanno fruito concretamente i servizi in una percentuale pari a circa il 92%, pertanto hanno esperienza diretta in base alla quale argomentare la valutazione. Riscontrato il giudizio delle organizzazioni (rispetto al quale ulteriori dati potranno essere visionati nell'Appendice informativa") i contenuti dei servizi stessi potranno poi essere modulati nell'annualità 2022 in coerenza con i fabbisogni rilevati e con le relative iniziative da porre in essere.

Elaborazione dei risultati dell'indagine: obiettivi strategici che il CSV intende perseguire in risposta ai bisogni rilevati

A partire dai fabbisogni, rilevati attraverso l'indagine condotta e verificati attraverso interlocuzioni con associazioni e stakeholders, si è proceduto allo sviluppo dei seguenti temi-obiettivi pensati per fornire risposta alle esigenze registrate:

- 1) digitalizzazione
- 2) post pandemia
- 3) giovani
- 4) comunità e territorio
- 5) agenda 2030;
- 6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

Gli obiettivi prescelti operano in una logica di integrazione dei fabbisogni rilevati, assecondando un processo di corrispondenza talvolta multipla, come è normale che sia in un sistema di relazioni complesso. Pertanto per ogni obiettivo potrà essere indicato un fabbisogno avente coerenza diretta ed altri fabbisogni rispetto ai quali la coerenza è meno immediata ma comunque sussistente.

Rispetto agli obiettivi identificati il sistema delle aree di servizio del CSV svilupperà le chiavi correlazioni adeguate delle quali si fornirà indicazione nelle apposite schede tematiche.

Obiettivo	Digitalizzazione
Descrizione	La pandemia ha scoperto un nervo e determinato accelerazioni in materia di utilizzo di strumenti digitali. La digitalizzazione è più che in passato una frontiera importante sulla quale gli ETS possono talvolta giocare un pezzo importante della efficacia della loro azione. L'utilizzo della tecnologia digitale, sempre più accessibile in termini di prezzi e strumenti "friendly", ha inoltre un valore strumentale rispetto anche a funzioni di gestione delle organizzazioni e

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

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



www.csvbasilicata.it

	di accesso a strumenti di finanziamento. La pratica sempre più comune della formazione online fa assumere alla digitalizzazione un ruolo importante anche nel processo di incremento delle competenze interne. Ma facilita anche la costruzione e manutenzione delle reti, in particolare in un territorio come quello lucano dalla mobilità locale non agevole.	
<i>Coerenza con fabbisogni rilevati</i>	Diretta	e)
	Indiretta	c) – d) -g) – h)
<i>Indicatori di riferimento</i>	Numero di organizzazioni partecipanti a percorsi formativi di digitalizzazione; Incremento degli accessi digitali ai servizi; Incremento della presenza in rete delle organizzazioni;	

<i>Obiettivo</i>	Post pandemia	
<i>Descrizione</i>	Il covid ha mutato il nostro mondo e noi siamo mutati con esso. Anche il modo con cui operano ed il ruolo delle organizzazioni sono stati trasformati. Il ritorno progressivo alla normalità andrà gestito assicurando forme di accompagnamento a scala territoriale in grado di amministrare i cambiamenti dei modelli di intervento e di sostenere gli ETS nel fronteggiamento delle criticità sociali connesse agli effetti della pandemia. Un percorso che coinvolgerà gli ETS di concerto con altri attori locali, incluse le istituzioni.	
<i>Coerenza con fabbisogni rilevati</i>	Diretta	J)
	Indiretta	a) – b) – c) - d) - i)
<i>Indicatori di riferimento</i>	Numero di incontri territoriali; Numero di enti locali coinvolti in attività comuni;	

<i>Obiettivo</i>	Giovani	
<i>Descrizione</i>	Le organizzazioni del terzo settore devono attrarre e coinvolgere ragazzi e ragazze, giovani adulti, al fine di potenziare l'efficacia della propria azione, apportare nuove competenze e rinnovare le forme di intervento. Questo implica forme di intervento funzionali ad agevolare il reclutamento, ma anche la scelta di utilizzare strumenti che consentano ai giovani di scoprire il valore della pratica di volontariato (es. Servizio civile). L'obiettivo si riconnette inoltre alla proposta della Commissione Europea di proclamare il 2022 quale anno europeo dei giovani.	
<i>Coerenza con fabbisogni rilevati</i>	Diretta	K)
	Indiretta	b) – e) – g)
<i>Indicatori di riferimento</i>	Età media dei soci degli ETS; numero di partecipanti con età inferiore a 29 anni; numero eventi rivolti a giovani; numero di attivazioni di giovani in servizio civile;	

<i>Obiettivo</i>	Comunità e territorio	
<i>Descrizione</i>	Il tema della costruzione di relazioni strutturate e stabili con il territorio e con le comunità di appartenenza emerge chiaramente nella interlocuzione con gli ETS. Le organizzazioni auspicano un rafforzamento del ruolo sul territorio e un maggior protagonismo nei processi di sviluppo delle comunità, di concerto con altri attori locali. Ne deriva l'opportunità di porre in essere servizi che agevolino modelli cooperativi affidabili e facilitino la convergenza di soggetti no profit ed amministrazioni verso comuni obiettivi di sviluppo locale.	
<i>Coerenza con fabbisogni rilevati</i>	Diretta	a)
	Indiretta	b)- c) -d) - g) – i)
<i>Indicatori di riferimento</i>	Numero eventi sul territorio;	

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

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



	Numero di reti territoriali; Numero di reti tematiche; Numero convenzioni con enti locali; Numero di coprogettazioni attivate;
--	---

Obiettivo	Agenda 2030	
Descrizione	L'obiettivo "Agenda 2030", approvata dall'ONU nel 2015 con i suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile orientati a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza e allo sviluppo sociale ed economico, a contrastare i cambiamenti climatici entro l'anno 2030, costituisce un tema cruciale, già anticipato nell'annualità precedente, e che si ritiene assuma ulteriore coerenza per il 2022, anche in ragione di quanto accaduto alla COP26 nel corso del 2021. L'Agenda 2030 richiama ad una collaborazione le organizzazioni della società civile per il conseguimento degli sfidanti obiettivi previsti. Pertanto il CSV, per il ruolo che svolge, può essere un ottimo veicolo per il coinvolgimento degli ETS presenti sul territorio regionale. L'obiettivo ha un valore trasversale, in grado di riconnettere diverse esigenze manifestate dalle organizzazioni, spesso riconducibili anche in modalità specifica direttamente al campo di intervento delle associazioni.	
Coerenza con fabbisogni rilevati	Diretta	-
	Indiretta	a) - b) - c) - d) - e) - g) - h) - i) - k)
Indicatori di riferimento	Numero eventi; Numero partecipanti; numero stakeholders coinvolti;	

Obiettivo	Accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS	
Descrizione	Il processo di riforma del Terzo Settore non appare ancora concluso e diversi aspetti, ancora in attesa di elementi applicativi, o la recente attivazione del RUNTS, espongono ancora gli ETS ad uno stato di incertezza e di difficoltà gestionale, talvolta acuito dalla assenza di competenze interne adeguate. A tal fine il CSV intende continuare ad assicurare forme di assistenza strutturate sia attraverso le proprie aree di servizio che a mezzo di una strategia di azione che focalizzi l'intervento sui punti più critici della riforma, capitalizzando il supporto attraverso la condivisione di buone prassi ed indicazioni metodologiche nonché attraverso eventi dedicati.	
Coerenza con fabbisogni rilevati	Diretta	f)
Indicatori di riferimento	Numero di volontari coinvolti/richiedenti Numero di ETS partecipanti di cui ODV	

3 SOGGETTI COINVOLTI E MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI - art. 63, c. 1 e c. 3, lett. d) CTS

DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ DI CSV BASILICATA

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, saranno erogati nel 2022, gratuitamente, ai seguenti *stakeholder*:

- alle Organizzazioni di Volontariato (e ai loro volontari) iscritte al RUNTS e/o in fase di migrazione dal 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 svolgere attività di volontariato;
- a tutte le Istituzioni del territorio regionale che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Con la definitiva operatività del RUNTS, a partire dal 23 novembre 2021, i servizi saranno erogati anche ai volontari che operano in tutti gli ETS (Enti del Terzo Settore) di Basilicata, iscritti nel RUNTS, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati all'ente gestore CSV Basilicata.

Nel presente documento, per comodità, useremo la terminologia "OdV e gli altri Ets", per comprendere tutti i destinatari dei servizi di CSV Basilicata.

MAPPA E TIPOLOGIA DEI DESTINATARI DEI SERVIZI

CONSISTENZA DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, DI PROMOZIONE SOCIALE E DELLE ALTRE FORME ASSOCIATIVE PRESENTI IN BASILICATA

Anche nel 2021, la crescita delle associazioni, dal punto di vista numerico, è stata pressoché bassa, viceversa l'impegno e lo sforzo che molte organizzazioni hanno dovuto mettere in campo per "rispondere agli effetti della pandemia", è stato sicuramente elevato e prezioso.

Di seguito si riportano i dati dei registri regionali e degli albi delle tipologie associative che rientrano tra i destinatari dei servizi di CSV Basilicata, aggiornati al 31 dicembre 2020. Si ricorda che la effettiva operatività del RUNTS è partita il 23 novembre 2021 con il conseguente avvio della fase di migrazione dai registri regionali al Registro unico e che pertanto alla data di redazione del presente documento, sono ancora vigenti i Registri regionali.

I dati dei registri

- ✓ Le associazioni di volontariato iscritte al Registro regionale
- ✓ Le associazioni di promozione sociale iscritte al Registro regionale

- ✓ Le associazioni culturali iscritte all'albo regionale secondo la l.r. 22/88 (con la precisazione che tale albo contiene anche le associazioni di volontariato, di promozione sociale, nonché Onlus, che si occupano di aspetti culturali, pertanto tale numero non può essere sommato agli altri dati)
- ✓ Le Onlus iscritte all'anagrafe dell'Agenzia Regionale delle Entrate

Il quadro generale

OdV	APS	ONLUS	Culturali
629	105	64	835

Tabella 2- La consistenza numerica per tipologia associativa

La distribuzione per le due province di Potenza e Matera:

	OdV	APS		ONLUS	Culturali
		SEZIONE A	SEZIONE B		
POTENZA E PROV.	427	33	37	63	590
MATERA E PROV.	202	12	23	1	245

Tabella 3- Distribuzione territoriali dei potenziali destinatari

DATI DEL REGISTRO REGIONALE DEL VOLONTARIATO

Un approfondimento particolare viene dedicato alla consistenza delle Associazioni di volontariato iscritte al Registro Regionale di Basilicata

A dicembre 2020, come si evince dall'ultimo aggiornamento del Registro Regionale (R.R.) del Volontariato in Basilicata, le Organizzazioni di Volontariato sono 625, n. 5 in più rispetto al 2019:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
REGIONE	628	657	671	659	647	635	671	685	627	625	629

Tabella 4-Le OdV iscritte- dati assoluti periodo 2010-2020

L'andamento delle organizzazioni di volontariato è rappresentato nel figura1.

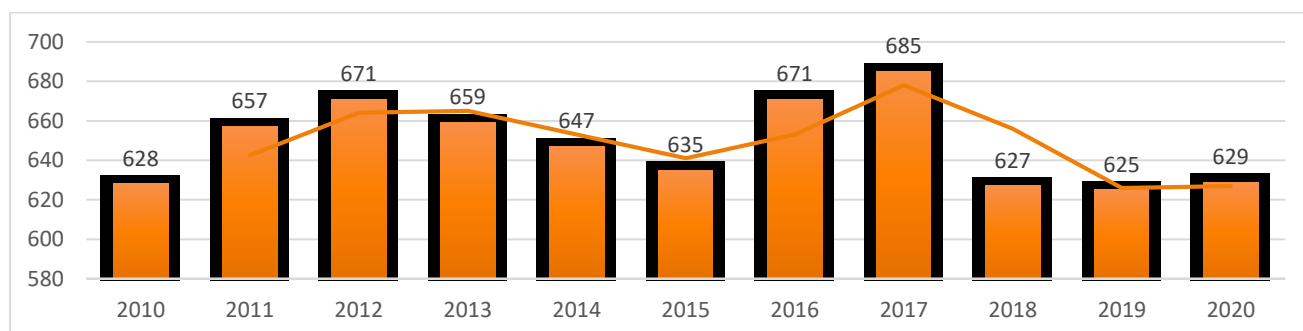


Figura 1-Andamento OdV iscritte periodo 2010-2020

Di seguito l'andamento per le due province.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

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

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



POTENZA E PROV.	414	429	449	444	436	425	448	458	420	425	427
MATERA E PROV.	214	228	222	215	211	210	223	227	207	200	202

Tabella 5-Le OdV iscritte- dati assoluti 2010-2020 per Provincia

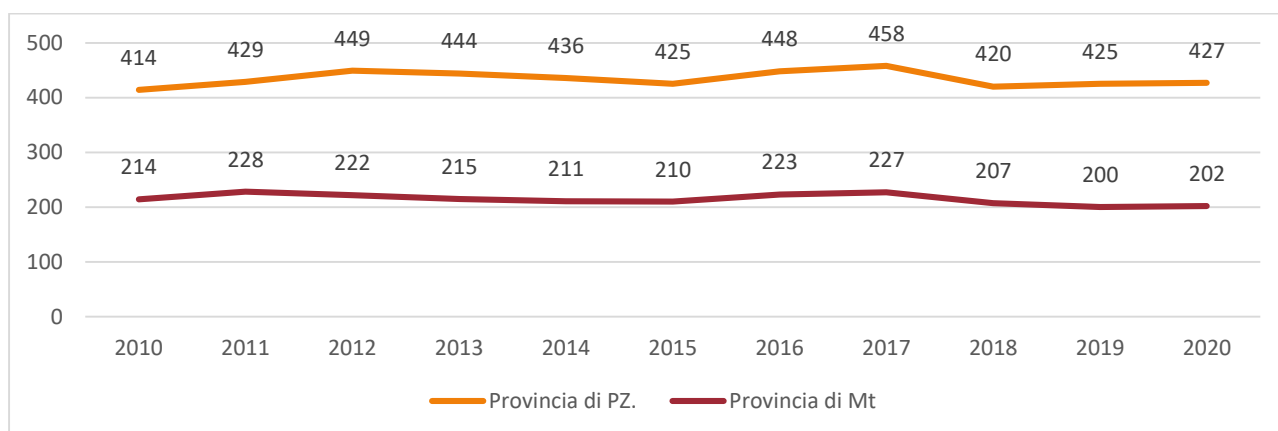


Figura 2-Andamento odv iscritte 2010 – 2020 per provincia

La Basilicata registra la presenza di 11,22 associazioni ogni 10.000 abitanti. A fine 2020 la popolazione complessiva della Basilicata è di 547.579 cittadini residenti.

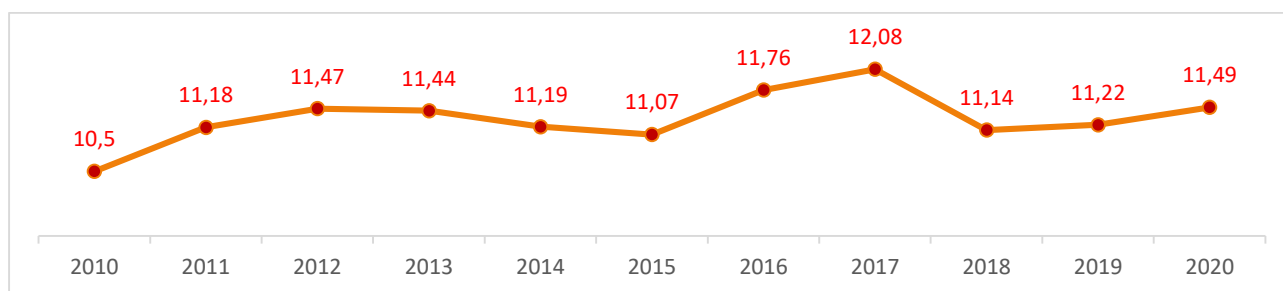


Figura 3-numero Odv ogni 10.000 abitanti (densità associativa)

Passando all'analisi per ambito territoriale (Tabella 6) della distribuzione delle OdV iscritte nel R. R. (tabella 3 e figura 2), si evince una differente dinamica nei diversi ambiti territoriali della regione.

AMBITI TERRITORIALI	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	% 2020	Δ 20-19
ALTO BASENTO	53	59	59	58	56	60	62	56	56	57	9,06%	0,1%
BRADANICA	50	47	45	43	40	41	41	43	43	45	7,16%	0,28%
MEDIO BASENTO	77	79	80	78	75	79	80	75	75	74	11,75%	-0,25%
LAGONEGRESE	63	66	68	67	62	66	67	65	63	63	10,01%	-0,07%
POLLINO	87	86	86	83	82	87	91	82	80	80	12,70%	-0,10%
MARMO PLATANO	91	89	84	85	86	94	95	82	77	77	12,25%	-0,07%
MELANDRO	121	128	125	124	128	134	134	118	119	117	18,60%	-0,44%
MATERA												
METAPONTINO												
COLLINA												
MATERANA												
POTENZA												

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

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



VAL D'AGRI	55	57	52	50	50	51	53	49	49	51	8,14%	0,30%
VULTURE ALTO BRADANO	60	60	60	59	56	59	62	57	63	65	10,33%	0,25%
TOTALE	657	671	659	647	635	671	685	627	625	629	100,00%	0

Tabella 6-Le OdV iscritte- dati assoluti 2011 -2020 per Ambiti Socio-Territoriali.

Come si evince dalla successiva tabella 7, nella nostra regione, permane predominante la presenza delle associazioni di volontariato nel il settore Sanitario (ivi compreso quello specifico della donazione di sangue, emoderivati e organi) e quello Socio-Assistenziale che rappresentano circa il 35% del totale delle ODV iscritte nel R.R

SETTORI DI ATTIVITA'	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	% sul tot.	Saldo % 20-19
AMBIENTE E BENI CULTURALI	73	70	69	68	69	75	76	68	67	71	11,29%	0,57
EDUC. ISTRUZ. FORMAZ	30	31	30	34	29	29	29	26	26	26	4,13%	-0,03
PROMOZIONE DIRITTI	17	14	13	15	14	17	17	16	17	19	3,02%	0,30
PROT. CIVILE E SOCCORSO	144	157	157	155	151	160	161	147	151	156	24,80%	0,64
RICR./SPORT/TEMPO LIBERO	110	104	91	84	84	83	83	75	72	70	11,13%	-0,39
DONAZIONE SANGUE	69	72	79	83	81	83	86	83	84	84	13,36%	-0,08
SANITARIO	62	61	60	61	61	66	66	61	60	59	9,37%	-0,23
SOCIO-ASS	90	93	91	81	83	86	85	76	75	74	11,71%	-0,29
SOLIDARIETA' INTERN.	22	23	23	21	22	22	22	19	19	18	2,86%	-0,18
ALTRO	40	46	46	45	41	50	60	56	54	52	8,27%	-0,37
TOTALE	657	671	659	647	635	671	685	627	625	629	100,00%	-0,06

Tabella 7-Le OdV iscritte per settori di attività - dati 2011-2020

MODALITÀ DI ACCESSO

I destinatari dei servizi di CSV Basilicata possono utilizzare diversi canali di accesso, secondo le indicazioni riportate nella Carta dei Servizi, consultabile presso le sedi e sul sito istituzionale.

Le modalità di accesso ai servizi sono riassumibili come di seguito:

- accesso diretto agli uffici delle due sedi di Potenza e Matera con orario di apertura dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, salvo diverse disposizioni per il contenimento della pandemia Covid-19;
- contatto telefonico, per entrambe le sedi, ciascuna con un numero fisso e un contatto mobile;
- richiesta di servizi tramite mail, ovvero mediante compilazione della "Scheda richiesta servizio" presente sul sito istituzionale.

Mentre per alcuni servizi, prevalentemente di competenza del front office, possono essere utilizzate tutte le modalità sopra riportate, per altri servizi, si pensi alla consulenza qualificata, la modalità di accesso è su prenotazione, in modo da garantire una maggiore programmazione ed efficacia della erogazione dello stesso.

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

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



Nel corso del 2021, considerata la permanenza dello stato di emergenza (totale con lockdown fino ad aprile) e comunque vincolata nei mesi successivi, è stata obbligatoriamente utilizzata, nelle fasi, la modalità di accesso su contatto telefonico e/o mediante prenotazione online, e tale modalità sarà sempre più adottata nel corso del 2022, in quanto consente una migliore gestione e presa in carico dell'utenza.

L'unico adempimento che gli utenti sono tenuti ad osservare prima della fruizione è 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 sono 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 nella 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)

4 PRINCIPI GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI– art. 63, comma 3, CTS

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Le attività di CSV Basilicata sono organizzate, gestite e realizzate nel rispetto dei principi previsti dal Codice del Terzo Settore all'art. 63, comma 3, e sono declinate nel seguente modo:

Qualità: i servizi erogati tendono alla migliore qualità possibile in rapporto alle risorse disponibili e la loro qualità è oggetto di valutazione da parte degli utenti, attraverso l'utilizzo di schede di rilevazione della "customer satisfaction". Tale elemento viene garantito anche dall'accreditamento Qualità ISO 9001 208 ottenuto nel 2017. Dunque il principio della qualità investe sia i processi interni alla struttura che quelli rivolti agli esterni e si definisce in base a due criteri: la qualità percepita e riconosciuta dai destinatari e la qualità costruita seconda la correttezza delle procedure normative indicate. Rispetto al primo elemento – la qualità percepita – "customer satisfaction" è "misurata" attraverso le diverse schede afferenti l'erogazione dei servizi CSV: Progettazione ed erogazione dei servizi di promozione, formazione, consulenza, informazione, documentazione e supporto. Ogni area possiede il materiale d'uso contenuto nel Manuale Qualità e tra i documenti per la customer satisfaction si evidenziano i moduli di soddisfazione/gradimento per il servizio offerto ai destinatari il cui report finale viene redatto dalla responsabile della Gestione Qualità. Il secondo elemento - Accredito Qualità ISO 9001 208 – entra nel processo organizzativo interno del CSVB poiché da 3 anni tutti i servizi vengono progettati, programmati ed erogati secondo le norme citate.

Economicità: i servizi, sono organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile e puntano a raggiungere sempre il miglior rapporto qualità/prezzo. La scelta di fornitori e collaboratori parte sempre dal territorio regionale che, a parità di esperienza e qualità professionale, consente di avere un servizio più vantaggioso economicamente per via della prossimità territoriale. In alcuni casi vengono ricercate e avviate collaborazioni volontarie a costo zero, sempre con la garanzia di un elevato standard qualitativo (es. docenti volontari in corsi di formazione)

Territorialità e prossimità: i servizi sono organizzati con l'obiettivo costante di ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione; vige il principio della vicinanza ossia della prossimità territoriale e di missione attraverso la valorizzazione delle risorse del territorio, delle esperienze più rappresentative della cultura di circolarità economica e sociale, della cd. filiera corta tra missione – obiettivi- attività. Es. valorizzazione delle realtà delle reti territoriali, delle comunità di welfare (ambiti di zona), delle sinergie con le politiche locali.

Universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: tutti i destinatari possono usufruire dei servizi erogati e facilitati nella fruizione attraverso la massima prossimità possibile tra la sede di erogazione e gli stessi utenti. Ciò è possibile 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 di altre regione, come avvenuto per la progettazione sul Servizio civile universale, avviata con altri 5 Centri di servizio, proprio nel 2020, e con strategie di integrazione con le azioni strumentali di supporto poste in essere dall'Associazione nazionale dei CSV.

Integrazione CSV Basilicata collabora attivamente con la rete nazionale dei Centri di Servizio e con alcuni CSV gestisce progettualità condivise (es. Servizio civile universale). Alla luce delle indicazioni di CSVnet, CSV Basilicata promuove forme di collaborazione con altri CSV limitrofi (con particolare attenzione alla Puglia, considerato l'ambito territoriale di appartenenza) al fine di sperimentare proficue sinergie di erogazione di servizi economicamente vantaggiosi.

Pubblicità e trasparenza: sono valori imprescindibili dell'agire del CSVB che si ispira a tali principi nella realizzazione della propria missione. La pubblicità attiene alla volontà di rendere pubblico e dunque accessibile i servizi che offre ai suoi utenti diretti e indiretti, alla necessità di garantire l'accesso ad una platea sempre più ampia e diversificata di destinatari seguendo il principio dell'universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso. La trasparenza è rappresentata dalla volontà di rendere visibile e tracciabile l'intero processo organizzativo del CSV in un processo di coinvolgimento dei propri utenti.

MONITORAGGIO DEI PROCESSI EROGATIVI E LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI

CSV Basilicata ha sempre dedicato grande attenzione alla valutazione dei servizi erogati e al sistema di gestione dei processi erogativi e per tale motivo, nel 2018, ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità con relativa certificazione UNI EN ISO 9001/2015. Anche prima del 2018, tutti i processi venivano monitorati e verificati, tuttavia con la adozione di un sistema certificato, CSV Basilicata ha perfezionato ulteriormente i processi interni e la valutazione dei propri servizi così come descritto nel SGQ9001, che prevede un'apposita modulistica (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).

Nel 2021 è stato completato il percorso di digitalizzazione interno per la semplificazione dei processi sia in modalità da remoto, in quanto tutti gli archivi sono stati collocati in un cloud con tutte le garanzie di sicurezza e conservazione, sia in modalità online ovvero sul sistema calendar drive di google, che ha permesso a tutti i collaboratori di avere visibile sul proprio smartphone il calendario aggiornato dell'utilizzo delle sale riunioni, nonché la presa visione di tutte le attività gestite dai colleghi. Questa esperienza di digitalizzazione sarà implementata nel corso del 2022 anche per altre tipologie di servizio.

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 all'interno della SGQ.

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, costruito sulla base della tassonomia dei servizi dei CSV.

SISTEMI DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE INTERNA

CSV Basilicata, adotta ormai da tempo, sistemi di valutazione interna attraverso:

- Analisi dei carichi di lavoro e degli obiettivi per area di intervento e per singolo dipendente/collaboratore
- Attraverso riunioni periodiche, di area e di struttura generale, si tende a individuare eventuali criticità che possono essere legate a procedure interne ovvero a modificate condizioni di contesto, quali il lock down di marzo 2021.

Nel 2022 questo lavoro dovrà proseguire mettendo in campo strumenti e procedure più efficaci per migliorare sempre di più il clima di collaborazione tra tutto lo staff operativo e le conseguenti procedure di collaborazione e lavoro.

Sempre nel 2022, CSV Basilicata ha deliberato di adottare il "Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01" al fine di consentire l'analisi della struttura in cui si opera per identificare i processi e le attività sensibili e definire i protocolli di controllo su ogni processo.

VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE

La valutazione dell'impatto sociale è una tematica in discussione da diversi anni, all'interno di tutti i Centri di servizio al volontariato.

In questa direzione, CSV Basilicata, pur non avendo adottato un preciso modello di valutazione di impatto, ha da sempre messo in campo alcuni strumenti in grado di comprendere l'effetto dei servizi erogati nei territori.

Per quanto concerne la valutazione sono previste azioni di follow up dopo 2-3 mesi dall'erogazione dei servizi. 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.

CSV Basilicata proseguirà nel 2022 il percorso di costruzione del proprio modello di valutazione di impatto sociale.

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 introdurre ulteriori interventi.

In questa logica, il Bilancio Sociale, diventa lo strumento comunicativo più importante, obbligatorio per tutti i CSV (lettera l, comma 1, art. 61 del CTS), ma suggerito e consigliato anche per tutti gli ETS.

5 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

STRUTTURA OPERATIVA

La realizzazione dei Programmi di attività, annuali e/o pluriennali, di CSV Basilicata si sviluppa su base regionale e territoriale attraverso le seguenti sue articolazioni: la Sede regionale, la sede operativa di Matera e le Reti Territoriali del volontariato.

Le Sedi di CSV Basilicata assolvono da un lato le attività di staff, dall'altro erogano i servizi in modo sistemico e sinergico, essendo opportunamente dotate delle figure professionali e dei beni strumentali necessari.

Le Reti territoriali del Volontariato, promosse e attivate per rappresentare un punto di riferimento e di rappresentanza per le Organizzazioni di volontariato e gli altri ETS a livello locale, per promuovere la condivisione di progetti e azioni integrate sui territori locali e per attivare forme di copartecipazione con le pubbliche amministrazioni, corrispondono agli Ambiti Socio-Territoriali utilizzati dalla Regione per strutturare territorialmente il Piano regionale degli interventi e dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari. Ogni Rete Territoriale, supportata dal CSV Basilicata attraverso un pacchetto di servizi mirati (consulenza, formazione e animazione territoriale), è deputata a costituire lo spazio di condivisione dei volontari degli enti di terzo settore dei comuni afferenti al territorio di riferimento della Rete.

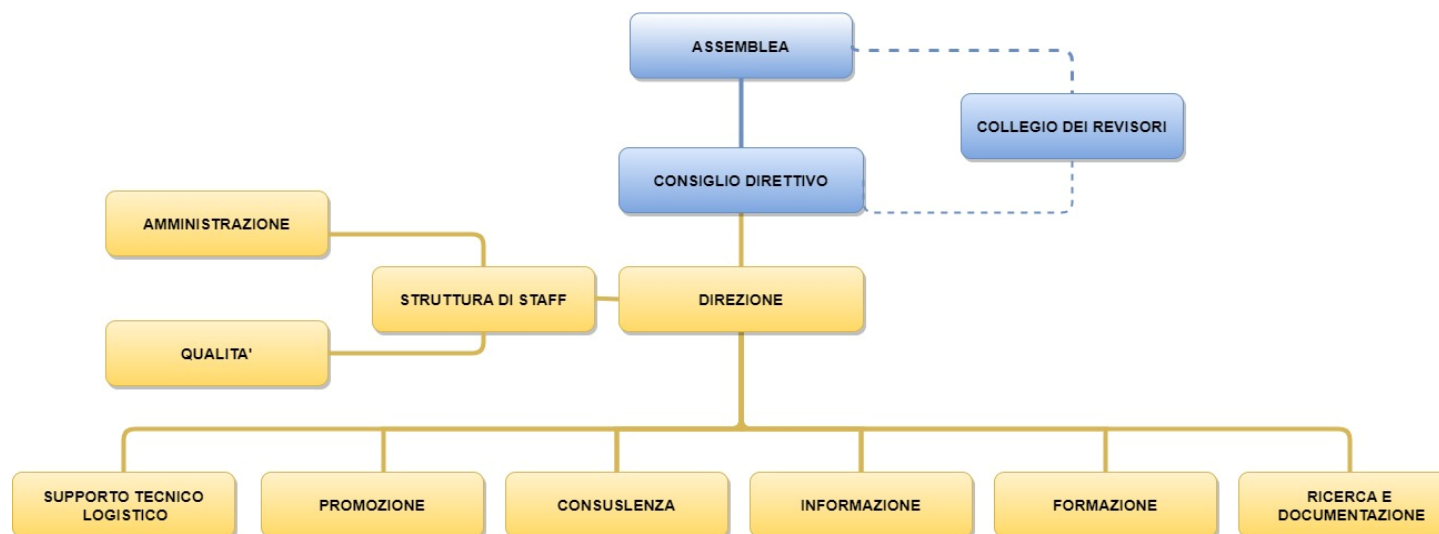
LO STAFF OPERATIVO

CSV Basilicata si avvale di una struttura operativa che nel corso del 2021 ha subito diverse variazioni: il pensionamento della direttrice Tina Paggi (già in periodo di prepensionamento dal 2020), le dimissioni di una unità di front office presso la sede di Matera (il 31.12.2020) e il licenziamento per giusta causa della responsabile della segreteria presso la sede di Potenza (il 24 ottobre 2021).

Tali eventi hanno determinato non poche ripercussioni sulla struttura cui il direttivo ha fatto fronte con: l'affidamento temporaneo dell'incarico di direttore al responsabile della sede di Matera, la selezione (tramite avviso pubblico), ultimata nel mese di novembre 2021, del referente del front office presso la sede di Matera e l'affidamento delle attività della segreteria ad alcuni dipendenti della struttura con un incremento dell'orario di lavoro settimanale.

Per il 2022 lo staff operativo sarà così articolato secondo quanto riportato nella figura seguente (salvo ulteriori modifiche che si dovessero rendere necessarie).

Considerato che le attività sono gestite in modalità interconnessa al fine di garantire efficacia ed efficienza nella erogazione dei servizi anche a prescindere dalle sedi fisiche, tutte le unità di personale sono dotate di adeguate competenze sia specialistiche che trasversali, consentendo un elevato livello di flessibilità. Tutti le aree interagiscono e lavorano in perfetta sinergia e correlazione nella erogazione dei servizi.



I collaboratori impegnati nelle singole aree sono riportati nella tabella seguente:

N.	COLLABORATORE	PROMOZIONE	FORMAZIONE	CONSULENZA	INFORMAZIONE	RICERCA E DOCUMENTAZIONE	SUPPORTO TECNICO LOGISTICO	STRUTTURA DI STAFF
1D	CARUSO							
2D	CORRADO							
3D	D'ANGELO							
4D	DE STEFANO							
5D	IOSCA							
6D	RIVELLI							
7D	SALICONE							
8D	TARASCO							
9D	TRAIETTA							
1P	CASCELLA							
2P	D'ANNA							
3P	LA SALVIA							
4P	ULIVI							

Legenda: D= collaboratore subordinato/ P= professionista strutturato

6 FUNZIONI CSV – art. 63, comma 2, CTS

INDICAZIONI GENERALI

L'articolazione dei servizi erogati da CSV Basilicata è impostata sulle previsioni del Codice del Terzo Settore, e dunque sulle sei aree di attività previste dall'art. 63.

Nel corso degli anni, CSV Basilicata ha puntato ad implementare l'interazione tra le diverse aree di servizio, al fine di garantire la piena presa in carico delle richieste e mettere a disposizione dei propri stakeholder, un team di professionisti in grado di rispondere in maniera integrata alle istanze presentate. Questo perché, spesso, la richiesta ad es. di una consulenza è accompagnata da un bisogno formativo, e dunque è fondamentale ed opportuna una presa in carico integrale delle richieste con il coinvolgimento di tutte le aree di servizio.

Il biennio 2020/2021 ha spinto, come ben sappiamo, a ripensare la modalità di erogazione delle attività con la necessità di trasferire gran parte dei servizi in modalità telematica e con la valutazione dei conseguenti aspetti positivi e negativi della digitalizzazione, per ogni singolo servizio.

Il tema della digitalizzazione rimane dunque pregnante nella Programmazione di CSV Basilicata che continuerà a puntare su un modello di digitalizzazione "razionale" dei propri servizi sia nella dimensione "interna" che nella dimensione "esterna".

Per quanto concerne la dimensione interna, a dicembre 2021, CSV Basilicata ha completato un radicale e sostanziale cambiamento di tutto il sistema informatico (pc, reti, collegamenti, ecc.) delle due sedi di Potenza e Matera con un enorme beneficio in termini di efficacia dei processi, attraverso l'utilizzo di piattaforme "cloud" e sistemi digitali avanzati; mentre per l'aspetto "esterno", ciascuna area di servizio ha impostato le proprie attività sulla base dell'esperienza maturata nel biennio 2020/2021, e dunque puntando su una digitalizzazione che sia rispettosa del mantenimento degli standard di efficacia ed efficienza e dunque calibrata e differenziata per ogni singola azione.

Gli altri aspetti salienti della Programmazione 2022, sono: la promozione del volontariato nelle giovani generazioni, l'Agenda Onu 2030, il sostegno alle attività dei volontari nella pandemia, l'animazione territoriale, i rapporti con le Istituzioni locali nella logica della co-programmazione e co-progettazione. I temi attenzionati sono quelli della povertà, dell'ambiente, dell'inclusione sociale e del rispetto delle condizioni di genere, che sono stati esaminati all'interno di ogni area, con la individuazione di appositi servizi calibrati e modellati nel contesto territoriale della Basilicata con i suoi 131 comuni, distanti tra loro, alcuni di piccolissime dimensioni e con problematiche e bisogni variegati. La pandemia da covid19 che la Basilicata ha vissuto e che, come il resto del Mondo, purtroppo continuerà a vivere anche nel 2022, ci consegna un quadro preoccupante: l'ampliarsi dei divari sociali e l'acuirsi delle diverse forme di povertà.

I servizi di seguito riportati sono stati fortemente orientati alla dimensione territoriale al fine di garantire un reale sostegno alle Odv e a tutti i volontari che operano in Basilicata.

	AGENDA ONU 2030	DIGITALIZZA ZIONE	POST PANDEMIA	COMUNITÀ E TERRITORIO	GIOVANI	ACCOMPAGNAM ENTO RIFORMA TERZO SETTORE/RUNTS
--	--------------------	----------------------	---------------	--------------------------	---------	---

A PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	A.3 Servizio Civile Universale	A.3 Servizio Civile Universale	A.3 Servizio Civile Universale A.4 Ricerca/azione effetti della pandemia sul lavoro dei ETS	A.3 Servizio Civile Universale A.4 Ricerca/azione effetti della pandemia sul lavoro dei ETS	A.1 Terzo Settore: giovani protagonisti di una scelta che cambia la vita: PCTO e non solo A.2 Insieme per ripartire: la solidarietà torna a scuola A.3 Servizio Civile Universale	
B FORMAZIONE	B.3 Competenze gestionali e agenda ONU 2030 B.4 Finanziare l'azione del volontariato	B.3 Competenze gestionali e agenda ONU 2030	B.1 Competenze di base B.2 Competenze di mission B.4 Finanziare l'azione del volontariato	B.2 Competenze di mission	B.2 Competenze di mission B.3 Competenze gestionali e agenda ONU 2030 B.4 Finanziare l'azione del volontariato	B.1 Competenze di base B.2 Competenze di mission
C CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO		C.1 Consulenza di base C.2 Consulenza di approfondimento	C.1 Consulenza di base C.2 Consulenza di approfondimento	C.1 Consulenza di base		C.1 Consulenza di base C.2 consulenza di approfondimento C.3 Accompagnamento alla "messa a terra" del CTS
D INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	D.1 Attività di diffusione e informazione	D.3 Supporto alla digitalizzazione	D.2 Servizio di grafica D.1 Attività di diffusione e informazione D.4 Ufficio Stampa	D.2 Servizio di grafica D.1 Attività di diffusione e informazione D.4 Ufficio Stampa	D.1 Attività di diffusione e informazione	D.1 Attività di diffusione e informazione D.4 Ufficio Stampa
E RICERCA E DOCUMENTAZIONE	E. 1 Biblioteca del volontariato e del TS			E. 1 Biblioteca del volontariato e del TS		E. 1 Biblioteca del volontariato e del TS
F SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	F.1 Supporto tecnico logistico	F.1 Supporto tecnico logistico	F.1 Supporto tecnico logistico	F.1 Supporto tecnico logistico	F.1 Supporto tecnico logistico	F.1 Supporto tecnico logistico F.2 Gestionale Amministrativo

SCHEDE ATTIVITÀ

PROMOZIONE- ORIENTAMENTO- ANIMAZIONE TERRITORIALE

La promozione del volontariato rappresenta un importante settore di intervento per CSV Basilicata.

Nel corso degli anni, CSV Basilicata ha operato in diversi contesti della promozione del volontariato. Negli anni dal 2018 al 2021, a ridosso di Matera capitale europea della Cultura del 2019, ha promosso gestito e completato il percorso della Magna Charta del volontariato culturale, così come nel biennio 2018/2020 ha sperimentato il progetto di Rigenerazione dei comuni abbandonati e sottoutilizzati. Dal 2020, CSV Basilicata ha avviato una forte azione di promozione nel settore giovanile, implementando l'intervento nel mondo scolastico e universitario, e con l'avvio del progetto di Servizio di servizio civile universale, senza tuttavia trascurare tutti gli altri settori della promozione generale del volontariato sul territorio attraverso azioni di sensibilizzazione e animazione territoriale.

Rimane predominante, nella programmazione 2022, l'azione rivolta ai giovani: promuovere la cultura della prossimità e della solidarietà guardando anche, in maniera sperimentale, ad una azione rivolta alle scuole dell'infanzia, così come ampliare il progetto di Servizio civile universale nella consapevolezza che le esperienze "virtuose" sono fattore di crescita civica e morale.

Classificazione	Titolo attività
Promozione, orientamento e animazione	A.1 Terzo Settore: giovani protagonisti di una scelta che cambia la vita: "Percorsi per le competenze trasversali" e per l'orientamento e non solo

37

1.	AMBITO CSV	BASILICATA	6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata		
3.	ANNO DI RIF.	2022		
4.	ALLEGATO DI	Programmazione		
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale		

PROGRAMMAZIONE	20.083,00
----------------	-----------

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
Con l'introduzione dei "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" (PCTO) negli istituti secondari di secondo grado, il CSV Basilicata propone la realizzazione di azioni indirizzate agli studenti del triennio, finalizzate a diffondere e stimolare la cultura del volontariato e della solidarietà. Grazie alle competenze maturate in 20 anni di attività con le scuole di Basilicata, lo staff del CSV è in grado di garantire percorsi adeguati a stimolare nei giovani l'interesse e la passione per i beni comuni oltre a promuovere la conoscenza, le funzioni e i compiti degli Ets che operano nel panorama locale e nazionale. Per i ragazzi delle altre fasce d'età e d'istruzione si propongono invece giornate ludiche e formative per conoscere le realtà e i valori del terzo settore e approfondire temi di educazione civica. Per il 2022 si punterà ad aprire un canale di collaborazione anche con l'Università degli studi di Basilicata. I progetti di PCTO prevedono diverse fasi: 1. Predisposizione e invio della proposta progettuale alle scuole nei mesi di giugno/settembre. Presentazione ai dirigenti scolastici della proposta e stipula della convenzione con individuazione del docente referente;

2. Laboratori con gli studenti sui temi, i principi e i valori del volontariato e delle relative dinamiche, a livello locale, nazionale e internazionale. Approfondimento di temi d'interesse comune come i diritti umani, il Servizio Civile Universale, l'Agenda Onu 2030 e il Volontariato in Europa;
3. Formazione e Laboratori di Progettazione Sociale, aventi lo scopo di stimolare il protagonismo dei giovani e per renderli artefici della società in cui vivono;
4. Tirocini formativi all'interno delle associazioni del territorio per mettere in pratica le competenze acquisite e vivere praticamente la realtà del volontariato.

Il monitoraggio e la verifica delle attività svolte prevedono la simulazione della costituzione di un Ente di Terzo Settore da parte dei ragazzi e lo svolgimento d'incontri di confronto atti a migliorare il progetto attraverso l'analisi delle criticità riscontrate.

In virtù della situazione epidemiologica in atto e delle relative disposizioni governative, il progetto potrà essere svolto sia in presenza sia da remoto.

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

L'analisi dei bisogni effettuata con la somministrazione dei questionari ha evidenziato chiaramente come una delle necessità prioritarie del territorio sia legata alla promozione del volontariato nelle fasce giovanili coinvolgendo il mondo della scuola e dell'istruzione in generale.

Alla luce di tale rilevazione gli obiettivi che si intendono perseguire con tale azione sono:

- Promuovere i valori del volontariato, della solidarietà, della cittadinanza attiva, dell'integrazione, dell'accoglienza e della multiculturalità, in accordo con Agenda Onu 2030;
- Promuovere la conoscenza degli Ets che operano nei contesti comunali della Basilicata e nel contesto nazionale
- Diffondere e promuovere la cultura del volontariato in Europa e i suoi strumenti;
- Diffondere i valori e i principi dell'UE;
- Garantire attività di orientamento e supporto ai giovani (18-30 anni) per l'inserimento in progetti Europei con particolare attenzione al progetto Corpo Europeo di Solidarietà (ESC31);
- Valorizzare le competenze acquisite dai giovani attraverso il volontariato.

L'obiettivo strategico di riferimento è

2) giovani

38

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Destinatari principali del progetto sono gli studenti del triennio degli istituti secondari di secondo grado. L'azione si rivolge anche alle OdV e agli altri Enti del Terzo Settore, che accogliendo i giovani per i tirocini, potranno trarne beneficio in termini di stimoli ed energie. Possibile il coinvolgimento anche di altre fasce d'età e d'istruzione.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
<i>Fase 1</i>												
<i>Fase 2 – 3 - 4</i>												

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

- Istituti scolastici di ogni ordine e grado
- Organizzazioni di volontariato e Ets che operano sul territorio
- Forum terzo settore
- Volontari del SCU impiegati nei progetti del CSV Basilicata

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

N. 2 Dipendenti del Front Office di cui 1 con funzioni di coordinatore
 Direzione

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

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



N. 4 Volontari SCU

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-03);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolgono con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ORE DI CONSULENZA	300
n. ETS COINVOLTI	25
di cui Odv	15

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Età media dei soci degli ETS;
- numero di partecipanti con età inferiore a 29 anni;
- numero eventi rivolti a giovani;

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
Acquisto materiali	1.200,00	-	1.200,00
Totale 1)	1.200,00	-	1.200,00
<i>2) Servizi</i>			
	-	-	-
Totale 2)	-	-	-
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	18.883,00		18.883,00
Totale 4)	18.883,00	-	18.883,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-

TOTALE ONERI	20.083,00	-	20.083,00
---------------------	------------------	----------	------------------

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	20.083,00		20.083,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-	-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-	-	-
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Promozione, orientamento e animazione	A.2 Insieme per ripartire: la solidarietà torna a scuola

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Residui Liberi

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	19.919,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
Le criticità vissute dai ragazzi nel corso dell'emergenza Covid 19 rendono necessaria la definizione e l'attivazione di azioni sinergiche che possano contribuire a rimuovere gli ostacoli economici, sociali e culturali e compensare gli equilibri basati sulle relazioni sociali e sul recupero di abitudini, senso di appartenenza e benessere, messi fortemente in discussione dalla pandemia. L'intento è quello di promuovere, con l'ausilio delle buone prassi del Volontariato, un intervento che rafforzi e metta in rete tutti gli attori della comunità educante, con al centro la scuola e il protagonismo giovanile, promuovendo anche l'uso positivo delle tecnologie digitali. Di qui l'idea di portare negli istituti secondari di I grado il mondo del volontariato lucano attraverso l'implementazione del progetto "Insieme per ripartire: la solidarietà torna a scuola". L'azione, già promossa e attuata nel corso degli anni dal CSV Basilicata, in questa nuova edizione sarà modellata per andare incontro alle attuali esigenze dei destinatari e alle moderne modalità di comunicazione utilizzate dagli stessi. In quest'ottica, infatti, accanto ad incontri frontali di formazione e attività laboratoriali al Volontariato gli studenti potranno realizzare esperienze di solidarietà e di cittadinanza attiva anche da remoto. I docenti delle scuole aderenti, ponte di fondamentale importanza per la realizzazione del progetto, saranno a loro volta coinvolti in un incontro propedeutico, in presenza e/o online, a cura di un esperto indicato dal CSV Basilicata. Il progetto si articolerà secondo le seguenti fasi: • La promozione del progetto • L'in-formazione ai docenti • La formazione degli studenti • I laboratori del volontariato

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
L'obiettivo è di provare a ristabilire il senso di appartenenza, il benessere e le reti relazionali degli studenti coinvolti nel progetto, fattori indeboliti dagli effetti della pandemia, attraverso le buone prassi del Volontariato. Offrire strumenti utili per dare supporto all'azione didattico-educativa svolta dai docenti. Valorizzare il ruolo e le attività svolte dagli ETS operanti sul territorio regionale che non hanno smesso di far sentire la propria presenza neanche durante le fasi più acute e dolorose dell'epidemia. L'obiettivo strategico di riferimento è 2) giovani

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)
I destinatari del progetto sono gli studenti degli istituti secondari di I grado della Basilicata.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

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

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



	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SETT	OTT	NOV	DIC
Promozione del progetto nelle scuole secondarie di I grado di Basilicata												
Firma delle convenzioni con le scuole aderenti												
Adesione degli ETS tramite modulo di adesione												
Inizio progetto da novembre fino a fine anno scolastico												

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Organizzazioni di volontariato e altri Ets presenti sul territorio

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

N. 1 dipendente part time con funzione di responsabile e coordinatrice

N. 2 dipendenti Front Office

Direzione

Esperti esterni

Esperti Volontari degli ETS

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-03);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali con la Direzione.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ORE DI ATTIVITÀ	480
n. ETS E ODV COINVOLTI	16
N VOLONTARI COINVOLTI	34

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Età media dei soci degli ETS;
- numero di partecipanti con età inferiore a 29 anni;
- numero eventi rivolti a giovani.

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
Acquisto materiali	1.000,00	-	1.000,00
Totale 1)	1.000,00	-	1.000,00
<i>2) Servizi</i>			

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

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



Esperti esterni	5.000,00	-	5.000,00
	-	-	-
Totale 2)	5.000,00	-	5.000,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	12.919,00		12.919,00
Totale 4)	12.919,00	-	12.919,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
Rimborsi spese	1.000,00	-	1.000,00
Totale 6)	1.000,00	-	1.000,00
TOTALE ONERI	19.919,00	-	19.919,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-	-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	19.919,00	-	19.919,00
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Promozione, orientamento e animazione	A.3 Servizio Civile Universale: opportunità di crescita, formazione e sviluppo per i giovani e per il territorio

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Residui Liberi

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	43.828,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
LE ATTIVITÀ CONNESSE AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE SONO FINANZIATE DA RISORSE MISTE: FONDI FUN DA RESIDUI LIBERI E FONDI EXTRA FUN. PER QUET'ULTIMA TIPOLOGIA SI RIPIRITA NELLA SEZIONE 7 LA DESCRIZIONE DELLE AZIONI SPECIFICHE. CSV Basilicata, accreditato nel 2020 come ente di Servizio civile universale (SCU), proseguirà nel 2022 l'azione di promozione del volontariato nelle fasce giovanili attraverso l'implementazione del Servizio civile, puntando maggiormente sull'analisi dei fabbisogni del territorio, sulla qualità dei progetti e sulla preparazione degli enti ad ospitare i ragazzi. L'esperienza maturata nel 2020/2021 con l'avvio dei primi progetti, ha consentito allo staff interno di valutare aspetti positivi e criticità dei processi attuativi: dai rapporti con le sedi di attuazione, alla fase di selezione dei ragazzi, agli aspetti della formazione generale e specialistica, oltre all'importante fase di monitoraggio delle attività, consentendo di mettere in campo strumenti migliorativi per la progettazione per il 2022. Nel 2021 il direttivo di CSV Basilicata ha anche stabilito, tramite regolamento, le modalità di partecipazioni degli enti, come sedi di attuazione, ai progetti di CSV Basilicata, , disciplinando anche il numero di enti da accreditare e soprattutto puntando sulla qualità della capacità di accoglienza dei giovani. Per il 2022 gli enti e sedi di attuazione, saranno i seguenti: - 41 Enti in accordo con 53 sedi di attuazione (28 ODV, 7 APS, 1 ENTE PUBBLICO, 3 COOP SOC); Nel 2020 ha presentato 12 progetti, tutti approvati, attraverso i quali sono stati inseriti 130 ragazzi presso le varie sedi di attuazione. Nel 2021, Il CSV Basilicata ha presentato 1 programma e 11 progetti in risposta all'"Avviso 31 dicembre 2020 del Servizio civile universale", che prevedono l'inserimento in servizio civile di 169 ragazzi. L'ente ha candidato, inoltre: un progetto in co-programmazione con il CSV Abruzzo sulle tematiche della pace e della cittadinanza attiva; un progetto in co-progettazione con il CSV Insubria sul tema della digitalizzazione (Avviso del 12 maggio 2021 per la presentazione dei programmi d'intervento specifici e dei progetti di servizio civile universale per la sperimentazione del "Servizio civile digitale"); un progetto per l'accompagnamento delle persone non vedenti (Avviso per la presentazione dei progetti di servizio civile universale per l'accompagnamento dei grandi invalidi e dei ciechi civili). Con la riapertura della finestra di adeguamento, che permette l'inserimento di nuovi Enti e sedi di attuazione, sono stati inseriti a novembre 2021 n. 4 nuovi enti e 11 sedi di attuazione, in attesa di accreditamento da parte del Dipartimento delle Politiche Giovanili. Quale Ente titolare di Servizio Civile Universale, il CSV Basilicata ha elaborato sistemi di attuazione relativi a specifiche aree, sistemi accreditati che fanno da linea guida all'erogazione del servizio. Nello specifico: Fase 1 - Progettazione: - Lettura ed analisi della documentazione prevista dal bando - Analisi dei bisogni del territorio - Relazione e condivisione di obiettivi, azioni e percorsi con gli Enti di attuazione - Preparazione documentazione - Invio Fase 2 - Informazione: - Gestione relazione con gli enti di attuazione (sito web, newsletter, mailing diretta);

- Pubblicazione e promozione bando volontari (sito web, newsletter, materiale informativo e divulgativo, incontri di presentazione nelle scuole e nelle università, sportello informativo);
- Promozione delle attività sul territorio (sito web, newsletter, ufficio stampa e PR);
- Incontri tra i volontari: sono previsti due momenti di scambio tra tutti i ragazzi partecipanti a progetti dello stesso programma.

Fase 3 - Orientamento e selezione:

- Organizzazione di momenti di incontro e orientamento per i ragazzi, di presentazione dei progetti e di analisi delle opportunità proposte;
- Analisi delle competenze di base e valutazione dei percorsi secondo propensione, competenze di partenza e prospettive future;
- Selezione dei volontari in base alle competenze richieste dallo specifico progetto e al sistema di selezione previsto: curriculum e colloquio individuale.

Fase 4 - Formazione – ATTIVITÀ FINANZIATA CON FONDI EXTRA FUN DESCRITTA NELLA SEZIONE 7

Fase 5 - Gestione dei volontari: ATTIVITÀ FINANZIATA CON FONDI EXTRA FUN DESCRITTA NELLA SEZIONE 7

Fase 6 - Valutazione e Monitoraggio ATTIVITÀ FINANZIATA CON FONDI EXTRA FUN DESCRITTA NELLA SEZIONE 7

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Obiettivo prioritario dell'attività è **promuovere il protagonismo dei giovani attraverso l'ampliamento della proposta educativa e formativa a loro dedicata**, sperimentale e inclusiva, che possa coinvolgerli in processi di partecipazione e cittadinanza attiva, d'inclusione e orientamento lavorativo/formativo, attraverso strumenti operativi e percorsi dedicati e soprattutto con esperienze dirette in grado di renderli consapevoli degli effetti che l'azione di partecipazione volontaria può avere sulla loro vita e su quella della comunità di appartenenza.

Obiettivi specifici:

- Supportare e rafforzare le reti territoriali attraverso la co-programmazione e la co-progettazione su ambito regionale, tra ETS, scuola, Enti pubblici e partner territoriali, e tra gli enti accreditati con CSV Net e CSV regionali (progetto "Le regole del Gioco"; programma "Servizio civile digitale: cardiotonico sociale" - CSV Lazio; programma "Reti al servizio: pace, diritti e partecipazione" - CSV Abruzzo);
- Promozione dei valori del SCU e dell'Agenda 2030 attraverso i programmi e i ragazzi in essi impiegati. Il programma presentato in risposta al bando 2021 si basa sul perseguimento dell'**obiettivo 10 dell'agenda 2030**: "Ridurre le disuguaglianze all'interno di e fra le Nazioni", con particolare riferimento al traguardo 10.2 "Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro";
- Sostegno alle organizzazioni su nuove strategie di coinvolgimento dei giovani attraverso la promozione del servizio civile universale e dei valori presso gli enti del terzo settore del territorio;
- Promuovere e sostenere gli Enti del Terzo Settore nel processo di informatizzazione e sviluppo delle *digital skill*, attraverso un servizio di supporto gestito da giovani in servizio civile presenti presso le sedi: "**Basta un click – Cittadinanza digitale per comunità competenti e coese**". Progetto di SCU in co-progettazione con CSV Insubria, CSV Lazio, CSV Abruzzo, ASSO Vo.Ce., Volontà Solidale CSV Cosenza, CSV San Nicola, che prevede l'erogazione di servizi di supporto alla digitalizzazione da parte dei ragazzi impiegati in SCU presso le sedi coinvolte.
- Diffondere e promuovere le tematiche inerenti il volontariato giovanile attraverso incontri tematici destinati ai giovani e dedicati al Servizio civile universale;
- Supportare i giovani nello sviluppo e potenziamento delle Soft Skills attraverso percorsi ad essi dedicati.

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- 1) **digitalizzazione**
- 2) **post pandemia**
- 3) **giovani**
- 4) **comunità e territorio**
- 5) **agenda 2030.**

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Destinatari principali del progetto sono i giovani e le agenzie educative che con essi interagiscono. Ai progetti possono accedere gli Enti, in forma totalmente gratuita o secondo le modalità contrattuali previste:

1. Destinatari diretti:

- Giovani 18/28 anni
- Enti di attuazione accreditati

2. Destinatari indiretti:

- Associazioni del territorio
- Enti locali
- Intera comunità

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Fase1												
Fase2												
Fase3												
Fase4												
Fase5												
Fase6												

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

- CSV Net: ente di certificazione delle competenze
- Anci Basilicata
- Forum del Terzo Settore di Basilicata
- UISP Basilicata

46

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

- N 2 Responsabili dell'attività
- N. 1 Supporto area comunicazione
- N 2 addetti Front Office: sportello orientamento e acquisizione domande ragazzi
- Professionista strutturato dell'Area Formazione
- Direzione
- N 50 volontari e OLP per la gestione dei giovani in servizio presso le singole sedi

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Sistema accreditato SCU

Il sistema di Monitoraggio e verifica dell'attività è stato registrato sulla piattaforma Helios per il Servizio Civile Universale al momento dell'accREDITAMENTO del CSV Basilicata. Il sistema prevede una serie di attività connesse agli obiettivi definiti in fase di progettazione:

1. Monitoraggio dell'andamento del progetto, con report di valutazione in itinere e finale, che prevede:

- Questionario iniziale di rilevazione
- Questionari di rilevazione trimestrale
- Analisi dei risultati e presentazione report
- Questionario di rilevazione finale
- Valutazione finale del SCU

2. Verifica della fase formativa, sia generale che specifica, prevede la somministrazione di questionari per registrare il grado di adesione dei giovani al progetto e verificarne le conoscenze acquisite. In questa fase sono previsti anche forum di discussione tra i ragazzi, atti a far emergere anche le opinioni spontanee dei partecipanti.

3. Certificazione delle competenze, allo scopo di valutare non solo l'efficacia del progetto, ma anche la sua ricaduta sulla crescita e lo sviluppo delle competenze del giovane inserito in Servizio Civile.

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

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



14. Risultati attesi	
- Numero di giovani coinvolti	200
- Numero di Enti/sedi coinvolte	60/100
- Numero di progetti presentati	15
- Numero di partnership siglate	5
- Co-programmazione con altri enti accreditati	2
INDICATORI DA UTILIZZARE	
Gli indicatori specifici dello SCU sono:	
- Grado di soddisfazione espresso dai partecipanti alle attività di promozione	
- Grado di soddisfazione espresso dai volontari in SCU (secondo i sistemi di monitoraggio accreditati)	
- Numero progetti e programmi approvati	
Gli indicatori di programmazione sono:	
- Età media dei soci degli ETS;	
- numero di attivazioni di giovani in servizio civile;	

15. Oneri per natura			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
Acquisto materiali	-	2.000,00	2.000,00
Totale 1)	-	2.000,00	2.000,00
<i>2) Servizi</i>			
Professionisti strutturati	1.523,00		1.523,00
Esperti esterni	5.000,00	9.500,00	14.500,00
			-
Totale 2)	6.523,00	9.500,00	16.023,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	34.805,00		34.805,00
Totale 4)	34.805,00	-	34.805,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
Rimborsi spese	2.500,00	2.500,00	5.000,00
Totale 6)	2.500,00	2.500,00	5.000,00
TOTALE ONERI	43.828,00	14.000,00	57.828,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-	-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	43.828,00	-	43.828,00

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

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



Fondi Extra FUN		14.000,00	14.000,00
------------------------	--	------------------	------------------

Classificazione	Titolo attività
Promozione, orientamento e animazione	A.4 Ricerca/ azione effetti della pandemia sul lavoro dei volontari degli Ets

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	57.909,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
L'analisi dei bisogni ha fortemente evidenziato la necessità, da parte dei volontari, di riprendere fiducia e consapevolezza del proprio ruolo in un momento così delicato come quello della pandemia che il mondo sta vivendo dal 2020. Per tale motivo, nella presente Programmazione, è stata inserita una azione di sistema che sarà realizzata attraverso diverse matrici: una ricerca-azione condotta in partenariato tra ETS con il coordinamento del CSV Basilicata, e che avrà come obiettivo quello di conoscere l'impatto della pandemia COVID-19 sui bisogni dei territori e, di conseguenza, le modifiche e le innovazioni che gli ETS hanno implementato per rispondere ai nuovi scenari. Tale ricerca azione sarà accompagnata da interventi diretti a sostenere i fabbisogni specifici che emergeranno dando priorità alle tematiche più impellenti. L'altra matrice vedrà l'avvio e la promozione delle "reti tematiche" sul territorio regionale partendo dalle reti territoriali del volontariato già esistenti. Tale intervento risponde all'esigenza di rafforzare la collaborazione delle associazioni che operano in uno stesso contesto di mission, sostenendole in un percorso di programmazione degli interventi e di dialogo con le istituzioni. L'ATTIVITÀ PREVALENTE E' QUELLA DELL'AREA PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
L'obiettivo è quello di offrire attività e strumenti utili allo sviluppo del Volontariato e alla promozione delle istituzioni non profit di Basilicata. Tale obiettivo è stato pienamente rilevato in fase di analisi dei bisogni come si evince dalla scheda RAB Gli obiettivi strategici di riferimento sono: 2) post pandemia 4) comunità e territorio

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)
Tutte le Odv e le Aps del territorio regionale

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Analisi dei bisogni	x	x										
Erogazione risposte ai bisogni			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Sviluppo reti tematiche/reti operative			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)
Forum Terzo settore

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti - collaboratori esterni; etc.
--

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

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



N. 3 dipendenti front Office
 N. 3 dipendenti Area Promozione
 Direzione

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- a) Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-03);
- b) Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- c) Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali con la Direzione.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ORE DI ATTIVITÀ	620
n. ETS E ODV COINVOLTI	54
N VOLONTARI COINVOLTI	78

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di incontri territoriali;
- Numero di enti locali coinvolti in attività comuni;
- Numero di reti territoriali;
- Numero di reti tematiche;
- Numero convenzioni con enti locali;
- Numero di coprogettazioni attivate.

50

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
<i>2) Servizi</i>			
<i>Coordinatore ricerca azione</i>	16.749,00	-	16.749,00
<i>Esperti esterni</i>	6.000,00	-	6.000,00
Totale 2)	22.749,00	-	22.749,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	33.660,00		33.660,00
Totale 4)	33.660,00	-	33.660,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-

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

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



<i>6) Altri oneri</i>			
Rimborsi spese	1.500,00	-	1.500,00
Totale 6)	1.500,00	-	1.500,00
TOTALE ONERI	57.909,00	-	57.909,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	57.909,00		57.909,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-	-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-	-	-
Fondi Extra FUN		-	-

ONERI GENERALI DELL'AREA PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

Riepilogo degli oneri per destinazione dell'Area di riferimento come individuata dalla tipologia di servizi nel Codice del Terzo settore (art. 63, c. 2)			
Classificazione	Oneri previsti		
Promozione, orientamento e animazione	Importo FUN	Extra FUN	Totale
A.1 Terzo Settore: giovani protagonisti di una scelta che cambia la vita: PCTO e non solo	20.083,00	-	20.083,00
A.2 Insieme per ripartire: la solidarietà torna a scuola	19.919,00	-	19.919,00
A.3 Servizio Civile Universale: opportunità di crescita, formazione e sviluppo per i giovani e per il territorio	43.828,00	14.000,00	57.828,00
A.4 Ricerca/azione effetti della pandemia sul lavoro dei ETS	57.909,00	-	57.909,00
TOTALE	141.739,00	14.000,00	155.739,00

FORMAZIONE E PROGETTAZIONE SOCIALE

L'attività della Formazione è rivolta a qualificare i volontari o gli aspiranti tali, stimolando in loro maggiore consapevolezza circa l'identità e il ruolo del volontario e fornendo competenze trasversali, progettuali e organizzative utili alla comunità di riferimento.

Le attività dell'area Formazione si configurano, secondo la descrizione fornita dal Codice del Terzo Settore, come un servizio dalla forte connotazione generativa poiché mettono in campo le energie del volontario e le "trasformano" secondo il principio delle competenze, ovvero attraverso l'acquisizione di conoscenze, la messa in pratica di abilità e la crescita e il modellamento dell'aspetto caratteriale e comportamentale. È una funzione che possiede la caratteristica della trasversalità e che si descrive come "cerniera" tra un prima e un dopo, tra un passato e un futuro. Per questi motivi si tratta di un servizio in evoluzione continua che parte da bisogni mai standardizzati e che richiedono un'attenzione nella costruzione di percorsi sempre più adatti a fornire risposte generative.

Classificazione	Titolo attività
Formazione	B.1 Competenze istituzionali

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	12.472,00

53

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
La formazione istituzionale è rappresentata da quella parte di attività formative co-progettate e co-gestite in collaborazione con altri <i>stakeholder</i>. Nello specifico, si tratta di azioni formative realizzate su tematiche ampie che soddisfano bisogni chiari ma di diffusa necessità. L'ascolto costante delle esigenze formative dei volontari consente un arricchimento e adeguamento annuale delle attività dell'area formazione ed è proprio partendo da questa analisi che nel 2022 CSV Basilicata darà maggiore impulso ad alcuni ambiti formativi come le attività sull'AIB, già avviate negli anni precedenti, in collaborazione con il Dipartimento di Protezione Civile della Regione Basilicata, i corsi sul BLSD e sul primo soccorso da realizzare sempre in collaborazione con altri partner, l'uso di tecnologie e attrezzature in condizioni di emergenza; le tematiche della Riforma del terzo settore, nel 2022, con la previsione di realizzare alcune attività in collaborazione con soggetti Istituzionali (ANCI, Regione..) che, su tematiche quali ad es. la co-programmazione, rivestono un ruolo importante. Le modalità attuative dei suddetti rapporti di collaborazione sono la definizione e sottoscrizione di protocolli di intesa nei quali sono riportate le rispettive competenze con riferimento alle rispettive mission. Resta chiaro il ruolo del CSV Basilicata e nello specifico dell'area formazione nella definizione di strategie organizzative a sostegno delle organizzazioni di volontariato e dei volontari operanti negli ETS. Le modalità attuative sono quelle previste per l'erogazione del servizio e prevedono la creazione di un tavolo di lavoro condiviso nella logica della co-programmazione. L'area formazione gestisce le proprie attività come riportato dal disciplinare sulla qualità. Le risorse destinate sono di tipo misto precisamente risorse libere e risorse vincolate per € 4.000,00. Nella sezione 5 sono state riportate solo le risorse rinvenienti dall'assegnazione annuale come indicato nella FAQ 1- ONC

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Gli elementi sui cui si è basata l'individuazione degli obiettivi dell'area formazione sono stati i seguenti:

- i dati raccolti attraverso la somministrazione di questionari di monitoraggio delle attività e i questionari di valutazione dei contenuti didattici e dell'efficacia riguardo al raggiungimento degli obiettivi formativi;
- l'esperienza realizzata nel corso del 2021 della formazione tramite piattaforma online a seguito della pandemia da covid19, che ha permesso di raggiungere un maggior numero di volontari e soprattutto di andare oltre il concetto di "territorio", elemento fortemente disincentivante in un contesto geografico come la Basilicata;
- L'analisi dei bisogni, nella specifica fase della programmazione, da cui sono emersi i temi della digitalizzazione, dell'agenda Onu 2030, della Riforma del terzo settore, della protezione civile e dell'ambiente, per individuare le aree di criticità su cui intervenire per rafforzare le competenze dei volontari e degli Enti del terzo settore.

Gli obiettivi sono:

- *la qualificazione dei volontari e/o dei potenziali volontari;*
- *l'acquisizione di una consapevolezza identitaria sul ruolo dei volontari nei diversi Enti del Terzo Settore, soprattutto in condizioni di emergenza sanitaria;*
- *l'acquisizione di competenze di base, gestionali e digitali legate al ruolo del volontario e alla mission dell'organizzazione in cui presta la sua opera, nel rispetto delle indicazioni della fase emergenziale e post emergenziale.*

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

2) post pandemia

6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Si stima di poter raggiungere una vasta platea di volontari; con riferimento alle attività specifiche (di formazione istituzionale) si prevede di raggiungere 600 volontari di cui una considerevole numero si stima rientrerà nelle attività di protezione civile per i corsi sull'Aib, sul BLSD e sul primo soccorso. Tale stima è valutata sulla scorta delle attività in progress che si avvicendano annualmente, vedi l'AIB e di altre ipotesi al momento stimabili sulla scorta di valutazioni derivanti da nuovi impulsi organizzativi a livello centrale e regionale, come la tematica dei presidi territoriali, la gestione del primo soccorso e delle tecniche salvavita; tutti temi interessanti che afferiscono ad una gamma ampia e variegata di volontari.

Altrettanto importanti e di sicuro interesse saranno le attività formative nei diversi campi di azione della Riforma del terzo settore: dalla ormai piena attuazione del Runts, ai nuovi modelli di bilancio e contabilità, alla tanto discussa e attesa co-programmazione e co-progettazione

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Attività di co-progettazione												
Organizzazione attività formative												

Le attività di co-progettazione sono definite in base ad una *roadmap* condivisa con gli *stakeholder* e riguarda la fase di implementazione delle azioni formative.

Anche la fase di organizzazione/erogazione delle attività viene sempre realizzata in base ad una progettualità condivisa e consiste in attività di *back office* (organizzazione) e *front office* (erogazione)

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Regione Basilicata – Dipartimento Protezione Civile
 Enti accreditati IRC
 Anci Basilicata
 UNIBAS – Università degli Studi della Basilicata
 Comune di Potenza

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

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



Comune di Matera
 Regione Basilicata – Dipartimento di Politiche della Persona.

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

N. 2 dipendenti Front Office
 N. 1 dipendente Area formazione
 N. 1 professionista strutturato Area formazione
 Esperti e docenti

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modelli SGQ -PG04-03 e SGQ -PG04-14);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

L'Attività di monitoraggio si svolge in maniera regolare e puntuale al termine di ogni attività formativa tramite un **questionario di valutazione** inviato ai partecipanti. I dati vengono elaborati dalle referenti dell'area formazione e riportati in un **report finale**. Al termine dell'annualità viene predisposto un **report generale dell'Area** che rappresenta un serbatoio di informazioni utili ai fini della programmazione e dell'andamento del servizio erogato.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali con la Direzione.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ore di Formazione	400
n. ETS coinvolti	100
di cui Odv	300

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di incontri territoriali;
- Numero di volontari coinvolti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
----------------	-------------	-----------	--------

1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci

Materiali di consumo	1.200,00	-	1.200,00
Totale 1)	1.200,00	-	1.200,00

2) Servizi

Professionisti strutturati	4.568,00	-	4.568,00
Docenti	2.000,00	-	2.000,00
Acquisto piattaforma	400,00	-	400,00
Totale 2)	6.968,00	-	6.968,00

3) Godimento beni di terzi

	-	-	-
--	---	---	---

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

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



Totale 3)	-	-	-
4) Personale			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	4.304,00	0	4.304,00
Totale 4)	4.304,00	-	4.304,00
5) Acquisti in C/Capitale			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
6) Altri oneri			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	12.472,00	-	12.472,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	12.472,00		12.472,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	4.000,00	-	4.000,00
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-	-	-
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Formazione	B.2 Competenze di mission

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	17.437,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)

La formazione di mission è una particolare modalità di accesso ai servizi dell'area, legata ai fabbisogni specifici delle OdV e dei Volontari ed è attivata attraverso una richiesta specifica che viene inviata al CSV Basilicata – Area Formazione. Le attività proposte vengono analizzate sulla scorta di indicatori di efficacia, efficienza e coinvolgimento territoriale e realizzate in modalità di co-progettazione. La partecipazione viene allargata anche a volontari esterni all'organizzazione proponente diventando altresì una occasione di crescita non solo per i volontari direttamente coinvolti ma anche per altri soggetti che manifestano i medesimi fabbisogni formativi.

Questa tipologia di erogazione del servizio, attivata negli anni precedenti, si è dimostrata particolarmente apprezzata dal territorio, in quanto consente di sopperire a carenze formative che l'associazione individua nel corso dell'anno in stretta relazione con le proprie attività programmate e/o magari con nuovi fabbisogni formativi che possono presentarsi in occasione di eventi particolari. La selezione delle proposte inoltrate dalle Organizzazioni di volontariato richiedenti, viene attuata con grande attenzione tenendo conto dei parametri sopra indicati: efficacia ed efficienza della proposta, rispondenza alla mission associativa, possibilità di estendere la formazione ad altri volontari di altre organizzazioni.

Per la programmazione 2022 si stima di poter continuare tale modalità attuativa e di fornire uno slancio ulteriore per incentivare la progettualità associativa. Una volta ricevuta la richiesta attraverso un modulo ad hoc, si provvede all'analisi della stessa, alla eventuale richiesta di ulteriori informazioni tese e, in caso di esito favorevole alla realizzazione della proposta.

Le risorse destinate sono di tipo misto precisamente risorse libere e risorse vincolate per € 5.000,00.

Nella sezione 5 sono state riportate solo le risorse rinvenienti dall'assegnazione annuale come indicato nella FAQ 1- ONC

57

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Gli obiettivi dell'azione sono:

1. La qualificazione dei volontari
2. L'acquisizione di una consapevolezza identitaria sul ruolo dei volontari
3. l'acquisizione di competenze specialistiche – hard skills legate alla mission associativa;

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- 2) post pandemia
- 3) giovani
- 4) comunità e territorio
- 6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Si stima di poter allargare la platea dei soggetti proponenti al fine di promuovere una progettualità associativa in grado di cogliere e descrivere i fabbisogni formativi di mission. Nello specifico, si ipotizza di poter accogliere 10 progetti di formazione di mission e di coinvolgere 300 volontari impegnati nelle OdV e in altri ETS.

La co-progettazione che si propone attraverso tale tipologia di formazione intende sostenere le organizzazioni più *mature* e consapevoli impegnate in progetti ben definiti per i quali occorre una formazione dedicata.

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

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



La platea del servizio si amplia in considerazione del fatto che i destinatari del servizio sono volontari che operano nelle OdV e nelle altre organizzazioni del Terzo Settore.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Attività di co-progettazione di mission												
Organizzazione attività formative												

Le attività di co-progettazione sono definite in base ad una *roadmap* condivisa con gli *stakeholder* e riguarda la fase di implementazione delle azioni formative.

Anche la fase di organizzazione/erogazione delle attività viene sempre realizzata in base ad una progettualità condivisa e consiste in attività di *back office* (organizzazione) e *front office* (erogazione)

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

ANCI
 UNIBAS – Università degli Studi della Basilicata
 Forum terzo settore
 Reti Nazionali del Terzo Settore
 Regione Basilicata

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

N. 2 dipendenti Front Office
 N. 1 dipendente Area formazione
 N. 1 professionista strutturato Area formazione
 Esperti e docenti

58

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modelli SGQ -PG04-03 e SGQ -PG04-14);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

L'Attività di monitoraggio si svolge in maniera regolare e puntuale al termine di ogni attività formativa tramite un **questionario di valutazione** inviato ai partecipanti. I dati vengono elaborati dalle referenti dell'area formazione e riportati in un **report finale**. Al termine dell'annualità viene predisposto un **report generale dell'Area Formazione** che mappa l'andatura del servizio rappresentando, al contempo, un bacino di informazioni utili ai fini della programmazione.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ore di Formazione	400
n. ETS coinvolti	30
di cui OdV	25

INDICATORI DA UTILIZZARE

Il dato relativo i risultati attesi, ci descrive una partecipazione alla formazione di *mission* di che si attesta prevalentemente alle Organizzazioni di Volontariato e residualmente ad altri ETS poiché **le candidature possono essere inoltrare esclusivamente dalle OdV**.

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

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

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



- Numero di incontri territoriali;
- Numero di volontari coinvolti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV
- Età media dei soci degli ETS;
- numero di partecipanti con età inferiore a 29 anni;
- numero eventi rivolti a giovani;

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
Materiali di consumo	1.000,00	-	1.000,00
Totale 1)	1.000,00	-	1.000,00
<i>2) Servizi</i>			
<i>Professionisti strutturati</i>	4.568,00	-	4.568,00
<i>Docenti</i>	5.000,00	-	5.000,00
<i>Acquisto piattaforma</i>	400,00	-	400,00
Totale 2)	9.968,00	-	9.968,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	6.469,00	-	6.469,00
Totale 4)	6.469,00	-	6.469,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	17.437,00	-	17.437,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	17.437,00		17.437,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	5.000,00	-	5.000,00
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi		-	-
Fondi Extra FUN		-	-

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

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



Classificazione	Titolo attività
Formazione	B.3 Competenze trasversali (gestionali e agenda ONU 2030)

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	39.687,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
Questo tipo di formazione, oltre a fornire competenze di tipo gestionale, persegue obiettivi comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo e la sostenibilità: la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, per citarne solo alcuni. Nessuno ne è escluso, né deve essere lasciato indietro. La proposta formativa sulle competenze gestionali e Agenda ONU 2030 si articola in 35 percorsi raggruppati in 10 aree di competenza e si modifica nel tempo sulla base delle novità e delle necessità rilevate nei diversi ambiti: istituzionale/amministrativa, comunicazione e dinamiche di gruppo, progettazione e sviluppo, sicurezza, inclusione sociale, vita associativa, volontariato e ambiente, parità di genere, salute e benessere, lotta contro il cambiamento climatico e tutto ciò che può emergere ancora di nuovo. Le attività formative si realizzano principalmente su organizzazione diretta del CSV o su richiesta di singoli Enti del Terzo Settore o reti di associazioni e altri enti, in presenza o in modalità FAD attraverso l'accrescimento delle competenze digitali.

60

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
Gli obiettivi strategici di riferimento sono: - Favorire lo sviluppo e il potenziamento delle competenze trasversali, progettuali e organizzative necessarie alle organizzazioni di volontariato per rispondere al meglio ai bisogni del territorio in cui operano; - Favorire lo scambio e la messa in rete di esperienze e competenze; - Valorizzare e sostenere lo sviluppo delle capacità proprie e delle singole organizzazioni. L'attività di formazione ha quindi la finalità di attivare un processo di empowerment del volontariato della Regione Basilicata per la qualificazione e l'aggiornamento dei volontari; - Acquisizione di conoscenze legate ai grandi temi della globalità previsti nell'Agenda Onu 2030. Gli obiettivi strategici di riferimento sono: 1) digitalizzazione 2) post pandemia 5) Agenda ONU 2030

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)
I destinatari dei servizi formativi sono i volontari delle OdV e degli altri ETS e aspiranti volontari. In considerazione della innovatività, e attualità, nonché della molteplicità delle tematiche che si intendono affrontare, si stima di poter raggiungere una vasta platea di volontari (1500 su tutto il territorio della Basilicata).

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Analisi dei fabbisogni e progettazione formativa												
Erogazione attività formativa												

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

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



L'attività di Analisi del fabbisogno e progettazione formativa si realizza durante l'intero esercizio per rispondere in modo adeguato agli input derivanti sia dal mondo del volontariato e sia per adeguare l'offerta alle novità introdotte dall'evoluzione normativa e di contesto.

Le attività formative saranno erogate con continuità durante il corso dell'anno, rispettando una programmazione che consenta la più ampia partecipazione.

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Per la formazione istituzionale: REGIONE BASILICATA – ANCI – UNIBAS –ENTI DI RICERCA – ISTITUTI SCOLASTICI – ENTI CERTIFICATI al fine di condividere percorsi formativi di utilità generale nell'ottica dell'integrazione tra azione pubblica e ruolo del volontariato

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

N. 2 dipendenti Front Office
 N. 1 dipendente Area Promozione e orientamento
 N. 1 dipendente Area formazione
 N. 1 professionista strutturato Area formazione
 Direzione
 Esperti e docenti

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modelli SGQ -PG04-03 e SGQ -PG04-14);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

Dai questionari si rilevano i **giudizi complessivi**, il grado di soddisfazione sugli **aspetti logistici, organizzativi e didattici**. I risultati permetteranno di applicare azioni di **miglioramento**, anche in corso d'opera, per rispondere in maniera più efficace alle esigenze dei volontari.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali con la Direzione.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ORE DI FORMAZIONE	400
n. ETS E ODV COINVOLTI	300
n. VOLONTARI COINVOLTI	1.000

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di volontari coinvolti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV
- Numero eventi;
- Numero partecipanti;
- numero stakeholders coinvolti;

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
----------------	-------------	-----------	--------

--	--	--	--

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

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



<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
Materiali di consumo	1.500,00	-	1.500,00
Totale 1)	1.500,00	-	1.500,00
<i>2) Servizi</i>			
Professionisti strutturati	9.136,00	-	9.136,00
Docenti	12.000,00	-	12.000,00
Acquisto piattaforma	400,00	-	400,00
Totale 2)	21.536,00	-	21.536,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	16.651,00	-	16.651,00
Totale 4)	16.651,00	-	16.651,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	39.687,00	-	39.687,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	39.687,00		39.687,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-	-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-	-	-
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Azione - progetto trasversale	B.4 Finanziare l'azione del volontariato

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	68.264,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
A seguito della pandemia Covid 19 che ha determinato per un periodo prolungato il rallentamento se non proprio il blocco delle attività, si è registrata una difficoltà di accesso alle fonti di finanziamento da parte degli ETS e delle OdV. Dalla analisi dei dati disponibili, infatti, si osserva una riduzione del tesseramento per gli ETS che operano prevalentemente secondo modelli basati sulla socialità (es. educazione e apprendimento) e, contestualmente, una difficoltà all'accesso delle misure messe in campo dal Governo per il sostegno del settore. Come finanziare l'attività delle OdV e, più in generale di un ETS non impresa, assume, quindi, un valore strategico per il mantenimento e lo sviluppo dell'azione del volontariato in regione, anche alla luce delle sfide e delle opportunità future (PNRR, Politica di Coesione 2021-2027, Fondi ex art.72 e 73 CTS, Impresa Sociale con i bambini, Fondazione con il Sud, etc.). La complessità del tema impone un approccio multidisciplinare che interessa tutte le professionalità del CSV Basilicata. I percorsi di accompagnamento saranno articolati sui seguenti livelli: - CONSULENZA: in particolare per quanto attiene il 5 per mille e rendicontazione 5 per mille e progetti; - FORMAZIONE: progettazione sociale e cittadinanza europea; - INFORMAZIONE: diffusione tramite sito e newsletter di bandi, finanziamenti, raccolte fondi e altre forme di finanziamento; - PROMOZIONE: sostegno alla realizzazione di partenariati La realizzazione prevede un colloquio iniziale con il personale del CSV Basilicata (operatore dello sportello Front Office o altro collaboratore) che procede a definire il percorso di presa in carico e di accompagnamento del bisogno. I percorsi di accompagnamento riguarderanno le seguenti attività: <u>CONSULENZA</u> La principale attività sarà il supporto alle OdV e agli ETS che impegnano volontari all'accesso alle risorse del <i>5 per mille</i> a partire dalle novità contenute nei recenti D.P.C.M. 23 luglio 2020, che ha introdotto nuove regole di iscrizione negli elenchi del <i>5 per mille</i>, e Decreto Direttoriale 22 settembre 2021 n. 488 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ha approvato i nuovi modelli di rendicontazione del 5 per mille. Si prevede di continuare a garantire ai potenziali beneficiari del <i>5 per mille</i> la trasmissione dell'istanza di iscrizione, come peraltro assicurato da anni. Altra attività sarà quella di affiancare le OdV e gli ETS che impegnano volontari nella fase gestionale e rendicontativa di progetti e/o convenzioni con la PA. <u>PROGETTAZIONE SOCIALE E CITTADINANZA EUROPEA</u> La progettazione sociale e quella di cittadinanza europea rappresentano due tematiche trasversali di supporto all'azione di raccolta fondi poiché entrambe sono finalizzate alla conoscenza e all'approdo a bandi nazionali ed europei. L'attività principale è costituita dalla presentazione e dalla analisi delle opportunità di finanziamento legate ai bandi e avvisi proposti dall'Unione Europea, dalla Regione Basilicata, dalle Fondazioni e da <i>call</i> di natura statale. La finalità è quella di finanziare l'azione del volontariato anche attraverso una sensibilizzazione della cittadinanza europea che renda possibile tracciare orizzonti di sviluppo fuori dai confini nazionali. Nello specifico l'attività prevede: 1. Informazione sui bandi ed avvisi regionali, nazionali e comunitari; 2. Accompagnamento alla progettazione;

3. Partecipazione ad eventi moltiplicatori e di sensibilizzazione verso tematiche di interesse per il **volontariato** in collaborazione con Europe Direct Basilicata come da accordo con la stessa organizzazione valido sino al 2025.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

La principale attività dell'area sarà quella di informare, attraverso il sito istituzionale, la newsletter e la pagina facebook, i volontari delle OdV e degli ETS sulle possibilità e opportunità di finanziamento delle attività, così da offrire alle associazioni una panoramica il più completa possibile, concentrata in un unico posto. Inoltre, sempre attraverso i canali informativi, saranno diffuse eventuali raccolte fondi organizzate dagli ETS stessi.

PROMOZIONE

L'area promozione si occupa di promuovere il volontariato in tutte le sue forme e si occupa allo stesso tempo di gestire azioni di animazione territoriale all'interno delle quali trovano spazio attività progettuali condivise e di rete tra le Organizzazioni di volontariato e gli Ets. Per tale motivo la progettazione sociale può avvalersi delle attività dell'area promozione: soprattutto nella logica della costruzione di partenariati sul territorio e di azioni di sistema da progettare in modalità condivisa.

L'ATTIVITÀ PREVALENTE E' QUELLA DELL'AREA FORMAZIONE E PROGETTAZIONE SOCIALE

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- 2) post pandemia
- 3) giovani
- 5) Agenda ONU 2030

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Il servizio è rivolto a tutte le Odv e Aps presenti sul territorio regionale e a tutti gli Ets che coinvolgono volontari che possono aderire in rete nella adesione alle diverse tipologie di Bandi/Avvisi/Opportunità

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
<i>Attività di consulenza per accedere al 5 per mille</i>												
<i>Attività di consulenza per rendicontare 5 per mille e progetti</i>												
<i>Progettazione sociale</i>												
<i>Accompagnamento raccolta fondi</i>												
<i>Attività di promozione</i>												
<i>Sito Newsletter Pagina Facebook</i>												

La presa in carico delle istanze sarà assicurata dallo Sportello di Front Office e le istanze saranno archiviate dettagliatamente con il software messo a disposizione da CSVnet e successivamente assegnate alle aree di competenza.

L'accesso al servizio sarà realizzato attraverso richieste inoltrate dai soggetti interessati telefonicamente, di persona in sede, oppure attraverso mail.

Le attività afferenti all'Area Consulenza si svolgeranno nell'arco di 12 mesi, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 18.30.

La fruizione potrà avvenire in presenza, ove possibile, telefonicamente, con parere trasmesso via mail o in video riunione.

L'attività informativa si sviluppa durante tutto l'arco dell'anno.

Il sito è consultabile all'indirizzo www.csvbasilicata.it.

Per ricevere la newsletter è sufficiente iscriversi compilando il form presente sul sito, o contattando l'Area Informazione del CSVB via mail informazione@csvbasilicata.it o telefono.

La pagina Facebook è consultabile all'indirizzo www.facebook.com/CSVBas

Nella proposta formativa sono stati inseriti specifici percorsi finalizzati a trasferire competenze alla predisposizione, gestione e rendicontazione dei progetti su Bandi di finanziamenti

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

I naturali partner dell'attività sono il Dipartimento Politiche della Persona – Regione Basilicata, l'Agenzia delle Entrate, il CSVnet e gli Enti erogatori di eventuali contributi con i quali sarà definita una procedura per una costante e proficua collaborazione a supporto degli ETS lucani.

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

La presa in carico sarà affidata a due operatori con contratto a tempo indeterminato part time con esperienza specifica e consolidata.

L'erogazione del servizio relativo all'area consulenza è assicurata da tre professionisti qualificati, con esperienza pluriennale, collegati tra loro dall'utilizzo condiviso del software messo a disposizione da CSVnet con cui archiviano dettagliatamente la richiesta, il servizio erogato e ogni dato utile del richiedente; attività che rappresenta il trait d'union con le altre aree del CSV Basilicata.

L'attività di informazione è garantita da N1 unità personale dipendente dell'Area Informazione e Comunicazione.

La formazione è garantita da n. 2 unità che operano nelle sedi di Potenza (con contratto a p.iva) e nella sede di Matera (contratto part time a tempo indeterminato), mentre le attività della promozione saranno prevalentemente seguite dai responsabili di front office sempre dislocati uno per sede tra Matera e Potenza,

L'attività è coordinata dal Direttore con il supporto di un esperto a cui è demandata la pianificazione e la realizzazione della ricerca azione.

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-03);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

Per il Sito, la newsletter e la pagina Facebook, il monitoraggio viene, inoltre, eseguito con gli strumenti di analisi dei diversi canali.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolgono con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutte le risorse umane impegnate.

È prevista una formazione/informazione periodica (trimestrale) degli operatori degli Sportelli tesa a qualificare la consulenza di base alle novità collegate al Codice del Terzo Settore.

14. Risultati attesi	
RISULTATI	ATTESI
n. ORE DI SERVIZIO EROGATE	480
n. ETS COINVOLTI	98
di cui ODV	52
INDICATORI DA UTILIZZARE	
Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti: • Numero di volontari coinvolti • Numero di ETS partecipanti di cui ODV • Numero eventi; • Numero partecipanti; • numero stakeholders coinvolti; • Età media dei soci degli ETS; • numero di partecipanti con età inferiore a 29 anni;	

15. Oneri per natura			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
<i>Materiali di consumo</i>	1.000,00	-	1.000,00
Totale 1)	1.000,00	-	1.000,00
<i>2) Servizi</i>			
<i>Professionisti strutturati</i>	23.358,00	-	23.358,00
<i>Esperti</i>	8.000,00	-	8.000,00
<i>Acquisto piattaforma</i>	400,00	-	400,00
<i>Eventi territoriali</i>	4.500,00	-	4.500,00
Totale 2)	36.258,00	-	36.258,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	31.006,00		31.006,00
Totale 4)	31.006,00	-	31.006,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	68.264,00	-	68.264,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

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

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



Fondi da Assegnazione Annuale FUN	68.264,00		68.264,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati		-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi		-	-
Fondi Extra FUN			-

ONERI GENERALI DELL'AREA FORMAZIONE

Riepilogo degli oneri per destinazione dell'Area di riferimento come individuata dalla tipologia di servizi nel Codice del Terzo settore (art. 63, c. 2)			
Classificazione	Oneri previsti		
Formazione	Importo FUN	Extra FUN	Totale
B.1 Formazione Istituzionale	12.472,00	-	12.472,00
B.2 Formazione di Mission	17.437,00	-	17.437,00
B.3 Formazione: competenze gestionali e agenda ONU 2030	39.687,00	-	39.687,00
B.4 Finanziare l'azione del volontariato	68.264,00	-	68.264,00
TOTALE	137.860,00	-	137.860,00

CONSULENZA E ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

Le attività e i servizi dell'area consulenza mirano a garantire supporto e tutela preventiva ai volontari e agli Ets in cui operano, attraverso la fornitura di soluzioni dedicate. Il team di professionisti che costituiscono l'area consulenza mirano, attraverso l'assistenza qualificata e l'accompagnamento, a rafforzare, in situazioni problematiche, le competenze acquisite dai volontari, nell'ottica dell'imparare facendo, puntando alla loro progressiva autonomia operativa.

Le tematiche specifiche dell'area sono: 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); Legale (costituzione di nuovi 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.); Disciplina del lavoro (definizione della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali/contributivi della gestione del personale); Finanziaria (gestione finanziaria delle associazioni, accesso al credito in forma agevolata); Raccolta fondi (gestione di idonei strumenti per la raccolta fondi); Settoriali (problematiche e questioni relative alle specifiche attività istituzionali portate avanti dalle associazioni nei diversi ambiti di intervento come ad es. disabilità, immigrazione, sanità, ambiente, istruzione infantile, etc).

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

Per il 2022 sono state identificate due attività: consulenza (fiscale, amministrativa, legale, gestionale, di sviluppo, adempimenti Codice Terzo Settore, etc.) e accompagnamento.

Classificazione	Titolo attività
Consulenza, assistenza e accompagnamento	C.1 -Consulenza continuativa di base

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Residui Liberi

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	15.990,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
L'attività rappresenta un servizio particolarmente importante e delicato. Comprende infatti, un panorama ampio e articolato di attività gestite a favore delle associazioni di volontariato del territorio finalizzato al rafforzamento delle competenze dei volontari in materia legale, fiscale, amministrativa e tributaria. Gli interventi, infatti, tendono a promuovere una corretta gestione degli ETS che impegnano volontari, supportando lo sviluppo diffuso delle competenze gestionali (amministrazione, comunicazione, progettazione, raccolta fondi, ecc.) e sviluppando l'<i>empowerment</i> degli stessi (autoconsapevolezza e assunzione di responsabilità) per favorire lo sviluppo di processi di cambiamento. L'attività è strutturata per supportare gli ETS nella corretta applicazione delle norme civilistiche e fiscali che caratterizzano gli enti no profit, ma anche per fornire le necessarie competenze che possano consentire loro, nel tempo, di farsi carico direttamente delle varie problematiche, acquisendo autonomia nella risoluzione di aspetti di natura legale, fiscale, amministrativi e nella gestione della vita associativa. Con la Consulenza continuativa il CSV Basilicata garantisce alle associazioni del territorio la presenza di un servizio attivo quotidianamente e gestito dagli operatori degli Sportelli Front Office delle sedi di Matera e di Potenza,

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

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



ovvero presso il primo punto di contatto tra i potenziali destinatari (cittadini, OdV, ETS, AA.PP., etc) e il CSV Basilicata.

Gli **Sportelli** sono i luoghi deputati a rilevare e "filtrare" tutte le richieste di consulenza provenienti dal territorio, evadendo direttamente quelle di propria competenza (le cosiddette consulenze di I livello) e inoltrando ai consulenti esperti le richieste che necessitano di approfondimenti particolari e complessi (le cosiddette consulenze di II livello).

Gli Sportelli del Front Office inoltre, assolvono indirettamente la funzione di Osservatori del Volontariato e delle dinamiche in tema di bisogni dei diversi *stakeholder* dei Centri di Servizio (OdV, Cittadini, Istituzioni, Organizzazioni di III Settore, etc).

Gli **Sportelli** garantiscono un servizio accessibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00, assicurando una continuità al servizio Consulenza e Assistenza incisivo e funzionale alla molteplicità di richieste avanzate dalle associazioni di volontariato.

A seguito della lezione appresa nel periodo emergenziale Covid-19, le modalità tradizionali di accesso al servizio (telefono, mail e appuntamento in sede) sono state integrate con quelle erogate attraverso strumenti digitali (FAQ, videochiamate, messaggi WhatsApp, video-riunioni, etc.); modalità sperimentate nella fase di *lockdown* che hanno avuto un riscontro favorevole, in termini di accessibilità e fruibilità, soprattutto tra i potenziali destinatari provenienti dai territori più periferici.

Gli ambiti dell'attività riguardano principalmente:

- i) Informazioni sulla normativa legale e fiscale inerente il volontariato e le agevolazioni offerte in ambito territoriale e nazionale, nonché il supporto alla compilazione di moduli e/o istanze per la richiesta di servizi di diverso genere;
- ii) Informazioni e diffusione di notizie di carattere generale sul volontariato e su tematiche d'interesse dei volontari;
- iii) Accompagnamento e attivazione delle risorse esistenti all'interno della struttura del CSV Basilicata per il soddisfacimento delle richieste espresse nel caso di bisogni specialistici;
- iv) Risoluzione di problematiche di natura legale e fiscale che non necessitano di approfondimenti particolari tra cui il disbrigo di pratiche routinarie (es. compilazione di modulistica quali il modello Eas, modello adesione assicurazione volontari INPS, etc).

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- 1) digitalizzazione
- 2) post pandemia
- 4) comunità e territorio
- 6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

310 Enti di terzo settore, di cui almeno 201 OdV.

Tale numero è definito sulla base dei dati storici di monitoraggio degli ultimi tre anni dai quali emerge che mediamente:

- a) Le richieste di consulenza ricevute dagli sportelli sono 2 al giorno;
- b) La durata di ciascuna consulenza è di 50';
- c) La ripetitività del servizio rispetto allo stesso beneficiario è di 1.84;
- d) La componente tra i beneficiari di OdV si riduce rispetto ad altre tipologie di ETS a partire dal 2017, attestandosi nel 2020 al 65%.

Il dato che risulta dalla disamina della serie storica è stato incrementato (8%) in ragione della rilevata maggiore richiesta registrata nel corso dei primi 10 mesi del 2021.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Consulenza continuativa di base												

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

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



Le attività si svolgeranno nell'arco di 12 mesi, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00. L'accesso al servizio viene realizzato attraverso richieste inoltrate dai soggetti interessati telefonicamente, di persona in sede, oppure attraverso mail.

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Regione Basilicata – convenzione ANCI Basilicata – collaborazione Forum terzo settore – convenzione Direzione regionale delle Entrate - convenzione

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

Il funzionamento degli Sportelli è assicurato da **due operatori**, con contratto a tempo indeterminato part time, collegati tra loro dall'utilizzo condiviso del software messo a disposizione da CSVnet su cui archiviano dettagliatamente la richiesta, il servizio erogato e ogni dato utile del richiedente.

Gli sportelli operativi sono coordinati dal Direttore, sia per quanto attiene l'attività consulenziale di primo livello sia per quanto attiene le attività di Ascolto e supporto e Informazione.

L'attività degli Sportelli è correlata a tutte le altre attività ed in particolare alla Consulenza e Assistenza, ai **Servizi logistici** e alla **Ricerca e documentazione**.

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-03);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolgono con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

70

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ore di attivazione del servizio	1.520
n. ore di erogazione consulenza	440
n. ETS COINVOLTI	310
di cui Odv	201

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di volontari coinvolti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV
- Numero partecipanti/richiedenti;
- Numero di organizzazioni partecipanti a percorsi formativi di digitalizzazione (fruizione on line);
- Incremento degli accessi digitali ai servizi;

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
<i>2) Servizi</i>			
<i>Professionisti strutturati</i>	1.280,00	-	1.280,00

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

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



Totale 2)	1.280,00	-	1.280,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	14.710,00	0	14.710,00
	-	-	-
Totale 4)	14.710,00	-	14.710,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	15.990,00	-	15.990,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN			-
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	15.990,00	-	15.990,00
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Consulenza, assistenza e accompagnamento	C.2 Consulenza di approfondimento - Accompagnamento specifico

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	32.719,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
La gestione di un ETS che impegna prevalentemente volontari, quali le OdV e le APS, richiede sempre più competenze qualificate e specifiche. L'esperienza della fase di ripartenza successiva al periodo di riduzione della socialità, elemento fondante dell'agire dei volontari, anche per la piena applicazione dei Protocolli governativi ha dimostrato che gli ETS esprimono un forte bisogno consulenziale in diversi ambiti. Per tale ragione si intende focalizzare l'azione verso bisogni sempre più tematici e complessi quali: - La contrattualistica del lavoro (lavoro occasionale accessorio, lavoro occasionale autonomo, prestazione professionali ordicistiche e non ordicistiche, collaborazioni coordinate e continuative a progetto) nel rispetto dei parametri dettati dal CTS; - Gli adempimenti in materia di privacy in particolare per gli interventi nel socio-sanitario e sociale; - Gli aspetti gestionali e organizzativi per i volontari nel rispetto della governance degli ETS stessi; - Gli adempimenti assicurativi per le organizzazioni di volontariato e gli enti del Terzo settore, a partire dalla Polizza volontari INAIL che registra una scarsa adesione in Basilicata; - Gli adempimenti relativi alla sicurezza sul lavoro per le organizzazioni di volontariato e gli enti del Terzo settore - Gli adempimenti per l'organizzazione e la realizzazione di eventi post Covid (es. SCIA; HACCP, Protocolli Governo, etc.). L'erogazione dei servizi consulenziali è prevalentemente a domanda individuale o con il coinvolgimento di un gruppo di volontari dello stesso ETS. Nei casi più complessi la risposta personalizzata prevederà la predisposizione di un parere specifico.

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
Gli obiettivi strategici di riferimento sono: 1) digitalizzazione 2) post pandemia 6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)
91 Enti di terzo settore, di cui almeno 66 OdV. Tale numero è definito sulla base dei dati storici di monitoraggio degli ultimi tre anni dai quali emerge che mediamente: a) le richieste di consulenza ricevute sono di 1,8 a settimana; b) la durata di ciascuna consulenza compresa lo studio del quesito è di 90'; c) la ripetitività del servizio rispetto allo stesso beneficiario è di 2,22; d) la componente tra i beneficiari di Odv si riduce rispetto ad altre tipologie di ETS a partire dal 2017, attestandosi nel 2020 al 72%. Il dato che risulta dalla disamina della serie storica è stato incrementato (6%) in ragione della rilevata maggiore richiesta registrata nel corso dei primi 10 mesi del 2021.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
<i>Attività di consulenza di approfondimento</i>												

Le attività si svolgeranno nell'arco di 12 mesi, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 18.30 e il martedì e giovedì dalle 10.30 alle 12.30.

L'accesso al servizio sarà realizzato attraverso richieste inoltrate dai soggetti interessati telefonicamente, di persona in sede, oppure attraverso mail.

La fruizione potrà essere in presenza (ove possibile) o telefonica, con parere trasmesso via mail o in video riunione.

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

I naturali partner dell'attività sono l'Agenzia delle Entrate e gli Enti Previdenziali-Assistenziali con i quali sarà definita una procedura per una costante e proficua collaborazione a supporto degli ETS lucani.

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

L'erogazione del servizio è prevalentemente assicurata da tre professionisti qualificati, iscritti a Ordini Professionali e con esperienza pluriennale sulle tematiche specifiche, collegati tra loro dall'utilizzo condiviso del software messo a disposizione da CSVnet su cui archiviano dettagliatamente la richiesta, il servizio erogato e ogni dato utile del richiedente.

È previsto il coinvolgimento di professionisti su tematiche specifiche, quali a esempio HACCP, per la redazione di pareri e/o guide informative.

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-03);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ORE DI CONSULENZA	137
n. ETS COINVOLTI	91
di cui Odv	66

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di volontari coinvolti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV
- Numero partecipanti/richiedenti;
- Numero di organizzazioni partecipanti a percorsi formativi di digitalizzazione (fruizione on line);
- Incremento degli accessi digitali ai servizi.

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
----------------	-------------	-----------	--------

1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci

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

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



	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
2) Servizi			
<i>Professionisti strutturati</i>	22.231,00	-	22.231,00
Totale 2)	22.231,00	-	22.231,00
3) Godimento beni di terzi			
Totale 3)	-	-	-
4) Personale			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	10.488,00	-	10.488,00
Totale 4)	10.488,00	-	10.488,00
5) Acquisti in C/Capitale			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
6) Altri oneri			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	32.719,00	-	32.719,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	32.719,00		32.719,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-	-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-	-	-
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Azione - progetto trasversale	C.3 Accompagnamento alla "messa a terra" del CTS

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	50.122,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)	
L'azione tende a offrire uno specifico affiancamento agli ETS e ai loro volontari nell'attuazione di tutti gli adempimenti previsti dai decreti attuativi afferenti alla Riforma del Terzo Settore. L'attività sarà organizzata sulla base della positiva e consolidata esperienza dello Sportello Statuti, azione realizzata dal 2019, finalizzata a supportare l'adeguamento statutario delle OdV e degli ETS che impegnano volontari. Per il 2022 particolare attenzione sarà dedicata ai seguenti temi contenuti nel CTS: • Bilancio economico annuale; • Bilancio Sociale; • Attività diverse; • Obblighi di trasparenza; • Rapporto tra Pubbliche Amministrazioni ed Enti del Terzo settore; • Iscrizione e mantenimento al RUNTS con specifico interesse alla scelta della sezione in riferimento all'attività esercitata e al modello associativo adottato; • Controllo interno. Il supporto e l'affiancamento sarà articolato sui seguenti livelli: a) CONSULENZA: attività di consulenza a richiesta e incontri di consulenza a fruizione collettiva; b) FORMAZIONE: percorso formativo relativo all'uso degli strumenti per l'accesso al RUNTS; c) INFORMAZIONE: Attività di informazione e diffusione delle notizie riguardanti il CTS d) PROMOZIONE; <u>CONSULENZA</u> Per quanto riguarda il primo livello, come realizzato per gli Statuti, i potenziali destinatari potranno richiedere il rilascio di un parere su specifici quesiti, un colloquio personalizzato con i consulenti, sia in presenza (ove possibile) sia da remoto, oltre che il supporto in particolari momenti associativi (ad esempio intervenendo in Comitato Direttivo per rispondere ai quesiti dei singoli componenti su particolari adempimenti ovvero coadiuvando i rappresentanti dell'ETS in incontri con la PA). L'attività di consulenza a fruizione collettiva, prassi consolidata dell'agire del CSV Basilicata, sarà invece organizzata in collaborazione con l'Area Formazione, in prossimità di specifiche scadenze, quali ad esempio l'obbligo di pubblicazione dei trasferimenti ricevuti da EE.PP oppure l'approvazione del bilancio annuale di esercizio. <u>FORMAZIONE</u> L'area Formazione ha previsto nella propria programmazione un percorso dedicato all'utilizzo degli strumenti per l'accesso al RUNTS al fine di accompagnare le organizzazioni attraverso lo sviluppo di competenze tecniche per la gestione di operazioni ad hoc. Tale attività sarà implementata in collaborazione con la Camera di Commercio di Basilicata. Il percorso formativo previsto nell'area amministrativa intende colmare quel gap anche digitale riscontrato in diverse situazioni e ovviamente accompagnare i volontari nel corretto uso della piattaforma. <u>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</u> La principale attività dell'area sarà quella di diffondere, attraverso il sito istituzionale, la newsletter e la pagina facebook, le notizie riguardanti il CTS. Sul sito istituzionale, inoltre, è presente una sezione (STRUMENTI) che fornisce indicazioni per la gestione della vita associativa, dalla costituzione allo scioglimento, che fornisce in maniera sintetica una visuale di alcune disposizioni del CTS.	

PROMOZIONE

La promozione ha l'obiettivo di sostenere le attività di questo servizio attraverso il coinvolgimento e lo stimolo delle associazioni presenti nei territori.

L'ATTIVITÀ PREVALENTE È QUELLA DELL'AREA CONSULENZA E ASSISTENZA

Le risorse destinate sono di tipo misto precisamente risorse libere e risorse vincolate per € 10.000,00.

Nella sezione 5 sono state riportate solo le risorse rinvenienti dall'assegnazione annuale come indicato nella FAQ 1- ONC

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

L'obiettivo strategico di riferimento è:

6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Il servizio è specificatamente dedicato alle Odv e alle Aps che operano sul territorio regionale, si stima che per il 2022, le associazioni che utilizzeranno tale servizio sarà pari a n. 200

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
<i>Attività di consulenza a richiesta</i>												
<i>Incontri di consulenza collettiva</i>												
<i>Percorsi formativi su tematiche del CTS</i>												
<i>Sezione dedicata su sito istituzionale</i>												
<i>Accompagnamento obblighi della trasparenza</i>												
<i>Attività di Promozione</i>												
<i>Sito -Newsletter -Pagina Facebook</i>												

La presa in carico delle istanze sarà assicurata dallo Sportello di Front Office e le istanze saranno archiviate dettagliatamente con il software messo a disposizione da CSVnet e successivamente assegnate alle aree di competenza.

L'accesso al servizio sarà realizzato attraverso richieste inoltrate dai soggetti interessati telefonicamente, di persona in sede, oppure attraverso mail.

Le attività afferenti all'Area Consulenza si svolgeranno nell'arco di 12 mesi, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 18.30.

La fruizione potrà avvenire in presenza (ove possibile), per telefono, con parere trasmesso via mail o in video riunione.

Per quanto riguarda gli incontri di consulenza collettiva, l'erogazione sarà garantita in presenza (ove possibile) oppure attraverso piattaforma informatica.

L'attività informativa si sviluppo durante tutto l'arco dell'anno.

Il sito è consultabile all'indirizzo www.csvbasilicata.it.

Per ricevere la newsletter è sufficiente iscriversi compilando il form presente sul sito, o contattando l'Area Informazione del CSVB via mail informazione@csvbasilicata.it o telefono.

La pagina Facebook è consultabile all'indirizzo www.facebook.com/CSVBas

L'area formazione ha inserito nella proposta 2022, specifici percorsi dedicati a tutti i temi salienti della Riforma del Terzo Settore

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

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

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



I naturali partner dell'attività sono Ufficio RUNTS – Regione Basilicata e l'Agenzia delle Entrate con i quali sarà definita una procedura per una costante e proficua collaborazione a supporto degli ETS lucani.

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

L'erogazione del servizio è assicurata da tre professionisti qualificati, con esperienza pluriennale sulle tematiche e formazione specifica sul D.Lgs. 3 luglio 2017, n.117, collegati tra loro dall'utilizzo condiviso del software messo a disposizione da CSVnet con cui archiviano dettagliatamente la richiesta, il servizio erogato e ogni dato utile del richiedente; attività che rappresenta il *trait d'union* con le altre aree del CSV Basilicata.

L'attività di informazione è garantita da N1 unità personale dipendente dell'Area Informazione e Comunicazione. Per la formazione, ci si avvarrà delle due unità lavorative dislocate nell'area.

L'attività è coordinata dal Direttore che assicura il costante contatto con la rete CSVnet e con le diverse aree funzionali del CSV Basilicata.

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-03);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);;
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

Per il Sito, la newsletter e la pagina Facebook, il monitoraggio viene, inoltre, eseguito con gli strumenti di analisi dei diversi canali.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolgono con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutte le risorse umane coinvolte.

È prevista una periodica (trimestrale) formazione/informazione degli operatori degli Sportelli tesa ad aggiornare la consulenza di base sulle novità collegate al Codice del Terzo Settore.

77

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ORE DI SERVIZIO EROGATE	580
n. ETS COINVOLTI	112
di cui Odv	70

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di volontari coinvolti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
<i>2) Servizi</i>			
Professionisti strutturati	14.637,00	-	14.637,00
Totale 2)	14.637,00	-	14.637,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			

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

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



	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
4) Personale			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	35.485,00		35.485,00
			-
Totale 4)	35.485,00	-	35.485,00
5) Acquisti in C/Capitale			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
6) Altri oneri			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	50.122,00	-	50.122,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	50.122,00		50.122,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	10.000,00	-	10.000,00
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-	-	-
Fondi Extra FUN		-	-

ONERI GENERALI DELL'AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

Riepilogo degli oneri per destinazione dell'Area di riferimento come individuata dalla tipologia di servizi nel Codice del Terzo settore (art. 63, c. 2)			
Classificazione	Oneri previsti		
Consulenza, assistenza e accompagnamento	Importo FUN	Extra FUN	Totale
C.1 -Consulenza continuativa di base	15.990,00	-	15.990,00
C.2 Consulenza di approfondimento - Accompagnamento specifico	32.719,00	-	32.719,00
C.3 Accompagnamento alla "messa a terra" del CTS	50.122,00	-	50.122,00
TOTALE	98.831,00	-	98.831,00

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Informarsi e comunicare sono due aspetti fondamentali per la vita delle associazioni. Ma è altrettanto importante sapersi orientare all'interno del vortice informativo, così come è fondamentale comunicare in maniera incisiva per emergere da questo vortice. Da questa consapevolezza, come ogni anno, parte la programmazione delle attività dell'Area Informazione e Comunicazione, diretta a offrire ai volontari e alla cittadinanza un facile accesso alle informazioni che maggiormente interessano la loro attività e il mondo della solidarietà e, nel contempo, supportare la comunicazione delle associazioni attraverso strumenti specifici e accompagnare i volontari nel processo di digitalizzazione.

In continuità con l'anno trascorso, le attività del 2022 saranno caratterizzate dall'adesione ai temi di Agenda 2030. L'Elemento di novità, quello che contraddistinguerà i mesi a venire, sarà invece rappresentato dal sostegno che l'attività di comunicazione e informazione può offrire alle associazioni nella ripartenza post pandemia. Non solo informando i volontari sulle attività delle altre associazioni al fine di rafforzare il lavoro di rete, ma anche diffondendo la cultura del volontariato per promuovere la partecipazione e la cittadinanza

Classificazione	Titolo attività
Informazione e Comunicazione	D.1 Attività di diffusione e informazione

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Residui Liberi

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	11.300,00

79

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
Attraverso i tre principali canali informativi del CSV Basilicata (sito istituzionale, newsletter e pagina Facebook), vengono diffuse le informazioni utili per la gestione della vita associativa (bandi, scadenze, novità normative, adempimenti), per le attività del CSV Basilicata, per le iniziative degli ETS del territorio e per tutto ciò che riguarda il mondo del volontariato e della cittadinanza attiva. Contemporaneamente i canali digitali del CSV Basilicata forti di una newsletter con quasi 1500 iscritti e un sito con 34.000 viste annuali, fungono da cassa di risonanza per le iniziative degli ETS regionali. Il sito è consultabile all'indirizzo www.csvbasilicata.it. Per ricevere la newsletter è sufficiente iscriversi compilando il form presente sul sito, o contattando l'Area Informazione del CSVB via mail informazione@csvbasilicata.it o telefono. L'attività di diffusione e informazione viene effettuata con strumenti e professionalità che costituiscono risorse interne, utilizzate per la comunicazione del Centro Servizi. Organizzato in quest'ottica, il servizio risponde ai principi di qualità ed economicità. Il servizio è gratuito.

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
Informare i volontari e la cittadinanza sulle iniziative, le attività e i temi in evidenza sull'agenda del Terzo Settore, per favorire le dinamiche di rete, semplificare l'accesso alla conoscenza e diffondere il più possibile la cultura del volontariato, supportare la comunicazione dei volontari offrendo loro strumenti in grado di veicolare i messaggi più importanti e accompagnandoli nel processo di digitalizzazione. Gli obiettivi strategici di riferimento sono: 2) post pandemia 3) giovani 4) comunità e territorio 5) agenda 2030.

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

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



9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)
Destinatari sono i volontari degli ETS, cittadini, le Istituzioni e le Amministrazioni locali. Per la natura degli strumenti è difficile calcolare numero e tipologia dei destinatari.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Sito												
Pagina Facebook												
Newsletter												
L'attività di informazione effettuata tramite sito, pagina Facebook e Newsletter avviene durante tutto l'anno. Per il sito l'aggiornamento è quotidiano. Eventuali richieste di pubblicazione di notizie ed eventi sul sito sono sempre possibili. Per garantire la loro pubblicazione nella newsletter del venerdì è necessario inviare le notizie entro il mercoledì precedente. La Newsletter viene inviata ogni venerdì alla mailing list, che conta attualmente 1326 iscritti. L'aggiornamento della pagina Facebook avviene 2/3 volte a settimana.												

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)
Nessuno

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.
Risorse umane coinvolte: 1 N1 unità personale dipendente (Area Informazione e Comunicazione)

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività
Il monitoraggio avviene attraverso gli strumenti di analisi propri dei vari strumenti e attraverso la rilevazione dell'indice di soddisfazione degli utenti, elaborato sulla base dei risultati del "questionario di erogazione del servizio" (https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/). Le attività di monitoraggio e valutazione vengono poi completate con i dati estrapolati dalle schede di Rilevazione dei Bisogni, somministrate annualmente nel mese di settembre. La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi	
RISULTATI	
Sito	Accessi al servizio 40.000 visite
Iscritti	1500
Newsletter	50 invii settimanali
Pagina Facebook	4015 like
INDICATORI DA UTILIZZARE	
Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti: • Incremento degli accessi digitali ai servizi; • Numero di partecipanti con età inferiore a 29 anni (fruitori); • Incremento degli accessi digitali ai servizi.	

15. Oneri per natura			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale

1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci
--

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

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



	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
2) Servizi			
Sito web	1.800,00	-	1.800,00
Totale 2)	1.800,00	-	1.800,00
3) Godimento beni di terzi			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
4) Personale			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	9.500,00		9.500,00
			-
Totale 4)	9.500,00	-	9.500,00
5) Acquisti in C/Capitale			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
6) Altri oneri			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	11.300,00	-	11.300,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	11.300,00		11.300,00
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Informazione e comunicazione	D.2 Servizio grafica

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ

PROGRAMMAZIONE	13.513,00
-----------------------	------------------

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e del

In un mondo in cui la comunicazione visiva rappresenta un elemento imprescindibile e in cui la digitalizzazione richiede una comunicazione visiva "responsiva", il CSV Basilicata ha ritenuto necessario supportare il volontariato con un servizio grafica che, oltre a realizzare locandine, manifesti, pieghevoli, coordinati d'immagine, aiuti le associazioni a elaborare supporti comunicativi "diversi" per valorizzare e promuovere la propria attività.

Il servizio, dedicato agli ETS lucani già costituiti o costituendi (per la realizzazione di logo e coordinato grafico), è erogato dal personale dell'Area Informazione e Comunicazione. Oltre a realizzare prodotti "standard", in caso di esigenze particolari vengono pensati prodotti specifici che rispondano ai bisogni dell'ETS.

Dopo un briefing con l'ETS, si procede alla realizzazione dei supporti grafici richiesti, mantenendo un contatto diretto con l'organizzazione durante tutta la fase di realizzazione.

Per una gestione sostenibile delle risorse, la comunicazione con i referenti delle organizzazioni richiedenti viene effettuata telefonicamente, via mail o in videoconferenza, nel caso in cui gli spostamenti o i contatti personali non siano possibili a causa di particolari restrizioni o per motivi logistici.

Il CSV Basilicata mette a disposizione degli ETS programmi e professionalità che costituiscono risorse interne, utilizzate per la comunicazione del Centro Servizi. Organizzato in quest'ottica, il servizio risponde ai principi di qualità ed economicità.

Al servizio si accede su prenotazione, da effettuarsi tramite lo specifico modulo presente sul sito (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/richiesta-servizio-grafica/>) o contattando l'Area Informazione e Comunicazione via mail informazione@csvbasilicata.it o telefonicamente.

Tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione sono indicati nel regolamento consultabile sul sito (<https://www.csvbasilicata.it/wp-content/uploads/2019/12/IO-PG04-02-Regolamento-per-la-gestione-del-Servizio-di-Grafica.pdf>), in linea con il principio di pubblicità e trasparenza.

Il servizio è gratuito

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Supportare la comunicazione dei volontari offrendo loro strumenti in grado di veicolare i messaggi più importanti con immagini e parole e accompagnandoli nel processo di digitalizzazione, anche al fine di far conoscere il più possibile all'esterno le attività del Terzo Settore

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

2) post pandemia

4) comunità e territorio

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

5 ETS, di cui almeno il 50% OdV

Il numero è definito tenendo conto sia delle richieste di grafica arrivate nel 2021, sia di quelle arrivate nel 2019 e nel 2020. Pensando ad una ripresa delle attività è, infatti, necessario prendere in considerazione anche quelle che erano le esigenze grafiche nel periodo pre pandemico.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

Indicare il periodo di svolgimento (presunto) del servizio e le fasi di attuazione

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

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



GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Il servizio Grafica è attivo tutto l'anno. Si accede su prenotazione, da effettuarsi tramite lo specifico modulo online, via mail o telefonicamente.											

11. Eventuali enti (presunti / effettivi) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)
Nessuno

12. Numero risorse umane (da coinvolgere / coinvolte) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti - collaboratori esterni; ecc.
Una unità del personale dipendente (Area Informazione e Comunicazione)

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività
Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso: a) Scheda richiesta servizio compilata dal referente dell'ETS (Modello SGQ -PG04-06); b) Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima; c) Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet. Le attività di monitoraggio e valutazione vengono poi completate con i dati estrapolati dalle schede di Rilevazione dei Bisogni, somministrate annualmente nel mese di settembre. La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi	
RISULTATI	ATTESI
n. ACCESSI AL SERVIZIO	15
n. ETS COINVOLTI	5
n. prodotti / output conseguenti all’attività (opuscoli, riviste, gadget, etc.)	20
INDICATORI DA UTILIZZARE	
Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:	
• Numero ETS che accedono al servizio • Numero ETS che accedono per la prima volta al servizio • Numero di prodotti “specifici” realizzati	

15. Oneri per natura			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			
	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
2) Servizi			
Licenze programmi	2.500,00	-	2.500,00
Totale 2)	2.500,00	-	2.500,00
3) Godimento beni di terzi			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
4) Personale			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	11.013,00		11.013,00
			-

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

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



Totale 4)	11.013,00	-	11.013,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	13.513,00	-	13.513,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	13.513,00		13.513,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-		-
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Informazione e Comunicazione	D.3 Supporto alla digitalizzazione

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Risorse miste

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	10.635,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)

Il processo di sviluppo della comunicazione digitale, da intendere come processo di modernizzazione per le attività degli ETS, si concretizza nell'offrire strumenti specifici che accompagnino i volontari nell'uso della piattaforma Wordpress e del social network, pagina Facebook.

Per supportare i volontari nell'utilizzo "tecnico" di canali digitali, il Csv Basilicata ha predisposto 2 tipologie di formazione permanente con un rapporto "uno a uno", che permette di calibrare e organizzare al meglio l'accompagnamento, ossia la formazione utilizzo piattaforma Wordpress (formazione sull'utilizzo dell'interfaccia di Wordpress per la gestione di semplici pagine web) e la formazione apertura e consolidamento pagina Facebook (accompagnamento all'utilizzo del social network, dalla creazione della pagina all'utilizzo dei più comuni strumenti di pubblicazione).

Per una gestione sostenibile delle risorse, le attività formative e di supporto vengono effettuate telefonicamente, via mail o in videoconferenza, nel caso in cui gli spostamenti o i contatti personali non siano possibili a causa di particolari restrizioni o per motivi logistici

Per rispondere ai principi di qualità ed economicità, i servizi, dedicati agli ETS lucani già costituiti o costituendi, sono erogati dal personale dipendente dell'Area Informazione e Comunicazione, che si occupa della gestione dei due canali del CSV Basilicata.

I servizi vengono richiesti tramite prenotazione con gli appositi Google presenti sul sito <https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/> o contattando l'Area Informazione e Comunicazione via mail informazione@csvbasilicata.it o telefonicamente.

Le tempistiche, modalità, limiti e regole di erogazione sono consultabili negli specifici Regolamenti all'indirizzo <https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/>, in linea con il principio di pubblicità e trasparenza.

I servizi sono gratuiti.

Le risorse destinate sono di tipo misto precisamente risorse libere e attribuzione annuale.

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Incrementare il numero di volontari che apprendono l'uso di tecnologie digitali e che utilizzano piattaforme, quindi incrementare il numero di coloro che saranno in grado di utilizzarle per occuparsi della vita associativa. Digitalizzare per accreditare il volontariato come interlocutore autorevole.

L'obiettivo strategico di riferimento è:

1) digitalizzazione

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Volontari di 10 ETS di cui almeno il 50% Odv.

Il numero dei destinatari da raggiungere, di circa 10 unità, è calcolato sulla base delle richieste precedenti immaginando un aumento delle stesse in considerazione dell'obbligo di trasparenza e pubblicità.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

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



utilizzo piattaforma Wordpress												
apertura e consolidamento pagina Facebook												

I servizi sono attivi durante tutto l'anno, attivandosi su prenotazione da effettuarsi con richiesta specifica tramite apposito modulo Google:

- utilizzo piattaforma Wordpress <https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/richiesta-formazione-wordpress/>
- apertura e consolidamento pagina Facebook <https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/richiesta-pagina-facebook/>

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)
Nessuno

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.
N. 2 unità del personale dipendente Area Informazione e Comunicazione

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività
Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso: a) Scheda richiesta servizio compilata dal referente dell'ETS (Modello SGQ -PG04-04 e Modello SGQ -PG04-16); b) Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima; c) Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet. Le attività di monitoraggio e valutazione vengono poi completate con i dati estrapolati dalle schede di Rilevazione dei Bisogni, somministrate annualmente nel mese di settembre. La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi	
Accessi al servizio	10
ETS coinvolti	10
Volontari coinvolti	10
Prodotti conseguenti all'attività	2 vademecum di supporto alla gestione pagina fb
INDICATORI DA UTILIZZARE	
Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:	
• Numero di organizzazioni partecipanti a percorsi formativi di digitalizzazione; • Incremento degli accessi digitali ai servizi; • Incremento della presenza in rete delle organizzazioni;	

15. Oneri per natura			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			
Materiale di consumo	800,00	-	800,00
Totale 1)	800,00	-	800,00
2) Servizi			
	-	-	-
Totale 2)	-	-	

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

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



<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
			-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	9.835,00	0	9.835,00
Totale 4)	9.835,00	-	9.835,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI			
	10.635,00	-	10.635,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	3.473,00		3.473,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	7.162,00		7.162,00
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Informazione e comunicazione	D.4 Ufficio Stampa per le Organizzazioni di volontariato e gli altri ETS

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ

PROGRAMMAZIONE	13.464,00
-----------------------	------------------

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)

Il CSV Basilicata mette a disposizione delle associazioni un addetto stampa (iscritto all'ordine dei giornalisti - elenco pubblicisti) per la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze stampa. Esperienza e formazione professionale consentono di elaborare una chiave di lettura che renda la notizia interessante per i giornalisti e strumento di valorizzazione e promozione della attività dell'associazione.

Il CSV Basilicata mette a disposizione degli ETS programmi e professionalità che costituiscono risorse interne, utilizzate per la comunicazione del Centro Servizi. Organizzato in quest'ottica, il servizio risponde ai principi di qualità ed economicità.

Al servizio si accede su prenotazione, da effettuarsi tramite lo specifico modulo presente sul sito (<http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/richiesta-ufficio-stampa/>) o contattando l'Area Informazione e Comunicazione via mail o telefonicamente.

Tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione sono indicati nel regolamento consultabile sul sito ([IO-PG04-07-Regolamento-per-la-gestione-del-servizio-ufficio-stampa.pdf \(csvbasilicata.it\)](#)).

Il servizio è gratuito

88

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Supportare la comunicazione dei volontari offrendo loro strumenti in grado di veicolare i messaggi più importanti, anche al fine di far conoscere il più possibile all'esterno le attività del Terzo Settore al fine di:

- Rafforzare la visibilità del volontariato
- Veicolare le informazioni provenienti dal volontariato, scegliendo di volta in volta i canali più adatti
- Rendere incisiva e accattivante la comunicazione del volontariato
- Creare una relazione tra il volontariato e gli organi di informazione locali

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

2) post pandemia

4) comunità e territorio

6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Volontari di 10 ETS di cui almeno il 50% Odv.

Il numero dei destinatari da raggiungere, di circa 10 unità, è calcolato sulla base delle richieste precedenti immaginando un aumento delle stesse in considerazione della necessità di ripartenza post-pandemia di tutte le attività.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC

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

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



Il servizio di Ufficio Stampa per gli ETS è attivo tutto l'anno.
 Si accede su prenotazione, da effettuarsi tramite lo specifico modulo online, via mail (ufficiostampa@csvbasilicata.it) o telefonicamente.

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Nessuno

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

Una unità del personale dipendente (Area Informazione e Comunicazione)

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- Scheda richiesta servizio compilata dal referente dell'ETS (Modello SGQ -PG04-09);
- Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima;
- Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

Le attività di monitoraggio e valutazione vengono poi completate con i dati estrapolati dalle schede di Rilevazione dei Bisogni, somministrate annualmente nel mese di settembre.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
n. ACCESSI AL SERVIZIO	15
n. ETS COINVOLTI	10
n. COMUNICATI STAMPA INVIATI AI MEDIA	15
n. DI CONFERENZE STAMPA REALIZZATE	3

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di volontari coinvolti/richiedenti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV

Indicatori specifici:

- Numero ETS che accedono per la prima volta al servizio
- Numero di Comunicati Stampa inviati
- Numero di Conferenze stampa realizzate

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
2) Servizi			

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

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



	-	-	-
Totale 2)	-	-	-
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	13.464,00	0	13.464,00
			-
Totale 4)	13.464,00	-	13.464,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	13.464,00	-	13.464,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	13.464,00		13.464,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-		-
Fondi Extra FUN		-	-

90

ONERI GENERALI DELL'AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Riepilogo degli oneri per destinazione dell'Area di riferimento come individuata dalla tipologia di servizi nel Codice del Terzo settore (art. 63, c. 2)			
Classificazione	Oneri previsti		
Informazione e comunicazione	Importo FUN	Extra FUN	Totale
D.1 Attività di diffusione e informazione	11.300,00	-	11.300,00
D.2 Servizio grafica	13.513,00	-	13.513,00
D.3 Supporto alla digitalizzazione	10.635,00	-	10.635,00
D.4 Ufficio Stampa	13.464,00	-	13.464,00
TOTALE	48.912,00	-	48.912,00

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

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



RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Con il servizio di Ricerca e Documentazione, il CSV Basilicata mira a offrire ulteriori strumenti volti allo sviluppo del Volontariato e alla promozione degli Enti del Terzo Settore di Basilicata.

Il servizio si rivolge a tutte le OdV e gli ETS che impegnano volontari, ai Cittadini e alle Scuole, mettendo a disposizione diverse fonti documentali che consentano la realizzazione di studi, ricerche, tesi di laurea, etc.

Nel 2022 il CSV Basilicata intende ampliare il proprio patrimonio di testi e riviste mediante un invito a donare testi che abbiano attinenza con il mondo del Terzo Settore in generale rivolto a tutta la cittadinanza.

Altra attività innovativa prevista per il 2022 è la realizzazione di una Ricerca-Azione sugli effetti che la pandemia Covid-19 ha causato sulle modalità operative delle OdV e degli ETS.

In altri termini, il CSV Basilicata intende promuovere agorà di discussione su temi quali le strategie di rimotivazione dei volontari, il riadattamento a nuovi asset in applicazione dei protocolli di contenimento pandemico e il consolidarsi di nuove fragilità e potenziali marginalità che impongono una riorganizzazione dell'agire dei volontari.

Classificazione	Titolo attività
Ricerca e documentazione	E.1 Biblioteca del No Profit

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	8.459,00

91

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
[per la risposta massimo 5000 caratteri spazi inclusi] La Biblioteca del No Profit si articola in due binari di attività: • Binario tematico; • Binario gestionale (giuridico, legale, amministrativo). Per entrambi i binari è disponibile un patrimonio di oltre 1000 testi tra volumi, opuscoli e testate periodiche. Si tratta di pubblicazioni dedicate ai temi del volontariato e del sociale, inclusi anche i diversi rapporti diffusi da Istat, Censis, Svimez, Caritas etc., che fotografano in maniera puntuale la realtà regionale e italiana Terzo settore. Il CSV Basilicata nel 2022 mette a disposizione dell'utenza il patrimonio documentale disponibile attraverso il servizio di consultazione e prestito.

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
L'obiettivo è quello di offrire attività e strumenti utili allo sviluppo del Volontariato e alla promozione delle istituzioni non profit di Basilicata. Gli obiettivi strategici di riferimento sono: 4) comunità e territorio 5) Agenda ONU 2030 6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)
I destinatari della Biblioteca del No Profit sono: volontari degli ETS, cittadini, studenti.

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

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



10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Consultazione testi												
Prestito testi												
Gestione e catalogazione												

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)
Nessuno

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.
1 dipendente part time

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività
Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso: a) Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-01); b) Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/); c) Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet. La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali con la Direzione.

14. Risultati attesi	
RISULTATI	ATTESI
n. Prestiti	
INDICATORI DA UTILIZZARE	
Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti: • Numero di volontari coinvolti/richiedenti • Numero di ETS partecipanti di cui ODV	

15. Oneri per natura			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale

<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
Acquisto testi	2.000,00	-	2.000,00
Totale 1)	2.000,00	-	2.000,00
<i>2) Servizi</i>			
Abbonamenti e canoni data base	3.200,00	-	3.200,00
Totale 2)	3.200,00	-	3.200,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	3.259,00		3.259,00

	-	-	-
Totale 4)	3.259,00	-	3.259,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	8.459,00	-	8.459,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	8.459,00		8.459,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-		-
Fondi Extra FUN		-	-

ONERI GENERALI DELL'AREA RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Riepilogo degli oneri per destinazione dell'Area di riferimento come individuata dalla tipologia di servizi nel Codice del Terzo settore (art. 63, c. 2)			
Classificazione	Oneri previsti		
Ricerca e documentazione	Importo FUN	Extra FUN	Totale
E.1 Biblioteca del No Profit	8.459,00	-	8.459,00
TOTALE	8.459,00	-	8.459,00

Classificazione	Titolo attività
Supporto tecnico - logistico	F.1 Strumenti e tecnologie al servizio del territorio

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ

PROGRAMMAZIONE	54.527,00
-----------------------	------------------

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)

L'attività è principalmente finalizzata a sostenere le attività ordinarie e straordinarie di volontari ed ETS sul territorio attraverso servizi tecnici (messa a disposizione mediante prestito di strumenti informatici, ma anche utilizzo presso le sedi di CSV Basilicata dei suddetti strumenti, per periodo limitati) e logistici (messa a disposizione di spazi fisici, aule e stanze, ma anche di spazi virtuali-piattaforme digitali).

Si prevede, inoltre, la messa a disposizione di una piattaforma digitale come strumento sostitutivo e incrementale degli spazi fisici disponibili presso le sedi di Potenza e Matera.

Descrizione attività e modalità di attuazione:
Fase 1. Azioni preliminari

- Informazione sulla tipologia dei servizi tecnici e logistici e delle relative modalità di accesso;
- Ricognizione e data base attrezzature e gestione informatizzata del sistema di registrazione, prestito, prenotazione;
- Predisposizione di sistema gestionale informatizzato del calendario di prenotazione degli spazi sia fisici che virtuali.

Fase 2. Gestione spazi, aule e strumentazione. Messa a disposizione di strumenti, spazi e attrezzature a favore delle organizzazioni di volontariato, attraverso richiesta degli utenti e consultazione del calendario condiviso (Google Calendar) e partendo dal patrimonio a disposizione:

- 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;
- 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.

Il Servizio è stato sospeso a causa dell'emergenza Covid-19. Per tale ragione il CSV Basilicata ha messo a disposizione uno spazio virtuale sulla piattaforma GoToMeeting per convegni, seminari o riunioni. Fino alla conclusione dell'emergenza Covid-19, la modalità digitale sarà l'unica offerta alle associazioni per realizzare le attività che prevedono assembramenti. Dopo l'emergenza gli spazi fisici saranno di certo affiancati dagli spazi virtuali.

Il CSV Basilicata mette a disposizione:

- Il prestito della seguente strumentazione: megafono, pc portatile, videoproiettore e lavagna a fogli mobili. Presso la sede di Potenza, è inoltre possibile prendere in prestito uno schermo per la proiezione di misure ridotte e un maxischermo;
- Il 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.

Fase 3. Prenotazione spazi e condivisione calendario attività. Spazi e strumentazione sono richiedibili tramite procedura e consultabili dal personale tramite calendario condiviso (Google Calendar).

Fase 4. Promozione del servizio. Fase che permette, attraverso gli strumenti di comunicazione istituzionale (sito internet), di promuovere il progetto e informare gli utenti su contenuti e le modalità di accesso ai vari servizi

disponibili.

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- 1) digitalizzazione
- 2) post pandemia
- 3) giovani
- 4) comunità e territorio
- 5) Agenda ONU 2030
- 6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

I destinatari sono le Odv e le Aps che operano nel territorio regionale

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Servizi logistici												

Le attività si svolgeranno nell'arco di 12 mesi, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00. In caso di eventi e/o iniziative specifiche l'utilizzo degli spazi, fisici e/o digitali, sarà assicurato nella giornata di sabato.

Per accedere al servizio ci si potrà recare in una delle sedi del CSV Basilicata (chiuse al pubblico fino alla conclusione dell'emergenza Covid-19) 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.

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

Per quanto riguarda la Casa del Volontariato, il naturale partner è il Comune di Potenza alla luce della convenzione sottoscritta.

La sede di Matera è disponibile per la erogazione dei servizi logistici

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

N.1 unità con funzione di segreteria generale

N.1 unità di supporto per la gestione e organizzazione delle attività

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso:

- a) Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modelli SGQ –PG04-11 e SGQ –PG04-12);
- b) Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (<https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/>);
- c) Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.

La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
N. SERVIZI EROGATI	168
n. ETS COINVOLTI	194
di cui Odv	142

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

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



www.csvbasilicata.it

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di volontari coinvolti/richiedenti
- Numero di ETS partecipanti di cui ODV
- Incremento degli accessi digitali ai servizi;
- numero di partecipanti con età inferiore a 29 anni;
- Numero di reti territoriali;
- Numero di reti tematiche;
- Numero eventi;
- Numero partecipanti

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
<i>2) Servizi</i>			
<i>Utenze sedi</i>	10.648,00		10.648,00
<i>Utenze telefoniche</i>	4.063,00		4.063,00
<i>Consulenze tecniche</i>	3.120,00		3.120,00
<i>Canoni manutenzione e assistenza</i>	6.372,00		6.372,00
<i>Assicurazione</i>	2.184,00		2.184,00
<i>Spese pulizia e sanificazione interni</i>	5.070,00		5.070,00
<i>Noleggio attrezzature</i>	2.460,00		2.460,00
<i>Canone abbonamento piattaforme informatiche</i>	1.190,00		1.190,00
Totale 2)	35.107,00	-	35.107,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
<i>Canone locazione sede</i>	858,00	-	858,00
Totale 3)	858,00	-	858,00
<i>4) Personale</i>			
<i>Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività</i>	11.772,00		11.772,00
Totale 4)	11.772,00	-	11.772,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
<i>Rimborsi spese</i>	2.421,00	-	2.421,00
<i>Imposte locali</i>	4.225,00		4.225,00
<i>Altri oneri</i>	144,00	-	144,00
Totale 6)	6.790,00	-	6.790,00
TOTALE ONERI	54.527,00	-	54.527,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	54.527,00		54.527,00
--	------------------	--	------------------

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

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



Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-		-
Fondi Extra FUN		-	-

Classificazione	Titolo attività
Supporto tecnico - logistico	F.2 Gestionale Amministrativo

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Residui Liberi

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	30.427,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
Il servizio prevede la messa a disposizione delle organizzazioni di volontariato del territorio, di un sistema informatizzato, di gestione della contabilità e degli aspetti amministrativi. Nel corso del 2021 sono stati valutati diversi modelli gestionali con la individuazione di un programma semplificato che sarà messo a disposizione delle organizzazioni di volontariato nella prossima annualità. A partire da gennaio 2022 si predisporrà una sperimentazione con un gruppo di associazioni e poi si procederà con la messa a disposizione del programma gestionale a tutte le associazioni che ne faranno precisa richiesta tramite un modulo di richiesta del servizio. Il servizio sarà garantito dal supporto dello staff dell'area consulenza

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
Dall'analisi dei bisogni è emersa la richiesta, rappresentata da numerose organizzazioni di volontariato, di utilizzare uno strumento di gestione della contabilità e degli aspetti amministrativi, con il supporto dell'area consulenza del CSV Basilicata
L'obiettivo strategico di riferimento è: 6) accompagnamento riforma terzo settore/RUNTS

98

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)
Le organizzazioni di volontariato della Regione e altri ETS associativi che impegnano volontari iscritti al RUNTS

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Predisposizione												
Sperimentazione												
Implementazione												
Affiancamento												

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)
Nessuno

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti - collaboratori esterni; etc.
Sarà coinvolto il personale dell'Area consulenza.

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività
Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso: a) Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04-d); b) Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/);

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

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



c) Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet.
 La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi	
RISULTATI	ATTESI
N. SERVIZI EROGATI	142
n. ETS COINVOLTI	142
di cui Odv	142
INDICATORI DA UTILIZZARE	
Gli indicatori da utilizzare sono i seguenti:	
- Numero di volontari coinvolti/richiedenti - Numero di ETS partecipanti di cui ODV	

15. Oneri per natura			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
<i>2) Servizi</i>			
<i>Professionisti strutturati</i>	3.655,00		3.655,00
<i>Licenza per gestionale</i>	15.000,00		15.000,00
Totale 2)	18.655,00	-	18.655,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	11.772,00		11.772,00
			-
Totale 4)	11.772,00	-	11.772,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	30.427,00	-	30.427,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-

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

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



Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	30.427,00		30.427,00
Fondi Extra FUN		-	-

ONERI GENERALI DELL'AREA SUPPORTO TECNICO - LOGISTICO

Riepilogo degli oneri per destinazione dell'Area di riferimento come individuata dalla tipologia di servizi nel Codice del Terzo settore (art. 63, c. 2)			
Classificazione	Oneri previsti		
Supporto tecnico - logistico	Importo FUN	Extra FUN	Totale
F.1 Strumenti e tecnologie al servizio del territorio	54.527,00	-	54.527,00
F.2 Gestionale Amministrativo	30.427,00	-	30.427,00
TOTALE	84.954,00	-	84.954,00

SCHEDA ATTIVITÀ DI SUPPORTO GENERALE

Al fine di garantire una gestione ottimale dei servizi erogati, sono state implementate alcune attività a supporto dell'intera struttura. Tale impostazione si ritiene essere funzionale alla presa in carico complessiva delle richieste che pervengono a CSV Basilicata e che molto spesso sono plurime ovvero non specifiche e non esclusive di una singola area. A fronte di tali complessità, è necessario impostare un modello di funzionamento interno che possa garantire circolarità a sinergie tra tutte le aree di servizio e tra tutti i dipendenti/collaboratori della struttura.

Titolo attività	
Attività istituzionale	

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	67.871,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
Le attività di supporto generale alla struttura sono molteplici e variegate e fanno principalmente riferimento alla gestione di tutti gli aspetti amministrativi, gestionali e comunicativi del CSV Basilicata. Le attività vengono gestite da professionisti interni e personale interno con il supporto della segreteria per quanto concerne il disbrigo di pratiche di carattere amministrativo di primo livello, la gestione della posta elettronica e cartacea a livello di protocollo, i rapporti con i fornitori, i rapporti con gli erogatori di servizi, la gestione delle problematiche di carattere tecnico legate al funzionamento della struttura. Tutti questi aspetti interessano la Direzione in termini di assunzioni di decisioni e scelte con il supporto della Segreteria, come sopra riportato. Nel corso del 2021, si sono meglio definiti i compiti di ciascun collaboratore per rendere più funzionale il dialogo con le altre aree di servizi, ad essa connesse per l'espletamento delle attività. Tutti questi aspetti interessano la Direzione in termini di assunzioni di decisioni e scelte con il supporto della Segreteria, come sopra riportato. Le attività sono suddivise in: • gestione amministrativa (bilancio preventivo e consuntivo e rendicontazioni economiche; gestione centri di costo e controllo di gestione; cura degli adempimenti previdenziali e fiscali; • gestione del personale (amministrazione del personale, adempimenti di legge, contrattuali ed aziendali inerenti al rapporto di lavoro, privacy, sicurezza sul luogo di lavoro); • gestione istituzionale e supporto organi associativi. • comunicazione istituzionale che consiste in: ◦ Sito / Newsletter / Pagina Facebook: sono i tre canali digitali attraverso cui vengono diffuse tutte le informazioni riguardanti attività, servizi, iniziative e progetti del CSV Basilicata. Il Sito (www.csvbasilicata.it), la newsletter (inviata ogni venerdì a circa 1500 contatti) e la pagina Facebook (www.facebook.com/CSVBas), vengono aggiornati dall'Area Informazione e comunicazione. All'interno del sito, le notizie a carattere "istituzionale" sono raccolte all'interno di una categoria specifica (dal CSVB), la cui riconoscibilità è garantita da un'immagine con didascalia. Medesima suddivisione è mantenuta nella newsletter. ◦ Ufficio Stampa CSV Basilicata: si occupa di gestire e veicolare il flusso di informazioni riguardanti il CSV Basilicata con i mass media. In questo caso, si tratta di informazioni che necessitano di una cassa di risonanza maggiore. ◦ Carta Servizi: è il documento che racconta il "presente" del CSV. Raccoglie i servizi del CSVB e le rispettive modalità di accesso. Viene redatto annualmente sulla base della programmazione. ◦ Bilancio Sociale: è il documento che racchiude il "passato" e racconta agli stakeholders la missione e i valori del CSV Basilicata.

Tutte le attività e gli strumenti contribuiscono a soddisfare il principio di economicità, pubblicità e trasparenza

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)

Gestire il CSV Basilicata, facilitando la conoscenza e l'accesso dei volontari degli ETS ai servizi offerta dalla struttura, puntando a rafforzare la conoscenza del CSVB tra le associazioni di vecchia costituzione e a raggiungere le organizzazioni di nuova costituzione.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
<i>Gestione amministrativa</i>												
<i>Sito web</i>												
<i>Newsletter</i>												
<i>Social media</i>												
<i>Ufficio Stampa</i>												
<i>Carta dei Servizi</i>												
<i>Bilancio sociale</i>												
<i>Sito web</i>												

Le attività amministrative sono realizzate per tutto il corso dell'anno.

Le principali azioni di comunicazione istituzionale (sito, newsletter e pagina Facebook) sono attive durante tutto l'arco dell'anno. In particolare, il sito web viene aggiornato quotidianamente, la pagina facebook 2/3 volte la settimana e la newsletter viene inviata ogni venerdì.

L'Ufficio Stampa, attivo durante tutto l'anno, viene attivato a seconda delle necessità.

La Carta servizi è realizzata annualmente. Nel mese di gennaio si concentrano le fasi di redazione, progettazione grafica e impaginazione. A queste segue, nel mese di febbraio, la fase di diffusione.

La realizzazione, annuale, del Bilancio Sociale prende avvio nel mese di gennaio con la raccolta dei dati. Da febbraio a marzo si prosegue con la redazione, in concomitanza con la progettazione grafica. L'impaginazione, a maggio, chiude il processo che precede l'approvazione e la seguente diffusione.

Negli ultimi due anni, in adesione agli obiettivi 12 e 15 di Agenda ONU 2030, La Carta Servizi e il Bilancio Sociale vengono diffusi prevalentemente nel formato digitale.

102

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

L'attività è svolta dal personale dipendente dell'Ufficio comunicazione, dell'Area Amministrazione e da consulenti esperti strutturati.

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Il sistema di monitoraggio 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.

14. Risultati attesi

I risultati attesi riguardano prevalentemente la comunicazione istituzionale e, in particolare, la *reputazione* del CSV Basilicata.

Supporto generale

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
	-	-	-
Totale 1)	-	-	-
<i>2) Servizi</i>			
<i>Professionisti strutturati</i>	7.066,00	-	7.066,00

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

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



Utenze sedi	5.734,00	-	5.734,00
Utenze telefoniche	2.188,00	-	2.188,00
Consulenze tecniche	1.680,00	-	1.680,00
Canoni manutenzione e assistenza	4.972,00	-	4.972,00
Assicurazione	546,00	-	546,00
Spese pulizia e sanificazione interni	2.730,00	-	2.730,00
Noleggio attrezzature	2.460,00	-	2.460,00
Canone abbonamento piattaforme informatiche	210,00	-	210,00
Consulenza del lavoro	3.900,00	-	3.900,00
Totale 2)	31.486,00	-	31.486,00
3) Godimento beni di terzi			
Canone locazione sede	462,00	-	462,00
Totale 3)	462,00	-	462,00
4) Personale			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	22.316,00		22.316,00
Totale 4)	22.316,00	-	22.316,00
5) Acquisti in C/Capitale			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
6) Altri oneri			
Rimborsi spese	6.289,00	-	6.289,00
Imposte locali	2.275,00	-	2.275,00
Altri oneri	179,00	-	179,00
Quota CSVnet	4.864,00	-	4.864,00
Totale 6)	13.607,00	-	13.607,00
TOTALE ONERI	67.871,00	-	67.871,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	67.871,00		67.871,00
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	-		-
Fondi Extra FUN		-	-

Titolo attività
Qualificare il CSV Basilicata

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Assegnazione Annuale

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	14.000,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
Nel 2022 il CSV Basilicata intende qualificare la propria attività attraverso l'adozione o lo sviluppo di alcuni modelli e/o procedure di sana e corretta gestione Nello specifico: ~ gestione della qualità ISO9001; ~ Modello 231;

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
L'obiettivo generale è quello di garantire una gestione efficiente delle attività che CSV Basilicata attua per il perseguimento degli obiettivi specifici dei singoli progetti.

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Qualificare il CSV Basilicata												

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.
L'azione è realizzata da uno staff di 4 operatori (2 interni e 2 esterni). Tutti gli operatori sono in possesso delle adeguate qualifiche professionali e formative necessarie (lauree, accreditamenti, ecc).

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività
Il sistema di monitoraggio 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, e viene effettuato attraverso: a) Scheda rilevazione servizio redatta dagli operatori addetti (Modello SGQ -PG04- da codificare); b) Questionario di gradimento del servizio erogato redatto in forma anonima (https://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/questionario-di-valutazione-del-servizio/); c) Software di monitoraggio dei servizi erogati sulla piattaforma CSVnet. La valutazione dell'attività realizzata e la definizione degli eventuali correttivi da intraprendere si svolge con appositi incontri trimestrali che vedono il coinvolgimento di tutti gli operatori dell'Area.

14. Risultati attesi
N. Manuali adottati

Qualificare il CSV Basilicata			
Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-	-	-
Totale 1)	-	-	-

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

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



<i>2) Servizi</i>			
<i>Consulenze tecniche</i>	14.000,00	-	14.000,00
Totale 2)	14.000,00	-	14.000,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
	-	-	-
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
			-
Totale 4)	-	-	-
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-
<i>6) Altri oneri</i>			
	-	-	-
Totale 6)	-	-	-
TOTALE ONERI	14.000,00	-	14.000,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	14.000,00		14.000,00
Fondi Extra FUN		-	-

7 ALTRE ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE

Nel presente paragrafo sono state inserite tutte le attività finanziate da risorse extrafun e che sono gestite in concomitanza con le attività ordinarie gestite dai fondi fun. Si tratta di attività, spesso di completamento, di servizi descritti nel capitolo 6

Classificazione	Titolo attività
Promozione, orientamento e animazione	A.3 Servizio Civile Universale: opportunità di crescita, formazione e sviluppo per i giovani e per il territorio

1.	AMBITO CSV	BASILICATA
2.	AMBITO OTC	Puglia - Basilicata
3.	ANNO DI RIF.	2022
4.	ALLEGATO DI	Programmazione
5.	RISORSE	Risorse miste

6. ONERI COMPLESSIVI DELL'ATTIVITÀ	
PROGRAMMAZIONE	14.000,00

7. Breve descrizione dell'attività (programmata) e delle modalità attuative (programmate)
LE ATTIVITÀ CONNESSE AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE CHE TROVANO LA FONTE DI FINANZIAMENTO NELLE RISORSE EXTRA FUN SONO: Fase 4 - Formazione e sviluppo delle competenze: per i ragazzi inseriti nei progetti di servizio civile è prevista una formazione di minimo 80 ore suddivisa in formazione generale e formazione specifica, di seguito descritta: - Formazione generale: uguale per tutti della durata di 45 ore, suddivise in 3 Macroaree: Valori e identità del SCU- Cittadinanza attiva – Il giovane volontario nel sistema del SCU. - Formazione specifica: specifica per ogni progetto, ha come obiettivo permettere ai ragazzi di acquisire le conoscenze relative al progetto in cui sono inseriti. Fase 5 - Gestione dei volontari: prevede tutte le attività relative alla gestione del volontario all'interno della propria sede di attuazione (presenze, calendari attività, programma di azioni svolte, ecc.); Fase 6 - Valutazione e Monitoraggio: il sistema di valutazione e monitoraggio prevede diverse fasi e strumenti di attuazione: - Valutazione iniziale: questionario ingresso – questionario formazione generale – rilevazione competenze. - Valutazione in itinere: questionario formazione specifica – verifica competenze – questionario trimestrale – report. - Valutazione Finale: questionario finale – questionario finale formazione specifica – certificazione competenze. Report finale. Le risorse destinate sono di tipo misto precisamente risorse libere e extra FUN per € 14.000,00.

8. Obiettivo/i strategico/i di riferimento (da realizzare)
Obiettivo prioritario dell'attività è promuovere il protagonismo dei giovani attraverso l'ampliamento della proposta educativa e formativa a loro dedicata, sperimentale e inclusiva, che possa coinvolgerli in processi di partecipazione e cittadinanza attiva, d'inclusione e orientamento lavorativo/formativo, attraverso strumenti operativi e percorsi dedicati e soprattutto con esperienze dirette in grado di renderli consapevoli degli effetti che l'azione di partecipazione volontaria può avere sulla loro vita e su quella della comunità di appartenenza. Obiettivi specifici: • Supportare e rafforzare le reti territoriali attraverso la co-programmazione e la co-progettazione su ambito regionale, tra ETS, scuola, Enti pubblici e partner territoriali, e tra gli enti accreditati con CSV Net e CSV regionali (progetto "<i>Le regole del Gioco</i>"; programma "<i>Servizio civile digitale: cardiotonico sociale</i>" - CSV Lazio; programma "<i>Reti al servizio: pace, diritti e partecipazione</i>" - CSV Abruzzo); • Promozione dei valori del SCU e dell'Agenda 2030 attraverso i programmi e i ragazzi in essi impiegati. Il programma presentato in risposta al bando 2021 si basa sul perseguimento dell'obiettivo 10

dell'agenda 2030: "Ridurre le disuguaglianze all'interno di e fra le Nazioni", con particolare riferimento al traguardo 10.2 "Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro";

- Sostegno alle organizzazioni su nuove strategie di coinvolgimento dei giovani attraverso la promozione del servizio civile universale e dei valori presso gli enti del terzo settore del territorio;
- Promuovere e sostenere gli Enti del Terzo Settore nel processo di informatizzazione e sviluppo delle *digital skill*, attraverso un servizio di supporto gestito da giovani in servizio civile presenti presso le sedi: **"Basta un click – Cittadinanza digitale per comunità competenti e coese"**. Progetto di SCU in co-progettazione con CSV Insubria, CSV Lazio, CSV Abruzzo, ASSO Vo.Ce., Volontà Solidale CSV Cosenza, CSV San Nicola, che prevede l'erogazione di servizi di supporto alla digitalizzazione da parte dei ragazzi impiegati in SCU presso le sedi coinvolte.
- Diffondere e promuovere le tematiche inerenti il volontariato giovanile attraverso incontri tematici destinati ai giovani e dedicati al Servizio civile universale;
- Supportare i giovani nello sviluppo e potenziamento delle Soft Skills attraverso percorsi ad essi dedicati.

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- 6) digitalizzazione
- 7) post pandemia
- 8) giovani
- 9) comunità e territorio
- 10) agenda 2030.

9. Numero e tipologia dei destinatari del servizio (da raggiungere)

Destinatari principali del progetto sono i giovani e le agenzie educative che con essi interagiscono. Ai progetti possono accedere gli Enti, in forma totalmente gratuita o secondo le modalità contrattuali previste:

- **Destinatari diretti: Giovani** 18/28 anni - Enti di attuazione accreditati
- **Destinatari indiretti:** Associazioni del territorio- Enti locali- Intera comunità

10. Tempistiche e cronoprogramma (presunti)

	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Fase4												
Fase5												
Fase6												

11. Eventuali enti (presunti) coinvolti e ruolo (partner, co-finanziatori, convenzioni, etc.)

- CSV Net: ente di certificazione delle competenze
- Anci Basilicata
- Forum del Terzo Settore di Basilicata
- UISP Basilicata

12. Numero risorse umane (da coinvolgere) tra cui personale dipendente; consulenti - collaboratori interni; consulenti – collaboratori esterni; etc.

- Esperti esterni
- N 30 volontari e OLP per la gestione dei volontari in servizio presso le singole sedi

13. Modalità di monitoraggio e verifica dell'attività

Sistema accreditato SCU

Il sistema di Monitoraggio e verifica dell'attività è stato registrato sulla piattaforma Helios per il Servizio Civile Universale al momento dell'accREDITAMENTO del CSV Basilicata. Il sistema prevede una serie di attività connesse agli obiettivi definiti in fase di progettazione:

1. Monitoraggio dell'andamento del progetto, con report di valutazione in itinere e finale, che prevede:
 - a. Questionario iniziale di rilevazione
 - b. Questionari di rilevazione trimestrale
 - c. Analisi dei risultati e presentazione report

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

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



- d. Questionario di rilevazione finale
 e. Valutazione finale del SCU

2. Verifica della fase formativa, sia generale che specifica, prevede la somministrazione di questionari per registrare il grado di adesione dei giovani al progetto e verificarne le conoscenze acquisite. In questa fase sono previsti anche forum di discussione tra i ragazzi, atti a far emergere anche le opinioni spontanee dei partecipanti.
 3. Certificazione delle competenze, allo scopo di valutare non solo l'efficacia del progetto, ma anche la sua ricaduta sulla crescita e lo sviluppo delle competenze del giovane inserito in Servizio Civile.

14. Risultati attesi

RISULTATI	ATTESI
- Numero di giovani coinvolti	200
- Numero di Enti/sedi coinvolte	60/100
- Numero di progetti presentati	15
- Numero di partnership siglate	5
- Co-programmazione con altri enti accreditati	2

INDICATORI DA UTILIZZARE

Gli indicatori specifici dello SCU sono:

- Grado di soddisfazione espresso dai partecipanti alle attività di promozione
- Grado di soddisfazione espresso dai volontari in SCU (secondo i sistemi di monitoraggio accreditati)
- Numero progetti e programmi approvati

Gli indicatori di programmazione sono:

- Età media dei soci degli ETS;
- numero di attivazioni di giovani in servizio civile;

108

15. Oneri per natura

Oneri previsti	Importo FUN	Extra FUN	Totale
<i>1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>			
Acquisto materiali	-	2.000,00	2.000,00
Totale 1)	-	2.000,00	2.000,00
<i>2) Servizi</i>			
Professionisti strutturati	1.523,00		1.523,00
Esperti esterni	5.000,00	9.500,00	14.500,00
			-
Totale 2)	6.523,00	9.500,00	16.023,00
<i>3) Godimento beni di terzi</i>			
Totale 3)	-	-	-
<i>4) Personale</i>			
Personale dipendente (quota parte) preposto all'erogazione dell'attività	34.805,00		34.805,00
Totale 4)	34.805,00	-	34.805,00
<i>5) Acquisti in C/Capitale</i>			
	-	-	-
Totale 5)	-	-	-

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

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



<i>6) Altri oneri</i>			
Rimborsi spese	2.500,00	2.500,00	5.000,00
Totale 6)	2.500,00	2.500,00	5.000,00
TOTALE ONERI	43.828,00	14.000,00	57.828,00

Fonti di Finanziamento per le azioni /attività indicate:

Fondi da Assegnazione Annuale FUN	-		-
Fondi da Residui esercizi precedenti -Vincolati	-	-	-
Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	43.828,00	-	43.828,00
Fondi Extra FUN		14.000,00	14.000,00

8. ATTIVITÀ DIVERSE art. 6 CTS

Il CSV Basilicata non svolge attività diverse

9 ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI art. 7 CTS

Il CSV Basilicata non organizza attività di raccolta fondi

10 ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI

Il CSV Basilicata non realizza attività a carattere finanziario e/o patrimoniale.

11 PREVENTIVO DI GESTIONE

PROVENTI E RICAVI	Fondi FUN	Fondi diversi da FUN	Totale
A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale			
1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori		-	-
2) Proventi dagli associati per attività mutuali		-	-
3) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori		-	-
4) Erogazioni liberali		-	-
5) Proventi del 5 per mille		-	-
6) Contributi da soggetti privati		-	-
6.1 - Contributi FUN (Art. 62 D.Lgs. N. 117/2017)	-		-
6.1.1) <i>Attribuzione annuale</i>	460.000,00		460.000,00
6.1.2) <i>Residui liberi da esercizi precedenti</i>	142.626,00		142.626,00
6.2 - Altri contributi da soggetti privati		-	-
7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi		-	-
8) Contributi da enti pubblici_ Quota SCU		14.000,00	14.000,00
9) Proventi da contratti con enti pubblici		-	-
10) Altri ricavi, rendite e proventi		-	-
11) Rimanenze finali		-	-
Totale A)	602.626,00	14.000,00	616.626,00
B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse			
1) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori		-	-
2) Contributi da soggetti privati		-	-
3) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi		-	-
4) Contributi da enti pubblici		-	-
5) Proventi da contratti con enti pubblici		-	-
6) Altri ricavi, rendite e proventi		-	-
7) Rimanenze finali		-	-
Totale B)		-	-
C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi			
1) Proventi da raccolte fondi abituali		-	-
2) Proventi da raccolte fondi occasionali		-	-
3) Altri proventi		-	-
Totale C)		-	-
D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali			
1) Da rapporti bancari	-	-	-
2) Da altri investimenti finanziari	-	-	-
3) Da patrimonio edilizio	-	-	-
4) Da altri beni patrimoniali	-	-	-
Totale D)	-	-	-
E) Proventi di Supporto generale			
1) Proventi da distacco del personale	-	-	-
2) Altri proventi di supporto generale	-	-	-
Totale E)	-	-	-
TOTALE PROVENTI E RICAVI	602.626,00	14.000,00	616.626,00

ONERI E COSTI	Fondi FUN	Fondi diversi da FUN	Totale
A) Costi e oneri da attività di interesse generale			
1) Oneri da Funzioni CSV			-
1.1) Promozione, Orientamento e Animazione	141.739,00	-	141.739,00
1.2) Consulenza, assistenza e accompagnamento	137.860,00	-	137.860,00
1.3) Formazione	98.831,00	-	98.831,00
1.4) Informazione e comunicazione	48.912,00	-	48.912,00
1.5) Ricerca e Documentazione	8.459,00	-	8.459,00
1.6) Supporto Tecnico-Logistico	84.954,00	-	84.954,00
Totale 1) Oneri da funzioni CSV	520.755,00	-	520.755,00
2) Oneri da Altre attività di interesse generale	-	-	-
2.1) A.3 Servizio Civile Universale: opportunità di crescita, formazione e sviluppo per i giovani e per il territorio		14.000,00	14.000,00
2.2) Attività/Progetto 2		-	-
Totale 2) Oneri da Altre attività di interesse generale		14.000,00	14.000,00
Totale A)	520.755,00	14.000,00	534.755,00
B) Costi e oneri da attività diverse			
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci		-	-
2) Servizi		-	-
3) Godimento beni di terzi		-	-
4) Personale		-	-
5) Acquisti in C/Capitale		-	-
6) Accantonamenti per rischi ed oneri		-	-
7) Oneri diversi di gestione		-	-
8) Rimanenze iniziali		-	-
Totale B)		-	-
C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi			
1) Oneri per raccolte fondi abituali		-	-
2) Oneri per raccolte fondi occasionali		-	-
3) Altri oneri		-	-
Totale C)		-	-
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali			
1) Su rapporti bancari	156,00	-	156,00
2) Su prestiti	-	-	-
3) Da patrimonio edilizio	-	-	-
4) Da altri beni patrimoniali	-	-	-
5) Accantonamenti per rischi ed oneri	-	-	-
6) Altri oneri	-	-	-
Totale D)	156,00	-	156,00
E) Costi e oneri di supporto generale			
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-	-	-
2) Servizi	45.486,00	-	45.486,00
3) Godimento beni di terzi	462,00	-	462,00
4) Personale	22.316,00	-	22.316,00
5) Acquisti in C/Capitale	-	-	-
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	-	-	-
7) Altri oneri	13.451,00	-	13.451,00
Totale E)	81.715,00	-	81.715,00
TOTALE ONERI E COSTI	602.626,00	14.000,00	616.626,00

	TOTALE	DI CUI UTILIZZO NEL 2022
--	--------	--------------------------

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

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



EXTRA 1 RESIDUI LIBERI (FUN/FONDI SPECIALI) DA ESERCIZI PRECEDENTI NON PROGRAMMATI:	142.626,10	142.626,00
EXTRA 2 RESIDUI VINCOLATI DA ESERCIZI PRECEDENTI:	TOTALE	DI CUI UTILIZZO NEL 2022
	19.000,00	19.000,00

Riepilogo degli oneri per destinazione dell'Area di riferimento come individuata dalla tipologia di servizi nel Codice del Terzo settore (art. 63, c. 2)			
Classificazione	Oneri previsti		
Totale	Importo FUN	Extra FUN	Totale
Promozione, orientamento e animazione	141.739,00	14.000,00	155.739,00
Formazione	137.860,00	-	137.860,00
Consulenza, assistenza e accompagnamento	98.831,00	-	98.831,00
Informazione e comunicazione	48.912,00	-	48.912,00
Ricerca e documentazione	8.459,00	-	8.459,00
Supporto tecnico - logistico	84.954,00	-	84.954,00
Supporto generale	81.871,00	-	81.871,00
TOTALE	602.626,00	14.000,00	616.626,00

	Fondi da Assegnazione Annuale FUN	Fondi da Residui esercizi precedenti - Vincolati	Fondi da Residui esercizi precedenti - Liberi	Fondi Extra FUN	Totale
A.1 Terzo Settore: giovani protagonisti di una scelta che cambia la vita: PCTO e non solo	20.083,00	-	-	-	20.083,00
A.2 Insieme per ripartire: la solidarietà torna a scuola	-	-	19.919,00	-	19.919,00
A.3 Servizio Civile Universale: opportunità di crescita, formazione e sviluppo per i giovani e per il territorio	-	-	43.828,00	14.000,00	57.828,00
A.4 Ricerca/azione effetti della pandemia sul lavoro dei ETS	57.909,00	-	-	-	57.909,00
B.1 Formazione Istituzionale	12.472,00	4.000,00	-	-	16.472,00
B.2 Formazione di Mission	17.437,00	5.000,00	-	-	22.437,00
B.3 Formazione: competenze gestionali e agenda ONU 2030	39.687,00	-	-	-	39.687,00
B.4 Finanziare l'azione del volontariato	68.264,00	-	-	-	68.264,00
C.1 -Consulenza continuativa di base	-	-	15.990,00	-	15.990,00
C.2 Consulenza di approfondimento - Accompagnamento specifico	32.719,00	-	-	-	32.719,00
C.3 Accompagnamento alla "messa a terra" del CTS	50.122,00	10.000,00	-	-	60.122,00
D.1 Attività di diffusione e informazione	-	-	11.300,00	-	11.300,00
D.2 Servizio grafica	13.513,00	-	-	-	13.513,00
D.3 Supporto alla digitalizzazione	3.473,00	-	7.162,00	-	10.635,00
D.4 Ufficio Stampa	13.464,00	-	-	-	13.464,00
E.1 Biblioteca del No Profit	8.459,00	-	-	-	8.459,00
F.1 Strumenti e tecnologie al servizio del territorio	54.527,00	-	-	-	54.527,00
F.2 Gestionale Amministrativo	-	-	30.427,00	-	30.427,00
Supporto generale	67.871,00	-	-	-	67.871,00
Qualificare il CSV Basilicata	-	-	14.000,00	-	14.000,00
	460.000,00	19.000,00	142.626,00	14.000,00	635.626,00

11 SCHEDA AMMINISTRATIVA

AMBITO CSV	BASILICATA
Denominazione completa dell'ente	CSV BASILICATA
Codice fiscale	96038250765
Partita IVA (se in possesso)	N/A
Rappresentante legale	Nominativo: ANTONIO BRONZINO Luogo e data di nascita: GRASSANO (MT)- 01/02/1948
Base sociale	Data ultimo aggiornamento: 09/06/2021 n. totale soci diretti: 71 di cui n. OdV: 36 di cui n. APS: 8 di cui altro Ente di TS: 27
Consiglio Direttivo	Data elezione: 09/06/2021 Data eventuale modifica in corso di mandato: 27/07/2021-surroga componente per dimissione Durata del mandato: 36 MESI n. totale Componenti: 9
Organo di Controllo	Data elezione: 09/06/2021 Data eventuale modifica in corso di mandato: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> Durata del mandato: 36 MESI n. totale Componenti: 3
Personalità giuridica (ultimo aggiornamento: acquisizione P.G. oppure approvazione di eventuali modifiche statutarie o della composizione del Consiglio Direttivo)	Ente: Regione Basilicata Decreto n. 361 Del 10/02/2000
Statuto	Data ultima approvazione: 23/11/2020
Regolamento/i di derivazione statutaria (se presenti)	Data ultima approvazione: 23/11/2020
Carta dei Servizi	Data ultimo aggiornamento: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>
Regolamento di accesso ai servizi (se presente)	Data ultimo aggiornamento: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>
Indirizzo della Sede legale	Via Sicilia n.10- 85100 Potenza
Riferimenti telefonici	+39 0971 274477
Direttore (o altro referente)	Nominativo: Gianleo Iosca Recapiti: + 39 334 1527929
Indirizzo e-mail al quale il CSV intende ricevere le	regionale@csvbasilicata.it

comunicazioni ONC e OTC nell'anno 2022	
Indirizzo PEC al quale il CSV intende ricevere le comunicazioni ONC e OTC nell'anno 2022	csvbasilicata@pec.it
Codice Iban al quale il CSV intende ricevere le erogazioni del FUN nell'anno 2022	IT 91 Z 03069 09606 100000005547

Luogo, data

firma del Rappresentante legale

Allegato A)_Appendice Informativa

<u>Questionario "Rilevazione bisogni 2022"</u>	117
<u>Sintesi esiti principali del questionario "Rilevazione bisogni 2022"</u>	120
<u>Questionario "Consultazione ETS"</u>	125
<u>Sintesi esiti principali del questionario "Consultazione ETS"</u>	132
<u>Presentazione prime evidenze – riunioni 24 -26 novembre 2021</u>	139
<u>Traccia per intervista amministratori locali</u>	144

QUESTIONARIO "RILEVAZIONE BISOGNI 2022"

Rilevazione Bisogni - Programmazione partecipata ...

1. *ETS di appartenenza **

2. *Tipologia ETS **

- Organizzazione di volontariato Associazione di promozione sociale Impresa sociale
- Cooperativa sociale Ente filantropico Rete associativa
- Società di mutuo soccorso
- Altri enti (associazioni riconosciute e non, fondazioni, enti di carattere privato senza scopo di lucro diversi dalle società)
- Associazione/Ente costituente

3 *Codice Fiscale ETS*

4 Anzianità associativa (Indica da quanto tempo l'ETS è attivo) *

- da 0 a 3 anni
- da 3 a 6 anni
- da 6 a 9 anni
- da 10 anni e oltre

5 *Ambito territoriale di intervento **

- Comunale
- intercomunale di
- ambito
- provinciale
- regionale

6 *Ambito di attività*

- Sanità
- Assistenza sociale
- Cultura, Sport e Ricreazione Protezione Civile
- Istruzione e Ricerca Ambiente
- Tutela dei diritti
- Cooperazione e solidarietà internazionale
- Altro:

7 *Email*

8 *Telefono*

9 *Comune*

10 *Nome di chi compila il questionario **

11 *Ruolo nell'organizzazione*

- Presidente
- Vicepresidente
- Segretario
- Consigliere
- Volontario
- Coordinatore
- Altro:

12 *Indica il grado di utilità delle seguenti aree di servizio del CSVB in base ai bisogni del tuo Ente (Per niente utile - Poco utile - Abbastanza utile- Molto utile)*

- Informazione e Comunicazione formazione e progettazione Sociale
- Consulenza, assistenza e accompagnamento

- Promozione e Animazione Territoriale
- Servizi tecnico/logistici
- Ricerca e documentazione

13 Di quali Aree di Servizio del CSVB ha usufruito il tuo ETS?

- Informazione e Comunicazione Formazione e Progettazione Sociale
- Consulenza, assistenza e accompagnamento
- Promozione e Animazione Territoriale
- Servizi tecnico/logistici
- Ricerca e documentazione
- Nessuna

14 Conosci i servizi dell'Area Informazione e Comunicazione

- Si
- No

15 Indica il grado di utilità dei seguenti servizi dell'area Informazione e Comunicazione in base ai bisogni della tua associazione (Per niente utile - Poco utile - Abbastanza utile - Molto utile)

- Sito Internet
- Pagina Facebook
- Newsletter Servizio grafica
- Servizio Ufficio Stampa
- Supporto per apertura e consolidamento pagina Facebook
- Formazione su utilizzo piattaforma Wordpress

16. Indica il grado di utilità delle seguenti competenze per la tua organizzazione (Per niente utile - Poco utile - Abbastanza utile - Molto utile)

- Progettazione Sociale Formazione istituzionale
- Formazione sulle competenze gestionali
- Formazione sulle competenze di welfare

17 Conosci i servizi dell'Area Consulenza

- Si
- No

18 Indica il grado di utilità dei seguenti servizi dell'area Consulenza in base ai bisogni della tua organizzazione (Per niente utile - Poco utile - Abbastanza utile - Molto utile)

- Costituzione nuove organizzazioni
- Consulenza giuridica (iscrizione registri, tenuta libri sociali, personalità giuridica, redazione contratti, regolamenti e convenzioni)
- Consulenza fiscale, tributaria e amministrativa (redazione bilancio, rendicontazione sociale, assicurazione, tenuta scritture contabili)
- Consulenza gestionale
- Consulenza del lavoro
- Sportello Statuti e adempimenti Codice del Terzo Settore
- 5x1000
- Reperimento fondi

19 Conosci le attività dell'Area Promozione e Animazione Territoriale

- Si
- No

20 Indica il grado di utilità delle seguenti attività di Promozione in base ai bisogni della tua organizzazione (Per niente utile - Poco utile - Abbastanza utile - Molto utile)

- Orientamento e sensibilizzazione al volontariato a favore della cittadinanza
- Servizio Civile Universale
- Supporto alle Reti
- Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali (EX Alternanza Scuola/lavoro)
- Volontariato e Beni Comuni: la Magna Charta del volontariato culturale in Basilicata

- Beni Comuni e Ambiente: accompagnamento all'adozione del Regolamento per l'amministrazione condivisa dei Beni Comuni
- Contrasto alla povertà
- Povertà sanitaria: Solidarietà e Salute
- Sportello Corpi Europei di Solidarietà

21 *Conosci i Servizi Logistici*

- Si
- No

22 *Indica il grado di utilità dei seguenti Servizi Tecnico Logistici in base ai bisogni della tua organizzazione (Per niente utile - Poco utile - Abbastanza utile - Molto utile)*

- Utilizzo delle sedi per incontri/riunioni/seminari/eventi
- Utilizzo delle attrezzature presso le sedi del CSVB
- Attrezzature in prestito Servizio fotocopie
- Utilizzo piattaforma GoToMeeting

23 *Conosci i servizi di Ricerca e Documentazione*

- Si
- No

24 *Indica il grado di utilità dei seguenti servizi di Ricerca e Documentazione in base ai bisogni della tua organizzazione (Per niente utile - Poco utile - Abbastanza utile - Molto utile)*

- Accesso e prestito testi Biblioteca del non Profit
- Supporto per ricerche bibliografiche
- Banche Dati

25 *Di seguito troverai un elenco di temi, indicaci quelli che ritieni più importanti in base ai bisogni del tuo ETS (max 4)*

- Promozione del volontariato Rafforzare le reti
- Ripensare il volontariato post pandemia
- Strutturare i rapporti con le Istituzioni
- il volontariato e l'Agenda 2030
- Il volontariato e la digitalizzazione
- Il RUNTS

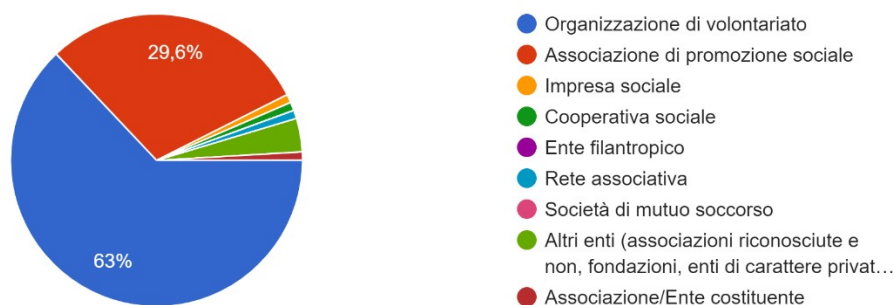
26 *Hai qualcosa da suggerire per la programmazione 2022?*

SINTESI ESITI PRINCIPALI DEL QUESTIONARIO "RILEVAZIONE BISOGNI 2022"

SEZIONE DESCRITTIVA ORGANIZZAZIONI RISPONDENTI

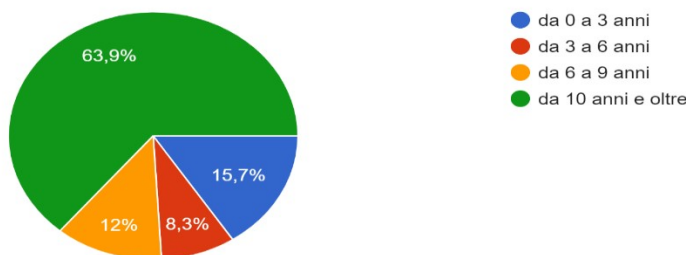
Tipologia ETS

108 risposte



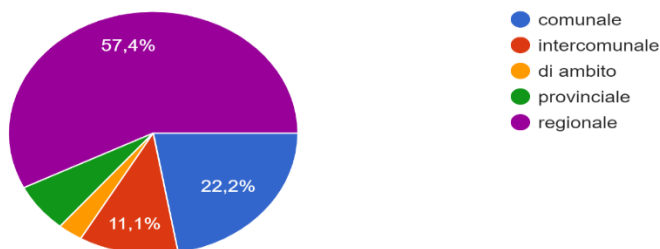
Anzianità associativa (Indica da quanto tempo l'ETS è attivo)

108 risposte



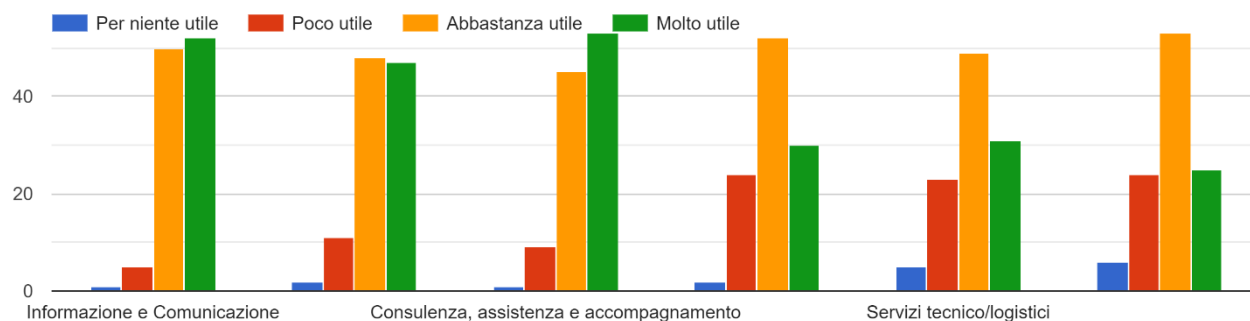
Ambito territoriale di intervento

108 risposte



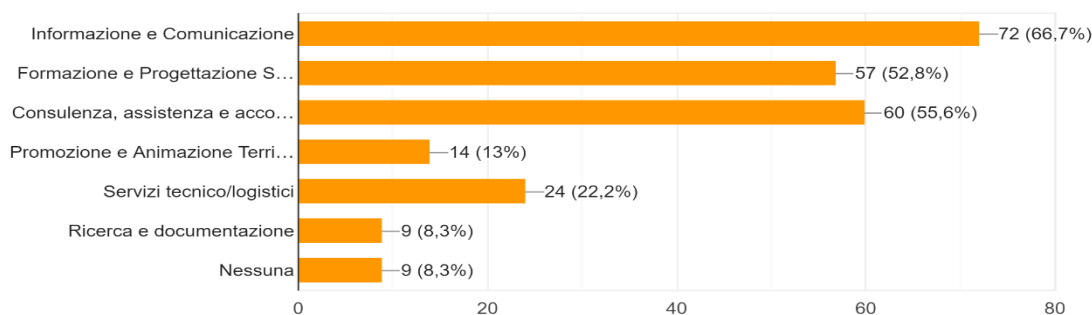
SEZIONE AREE DI SERVIZIO

Indica il grado di utilità delle seguenti aree di servizio del CSVB in base ai bisogni del tuo ETS



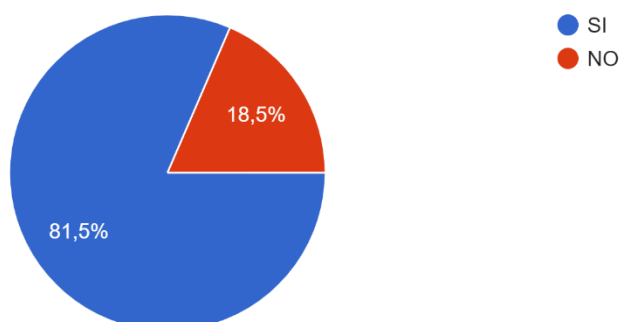
Di quali Aree di Servizio del CSVB ha usufruito il tuo ETS?

108 risposte



Conosci i servizi dell'Area Informazione e Comunicazione

108 risposte



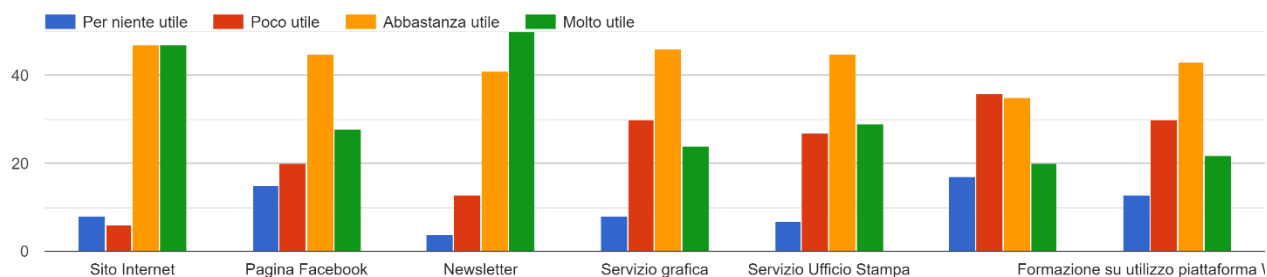
Sede Legale e Operativa Potenza
 via Sicilia - 85100 Potenza
 tel/Fax 0971274477

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



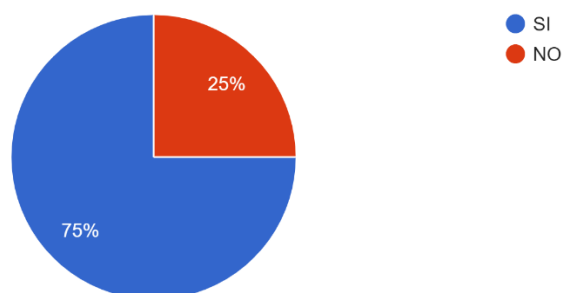
www.csvbasilicata.it

Indica il grado di utilità dei seguenti servizi dell'area Informazione e Comunicazione in base ai bisogni della tua associazione



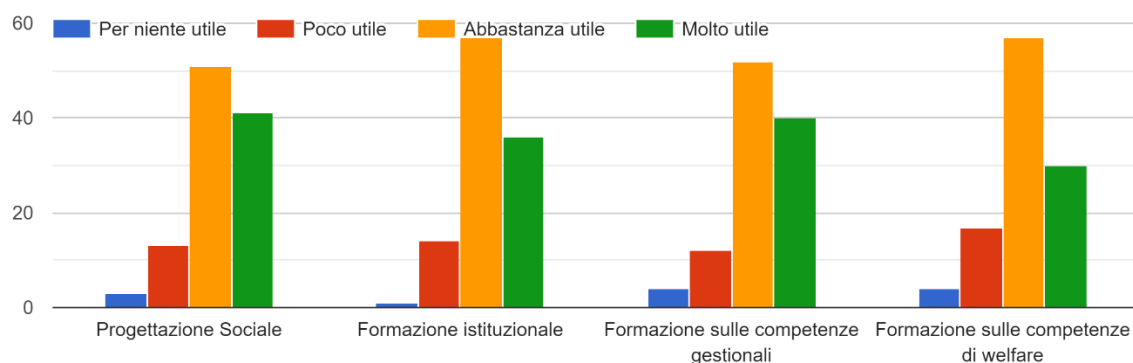
Conosci la proposta formativa del CSVB?

108 risposte



122

Indica il grado di utilità delle seguenti competenze per la tua organizzazione



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

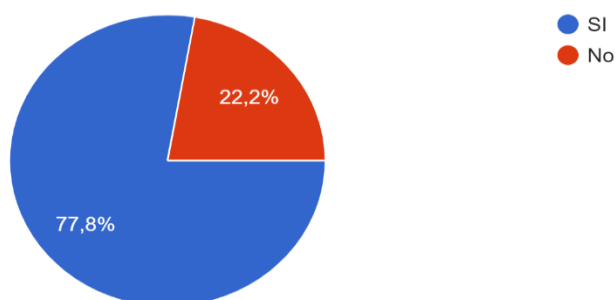
Sito Operativo Matera
via La Malfa, 102 - 75100 Matera
tel/fax 0835 346167



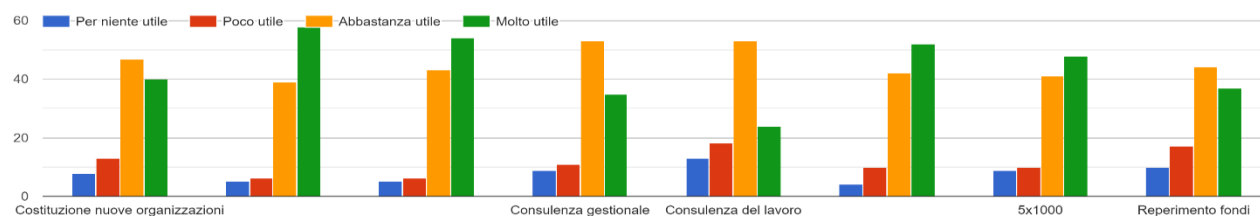
www.csvbasilicata.it

Conosci i servizi dell'Area Consulenza

108 risposte

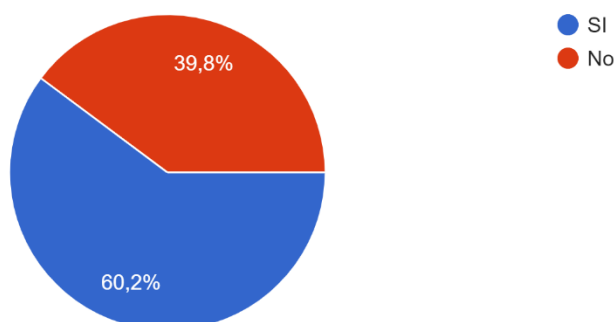


Indica il grado di utilità dei seguenti servizi dell'area Consulenza in base ai bisogni della tua organizzazione

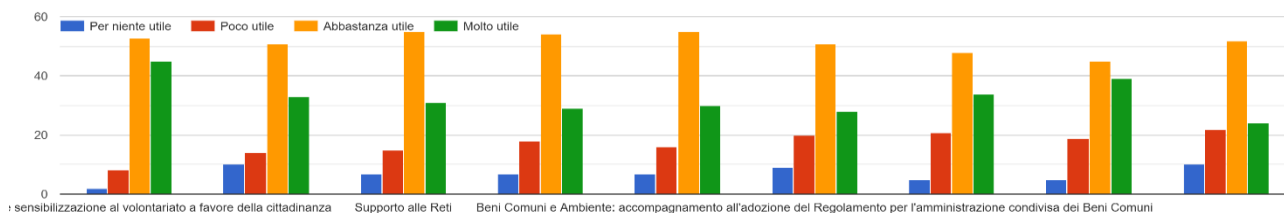


Conosci le attività dell'Area Promozione e Animazione Territoriale

108 risposte

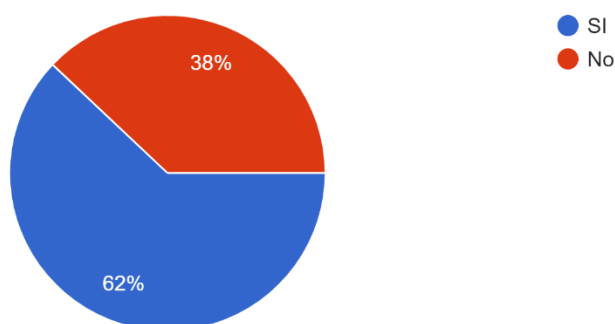


Indica il grado di utilità delle seguenti attività di Promozione in base ai bisogni della tua organizzazione

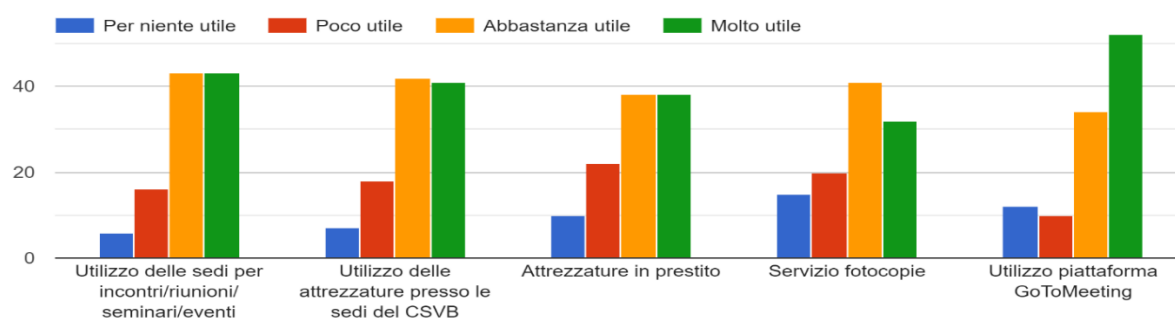


Conosci i Servizi Logistici

108 risposte



Indica il grado di utilità dei seguenti Servizi Tecnico Logistici in base ai bisogni della tua organizzazione



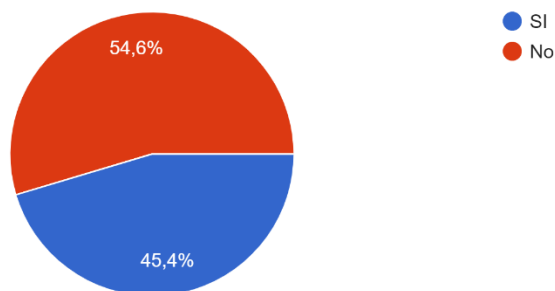
Sede Legale e Operativa Potenza
via Sicilia - 85100 Potenza
tel/Fax 0971274477

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

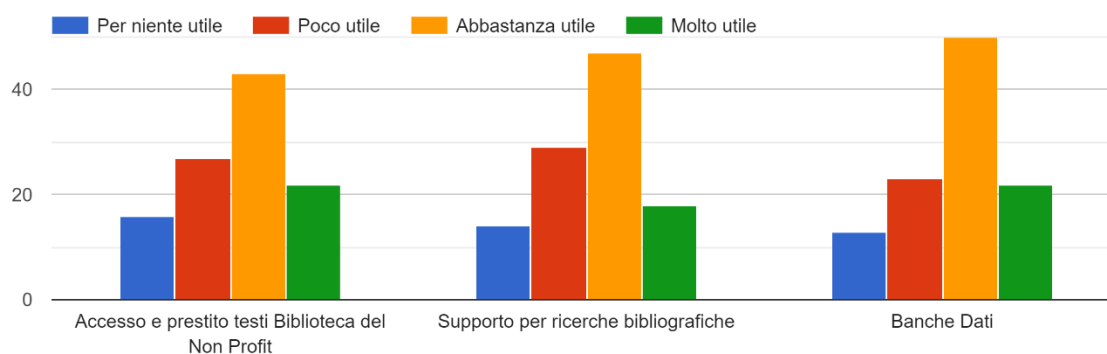


www.csvbasilicata.it

Conosci i servizi di Ricerca e Documentazione
 108 risposte

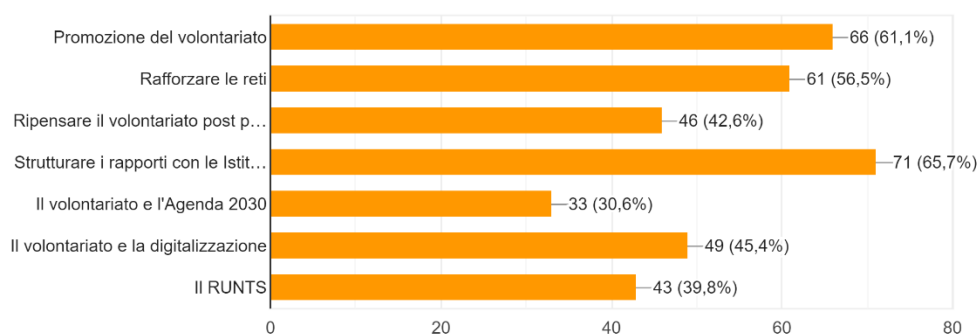


Indica il grado di utilità dei seguenti servizi di Ricerca e Documentazione in base ai bisogni della tua organizzazione



Di seguito troverai un elenco di temi, indicaci quelli che ritieni più importanti in base ai bisogni del tuo ETS (max 4)

108 risposte



QUESTIONARIO "CONSULTAZIONE ETS"

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

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



www.csvbasilicata.it

I. Descrizione dell'organizzazione

1. *La sua organizzazione è:*

- a) una associazione di volontariato
- b) una associazione di promozione sociale
- c) una cooperativa sociale
- d) una fondazione
- e) una associazione culturale
- f) altro

2. *La sua organizzazione:*

- a) è federata ad una associazione regionale/nazionale
- b) è una organizzazione singola

3. *La sfera di azione della sua organizzazione è:*

- a) comunale
- b) sovracomunale
- c) regionale
- d) nazionale

in caso di organizzazioni federate si faccia riferimento alla propria sfera di azione e non a quella della federazione

4. *La sua organizzazione ha sede nel comune di:* _____

126

5. *La sua organizzazione opera nei seguenti campi (max 3 risposte):*

per le associazioni di volontariato, le o.n.l.u.s., le fondazioni o altre associazioni:

- 1- ambiente
- 2- anziani
- 3- assistenza socio-sanitaria
- 4- cultura
- 5- diritti civili
- 6- disabilità
- 7- immigrati
- 8- minori
- 9- protezione civile
- 10- solidarietà sociale
- 11- sport
- 12- tossicodipendenza

per le associazioni di promozione sociale:

- 1- affermazione e attuazione principi della pace
- 2- diffusione pratica sportiva
- 3- promozione dei diritti civili e sociali
- 4- promozione sociale
- 5- sviluppo della personalità umana
- 6- sviluppo partecipazione attiva delle famiglie
- 7- tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, ambientale e naturale

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

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



per le cooperative sociali:

- 1- inserimento lavorativo persone svantaggiate
- 2- servizi socio-sanitari ed educativi
- 3- consorzi di cooperative

II. Persone coinvolte

6. *La sua organizzazione è composta da un numero di soci.*

- a) Inferiore a 10
- b) Tra 10 e 20
- c) Tra 20 e 50
- d) Tra 50 e 100
- e) Tra 100 e 250
- f) Tra 250 e 500
- g) Oltre 500

7. *La sua organizzazione ha:*

- a) nessun dipendente
- b) 1 dipendente
- c) Da 2 a 5 dipendenti
- d) Più di 5 dipendenti

8. *Guardando all'ultimo quinquennio in termini di numero di associati vi è stata:*

- a) una crescita rilevante
- b) una crescita debole
- c) una diminuzione importante
- d) una diminuzione debole
- e) nessuna variazione rilevante

9. *Può quantificare l'età media dei soci della sua organizzazione?* _____

10. *Il sistema di competenza dei suoi associati, rispetto alle seguenti aree, esprime un fabbisogno di intervento (da 1 a 5 dove 5 è massima la richiesta di supporto)*

Competenze di base
Competenze tecniche di settore
Competenze gestionali
Competenze di indirizzo strategico
Competenze di progettazione

III. Il sistema di relazioni

11. *La sua organizzazione rispetto al sistema delle istituzioni locali mantiene rapporti operativi con*

Strutturati/abituati/episodici/assenti ma auspicati /assenti e non necessari

Comune di residenza
Altri comuni
Provincia

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

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



Regione
Scuola
Azienda Sanitaria
Servizi per l'impiego
Università/enti di ricerca
Altri (specificare)

12. Con le istituzioni riportate alla domanda precedente la sua organizzazione (più risposte)

Ha rapporti informali
Ha stipulato accordi formali (es. protocolli)
Partecipa a progetti comuni
Mantiene rapporti di coprogettazione/coprogrammazione
Ha in atto una convenzione
Ha ricevuto affidamento di servizi/contratti
Altro (specificare)

13. La sua organizzazione rispetto al partenariato economico e sociale del territorio mantiene rapporti operativi con

Strutturati/abituati/episodici/assenti ma auspicati /assenti e non necessari

Imprese
Imprese sociali
Enti di formazione
Associazioni datoriali
Sindacati
Istituti di credito

128

14. La sua organizzazione partecipa a tavoli di programmazione territoriale?

Si no

15. La sua organizzazione è partner di reti stabili territoriali?

Si no

16. In termini di visibilità la sua organizzazione:

- a) è largamente conosciuta sul territorio, anche oltre il settore in cui opera
- b) è ben conosciuta tra gli addetti nel settore in cui opera
- c) è mediamente conosciuta nel settore in cui opera
- d) è poco conosciuta

IV. Modello organizzativo

17. La sua organizzazione prevede di modificare la propria struttura nel breve periodo:

- a) sì anche alla luce della riforma di settore;
- b) sì, in base alla evoluzione della domanda di servizi
- c) no

18. La sua organizzazione adotta i seguenti strumenti:

- a) regolamento interno
- b) carte dei servizi
- c) organigramma strutturato dei ruoli

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

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



- d) programma della attività
- e) bilancio sociale
- f) altro (specificare)

19. *Ritiene che nel corso del prossimo biennio la sua compagine associativa:*

- a) debba rafforzare i propri strumenti organizzativi;
- b) debba investire in competenze per la strutturazione organizzativa;
- c) corra il rischio di insostenibilità dell'attuale modello organizzativo al punto di configurarsi lo scioglimento dell'organizzazione
- d) debba mantenere il modello organizzativo attuale adeguandolo al contesto

V. Domanda di servizi esterni e fonti di finanziamento

20. *La domanda di servizi funzionali allo svolgimento delle attività della vostra organizzazione è soddisfatta da (inserire percentuali, somma 100)*

- a) Centro di Servizio al Volontariato
- b) Federazione di appartenenza
- c) Rete territoriale
- d) Servizi esterni a pagamento
- e) Altro (specificare)

21. *Risulta una domanda di servizi inevasa?*

No

Si (specificare)

22. *Le prime tre fonti di finanziamento della vostra organizzazione in ordine per rilevanza:*

- a) Fondi Europei
- b) Fondi Nazionali
- c) Fondi Regionali
- d) Fondi Comunali
- e) Fondi erogati da fondazioni di origine bancarie
- f) Vendita dei servizi a privati
- g) Autofinanziamento (dagli associati)
- h) Donazioni di cittadini
- i) Donazioni di istituzioni non profit
- j) Donazioni di imprese for profit
- k) 5xmille

23. *Valore medio del bilancio negli ultimi tre anni:* _____

VI. Temi rilevanti

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

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



24. *A prescindere dalle finalità istituzionali della vostra organizzazione ritenete che i seguenti temi possano avere importanza concreta nella attività da svolgersi nel corso del 2022:*

per nulla/poco/abbastanza/molto/moltissimo/non so

transizione ecologica
digitalizzazione
declino demografico
immigrazione
inquinamento del territorio
servizi sanitari
servizi sociali
povertà
programmazione risorse europee 2021-2027
attivazione PNRR
riordino terzo settore
sviluppo locale
promozione del ruolo del terzo settore
Agenda 2030
altro (specificare)

VII. **Impatto del Covid 19**

25. *La pandemia da Covid19 nella vostra organizzazione ha determinato:*

- a) un incremento delle attività in risposta ai fabbisogni del territorio
- b) un incremento di alcune attività ed un calo di altre
- c) un calo delle attività per difficoltà legate alla pandemia
- d) un blocco temporaneo delle attività
- e) il rischio di scioglimento della organizzazione

26. *All'interno della organizzazione la pandemia ha*

- a) diminuito la partecipazione dei soci;
- b) consentito l'attivazione di nuovi soci per fronteggiare l'emergenza;

27. *La pandemia rispetto agli obiettivi della vostra organizzazione ha determinato:*

- a) nessuna variazione;
- b) una modifica temporanea delle finalità di intervento di natura emergenziale;
- c) un cambiamento nella mission dell'organizzazione destinato a durare oltre l'emergenza;

28. *Sul territorio di riferimento l'epidemia ha prodotto cambiamenti sociali che interesseranno l'attività dell'organizzazione?*

- a) Sì, rendendola più complessa
- b) Sì, creando spazi di azione nuovi
- c) Sì, ma non influenzeranno l'attività associativa
- d) No, non percepiamo cambiamenti rilevanti

29. *In termine di entrate finanziarie l'emergenza covid ha determinato per la vostra organizzazione:*

- a) nessun effetto rilevante

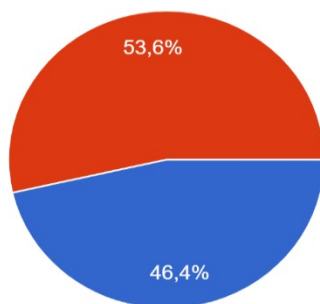
- b) una diminuzione lieve delle risorse economiche
- c) una diminuzione significativa delle entrate (oltre il 25%)
- d) Una diminuzione drastica delle entrate (oltre il 50%)
- e) Un azzeramento delle entrate
- f) Un incremento delle entrate

SINTESI ESITI PRINCIPALI DEL QUESTIONARIO "CONSULTAZIONE ETS"

SEZIONE DESCRITTIVA ORGANIZZAZIONI RISPONDENTI

La sua organizzazione:

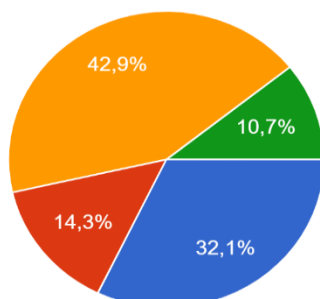
28 risposte



- È federata ad una associazione regionale/nazionale
- È una organizzazione singola

La sfera di azione della sua organizzazione è:

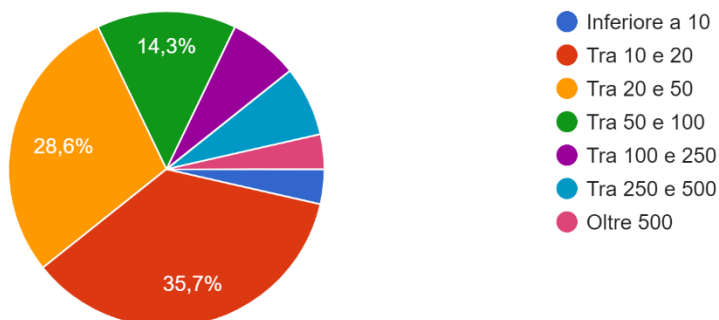
28 risposte



- Comunale
- Sovracomunale
- Regionale
- Nazionale

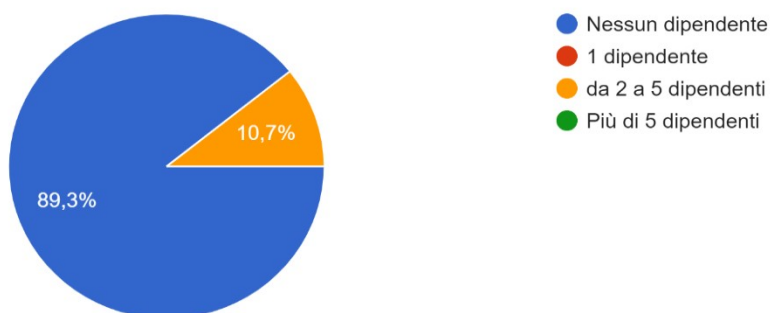
La sua organizzazione è composta da un numero di soci

28 risposte



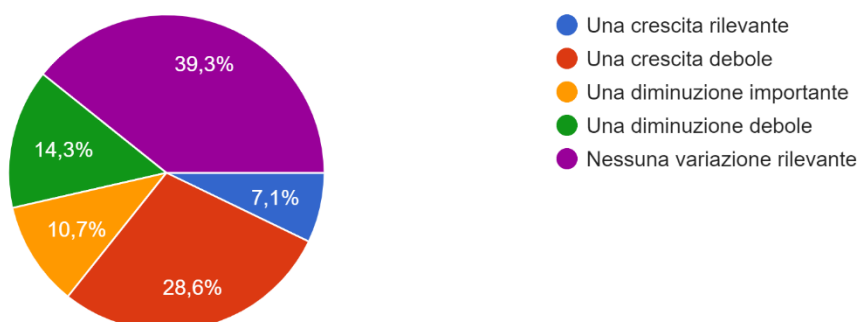
La sua organizzazione ha:

28 risposte



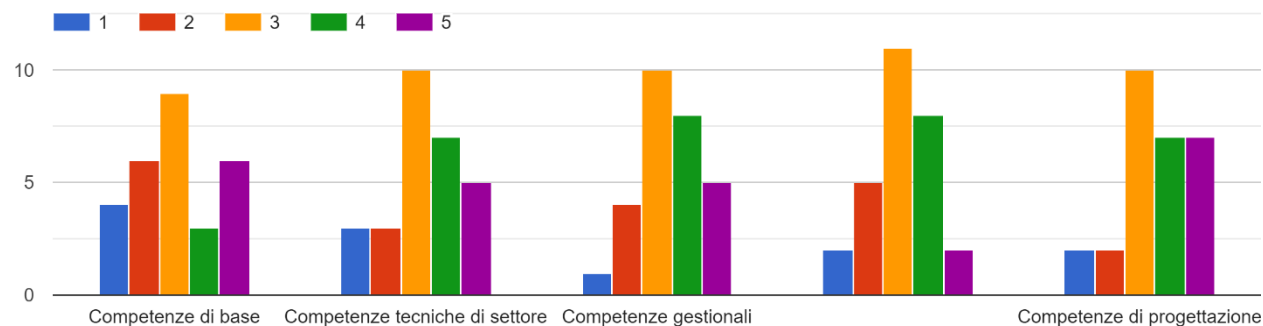
Guardando all'ultimo quinquennio in termini di numero di associati vi è stata:

28 risposte

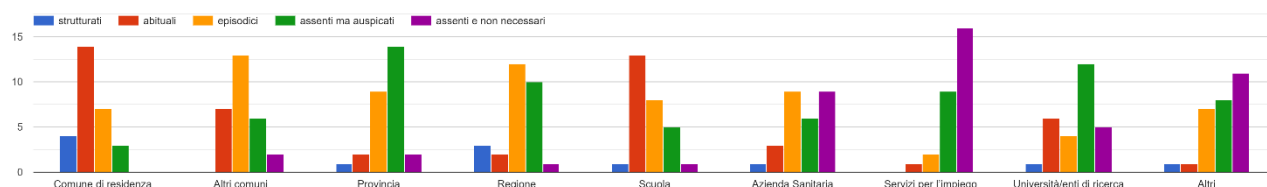


SEZIONE COMPETENZE E RELAZIONI

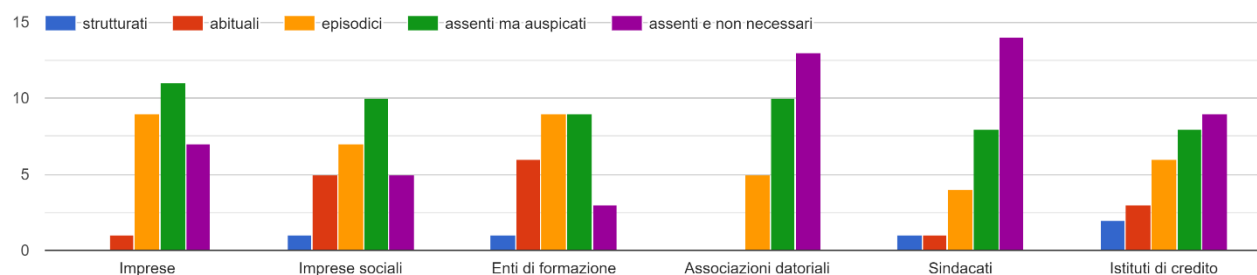
Il sistema di competenza dei suoi associati, rispetto alle seguenti aree, esprime un fabbisogno di intervento



La sua organizzazione rispetto al sistema delle istituzioni locali mantiene rapporti operativi con

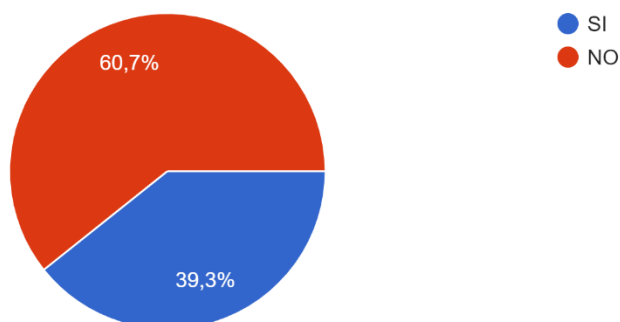


La sua organizzazione rispetto al partenariato economico e sociale del territorio mantiene rapporti operativi con



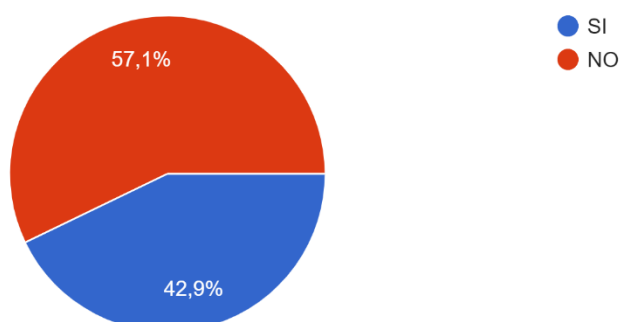
La sua organizzazione partecipa a tavoli di programmazione territoriale?

28 risposte



La sua organizzazione è partner di reti stabili territoriali?

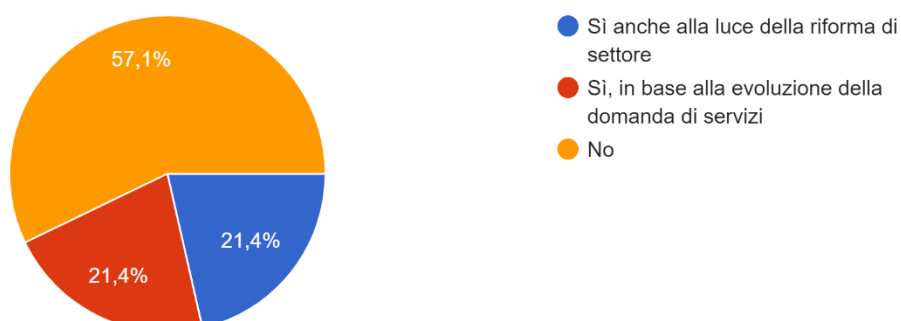
28 risposte



SISTEMA ORGANIZZATIVO

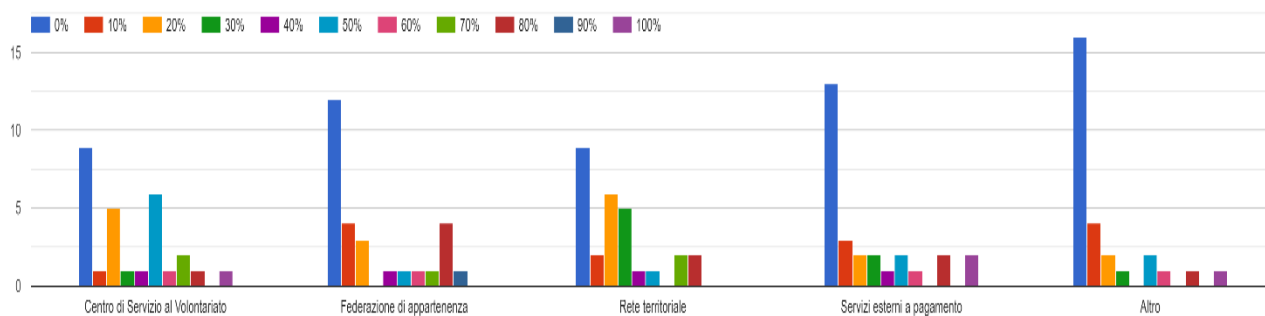
La sua organizzazione prevede di modificare la propria struttura nel breve periodo:

28 risposte



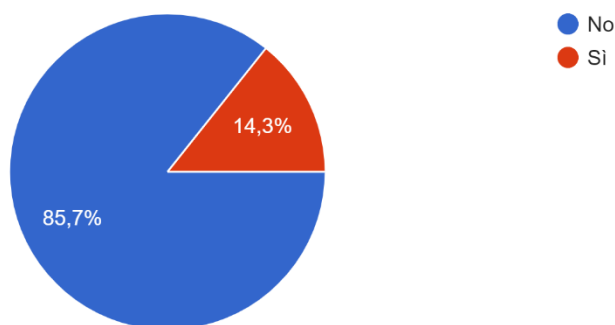
SEZIONE DOMANDA DI SERVIZI

La domanda di servizi funzionali allo svolgimento delle attività della vostra organizzazione è soddisfatta da:



Risulta una domanda di servizi inevasa?

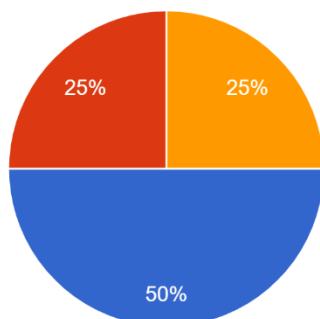
28 risposte



SEZIONE COVID

La pandemia rispetto agli obiettivi della vostra organizzazione ha determinato:

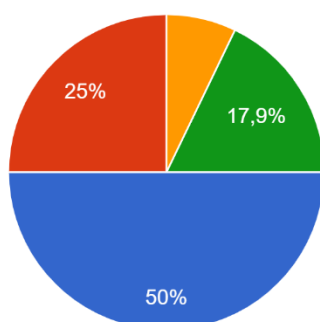
28 risposte



- Nessuna variazione
- Una modifica temporanea delle finalità di intervento di natura emergenziale
- Un cambiamento nella mission dell'organizzazione destinato a durare oltre l'emergenza;

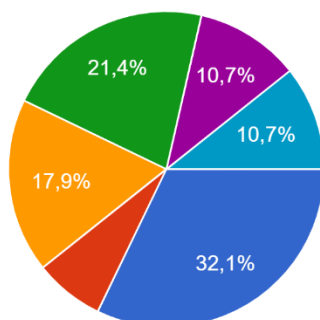
Sul territorio di riferimento l'epidemia ha prodotto cambiamenti sociali che interesseranno l'attività dell'organizzazione?

28 risposte



- Si, rendendola più complessa
- Si, creando spazi di azione nuovi
- Si, ma non influenzeranno l'attività associativa
- No, non percepiamo cambiamenti rilevanti

In termine di entrate finanziarie l'emergenza covid ha determinato per la vostra organizzazione:
28 risposte



- Nessun effetto rilevante
- Una diminuzione lieve delle risorse economiche
- Una diminuzione significativa della entrate (oltre il 25%)
- Una diminuzione drastica delle entrate (oltre il 50%)
- Un azzeramento delle entrate
- Un incremento delle entrate

Incontri territoriali sulla programmazione

Elementi di discussione

POTENZA, 24 NOVEMBRE 2021

MATERA, 26 NOVEMBRE 2021

139

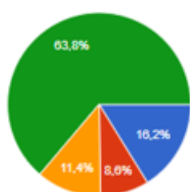
Il metodo di confronto

La programmazione delle attività per l'annualità 2022 verrà ad essere sviluppata a partire dall'analisi dei fabbisogni territoriali, come è stato fatto nelle precedenti annualità ed anche in conformità agli indirizzi strategici della fondazione ONC.

Al fine di razionalizzare questo processo è stato adottato un metodo articolato di confronto che prevede più azioni, compresi gli incontri territoriali, e che è finalizzato allo svolgimento di analisi qualitative e quantitative sul fabbisogno espresso dagli ETS.

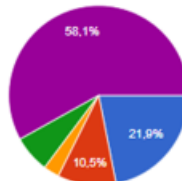
In questo quadro si è proceduto nelle scorse settimane ad inviare questionari alle organizzazioni del territorio, le cui prime evidenze sono oggi una possibile traccia di orientamento della discussione odierna.

Identikit degli ETS che hanno fornito informazioni



● da 0 a 3 anni
● da 3 a 6 anni
● da 6 a 9 anni
● da 10 anni e oltre

Organizzazioni in gran parte consolidate nel tempo

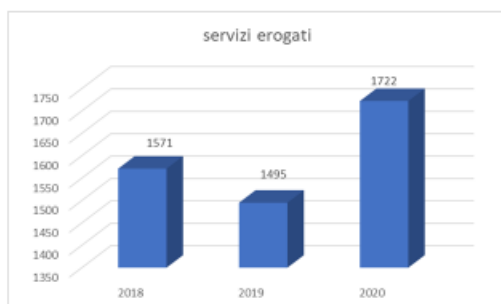


● comunale
● intercomunale
● di ambito
● provinciale
● regionale

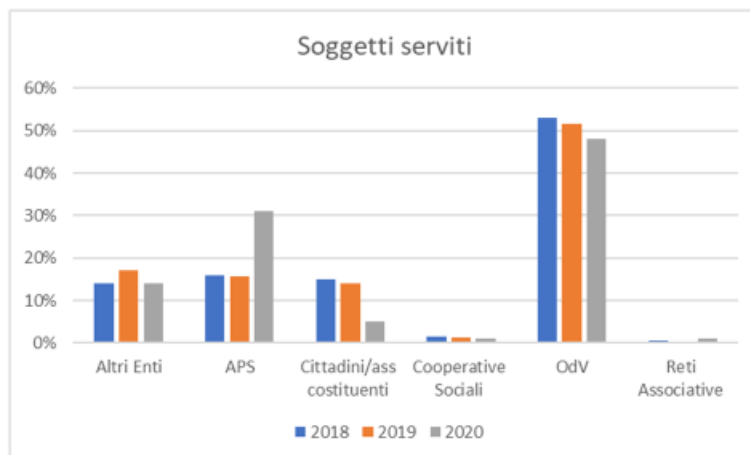
Organizzazioni in prevalenza con sfera di attività regionale/sovracomunale

Attive in particolare nei settori della «cultura/sport/ricreazione» e dell' «assistenza sociale». Seguono «sanità» e «tutela dei diritti», poi ancora «protezione civile», «istruzione» e «ambiente».

I servizi erogati (fonte Bilanci sociali CSV)



I servizi erogati (fonte Bilanci sociali CSV)



I servizi erogati: il giudizio degli ETS

I dati rilevati presso gli ETS evidenziano un tendenziale giudizio positivo su tutti i servizi erogati nel corso del 2020.

I servizi che appaiono maggiormente fruiti sono:

- Informazione e comunicazione
- Consulenza, assistenza e accompagnamento
- Formazione e progettazione sociale

Solo il 7% degli ETS rispondenti non ha usufruito di nessun servizio del CSV

I servizi erogati: la conoscenza

In termini di conoscenza dei servizi delle singole aree la maggior parte degli ETS ha dichiarato la conoscenza dei servizi di «informazione e comunicazione», «formazione e progettazione sociale» e «consulenza», con percentuali analoghe, attestate intorno all'80%.

Meno conosciuti i servizi di «promozione e «animazione territoriale» e «logistici», con percentuali al 60%.

Il servizio con minore conoscenza dichiarata è quello di «Ricerca e documentazione», con livello di conoscenza di poco inferiore al 50%.

Fabbisogni esplicitati

Rispetto ad una platea di temi di potenziale interesse quelli maggiormente «quotati» sono stati:

- la costruzione di rapporti strutturati con le istituzioni;
- la promozione del volontariato;
- Il rafforzamento delle reti.

Considerati meno prioritari, ma comunque rilevanti, i seguenti altri temi:

- Digitalizzazione
- Runt
- Agenda 2030

Fabbisogni esplicitati

Accanto ai fabbisogni esplicitati, per lo più di natura «strategica», altri fabbisogni sono stati proposti in autonomia dagli ETS attraverso il questionario:

- Attivazione di procedure di coprogettazione;
- Rafforzare la capacità di accesso ai finanziamenti;
- Incremento di competenze interne agli ETS;
- Reti tematiche.

TRACCIA PER INTERVISTA AMMINISTRATORI LOCALI

- a) Il ruolo degli Enti del Terzo Settore (ETS) sul territorio del suo comune;
- b) Quali forme di sostegno sarebbe necessario fornire agli ETS;
- c) Forme di collaborazione tra amministrazione comunale e gli ETS (modalità, finalità, condizioni)
- d) Eventuale applicazione degli istituti della coprogettazione/ coprogrammazione;
- e) Partecipazione degli ETS a programmazione/gestione del Piano Sociale di Zona (azioni pregresse e future);
- f) Su quali temi e priorità dovrebbero impegnarsi gli ETS sul suo territorio?

Allegato B)_Elenco Interventi formativi

AREA ISTITUZIONALE/AMMINISTRATIVA:

Costituzione e gestione di un ETS
Contabilità e bilancio delle Odv e degli Ets
La riforma del Terzo Settore: il d.lgs.117/2017 e decreti attuati
Ets ed Enti Pubblici: la co-programmazione e la co-progettazione
Il bilancio sociale degli ETS
IL RUNTS: funzionamento e operatività

AREA COMUNICAZIONE E DINAMICHE DI GRUPPO

La comunicazione interpersonale
Impariamo a stare insieme: il gruppo e le sue dinamiche
L'arte dell'ascolto nella relazione di aiuto
Il piano di comunicazione esterno
La comunicazione digitale
Volontari in Smart Working
Il gruppo virtuale: la gestione delle dinamiche di gruppo
Public speaking

AREA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Impariamo a progettare
La progettazione europea
Fund Raising e Crowdfunding
People Raising e reclutamento volontari

AREA SICUREZZA

La formazione del Responsabile della Sicurezza (RSPP)
La gestione della sicurezza nel corso delle manifestazioni ed eventi pubblici
Gli adempimenti previsti dal Regolamento UE 2016/679 sulla privacy
I volontari dell' Antincendio Boschivo (AIB)
Agire in emergenza: Supporto di Base delle Funzioni Vitali (BLSO)
Volontari e Primo Soccorso

AREA INCLUSIONE SOCIALE

Giovani, devianze e bullismo
Conoscere la disabilità
Verso l'autonomia possibile
Dipendenza da videogames e social
Amici sul web: la costellazione delle disabilità cognitive
La relazione tra le generazioni
La povertà e le diverse forme di esclusione
Le vulnerabilità sociale
Lotta alla schiavitù e agenda del lavoro dignitoso
Il welfare di comunità: il ruolo del volontariato e del terzo settore nella programmazione dei servizi alla persona
Lotta allo spreco alimentare
IL DOPO DI NOI...
Housing Sociale

AREA VITA ASSOCIATIVA

Essere Volontari oggi: le competenze del Volontario
La programmazione delle attività associative

PARITA' DI GENERE:

Strategie per la prevenzione ed il contrasto alla violenza di genere

SALUTE E BENESSERE:

Educazione alimentare - prevenzione e corretti stili di vita

VOLONTARIATO E AMBIENTE

I cambiamenti climatici
L'economia circolare e il ruolo degli ETS
La prevenzione e il monitoraggio del territorio
Tecnologie e strumentazioni a supporto degli interventi in emergenza per la tutela ambientale
La gestione dei disastri ambientali
Il volontario e la gestione dei rifiuti: conoscere e agire
La tutela del territorio, dell'ambiente e del paesaggio della Basilicata
Volontari per la salvaguardia e la cura della fauna selvatica