



VOL.TO
VOLONTARIATO
TORINO

Centro Servizi per il Volontariato

BILANCIO SOCIALE

duemila**venti**



RACCOLTA DATI

Tutto lo staff di Vol.To

GRUPPO DI LAVORO

Maida Caria, Alberto Manzo, Stefano Meneghello, Alessandro Prandi

SUPERVISIONE METODOLOGICA E SUPPORTO ALLA REDAZIONE

Consuelo Onida, Sonia Palumbo di HAD – Have a dream

IMPAGINAZIONE

HAD – Have a dream

*Questo documento è impreziosito da alcuni degli scatti fotografici dell'artista **Tomás Cajueiro** che ha realizzato il reportage, promosso dal Consiglio regionale del Piemonte, "DAL VUOTO AL VOLTO" e che ringraziamo per aver dato gratuitamente al CSV la licenza per utilizzarli.*

SOMMARIO



1 PREMESSE

- 1.1 Introduzione del Presidente p. 6
- 1.2 Introduzione del Direttore p. 8

2 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

- 2.1 Nota metodologica p. 10

3 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

- 3.1 L'identità dell'organizzazione p. 14
- 3.2 La storia p. 14
- 3.3 La missione: valori e finalità perseguite p. 15
- 3.4 Le attività statutarie p. 16
- 3.5 Collegamenti con altri enti p. 19
- 3.6 Il contesto di riferimento p. 22

4 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

- 4.1 La compagine sociale p. 25
- 4.2 Il sistema di governo e controllo p. 28
- 4.3 I portatori di interesse p. 32

5 PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

- 5.1 L'articolazione organizzativa p. 34
- 5.2 Le risorse umane p. 36

6 OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

6.1	Gli obiettivi	p. 40
6.1.1	Le aree di bisogno	p. 41
6.2	Le modalità di erogazione dei servizi	p. 45
6.3	Le attività	p. 49
6.3.1	Il quadro generale delle attività	p. 49
6.3.2	La comunicazione istituzionale	p. 53
6.3.3	I servizi del CSV	p. 57
	6.3.3.1 <i>Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale</i>	p. 57
	6.3.3.1.1 <i>Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva</i>	p. 60
	6.3.3.1.2 <i>Animazione sociale territoriale</i>	p. 71
	6.3.3.2 <i>Consulenza</i>	p. 73
	6.3.3.3 <i>Formazione</i>	p. 79
	6.3.3.4 <i>Informazione e comunicazione</i>	p. 86
	6.3.3.5 <i>Ricerca e documentazione</i>	p. 93
	6.3.3.6 <i>Supporto logistico</i>	p. 97
6.4	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	p. 103

7 ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE

7.1	Le attività progettuali	p. 108
7.2	Il servizio civile universale	p. 116
7.3	L'attività commerciale	p. 118

8 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

8.1	Proventi	p. 120
8.2	Oneri	p. 122
8.3	Informazioni patrimoniali	p. 123

9 MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

QUESTIONARIO PER IL LETTORE

CAPITOLO 1

PREMESSE



INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

Il bilancio sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Serve a dare una informazione strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel rendiconto annuale. Il Bilancio Sociale indica anche la direzione verso la quale un'organizzazione sta andando.

Vorrei però fare una premessa per porre le basi a tutto il lavoro rendicontato nel documento in esame. Mi ha colpito la mostra fotografica realizzata nel periodo acuto della pandemia dal titolo: "Dal vuoto al volto". Sì, perché tutto quello che si fa è per dei volti delle persone concrete con un volto, un nome e cognome. Questo è il punto di partenza. Tutto il resto, metodi, strumenti, organizzazione attività sono per la singola persona. Altrimenti potremmo avere una società perfetta in cui la persona è sola. Per dirla con T.S. Eliot, gli uomini sognano *"sistemi talmente perfetti che più nessuno avrebbe bisogno d'essere buono"*; sostituiamo buono con solidale e il risultato è lo stesso.

Questo documento in particolare racconta un anno attraversato da una pandemia che ha creato una crisi non solo economica e sanitaria ma soprattutto sociale e nelle relazioni. Riflettendo però su quanto abbiamo passato, non posso che richiamarmi una frase di Papa Francesco che in qualche modo ci descrive: *"Peggio di questa crisi c'è solo il dramma di sprecarla"*.

Il Bilancio sociale è la descrizione di come Vol.To, il CSV si è rinnovato, riorganizzato per essere accanto agli ETS, per sostenere il mondo del volontariato. Mi sembra quindi di poter dire che non abbiamo sprecato questa crisi. I dati che emergono dal documento in esame lo dimostrano: durante la pandemia abbiamo scoperto che il volontariato è un modo di essere cittadini. Basta sfogliare questo Bilancio per capirlo. Dai dati relativi ad un questionario somministrato agli enti, risulta che il 75% delle associazioni sono rimaste operative durante il periodo del lockdown.

Ma non ci possiamo fermare, anzi non ci siamo fermati. Non credo di sbagliare nel dire che la Vision di Vol.To ha assunto una connotazione più definita incentrata su una serie di elementi caratterizzanti.

In primo luogo, la presa di coscienza che non si può agire da soli. Per questa ragione, Vol.To ha creato molte reti di collaborazione che ne definiscono l'identità e ne rafforzano la Mission associativa. Si tratta di partenariati in progetti, di iniziative condivise con enti pubblici e del Terzo Settore, il mondo della scuola ed enti di ricerca ed innovazione sociale, ma anche e soprattutto di una serie di nuove attività con aziende e imprese, anche di primo piano, che rappresentano l'inizio di un percorso che porterà Vol.To a identificare nel profit un interlocutore di primo piano. E' inoltre da porre in evidenza il consolidamento del sistema regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato sia attraverso la partecipazione ai tavoli istituzionali, sia attraverso lo sviluppo di specifiche progettualità nell'ambito del Welfare aziendale e del Servizio Civile. Si è rafforzata la partecipazione di Vol.To a CSVnet, Associazione Nazionale dei CSV.

In secondo luogo, poiché una vera Governance deve immaginare il futuro per non farsi trovare impreparata, abbiamo iniziato a fornire servizi a pagamento oltre a quelli che il CSV eroga gratuitamente. Si tratta di servizi

specialistici a prezzi calmierati alle associazioni ma anche ai privati; a quest'ultimi soggetti i servizi saranno forniti a prezzi concorrenziali di mercato.

Vol.To ha anche compiuto significativi passi avanti anche nel campo della digitalizzazione non solo come possibilità di piattaforme per meeting on line, ma anche nella dematerializzazione dei processi. Non siamo così ingenui da credere che l'informatica sia la panacea di tutti i mali, però è uno strumento che ci ha permesso di non solo di non fermarci ma che ci ha reso e renderà più facile svolgere il nostro compito.

Infine, la capacità di valutare la propria azione. Lo stesso Bilancio Sociale è una valutazione dell'operato di un'associazione. È una sfida, indicata anche dal Codice del Terzo Settore: occorre, dunque, effettuare "la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto dell'azione del volontariato" (legge 106/2016) quale fattore di innovazione nel Terzo Settore. La valutazione è come una luce che fa vedere quello che c'è, ciò che sta crescendo e infine quello che manca e fa emergere con chiarezza **l'idealità** cioè il valore da cui si parte, ciò che sostiene l'azione.

Concludendo, vorrei raccontare un episodio. Un'associazione parlando di Vol.To mi ha detto una cosa che mi ha colpito molto: "Vi ho conosciuto 17 anni fa. Vi ringrazio perché mi avete messo in grado di lavorare in autonomia e rendere autonoma l'Associazione". Non avrebbe potuto esserci ringraziamento migliore.

Buona lettura.

Gerardo Gatto
Presidente Vol.To

INTRODUZIONE DEL DIRETTORE

Il 2020 è un anno che difficilmente dimenticheremo. Per questo motivo Vol.To, nel lavoro di analisi e di redazione del Bilancio Sociale, ha posto attenzione ad evidenziare i cambiamenti del contesto legati all'emergenza sanitaria e che hanno inevitabilmente influenzato la realizzazione delle attività programmate, le modalità di lavoro dello staff e dei volontari, nonché i bisogni e le esigenze degli ETS.

Sin dal primo insorgere della pandemia, il volontariato si è mobilitato e distinto, occupandosi e preoccupandosi degli altri, spesso mettendo in secondo piano i rischi connessi all'esporsi al contagio, mostrando una volta di più la propria enorme forza e resilienza. I volontari, per adempiere fino in fondo e nel migliore dei modi al proprio impegno, hanno dovuto ripensare le modalità in cui esplicitare la loro azione, identificando nuove vie per dare il loro fondamentale contributo, rendendo meno cupi i contorni del quotidiano. E così ha fatto anche Vol.To nel cercare di rispondere alle esigenze di tutti i giorni provenienti proprio da volontari e associazioni, offrendo continuità e innovazione nei servizi in modo da rispondere tempestivamente alle necessità dovute all'emergenza sanitaria.

Il Bilancio Sociale che state leggendo prosegue il percorso iniziato nel 2019 e giunge ad un allineamento tra la programmazione 2020 approvata dall'Organismo Territoriale di Controllo e strutturata in base alle sei tipologie di servizi ex art. 63 del Codice del Terzo Settore, la carta dei servizi e la rendicontazione sociale.

Per la prima volta questo documento presenta - sia per le attività svolte per la funzione di CSV che per le altre attività dell'ente - le strategie d'azione adottate da Vol.To che mirano a contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) fissati dall'Agenda ONU 2030.

I risultati di cui leggerete nelle pagine seguenti nascono dall'impegno e dalla dedizione di tutti coloro che si impegnano all'interno di Vol.To: il personale e i consulenti, i Soci, il Consiglio Direttivo, ai quali va il mio personale ringraziamento per la straordinaria quotidianità che viviamo insieme ogni giorno e che è stata una risorsa incredibile durante l'emergenza sanitaria.

Buona lettura.

Stefano Meneghello
Direttore Vol.To

CAPITOLO 2

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE



NOTA METODOLOGICA

Quella che vi accingete a leggere è la **sesta edizione** del bilancio sociale che Vol.To - nato dalla fusione (effettiva dal 1° gennaio 2015) tra V.S.S.P. e Idea Solidale - pubblica annualmente a partire dal primo anno di attività, raccogliendo e valorizzando la decennale esperienza di rendicontazione sociale dei due Centri. Lo storico delle edizioni precedenti (a partire dal 2006) è consultabile e scaricabile dal sito istituzionale di Vol.To.

Questo bilancio sociale **si rivolge a tutti gli stakeholder** interessati dall'azione di Vol.To, per consentire ai diversi soggetti di reperire informazioni chiare e complete sugli obiettivi, le scelte, le attività realizzate e i risultati raggiunti con l'impiego delle risorse a disposizione e valutare il grado di considerazione che l'organizzazione ha riservato nei confronti delle loro legittime aspettative.

Oggetto della rendicontazione è tutta l'attività di Vol.To riferita al 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre), con particolare riferimento a quelle svolte per le funzioni CSV ex art. 63 del Codice del Terzo settore realizzate grazie alle risorse del FUN (Fondo Unico Nazionale).

Il bilancio sociale è obbligo normativo per i CSV (ai sensi degli art. 14 e 61 del Codice del Terzo settore) e, a partire dallo scorso anno, ha acquisito a tutti gli effetti la **funzione di rendicontazione all'organo di controllo** (OTC e ONC). Il presente documento prosegue, dunque, nel percorso iniziato nel 2019 e giunge ad un allineamento tra la programmazione 2020 approvata dall'OTC e strutturata in base alle sei tipologie di servizi ex art. 63 del Codice, la carta dei servizi e la rendicontazione sociale. Ciò al fine di agevolare la verifica puntuale della *compliance* alle disposizioni normative a agli indirizzi strategici fissati dall'ONC, nonché per **facilitare la comprensione** delle informazioni in esso presentate da parte di tutti i soggetti vicini all'azione di Vol.To (soci, Consiglio Direttivo, volontari degli ETS fruitori dei servizi, i dipendenti e tutte le persone che a vario titolo hanno contribuito a realizzare le attività).

Gli **standard adottati per la redazione** sono *Le linee guida per la redazione del bilancio sociale degli ETS* redatte dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e pubblicate in Gazzetta Ufficiale il 9 agosto 2019 e il Modello di bilancio sociale per enti accreditati come CSV contenuto nelle *"Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti del Terzo settore accreditati come CSV ai sensi dell'art. 14 c.1 D. Lgs. 117/2017"* predisposte dal CSVnet nel 2019, conformi alle precedenti.

Il documento è conforme ai **principi** di rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti indicati nelle suddette Linee guida.

Il documento è strutturato in 9 capitoli:

1. le **Premesse** del Presidente e del Direttore, che introducono il lavoro, lanciano le sfide per il futuro ed esplicitano gli obiettivi del bilancio sociale nel contesto attuale;
2. la **Metodologia** e gli obiettivi di miglioramento per la prossima edizione (oggetto di questo capitolo);
3. le **Informazioni generali sull'ente**, in cui sono presentate l'identità, la storia, la missione, i valori, il sistema di relazioni e il contesto in cui Vol.To ha operato;
4. la **Struttura, il governo e l'amministrazione**, capitolo che illustra la *governance* dell'ente e comprende anche la parte sui portatori di interesse;

5. le **Persone che operano per l'ente**, ovvero la rappresentazione della struttura organizzativa di Vol.To e dei principali aspetti relativi alle risorse umane impiegate;
6. **gli Obiettivi di gestione individuati e le attività svolte** con evidenza dei principali risultati sociali raggiunti in risposta ai bisogni degli ETS nell'ambito delle funzioni e dei compiti ex art. 63 del Codice del Terzo Settore;
7. le **Altre attività dell'ente**, ovvero quelle attività svolte con fondi aggiuntivi rispetto alle risorse del FUN;
8. la **Situazione economico-finanziaria**, capitolo che offre al lettore un quadro complessivo sugli aspetti di carattere economico, patrimoniale e finanziario dell'ente;
9. il **Monitoraggio svolto dall'organo di controllo** che, nelle more della trasformazione in ETS di Vol.To, riporta la Relazione al bilancio civilistico redatta dal Collegio dei revisori.

In appendice è presente il glossario dei termini e degli acronimi presenti nel documento.

La presente edizione del bilancio sociale racconta di un anno che resterà nella memoria di tutti molto a lungo ed è per questo che Vol.To, nel lavoro di analisi e di redazione, ha posto attenzione ad **evidenziare i cambiamenti del contesto legati all'emergenza sanitaria** e che hanno inevitabilmente influenzato la realizzazione delle attività programmate, le modalità di lavoro dello staff e dei volontari nonché i bisogni e le esigenze degli ETS.

Per la prima volta, proseguendo nel percorso intrapreso nel 2019, questo documento presenta - sia per le attività svolte per la funzione di CSV che per le altre attività dell'ente - le strategie d'azione adottate da Vol.To che mirano a contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) fissati dall'**Agenda ONU 2030**.

Il **processo di elaborazione** del bilancio sociale fa parte della prassi gestionale di Vol.To quale importante momento di coinvolgimento del personale e della *governance* in un lavoro di analisi, verifica e autovalutazione. L'ideazione e la redazione, come di consueto, hanno previsto il coinvolgimento di un **gruppo di lavoro** ristretto interno a Vol.To, coordinato dal direttore e coadiuvato dalla consulenza metodologica di consulenti esterni. La raccolta dei dati, invece, ha coinvolto **tutte le persone che operano per l'ente** e che, ciascuno per la propria area di competenza, registrano le informazioni tramite il sistema gestionale di Vol.To che poi, trimestralmente, vengono analizzati e monitorati.

Gli stakeholder interni ed esterni sono coinvolti nel processo di rendicontazione attraverso il "questionario per il lettore", che invita quanti leggono il bilancio ad esprimere un giudizio sull'elaborato ed a scrivere suggerimenti per migliorarne la completezza, la fruibilità e la chiarezza, scaricabile dal sito web di Vol.To, compilabile on line e inviabile all'indirizzo centroservizi@volontariato.torino.it (che trovate in calce al presente documento).

Il bilancio sociale, dopo essere stato licenziato dal Consiglio Direttivo il 18 giugno 2021 e portato in approvazione dell'Assemblea il 29 giugno 2021, viene inviato all'OTC per il controllo sull'attività svolta e contestualmente pubblicato sul sito web di Vol.To nella home page e nella sezione dedicata.

Questa edizione del documento presenta una grafica minimale ma migliorata rispetto alla precedente edizione e coordinata con l'immagine di Vol.To; il documento integrale non viene stampato e si è scelto – in continuità con il 2019 - di realizzare un estratto sintetico, contenente elementi grafici utili a semplificarne la lettura, che è stato inviato agli stakeholder più rilevanti: dipendenti, soci, ETS che hanno ricevuto i servizi, partner di progetto, aziende.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA

L'impegno per l'edizione 2021 del Bilancio Sociale riguarda la possibilità di monitorare e rendicontare in maniera più completa **l'intero universo di soggetti raggiunti dal CSV** diversi dagli ETS che ad oggi vengono inseriti nella macrocategoria dei "cittadini" e per i quali invece si rende necessaria una profilazione più attenta e puntuale. Questo sarà possibile grazie all'adozione del "sistema gestionale" sviluppato da CSVnet il cui utilizzo è partito in maniera parziale nel 2020 in modalità *back-end* e la cui implementazione continuerà nel 2021. Il nuovo sistema permetterà anche di avere **informazioni più approfondite rispetto agli ETS raggiunti** e relative ad esempio alla numerosità dei volontari impiegati e loro caratteristiche (genere, fascia d'età, cittadinanza), la presenza di giovani in servizio civile e/o di dipendenti, la numerosità e la suddivisione per genere dei soci, sedi legali ed operative, strumenti di comunicazione utilizzati, attività svolte, tipologia e numerosità di destinatari, partecipazione a reti regionali/nazionali/internazionali, ammontare del bilancio. Tutte queste informazioni andranno ad arricchire la prossima edizione del bilancio sociale.

L'emergenza sanitaria ha rimandato al 2021 il lavoro di **coinvolgimento degli stakeholder** in programma per il 2020. Il processo prevede un primo momento di riflessione che, a partire dalla revisione della mappa presentata in questa edizione, porterà ad analizzarne l'interesse e l'influenza rispetto all'azione di Vol.To, in base al quale si sceglieranno gli attori da coinvolgere. Il processo e i suoi esiti saranno oggetto di racconto e rendicontazione nella prossima edizione del bilancio sociale.

CAPITOLO 3

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE



3.1

L'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

L'associazione Volontariato Torino siglabile Vol.To è un'associazione riconosciuta di secondo livello i cui soci sono pubblicati nella sezione "Chi siamo" del sito internet www.volontariato.torino.it.

L'associazione (C.F. 97573530017 P. IVA 10288590010) ha la propria sede legale in Torino (Via Giolitti 21) e si articola sul territorio della provincia di Torino attraverso sedi territoriali i cui riferimenti sono consultabili alla sezione "Dove siamo" del sito istituzionale.

Vol.To persegue le proprie finalità statutarie ponendo in essere attività a ciò ordinate e, sulla base delle deliberazioni assunte dall'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), svolge la funzione di Centro di Servizio per il volontariato della provincia di Torino.

In base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016 e al Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 Vol.To nell'esercizio della funzione di CSV ha il compito 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.

Vol.To, così come sarà approfondito nei paragrafi successivi, mette a disposizione dei volontari e degli Enti del Terzo settore una vasta gamma di servizi, iniziative e attività con l'obiettivo di sostenere, rendere più efficace e qualificata la loro azione al servizio delle persone e della società.

3.2

LA STORIA

L'Associazione Volontariato Torino è nata nel 2015 dalla fusione di V.S.S.P. e Idea Solidale, enti gestori della funzione di Centro di Servizio precedentemente operativi sul territorio della Provincia di Torino.

Formalmente, Vol.To prosegue la vita di V.S.S.P. – Volontariato Sviluppo e Solidarietà in Piemonte, fondato a Torino il 14 febbraio 1997, anno in cui V.S.S.P. acquisisce la funzione di Centro di Servizio a livello regionale.

Nel 2002, il 18 aprile, viene costituito Idea Solidale, Centro Servizi per il Volontariato di Torino e provincia.

Nel 2003 la competenza di V.S.S.P. passa da regionale a provinciale e, pertanto, sul territorio torinese operano, contestualmente, due Centri di Servizio per il Volontariato.

Nel 2014 Idea Solidale e V.S.S.P. organizzano congiuntamente la Conferenza di CEV, Centro Europeo per il Volontariato, denominata "VIEWWS", azione congiunta e preludio di quanto si realizzerà a partire dal 1° gennaio 2015, ovvero la nascita di un unico soggetto chiamato a dare risposte concrete ai bisogni del Volontariato torinese: Vol.To.

L'iter che ha portato alla nascita di Vol.To ha fatto da apripista a livello nazionale, individuando nell'unione di due realtà competenti e all'avanguardia nell'erogazione di servizi la strada per offrire un supporto ancora più qualificato alle Associazioni.

A seguito della deliberazione adottata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione ONC in data 6 febbraio 2019, Vol.To aderisce alla “Procedura di valutazione e accreditamento ai sensi dell’art. 101, comma 6 del D. Lgs. 117/17 – Codice del Terzo settore”, presentando la propria manifestazione d’interesse allo svolgimento della funzione di CSV; sulla base del disposto di cui all’art. 101, comma 6 del D. Lgs. 117/2017 “Norme transitorie e di attuazione”, infatti, *“In sede di prima applicazione (...) e fino al 31.12.2017 sono accreditati come CSV gli enti già istituiti come CSV in forza del decreto del Ministro del Tesoro 8 ottobre 1997. Successivamente a tale data, tali enti, o eventualmente l’ente risultante dalla loro fusione o aggregazione sono valutati ai fini dell’accredimento (...)”*.

Con successiva comunicazione prot. 63/2020, l’ONC dichiara ammissibile tale manifestazione e Vol.To, entro il 30.11.2020, trasmette la documentazione obbligatoria (in particolare la revisione dell’assetto statutario) per la continuazione dell’iter procedimentale, ancora in corso al 31.12.2020.

3.3

LA MISSIONE

VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE

Il cuore dell’identità di una organizzazione è rappresentato dalla sua mission e da come questa si intesse con il territorio di appartenenza; nel caso di Vol.To, l’articolarsi delle attività con finalità e valori propri della gratuità, rappresenta la base di una pianificazione atta a delineare strategie per garantire una sempre maggiore efficacia operativa, in modo tale che i diversi stakeholder abbiano la possibilità di valutare la coerenza dell’organizzazione e la sua efficacia.

Seguendo e perseguendo **i principi** nell’erogazione dei servizi organizzati mediante il FUN richiamati all’art. 63, c. 3 del D. Lgs. 117/2017 – qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, non discriminazione e parità di accesso, integrazione, pubblicità e trasparenza - Vol.To. fa della sua esistenza il motore per aspirare a una società migliore, più collaborativa e che, partendo dall’Associazione, possa **determinare un cambiamento positivo nella società**, portando una serie di contributi guidati da una vision definita.

LA VISION DI VOL.TO – LA SOCIETÀ CHE IMMAGINIAMO

Proponiamo una società in cui passione e iniziativa individuale siano il punto di partenza per realizzare vero progresso e per compiere nella realtà quello che l’immaginazione propone come obiettivo.

Crediamo in una società in cui le individualità possano conoscersi, capirsi e collaborare e in cui le differenze siano fonte di ricchezza e sviluppo sociale.

Immaginiamo una società in cui la Sussidiarietà sia lo strumento con cui la libertà delle persone si rafforza nel rapporto con le Istituzioni e costruisce azioni dirette al Bene Comune.

Sogniamo un futuro in cui i tratti distintivi del Volontariato – gratuità e dono di sé, fiducia e reciprocità, passione e spirito di iniziativa, attenzione per l’altro e responsabilità – si diffondano nella società e siano da guida per le scelte individuali e collettive.



LA MISSION DI VOL.TO – IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLA SOCIETÀ CHE VORREMMO

Ci poniamo al servizio dei Volontari e lavoriamo affinché siano sempre più:
consapevoli del loro ruolo di costruzione del bene comune;
protagonisti nella definizione e nella realizzazione di politiche di Welfare locale;
formati per compiere al meglio la missione che si sono assegnati;
liberi da vincoli e incombenze che ne limitino l'azione;
supportati adeguatamente da strumenti e attrezzature.

3.4

LE ATTIVITÀ STATUTARIE

Volontariato Torino è un'associazione senza scopo di lucro che organizza attività volte alla valorizzazione, qualificazione e promozione del Volontariato secondo quanto indicato **all'art. 4 del vigente statuto** e di seguito richiamato.

L'Associazione, senza finalità di lucro ed ispirandosi ai principi di solidarietà e sussidiarietà, si propone lo scopo, direttamente o tramite accordi e convenzioni con altre associazioni o soggetti pubblici o privati, di sostenere, promuovere e qualificare l'attività di volontariato, tramite l'erogazione di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato e non profit che operano nel territorio della Provincia di Torino, in conformità e nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente anche con riferimento alla normativa inerente i compiti dei centri di servizio di cui all'art. 15 della L. 266/91.

Per il conseguimento dei suoi obiettivi l'Associazione, a titolo esemplificativo, può:

- approntare strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;
- offrire consulenza e assistenza qualificata nel settore legale, fiscale ed in altri settori di interesse delle organizzazioni di volontariato, nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- assumere iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti e delle organizzazioni di volontariato;
- offrire informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale, effettuando a tal fine studi e ricerche, organizzando seminari, convegni, giornate di studio, e promuovendo altresì iniziative editoriali, (pubblicazioni di libri, riviste, opuscoli divulgativi, cd-rom, dvd, pubblicazioni su supporto informatico, audiovisivi e simili).

L'Associazione persegue le finalità in precedenza richiamate, sia tramite la gestione del "Centro di Servizio" di cui all'art. 15 della legge 11 agosto 1991 n. 266 sia in proprio. Nel perseguire le finalità in proprio l'Associazione non può avvalersi delle risorse di cui ai "Fondi Speciali" previsti dal citato art. 15 della legge 11 agosto 1991 n. 266 e compatibilmente ai compiti di detto centro di servizi così come disciplinati dalla legge.

L'Associazione può assumere altresì lo scopo di:

- promuovere e favorire iniziative di formazione e consulenza atte a diffondere lo studio delle discipline professionali, tecnologiche e linguistiche, nonché la realizzazione e la divulgazione di nuove tecniche e metodi di studio ed insegnamento;
- istruire e gestire corsi specifici secondo le leggi vigenti quali i corsi di qualificazione linguistica e professionale, corsi di cultura sociale, corsi di formazione e di aggiornamento per docenti e operatori scolastici delle scuole di ogni ordine e grado, corsi di avviamento al lavoro, corsi di riqualificazione dei lavoratori, corsi di recupero nonché altri corsi richiesti dal mercato;
- creare e sviluppare, ove possibile, percorsi di formazione e qualificazione professionale in collaborazione con università, istituti e scuole secondarie superiori, partner territoriali, enti formativi o agenzie formative in partenariato.

L'Associazione trae le risorse economiche per lo svolgimento delle attività dalle somme assegnate al "Fondo Speciale" per il Volontariato della Regione Piemonte. Tuttavia l'Associazione può svolgere marginalmente attività secondarie a scopo di autofinanziamento qualora siano indispensabili al raggiungimento dello scopo sociale.

Come in precedenza richiamato, a seguito del ricevimento della nota 63/2020 della Fondazione ONC avente ad oggetto "Comunicazione esito della valutazione preliminare in conformità dell'articolo 6 della *Procedura di accreditamento degli enti gestori dei CSV ai sensi dell'art. 101, c. 6 del Codice del Terzo settore*", il **19.11.2020, l'assemblea dei soci di Vol.To ha deliberato l'approvazione del nuovo statuto** che, nel recepire le prescrizioni introdotte dal D. Lgs. 117/2017, agli artt. 6 e 7 disciplina gli scopi, le attività e l'esercizio della funzione di CSV come di seguito richiamato.

SCOPO E ATTIVITÀ

Vol.To è apartitica, aconfessionale, a struttura democratica, non ha fini di lucro e, ispirandosi ai principi di sussidiarietà e pluralismo, persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale aventi ad oggetto la promozione e la diffusione della solidarietà, dell'inclusione e della coesione sociale e della cittadinanza attiva, l'attivazione di risposte ai bisogni della cittadinanza per favorire lo sviluppo del territorio; parimenti Vol.To opera per promuovere e rafforzare la cultura del volontariato e la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore.

Essa svolge in via prevalente le seguenti attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1 del D. Lgs. 117/2017:

- educazione, istruzione e formazione professionale ai sensi della L. 29.3.2003 n° 53 e s.m.i., nonché le attività culturali di interesse sociale, con finalità educativa (lett. d);
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative d'interesse sociale, incluse attività anche editoriali di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui all'art. 5 del D. Lgs. 117/2017 (lett. i);
- servizi strumentali ad enti del Terzo settore per sostenerne e qualificarne l'attività e, in particolare, fornendo supporto tecnico, formativo ed informativo ai fini di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore (lett. m);

- promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della non-violenza e della difesa non armata (lett. v);
- promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui all'art. 5 D. Lgs. 117/2017, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (lett. w).

Le attività in precedenza richiamate e quelle indicate ai successivi artt. 7 e 8, potranno essere svolte a titolo gratuito, a rimborso dei costi sostenuti o a fronte di un corrispettivo congruo.

Vol.To potrà attivare intese e rapporti di collaborazione con altri Centri di Servizio per il Volontariato (CSV), con istituzioni, scuole, enti pubblici e privati, associazioni, movimenti, fondazioni, imprese.

Vol.To può avvalersi di volontari nello svolgimento delle proprie attività il cui impiego avviene in conformità alle previsioni degli artt. 17 e 18 del D. Lgs. 117/2017.

FUNZIONE DI CSV

Qualora Vol.To sia accreditata come Centro di Servizio per il Volontariato ai sensi dell'art. 61 del D. Lgs. 117/2017 essa organizza, gestisce ed eroga 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'ONG ai sensi dell'articolo 64, comma 5, lettera d) del D. Lgs. 117/2017, mediante il ricorso alle risorse del Fondo unico nazionale.

A tal fine, svolge attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a) servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- b) servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- c) servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- d) servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra

loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;

e) servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;

f) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Tali servizi sono erogati nel rispetto dei principi indicati dall'art. 63, comma 3 del D. Lgs. 117/2017.

È fatto divieto di erogare direttamente in denaro le risorse provenienti dal fondo unico nazionale, nonché di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili acquisiti mediante le medesime risorse.

L'associazione, inoltre, può promuovere e sviluppare l'attività di controllo, anche sotto forma di autocontrollo e di assistenza tecnica nei confronti degli enti associati, secondo le previsioni dell'art. 93 del Codice del Terzo Settore.

Il nuovo statuto disciplinerà le attività dell'associazione Vol.To a seguito della pubblicazione del medesimo nel registro provvisorio delle persone giuridiche della Regione Piemonte.

3.5

COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI

IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI

La rete di collaborazioni che Vol.To sviluppa intorno alle proprie attività **ne definisce l'identità e ne rafforza la mission associativa**. L'obiettivo dichiarato da Vol.To è di mettere a fattor comune idee, esperienze, progetti e risorse per affrontare problemi sociali emergenti attraverso modelli di partnership anche innovativi. La particolare densità ed eterogeneità della rete sociale in cui è inserito Vol.To ben si presta alla promozione di un volontariato che, anche attraverso le sue reti, sia capace di essere agente di innovazione e coesione sociale tramite una stretta e articolata connessione con le diverse espressioni della comunità territoriale e non solo.

Si tratta di un **sistema complesso caratterizzato da un'ampia rappresentanza di soggetti del Terzo settore, di Enti pubblici, di agenzie formative ed educative, di realtà volte alla generazione dell'impatto sociale**, di imprese o loro rappresentanze attente alla dimensione sociale del loro operato.

Vol.To integra la propria rete di relazioni attraverso: la presenza a tavoli di confronto e programmazione territoriale, la sottoscrizione di apposite convenzioni o accordi per la realizzazione di particolari attività, la partecipazione a bandi e avvisi di selezione a livello locale, nazionale e europeo, ponendosi nell'ottica di un fruttifero rapporto con il mondo delle aziende for profit al fine di promuovere la Responsabilità Sociale d'Impresa.

Una possibile lettura di questo sistema potrebbe essere ricondotta a tre dimensioni intrecciate tra loro:

- **Dimensione contestuale** - La rete in cui Vol.To è inserita spazia dai contesti locali a quelli nazionali e continentali. Una particolare caratteristica che negli anni ha consentito lo sviluppo di un approccio alle relazioni adeguato, flessibile e multidisciplinare.

- **Dimensione settoriale** - Esplorare ambiti di attività e di intervento - non essenzialmente “sociali” - diversi tra loro che consentono di implementare la qualità delle attività e la capacità di lettura dei sistemi complessi.
- **Dimensione additiva** - L’approccio di Vol.To nella costruzione delle relazioni con altri soggetti punta ad aumentare il proprio bagaglio di esperienza e competenza sperimentando nuove attività e confrontandosi con altre realtà; ciò consente di reperire risorse materiali e finanziarie utili a sostenere le proprie finalità istituzionali.

Nel 2020 sono state **219 le organizzazioni con cui Vol.To ha sviluppato una o più tipologia di relazione**, nel 2019 erano 80. Vale la pena sottolineare come siano state rilevate esclusivamente relazioni e collaborazioni che avessero il presupposto della formalità, ossia che fossero sostenute dalla sottoscrizione di documenti di qualsiasi natura che ne sancissero termini e modalità di sviluppo.

Tabella – Tipologia e numerosità delle organizzazioni con cui Vol.To è in relazione

TIPOLOGIA	N.
Enti non profit – Enti del Terzo Settore, di cui 58 tra OdV e APS	98
Enti di Formazione, Ricerca e Innovazione sociale	44
Enti Pubblici	38
Enti Profit	16
Fondazioni	9
Sistema dei CSV	6
Associazione di categoria	6
Enti ecclesiastici	2

Si precisa che le OdV e le APS, destinatarie dei servizi di Vol.To nella sua funzione di Centro di servizio per il Volontariato, sono indicate in forza alla partecipazione a reti o a progetti comuni e che tra gli enti profit non sono considerati i fornitori di beni o servizi laddove la relazione è di tipo esclusivamente commerciale.

Gli ambiti in cui tali relazioni si sono sviluppate sono in stretta connessione con gli obiettivi statuari di Vol.To e sono riconducibili alle tre dimensioni enunciate in precedenza. È utile sottolineare come per 14 enti la relazione si è sviluppata in più ambiti.

L’ambito di relazione con maggiore ricorrenza è quello delle iniziative progettuali realizzate con l’ausilio di risorse diverse dal FUN (157), sia in ambito locale (95) che europeo-internazionale (62); per trasparenza si informa che sono inseriti anche gli enti finanziatori laddove si siano sviluppate evidenti attività di co-progettazione e co-programmazione richiamate dall’art. 55 del D. Lgs. 117/2017 e si rimanda al successivo capitolo 7 per maggiori dettagli. Seguono i rapporti sviluppati nell’ambito del Servizio Civile Universale (33 ricorrenze), le convenzioni (21) realizzate in massima parte con enti pubblici territoriali per l’istituzione di Sportelli del CSV e la partecipazione comune a reti o tavoli istituzionali (14) che, pur non prevedendo in modo esplicito lo sviluppo di specifiche attività, servono di raccordo per l’implementazione di politiche o programmazioni specifiche sul territorio.

Di seguito vengono evidenziate alcune specifiche collaborazioni che per la loro durata o per la tematica sono ritenute particolarmente significative.

LE RELAZIONI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Di assoluta rilevanza è la collaborazione sviluppata con la **Regione Piemonte – Assessorato Politiche della famiglia, dei Bambini e della Casa, Sociale, Pari opportunità** sulle tematiche relative alla Riforma del Terzo settore, di cui al già richiamato D. Lgs. 117/2017, in particolar modo sulle procedure di accompagnamento all'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo settore.

Sempre grazie alla collaborazione con la Regione Piemonte, in questo caso con **Settore della Protezione Civile**, sono state rese disponibili per la distribuzione ai volontari 93.000 mascherine per fare fronte all'emergenza Covid.

Con il **Comune di Torino**, sia con l'Assessorato alle Politiche sociali sia con l'Assessorato Decentramento e periferie, Politiche giovanili, Diritti, Integrazione e Beni comuni, negli anni si è strutturato un proficuo rapporto di collaborazione rispetto al coinvolgimento sia di Vol.To in prima persona, sia degli ETS nella programmazione delle politiche di coesione ed inclusione sociale. In tale contesto si è sviluppata la **Cabina di regia per il Piano di Inclusione Cittadino** che ha visto Vol.To collaborare con la Città di Torino (in veste di capofila) con Arcidiocesi di Torino, ASL Città di Torino, Banco Alimentare del Piemonte, Fio.PSD, Forcoop, Forum del Terzo settore del Piemonte, Nodo Formazione Consulenza e Ricerca e Rete delle Case del Quartiere.

LE RELAZIONI CON GLI ENTI DEL TERZO SETTORE E ALTRI ENTI NON PROFIT

Si segnalano le ormai strutturate relazioni con la **Consulta per le Persone in Difficoltà** tanto in ambito progettuale quanto per realizzazioni di specifiche iniziative sul tema della promozione dei diritti delle persone con disabilità e con il **Gruppo Abele** con cui si sono sviluppate azioni in merito all'integrazione delle persone di origine straniera con particolare attenzione alle realtà associative da queste costituite.

Durante l'anno 2020 si è sviluppata la collaborazione con la **rete Torino Solidale** e con i 12 Snodi che la compongono, costituitasi nel mese di marzo per far fronte alla consegna dei pacchi spesa.

Si sono rafforzate le relazioni con le grandi reti storiche del volontariato torinese: **AIDO, ANPAS, Anteas, Auser, AVO, Banco Alimentare del Piemonte, Banco Farmaceutico, Corpo Antincendi Boschivi, Gruppi di Volontariato Vincenziano, Servizio Emergenza Anziani e UNIVOCA** particolarmente attive, ognuna per le proprie competenze, durante l'emergenza sanitaria.

LE RELAZIONI CON IL SISTEMA DEI CSV

Da porre in evidenza il consolidamento del sistema del sistema regionale dei **Centri di Servizio per il Volontariato** sia attraverso la partecipazione ai tavoli istituzionali, sia attraverso lo sviluppo di specifiche progettualità nell'ambito del Welfare aziendale e del Servizio Civile, in modo particolare con **CSVAA Alessandria-Asti, Società Solidale di Cuneo, Centro Territoriale Volontariato Biella-Vercelli e CSV Valle d'Aosta**.

In tale contesto si è rafforzata la partecipazione di Vol.To a **CSVnet**, Associazione Nazionale dei CSV.

LE RELAZIONI CON GLI ENTI PROFIT

In tale ambito si sottolinea l'ormai strutturata collaborazione con la **Cavarretta Assicurazioni**, per la diffusione della Polizza Unica per il Volontariato relativa agli obblighi previsti dall'articolo 18, comma 1, D. Lgs. 117/2017.

L'azienda veneta **GBR Rossetto**, leader in Italia nella fornitura integrata di soluzioni per l'ufficio e per il lavoro, ha donato al volontariato piemontese 20.000 mascherine chirurgiche, mettendole a disposizione dei Centri di Servizio per il Volontariato; al volontariato torinese sono state destinate **7.700 mascherine**.

E' proseguita, infine, la collaborazione con **Joma**, primaria azienda del settore dell'abbigliamento sportivo e per il tempo libero, al fine di strutturare partnership con gli Enti del Terzo settore.

LE RELAZIONI CON ENTI DI RICERCA, FORMAZIONE E INNOVAZIONE SOCIALE

Una delle caratteristiche peculiari di Vol.To è l'attività svolta negli istituti scolastici superiori di secondo grado presenti sul territorio della Città Metropolitana in collaborazione con il Forum del Volontariato; tale attività è realizzata sia nell'ambito dell'orientamento al volontariato, sia in specifiche progettualità.

Negli ultimi anni si sono strutturate le partecipazioni di Vol.To al **Comitato per l'Imprenditorialità Sociale** istituito presso la Camera Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Torino (di cui fa parte un Consigliere di Vol.To in rappresentanza del mondo del volontariato) e a **Torino Social Impact**, che hanno consentito lo sviluppo e l'approfondimento del tema della Valutazione dell'Impatto Sociale.

3.6

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

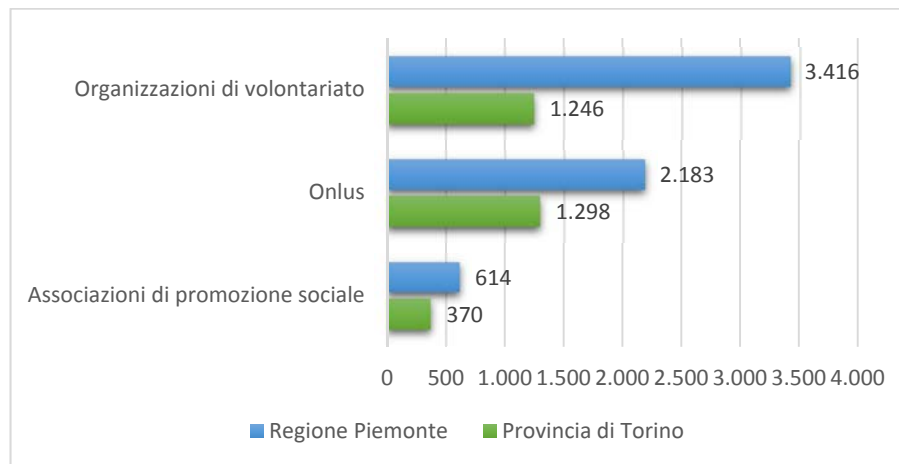
L'anno raccontato in questo documento non ha bisogno di particolari presentazioni. A fine febbraio il primo caso di Covid-19 viene scoperto a Codogno e di lì in poi i fatti sono tristemente noti. È la sera del **9 marzo 2020** quando il Presidente del Consiglio Giuseppe Conte annuncia agli italiani che *"purtroppo tempo non ce n'è"*. L'Italia viene dichiarata "zona protetta", vietati spostamenti e assembramenti, bloccate tutte le attività non essenziali, chiuse le scuole. È l'**inizio del lockdown**, le nostre vite cambiano e termini come quarantena, distanziamento sociale, DPI, *smart working* entrano a far parte della quotidianità ormai stravolta.

Dal 10 marzo, dunque, l'Italia si ferma. **Ma non si ferma il Terzo Settore italiano** [*], che anzi si attiva da subito per dare aiuti e sostegno a coloro che vivono situazioni di difficoltà, soprattutto a fronte di una situazione incerta e imprevedibile.

Vol.To, come tutto il sistema dei CSV, rimane operativo e cerca di essere **accanto agli ETS nella gestione dell'emergenza**, rinnovandosi, riorganizzando le modalità di lavoro dei dipendenti tramite l'adozione dello *smart working* o telelavoro e dotandosi di nuove apparecchiature informatiche come software o piattaforme da utilizzare internamente o per l'erogazione di servizi.

A marzo 2020 Vol.To lancia l'indagine "Il Volontariato non si ferma" allo scopo di mappare le associazioni attive sul territorio e rilevarne bisogni e difficoltà. Dei **196 rispondenti**, il **75% è rimasto operativo** realizzando attività in risposta all'emergenza: dalla misurazione della temperatura agli accompagnamenti sanitari, dalla consegna di beni di prima necessità (cibo e farmaci) alle telefonate di compagnia per supporto psicologico; dai servizi on line (aiuto compiti, attività di gruppo e ricreative, supporto alla DAD, etc) al confezionamento di mascherine. Il campione intervistato, seppur poco rappresentativo, fotografa bene la forte reazione del Terzo Settore della provincia di Torino costituito da **2.914 realtà** [**] (pari al 47% delle realtà esistenti in Regione Piemonte) tra Organizzazioni di Volontariato (43%), Associazioni di Promozione Sociale (13%), Onlus (44%).

Grafico – ETS in Piemonte e in provincia di Torino suddivisi per tipologia



Un Terzo Settore che ha saputo cogliere la sfida di reinventarsi e riadattare le proprie attività in modo nuovo, originale e creativo. Ben presto lo smarrimento e la paura iniziale [***] hanno lasciato spazio al coraggio e all’iniziativa, innescando percorsi di ripensamento e cambiamento, di innovazione. Le organizzazioni attive hanno tempestivamente **adattato la propria operatività** al contesto introducendo l’uso del digitale necessario per l’erogazione dei servizi on line, attivando nuovi progetti, attività e servizi prima non realizzati, rispondendo ai (tanti) bisogni di nuovi beneficiari. Molti ETS hanno reinventato i servizi in pochissimi giorni avendo prima e più di tutti il **polso diretto dei bisogni concreti delle persone**, anche nelle nicchie più lontane dai riflettori.

Il Terzo Settore è intervenuto nell’emergenza anche grazie alla capacità di capitalizzare la crescente **voglia della comunità di mettersi a disposizione** e partecipare alla catena di solidarietà necessaria per fare fronte comune nella lotta alle ricadute sociali causate dall’emergenza sanitaria. Gli ETS intervistati parlano di **“solidarietà inaspettata”** ossia di un esercito di persone che in modi diversi ha chiesto di poter concretamente dare una mano. Solo lo Sportello di orientamento al Volontariato di Vol.To ha ricevuto oltre 1.000 richieste tra marzo e maggio da parte di potenziali volontari, spesso giovani e senza esperienze simili, desiderosi di mettersi a disposizione e essere parte attiva nell’emergenza. Molti i singoli e le attività imprenditoriali, piccole e grandi, che hanno **donato beni di prima necessità** per fronteggiare le crescenti situazioni di vecchia e nuova povertà, anche grazie alla positiva esperienza della rete capillare e di prossimità Torino Solidale [****] e gli altri progetti analoghi nati sui territori periferici. Tante anche le iniziative sul territorio di individui e aziende che hanno prodotto e donato **DPI agli ETS** per garantire ai volontari di poter continuare a svolgere in sicurezza la propria attività. Il Terzo settore, dunque, non è stato solo il volto della solidarietà degli italiani ma il **“cuore pulsante delle società”**, decisivo nella gestione dell’emergenza; ha mobilitato competenze ed esperienze mettendo a disposizione capacità organizzative straordinarie, risorse che se opportunamente attivate potranno offrire un **contributo prezioso alla ripartenza**, caratterizzata da sfide sociali, economiche, culturali, ambientali, ancora difficili da decifrare appieno.

[*] Dall’indagine del CSVnet *“Il volontariato e la pandemia: pratiche, idee, propositi dei centri servizi a partire dalle lezioni apprese durante l’emergenza Covid-19”* è emerso che i due terzi delle associazioni coinvolte dichiara di essere rimasto pienamente o parzialmente attivo.

[**] Il totale è desunto dalla somma dei dati reperiti dai registri regionali OdV (dato al 13.11.2020) e APS (dato aggiornato al 31.12.2020) e dall’anagrafe delle Onlus dell’Agenzia delle Entrate (dato aggiornato al 31.12.2020).

[***] Abbiamo chiesto agli ETS di scegliere i termini maggiormente rappresentativi della situazione vissuta dall’organizzazione durante il lockdown tra 1) Fragilità e inadeguatezza 2) Ripensamento e cambiamento 3) Smarrimento e paura 4) Solidarietà inaspettata.

[****] Torino Solidale è una Rete di organizzazioni promossa dal Comune di Torino che coinvolge le Case del Quartiere, Circoli Arci e altre associazioni che si occupano di welfare e assistenza su tutto il territorio della città (i c.d. snodi territoriali).

CAPITOLO 4

STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE



4.1

LA COMPAGINE SOCIALE

L'art. 63 comma 1 del Codice del Terzo Settore stabilisce che “possono essere accreditati come centri di servizio per il volontariato (..) gli enti costituiti in forma di associazione riconosciuta del Terzo Settore”. Secondo le disposizioni contenute nel vigente statuto, per essere soci di Vol.To è necessario **essere un'organizzazione di volontariato** (di primo o secondo livello) e dimostrare di rispettare i principi dell'assenza di fini di lucro, della democraticità della struttura, dell'elettività e gratuità delle cariche associative. La domanda di ammissione deve essere presentata e accettata dal Consiglio Direttivo (per approfondimenti, art. 5 dello Statuto).

Nel quadro relativo alle modifiche statutarie richiamato nel precedente capitolo, con l'entrata in vigore del nuovo statuto, i requisiti soggettivi per poter essere soci di Vol.To recepiranno le prescrizioni previste dal D. Lgs. 117/2017 per gli enti gestori della funzione di CSV.

CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE

Al 31.12.2020 i soci diretti di Vol.To sono **122, di cui 115 di primo livello e 7 di secondo livello**. L'elenco completo dei soci è consultabile alla pagina dedicata nella [sezione “Chi Siamo” del sito istituzionale di Vol.To](#).

Nel periodo richiamato in tabella (2016 – 2020) si sono registrati 4 ingressi (nel 2016), 2 uscite nel 2019 e 36 uscite nel 2020.

Tabella – Andamento compagine sociale periodo 2016-2020

ANNO	N. soci	Note
2016	160	Ingressi: AFP Val Susa, La Brezza, Polizia di Stato Protezione Civile di Ivrea, Vivere
2017	160	
2018	160	
2019	158	Uscite: AVO Torre Pellice, Kalos
2020	122	Uscite: Amici di Lazzaro, Gruppo Archeologico Canavesano, Nuova associazione arcobaleno, A.F.P. Associazione Fuoristradistica Piemontese delegazione di Rivoli, A.C.A.T. Valli pinerolesì, A.N.C. Nucleo volontariato e protezione civile Grugliasco, AU.SER. Nichelino, AU.SER. Argento Vivo, Centro Aiuto alla Vita e Movimento Per la Vita Pinerolo, Centro Media Protezione Civile, G.E.P. G.V.V. Madonna Addolorata, Hospitale, Ivrea soccorso, A.C.A.T. Speranza del Canavese, A.C.A.T. Torino Nord, A.Ge. Torino, A.PI.MA.S., A.V.A.P., Associazione papà separati e figli, Castellamonte da Arch. Carlo & Amedeo Cognengo, Continente Mare, G.C.A.R. Il Nodo, G.V.V. S. Elisabetta, G.V.V. S. Gioacchino, G.V.V. Santa Giulia, Girogirotondo, Il Pellicano, La Tribù, La sfida, AU.SER. None, B.S.S. Banco di Solidarietà Sanitaria, Documenta, Movimento per la Vita Casale Monferrato, Prosenectute, Squadra 14 Associazione di Volontariato di Protezione Civile.

Le uscite intercorse nel 2020 sono riferibili principalmente a due fattori: il primo riconducibile al nuovo quadro normativo determinato dal D. Lgs. 117/2017 (art. 61) e, il secondo, connesso all'introduzione del pagamento della quota associativa.

La ricchezza della compagine associativa di Vol.To è costituita non solo dalla sua numerosità, ma anche dall'eterogeneità **dei territori di provenienza e dei settori di intervento**, elementi che garantiscono elevata rappresentatività al mondo del volontariato.

RIPARTIZIONE PER LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA

Analizzando le organizzazioni socie per territorio di appartenenza, si evince la piena rappresentatività dei territori che compongono le 11 zone omogenee in cui è suddivisa l'area metropolitana di Torino: i soci sono **presenti in tutti i territori**. Nello specifico, il 55,7% delle associazioni socie insiste sul territorio del comune di Torino, il 16,4% nell'area metropolitana del capoluogo, il 27,9% nei territori montani, collinari e di pianura più distanti.

Tabella – Suddivisione soci per territorio

ZONA	N°	%
ZONA 1 - TORINO	68	55,7%
ZONA 2 - AREA METROPOLITANA OVEST	7	5,8%
ZONA 3 – AREA METROPOLITANA SUD	12	9,8%
ZONA 4 – AREA METROPOLITANA NORD	1	0,8%
ZONA 5 - PINEROLESE	5	4,1%
ZONA 6 - VALLI SUSA E SANGONE	9	7,4%
ZONA 7 - CIRIACESE - VALLI DI LANZO	1	0,8%
ZONA 8 - CANAVESE OCCIDENTALE	2	1,6%
ZONA 9 - EPOREDIESE	6	4,9%
ZONA 10 - CHIVASSESE	3	2,5%
ZONA 11 - CHIERESE - CARMAGNOLESE	8	6,6%
	122	100%

ANALISI DELLA RAPPRESENTATIVITÀ DELLA COMPAGINE SOCIALE

Al 31.12.2020 delle 122 organizzazioni socie, **118 sono OdV iscritte** al registro regionale (pari al 9,5% delle 1.246 iscritte).

N° ODV socie iscritte al Registro del Volontariato	118	9,5%
N° ODV iscritte al Registro nella città metropolitana To*	1.246	100,0%

(*) 4 associazioni socie non sono iscritte al registro regionale del volontariato.



Il Registro piemontese del volontariato è articolato in 9 sezioni, individuate secondo aree omogenee di attività (c.d. settori). **Tutte i settori in cui opera il volontariato** sono di fatto rappresentati nella compagine associativa, con una predominanza di quello socio assistenziale (54 associazioni, pari al 44,3% della base sociale).

Tabella – Suddivisione soci per settore (ex Registro regionale)

SETTORE	N°	%
Socio Assistenziale	54	44,3%
Sanità	22	18,0%
Protezione civile	15	12,4%
Impegno civile tutela e promozione dei diritti	10	8,2%
Promozione cultura istruzione educazione permanente	7	5,7%
Organismi collegamento e coordinamenti provinciali e regionali	7	5,7%
Tutela e valorizzazione del patrimonio storico artistico	5	4,1%
Tutela e valorizzazione dell'ambiente	1	0,8%
Educazione motoria promozione attività sportive e tempo libero	1	0,8%
	122	100%



4.2

IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Secondo quanto previsto dall'art. 6 dello Statuto vigente, sono organi dell'Associazione:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio Direttivo;
- il Presidente;
- il Collegio dei Revisori (Organo di controllo).

Grafico – Articolazione e attori del sistema di governo e controllo



(*) L'OTC Piemonte – Valle d'Aosta nomina un membro dell'organo di controllo con funzioni di Presidente

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei soci è l'**organo sovrano** di Vol.To che svolge una funzione strategica e di indirizzo: delibera sulle direttive generali, le strategie di azione o le eventuali modifiche statutarie, elegge i componenti del Consiglio Direttivo e approva il bilancio consuntivo e preventivo di ogni esercizio (per ulteriori approfondimenti, art. 7 dello Statuto).

Tabella – Assemblee Vol.To 2020

Data	Argomenti	Presenti	% presenti
29/10/2020	Approvazione bilancio e bilancio sociale 2019, compagine associativa	45	28%
19/11/2020	Parte straordinaria: modifiche statutarie Parte ordinaria: regolamento attuativo dell'art. 13 dello statuto, regolamento elettorale, determinazione compenso componenti dell'organo di controllo eletti dall'Assemblea	55	45%
22/12/2020	Approvazione Programmazione e bilancio preventivo 2020, previsione quota associativa	36	30%

Nel corso del 2020 l'Assemblea si è riunita per via telematica in forma ordinaria tre volte ed una volta in forma straordinaria con un **tasso medio di partecipazione del 34%** (45 presenti in media sugli aventi diritto), con un picco del 45% all'assemblea del 19 novembre in cui sono state approvate le modifiche statutarie, i regolamenti statuari ed il compenso per i componenti dell'organo di controllo eletti dall'assemblea.

Per la partecipazione alle assemblee **non è previsto alcun compenso né rimborso**.

Il profondo legame tra Vol.To e le associazioni che costituiscono la compagine sociale genera un **coinvolgimento costante nella vita di Vol.To**. Al di là della partecipazione alle assemblee, per l'approvazione del Bilancio Consuntivo, del Bilancio Preventivo e della Programmazione previsionale, i soci sono il punto di riferimento primario per la costruzione e l'implementazione delle attività del Centro e la stesura della Carta dei Servizi.

L'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE

Il **Consiglio Direttivo** di Vol.To, composto, nel 2020, dai 12 membri eletti dall'Assemblea, è l'organo preposto alla gestione del CSV che si occupa, tra l'altro, di attuare le direttive dell'Assemblea, stabilire le regole per il funzionamento dell'Associazione, sottoporre all'Assemblea i bilanci, etc. (per approfondimenti, art. 8 dello Statuto).

In considerazione dello scioglimento del Co.Ge. Piemonte, nel 2020 il Consiglio Direttivo ha operato esclusivamente secondo la composizione definita dall'Assemblea elettiva del 4 luglio 2019

Tabella – Consiglieri anno 2020 (eletti dall'Assemblea dei soci del 4 luglio 2019)

N.	CARICA	COGNOME NOME	Associazione	Data prima nomina
1	PRESIDENTE	GATTO GERARDO	BANCO FARMACEUTICO	04/07/2019
2	VICE PRESIDENTE VICARIO	LERGO STEFANO	AIB SANT'ANTONINO DI SUSA	27/02/2014
3	VICE PRESIDENTE	DEMATTEIS LUCIANO	ANPAS SOCIALE	01/01/2015
4	VICE PRESIDENTE	MAGLIANO SILVIO	BIEVOL	10/10/2005
5	SEGRETARIO	PAROLISI ROBERTO	BANCO DI SOLIDARIETA' SAMPE	23/11/2016
6	TESORIERE	ABBATTISTA RAFFAELE	BANCO ALIMENTARE DEL PIEMONTE	04/07/2019
7	CONSIGLIERE	ACCORNERO FELICE	AVO TORINO	23/11/2016
8	CONSIGLIERE	ARDUINO GIAN CARLO	CROCE VERDE TORINO	01/01/2015
9	CONSIGLIERE	BANI MARCO	CONTACT	23/11/2016
10	CONSIGLIERE	BRUNETTI GABRIELE	GESEFI	23/11/2016
11	CONSIGLIERE	FERRERO GIOVANNI	ADN	04/07/2019
12	CONSIGLIERE	MIGLIETTA PAOLO	GVV NUOVA AURORA	04/07/2019

In continuità con quanto avviato nel corso del 2019, l'attenzione verso alcune tematiche afferenti il Terzo settore ed i suoi ambiti di operatività (es. protezione civile, socio-assistenziale, tutela dei diritti), ovvero connesse alle attività di Vol.To, (es. comunicazione esterna, promozione del volontariato) hanno definito l'oggetto di **deleghe attribuite a singoli consiglieri**; in particolare i Consiglieri Lergo, Dematteis, Magliano, Bani, Ferrero e Miglietta hanno continuato lo svolgimento delle attività connesse alle deleghe su ambiti specifici a loro attribuite, quali: protezione civile, rapporti con gli ETS, attività extra FUN, comunicazione, disabilità, giovani e volontariato.

Nel corso del 2020 il Consiglio Direttivo si è riunito **14 volte con un tasso di partecipazione medio dell'80%** (9,6 presenti in media sui 12 aventi diritto) per un totale di circa 12 ore.

Oltre alla partecipazione alle riunioni istituzionali, i consiglieri hanno **prestato il proprio impegno gratuito** con il solo rimborso delle spese previste dal Regolamento economale, per partecipare attivamente all'implementazione delle strategie operative del CSV, in particolare nell'organizzazione dei servizi in ragione delle diverse fasi dell'emergenza sanitaria e per l'attuazione delle specifiche deleghe (es. mantenimento contatti con le scuole, lavori preparatori della web TV), confrontandosi periodicamente con il direttore ed ogni membro dello staff e con gli stakeholder rilevanti per le azioni connesse al perseguimento dell'attività statutaria e commerciale di Vol.To.

Il rimborso spese sostenute viene effettuato previa presentazione dell'apposito modulo contenente: i dati identificativi dei soggetti partecipanti, la data e la descrizione sommaria della trasferta, allegando la relativa documentazione giustificativa di spesa in originale.

Spese viaggio:

- viaggi in treno/aereo/altri mezzi pubblici: è riconosciuta la classe commerciale (turistica – economica – 2^a classe);
- viaggi in auto propria: per l'utilizzo del proprio veicolo è previsto il rimborso di 1/5 del prezzo della benzina per ogni chilometro percorso (allegando l'apposita scheda dei viaggi effettuati), oppure il costo chilometrico in ragione di un importo pari ad euro 0,40 per chilometro percorso (allegando l'apposita scheda dei viaggi effettuati). Sono altresì soggette a rimborso spese i pedaggi autostradali, il parcheggio dell'auto, le spese del bus e taxi previa presentazione della relativa ricevuta.

Spese di soggiorno:

- il rimborso è ammesso per i pernottamenti con prima colazione, in camera singola, con il limite massimo di euro 120,00 a notte;
- i pranzi e le cene presso ristoranti o bar sono rimborsabili nel limite di euro 30,00 a pasto.

Le firme autorizzate al pagamento sono quelle del Presidente di Vol.To o del Vice Presidente o del Tesoriere, per le obbligazioni di competenza, in osservanza di quanto stabilito dallo statuto e dalle deleghe precedentemente attribuite. È inoltre autorizzato alla firma il Direttore di Vol.To, per le deleghe attribuitegli dal Consiglio Direttivo.

Il Presidente o il Vice Presidente o il Tesoriere o il Direttore (ove delegato) prima di autorizzare un pagamento verificano:

- la corrispondenza di importo tra il documento contabile allegato in copia e il pagamento;
- il rispetto delle procedure previste dal regolamento economale e, quando previsto, il modulo d'ordine con i preventivi allegati.

Nel 2020 n. 5 Consiglieri hanno richiesto il rimborso spese per complessivi euro 7.826,23; ulteriori euro 1.824,40 di rimborsi riferiti all'attività extra FUN hanno trovato copertura finanziaria in risorse extra FUN.

IL COMITATO ESECUTIVO / UFFICIO DI PRESIDENZA

Tale organo **non è previsto nel vigente statuto** di Vol.To. Al fine di assicurare la più ampia operatività alla struttura, il Presidente, i Vice Presidenti, il Segretario ed il Tesoriere hanno calendarizzato riunioni dell'Ufficio di presidenza **informalmente costituito**, in presenza o a distanza in considerazione delle contingenze determinate dall'emergenza sanitaria, alle quali hanno partecipato il direttore ed alcune risorse umane dello staff.

IL PRESIDENTE

Il Consiglio Direttivo è presieduto da un Presidente che rappresenta legalmente l'Associazione; ha il compito di convocare l'Assemblea e il Consiglio Direttivo e attuare le deliberazioni adottate da quest'ultimo, sovrintendere e coordinare gli uffici e i servizi, armonizzare l'attività dei componenti del Consiglio Direttivo e mantenere l'unità di indirizzo finalizzata alla realizzazione dei programmi e al conseguimento degli obiettivi prefissati (per approfondimenti, art. 9 dello Statuto).

Nel 2020 la carica di Presidente è stata ricoperta per l'intero anno da **Gerardo Gatto** affiancato nella sua opera da **Stefano Lergo** Vice Presidente Vicario, **Luciano Dematteis** e **Silvio Magliano** Vice Presidenti.

L'ORGANO DI CONTROLLO

Il **Collegio dei Revisori dei conti** che, nella configurazione determinata dal nuovo statuto assumerà la denominazione di "**Organo di controllo e revisore legale**", è l'organo deputato a vigilare sull'osservanza della legge, dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, a esercitare il controllo contabile e svolgere compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

I tre componenti in carica al 31.12.2020 sono in possesso dei requisiti previsti dall'art. 2397 del Codice civile.

In data 22 luglio 2020 l'OTC Piemonte – Valle d'Aosta ha nominato Davide Di Russo Presidente dell'Organo di Controllo di Vol.To il cui compenso è a carico della Fondazione ONC; i componenti eletti dall'Assemblea dei soci, in applicazione della deliberazione assembleare assunta in data 19.11.2020, con l'entrata in vigore del nuovo statuto percepiranno un compenso annuo pari a euro 3.360,00 oltre cassa previdenza e IVA, a valere sul bilancio di Vol.To.

Tabella – Revisori anno 2020

N.	CARICA	COGNOME NOME	Associazione	Data prima nomina
1	REVISORE	GLEREAN EMANUELA	BANCO DI SOLIDARIETA' SAMPE	28/10/2009
2	REVISORE	TOFFOLETTO ANDREA	CONTACT	23/11/2016
3	REVISORE NOMINA OTC	DI RUSSO DAVIDE		

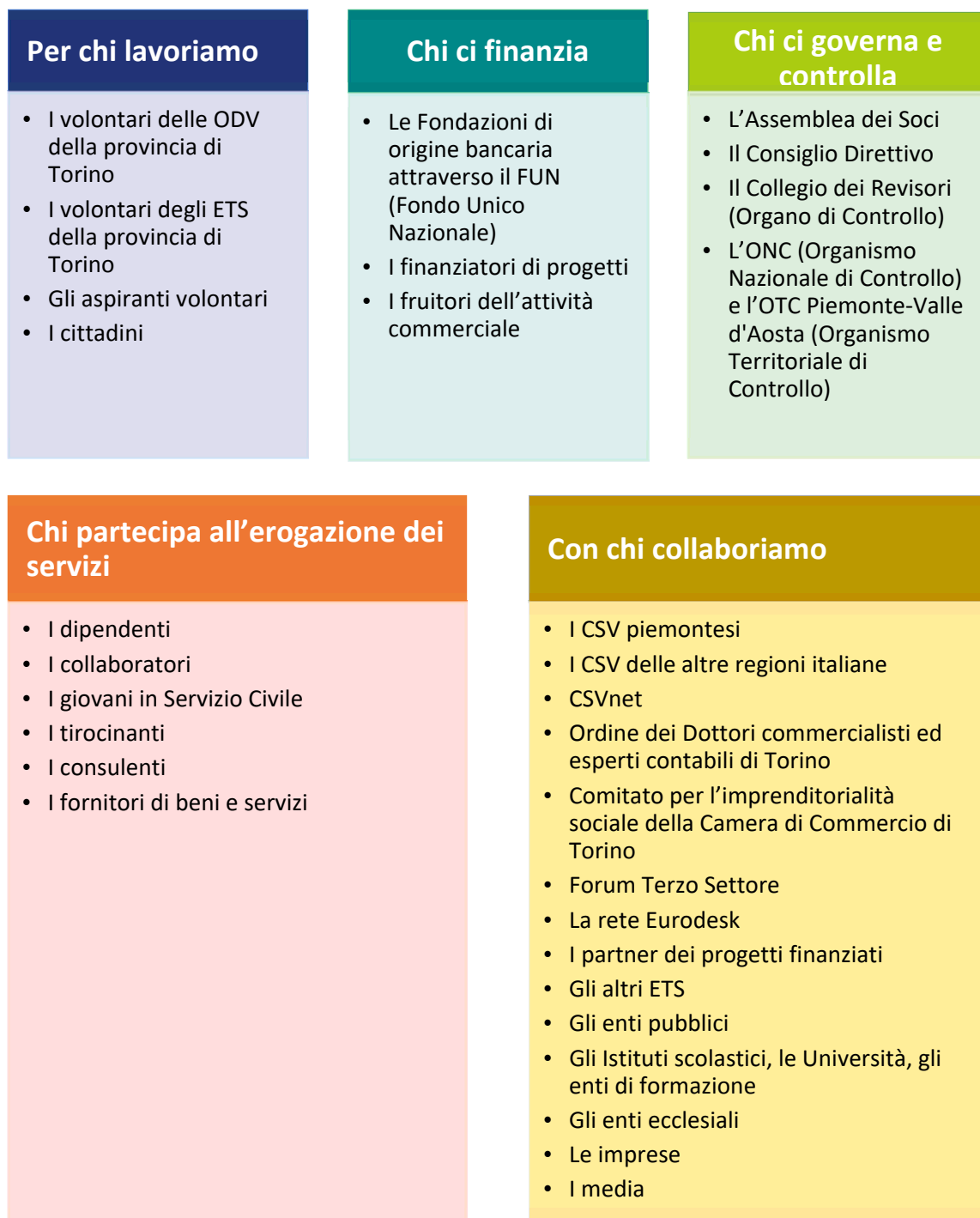
I Revisori Glerean Emanuela e Toffoletto Andrea sono stati eletti dall'Assemblea dei soci riunitasi il 4 luglio 2019. Nel corso del 2020, l'organo di controllo si è riunito 6 volte, con un **tasso di partecipazione del 78%**.

4.3

I PORTATORI DI INTERESSE

L'operato di Vol.To si inserisce in un sistema che vede coinvolti **numerosi stakeholder eterogenei tra loro, portatori di istanze legittime, strategici per il perseguimento della mission**. L'ascolto e la partecipazione degli attori chiave nella pianificazione e gestione delle attività costituiscono un'esigenza primaria per il CSV, necessari per conoscere le aspettative dei volontari e di tutti gli altri soggetti che a diverso titolo e con diversa forza sono legati al Centro.

Infografica - Rappresentazione dei portatori di interesse di Vol.To



CAPITOLO 5

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE



5.1

L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

La struttura operativa di Vol.To, il cui organigramma è deliberato dal Consiglio Direttivo, è coordinata dal **Direttore** che, oltre alla supervisione dell'attività quotidiana di Vol.To, si occupa anche della stesura della programmazione e del rendiconto ed è il referente ultimo per l'erogazione dei servizi e l'amministrazione.

Il Direttore è coadiuvato da responsabili per le diverse specifiche aree di attività:

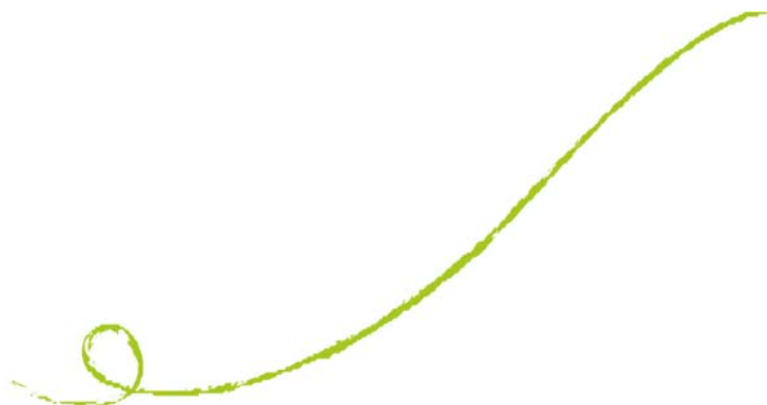
- **Servizi del CSV, comunicazione ed eventi del CSV**
- **Consulenza specialistica**
- **Amministrazione**
- **Segreteria generale**
- **Formazione e orientamento**
- **Progettazione**

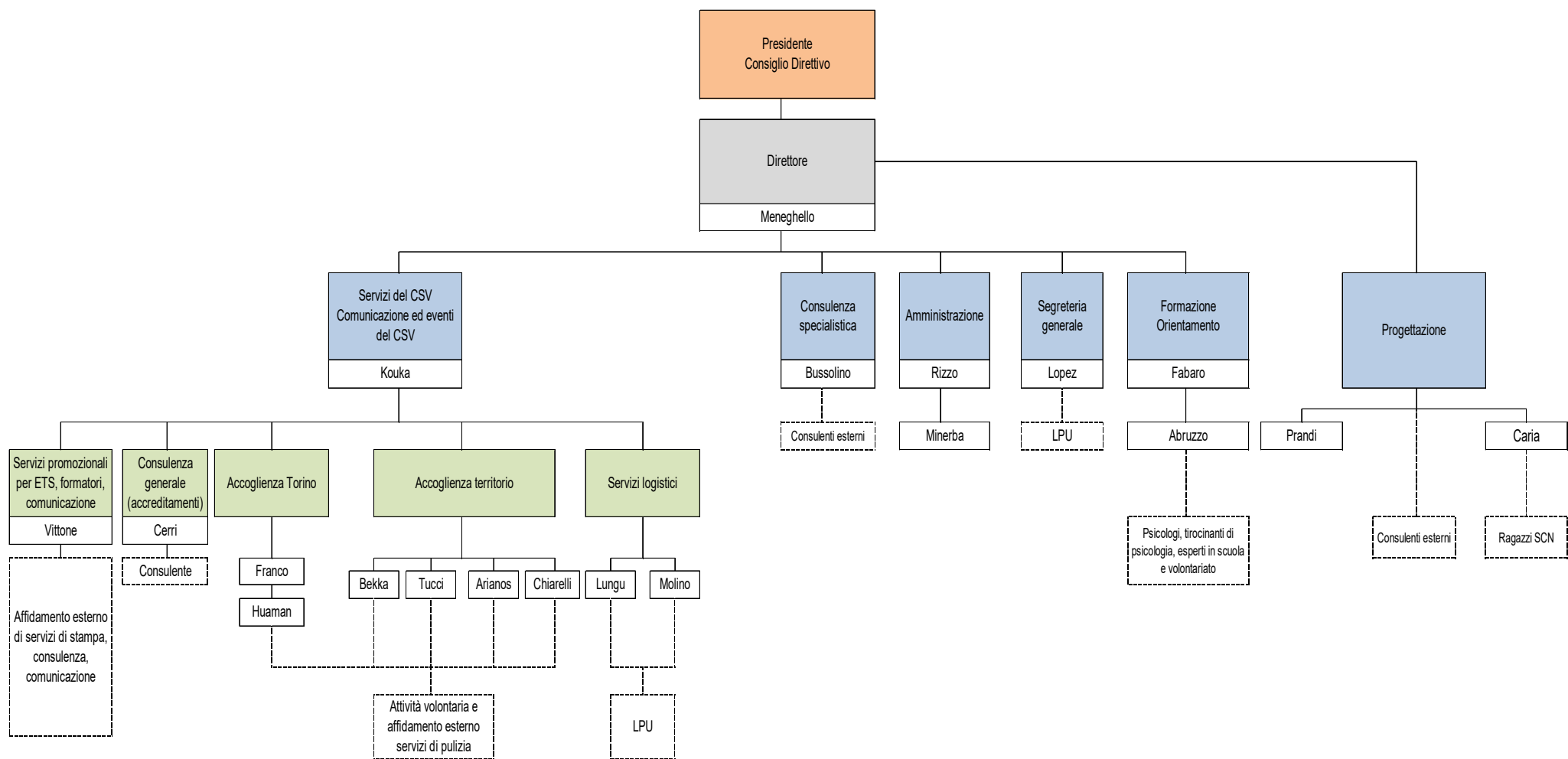
Sulle competenze dei responsabili di area sono incardinati gli altri dipendenti dell'Associazione e, ove esistono, consulenti, collaboratori ed eventuali altri operatori, quali tirocinanti e volontari del Servizio Civile.

L'organigramma richiama inoltre i servizi e le attività esternalizzate secondo le procedure previste dal regolamento economale in riferimento ai servizi di centro stampa e comunicazione, consulenze specialistiche, esperti in materia di orientamento al volontariato e pulizie dei locali.

L'esternalizzazione dei servizi consente una maggiore aderenza dell'erogazione alle richieste delle associazioni, nonché la riduzione dei costi fissi, in quanto vengono realizzate soltanto le attività e i materiali effettivamente richiesti dagli ETS: il controllo dei servizi, il rapporto con i volontari, la verifica della rispondenza dei materiali prodotti alle normative sui CSV, nonché la consegna dei prodotti stessi agli ETS è comunque in capo al personale del Centro.

Si riporta di seguito l'organigramma dal quale si evince la stretta correlazione tra l'azione del Consiglio Direttivo e le risorse umane impiegate.





5.2

LE RISORSE UMANE

CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

Nel corso del 2020, nel contesto delineato dall'emergenza sanitaria, la gestione delle risorse umane è avvenuta temperando la duplice esigenza di assicurare, da un lato, la continuità nell'erogazione dei servizi e nella realizzazione delle attività compatibili con le disposizioni normative in materia di sanità pubblica e, al contempo, di assicurare l'ottimizzazione nell'impiego delle risorse FUN.

Grazie al monitoraggio costante della situazione determinata dal Covid, realizzato nel confronto tra Presidente, Vice Presidenti, direttore, RSPP e medico del lavoro, si sono potuti porre in essere interventi diversificati riconducibili a 3 categorie:

- utilizzo di ferie e permessi maturati riferiti ad anni precedenti, nell'ottica dell'impiego razionale delle risorse destinate alla copertura dei costi del personale;
- diversificazione delle modalità di lavoro assicurando una presenza minima di unità all'interno delle sedi accompagnata dall'utilizzo del "lavoro agile", preservando la salute delle lavoratrici e dei lavoratori e limitando le possibilità di diffusione del virus all'interno dei locali di Vol.To;
- attivazione delle coperture del Fondo Integrativo Salariale (FIS) per n. 3 unità di personale in considerazione delle mansioni specifiche ad esse attribuite.

Particolare attenzione è stata dedicata all'aggiornamento continuo del documento di valutazione dei rischi per la definizione delle procedure anche comportamentali da adottare all'interno delle sedi, mettendo al contempo a disposizione del personale in servizio i dispositivi individuali di protezione e prevenzione necessari per lo svolgimento, in sicurezza, della propria attività lavorativa.

Lo staff si è pertanto confermato quale elemento distintivo, strategico e le relazioni che si instaurano tra operatori, volontari e altri interlocutori costituiscono l'essenza del nostro operato.

La crescita delle competenze e delle abilità delle persone, la loro motivazione, valorizzazione e coinvolgimento, sono elementi di primaria importanza che costituiscono - in una struttura ampia e complessa come quella di Vol.To - fattore critico di successo e risorsa indispensabile per continuare a perseguire la mission.

Al 31 dicembre 2020 prestano la propria attività n° **19 dipendenti** (full-time: 13; part-time: 6); il numero effettivo dei dipendenti è pari a 17,39 (la dipendente Roberta Abruzzo ha rassegnato le proprie dimissioni volontarie nel mese di settembre).

Titolo di studio: 6 laureati; 13 diplomati.

Genere: 13 donne, 6 uomini

Età media: 49 anni.

Il Direttore, Stefano Meneghello, svolge un ruolo di coordinamento e supervisione dei responsabili d'area che sono direttamente garanti dei risultati raggiunti dalla propria équipe.

N° **4 consulenti** esterni, ad integrazione del personale in servizio, hanno svolto le proprie attività nei seguenti ambiti: lavoro ed elaborazione paghe/contributi, redazione bilancio, RSPP, medicina del lavoro.

FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

La formazione delle risorse umane retribuite si è articolata su diversi ambiti, alcuni dei quali, in particolare per l'acquisizione di nuove competenze digitali, hanno permesso di assicurare continuità nell'erogazione dei servizi nonostante la lontananza determinata dall'emergenza sanitaria in essere.

N. 10 risorse umane hanno partecipato ad incontri illustrativi e formativi in merito al **protocollo informatico** adottato a partire dal 2020.

N. 13 risorse umane hanno fruito di formazione in merito all'utilizzo di GSuite ed alle possibilità delle piattaforme per **riunioni e collegamenti a distanza**.

N. 6 risorse umane hanno preso parte a momenti di approfondimento e formativi sugli elementi strutturali e operativi del **sistema contabile sic et simpliciter**.

N. 15 risorse umane **hanno ricevuto una formazione specifica sul nuovo sistema gestionale di rilevazione e monitoraggio dei dati**.

N. 3 risorse umane, senza oneri a carico di Vol.To, hanno partecipato al **CUAP** organizzato dal Dipartimento di Management della Facoltà di Economie e Commercio dell'Università di Torino in materia di valutazione d'impatto sociale.

In continuità con la programmazione di interventi formativi, impostata nel 2019, attraverso i corsi gratuiti erogati tramite il **Fondo For.Te**, Fondo paritetico per la formazione continua dei dipendenti, nel corso del 2020, Vol.To, senza alcun onere a proprio carico, ha formato n. 11 risorse umane nei seguenti ambiti:

- La gestione delle risorse umane (problem solving e gestione del conflitto).
- Lo sviluppo delle competenze gestionali e di processo.
- Team building e comunicazione interna.

CONTRATTI APPLICATI E REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il CCNL applicato al personale in servizio presso Vol.To è l'UNEBA.

La totalità delle risorse umane con contratto di lavoro dipendente è assunta a tempo indeterminato.

La retribuzione annua lorda media del personale in servizio è di 29.179,62 euro.

Il rapporto tra la retribuzione più alta e quella minima è di 2,84 (su tale aspetto è pienamente soddisfatto quanto previsto all'art. 16 del Codice del Terzo settore il quale prevede che, in ciascun Ente del Terzo settore, la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda).

CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE VOLONTARIE

Ad integrazione di quanto richiamato al capitolo 4, a cui si rimanda per ogni approfondimento riguardo l'impegno delle risorse umane volontarie che operano all'interno degli organi sociali, nel 2020 hanno supportato l'attività di Vol.To n. 2 volontari (uno presso lo sportello territoriale di Chivasso nei periodi di apertura e 1 a supporto della realizzazione del progetto *Evo/You*).

ALTRE RISORSE UMANE

Nel corso del 2020, grazie alla convenzione con l'Ufficio esecuzione penale esterna del Tribunale di Torino, n. 16 soggetti (1 lavoratore di pubblica utilità e 15 in messa alla prova) hanno svolto la propria attività, per complessive 1.844 ore, presso Vol.To.

Hanno inoltre collaborato con Vol.To:

- n. 4 tirocinanti *post lauream* della Facoltà di Psicologia dell'Università di Torino e n. 2 tirocinanti triennali di IUSTO per le attività dello sportello di orientamento al volontariato, n. 1 tirocinante della Facoltà di Giurisprudenza di Unito in ambito di consulenze giuridiche, n. 3 tirocinanti messi a disposizione dall'Ufficio Pio e da Piazza del Lavoro per attività di logistica;
- n. 4 ragazze di servizio civile universale per il progetto "Amare le differenze";
- n. 1 professionista pro bono in materia giuridica.



CAPITOLO 6

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



6.1

GLI OBIETTIVI

IL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE

Il processo di programmazione ha visto un lavoro di confronto tra i CSV piemontesi avviatosi nel 2019 sulla programmazione 2020, da cui è scaturito un modello condiviso di programmazione delle attività 2020.

Il documento programmatico 2020 è stato costruito dal direttore col contributo dello staff e di concerto con il Consiglio Direttivo sulla base dei contributi raccolti dai diversi stakeholder interessati all'azione di Vol.To.

Il Consiglio Direttivo, una volta apportate le opportune modifiche e integrazioni, ne ha licenziato la versione definitiva da portare in approvazione dell'Assemblea per l'invio al vaglio dell'organo di controllo e l'ammissione a finanziamento con le risorse del FUN (ai sensi dell'art. 65 CTS).

Infografica - Le tappe e gli attori principali del processo relativamente al 2020

31/10/19	• CSVnet trasmette ai CSV una nota di Fondazione ONC contenente indicazioni operative e tempistiche relative alla programmazione 2020
06/11/19	• l'OTC Piemonte - Valle d'Aosta trasmette la ripartizione di budget a disposizione per il 2020 tra i CSV piemontesi
11/11/19	• avvio della consultazione tra gli ETS per conoscerne i bisogni e raccogliere esigenze e suggerimenti per la stesura del programma
12/12/19	• il Consiglio Direttivo di Vol.To approva la programmazione previsionale e il bilancio preventivo 2020
19/12/19	• approvazione definitiva del programma da parte dell'Assemblea dei soci di Vol.To
23/12/18	• Vol.To invia all'OTC Piemonte - Valle d'Aosta la programmazione 2020
07/1/20	• in attesa del riscontro da parte dell'organo di controllo, le attività di Vol.To riprendono erogando i servizi disponibili con risorse interne
07/2/20	• l'OTC Piemonte - Valle d'Aosta approva e ammette a finanziamento la programmazione 2020 di Vol.To
10/2/20	• viene pubblicata la Carta dei Servizi 2020 di Vol.To e si avviano tutte le attività programmate
07/4/20	• avvio dell'indagine "Il Volontariato non si ferma" per conoscere i bisogni degli ETS in piena emergenza sanitaria
27/4/20	• Fondazione ONC trasmette ai CSV le linee guida per l'eventuale riprogrammazione delle attività 2020 alla luce dell'emergenza sanitaria in corso. Vol.To
12/6/20	• Vol.To invia una comunicazione all'OTC Piemonte - Valle d'Aosta in cui comunica la decisione di non procedere con la riprogrammazione
22/6/20	• Vol.To invia all'OTC Piemonte - Valle d'Aosta una relazione circa le attività svolte dal Centro durante il periodo emergenziale

6.1.1

LE AREE DI BISOGNO

L'analisi dei bisogni dei volontari degli ETS e del loro evolversi nelle comunità di riferimento è prassi ormai consolidata e che si basa su **azioni di incontro e ascolto** quotidiano tra il CSV e gli ETS, tra cui:

- I **colloqui personali con i volontari** tenuti settimanalmente dai Consiglieri e dal Presidente.
- La partecipazione di almeno un rappresentante del Consiglio Direttivo **agli eventi organizzati dagli ETS**.
- Il servizio di Accoglienza a Torino e sul territorio che funge da **antenna dei bisogni** manifestati e non;
- I Tavoli Tematici, i laboratori e i corsi di formazione che offrono la possibilità di **scambiarsi idee e opinioni** in contesti informali.
- Il questionario di gradimento dei servizi con apposito spazio per **raccogliere suggerimenti, proposte** e utili spunti di riflessione e miglioramento.

In previsione della programmazione 2020, nel mese di novembre 2019 Vol.To ha inoltre diffuso - via sito internet, pagina Facebook e newsletter - un **questionario online** ideato per raccogliere suggerimenti, richieste e indicazioni dai volontari, il quale ha raccolto 66 risposte da parte di 46 OdV, 12 Onlus, 5 APS, 2 imprese sociali e 1 associazione culturale.

Dall'analisi del contesto e dei dati raccolti sono emerse **5 macro aree di bisogno**:

- La necessità per gli ETS, in special modo per le ODV, di far fronte alla diminuzione ed al progressivo avanzare dell'età delle **risorse umane volontarie** (soprattutto quelle dedicate al governo e alla gestione delle funzioni strategiche delle organizzazioni).
- Gli ETS hanno la necessità di preparare i volontari e coloro che aspirano ad esserlo allo **svolgimento delle attività specifiche** per il loro settore/ambito di attività, così come di agevolare coloro che tra essi portano avanti le attività collegate alla **gestione ordinaria e straordinaria delle organizzazioni** e si occupano di assolvere gli adempimenti burocratici richiesti dal legislatore; altra esigenza evidenziata è quella di **rimanere aggiornati** su opportunità e vincoli legati al contesto in trasformazione.
- La difficoltà di co-progettare e costruire **reti** reali tra ETS e di fare massa critica per sviluppare/consolidare collaborazioni territoriali con gli attori pubblici (enti locali, istituti di formazione), i finanziatori istituzionali, ma anche stakeholder meno "tradizionali", afferenti al mondo dell'impresa e della ricerca.
- L'urgenza di trovare risposte tempestive alla diminuzione delle **risorse economiche** e materiali a disposizione.
- In un contesto che vede il comparto non profit in costante crescita e gli strumenti di comunicazione in rapida evoluzione, gli ETS trovano difficoltà a **dare visibilità** all'azione dei volontari e al valore aggiunto creato, a **comunicare** Mission e valori ed a **promuovere** le specifiche attività ed iniziative, per raggiungere i beneficiari cui sono rivolti i prodotti/servizi realizzati, ma anche **sensibilizzare e coinvolgere** Istituzioni, potenziali volontari (soprattutto giovani) e donatori piccoli e grandi, la comunità in generale.

Il 7 aprile 2020 Vol.To ha lanciato l'indagine *"Il Volontariato non si ferma"* allo scopo di mappare gli ETS attivi nel periodo di emergenza e conoscerne difficoltà, bisogni e necessità al fine di sostenerli nello svolgimento delle attività realizzate e/o in programma. I **196 ETS** che hanno risposto al questionario on line hanno evidenziato i seguenti bisogni:

- La **carenza di volontari**, anche a causa dell'impossibilità di impiegare i più anziani.

- La necessità di riorganizzare le attività attivando **modalità di lavoro a distanza** sia per garantire la gestione dell'organizzazione che per svolgere le attività al servizio dei beneficiari.
- L'incertezza o poca chiarezza delle **normative sull'emergenza**.
- La **carenza o mancanza di risorse economiche** per coprire le nuove spese (es DPI, dispositivi tecnologici per continuare l'attività a distanza, operazioni di sanificazione, etc).

Sulla base delle informazioni raccolte, Vol.To ha implementato servizi e attività - che saranno raccontati nel dettaglio nel prosieguo del documento - volti a rispondere alle esigenze degli ETS tra cui: rafforzamento dello Sportello di orientamento al volontariato, riorganizzazione della formazione (sia nelle tematiche che nelle modalità di organizzazione ed erogazione) con la nascita della "Palestra della Formazione", introduzione di iniziative di informazione e aggiornamento continue e online sulla normativa in evoluzione.

GLI OBIETTIVI DI GESTIONE INDIVIDUATI

Supportare gli ETS affinché siano in grado di **intercettare la domanda di volontariato** reclutando nuovi volontari, con particolare attenzione a **raggiungere i giovani** (e curare il loro inserimento e la loro crescita all'interno delle organizzazioni), ma anche **mantenere** le risorse volontarie già presenti nelle organizzazioni.

Accrescere le competenze trasversali, progettuali, organizzative dei volontari e di coloro che aspirino ad esserlo; sviluppare la consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario, fornire servizi che permettano agli ETS di disporre di volontari e di aspiranti tali che siano in possesso delle competenze specifiche richieste per avviare/svolgere le attività programmate, nonché **riconoscere e valorizzare le competenze acquisite dai volontari** medesimi in contesti non formali e informali.

Facilitare la **co-progettazione e la costruzione di reti reali tra ETS**, nonché sviluppare la capacità di consolidare/sviluppare collaborazioni territoriali con gli attori pubblici (enti locali, istituti di formazione), incrementare la fiducia dei finanziatori istituzionali, ma anche stakeholder meno "tradizionali", afferenti ad es. al mondo dell'impresa e della ricerca.

Fornire direttamente un **supporto concreto e tempestivo** ai volontari per la realizzazione delle loro attività attraverso i servizi del CSV, nonché accompagnare gli ETS nella ricerca di ulteriori risorse.

Promuovere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in generale e in particolare tra i giovani, **dare visibilità ai valori del volontariato** potenziando la capacità delle associazioni di essere riconoscibili e riconosciute sul territorio, di comunicare l'impatto sociale dell'azione dei volontari e in questo modo contribuire ad alimentare relazioni di fiducia con gli stakeholder interni ed esterni e ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

La tabella di seguito riportata presenta i bisogni dei volontari degli ETS (integrati con le esigenze emerse durante e dopo il lockdown), esplicita i relativi **obiettivi di Vol.To per l'anno 2020** e, quando pertinente, gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) fissati dall'Agenda ONU 2030 e che Vol.To contribuisce a raggiungere con la propria azione. Ciascun bisogno è stato correlato alle tipologie di servizio previste per i CSV ai sensi dell'art. 63 CTS in cui si sono articolate le numerose azioni implementate nel corso dell'anno (si rimanda al capitolo 6.3 *I servizi del CSV* per approfondire quali sono stati i risultati qualitativi e quantitativi conseguiti).



Tabella – Quadro sinottico degli obiettivi di Vol.To per lo svolgimento della funzione di CSV nel 2020

BISOGNI degli ETS	OBIETTIVI di Vol.To	Promozione e animazione	Consulenza	Formazione	Informazione e comunicazione	Ricerca e documentazione	Supporto tecnico logistico
La necessità per gli ETS, in special modo per le ODV, di far fronte alla diminuzione ed al progressivo avanzare dell'età delle risorse umane volontarie (soprattutto quelle dedicate al governo e alla gestione delle funzioni strategiche delle organizzazioni). La carenza di volontari, anche a causa dell'impossibilità di impiegare i più anziani.	Supportare gli ETS affinché siano in grado di intercettare la domanda di volontariato reclutando nuovi volontari, con particolare attenzione a raggiungere i giovani (e curare il loro inserimento e la loro crescita all'interno delle organizzazioni), ma anche mantenere le risorse volontarie già presenti nelle organizzazioni.	 	✓	✓	✓		
Gli ETS hanno la necessità di preparare i volontari e coloro che aspirano ad esserlo allo svolgimento delle attività specifiche per il loro settore/ambito di attività, così come di agevolare coloro che tra essi portano avanti le attività collegate alla gestione ordinaria e straordinaria delle organizzazioni e si occupano di assolvere gli adempimenti burocratici richiesti dal legislatore; altra esigenza evidenziata è quella di rimanere aggiornati su opportunità e vincoli legati al contesto in trasformazione. La necessità di riorganizzare le attività attivando modalità di lavoro a distanza sia per garantire la gestione dell'organizzazione che per svolgere le attività al servizio dei beneficiari. L'incertezza o poca chiarezza delle normative sull'emergenza.	Accrescere le competenze trasversali, progettuali, organizzative dei volontari e di coloro che aspirino ad esserlo; sviluppare la consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario, fornire servizi che permettano agli ETS di disporre di volontari e di aspiranti tali che siano in possesso delle competenze specifiche richieste per avviare/svolgere le attività programmate, nonché riconoscere e valorizzare le competenze acquisite dai volontari medesimi in contesti non formali e informali.				✓	✓	

BISOGNI degli ETS	OBIETTIVI di Vol.To	Promozione e animazione	Consulenza	Formazione	Informazione e comunicazione	Ricerca e documentazione	Supporto tecnico logistico
La difficoltà di co-progettare e costruire reti reali tra ETS e di fare massa critica per sviluppare/consolidare collaborazioni territoriali con gli attori pubblici (enti locali, istituti di formazione), i finanziatori istituzionali, ma anche stakeholder meno “tradizionali”, afferenti al mondo dell’impresa e della ricerca.	Facilitare la co-progettazione e la costruzione di reti reali tra ETS , nonché sviluppare la capacità di consolidare/sviluppare collaborazioni territoriali con gli attori pubblici (enti locali, istituti di formazione), incrementare la fiducia dei finanziatori istituzionali, ma anche stakeholder meno “tradizionali”, afferenti ad es. al mondo dell’impresa e della ricerca.			✓			
L’urgenza di trovare risposte tempestive e impostare strategie sul medio-lungo termine per affrontare la diminuzione delle risorse economiche e materiali a disposizione. La carenza o mancanza di risorse economiche per coprire le nuove spese (es DPI, dispositivi tecnologici per continuare l’attività a distanza, operazioni di sanificazione, etc.).	Fornire direttamente un supporto concreto e tempestivo ai volontari per la realizzazione delle loro attività attraverso i servizi del CSV, nonché accompagnare gli ETS nella ricerca di ulteriori risorse .		✓		✓		✓
In un contesto che vede il comparto non profit in costante crescita e gli strumenti di comunicazione in rapida evoluzione, gli ETS trovano difficoltà a dare visibilità all’azione dei volontari e al valore aggiunto creato, a comunicare Mission e valori ed a promuovere le specifiche attività ed iniziative, per raggiungere i beneficiari cui sono rivolti i prodotti/servizi realizzati, ma anche sensibilizzare e coinvolgere Istituzioni, potenziali volontari (soprattutto giovani) e donatori piccoli e grandi, la comunità in generale.	Promuovere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in generale e in particolare tra i giovani, dare visibilità ai valori del volontariato potenziando la capacità delle associazioni di essere riconoscibili e riconosciute sul territorio, di comunicare l’impatto sociale dell’azione dei volontari e in questo modo contribuire ad alimentare relazioni di fiducia con gli stakeholder interni ed esterni e ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

6.2

LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

LA PUBBLICIZZAZIONE DEI SERVIZI

Vol.To rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari attraverso la "Carta dei Servizi", il sito istituzionale www.volontariato.torino.it e la newsletter periodica, i canali social, materiale informativo dedicato, nonché attraverso lo stesso Bilancio Sociale pubblicato sul sito (per ulteriori dettagli sugli strumenti di comunicazione utilizzati si rimanda al capitolo 6.3.2. Comunicazione istituzionale). Nelle more della redazione della **Carta dei Servizi 2020** di Vol.To, aggiornata in base al nuovo impianto di programmazione, al fine di garantire trasparenza, pari opportunità e non discriminazione nell'accesso ai servizi da parte dei destinatari degli stessi, è stato redatto il documento "*Modalità di accesso ai servizi*" contenente per ciascuna scheda attività una sintesi dei servizi previsti, i destinatari, le modalità di erogazione, i criteri ed i canali di accesso e gli standard di erogazione dei servizi. Gli stessi contenuti sono stati in un secondo momento organizzati nella Carta dei Servizi in ottemperanza delle *Linee guida per la redazione della carta dei servizi di CSVnet*.

Per agevolare la comprensione della totalità dei servizi a disposizione, oltre alla versione completa della Carta dei Servizi, è stata redatta, stampata e diffusa una versione sintetica del documento (un pieghevole 4 ante in formato A4) che presenta in maniera immediata le informazioni salienti grazie ad una grafica semplice ed intuitiva. La versione integrale della Carta dei Servizi è scaricabile dalla *home page* del sito istituzionale e consultabile in cartaceo presso la sede e gli sportelli territoriali, il pieghevole è esposto in numerose copie presso le sedi e viene distribuito durante i momenti - individuali e di gruppo - di presentazione dei servizi.

L'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

Vol.To eroga i propri servizi agli **Enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale/operativa nella provincia di Torino**, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con **particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato**, come previsto dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore. Tale riguardo nel 2020 si è sostanziato nella differenziazione dei limiti per la fruizione dei servizi di base a richiesta degli ETS, con l'introduzione di **limiti più alti per le ODV**.

L'accreditamento degli ETS al CSV per l'accesso ai servizi

Per poter richiedere i servizi di Vol.To è necessario essere "accreditati", procedura formale mediante cui l'ETS dimostra di essere iscritto ad uno dei registri previsti dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore, avere sede legale e/o operatività principale nella provincia di Torino ed avvalersi di volontari nello svolgimento della propria attività e che i nominativi di tali volontari sono indicati in apposito registro tenuto dall'Ente stesso. La procedura è presentata nella Carta dei Servizi e la richiesta di accreditamento avviene attraverso la compilazione di un modulo predisposto dal CSV, al quale vanno allegati alcuni documenti. Una volta conclusa la procedura con esito positivo con deliberazione da parte del Consiglio Direttivo, l'Ente può iniziare a richiedere i servizi.

Vol.To nel 2020 ha continuato il suo lavoro per promuovere la procedura dell'accreditamento tra gli ETS con una particolare attenzione ad ampliare la platea dei destinatari coinvolgendo soggetti diversi dalle OdV. Nel corso dell'anno sono state accreditate **62 nuove realtà** di cui: 24 OdV, 26 APS e 12 Onlus.

Al 31.12 risultano **1.302 ETS accreditati*** (1.270 nel 2019, + 3%) ossia in possesso dei requisiti necessari per poter accedere ai servizi messi a disposizione da Vol.To, di cui la maggioranza (90%) è rappresentata da Organizzazioni di Volontariato.

Tabella - ETS accreditati – anno 2020

Tipologia ETS	N° accreditati	% sul tot accreditati	% su totale iscritti ai Registri
OdV	1.179	90%	95%
APS	48	4%	2%
Onlus	75	6%	5%
Totale	1.302	100%	45%

Vol.To svolge la funzione di CSV offrendo **pari opportunità di accesso**, attraverso strategie per raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, compatibilmente alle risorse disponibili e ai principi di erogazione dei servizi.

La richiesta dei servizi avviene tramite la compilazione del “**Modulo per la richiesta dei servizi del CSV**”, parte integrante della Carta dei Servizi e reperibile sul sito di Vol.To in formato PDF editabile digitalmente alla sezione “Documenti scaricabili”. Il modulo compilato e sottoscritto dal legale rappresentante (o suo delegato) dell'ETS richiedente permette di richiedere contemporaneamente più servizi e può essere inviato via email, posta ordinaria o consegnato a mano presso la sede e gli sportelli territoriali.

Alcuni servizi - come tipicamente la consulenza per la costituzione di un nuovo ETS e l'orientamento al volontariato - sono destinati anche a **singoli cittadini / gruppi informali** del territorio della provincia di Torino, purché interessati a costituire un nuovo Ente del Terzo settore che si avvalga di volontari oppure a candidarsi essi stessi come nuovi volontari presso un'organizzazione già costituita (i cosiddetti “**aspiranti volontari**”). Le informazioni su queste opportunità sono pubblicizzate tramite il sito internet, la newsletter e i social o attraverso specifiche iniziative e l'accesso può avvenire contattando il CSV al numero verde, via email, compilando un *format online* (nel caso degli aspiranti volontari), rivolgendosi agli operatori presenti agli eventi dedicati, così come recandosi di persona presso le sedi.

Tutte le richieste vengono ricevute e protocollate dalla segreteria, che le smista agli uffici competenti per una risposta tempestiva.

* Il numero non include 30 ETS che, pur avendo usufruito di servizi nel corso dell'anno, risultano sciolti al 31.12.2020 e quindi non più accreditati.

L'ARTICOLAZIONE TERRITORIALE

Vol.To è da sempre attento a garantire la **prossimità** dei servizi a tutti gli ETS attivi sulla provincia torinese, per fare in modo che anche quelli dislocati nelle **aree più periferiche e distanti** dalla sede centrale di Via Giolitti a Torino abbiano parità di accesso rispetto alle organizzazioni più vicine.

La **presenza di Vol.To sul territorio** dell'area metropolitana di Torino è stata anche nel 2020 capillare grazie alla sua sede centrale in Torino (Via Giolitti 21) e ai suoi 11 sportelli ubicati in centri nevralgici dell'area metropolitana: Bussoleno, Carmagnola, Chieri, Chivasso, Ciriè, Collegno, Ivrea, Moncalieri, Rivara[†], Sangano, Torre Pellice a cui si aggiunge il magazzino di Torino. Tutti gli sportelli territoriali, ad eccezione di Chivasso e Collegno, sono collocati in spazi comunali resi disponibili dalle amministrazioni a titolo gratuito.

Infografica – La presenza di Vol.To sul territorio



Ogni territorio ha una propria specificità e distinti bisogni cui dare risposta. Lo sportello territoriale è il nostro **osservatorio privilegiato**, una struttura presso la quale i volontari possono ricevere il sostegno necessario per attuare risposte adeguate ai bisogni delle realtà locali.

Gli indirizzi e gli orari di apertura relativi alle sedi sono pubblicati alla [sezione “dove siamo” del sito web](#) e nel corso del 2020 sono stati costantemente **rivisti ed aggiornati** in funzione delle normative legate all'emergenza sanitaria.

La sede centrale di Via Giolitti è stata chiusa nel periodo tra il 25 febbraio e il 4 marzo e tra il 10 marzo e il 25 maggio, garantendo **un'apertura di 197 giorni nel corso del 2020** (da martedì a sabato, dalle 9.00 alle 18.00). **Tutti gli sportelli sono stati chiusi** il 25 febbraio e da settembre, su appuntamento, hanno riaperto Ivrea, Bussoleno e Torre Pellice.

[†] Nel 2020 Vol.To ha gestito e definito gli aspetti burocratici relativi all'utilizzo e all'apertura dello sportello di Rivara ma ha rimandato l'avvio delle attività al 2021 a causa dell'emergenza sanitaria.

L'ACCOGLIENZA E L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

Il **servizio di accoglienza** costituisce la prima “porta” di Vol.To ed è finalizzato ad offrire un supporto di orientamento e prima informazione a tutti coloro che si rivolgono al CSV: volontari delle ODV e degli altri ETS, aspiranti tali, cittadini interessati al volontariato o che hanno bisogno di essere indirizzati verso l’ETS per la risoluzione di una problematica specifica.

Nel corso del 2020, i 6 operatori dedicati al servizio e coordinati dal responsabile di area, hanno svolto il loro lavoro **con continuità** (anche durante la chiusura al pubblico delle sedi) e quasi esclusivamente **a distanza** - tramite telefono, mail e piattaforme di *web conference* – ascoltando le necessità e le richieste degli utenti, introducendo i servizi del CSV e le modalità per accedervi o accreditarsi, dando supporto per utilizzare gli strumenti digitali e web, orientando verso i servizi loro più congeniali o indirizzando verso altri attori del territorio, nel caso in cui la domanda non fosse di pertinenza.



6.3

LE ATTIVITÀ

6.3.1

IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

La programmazione delle attività di Vol.To nel 2020, approvata il 7 febbraio dall'OTC Piemonte - Valle d'Aosta, ha visto la declinazione dei servizi nelle 6 aree di operatività di interesse previste dal comma 2 dell'art. 63 D. Lgs. 117/2017 e l'articolazione delle azioni in due categorie:

- **Attività su richiesta** degli ETS accreditati, ossia iniziative e servizi richiesti direttamente dagli ETS accreditati, sulla base delle loro specifiche esigenze.
- **Attività ad iniziativa del CSV** indirizzate di volta in volta a destinatari diversi e comunicate attraverso il sito web, la newsletter e i canali social del Centro.

La tabella seguente riporta, per ciascuna area di attività di interesse generale, le attività richieste dagli ETS (R) e le iniziative di Vol.To (I) realizzate nel 2020 e che saranno oggetto di rendicontazione nel prosieguo del presente documento.

Tabella – Le aree di interesse generale e le azioni realizzate da Vol.To nel 2020

Servizi ai sensi del D.LGS 117/2017	Azioni realizzate
Area 1 – Servizi di promozione, orientamento e animazione sociale territoriale	Orientamento al Volontariato (I)
	Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani (I)
	Attività di promozione su iniziativa del CSV (I)
	Attività di promozione su invito di altri enti (I)
	Supporto all'organizzazione di attività di promozione degli ETS (R)
	Animazione e coordinamento di tavoli e reti (I)
Area 2 – Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV (I)
	Consulenza e percorsi di accompagnamento richiesti dagli ETS (R)
Area 3 – Servizi di formazione	Corsi organizzati dal CSV (I)
	Supporto a corsi organizzati dagli ETS e alla partecipazione di volontari a corsi organizzati da soggetti terzi (R)
Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione	Strumenti di comunicazione del CSV (I)
	Supporto a strumenti di comunicazione degli ETS (R)
Area 5 – Servizi di ricerca e documentazione	Biblioteca ed emeroteca(I)
	Banche dati (I)
	Pubblicazioni del CSV (I)
Area 6 – Servizi di supporto tecnico logistico	Servizi di supporto tecnico-logistico (R)

Le attività realizzate nel 2020 sono state condizionate dall'emergenza sanitaria in atto che ha imposto un **ripensamento delle modalità organizzative** anche per rispondere al meglio ai nuovi bisogni, richieste e/o obblighi derivanti dal contesto in trasformazione.

La principale novità dell'anno passato è sicuramente stata **l'adozione dell'online** come modalità operativa consolidata sia per lo staff di Vol.To che per i volontari che hanno acquisito nuove competenze e, in molti casi, hanno sperimentato la "comodità" del digitale manifestando al CSV il desiderio di continuare ad utilizzare tale opzione anche quando le restrizioni dovute al contenimento del contagio cesseranno. Molteplici le iniziative online incentrate sul Codice del Terzo settore e sulla normativa legata alla gestione dell'emergenza, tra cui le dirette Facebook su tematiche di attualità e la rubrica online "L'ago di Bussolino". Inoltre, per ovviare all'impossibilità di incontrarsi fisicamente, Vol.To ha messo a disposizione il servizio "spazi virtuali" ossia l'utilizzo di piattaforme online per organizzare incontri a distanza tra i volontari.

Vol.To, avvalendosi di risorse diverse da quelle del FUN, ha realizzato ulteriori progettualità sul territorio e in particolare:

- *EvolYou – European senior Volunteering through mentoring for the social inclusion of Young people in difficulties*
- *BfR - Breakthrough for Resilience*
- *N.E.O.N. – Not Excluded from Our Neighbourhood*
- *FFK – Fit For Kids Europe*
- *To Link – Agevoli (Agenzia per il Volontariato Inclusivo)*
- *We.To. – Welfare Torino*
- *Costruire Legami*
- *Smart Working for Smart Association*
- *TERre Solidali Resilienti Inclusive – TESORI*
- *StessoCielo – Il Volontariato che nutre la comunità*
- *Progetti di Servizio Civile Universale*

Le attività realizzate con fondi extra FUN non vengono presentate nel presente capitolo, ma dettagliate nel capitolo 7 "Altre attività dell'ente".

I DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ

Sono stati 10.717 i servizi erogati da Vol.To nel corso del 2020 (-38% rispetto ai 17.343 del 2019)* e **utilizzati da 1.029 ETS** (1.034 nel 2019) pari al 79% delle 1.302 realtà accreditate al CSV e quindi in possesso dei requisiti necessari per l'accesso ai servizi.

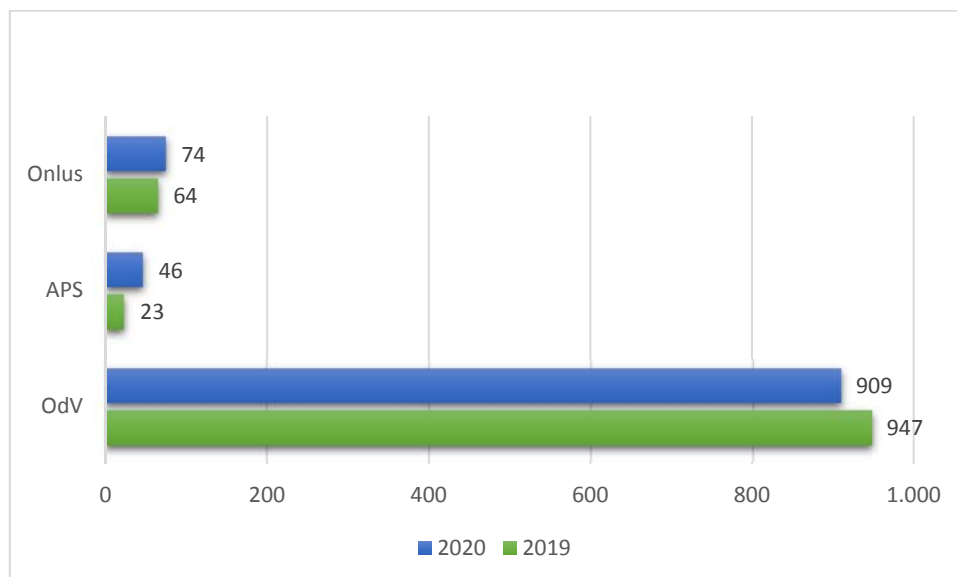
Tabella - ETS raggiunti dai servizi – anno 2020

Tipologia ETS	N° serviti	% sul tot dei raggiunti	% su accreditati
OdV	909	88%	77%
APS	46	4%	96%
Onlus	74	8%	99%
Totale	1.029	100%	79%

* Il calo dei servizi erogati è da imputarsi in parte alla situazione pandemica (che ha bloccato e/o limitato l'organizzazione di eventi ed iniziative degli ETS) e in parte al nuovo sistema gestionale che diventerà operativo nel 2021 e che ha modificato le modalità e i criteri di monitoraggio delle attività.

Degli ETS raggiunti, **l'88% è rappresentato da Organizzazioni di Volontariato**. Analizzando le singole categorie di utenti si vede che, mentre sono leggermente diminuite le ODV che hanno utilizzato i servizi di Vol.To, sono aumentate le altre tipologie di ETS: **sono raddoppiate le APS** (da 23 a 46, su 48 accreditate) **e aumentate del 16% le Onlus** (da 64 a 74, su 75 accreditate), a testimonianza dell'impegno di Vol.To per garantire la massima accessibilità dei servizi a tutte le categorie degli aventi diritto.

Grafico - ETS raggiunti dai servizi – cfr 2019 / 2020



Dei 1.029 ETS raggiunti, il **44% insiste nell'area cittadina di Torino** che si eleva al 66% se si considera tutta l'area metropolitana.

Tabella - Suddivisione territoriale degli ETS raggiunti dai servizi – anno 2020

Territorio	Serviti	% su raggiunti	% su accreditati di zona
ZONA 1 - TORINO	458	44%	90%
ZONA 2 - AREA METROPOLITANA OVEST	99	10%	73%
ZONA 3 - AREA METROPOLITANA SUD	91	9%	86%
ZONA 4 - AREA METROPOLITANA NORD	29	3%	76%
ZONA 5 - PINEROLESE	62	6%	60%
ZONA 6 - VALLI SUSA E SANGONE	62	6%	67%
ZONA 7 - CIRIACESE E VALLI DI LANZO	43	4%	61%
ZONA 8 - CANAVESE OCCIDENTALE	29	3%	63%
ZONA 9 - EPOREDIESE	54	5%	78%
ZONA 10 - CHIVASSESE	38	4%	76%
ZONA 11 - CHIERESE E CARMAGNOLESE	64	6%	82%
TOTALE	1.029	100%	79%

Accanto ai 1.029 ETS fruitori dei servizi, sono da aggiungere gli **utenti raggiunti direttamente dall'azione di Vol.To**:

- **2.225 cittadini che si sono rivolti allo Sportello di orientamento al volontariato** per avere informazioni generali sul volontariato e/o conoscere le opportunità per dedicare tempo e competenze a servizio degli ETS del territorio.
- **717 giovani tra i 18 e i 28 anni** hanno richiesto e ricevuto informazioni sul servizio civile e di questi 253 hanno partecipato al bando per svolgere un progetto presso un ETS.
- **455 ETS in costituzione o trasformazione**, ossia cittadini e gruppi informali che si sono rivolti al CSV per avere informazioni circa la costituzione di una nuova realtà associativa o la trasformazione di un'organizzazione esistente in un ETS.
- **2.609 volontari o aspiranti tali** hanno partecipato a corsi di formazione o di approfondimento organizzati da Vol.To o richiesti dagli ETS.



6.3.2

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Nel corso dell'anno si è ingenerata, anche a seguito della situazione pandemica, tanto nell'organo direttivo quanto nello staff, la consapevolezza di **ridisegnare la comunicazione dell'ente**, a fronte del distanziamento sociale e della oggettiva difficoltà di organizzare eventi in presenza e costruire occasioni di interazione personale. Si è sentita dunque la necessità di ripensare gli strumenti e le strategie comunicative a fronte della necessità di mantenere costante il contatto e la prossimità nei confronti dei volontari e di aumentare l'*awareness* nei confronti del pubblico e degli specifici target di comunicazione.

È iniziato in questo modo un processo di **rinnovamento delle modalità comunicative e di riorganizzazione dei canali e degli strumenti web e social** attraverso la redazione di un piano di comunicazione: il processo è partito dalla definizione di specifici obiettivi e dall'identificazione dei target della comunicazione e si è dipanato nell'analisi dei vari strumenti - sito, canali social, newsletter - e ha portato alla stesura di un documento che, partendo dall'analisi della situazione in essere, come visitatori, follower e indicatori di *engagement*, ha definito l'utilizzo degli strumenti in essere e l'attivazione di nuovi canali secondo tre principi fondamentali:

- La facilità di utilizzo del sito internet istituzionale da parte dei visitatori, con un approccio che conducesse a percorsi personalizzati sulla base della tipologia di visitatore (volontario, cittadino generico, giovane, azienda).
- L'importanza del racconto delle attività istituzionali e del mondo del volontariato.
- L'associazione di canali a specifici target della comunicazione.

Infografica - Target e obiettivi della comunicazione istituzionale di Vol.To

TARGET della comunicazione	OBIETTIVI della comunicazione
•volontari e responsabili di ETS accreditati e non accreditati; •istituzioni; •altri CSV; •potenziali volontari; •giovani che hanno i requisiti per il Servizio Civile Universale; •aziende interessate ad attività di CSR e ai servizi di Vol.To; •pubblico generico.	•offrire informazioni sui servizi ai volontari degli ETS e ai privati; •offrire informazioni su eventi e aggiornamenti sulle attività del CSV agli stakeholder; •offrire informazioni utili agli ETS su argomenti inerenti il volontariato, la normativa, gli adempimenti, le opportunità, i bandi; •aumentare la <i>brand awareness</i> nel target e nel pubblico generico; •informare le persone interessate a diventare volontari o a costituire un'ETS.

Tabella – La comunicazione istituzionale - cfr 2019-2020

	2019	2020	var %
Notizie pubblicate sul sito	399	230	-42%
Visitatori sul sito	49.408	59.630	21%
Pagine visitate	207.492	250.255	21%
Invii della newsletter	28	45	61%
Iscritti alla newsletter	7.900	8.600	9%
Like su Facebook	7.377	8.222	11%
Follower su Twitter	1.607	1.635	2%
Seguaci su Instagram	302	605	100%
Uscite sui media	72	84	17%

SITO INTERNET ISTITUZIONALE

Nel corso del 2020 su **www.volontariato.torino.it** sono state pubblicate **230 notizie** su eventi, corsi, bandi, informazioni di servizio, servizi offerti. La **riduzione del numero delle notizie** è dovuto in parte alla contrazione delle attività a tutti i livelli legata al lockdown, in parte alla scelta comunicativa di aggiornare notizie già pubblicate anziché pubblicare differenti aggiornamenti su argomenti collegati.

Come negli anni precedenti, grazie all’attivazione del **pacchetto Google for non profit**, gli articoli pubblicati sul sito internet sono stati promossi tramite Google Ads su parole chiave specifiche e generiche relative al volontariato: le campagne hanno riguardato specifiche iniziative (ricerca di volontari in servizio civile, ricerca di volontari per l’emergenza sanitaria, iniziative del CSV legate alla pandemia, servizio di ricerca bandi e orientamento volontari), ma anche la home page, con l’obiettivo di aumentare il traffico al sito e di intercettare specifiche ricerche nel territorio di elezione del CSV.

Durante il 2020 si è rilevata una decisa inversione di tendenza rispetto all’anno precedente in quanto ad accessi e pagine visitate sul sito internet istituzionale. Sia i **visitatori che le pagine visitate sono cresciuti del 21%: 59.630 utenti hanno visitato 250.255 pagine nel 2020 del sito di Vol.To**. La permanenza media sul sito aumenta ancora rispetto all’anno precedente, attestandosi su un soddisfacente valore di 2’39. Diminuisce anche la frequenza di rimbalzo, da oltre il 60% a poco più del 58%: i dati confermano, dunque, che il processo di riorganizzazione dei contenuti e la semplificazione della grafica ha condotto a un miglioramento dell’esperienza dell’utente sul sito.

NEWSLETTER

Le newsletter rappresentano uno strumento fondamentale di collegamento tra Vol.To e i suoi stakeholder, in particolare i volontari, ma anche le istituzioni e hanno assunto particolare rilevanza a seguito dell’emergenza sanitaria e della decisiva interruzione dei contatti personali, conseguenti anche alle disposizioni per il contenimento della pandemia. Tutte le iniziative di Vol.To si sono dunque trasferite sul web.

Per mantenere un contatto il più possibile costante e per informare via via i volontari e il pubblico sulle iniziative e le attività, è stato gioco-forza aumentare le comunicazioni inviate. **Le newsletter redatte e inviate nel 2020 sono state 45**: 21 ordinarie e 24 speciali. I tassi di apertura e di clic delle newsletter riportano valori in media statistica con le caratteristiche dello strumento, con eccezione per le newsletter monografiche e le comunicazioni indirizzate che denotano tassi superiori al 50%.

PROFILO PUBBLICO ISTITUZIONALE SU FACEBOOK

Caratterizzato dal brand ***“l’esperienza della solidarietà”*** il profilo istituzionale di Vol.To su Facebook prosegue la sua **crescita con un rateo costante del 10-11% all’anno**. I like sono, infatti, **giunti a 8.222** (+845 dal 2019).

Meno intensa è la crescita dell’engagement: l’analisi del target e dell’engagement realizzata nel corso del 2020 ha evidenziato che il coinvolgimento maggiore è nella fascia 45-54 anni, mentre il maggior numero di like è di persone nella fascia 25-34 anni; se ne desume che la fascia più numerosa e maggiormente interessante per l’Associazione è meno coinvolta, pur essendo numericamente più rilevante. Nella seconda parte dell’anno è stato modificato il piano editoriale: con minore frequenza di pubblicazione e diverso sviluppo grafico, il tasso di coinvolgimento è cresciuto dal 2-3% al 3-4%, anche grazie alle dirette Facebook.

PROFILO PUBBLICO ISTITUZIONALE SU TWITTER

Viene utilizzato in particolare per **live tweet durante gli eventi istituzionali** e per il rilancio di contenuti particolarmente significativi. Al di là delle difficoltà proprie del social network, non appare il canale maggiormente indicato per i target di comunicazione del CSV, non essendo tra i suoi obiettivi quello di “fare opinione” o di partecipare al dibattito sui temi di maggiore attualità. Nel corso dell’anno la riflessione sull’utilizzo del social network ha condotto a una rivisitazione dei contenuti pubblicati sul social a partire dal 2021, in modo da destinare il canale principalmente agli stakeholder istituzionali. Nel corso dell’anno 2020 c’è stato un incremento, seppure limitato, dei follower, cresciuti di 28 unità, da 1607 a 1635.

PROFILO PUBBLICO ISTITUZIONALE SU INSTAGRAM

Nel corso del 2020 al profilo istituzionale su Facebook è stata affiancata una pagina istituzionale su Instagram, rivolta in particolare a un pubblico più giovane, che è stata utilizzata in modo particolare per la campagna ***“il tuo lato V”***. Gli utenti di Instagram al 31 dicembre 2020 erano 609, con una crescita nel corso dell’anno di oltre 300 utenti. In media sono stati pubblicati due post a settimana, inerenti in particolare **opportunità di volontariato e di coinvolgimento dei giovani**.

UFFICIO STAMPA E PR

Per Vol.To la comunicazione istituzionale non può prescindere da un corretto rapporto con gli organi di informazione locali, con i quali anche nel 2020 è proseguita la collaborazione instaurata nel tempo. Nel corso del 2020, però, si segnalano anche diverse uscite a livello nazionale, dovute all’attività di ufficio stampa e alla collaborazione con l’associazione nazionale dei centri di servizio.

Nel 2020 sono stati inviati **20 comunicati stampa istituzionali o flash news su attività di Vol.To, ottenendo 86 uscite sui media locali, pari a un bacino di oltre 5,2 milioni di cittadini** (dato ottenuto dai lettori medi di ciascun media per il numero di uscite).

L’ufficio stampa di Vol.To si è anche occupato di diffondere presso gli ETS un’iniziativa promossa dal Consiglio regionale del Piemonte, la **mostra fotografica “DAL VUOTO AL VOLTO”**. La mostra ha proposto il *reportage* realizzato da Tomás Cajueiro, un giovane fotografo brasiliano che, arrivato da poco nel capoluogo piemontese, ha legato con un unico “filo narrativo” il vuoto delle strade e il volto dei volontari nei difficili giorni del lockdown di primavera. **Dal vuoto delle strade di Torino, mute e deserte, al volto dei volontari che hanno continuato a operare e a prendersi cura delle fasce più deboli della popolazione**: un percorso all’insegna della forza di una comunità che affronta una sfida epocale riuscendo a sviluppare anche una forte solidarietà per contrastare gli effetti della crisi economica e sociale da essa scaturita.

L'Ufficio stampa ha lavorato per facilitare le relazioni tra i volontari degli ETS e l'organizzazione della mostra in modo che **coloro che erano in prima linea potessero prendere parte al reportage** e farsi ritrarre dall'artista.

La mostra è stata esposta per 65 giorni **dal 27 luglio al 30 settembre nelle otto vetrine dell'URP del Consiglio regionale del Piemonte**, nel cuore di Torino (in Via Arsenale, 14), è stata diffusa tramite i canali social di Vol.To ed ha suscitato l'interesse dei media locali, nazionali e internazionali, raggiungendo davvero un ampio pubblico.

Le foto sono state scattate durante il primo lockdown e, insieme alle strade deserte, **documentano la presenza discreta ma penetrante dei volontari di 13 associazioni accreditate** al CSV, un totale di **92 fotografie** che mettono a confronto i due volti dei volontari, quello coperto dalla mascherina e quello "senza veli". Sotto la mascherina c'è una persona, un volontario, la cui presenza riempie la vita come riempie le strade deserte, offrendo sostegno, conforto e recando un aiuto, anche materiale, a chi è in difficoltà per l'emergenza sanitaria. Un caso su tutti, quello dei volontari di SVAU, protagonisti della mostra nelle foto di Cajueiro, ma anche nelle strade, in soccorso delle persone senza fissa dimora, portando cibo, coperte, e il conforto della presenza, a chi era già solo prima della pandemia e con la pandemia lo è diventato ancora di più. I volontari hanno anche provveduto, con il coordinamento della Città di Torino, a portare la spesa e farmaci urgenti a persone anziane e soggetti immunodepressi.

Una delle vetrine in cui è stata esposta la mostra **"Dal vuoto al volto"**



Questo Bilancio sociale raccoglie alcuni degli scatti fotografici dell'artista Tomás Cajueiro, che ha dato gratuitamente al CSV la licenza per utilizzarli.

6.3.3

I SERVIZI DEL CSV

6.3.3.1

PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE SOCIALE TERRITORIALE

IL RIFERIMENTO NORMATIVO

I servizi di promozione del volontariato - citati all'art. 63, comma II a) del Codice del Terzo settore in cui vengono affiancati all'orientamento e all'animazione territoriale – sono *“finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato”*.

I BISOGNI DEGLI ETS A CUI LE ATTIVITÀ IN QUEST'AREA SONO INDIRIZZATE

- La necessità per gli ETS, in special modo per le ODV, di far fronte alla diminuzione ed al progressivo avanzare dell'età delle risorse umane volontarie.
 - La difficoltà di co-progettare e costruire reti reali tra ETS e di fare massa critica per sviluppare/consolidare collaborazioni territoriali con gli attori pubblici (enti locali, istituti di formazione), i finanziatori istituzionali, ma anche stakeholder meno “tradizionali”, afferenti al mondo dell'impresa e della ricerca.
 - In un contesto che vede il comparto non profit in costante crescita e gli strumenti di comunicazione in rapida evoluzione, gli ETS trovano difficoltà a dare visibilità all'azione dei volontari e al valore aggiunto creato, a comunicare Mission e valori ed a promuovere le specifiche attività ed iniziative, per raggiungere i beneficiari cui sono rivolti i prodotti/servizi realizzati, ma anche sensibilizzare e coinvolgere Istituzioni, potenziali volontari (soprattutto giovani) e donatori piccoli e grandi, la comunità in generale.
 - La carenza di volontari, anche a causa dell'impossibilità di impiegare i più anziani durante l'emergenza.
-

LE AZIONI REALIZZATE, I RISULTATI RAGGIUNTI E GLI SDGS

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Oltre duemila cittadine e cittadini si sono rivolti allo Sportello di Vol.To per diventare volontari e sono stati orientati: di questi, 1.126 sono stati accolti come nuovi volontari da 141 ETS grazie al lavoro di *matching* tra domanda e offerta di volontariato (soprattutto giovani donne alla loro prima esperienza).

Pubblicata online una rinnovata e più funzionale **Bacheca del volontariato**: tra giugno e dicembre sono stati pubblicati 52 annunci di ricerca volontari di 32 ETS, a cui si sono candidate 379 persone. Con 24.251 visualizzazioni è stata la pagina del sito più visitata dopo la home.

53 ETS convenzionati col Tribunale di Torino al 31 dicembre 2020, ovvero disponibili per accogliere persone che scelgono di “scontare la pena” svolgendo lavori di pubblica utilità (LPU) o possono accedere a programmi di giustizia riparativa, specialmente nell’ambito della messa alla prova (MAP).



L’azione ha concorso al raggiungimento del Goal 10, target 10.2 dell’Agenda 2030: *potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.*

PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA SOLIDARIETÀ VERSO I GIOVANI

Attività in **collaborazione con il Forum del Volontariato, l’Ufficio Scolastico e gli Istituti di Istruzione Superiore**: 5 ETS hanno presentato le proprie attività ad un centinaio di studentesse e studenti di quattro classi quarte dell’Istituto Grassi (gli incontri programmati nelle scuole da metà febbraio in poi sono stati sospesi), 20 ragazze e ragazzi tra i 14 e i 19 anni hanno scelto di fare uno stage estivo di volontariato, 38 allievi soggetti a sanzioni disciplinari hanno svolto attività socialmente utili.

Sportello su **Servizio Civile Universale e Corpo Europeo di Solidarietà**: 84 notizie pubblicate sul sito web e diffuse settimanalmente tramite i canali social di Vol.To; 717 giovani tra i 18 e i 28 anni hanno richiesto e ricevuto informazioni sul servizio civile e, di questi, 253 hanno partecipato al bando per svolgere un progetto di loro interesse presso 34 ETS; 105 giovani hanno invece richiesto informazioni sulle opportunità europee.



L’azione ha concorso al raggiungimento del Goal 4, target 4.7 dell’Agenda 2030: *assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l’altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile.*

della cultura allo sviluppo sostenibile.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE SU INIZIATIVA DEL CSV

La **campagna-challenge #ILMIOLATOV** realizzata via web in autunno, ha invitato i volontari a ritrarsi nell’atto di formare una V (e i non-volontari a “scoprire” il proprio lato V). Le foto giunte sono state pubblicate sui social e utilizzate nel video di auguri di Natale del CSV.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE SU INVITO DI ALTRI ENTI

Il CSV ha partecipato all’evento **Moncalieri comunità in festa 2020** organizzato dal Comune, dall’Unione dei Comuni e dalla Pro Loco locale: sabato 12 settembre, 26 volontari di 10 ETS hanno partecipato alla tavola rotonda dal titolo *“Ripartiamo insieme dalla comunità”*.

Durante la **Giornata del Cuore** organizzata dall’Associazione Italiana Cuore e Rianimazione “Lorenzo Greco” Onlus, il 29 settembre, Vol.To è stato presente in Piazza San Carlo con l’ufficio mobile per offrire informazioni sul mondo del volontariato: dall’orientamento alle modalità di costituzione di un nuovo ETS, dalle opportunità per i più giovani alle collaborazioni nascenti tra mondo profit e no profit.

Vol.To ha partecipato, mettendo a disposizione servizi di ufficio stampa e comunicazione web, alla **24° edizione della Colletta Alimentare**, che nel 2020 si è realizzata dal 21 novembre all’8 dicembre attraverso l’acquisto di gift card presso i 238 supermercati aderenti sul territorio di Torino e provincia; fino al 10 dicembre è stato anche possibile partecipare alla Colletta online su Amazon.it, Esselungaacasa.it e Mygiftcard.it. La raccolta dematerializzata ha fruttato 200 tonnellate di alimenti.

SERVIZI A SUPPORTO DELLE INIZIATIVE DI PROMOZIONE DEGLI ETS

11 ETS hanno realizzato 13 iniziative avvalendosi di 21 esperti in qualità di relatori per promuovere l'attività dei volontari, la propria mission e dare visibilità alla loro azione ma anche per interrogarsi su come ricalibrare le attività a favore delle fasce più deboli e fornire risposte efficaci ai nuovi, pressanti, bisogni emersi o esacerbati dal contagio.

Sono **10 gli ETS che hanno richiesto il servizio animatori**: delle 10 iniziative approvate dal Consiglio direttivo, 8 si sono realizzate con l'apporto di 13 esperti; 2, invece, non si sono realizzate a causa del distanziamento sociale e non è stato possibile riconvertirle in modalità online.

ANIMAZIONE E COORDINAMENTO DI TAVOLI E RETI

Tavolo intersettoriale incentrato sull'**emergenza sanitaria (e sociale) Covid-19**, nel cui contesto sono state sviluppate riflessioni riguardanti gli ambiti socio-sanitario, nonché la povertà e la disabilità al quale hanno partecipato **64 enti**.

Tavolo volontariato e protezione civile che ha proseguito il cammino realizzato negli anni precedenti legato alla condivisione di tecniche e metodi di impegno con il coinvolgimento di **18 associazioni** in **15 incontri** oltre che in attività formative in co-progettazione.



L'azione ha concorso al raggiungimento del Goal 17, target 17.17 dell'Agenda 2030: *incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.*

6.3.3.1.1

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO, DELLA CULTURA DELLA SOLIDARIETÀ E DELLA CITTADINANZA ATTIVA

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

LO SPORTELLO DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Nel corso del 2020, sono stati **2.225 i cittadini (il 52% in più rispetto alle 1.467 del 2019) che si sono rivolti a Vol.To per diventare volontari**. Nel solo periodo del primo *lockdown* Vol.To ha gestito un numero di richieste di aspiranti volontari pari a quante, solitamente, sono processate in un intero anno: 1.188 sono state, infatti, le candidature pervenute a Vol.To tra marzo e maggio 2020.

La sfida è stata quella di perfezionare, digitalizzare e snellire le modalità operative del servizio per **accogliere e convogliare tempestivamente verso gli ETS del territorio lo straordinario slancio solidaristico** che, sull'onda emotiva della pandemia e complice l'inattività forzata, le cittadine e i cittadini hanno manifestato in questo anno così difficile.

Operativamente si è lavorato per:

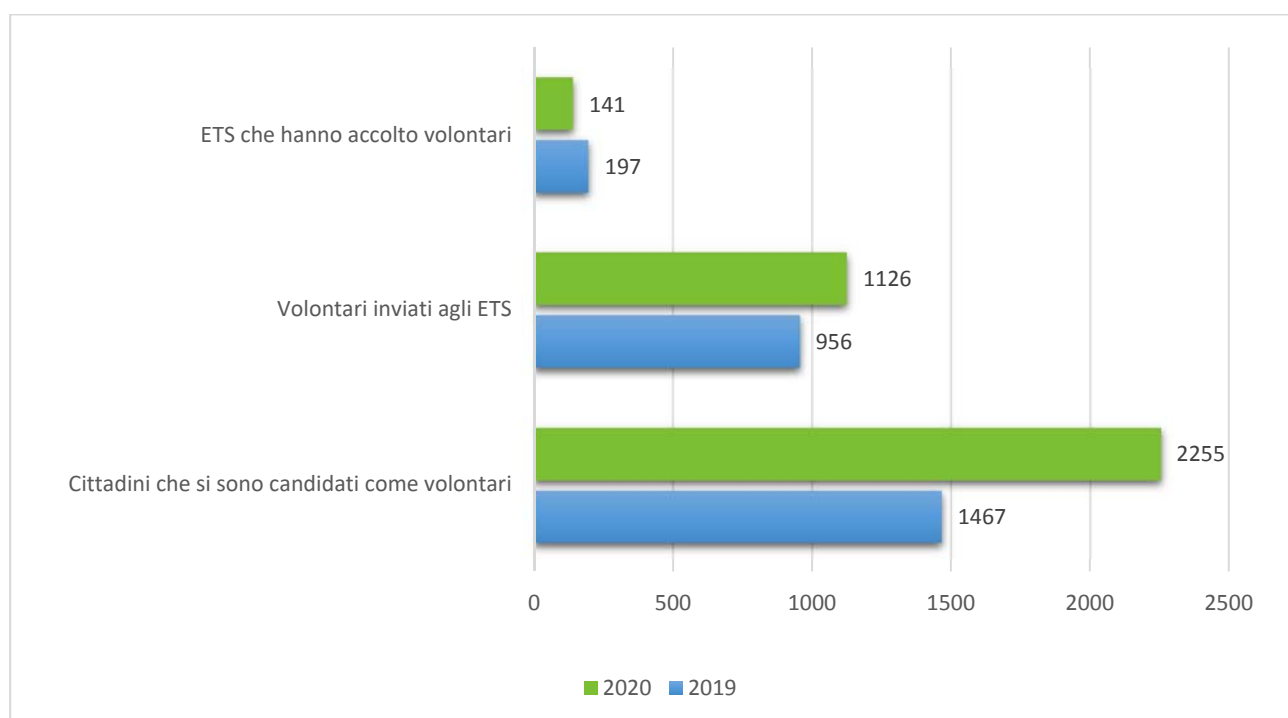
- da un lato, **raccogliere le candidature degli “aspiranti volontari”**, focalizzando attraverso un questionario online fin da subito una serie di informazioni utili **per orientarli tempestivamente**: in quale settore desideravano inserirsi, se avevano già avuto esperienza di volontariato, per quali compiti erano disponibili, in che fasce orarie, in quale area territoriale, quali competenze, interessi o abilità ritenevano di poter mettere a disposizione e così via;
- dall'altro, gestire a distanza il contatto con i responsabili degli ETS attivi, per **avere un quadro costantemente aggiornato sulle attività in corso ed il relativo fabbisogno di volontari**, sui requisiti minimi che dovevano avere, i compiti in cui sarebbero stati impiegati, sostenendoli nel reclutamento di nuove forze (per molti necessarie a sostituire i volontari senior o più fragili, forzatamente inattivi) **e fare dei matching mirati**.

La totalità degli aspiranti volontari **entro le 48 ore dalla compilazione del questionario ha avuto un primo feedback** tramite mail a cui è seguito un contatto individuale (con collegamento telefonico o web) per definire l'abbinamento della singola persona verso gli ETS del territorio.

Lo Sportello di Vol.To, nel 2020, ha messo **in contatto 1.126 persone con 141 ETS**, indirizzando in media **8 volontari a ciascuna organizzazione**, mentre nel 2019 la media dei volontari inviati era di circa 5.

Dal confronto con l'anno precedente si evince che, mentre sono **incrementati i cittadini che sono stati inviati agli ETS come volontari (+ 18%)**, c'è stato un **calo del 28% del numero degli ETS** raggiunti dal servizio, passati dai 197 del 2019 ai 141 (133 ODV, 6 APS, 2 ONLUS) del 2020. Questa diminuzione si può riferire al fatto che diverse associazioni a causa dell'emergenza in atto e delle conseguenti restrizioni hanno ridotto o sospeso le proprie attività (si pensi al settore culturale) o comunque hanno scelto di non introdurre nuovi volontari. L'auspicio è che nel corso del 2021 questa tendenza si riduca o, meglio, si inverta.

Sportello di orientamento al volontariato – confronto 2019-2020



Il profilo dei nuovi volontari

Dalle informazioni raccolte sulle persone che hanno contattato Vol.To per diventare volontari, emergono alcuni aspetti interessanti:

- la maggior parte (il 48%) ha **un'età compresa tra 18 e 30 anni** (1.090 persone), il 23% (510 persone) è di un'età compresa tra 31 e 43 anni, il 21% (480 persone) tra 44 e 60 anni, il 6% è over 60 e il 2% (40 ragazze e ragazzi) è under 18;
- il 63 % **sono donne** (1.412 su 2.255);
- 781 **studiano** (35%) e diversi tra loro sono studenti fuori sede (169), 772 **lavorano** (34%), 378 sono alla ricerca di un impiego (17%), 173 (8%) si sono ritirati dal lavoro, 57 (3%) si occupano della famiglia e della casa, 94 non si riconoscono in nessuna delle categorie precedenti o hanno preferito non dichiarare la loro condizione;
- 1.201 persone, un po' più della metà (il 53%), sono **alla prima esperienza di volontariato**;
- 2.037 **sono italiani** (90%), 139 di nazionalità extra-europea, 79 di altre nazionalità europee.

Un numero davvero ragguardevole di donne e di uomini - tra cui tantissimi giovani alla loro prima esperienza nel volontariato - che si sono proposti come volontari mettendo a disposizione competenze, capacità, entusiasmo, voglia di rendersi utili. Si riportano alcune delle loro risposte alla domanda del questionario **“Quali competenze, interessi e abilità pensi possano essere utili per la tua attività di volontariato?”**:

“Nella vita sono una persona molto pratica ed organizzata. Mi piace cucinare e amo viaggiare, conoscere nuove persone e luoghi. Impegnarmi per ottenere dei risultati mi fa stare bene. Credo che con il volontariato potrò sfruttare la mia voglia di fare e di rendermi utile, crescendo come persona e allo stesso tempo aiutando qualcun altro”. (RS, 24 anni)

“Mi piace scrivere, ho collaborato con diverse redazioni web scrivendo contenuti per blog e siti. Sono una persona creativa con una forte attitudine alle attività artistiche, sia manuali che grafiche, e informatiche. Sono anche la mamma di due bambini ed è proprio questa l'esperienza che più mi ha formata, regalandomi una maggiore consapevolezza delle mie abilità ma anche dei miei limiti, insegnandomi che anche questi ultimi possono essere bypassati”. (SO, 34 anni)

“Sono abbastanza brava a disegnare e ascoltare le persone, non so se possa servire :)” (CM, 16 anni)

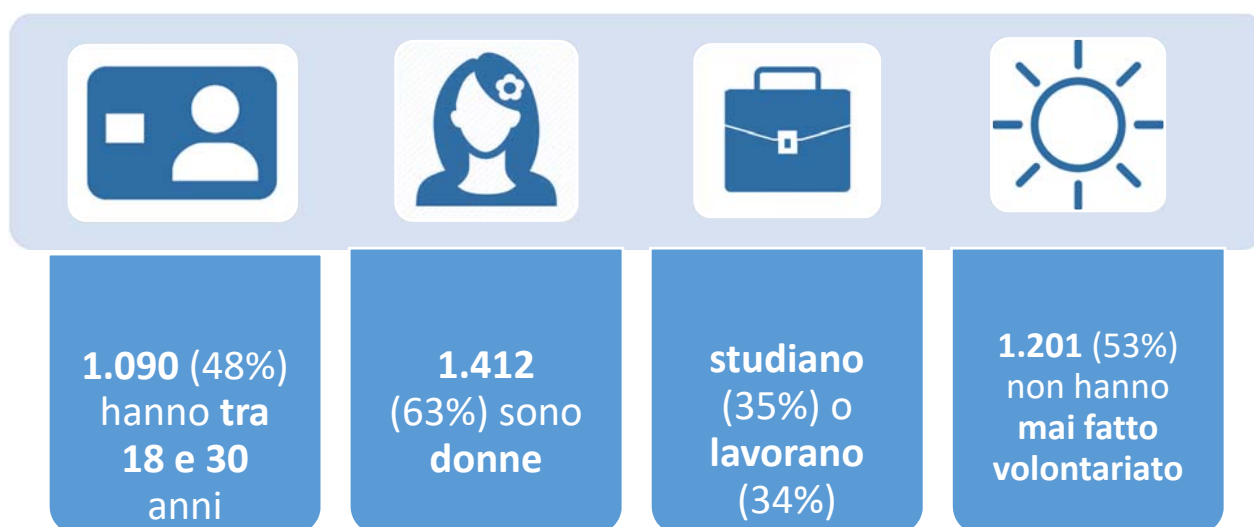
“In precedenza ho lavorato come mentore per studenti in difficoltà nella mia ex scuola superiore. In questo modo ho imparato molto su cosa esattamente ci vuole per aiutare chi ha difficoltà che io stesso non ho vissuto. In particolare ho imparato quanto devi essere paziente ed empatico poiché coloro con cui stai lavorando si stanno sinceramente sforzando anche se a volte può essere difficile da vedere”. (SC, 19 anni)

“Prediligo tutto ciò che include la comunicazione anche se non parlata (es tramite attività artistiche come il disegno o la lettura), ho uno spirito altruista e potrei essere d'aiuto anche come supporto morale per chi ne avesse bisogno” (AP, 25 anni)

“Ho buona manualità”. (SG, 63 anni)

Ingegnere di professione, pratico sport a livello amatoriale e sono molto interessato ai temi della difesa dell'ambiente e del territorio. Mi interesserebbe dare una mano per attività di intervento sul territorio (protezione civile, emergenze, supporto alla popolazione) e di sensibilizzazione sulle tematiche ambientali e capire come si possono applicare le nuove tecnologie per migliorare i processi ed essere ancora più efficaci nelle attività di supporto alle persone e al territorio (ST, 28 anni).

Infografica: profilo dei volontari che si sono rivolti allo sportello



I PUNTI INFORMATIVI

La sospensione degli eventi di sensibilizzazione organizzati dai soggetti non profit e delle manifestazioni di forte richiamo sul territorio del torinese, se da un lato ha impedito la realizzazione dei punti informativi sul volontariato “in piazza”, dall’altro ha spinto anche Vol.To a **utilizzare al meglio le possibilità offerte dal web per diffondere le opportunità di volontariato e far conoscere lo Sportello** di orientamento.

A partire da giugno 2020, è stata pubblicata online una rinnovata e più funzionale **Bacheca del volontariato**: una sezione del sito istituzionale di Vol.To dedicata all’incontro da domanda e offerta di volontariato in cui i cittadini possono visionare gli annunci di ricerca volontari delle associazioni e candidarsi per uno specifico

ruolo. Tra giugno e dicembre sono stati pubblicati **52 annunci di ricerca volontari di 32 ETS, a cui si sono candidate 379 persone**: ogni annuncio ha richiamato in media l'attenzione di 7 persone, tutte le ricerche hanno raggiunto almeno 1 interessato, registrando un minor numero di richieste per quelle realtà ubicate nei territori più distanti dal capoluogo e/o difficilmente raggiungibili. Con **24.251 visualizzazioni** è stata la pagina del sito più visitata dopo la home.

Il 3 novembre 2020 le giovani operatrici dello Sportello di orientamento hanno condotto un **incontro online organizzato dall'InformaGiovani di Torino dal titolo "Volontari oggi: come, dove, quando"** per presentare e raccontare opportunità e attività di volontariato degli ETS proposte da Vol.To, il funzionamento dello Sportello di orientamento e rispondere alle domande e alle curiosità degli operatori dell'InformaGiovani che hanno moderato il webinar e dei 24 giovani che si sono collegati online.

I LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

Anche nel 2020 Vol.To ha proseguito nell'implementazione della propria strategia operativa, lavorando per informare i cittadini e gli ETS sulle opportunità di inclusione in attività socialmente utili rappresentate dalla possibilità di accedere a misure alternative alla detenzione, agendo in collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna del Tribunale di Torino: **53 ETS sul territorio di competenza di Vol.To risultano convenzionati col Tribunale** di Torino al 31 dicembre 2020, ovvero si sono resi disponibili per accogliere persone che hanno scelto di "scontare la pena" svolgendo lavori di pubblica utilità (LPU) o hanno potuto accedere a programmi di giustizia riparativa, specialmente nell'ambito della messa alla prova (MAP). Lo stesso Vol.To, ente convenzionato dal 2015, ha accolto 11 persone.



PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA SOLIDARIETÀ VERSO I GIOVANI

GLI INCONTRI TRA GIOVANI E VOLONTARI DEGLI ETS

Nel corso del 2020, le restrizioni derivanti dal primo e dal secondo lockdown, l'interruzione delle attività nelle scuole e l'introduzione della didattica a distanza, hanno non solo impedito la realizzazione degli incontri di promozione del volontariato in presenza a partire dalla metà di febbraio, ma anche reso più difficile la comunicazione con gli insegnanti e i referenti, le cui energie sono state giustamente assorbite dalla complessa gestione dell'attività didattica nel mutato contesto.

Gli unici **incontri nelle scuole** programmati che sono stati realizzati sono stati a gennaio 2020 presso l'Istituto di Istruzione Superiore Santorre di Santarosa di Torino: 5 ETS (Vides Main onlus, Cepim Torino, A.Gio Torino, Diapsi Piemonte, Asai) hanno presentato le proprie attività ad un centinaio di studentesse e studenti di quattro classi quarte.

Ad inizio anno, insieme al Forum del Volontariato, si sono presi accordi con il **Collegio Universitario Einaudi** – struttura che con le sue 5 residenze offre spazi di vita e percorsi di formazione a oltre 800 studentesse e studenti universitari - per inserire nella loro offerta formativa un percorso laboratoriale sulla *"Consapevolezza della cittadinanza"* di 8 ore. Gli incontri, che avrebbero dovuto svolgersi a fine marzo, sono stati rinviati a maggio e poi di nuovo sospesi, con l'intenzione di riprogrammarli nel 2021, offrendo la possibilità ai giovani interessati di svolgere delle esperienze pratiche di 12 ore presso gli ETS i cui volontari interverranno come "testimonial" presentando le proprie attività.

Vol.To, sempre in collaborazione con la rete di organizzazioni aderenti al Forum del Volontariato e l'Ufficio Scolastico Regionale, a partire da giugno 2020 ha promosso gli **stage estivi di volontariato**, grazie ai quali **20 ragazze e ragazzi tra i 14 e i 19 anni** hanno avuto l'opportunità di scegliere un percorso di solidarietà di loro interesse e si sono quindi impegnati per un periodo compreso tra 1 settimana e 1 mese in un servizio concreto a favore della comunità all'interno di un'ODV.

I PERCORSI ALTERNATIVI ALLE SANZIONI DISCIPLINARI NELLE SCUOLE

Il progetto regionale, realizzato in collaborazione con il Forum del Volontariato, l'Ufficio Scolastico Regionale e l'Assessorato Istruzione della Regione Piemonte permette agli allievi soggetti a sanzioni disciplinari di svolgere attività socialmente utili presso associazioni di volontariato ed ETS. Nell'anno scolastico 2019/20 sono stati realizzati **38 percorsi per altrettanti ragazzi**; da metà febbraio è stato necessario interrompere l'attività.

LO SPORTELLO INFORMATIVO SU SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ

Vol.To ha continuato ad operare per favorire l'accesso dei giovani alle opportunità di cittadinanza attiva offerte dalle misure nazionali ed europee dedicate, utilizzando il web: l'aggiornamento e la pubblicazione di **84 news sulle sezioni dedicate** a queste misure sul sito istituzionale di Vol.To, la pianificazione di post settimanali dedicati sui social (Facebook e Instagram), la newsletter. In particolare, per la ricerca dei giovani per il Servizio Civile, sono state recapitate **11 Newsletter** e sono stati sponsorizzati **19 Post**, raggiungendo un totale di **42.162 persone**.

A partire da ottobre 2020, in prossimità dell'uscita del Bando per candidarsi al Servizio Civile, Vol.To ha ristrutturato la sezione del sito dedicata per facilitare la ricerca delle informazioni ai giovani interessati, da novembre a dicembre sono state pubblicate 5 news e predisposto un form di contatto. Complessivamente, nel 2020, **717 giovani tra i 18 e i 28 anni hanno richiesto e ricevuto informazioni sul servizio civile** e, di questi, **253 hanno partecipato al bando** che si è aperto il 21 dicembre 2020 **per svolgere un progetto di loro interesse presso 35 ETS** del territorio (tra cui Vol.To stesso). Vol.To è ente titolare accreditato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale con cui gli Enti pubblici e privati non profit possono stipulare una partnership per essere accompagnati nelle diverse fasi previste dal sistema nazionale per il Servizio Civile. Per informazioni più dettagliate su questa attività si rimanda al cap. 7.

A novembre 2020 si sono tenuti due webinar di presentazione del Corpo europeo di solidarietà, uno presso l'Istituto tecnico Carlo Grassi di Torino, l'altro organizzato per l'ENAIPI Piemonte.

105 giovani hanno richiesto informazioni sulle opportunità di mobilità europea, ma – anche a causa delle forti limitazioni agli spostamenti – nessuno di essi ha ancora scelto di partire per un'esperienza europea.

Le collaborazioni

Seppur a distanza, nel corso dell'anno si sono mantenuti i rapporti con il **Forum del Volontariato, le scuole, gli istituti professionali e le università del territorio** (anche attraverso la rete del progetto *Servire con lode*), i 2 gruppi di lavoro dedicati di **CSVnet, il Dipartimento per le politiche giovanili ed il Servizio Civile Universale, la Rete Eurodesk, l'Agenzia Nazionale per i Giovani**, scambiando informazioni e buone prassi, mettendo a fattore comune le esperienze, disegnando insieme strategie per continuare a coinvolgere i giovani.

Con la riforma del Servizio Civile Universale si va sempre più nella direzione di lavorare in rete con gli Enti del territorio, pertanto i progetti presentati nel 2020 si realizzeranno in collaborazione con molteplici Enti su livelli diversi:

- con 5 Enti titolari di accreditamento al Servizio Civile Universale per la presentazione dei programmi: Città di Torino, Comune di Asti, Confcooperative, Legacoop ed ENAIPI Piemonte;
- con 7 Enti non accreditati al Servizio Civile che contribuiranno alla realizzazione dei programmi: A.S.V.A.D. - Associazione Solidarietà Volontariato a Domicilio, Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino, Inspire Communication, M.A.I.S - Movimento per l'Autosviluppo, l'Interscambio e la Solidarietà ONG, Polo Universitario Rita Levi Montalcini Uni-ASTISS, T.E.S.C - Tavolo Enti Servizio Civile, Torino Fringe APS;
- con 74 realtà che operano in sinergia con gli Enti di accoglienza, che hanno stipulato altrettanti accordi di collaborazione per la realizzazione dei singoli progetti.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE SU INIZIATIVA DEL CSV

LA CAMPAGNA-CHALLENGE #ILMIOLATOV

Nel periodo autunnale, il CSV ha lanciato una campagna di comunicazione online dedicata al rafforzamento dell'identità dei volontari, duramente provati dalla pandemia che ha costretto molte persone a interrompere la propria attività, nonché alla promozione del volontariato come elemento costitutivo delle persone.

Lo slogan scelto è stato “mostraci il tuo lato V” e la campagna-challenge invitava i volontari a **ritrarsi nell'atto di formare una V** con qualche parte del corpo o disegnandola, al fine di dare evidenza al proprio lato V. Le foto giunte sono state pubblicate sui social e utilizzate nel video di auguri di Natale del CSV.

Alla challenge per i volontari hanno partecipato 56 associazioni, tramite gli account social Instagram e Facebook; le fotografie pervenute sono state anche inserite nel video di auguri natalizi di Vol.To.

I dati di sintesi della campagna:

- **prima storia pubblicata:** 20 novembre – 79 account raggiunti;
- **post di lancio** della campagna su **Instagram:** 20 novembre – **228 account** raggiunti, 17 interazioni totali;
- **post challenge** su **Facebook:** 18 novembre – **1.516 persone raggiunte**, 90 interazioni totali.

In entrambi i canali social, le storie e le fotografie sono state taggate dai volontari degli ETS (28 storie su Instagram e 59 foto su Facebook). La condivisione del video di auguri natalizi ha registrato 26 interazioni totali, 474 persone raggiunte e 195 visualizzazioni.

Per i non-volontari l'invito era a “scoprire” il proprio lato V: un breve questionario, linkato direttamente ai post della campagna, ha messo in contatto le persone interessate (120 nuovi aspiranti volontari) con il servizio orientamento del CSV.

I materiali della campagna



ATTIVITÀ DI PROMOZIONE SU INVITO DI ALTRI ENTI

MONCALIERI COMUNITÀ IN FESTA 2020

Quando: sabato 12 settembre 2020

Dove: Centro Polifunzionale Don P.G. Ferrero, in Via Santa Maria, 27 a Moncalieri (TO)

Organizzatori: Comune di Moncalieri, Unione dei Comuni, Proloco di Moncalieri

L'evento aperto alla cittadinanza ha previsto una giornata con momenti dedicati alle famiglie e ai giovani e, nel pomeriggio una tavola rotonda con le associazioni locali dal titolo **"Ripartiamo insieme dalla comunità"**, in cui 26 volontari di 10 ETS sono stati invitati a raccontare la propria esperienza durante il lockdown e a scegliere "una parola chiave" che rappresentasse il rispettivo modo, strumento o motto per ripartire e partecipare alla vita cittadina. Vol.to ha aderito all'iniziativa attraverso la realizzazione del materiale promozionale, veicolando le informazioni sui propri canali di comunicazione e mettendo a disposizione degli ETS partecipanti gazebo, tavoli e sedie.

LA GIORNATA DEL CUORE

Quando: martedì 29 settembre 2020

Dove: Piazza San Carlo e Via Roma a Torino

Organizzatori: Associazione Italiana Cuore e Rianimazione "Lorenzo Greco" Onlus

Vol.To ha contribuito a promuovere l'evento di piazza che, in occasione del **"World Heart Day"** riunisce fondazioni, società e professionisti sanitari che si occupano di malattie cardiovascolari al fine di



costruire una comunità globale dedicata al trattamento, prevenzione e controllo delle patologie cardiache e respiratorie. Durante la giornata il CSV è stato presente in Piazza San Carlo con l'ufficio mobile offrendo col proprio staff informazioni sul mondo del volontariato: dall'orientamento alle modalità di costituzione di un nuovo ETS, dalle opportunità per i più giovani alle collaborazioni nascenti tra mondo profit e non profit.

24°GIORNATA NAZIONALE DELLA COLLETTA ALIMENTARE

Quando: da sabato 21 novembre a martedì 8 dicembre

Dove: presso 238 punti vendita in Torino e area metropolitana; online su Amazon, Esselunga, Giftcard

Organizzatori: Banco Alimentare del Piemonte, Fondazione Banco Alimentare

Nel 2020, le limitazioni agli spostamenti e le misure per il contrasto all'emergenza sanitaria hanno impedito la presenza dei volontari nei centri commerciali e nei supermercati, costringendo il Banco Alimentare a

rivedere completamente l'organizzazione di quello che è stato sempre un grande gesto di popolo che si esplicava nell'azione di andare tra le corsie, raccogliere prodotti e depositarli nel carrello della Colletta o porgerli direttamente ai volontari. Con il distanziamento tutto questo non è stato possibile e la scelta dei volontari di Banco Alimentare è stata quella di rivolgersi al mondo di internet, mantenendo fermo l'apporto del supermercato.

L'iniziativa storica del Banco Alimentare ha visto, pertanto, nel 2020 una **Colletta "dematerializzata"**: dal 21 novembre all'8 dicembre sono state disponibili alle casse dei 238 supermercati aderenti delle card da due, cinque o dieci euro. Fino al 10 dicembre è stato anche possibile partecipare alla Colletta online su Amazon.it, Esselungaacasa.it e Mygiftcard.it.

Vol.To ha aderito all'iniziativa attraverso servizi di ufficio stampa, inviando comunicati alle redazioni di testate locali e nazionali con pagine destinate al Piemonte ed effettuando telefonate di promemoria per la pubblicazione della notizia.

La rassegna stampa dell'evento registra 6 servizi tv (tra i quali anche Rai Tg3 Piemonte), 3 interviste radio, 23 articoli su giornali nazionali (di cui 9 cartacei), 95 articoli su giornali locali (di cui 14 cartacei).

L'evento è stato anche promosso tramite i canali di Vol.To, sia web sia social: due articoli, un video e una galleria fotografica su Voltolive.it, un post sul profilo pubblico su Facebook dedicato al video promozionale realizzato dalla Fondazione Banco Alimentare con protagonista Claudio Marchisio, calciatore della Juventus e della Nazionale fino al 2019.

Il valore complessivo delle card raccolte è stato convertito in prodotti alimentari da donare ai bisognosi: a livello nazionale, la Giornata della Colletta Alimentare 2020 ha portato alla raccolta di 2mila e 600 tonnellate di cibo, pari a 5,2 milioni di pasti; a livello torinese ha fruttato **200 tonnellate** di alimenti.

Claudio Marchisio, testimonial della Colletta "dematerializzata" 2020



SUPPORTO ALL'ORGANIZZAZIONE DI INIZIATIVE DI PROMOZIONE DEGLI ETS

Nel 2020 Vol.To ha proseguito la propria attività a sostegno della realizzazione di iniziative di promozione degli ETS, attraverso la possibilità di **poter usufruire di figure professionali esperte in qualità di “relatori” e “animatori” tramite la Carta dei Servizi**.

Si è trattato della possibilità di richiedere a Vol.To di poter usufruire di figure professionali esperte - che ne sostiene direttamente i costi nel limite stabilito di **1.500 euro/anno per le ODV e 1.000 euro/anno per gli altri ETS** e fino ad esaurimento del budget dedicato - che tutte le organizzazioni accreditate a Vol.To hanno potuto richiedere compilando un agile modulo in cui indicare il numero e la professionalità dei relatori / animatori di cui necessitavano e la finalità dell'iniziativa programmata.

RELATORI

Nel 2020 **11 ETS hanno realizzato 13 iniziative** per promuovere l'attività dei volontari e la propria mission, ma anche per interrogarsi - insieme agli esperti e ai principali stakeholder, tra cui gli stessi beneficiari, così come i potenziali nuovi volontari - su come ricalibrare le attività a favore delle fasce più deboli e fornire risposte efficaci ai nuovi, pressanti, bisogni emersi o esacerbati dal contagio.

Durante gli eventi, grazie all'apporto di **21 esperti** (professionisti, docenti universitari e personalità) in qualità di relatori, gli ETS hanno realizzato eventi su diversi temi:

- **counselor, psicologi e pedagogisti** hanno tenuto cicli di incontri per approfondire temi come la gestione dello stress nei caregiver, o l'inclusione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali o ancora il contrasto all'*hate speech* online e offline;
- **giornalisti, sociologi, saggisti e attivisti per i diritti umani** hanno portato il proprio punto di vista durante eventi dedicati alla riflessione su come le organizzazioni, la società civile, le istituzioni hanno affrontato l'emergenza, o approfondito temi come il disagio giovanile o la discriminazione di genere ai tempi del Covid;
- **educatori cinofili** hanno affiancato i volontari nella presentazione delle proprie attività a tutela dei nostri “amici a quattro zampe” con la finalità di sensibilizzare la comunità e coinvolgere nuovi volontari;
- **esperti di marketing e fotografi** hanno presenziato durante eventi online dedicati ai giovani per far emergere la loro idea di “futuro”.

Tutte le domande degli ETS pervenute nel 2020 sono state accolte dal Consiglio direttivo di Vol.To e si sono realizzate.

Dopo un inizio d'anno in cui gli ETS hanno dovuto cancellare tutti gli eventi in programma, a partire da giugno alcune organizzazioni hanno ripianificato (spesso in modalità online) la ripresa delle attività di promozione e quindi richiesto anche il supporto a Vol.To.

Confrontando i dati sul servizio con l'anno precedente, infatti, si può vedere come sia il numero di servizi erogati, che quello degli ETS raggiunti siano **diminuiti di oltre il 50%**. A partire da quest'anno, lo staff ha monitorato anche il numero di ore di impegno dei relatori ed il numero di partecipanti agli eventi: ogni relatore è stato impiegato dagli ETS per una media di 7 ore e mezza, i partecipanti totali raggiunti sono oltre settecento (ogni evento ha raggiunto in media 50 persone).

Tabella – Servizio “relatori” – cfr. 2019 / 2020

	2019	2020	Δ
N° richieste pervenute	27	15	-44%
N° richieste accolte	27	15	-44%
N° richieste non accolte	0	0	-
N° richieste non usufruite	0	3	-
Limite di erogazione	€ 1.500 / anno	€ 1.500 / anno per le ODV € 1.000 / anno per gli altri ETS	0% -33%
N° esperti	67	21	-69%
N° partecipanti	nd	722	-
N° ore	nd	163	-
N° ETS, di cui	23	11	-52%
ODV	19	8	-58%
APS	2	3	50%
Onlus	2	0	-
			100%

ANIMATORI

Mentre i relatori sono stati impiegati in iniziative aperte al pubblico che hanno previsto momenti di dibattito e approfondimento, **la presenza degli animatori** – tra cui figurano musicisti, ballerini e coreografi, ma anche istruttori sportivi, arte terapeuti ed esperti di comunicazione accessibile - **ha incentivato la partecipazione del pubblico, dei volontari e, non ultimo, degli stessi beneficiari durante gli eventi** organizzati degli ETS, favorendone il coinvolgimento: si è allestita una favola educativa interattiva in forma di musical per i bambini e le loro famiglie (riconvertita online), si sono organizzati momenti di socializzazione per gli anziani, cicli di incontri artistici online accessibili alle persone colpite da trauma cerebrale, iniziative culturali in streaming accessibili alle persone con disabilità, momenti musicali all'esterno delle case di riposo.

Sono **10 gli ETS che hanno richiesto il servizio nel 2020**, per realizzare altrettanti eventi che hanno supportato i volontari nell'attrarre più pubblico, suscitare la curiosità dei presenti e/o per intrattenere e coinvolgere i bambini e le loro famiglie, gli anziani, le persone con disabilità.

Tabella – Servizio “animatori” – cfr. 2019 / 2020

	2019	2020	Δ
N° richieste pervenute	30	10	-67%
N° richieste accolte	30	10	-67%
N° richieste non accolte	0	0	-
N° richieste non usufruite	0	2	-
Limite di erogazione	€ 1.500 / anno	€ 1.500 / anno per le ODV € 1.000 / anno per gli altri ETS	0% -33%
N° esperti	51	21	-59%
N° ETS, di cui	28	10	-64%
ODV	24	8	-67%
APS	2	1	-50%
Onlus	2	1	-50%

Anche nel caso degli animatori, tutte le domande degli ETS sono state accolte da Vol.To; **delle 10 iniziative approvate dal Consiglio direttivo, 8 si sono realizzate con l'apporto di 13 esperti**; 2, invece, non si sono realizzate a causa del distanziamento sociale e non è stato possibile riconvertirle in modalità online.

Il servizio animatori, se confrontato con l'anno precedente, ha avuto nel 2020 una contrazione ancora maggiore del servizio relatori: sono diminuite di oltre il 60% sia le richieste che gli ETS.

6.3.3.1.2

ANIMAZIONE SOCIALE TERRITORIALE

ANIMAZIONE E COORDINAMENTO DI TAVOLI E RETI

TAVOLO INTERSETTORIALE SULL'EMERGENZA

Nell'anno 2020 le riflessioni riguardanti gli ambiti **socio-sanitario**, nonché la **povertà** e la **disabilità**, sono convogliate in un unico **tavolo intersettoriale incentrato sull'emergenza sanitaria (e sociale) Covid-19**, che ha facilitato il monitoraggio delle attività degli ETS in risposta ai bisogni più urgenti, l'armonizzazione degli interventi durante le fasi più acute della pandemia e il confronto sulle trasformazioni e le innovazioni attuabili nella "ripresa".

Tali tematiche sono state affrontate anche nell'ambito delle relazioni consolidate nel Piano di Inclusione della Città Torino. Nel 2020 sono stati realizzati **4 incontri** e, in tale contesto, Vol.To strutturato e realizzato il progetto "Agevoli" (per dettagli si rinvia al cap. 7), che ha previsto, oltre alle varie attività, un continuo e diversificato confronto con **64 enti** (144° Gruppo Volontariato Anc OdV Venaria Reale, A.IT.A. Piemonte, AAPRA Onlus, AICONN, AISF Associazione Italiana Sindrome Fibromialgica, Aladino, Amici di M.A.I.S., Artemixia Aps, ASL Città di Torino, Association Maison D'enfant Pour La Culture Et L'education (Amece), Associazione A Come Ambiente, Associazione Almaterra, Associazione Arca Di Piera, Associazione Culturale e Sociale Italo Romena Ovidio Onlus, Associazione Culturale Eufemia Aps, Associazione Eco dalle Città, Associazione Gruppo Abele, Associazione Italiana Sindrome Fibromialgica, Associazione Nazionale Guardie ai Fuochi Volontarie – Torino, Associazione Nazionale Vittime Civili Di Guerra - Piemonte e Valle D'Aosta, Associazione Ohana, Associazione Percorsi Intrecciati Onlus, Associazione Primo Nebiolo, Associazione Primo Passo, Associazione Relamondo, Associazione Tutori Volontari, Associazione Vivi gli Animali Onlus, Associazione Volo 2006, Associazione Volontari Arcobaleno Odv, Brothers Keeper Ministry OdV, Camminare Insieme OdV, Casa Quartiere Vallette, Cascina Rocca Franca, ConfCooperative Torino, Consorzio CGM, Consorzio Nazionale Idee in Rete, Consulta per le Persone in Difficoltà, Croce Rossa Italiana - Comitato di Susa, CSVnet, Diocesi di Torino - Pastorale del lavoro, DisIncanto, Emergency ONG Onlus, Equilibri Onlus, Fiopds, Fondazione della Comunità Di Mirafiori Onlus, Forum Interregionale Permanente del Volontariato Piemonte E Valle D'Aosta, Garante Comunale dei diritti delle persone private della libertà – Torino, Garante Regionale dei diritti delle persone private della libertà – Piemonte, I Buffoni di corte, Il Campanile Onlus - Cecchi Point, Il Pulmino Verde, Il Vaso di Sarepta OdV, Inmenteitaca, Ires Piemonte, Jeshua, Mais - Movimento Per L'autosviluppo, L'interscambio e la Solidarietà, Mensa Parrocchiale Sacro Cuore Di Gesù, Misericordia Spa (Società Per Amore), Outsider, Panafricano, Pro Natura, Progetto Itaca Torino Ets – OdV, Radacini Latine - Orbassano(To), Rete Case del Quartiere).

TAVOLO VOLONTARIATO E PROTEZIONE CIVILE

Il **tavolo volontariato e protezione civile**, nonostante le difficoltà e le restrizioni in atto causate dalla pandemia, ha proseguito, per l'intero anno, il cammino realizzato negli anni precedenti legato alla condivisione di tecniche e metodi di impegno con il coinvolgimento di **18 associazioni** in **15 incontri** oltre che in attività formative in co-progettazione (Associazione Fuoristradistica Piemontese Val di Susa ODV, Associazione Fuoristradistica Piemontese – Delegazione COM Moncalieri, BIOS Volvera, Squadra AIB PC di Sant' Antonino di Susa ODV, Squadra Volontari A.I.B. di Bussoleno ODV, Squadra A.I.B. E PC di Viù ODV, Squadra Volontari A.I.B. di Vaie ODV, Squadra Volontari A.I.B. di Villarfocchiardo ODV, 1° Nucleo Protezione Civile Ass.ne Nazionale Polizia di Stato Ivrea, Nucleo Sommozzatori "Lorenzo Cravanzola" Protezione Civile Torino, Pro.Civi.Co.S. Torino, SOS Montagna ODV, Volontari ANFI Torino ODV, Psicologi per i Popoli Torino, Associazione Fuoristradistica Piemontese Valli di Lanzo, Croce Rossa Italiana comitato di Susa, Croce Rossa Italiana comitato di Villardora, Croce Rossa Italiana - Coordinamento Provinciale Attività Emergenza Città Metropolitana di Torino).

Nel periodo gennaio - febbraio gran parte delle attività delle associazioni e degli enti afferenti al tavolo sono state improntate alla realizzazione dell'**esercitazione "MONTANA ALPI GRAIE 2020" - XII campo scuola di Protezione Civile** - in programma a Viù (TO) nel periodo 20/25 maggio 2020. Nonostante il campo scuola sia stato rinviato al 2022, il lavoro preparatorio svolto è stato approvato dal Dipartimento della Protezione Civile Nazionale.

Fino all'8 marzo, data del primo lockdown, sono proseguite le **attività formative** e le **esercitazioni** su uso cartografia e geo-localizzazione con GPS e radiocomunicazioni a cui hanno preso parte 5 associazioni afferenti al tavolo.

Tutte le associazioni, da fine febbraio a fine maggio sono state impegnate nelle **attività d'emergenza connesse alla pandemia**, a supporto delle amministrazioni locali e alle strutture regionali di protezione civile. Le stesse hanno registrato svariate criticità all'interno delle proprie strutture dovute prevalentemente alla mancanza di preparazione ad affrontare un evento così generalizzato e sconosciuto, impattante sia a livello personale che di tenuta della medesima associazione, anche per mancanza di adeguati strumenti informativi, logistici e DPI, dovendo far fronte contemporaneamente a varie richieste d'aiuto e gestire l'emergenza interna alle singole associazioni.

Ad ottobre, prima di entrare nella seconda fase di limitazioni e di zona rossa, è stata organizzata una esercitazione congiunta a Bussoleno e San Giorio a cui hanno preso parte 10 associazioni, nonché la Croce Rossa di Susa, mentre a dicembre, nel comune di Sant'Antonino di Susa, è stata effettuata un'esercitazione congiunta su neve, in scenario reale, con evacuazione di borgate montane a causa di abbondanti nevicate, ricerca dispersi, localizzazione mediante GPS e radiolocalizzazione alla quale, oltre alle istituzioni locali, hanno preso parte 9 associazioni afferenti al tavolo.

6.3.3.2

CONSULENZA

IL RIFERIMENTO NORMATIVO

I servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento - citati all'art. 63, comma II c) del Codice del Terzo Settore sono *“finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi”*

I BISOGNI DEGLI ETS A CUI LE ATTIVITÀ IN QUEST'AREA SONO INDIRIZZATE

- La necessità di preparare i volontari e coloro che aspirano ad esserlo allo svolgimento delle attività specifiche per il loro settore/ambito di attività, così come di agevolare coloro che tra essi portano avanti le attività collegate alla gestione ordinaria e straordinaria delle organizzazioni e si occupano di assolvere gli adempimenti burocratici richiesti dal legislatore; altra esigenza evidenziata è quella di rimanere aggiornati su opportunità e vincoli legati al contesto in trasformazione.
 - L'urgenza di trovare risposte tempestive e impostare strategie sul medio-lungo termine per affrontare la diminuzione delle risorse economiche e materiali a disposizione.
 - La difficoltà a dare visibilità all'azione dei volontari e al valore aggiunto creato, a comunicare Mission e valori ed a promuovere le specifiche attività ed iniziative.
 - La necessità di riorganizzare le attività attivando modalità di lavoro a distanza sia per garantire la gestione dell'organizzazione che per svolgere le attività al servizio dei beneficiari.
 - L'incertezza o poca chiarezza delle normative sull'emergenza.
-

LE AZIONI REALIZZATE, I RISULTATI CONSEGUITI E GLI SDG'S

PERCORSI DI CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO PROPOSTI DAL CSV

È proseguito il percorso consulenziale collettivo denominato “Statuto su misura”: 70 workshop online realizzati, raggiunti 455 cittadini e 77 ETS (74 ODV e 3 APS) per fornire orientamento e accompagnamento ai cittadini interessati a fondare un ETS con volontari o a trasformare un'organizzazione esistente in ETS, nonché – per le ODV e le APS – fornire tutte le informazioni e iscriversi ai registri e/o ad adeguare il proprio statuto alla nuova normativa.

CONSULENZA E PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO RICHIESTI DAGLI ETS

Il servizio, pienamente operativo, è stato riorganizzato per sostituire gli appuntamenti *vis a vis* con modalità a distanza. **Sono state erogate in totale 6.471 consulenze a 1.005 ETS (886 ODV, 46 APS, 73 Onlus):** personale interno esperto e professionisti esterni hanno supportato i volontari nella presentazione e nel ripensamento di progetti e attività, accompagnandoli nel processo di digitalizzazione della vita associativa e dei servizi, fornito indicazioni sugli adempimenti fiscali e amministrativi, sulla normativa sull'emergenza, sulla tutela della sicurezza dei volontari, chiarito dubbi

su come accedere ai bonus e alle agevolazioni previste a livello nazionale e regionale, così come fornito un accompagnamento per l'impostazione della comunicazione istituzionale o di specifiche campagne.



I percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV e richiesti dagli ETS hanno contribuito al raggiungimento del Goal 4, target 4.4 dell'agenda 2030: *aumentare il numero di giovani e adulti con competenze specifiche - anche tecniche e professionali - per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria.*

PERCORSI DI CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO PROPOSTI DAL CSV

CONSULENZE COLLETTIVE SUL CODICE DEL TERZO SETTORE

I percorsi di consulenza proposti dal CSV hanno permesso:

- **ai cittadini e gruppi informali interessati alla costituzione di una nuova associazione con volontari**, di essere orientati per individuare la natura giuridica più consona ed essere accompagnati nei successivi passi per la costituzione;
- **ai cittadini membri di associazioni già costituite con volontari** interessati a valutare la possibilità di trasformarsi in ETS, di essere orientati per individuare la natura giuridica più consona, modificare i propri statuti e verificare la possibilità di iscriversi a un registro o albo (e conseguentemente potersi accreditare al CSV), nella prospettiva di entrare nel sistema definito dalla legge di Riforma;
- **ai volontari delle ODV e APS**, di essere accompagnati per adempiere all'obbligo di adeguare i propri statuti per continuare a beneficiare degli effetti dell'iscrizione negli attuali registri fino all'istituzione del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (e poter quindi transitare automaticamente in quest'ultimo, una volta istituito).



Nel 2020 è stato riorganizzato in modalità webinar ed è proseguito il percorso consulenziale collettivo denominato **“Statuto su Misura”** sperimentato positivamente nel 2019. Il percorso, **ideato e condotto da un'équipe interna** di tre persone esperte sulla normativa del Terzo settore, si è articolato in **70 workshop** (12 in presenza fino a febbraio, 58 online a partire da aprile fino a dicembre, per un totale di **213 ore di consulenza**) ed ha raggiunto **455 cittadini e 77 ETS** (74 ODV e 3 APS).

Tabella - Consulenze collettive – anno 2020

TemI trattati	Perché	N	Ore singola edizione	Ore totali	A chi	N Fruitori	ETS
Costituzione di un nuovo ETS: il Codice del Terzo settore (principali aspetti e novità introdotte), le tipologie giuridiche degli ETS e i relativi aspetti amministrativi e fiscali, i passi per la costituzione, gli adempimenti successivi.	Per orientarsi	16	2,5	40	Singoli cittadini o gruppi informali	130	-
Trasformazione di un'associazione esistente in ETS: le novità introdotte dal Codice del Terzo settore, le diverse tipologie di ETS, gli aspetti amministrativi e fiscali (comparati), gli adempimenti successivi alla trasformazione.	Per orientarsi	11	2,5	27,5	Singoli cittadini o gruppi informali	116	-
Elaborazione dello statuto: la struttura e gli articoli dello statuto, l'elaborazione degli scopi associativi e l'individuazione delle attività di interesse generale ex art. 5 del Codice del Terzo settore, le norme che disciplinano gli organi dell'associazione e i rapporti tra essa e gli associati.	Per costituirsi - Per trasformarsi	19	3	57	Singoli cittadini o gruppi informali	126	-
Iscrizione ai registri: la modulistica e la documentazione da produrre, l'iter per l'iscrizione ai registri regionali.	Per adeguarsi	5	2,5	12,5	ODV e APS neo costituite	18	12 ODV 2 APS
Adeguamento dello statuto: le caratteristiche delle attività di interesse generale previste dall'art. 5 del Codice del Terzo settore, le modifiche statutarie da apportare, il modello di statuto elaborato dai CSV piemontesi in collaborazione con la Regione Piemonte, i passaggi operativi per l'adeguamento e l'approvazione delle modifiche statutarie.	Per adeguarsi	19	4	76	ETS iscritti ai registri	65	62 ODV 1 APS
TOTALI		70	2,9 (media)	213		455	77

Il servizio, **gratuito per i cittadini e le organizzazioni interessate** (con il limite di 2 membri per singola organizzazione/gruppo fondatore) è stato promosso, oltre che attraverso la Carta dei servizi, sul sito web e la newsletter e le persone interessate hanno potuto iscriversi attraverso un modulo online individuando il percorso più adatto e la data più consona tra quelle programmate a calendario.

CONSULENZA E PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO RICHIESTI DAGLI ETS

Le **modalità di erogazione del servizio** - che storicamente ha sempre previsto la possibilità di essere usufruito a distanza, ma nei fatti prediligeva l'incontro in presenza su appuntamento presso la sede e gli Sportelli territoriali - nel corso del 2020 **ha visto una radicale trasformazione**: i consulenti di Vol.To hanno utilizzato ogni canale (telefono, posta elettronica, piattaforme digitali per le *conference call*) per sostituire gli appuntamenti *vis a vis* con modalità a distanza e continuare ad interloquire con i volontari sia durante che dopo il lockdown di primavera.

Anche nel corso del 2020 il servizio è stato dunque pienamente operativo: sono state erogate un totale di **6.471 consulenze a 1.005 ETS**, registrando una crescita del 5% del numero di ETS (960 nel 2019, + 5%) e del 10% dei servizi erogati (5.886 nel 2019).

Il **77% degli accreditati è stato raggiunto dal servizio**, con una media di 6,5 consulenze per ciascun ente.

Tabella - ETS raggiunti dai servizi di consulenza per tipologia – anno 2020

Tipologia ETS	N° ETS	% sul tot delle consulenze	% su accreditate
OdV	886	88%	75%
APS	46	5%	96%
Onlus	73	7%	97%
Totale	1005	100%	77%

Il servizio è stato realizzato da **un'equipe multidisciplinare formata da 5 professionisti interni e 11 esterni** che, ciascuno per le proprie competenze e aree di attività, hanno risposto a quesiti, problematiche e dubbi sollevati dai volontari relativamente alle tematiche più varie. Nella tabella che segue sono presentati i servizi erogati nel 2020 suddivisi per ambito, con richiamo a quanto previsto all'art. 63, comma II c) del Codice e con il confronto con l'anno precedente.

Tabella – Consulenze erogate per ambito – confronto 2019 – 2020

Ambito consulenza ex. art.63 del Codice		2019	2020	Var %
Giuridico	<i>Legale</i>	190	192	1%
	<i>Sicurezza</i>	15	206	1273%
	<i>Privacy</i>	112	68	-39%
Fiscale	<i>Adempimenti fiscali</i>	70	105	50%
	<i>5*1000</i>	375	324	-14%
Assicurativo	<i>Obblighi assicurativi</i>	390	197	-49%
Del lavoro	<i>Diritto del lavoro</i>	2	4	100%
Progettuale	<i>Progettazione</i>	334	117	-65%
	<i>Servizio Civile Universale</i>	204	157	-23%
	<i>Corpo Europeo di Solidarietà</i>	12	13	8%
Gestionale	<i>Gestione dell'ente</i>	1.069	2.062	93%
	<i>Formazione</i>	378	94	-75%
	<i>Comunicazione</i>	567	572	1%
	<i>Grafica</i>	906	430	-53%

	<i>Organizzazione eventi</i>	280	66	-76%
	<i>Costituzione nuovo ETS con volontari</i>	-	247	100%
Organizzativo	<i>Organizzazione dell'ente</i>	362	1017	181%
	<i>People raising</i>	315	282	-10%
Rendicontazione economico-sociale	<i>Rendicontazione economico-sociale</i>	218	109	-50%
Ricerca fondi	<i>Fund raising</i>	47	117	149%
Accesso al credito	<i>Accesso al credito</i>	15	55	267%
Valorizzazione competenze volontari	<i>Valorizzazione competenze volontari</i>	25	37	48%
Totale		5.886*	6.471	10%

Dal confronto tra i due anni si evince come le richieste di consulenza nel corso del 2020 siano state inevitabilmente condizionate dall'emergenza sanitaria e dalle sue eccezionali e perduranti conseguenze:

- sono le più numerose in assoluto e di molto incrementate le consulenze in ambito **gestione ETS e organizzativo**: le domande più frequenti hanno riguardato la rimodulazione delle attività dei volontari nei vari contesti operativi e in relazione all'evolversi delle normative sull'emergenza (divieti, autocertificazioni, spostamenti, etc) in ambito gestionale, l'utilizzo delle tecnologie digitali per la riorganizzazione da remoto della vita associativa e la trasformazione di attività e progetti rivolti ai beneficiari in ambito organizzativo;
- sono cresciute di oltre 10 volte le consulenze specialistiche in materia di **sicurezza**, richieste dagli ETS per ottenere indicazioni sulle procedure e le cautele da adottare per la salute e la sicurezza dei volontari che hanno operato durante l'emergenza e la "ripartenza";
- sono sensibilmente incrementate anche le consulenze su **fundraising e accesso al credito**, che hanno fornito risposta alle richieste dei volontari sull'impostazione di campagne di raccolta fondi online per la risposta all'emergenza nelle sue fasi più drammatiche prima e per la ripartenza delle attività poi, nonché sulle modalità di accesso a bonus e agevolazioni previsti a livello nazionale e regionale per contrastare gli effetti della pandemia;
- sono di contro diminuite le consulenze in ambito **organizzazione eventi, grafica e formazione**, in quanto le attività in questi ambiti per molte organizzazioni sono state totalmente sospese o comunque hanno subito un forte rallentamento; sempre numerose e in leggera crescita invece le consulenze specialistiche sulla **comunicazione**, grazie alle quali i volontari hanno potuto confrontarsi con esperti per migliorare la loro comunicazione istituzionale o impostare specifiche campagne.

Lo sportello di progettazione sociale, il servizio di Vol.To che supporta gli ETS nell'ideazione di progetti di intervento e nel reperimento delle risorse necessarie per realizzarli, ha proseguito le proprie attività nel corso del 2020. Le consulenze sono state mirate a verificare la fattibilità delle idee progettuali, individuare il canale di finanziamento adeguato e supportare nella stesura e correzione dell'elaborato progettuale e dei relativi allegati (es. budget, cronoprogramma).

Nel corso del 2020 lo Sportello di Progettazione ha:

* L'analoga tabella nel Bilancio sociale 2019 includeva tra le consulenze l'orientamento ai servizi di Vol.To e l'accreditamento (pertanto il totale risultava pari a 6.875); nel 2020 questi due ambiti sono stati esclusi dal sistema di monitoraggio delle consulenze in quanto non riferibili agli ambiti del Codice, riparametrando la tabella.

- pubblicato **99 bandi emanati da 34 enti** pubblici e privati del territorio;
- erogato **117 consulenze a 49 ETS**;
- accompagnato **26 ETS alla presentazione di 31 progetti** di cui 20 sono stati approvati per un totale di **418.766,04 euro di finanziamenti ottenuti da 20 ETS** (16 OdV, 1 APS, 3 Onlus).

Gli ETS accreditati hanno potuto chiedere di avvalersi di **tutor (novità 2020)**: figure esperte nei diversi ambiti della consulenza che affiancano i volontari in percorsi di accompagnamento su specifiche problematiche, i cui costi sono sostenuti dal CSV nei limiti di **€ 1.500 per le ODV ed € 1.000 per gli altri ETS**. Il servizio è stato richiesto **12 volte da altrettanti ETS** (10 ODV, 2 APS) per esigenze organizzative, di comunicazione e di facilitazione dei processi di gestionali anche connessi all'evoluzione digitale determinata dall'emergenza sanitaria.

Il servizio di consulenza è stato promosso tramite la carta dei servizi e la sezione dedicata sul sito istituzionale di Vol.To. Gli ETS lo hanno richiesto compilando un modulo in cui hanno indicato l'ambito della consulenza e la problematica da porre al consulente.

Tutte le richieste pervenute nel 2020, previo controllo delle modalità e dei limiti previsti, sono state accolte da Vol.To.



6.3.3.3

FORMAZIONE

IL RIFERIMENTO NORMATIVO

L'erogazione di servizi di formazione – alla luce della Riforma che li cita all'art. 63, comma II b) – si conferma come una delle attività centrali dei CSV finalizzata a *“qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento”*.

I BISOGNI DEGLI ETS A CUI LE ATTIVITÀ IN QUEST'AREA SONO INDIRIZZATE

- La necessità di preparare i volontari e coloro che aspirano ad esserlo allo svolgimento delle attività specifiche per il loro settore/ambito di attività, così come di agevolare coloro che tra essi portano avanti le attività collegate alla gestione ordinaria e straordinaria delle organizzazioni e si occupano di assolvere gli adempimenti burocratici richiesti dal legislatore; altra esigenza evidenziata è quella di rimanere aggiornati su opportunità e vincoli legati al contesto in trasformazione.
 - La necessità di far fronte alla diminuzione ed al progressivo avanzare dell'età delle risorse umane volontarie.
 - La difficoltà di co-progettare e costruire reti reali tra ETS e di fare massa critica per sviluppare/consolidare collaborazioni territoriali con gli attori pubblici, i finanziatori istituzionali, ma anche stakeholder meno “tradizionali”, afferenti al mondo dell'impresa e della ricerca.
 - La difficoltà a dare visibilità all'azione dei volontari e al valore aggiunto creato, a comunicare Mission e valori ed a promuovere le specifiche attività ed iniziative.
 - La necessità di riorganizzare le attività attivando modalità di lavoro a distanza sia per garantire la gestione dell'organizzazione che per svolgere le attività al servizio dei beneficiari.
-

LE AZIONI REALIZZATE, I RISULTATI CONSEGUITI E GLI SDG'S

CORSI ORGANIZZATI DAL CSV

Le attività in quest'area, completamente riorganizzate per poter essere condotte a distanza, hanno permesso di realizzare **22 corsi di formazione a cui hanno partecipato 1.391 persone (1.311 volontari e 80 aspiranti tali) di 388 ETS** (l'88% ODV) che hanno incrementato le proprie competenze sull'utilizzo delle tecnologie digitali, acquisito elementi per fare volontariato in sicurezza durante l'emergenza, ma anche per sfruttare lo slancio solidaristico dimostrato dai giovani e organizzare raccolte fondi online, nonché prendere confidenza col tema dei nuovi obblighi e schemi di bilancio introdotti nel 2020 dal legislatore.

SUPPORTO A CORSI ORGANIZZATI DAGLI ETS E ALLA PARTECIPAZIONE DI VOLONTARI A CORSI ORGANIZZATI DA SOGGETTI TERZI

Attraverso il servizio “formatori” **34 ETS** hanno richiesto il servizio per realizzare 36 iniziative formative richiedendo al CSV di sostenere i costi per la docenza da parte di 37 esperti per preparare **454 volontari** su temi legati alla specificità delle organizzazioni e delle comunità di appartenenza.

13 ETS hanno avuto la possibilità di far sostenere al CSV i costi di iscrizione di **42 volontari a 4 diversi corsi** di formazione organizzati da soggetti terzi.



Sia i corsi organizzati dal CSV che i servizi di supporto hanno contribuito al raggiungimento del Goal 4, target 4.4 dell’agenda 2030: *aumentare il numero di giovani e adulti con competenze specifiche - anche tecniche e professionali - per l’occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l’imprenditoria.*

CORSI ORGANIZZATI DAL CSV

Le attività in quest’area sono state **completamente riorganizzate** per poter sostituire il programma formativo “in presenza” programmato prima dell’arrivo del Covid 19. Vol.To ha lavorato per:

- da un lato, ripensare i corsi in programma affinché potessero essere realizzati in **modalità “a distanza”**: sono state riviste, con i formatori, metodologie didattiche e tempistiche e il personale si è costantemente aggiornato per poter gestire il servizio in ogni sua fase (dall’iscrizione alla valutazione finale) in remoto, nonché svolgere il ruolo di facilitatore/moderatore durante le sessioni formative;
- dall’altro, introdurre **nuovi temi** in risposta ai bisogni formativi emersi nel corso dell’anno: dagli approfondimenti sulle **tecnologie digitali** utili per le attività a distanza, a come fare **volontariato in sicurezza** durante l’emergenza e gestire nelle organizzazioni l’**emergenza “relazionale”** provocata dalla pandemia, fino a come **cogliere lo slancio solidaristico dei giovani** durante il lockdown e utilizzare al meglio le potenzialità dei social e del web per organizzare **raccolte fondi online** e far ripartire l’attività degli ETS; inoltre, a seguito della pubblicazione in Gazzetta ufficiale, il 18 aprile, del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con il quale sono stati emanati gli **schemi di bilancio** che gli ETS dovranno obbligatoriamente adottare ai sensi dell’art. 13 del Codice del Terzo settore, sono stati organizzati 3 webinar sul tema.

Le attività formative realizzate nel periodo compreso tra la fine di aprile e dicembre 2020 sono state in totale **22: 17 webinar, 2 cicli di webinar, 2 laboratori pratici online, 1 corso** in presenza presso la sede di Torino (a settembre), **a cui hanno partecipato 1.391 persone (1.311 volontari e 80 aspiranti tali) di 388 ETS** (l’88% ODV).

Dal confronto con l’anno precedente emergono diversi elementi interessanti. A fronte di un **numero decisamente maggiore di partecipanti (+39%), i corsi realizzati** (e ancor di più le ore di formazione) **sono di molto diminuiti**. Questo decremento è ascrivibile a più fattori:

- trattandosi di formazione a distanza, non si è avuta l’opportunità né la necessità di riproporre i corsi in più edizioni presso gli Sportelli territoriali;
- la formazione di fatto si è avviata a partire da fine aprile;
- i corsi online, per consentire un’adeguata partecipazione e attenzione dei discenti, hanno avuto una durata inferiore (ogni sessione formativa è stata di circa 2 ore).

Tabella – I corsi di formazione del CSV – cfr. 2019 / 2020

	2019	2020	Δ
Corsi realizzati (totale)	78	22	-72%
Ore di formazione	391	64,5	-84%
Iscritti	-	1.870	-
Partecipanti (totale), di cui:	998	1.391	39%
Volontari	998	1.311	31%
Aspiranti tali	-	80	-
ETS partecipanti (totale), di cui:	500	388	-22%
ODV	448	340	-24%
APS	7	17	143%
Onlus	45	31	-31%

Le aule virtuali (su *Blackboard Collaborate* e *Zoom*), complici il contesto radicalmente mutato e la “digitalizzazione forzata” dalla pandemia, hanno sorprendentemente registrato una risposta molto positiva da parte dei volontari: se nel 2019 ogni iniziativa formativa aveva visto presenti in aula in media 13 allievi provenienti da 11 diversi ETS, nel 2020 la media è di **63 allievi provenienti da 54 ETS per ciascun corso**.

Nella tabella sottostante sono elencate, in ordine cronologico, tutte le iniziative di formazione realizzate, con evidenza dei dati principali.

Tabella – Le iniziative di formazione realizzate dal CSV

Titolo corso	Data	Tipologia	Durata (ore)	Iscritti	Partecipanti	ETS	Questionari
<i>Piattaforme per videoconferenze</i>	29/4/2020	Webinar	2	93	66	44	27
<i>Microsoft Office 365</i>	6/5/2020	Webinar	2	80	50	43	23
<i>G Suite Condivisione e Collaborazione</i>	13/5/2020	Webinar	2	104	72	55	22
<i>Social Media Marketing</i>	20/5/2020	Webinar	2	115	70	68	25
<i>Digital Fundraising</i>	27/5/2020	Webinar	2	114	64	61	25
<i>COVID 19 Emergenza sanitaria o anche relazionale?</i>	5/6/2020	Webinar	2	73	73	51	14
<i>Il mondo dei giovani e il volontariato</i>	9/6/2020	Webinar	2	35	26	26	13
<i>Profili di responsabilità e posizioni di garanzia</i>	2/7/2020	Webinar	3	49	38	35	24
<i>Google Ad Grants</i>	8/7/2020	Webinar	2	62	41	37	20
<i>Corso di Sicurezza</i>	9/7/2020	Webinar	4	42	27	25	16
<i>Bilancio Sociale</i>	25/9/2020 2/10/2020	Ciclo di webinar	4	64	55	46	45
<i>Comunicazione e relazione negli ETS</i>	26/9/2020	Corso in presenza	8	20	16	15	14
<i>Google per il Non Profit</i>	7/10/2020	Webinar	1,5	47	29	28	20

<i>Marketing per il Non Profit</i>	9/10/2020 16/10/2020 23/10/2020	Ciclo di webinar	6	120	103	89	96
<i>Obblighi e nuovi Schemi di Bilancio</i>	28/10/2020	Webinar	2	239	191	180	174
<i>Obblighi e nuovi Schemi di Bilancio 2</i>	4/11/2020	Webinar	2	58	37	35	34
<i>Google Ad Grants</i>	11/11/2020	Laboratorio online	3,5	40	15	10	0
<i>Il mondo dei giovani e il volontariato 2</i>	17/11/2020	Webinar	3	69	48	46	32
<i>Google Analytics</i>	18/11/2020	Laboratorio online	3,5	22	15	14	0
<i>Zoom e Google Meet</i>	25/11/2020	Webinar	2	152	129	90	102
<i>Obblighi e nuovi Schemi di Bilancio 3</i>	27/11/2020	Webinar	2	241	202	177	168
<i>WhatsApp e Telegram</i>	3/12/2020	Webinar	4	31	24	24	0
Totale			64,5	1.870	1.391	388*	894

*il numero totale degli ETS raggiunti non include le organizzazioni che hanno seguito più corsi.

L'erogazione del servizio è stata **gratuita e riservata ai volontari degli ETS accreditati (e agli aspiranti tali)** e le persone interessate hanno potuto iscriversi online tramite un modulo Google attraverso il quale sono state raccolte le informazioni necessarie per verificare il rispetto dei requisiti previsti e mappati alcuni dati utili a tracciare il **profilo dei discenti**. Dall'analisi dei dati raccolti emerge che:

- il 58% (812) dei partecipanti ai corsi sono **donne** (dato in linea con la partecipazione femminile al volontariato);
- la partecipazione pare crescere proporzionalmente con l'avanzare dell'età: il 43% (601) hanno **oltre 65 anni**, il 22% (308) tra 56 e 65 anni, il 14% (197) tra 46 e 55 anni, il 10% (140) tra 36 e 45 anni e il restante 11% si suddivide equamente tra le due fasce rimanenti (74 hanno tra 29 e 35 anni, 71 tra 18 e 28);
- a frequentare i corsi del CSV sono stati soprattutto i volontari attivi **da molto tempo nelle organizzazioni** (il 44% da oltre 10 anni, solo il 10% da meno di 1 anno) e buona parte di loro hanno **ruoli di responsabilità** all'interno degli ETS di appartenenza: il 50% sono membri del Consiglio direttivo (695 persone, di cui 240 Presidenti), il 44% volontari (616 persone), il 6% (80 persone) aspiranti tali.

Le attività formative, oltre che attraverso la carta dei servizi, sono state promosse sul sito istituzionale di Vol.To e la newsletter attraverso il **nuovo format de “La Palestra della Formazione”**, studiato e testato per rendere la formazione massimamente accessibile, attrattiva ed inclusiva.

La grafica della Palestra della Formazione di Vol.To



**Energia, costanza e passione per raggiungere insieme grandi obiettivi:
tutto questo è “La Palestra della Formazione”.**

Sempre per favorire la partecipazione dei volontari, nella totalità dei casi i webinar si sono tenuti in orario preserale, mentre l'unico corso in presenza è stato organizzato nella giornata di sabato 26 settembre 2020.

Tutte le richieste pervenute sono state accolte.

Al termine del corso è stato distribuito un questionario anonimo ai partecipanti per analizzare il gradimento della formazione erogata, che ha dato la possibilità ai volontari di esprimere un giudizio rispetto ad alcuni aspetti e di formulare proposte per migliorare l'offerta formativa. Per gli esiti dell'attività di valutazione si rimanda al capitolo 6.4 sul Monitoraggio, la Verifica e la Valutazione.

SUPPORTO A CORSI ORGANIZZATI DAGLI ETS E ALLA PARTECIPAZIONE DI VOLONTARI A CORSI ORGANIZZATI DA SOGGETTI TERZI

I servizi in quest'area intendono fornire risposta al bisogno di disporre di volontari preparati per rispondere ad **esigenze più specifiche delle organizzazioni e delle comunità**. A tal fine nel 2020 Vol.To ha sostenuto la realizzazione di iniziative di formazione da parte degli ETS, che hanno potuto richiedere due tipologie di servizio:

- **formatori**: messa a disposizione di docenti qualificati, per la prestazione dei quali è il CSV a sostenere direttamente i costi;
- **partecipazione a corsi organizzati da soggetti terzi (novità 2020)**: copertura dei costi di iscrizione per i volontari.

Tutte le organizzazioni accreditate a Vol.To hanno potuto richiedere entrambi i servizi – erogati nei limiti di **€ 2.000 per le ODV e di € 1.500 per gli altri ETS** fino ad esaurimento del budget - compilando un agile modulo in cui hanno indicato il numero e la professionalità dei docenti di cui necessitavano e la finalità dell'iniziativa programmata e/o il corso di formazione prescelto e il numero dei volontari che intendevano iscrivere.

FORMATORI

Nel 2020 sono **34 gli ETS che hanno richiesto il servizio** per realizzare 36 iniziative formative. Tutte le domande degli ETS sono state accolte da Vol.To: **delle 36 iniziative approvate dal Consiglio Direttivo, 33 si sono realizzate** (tre sono state annullate in quanto non rimodulabili in modalità online e i servizi non sono stati usufruiti).

Grazie a questo servizio le organizzazioni hanno potuto formare **454 volontari** avvalendosi senza oneri a proprio carico della docenza da parte di **37 professionisti ed esperti**, tra cui, a titolo esemplificativo:

- **esperti di sicurezza sui luoghi di lavoro** che hanno formato i volontari sull'utilizzo delle macchine di movimento terra per le attività di assistenza, prevenzione ed intervento di protezione civile, sulle attività di sanificazione dei mezzi e sulla gestione delle attività a contatto con le persone durante l'emergenza sanitaria;
- **veterinari comportamentisti ed educatori cinofili** che hanno realizzato corsi pratici per la ricerca di persone scomparse e corsi online per la rieducazione degli animali maltrattati;
- **assistenti sociali, psicologi e terapisti occupazionali** che hanno condiviso con i volontari gli approcci e le tecniche di comunicazione da adottare (anche a distanza) per la conduzione di attività a favore di persone con traumi cerebrali, bambini e ragazzi con disabilità, persone malate di Alzheimer e i loro *caregiver*, ma anche lavorato sulla gestione delle dinamiche tra i volontari per incrementarne la consapevolezza, la coesione ed il coinvolgimento;
- **arte terapeuti e insegnanti di teatro** hanno accompagnato i volontari nella rimodulazione delle attività per poter proseguire a distanza i laboratori artistici a favore delle persone private della libertà personale o delle persone con disabilità intellettiva;
- **esperti di project management, rendicontazione sociale, informatica e comunicazione** che hanno accompagnato i volontari nella formulazione (e nella riprogrammazione) di attività e progetti, nell'impostazione di sistemi di monitoraggio con l'utilizzo di strumenti informatici e nell'individuazione di indicatori per la valutazione dell'impatto.

Ogni iniziativa formativa realizzata dagli ETS ha avuto in media una durata media di oltre 22 ore e una partecipazione di 11 volontari.

Dal confronto con l'anno precedente si evince un **decremento di un terzo nell'utilizzo del servizio e di circa la metà del numero di docenti** impiegati. Questa flessione è correlabile alla sospensione delle attività da parte di molti ETS, nonché alla difficoltà - soprattutto per le organizzazioni più piccole, meno strutturate e con una compagine di volontari più anziani - di riorganizzare e proporre le abituali attività di formazione in modalità a distanza.

Tabella – Servizio “formatori” – cfr. 2019/2020

	2019	2020	Δ
N° richieste pervenute	49	36	-27%
N° richieste accolte	49	36	-27%
N° richieste non accolte	0	0	-
N° richieste non usufruite	0	3	-
Limite di erogazione	€ 2.500 / anno	€ 2.000 / anno per le ODV € 1.500 / anno per gli altri ETS	-20% -40%
N° esperti	79	37	-53%
N° volontari formati	nd	454	-
N° ore	nd	710	-
N° ETS, di cui	43	31	-28%
ODV	38	26	-32%
APS	1	2	100%
Onlus	4	3	-25%

PARTECIPAZIONE A CORSI ORGANIZZATI DA SOGGETTI TERZI (novità 2020)

Il servizio è stato richiesto **14 volte da 13 ETS** (11 ODV e 2 APS), che hanno avuto la possibilità di far sostenere al CSV i costi di iscrizione di **42 volontari a 4 diversi corsi di formazione** organizzati da soggetti terzi: una giornata formativa sulla ripartenza, un corso sullo storytelling, uno sul fundraising ed uno sulle tecniche di comunicazione con le persone che soffrono di disturbi dello spettro autistico.

Tutte le richieste pervenute, previo controllo del rispetto delle modalità e dei limiti stabiliti dalla Carta dei servizi, sono state accolte dal Consiglio Direttivo di Vol.To.



6.3.3.4

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

IL RIFERIMENTO NORMATIVO

I servizi di informazione e comunicazione - citati all'art. 63, comma II d) del Codice del Terzo Settore sono *“finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente”*.

I BISOGNI DEGLI ETS A CUI LE ATTIVITÀ IN QUEST'AREA SONO INDIRIZZATE

- La necessità di far fronte alla diminuzione e al progressivo avanzare dell'età delle risorse umane volontarie.
- Trovare risposte tempestive e impostare strategie sul medio-lungo periodo per affrontare la diminuzione delle risorse economiche e materiali a disposizione.
- In un contesto che vede il comparto non profit in costante crescita e gli strumenti di comunicazione in rapida evoluzione, gli ETS trovano difficoltà a dare visibilità all'azione dei volontari e al valore aggiunto creato, a comunicare Mission e valori ed a promuovere le specifiche attività ed iniziative, sensibilizzare e coinvolgere Istituzioni, potenziali volontari (soprattutto giovani) e donatori piccoli e grandi, la comunità in generale.
- L'incertezza o poca chiarezza delle normative sull'emergenza.

LE AZIONI REALIZZATE E I RISULTATI RAGGIUNTI

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEL CSV

Pubblicati su voltolive.it **917 articoli relativi a eventi e iniziative degli ETS** (oltre 44mila pagine visitate da 23.448 visitatori).

Realizzate a partire da aprile **19 dirette su Facebook**, con interviste a consulenti del CSV e personalità di spicco su temi di attualità e il coinvolgimento di una media di 80 spettatori per ciascun evento.

Inaugurata la **Web-tv del volontariato**: 3 *talk show* dedicati ai temi del volontariato e del sociale realizzati e programmato il palinsesto per il 2021.

Diffusi **99 bandi** locali emanati da 34 differenti enti erogatori pubblici e privati, raggiungendo 10.316 visite da oltre 6 mila visitatori.

Creata la **Rubrica online “L'ago di Bussolino: come orientarsi nella normativa”**: 27 gli approfondimenti pubblicati su altrettanti temi per dare risposte puntuali ai volontari sulla gestione dell'emergenza, le opportunità dei ristori e l'adeguamento alla Riforma del Terzo settore.

SUPPORTO A STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEGLI ETS

1.218 servizi in materia di ufficio stampa a 201 ETS (177 ODV, 11 APS, 13 Onlus)

14 siti web realizzati per altrettanti ETS (11 ODV, 1 APS, 2 Onlus)

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEL CSV

Le attività in quest'area, integrate con quelle descritte nel capitolo dedicato alla Comunicazione istituzionale, hanno utilizzato tutti gli strumenti di comunicazione web del CSV e sperimentato nuove modalità e strumenti per:

- da un lato, offrire spazi di pubblicazione e diffusione online a notizie ed eventi delle ODV e altri ETS di Torino e raccontare il volontariato e la sua azione al servizio della società in questo momento di crisi sanitaria e sociale, raggiungendo specifici target;
- dall'altro, diffondere tempestivamente informazioni utili al volontariato circa la situazione di emergenza e le normative e prassi ad essa connesse, nonché continuare a offrire informazioni sul percorso di attuazione della Riforma del Terzo settore, che si è dipanato anche nel corso del 2020 tra Linee guida a corollario, decreti attuativi e proroghe e sui bandi e le altre opportunità di interesse per gli ETS.

IL PORTALE MULTIMEDIALE VOLTOLIVE.IT

Al fine di promuovere l'azione dei Volontari e l'attività degli ETS, Vol.To si è dotato di una serie di strumenti multimediali di comunicazione, in particolare nell'ambito del digitale. Primo tra tutti Voltolive.it, portale multimediale del CSV della provincia di Torino, luogo virtuale di diffusione e promozione delle attività degli ETS accreditati e contenitore di notizie e informazioni sul mondo del volontariato, torinese in particolare.

Nel 2020 su Voltolive.it sono stati pubblicati **917 articoli relativi a eventi e iniziative degli ETS. I visitatori sono stati 23.448 (aumento del 126% rispetto al 2019) con 44.528 pagine visitate (aumento del 134% rispetto all'anno precedente)**. Tutti gli eventi sono inseriti in un calendario che rappresenta quindi uno zibaldone di tutte le iniziative. Appare significativo come, nonostante l'emergenza sanitaria e la conseguente riduzione degli eventi organizzati sul territorio, il sito comunque appaia in crescita sia di contenuti, sia di visitatori.

La scelta di due siti differenti - il sito istituzionale e quello dedicato alle iniziative degli ETS - è da ascrivere a due fondamentali considerazioni: la prima, di opportunità, risale alla necessità di dare risalto alle attività del volontariato, offrendo uno spazio dedicato, a sé stante rispetto alle iniziative del CSV; la seconda, di tipo logistico, deriva dalla grande quantità di informazioni che viene offerta all'utenza e che, se convogliata in un unico contenitore, condurrebbe all'inevitabile intasamento di contenuti.

LA NEWSLETTER

951 informazioni, notizie, comprese le ricerche di volontari, riguardanti gli ETS sono stati diffusi attraverso la newsletter istituzionale che, al di là degli aggiornamenti relativi alle attività del CSV, ospita una sezione dedicata agli eventi in programmazione degli ETS, pubblicati sinteticamente in ordine cronologico con una fotografia, un titolo e un breve *abstract* che rimanda all'articolo completo su Voltolive. Nel 2020 sono state inviate 21 newsletter ordinarie che hanno ottenuto un tasso di apertura medio del 21% su 8.600 iscritti (dato in media con la *redemption* propria dello strumento).

I CANALI SOCIAL

Le notizie pubblicate su Voltolive sono state rilanciate anche tramite i profili social del CSV: all'attivo profilo Facebook è stata affiancata una pagina istituzionale su Instagram, rivolta in particolare a un pubblico più giovane. Sono stati pubblicati, in media, **4 post a settimana su Facebook e 2 su Instagram dedicati alle iniziative degli ETS**.

Gli utenti della pagina istituzionale su Facebook sono cresciuti dell'11,4%, passando da 7.377 a 8.222. Gli utenti di Instagram al 31 dicembre 2020 erano 609, con una crescita nel corso dell'anno di circa 300.

LE DIRETTE SU FACEBOOK (NOVITÀ 2020)

Si è trattato di **una serie di interviste in diretta**, con cadenza prima settimanale, durante il lockdown di primavera, e poi quindicinale, a partire dal mese di giugno, **su argomenti di attualità**, in gran parte legati alla pandemia e alle indicazioni utili per i volontari.

Sono stati coinvolti, con la moderazione di un giornalista, membro dello staff dell'ufficio stampa, sia consulenti del CSV, sia personalità di spicco. Sono state realizzate **19 dirette su Facebook**, con una media di 80 spettatori in diretta e un coinvolgimento medio di oltre 200 persone.

Tabella – Le dirette su Facebook realizzate nel 2020

Data	Titolo diretta	Ospiti
08/04/2020	<i>Sicurezza nell'emergenza sanitaria: dialogo con Aldo Olivero</i>	Aldo Olivero, consulente per la sicurezza nei luoghi di lavoro
15/04/2020	<i>Normative sull'azione dei Volontari in vigore durante l'emergenza sanitaria</i>	Enrico Bussolino, Referente consulenze specialistiche Vol.To
21/04/2020	<i>Il Direttore Stefano Meneghello, parlerà delle iniziative e attività di Vol.To durante l'emergenza sanitaria</i>	Stefano Meneghello, Direttore Vol.To
22/04/2020	<i>Polizza Unica del Volontariato e dell'importanza della tutela dei Volontari</i>	Gaetano Cavarretta, Cavarretta Assicurazioni
12/05/2020	<i>Volontariato e fase 2, incontro con il consulente per la sicurezza</i>	Aldo Olivero, consulente per la sicurezza nei luoghi di lavoro
19/05/2020	<i>Volontariato e normative: la responsabilità di gestire dipendenti, collaboratori e volontari</i>	Enrico Bussolino, Referente consulenze specialistiche Vol.To Vittorio Nizza, avvocato studio Nizza e associati
22/05/2020	<i>Prestito Solievo: liquidità agevolata per il Terzo Settore in lotta contro la pandemia</i>	Marco Morganti, Responsabile direzione Impact Intesa Sanpaolo Giorgio Righetti direttore ACRI
26/05/2020	<i>Incontro "Chi ha paura del Covid-19? Il coraggio di ripensare il proprio impegno"</i>	Don Angelo Zucchi, sacerdote, Alessandra Lancellotti, psicologa, Donatella Galliano, psicologa
05/06/2020	<i>Covid-19, emergenza sanitaria o anche relazionale?</i>	Maria Teresa Fenoglio, psicologa, Stefano Lergo, caposquadra AIB Sant'Antonino, Franco Muccione presidente ANPS Ivrea, Giuseppe Ollero, Presidente AFP Valsusa
09/06/2020	<i>Webinar: Il mondo dei giovani e il volontariato</i>	Clarissa Amateis, Paola De Matteo, Rossella Frigo.
16/06/2020	<i>In prima linea nell'emergenza</i>	Giancarlo Arduino, Consigliere ANPAS, Stefano Lergo, Presidente AIB Sant'Antonino, Enzo Sciortino, Consigliere regionale ANPAS
23/06/2020	<i>Fabrizio Pregliasco, in campo contro la pandemia come virologo e come volontario.</i>	Fabrizio Pregliasco, presidente Anpas e virologo
07/07/2020	<i>Tutto sulla riforma del Terzo Settore</i>	Enrico Bussolino, Referente consulenze specialistiche Vol.To

21/07/2020	<i>Il volontariato non va in vacanza: informazioni utili per l'estate 2020 e per cosa succederà</i>	Gerardo Gatto, Presidente Vol.To Stefano Meneghello, Direttore Vol.To
13/10/2020	<i>La riforma del Terzo settore e le sfide per il futuro, con Enrico Bussolino</i>	Enrico Bussolino, Referente consulenze specialistiche Vol.To
11/11/2020	<i>Volontariato e disabilità: il percorso verso l'autonomia</i>	Alex Toselli, presidente Albergo Etico
24/11/2020	<i>Valorizzare le abilità delle persone con DSA e seguirne la vita a 360 gradi</i>	Giancarlo D'Errico, presidente Anffas Torino Roberto Keller, responsabile centro pilota Regione Piemonte per i disturbi dello spettro autistico in età adulta presso ASLTO
01/12/2020	<i>Le sfide dell'economia sociale di mercato</i>	Stefano Zamagni, economista
04/12/2020	<i>I nuovi modelli di rendicontazione e di bilancio</i>	Enrico Bussolino, Referente consulenze specialistiche Vol.To Paolo Rota, commercialista e consulente Vol.To

LA WEB TV (NOVITÀ 2020)

Nel corso del 2020 Vol.To ha proposto al pubblico una web-tv che, per il primo anno di programmazione, ha offerto un **talk show dedicato ai temi del volontariato e del sociale**; si tratta di un canale, interamente online, dedicato ai temi della solidarietà e del volontariato nel territorio della provincia di Torino, un servizio dei volontari per i volontari come modalità per promuovere il non profit. Durante il 2020 sono state realizzate **tre puntate** con focus su tematiche relative alla disabilità ed all'ambiente, poiché a causa dell'emergenza sanitaria i locali di registrazione non erano idonei alla presenza fisica.

Le puntate sono state **condotte dal Consigliere delegato Marco Bani** che, anche nella fase di interruzione, ha continuato la propria attività volta alla definizione del palinsesto e dei contenuti delle programmazioni per il 2021.

IL SERVIZIO INFORMATIVO SUI BANDI PER GLI ETS

Attraverso il proprio sito istituzionale, Vol.To ha proseguito nell'offrire un servizio informativo concernente i **bandi di interesse per gli ETS** emanati da enti erogatori pubblici e privati del territorio di Torino e area metropolitana. Nel corso del 2020 sono state pubblicate le schede contenenti le informazioni salienti relative a **99 bandi emanati da 34 differenti enti erogatori** pubblici e privati e la sezione del sito è stata visitata 10.316 volte da oltre 6 mila visitatori (terza pagina visitata nell'anno).

Tabella – Enti erogatori e bandi per gli ETS diffusi nel 2020

N.	Ente erogatore	N. bandi diffusi
1	Città di Torino	17
2	Compagnia di San Paolo	13
3	Fondazione CRT	10
4	Regione Piemonte	9
5	Circoscrizione 7 della Città di Torino	4
6	Città di Collegno	4
7	Circoscrizione 1 della Città di Torino	3
8	Circoscrizione 3 della Città di Torino	3

9	Circoscrizione 6 della Città di Torino	3
10	CISAP	3
11	Consiglio Regionale del Piemonte	3
12	Circoscrizione 2 della Città di Torino	2
13	Circoscrizione 4 della Città di Torino	2
14	Circoscrizione 8 della Città di Torino	2
15	Fondazione della comunità di Mirafiori	2
16	C.I.S.A. 12	1
17	Circoscrizione 5 della Città di Torino	1
18	Città di Ivrea	1
19	Città Metropolitana di Torino	1
20	Comune di Chivasso	1
21	Comune di Collegno	1
22	Comune di Moncalieri	1
23	Comune di Pinerolo	1
24	Comune di Rivoli	1
25	Comune di Settimo	1
26	Con.I.S.A Valle di Susa	1
27	Consorzio Intercomunale Servizi Socio-Assistenziali di Caluso	1
28	Diocesi di Torino - Ufficio Missionario	1
29	Fondazione per la Cultura Torino	1
30	Iren	1
31	ITER - Istituzione Torinese per una educazione Responsabile	1
32	P.IN.S. Piemonte Innovazione per il sociale	1
33	Time2 Fondazione	1
34	Ufficio interdistrettuale di esecuzione penale esterna	1
	Totale	99

Il servizio è andato ad integrare, con le opportunità a livello locale, le informazioni rese disponibili dal portale Infobandi di CSVnet, cui la sezione del sito di Vol.To rimanda per ricercare le opportunità di finanziamento a livello europeo, nazionale ed internazionale. Nella newsletter periodica, una sezione è specificatamente dedicata alla diffusione di questa tipologia di informazioni: nel corso del 2020 sono stati **diffusi 63 bandi, di cui 42 locali con rimando al sito istituzionale di Vol.To e 21 nazionali ed europei con rimando all'Infobandi di CSVnet per approfondimenti.**

L'AGO DI BUSSOLINO (NOVITÀ 2020)

Durante il 2020 si è inaugurata la **Rubrica online denominata “L’ago di Bussolino: come orientarsi nella normativa”** redatta da Enrico Bussolino, responsabile delle consulenze specialistiche di Vol.To, che ha pubblicato una serie di approfondimenti puntuali **su argomenti specifici selezionati sulla base dei quesiti raccolti nel rapporto quotidiano con i volontari.**



Tra aprile e dicembre 2020 sono state pubblicate 27 “pillole” nella Rubrica. Il servizio è stato molto seguito: ciascun approfondimento pubblicato sul sito istituzionale del CSV ha raccolto mediamente tra le 1.000 e le 4.000 visualizzazioni.

Tabella - Gli argomenti della rubrica “L’ago di Bussolino”

<i>Sicurezza sul lavoro per i Volontari</i>
<i>Provvedimenti che possono riguardare gli Enti del Terzo Settore, i suoi dipendenti e collaboratori</i>
<i>Fase 2: ripartire con prudenza</i>
<i>Sospensione temporanea dell’incompatibilità tra status di lavoratore e di volontario</i>
<i>Riforma del Terzo Settore ed “emergenza coronavirus”: facciamo il punto</i>
<i>Volontari... vecchi e nuovi</i>
<i>Gli ETS e i loro dipendenti</i>
<i>Rinvio dei termini di registrazione degli atti privati</i>
<i>Muoversi... ai tempi del Covid-19</i>
<i>Volontari e assicurazione</i>
<i>D.L. 18/2020 (“Cura Italia”) e sua conversione: modifiche e integrazioni interessanti. Le disposizioni in materia di Terzo Settore</i>
<i>Possiamo riaprire? Sì, ma con le dovute precauzioni: ecco quali</i>
<i>Il Volontariato in fase 2: indicazioni e suggerimenti</i>
<i>Il Decreto Rilancio per gli Enti del Terzo Settore</i>
<i>La pubblicazione dei contributi pubblici ricevuti dagli enti non profit</i>
<i>I centri estivi: disposizioni regionali per l’attivazione</i>
<i>TAX – CREDIT anche per gli Enti non commerciali</i>
<i>Alcune misure di favore messe a disposizione dal decreto 34/2020</i>
<i>La Riforma del Terzo Settore: a che punto siamo?</i>
<i>Riunirsi, ma come? A distanza o in presenza?</i>
<i>Adeguamento degli statuti: ulteriore proroga per l’utilizzazione della “modalità semplificata”</i>
<i>L’organo di controllo per gli Enti del Terzo settore: è il momento della nomina</i>
<i>Volontari... in zona rossa</i>
<i>Il 31 ottobre è il termine ultimo per procedere all’adeguamento degli statuti di ODV, APS e Onlus? O no?</i>
<i>Siamo una Onlus: che ne sarà di noi?</i>
<i>Il vademecum per prendersi cura di poveri e migranti</i>
<i>I modelli di rendicontazione</i>

SUPPORTO A STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEGLI ETS

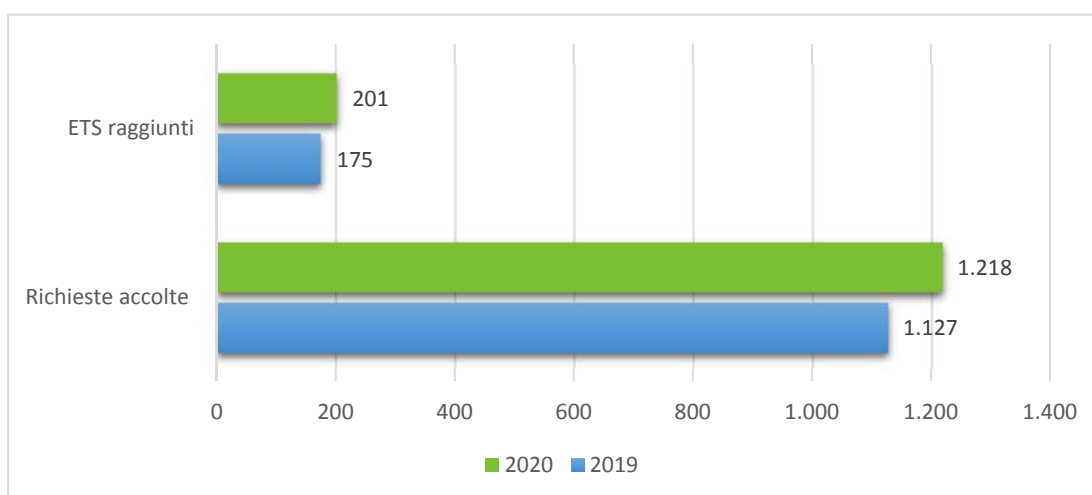
Nel 2020 Vol.To ha proseguito la propria attività a sostegno degli strumenti di comunicazione degli ETS, che tramite la compilazione di un agile modulo della Carta dei servizi, hanno potuto richiedere i seguenti servizi:

- Ufficio stampa (ovvero la redazione e diffusione di notizie e comunicati ai media) nel limite di 100 richieste/anno per le ODV e di 75/anno per gli altri ETS accreditati;
- Realizzazione/restyling sito web, nel limite di 1 richiesta/anno per tutti gli ETS.

UFFICIO STAMPA

Nel corso del 2020 sono stati erogati **1.218 servizi in materia di ufficio stampa a 201 ETS** (177 ODV, 11 APS, 13 Onlus). Tutte le richieste pervenute sono state accolte, erogando in media 6 servizi a ciascun utente.

Grafico – Servizio di “Ufficio stampa” - cfr. 2019 / 2020



Il volume di attività in quest'area mostra una certa crescita rispetto all'anno precedente, sia per quanto riguarda i **servizi erogati (+ 8%)**, sia per gli **ETS raggiunti (+ 15%)**.

Le richieste più frequenti hanno riguardato la divulgazione delle iniziative e dei servizi realizzati dai volontari in risposta all'emergenza, la diffusione degli appelli per la ricerca di fondi e di volontari, la disseminazione di buone prassi e di collaborazioni avviate tra ETS e con altri soggetti pubblici e privati, così come la segnalazione delle problematiche più urgenti riscontrate nei vari ambiti di intervento.

Si è trattato di un supporto mirato che ha aiutato i volontari a redigere un comunicato stampa incisivo e chiaro e a scegliere il canale di diffusione più appropriato impostando strategie integrate e multicanale per raggiungere i target di volta in volta individuati: beneficiari, potenziali volontari e donatori, particolari fasce di pubblico, partner/sostenitori/sponsor di progetti, decisori politici.

SITI WEB ETS

Vol.To ha messo a disposizione anche nel 2020 un servizio ad hoc per accompagnare gli ETS nella creazione del proprio sito web, ma anche per il restyling o l'aggiornamento dei contenuti di una pagina già esistente.

Nel corso del 2020 sono stati 14 i siti web creati per altrettanti ETS (11 ODV, 1 APS, 2 Onlus).

6.3.3.5

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

IL RIFERIMENTO NORMATIVO

I servizi di ricerca e documentazione - citati all'art. 63, comma II e) del Codice del Terzo Settore sono *“finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale”*.

I BISOGNI DEGLI ETS A CUI LE ATTIVITÀ IN QUEST'AREA SONO INDIRIZZATE

- La necessità degli ETS (...) di agevolare i volontari che portano avanti le attività collegate alla gestione ordinaria e straordinaria delle organizzazioni e si occupano di assolvere gli adempimenti burocratici richiesti dal legislatore; rimanere aggiornati su opportunità e vincoli legati al contesto in trasformazione.
 - La difficoltà a dare visibilità all'azione dei volontari e al valore aggiunto creato (...) per sensibilizzare e coinvolgere le istituzioni, potenziali volontari, donatori piccoli e grandi, la comunità in generale.
-

LE AZIONI REALIZZATE E I RISULTATI RAGGIUNTI

BIBLIOTECA ED EMEROTECA

Oltre 1.500 testi catalogati online e in consultazione su richiesta presso la sede del CSV.

BANCHE DATI

Adottato e personalizzato il sistema gestionale degli ETS sviluppato da CSVnet: **532 ETS hanno completato la compilazione** del modulo di aggiornamento dell'anagrafica, arricchita per rendere quanto più possibile completi, uniformi e confrontabili i dati in possesso del CSV sul comparto "volontariato".

Indagine "Il volontariato non si ferma" sulle attività degli ETS durante e dopo il lockdown: 196 ETS hanno partecipato al sondaggio compilando il questionario, 141 sono stati intervistati (le interviste diffuse sul sito web hanno collezionato 5.608 visite).

BIBLIOTECA ED EMEROTECA

Presso la biblioteca della sede di Vol.To sono consultabili oltre 1.500 testi riguardanti tematiche quali la Riforma del Terzo settore, il Volontariato, l'Associazionismo e i CSV, Società, Etica e diritti umani, Arte e cultura, Religione e Intercultura, Salute.

Le pubblicazioni sono a disposizione dei volontari e dei cittadini - tesisti, ricercatori o altre persone interessate - presso la sede di Via Giolitti, i titoli sono ricercabili online attraverso un catalogo suddiviso in 11 categorie.

In ragione del contenimento del contagio il servizio di consultazione dei libri e delle riviste presso le sedi del CSV, a partire da metà febbraio 2020, è stato sospeso.

BANCHE DATI

IL SISTEMA GESTIONALE DEGLI ETS

Durante il 2020 Vol.To ha adottato e avviato un'attività di personalizzazione del "sistema gestionale" sviluppato da CSVnet sulla base del modello nazionale per la rilevazione dei servizi, nell'ottica di rispondere a quanto indicato dal Codice del terzo settore in tema di rendicontazione sociale e di rendere quanto più possibile completi, uniformi e confrontabili i dati in possesso dei CSV.

La **sezione "anagrafica" degli ETS accreditati a Vol.To** è stata pertanto aggiornata e arricchita con tutta una serie di informazioni su: numerosità dei volontari impiegati e loro caratteristiche (genere, fascia d'età, cittadinanza), presenza di giovani in servizio civile, presenza di dipendenti, numerosità e suddivisione per genere dei soci, sedi legali ed operative, strumenti di comunicazione utilizzati, attività svolte, tipologia e numerosità di destinatari, partecipazione a reti regionali/nazionali/internazionali, ammontare del bilancio.

In attesa dell'implementazione del gestionale in configurazione *front-end* (quindi direttamente compilabile/aggiornabile dagli ETS), le organizzazioni sono state invitate a fornire le informazioni richieste compilando un modulo Google molto articolato (composto da 112 campi): al 31 dicembre 2020, **532 ETS hanno completato la compilazione del modulo di aggiornamento dell'anagrafica** (il 79% ODV).

Lo staff del CSV ha svolto un lavoro di controllo della correttezza e completezza dei dati e accompagnato gli ETS nella compilazione e/o correzione delle informazioni inserite. Le schede anagrafiche così validate sono state caricate da *back-end* nel nuovo gestionale. Questo lavoro di mappatura e popolamento del gestionale svolto con personale interno proseguirà nel 2021 e consentirà di produrre e aggiornare la base dati del CSV nell'ottica della pubblicazione on line delle banche dati, per mettere a disposizione del sistema CSV, degli ETS stessi e di tutti i soggetti interessati un **quadro quanto più possibile completo e aggiornato del comparto "volontariato"** sul territorio, dal livello locale a quello nazionale.

L'attività di indagine relativa alla presenza degli ETS sul territorio, le attività svolte ed ai beneficiari delle loro azioni è stata sviluppata da Vol.To anche all'interno di alcuni dei **progetti realizzati con l'ausilio di risorse finanziarie diverse rispetto al FUN**, descritti nel capitolo 7. In modo particolare si mettono in evidenza **tre esperienze realizzate nel corso del 2020**, che avranno la loro finalizzazione nel 2021.

All'interno del progetto *We.To – Welfare Torino*, Vol.To si è occupato di realizzare una raccolta dati rispetto alle **organizzazioni di volontariato operanti sul territorio della Città Metropolitana di Torino a favore delle persone anziane e alle persone con disabilità**. Oltre ai dati anagrafici, confluiti in una mappa georeferenziata, per ogni ente sono stati analizzati i seguenti ambiti di intervento:

- assistenza domiciliare di base;
- assistenza domiciliare infermieristica;
- assistenza ospedaliera o in luogo di ricovero;
- trasporto e accompagnamento persone;
- consulenze e disbrigo pratiche;
- altri servizi (opportunità di socializzazione, supporto nella selezione di assistenti famigliari, ricerca e selezione infermieri o strutture).

Per ogni tipologia di servizio sono state indicate le modalità di accesso, le eventuali convezioni siglate dall'ente con gli enti pubblici territoriali, l'eventuale richiesta di rimborso spese per il servizio prestato (carburante, parcheggi, etc). Su un totale di **505 organizzazioni** a cui è stato somministrato uno specifico questionario, sono state 202 quelle che hanno accettato ad essere accompagnate alla compilazione ed

all'inserimento nel database del progetto. I dati raccolti saranno utilizzati per orientare le persone e le famiglie nella ricerca di servizi di welfare territoriale utili alla loro situazione.

Il progetto *AGEVOLI – Agenzia per il Volontariato Inclusivo* ha previsto la realizzazione di un'**indagine sperimentale sul vastissimo mondo associativo presente sul territorio della Città di Torino**. Il lavoro è stato condotto incrociando le banche dati pubbliche e disponibili; un'attività non semplice che sconta una serie di criticità dovute alla mancanza di aggiornamento anagrafico, disomogeneità nell'individuazione delle attività svolte e una poca attenzione prestata al mantenimento dei dati.

Tale attività trova la sua concreta utilità nelle prospettive di **sviluppo della Rete Torino Solidale**, attivata durante l'emergenza sanitaria che ha posto i suoi obiettivi futuri proprio l'incremento delle relazioni con le realtà presenti sul territorio di competenza. Lo strumento della mappa, che al momento contiene **1.044 realtà**, è da considerarsi un *work in progress* da implementare collettivamente in future progettualità. La mappatura avrà un proprio approdo sull'applicativo Mymaps di Google.

Il progetto *TESORI – Terre Solidali Resilienti Inclusive* ha previsto un'**indagine del territorio delle Valli del Canavese** (area posta a nord della Città Metropolitana di Torino). Anche in questo caso si sono incrociate varie fonti: registri regionale delle Organizzazioni di Volontariato e delle Associazioni di Promozione Sociale, Anagrafe Onlus, elenchi recuperati dagli archivi degli enti pubblici territoriali. Sono state mappate 612 associazioni in 51 Comuni; per ognuna è stata evidenziata:

- l'attività prevalente;
- il profilo giuridico;
- le eventuali pagine web o social e l'aggiornamento.

L'INDAGINE SVOLTA DURANTE IL PRIMO LOCKDOWN: "IL VOLONTARIATO NON SI FERMA"

Vol.To ha realizzato un sondaggio ed una serie di interviste con la duplice finalità di mappare l'evoluzione delle attività e i nuovi bisogni degli ETS nati in risposta all'emergenza Coronavirus (e quindi ricalibrare la propria azione) e, parallelamente, documentare le esperienze di sostegno alle persone in difficoltà attivate dai volontari delle associazioni torinesi.

Il sondaggio è stato diffuso online dal 7 aprile al 26 giugno 2020 attraverso un modulo Google, costruito rivedendo e adattando alla realtà torinese il questionario-tipo proposto dal CSVnet per **conoscere le attività degli ETS durante e dopo il lockdown**. Sono stati raccolti dati sui seguenti aspetti:

- grado di operatività, attività svolte e problemi riscontrati;
- beneficiari e bisogni rilevati;
- impiego dei volontari e fabbisogno di nuovi volontari;
- collaborazioni;
- necessità di servizi di supporto;
- percezione degli effetti della pandemia sulle organizzazioni.

196 ETS hanno partecipato al sondaggio e il 75% dei rispondenti è rimasto totalmente o parzialmente operativo, realizzando attività in risposta all'emergenza rivolte principalmente ad anziani, cittadini in quarantena e persone sole e fragili come disabili e persone a rischio contagio.

Nel 20% dei casi si tratta di nuove iniziative specifiche prima non realizzate, mentre il 57% ha affiancato attività già in essere a quelle nuove. Gli ETS hanno riadattato le proprie attività introducendo l'erogazione dei servizi on line come nuova modalità di lavoro (44%) ma anche attivando nuovi progetti, attività e servizi prima non realizzati (37%) o rispondendo ai bisogni di nuovi beneficiari (21%). Le organizzazioni che hanno

sospeso la propria azione lo hanno fatto soprattutto per rispettare le disposizioni in materia di contenimento del contagio (68%).

Tra le **attività realizzate dagli ETS rimasti attivi nella provincia di Torino** rientrano:

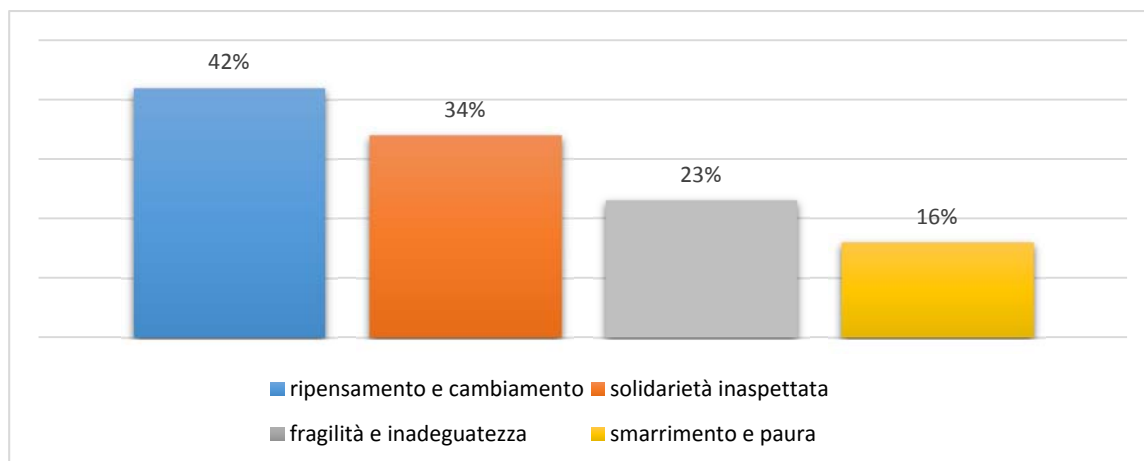
- la consegna di pacchi viveri;
- le telefonate di compagnia per supporto psicologico;
- la spesa, le piccole commissioni e il ritiro farmaci;
- i servizi on line (aiuto compiti, attività di gruppo, svago, animazione, etc).

Le attività sono state, in molti casi, realizzate grazie alla **collaborazione con diversi soggetti pubblici e privati** tra cui comuni, ASL, Protezione Civile, scuole, Caritas/parrocchie, altre associazioni non profit, imprese produttive e commerciali. Il 28% degli ETS che ha risposto al questionario afferma che nel primo lockdown ha avviato nuove collaborazioni con soggetti pubblici e privati.

Nel momento di difficoltà il Terzo settore non ha perso la speranza, anzi ha saputo **adattarsi, trasformarsi e innovarsi** per rispondere alle molteplici e nuove sfide dettate dal contesto in evoluzione e **capitalizzare la crescente voglia della comunità di mettersi a disposizione** per partecipare alla catena di solidarietà necessaria per fare fronte comune nella lotta alle ricadute sociali causate dall'emergenza sanitaria.

Nel grafico sottostante una rappresentazione di quanto si evince dalle parole chiave che secondo i volontari meglio fotografano la situazione in cui le organizzazioni si sono trovate ad operare durante la pandemia.

Le parole chiave scelte dai volontari che hanno partecipato all'indagine



Gli esiti del sondaggio, condivisi a livello nazionale, sono confluiti nel report ***“Il volontariato e la pandemia”*** pubblicato dal CSVnet a fine luglio 2020; le **141 interviste ai volontari degli ETS** sono invece state diffuse aggiornando via via una sezione dedicata del sito istituzionale di Vol.To intitolata, appunto, ***“Il volontariato non si ferma”***, che ha raggiunto 5.608 visite (5° pagina più visitata nell'anno).

PUBBLICAZIONI DEL CSV

Il CSV durante il 2020 non ha realizzato pubblicazioni, in quanto si è optato per fornire degli aggiornamenti costanti e puntuali su temi di attualità relativi all'emergenza e al percorso di attuazione della Riforma del Terzo settore. Le attività realizzate sono descritte capitolo dedicato all'Informazione e alla comunicazione.

6.3.3.6.

SUPPORTO LOGISTICO

IL RIFERIMENTO NORMATIVO

I servizi di supporto tecnico - logistico citati all'art. 63, comma II f) del Codice del Terzo settore sono *"finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature"*.

I BISOGNI DEGLI ETS A CUI LE ATTIVITÀ IN QUEST'AREA SONO INDIRIZZATE

- Affrontare la diminuzione delle risorse economiche e materiali a disposizione.
- Dare visibilità all'azione dei volontari e al valore aggiunto creato, a comunicare Mission e valori ed a promuovere le specifiche attività ed iniziative.

LE AZIONI REALIZZATE E I RISULTATI RAGGIUNTI

Spazi: 585 servizi utilizzati da 84 ETS (76 ODV, 5 APS, 3 Onlus) e distinti in sale interne a Vol.To (29%), postazioni operative (60%), sale esterne (6%) e il nuovo servizio di **sale virtuali** (5%) introdotto nel 2020 per consentire ai volontari di incontrarsi e lavorare a distanza.

Sede legale e domiciliazione postale: utilizzato da 77 ETS (69 ODV, 2 APS, 6 Onlus).

PEC (new): 11 caselle di Posta elettronica certificata attivate per altrettanti ETS (9 ODV, 2 APS).

Attrezzature: 166 servizi erogati a 63 ETS (57 ODV, 3 APS, 3 Onlus).

Mezzi di trasporto: 124 servizi erogati a favore di 55 ETS (48 ODV, 3 APS, 4 Onlus).

Realizzazione di materiale informativo/promozionale: 503 richieste accolte per un totale di 281.189 materiali stampati a favore di 178 ETS (161 ODV, 5 APS, 12 Onlus).

SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

Tutte le organizzazioni accreditate a Vol.To hanno potuto richiedere il supporto tecnico logistico del CSV tramite la Carta dei servizi, che ha previsto, nel caso di utilizzo di fornitori esterni, il limite di **€ 1.000 per le ODV e di € 750 per gli altri ETS**.

Vol.To nel 2020 ha messo a disposizione degli ETS i seguenti servizi:

- Spazi: sale per riunioni o incontri e postazioni ad uso ufficio presso le sedi del CSV o tramite la messa a disposizione di sale esterne e di spazi virtuali.
- Apposizione della sede legale e recapito per domiciliazione presso la sede di Torino del CSV.
- Fornitura servizio e-mail e PEC: fornitura di casella e-mail e PEC per l'ETS (novità 2020).
- Messa a disposizione di attrezzature: di proprietà del CSV o noleggiabili presso terzi.
- Messa a disposizione di mezzi di trasporto: di proprietà del CSV o noleggiabili presso terzi.
- Materiale informativo/promozionale realizzato tramite fornitori esterni.

SPAZI

La messa a disposizione di spazi è sempre stato negli anni uno dei servizi maggiormente richiesti dagli ETS perché necessario a colmare la carenza di luoghi fisici indispensabili ai volontari per incontrarsi, realizzare corsi di formazione o assemblee associative, progettare, organizzare eventi e manifestazioni.

Il distanziamento sociale e l'impossibilità di lavorare in presenza uniti ai periodi di chiusura forzata della sede centrale di Via Giolitti e dei 10 sportelli territoriali ha generato inevitabilmente **il vuoto delle 16 sale e delle 51 postazioni operative**, sottoutilizzate rispetto agli anni passati. Per quanto concerne lo sportello di Rivara, Vol.To nel corso del 2020 ha definito gli aspetti burocratici per l'utilizzo ed ha, a causa dell'emergenza sanitaria, dovuto posticipare al 2021 l'avvio delle attività presso tale sede.

Sono state 2.151 le richieste accolte nel corso del 2020 (-59% rispetto al 2019) di cui però solo **585 si sono trasformate in effettive erogazioni** di servizio a favore di 84 ETS; nel 73% dei casi (1.566) gli ETS non hanno utilizzato il servizio spazi in seguito all'annullamento degli eventi a causa delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria.

Tabella – Servizio “spazi” – cfr. 2019 / 2020

	2019	2020	Δ
N° richieste pervenute	5.340	2.177	-59%
N° richieste accolte	5.238	2.151	-59%
N° richieste non accolte	102	26*	-75%
N° richieste usufruite	5.238	585	-89%
N° richieste non usufruite	0	1.566	-
N° ETS, di cui	566	84	-85%
ODV	522	76	
APS	9	5	
Onlus	35	3	

Per garantire ai volontari spazi sicuri, Vol.To ha **ripensato e riorganizzato il servizio** nel rispetto della normativa e della sicurezza degli operatori. La sede centrale di Via Giolitti è stata chiusa nel periodo tra il 25 febbraio e il 4 marzo e tra il 10 marzo e il 25 maggio, garantendo **un'apertura di 197 giorni nel corso del 2020**. La riapertura è stata preceduta da interventi di sanificazione realizzati da ditte specializzate che hanno rilasciato specifica dichiarazione di conformità degli interventi. Le sale e le postazioni operative sono state risistemate prevedendo il distanziamento minimo di sicurezza degli arredi con conseguente **ridimensionamento della capienza dei locali**.

Tutti gli sportelli sono stati chiusi il 25 febbraio e da settembre, su appuntamento, hanno riaperto Ivrea, Bussoleno e Torre Pellice.

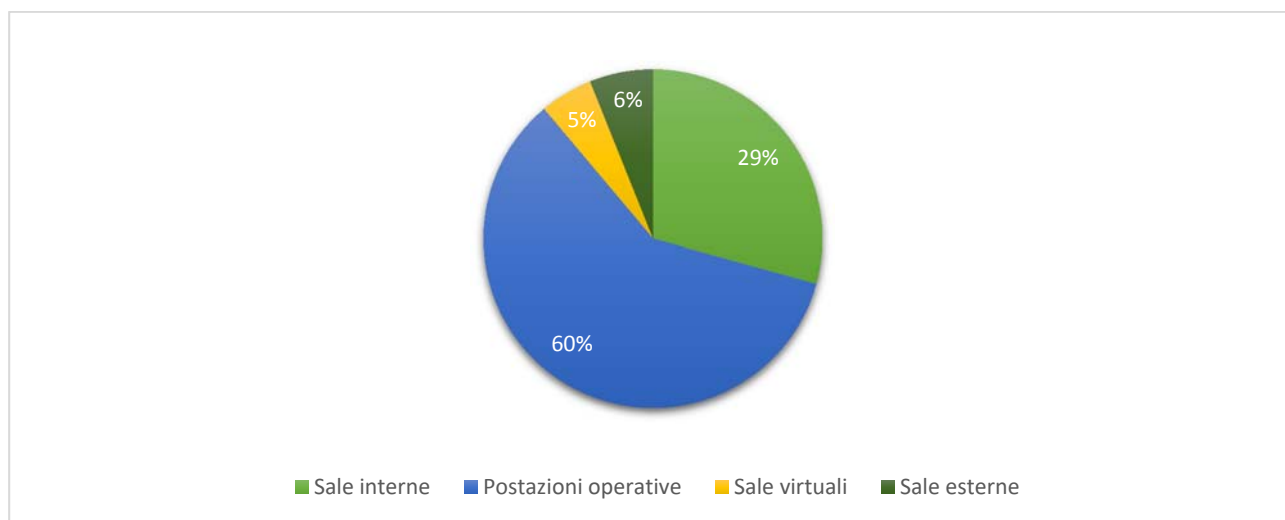
Sia le richieste di sale che di postazioni operative hanno riguardato, nella totalità dei casi, gli spazi della sede centrale di Torino.

Il 6% delle richieste ha riguardato il **noleggio di sale esterne** utilizzate da 19 ETS (16 ODV e 3 APS), che hanno realizzato un evento con affluenza di persone maggiore rispetto alla capienza massima degli spazi di Vol.To, oppure concesse perché le sale interne risultavano tutte indisponibili per la data richiesta. Il servizio, così

* Le 26 richieste non sono state accolte poiché lo spazio era già utilizzato da altro ETS.

come indicato in carta dei servizi, è soggetto a limiti di spesa annuali differenziati per ODV (1.000 euro/anno) e altri ETS accreditati (750 euro/anno).

Grafico - Ripartizione servizio spazi – anno 2020



La novità del 2020 ha riguardato l'introduzione delle **stanze virtuali**, ossia la possibilità di utilizzare piattaforme per videoconferenze (a scelta tra *Zoom*, *Meet*, *Blackboard collaborate*) all'interno di giorni e fasce orarie prestabilite. A completamento del servizio, un'operatrice di Vol.To si è occupata di supportare i volontari nella **scoperta dell'operatività e delle caratteristiche delle piattaforme** così da permettere di massimizzarne l'utilità e contemporaneamente trasferire competenze indispensabili per gestire l'organizzazione in tempo di Covid. L'utilizzo di questi strumenti ha permesso di **realizzare 34 incontri online** (tra incontri degli organi sociali, corsi di formazione o conferenze) a cui hanno partecipato **242 volontari**.

SEDE LEGALE E DOMICILIAZIONE POSTALE

Il servizio di sede legale è disponibile solo presso la sede centrale di Via Giolitti 21; la domiciliazione postale, invece, richiedibile anche presso gli sportelli territoriali, prevede:

- **box di archivio nominativi** presso cui viene conservata la corrispondenza ritirata dagli operatori dell'accoglienza;
- **linea telefonica per il ricevimento di messaggi** durante l'orario di apertura delle sedi del CSV con un operatore dedicato che gestisce le telefonate in arrivo per l'ETS;
- la possibilità di **ricevere fax 24 ore su 24**;
- **indirizzo di posta elettronica** con dominio del CSV ed eventuale **supporto nella consultazione dei messaggi ricevuti** (per motivi di natura legale, gli operatori non sono a conoscenza della password e non sono autorizzati ad entrare nella casella di posta elettronica).

Nel corso del 2020 sono stati **77 gli ETS che hanno utilizzato il servizio** (70 nel 2019) di cui 69 ODV, 2 APS e 6 Onlus.

FORNITURA SERVIZIO E-MAIL E PEC (NOVITÀ 2020)

Il servizio, introdotto nel 2020, consiste nell'**attivazione di una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC)** indispensabile per le comunicazioni con gli Enti pubblici e le Pubbliche Amministrazioni. Gli ETS accreditati

possono richiedere il servizio e Vol.To si occupa di aprire una casella elettronica standard con durata annuale e, su richiesta, di rinnovarlo annualmente a scadenza. Lo spazio di archiviazione di ogni singola casella è pari a 1 Giga, il numero massimo di allegati è pari a 100 e lo spazio complessivamente destinabile agli allegati è di 100 Mega. Nel corso del primo anno di attivazione, sono state **11 le PEC attivate per altrettanti ETS** di cui 9 ODV e 2 APS.

MESSA A DISPOSIZIONE DI ATTREZZATURE

Anche il servizio di noleggio attrezzature ha visto un **calo di richieste nel corso del 2020** in virtù dell'impossibilità di organizzare manifestazioni, iniziative in piazza, eventi di raccolta fondi e tutti gli altri momenti in cui risultava necessario avere a disposizione strumenti specifici e professionali.

Sono state **204 le richieste accolte** nel corso del 2020 (-73% rispetto al 2019) di cui 166 si sono trasformate in effettive erogazioni di servizio mentre 38 richieste, seppur approvate, non sono state erogate perché gli ETS hanno annullato gli eventi a causa dell'emergenza sanitaria e quindi non avevano più necessità di noleggiare le attrezzature.

Tabella – Servizio “attrezzature” – cfr. 2019 / 2020

	2019	2020	Δ
N° richieste pervenute	759	260	-66%
N° richieste accolte	752	204	-73%
N° richieste non accolte	7	56*	700%
N° richieste usufruite	752	166	-78%
N° richieste non usufruite	0	38	-
N° ETS, di cui	159	63	-60%
ODV	144	57	
APS	5	3	
Onlus	10	3	

Anche per il 2020 Vol.To ha conservato la possibilità offerta agli ETS di accedere al **prestito in comodato d'uso di attrezzature non in possesso del CSV** purché usualmente noleggiabili come servizio di terzi, nel rispetto dei limiti stabiliti per il servizio e per un valore complessivo massimo di 1.000 euro annui per le ODV e di 750 euro per gli altri ETS accreditati. Del totale delle 204 richieste, 19 si riferiscono al noleggio di attrezzature esterne al CSV.

MESSA A DISPOSIZIONE DI MEZZI DI TRASPORTO

Appare superfluo dire che i mezzi di trasporto, da sempre sovrautilizzati dai volontari, sono stati quasi del tutto fermi nel corso dell'anno e utilizzati quasi esclusivamente per **attività legate al fronteggiare l'emergenza**. I mezzi di trasporto di Vol.To, infatti, previa definizione di una specifica procedura di sanificazione per la riconsegna, sono stati messi a disposizione degli ETS che, nell'ambito delle collaborazioni e dei tavoli di lavoro con le istituzioni pubbliche, hanno permesso ai volontari di effettuare consegne domiciliari di generi di prima necessità (*in primis* cibo e farmaci).

Nel corso del 2020 sono state **188 le richieste accolte** (-65% rispetto al 2019) di cui 64 però non sono state utilizzate dagli ETS a causa dell'emergenza sanitaria e delle restrizioni ad essa collegate.

* Le 56 richieste non sono state accolte perché riferite ad attrezzature già in uso da altri ETS e in particolare a pc portatili, molto richiesti nel periodo dell'emergenza sanitaria per realizzare le attività on line sia tra i volontari che per gli utenti.

Tabella – Servizio “mezzi di trasporto” – cfr. 2019 / 2020

	2019	2020	Δ
N° richieste pervenute	633	256	-60%
N° richieste accolte	536	188	-65%
N° richieste non accolte	97	68 [†]	-30%
N° richieste usufruite	536	124	-77%
N° richieste non usufruite	0	64	-
N° ETS, di cui	174	55	-68%
ODV	158	48	
APS	6	3	
Onlus	10	4	

Il parco automezzi di Volto, rinnovato nel 2019 per rispondere alle normative antismog, è costituito da 14 mezzi di cui 6 per trasporto persone, 5 per trasporto merci, oltre ad un ufficio mobile e 2 carrelli appendice.

Tabella – Parco macchine del CSV

Parco macchine 2020
1 FIAT MULTIPLA
1 IVECO DAILY - UFFICIO MOBILE
3 FIAT DUCATO TRASPORTO MERCI
1 RENAULT MASTER 6 POSTI + 1 POSTO TRASPORTO PERSONE CON DISABILITÀ
2 CARRELLI APPENDICE
4 OPEL VIVARO TRASPORTO PERSONE
1 OPEL COMBO TRASPORTO MERCI
1 OPEL MOVANO TRASPORTO MERCI

Come per le altre risorse strumentali, anche per questo servizio esiste la possibilità di usufruire del noleggio di mezzi di trasporto non in possesso del CSV nel rispetto dei limiti quantitativi riportati in Carta dei Servizi e comunque per un valore massimo complessivo di 1.000 euro annui per le ODV e 750 euro annui per gli altri ETS accreditati. Nel corso del 2020 sono stati **8 i veicoli noleggiati esternamente** (72 del 2019, - 89%) tra cui autocarro refrigerato, pullman con pedana, autocarro con gru.

REALIZZAZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO E PROMOZIONALE

Nonostante l'impossibilità di organizzare eventi pubblici e manifestazioni, la stampa del materiale promozionale è servita agli ETS per continuare a **diffondere la propria mission e attivare campagne di raccolta fondi mirate**, ancor più indispensabili nel 2020 che, secondo diversi rapporti e studi pubblicati nel corso dell'anno,[‡] ha visto una netta diminuzione delle entrate dovuta anche al fatto che la destinazione del denaro da parte dei donatori si è massicciamente concentrata sulla protezione civile e sulle strutture sanitarie, determinando una **forte incertezza per le realtà degli altri settori**.

[†] Le 68 richieste non sono state accolte perché i mezzi erano già in uso presso altri ETS e in particolare per le consegne di beni di prima necessità durante il periodo del *lockdown*.

[‡]Rapporto “Noi doniamo 2020” dell'Istituto Italiano di donazione (IID).

Numerose le tipologie di materiale tra cui gli ETS hanno potuto scegliere, dalla semplice fotocopia ai pieghevoli, dai manifesti ai roll up con l'introduzione di due nuovi servizi: la rilegatura e la stampa su pettorine, per un totale di **281.189 materiali realizzati** (-48% rispetto al 2019).

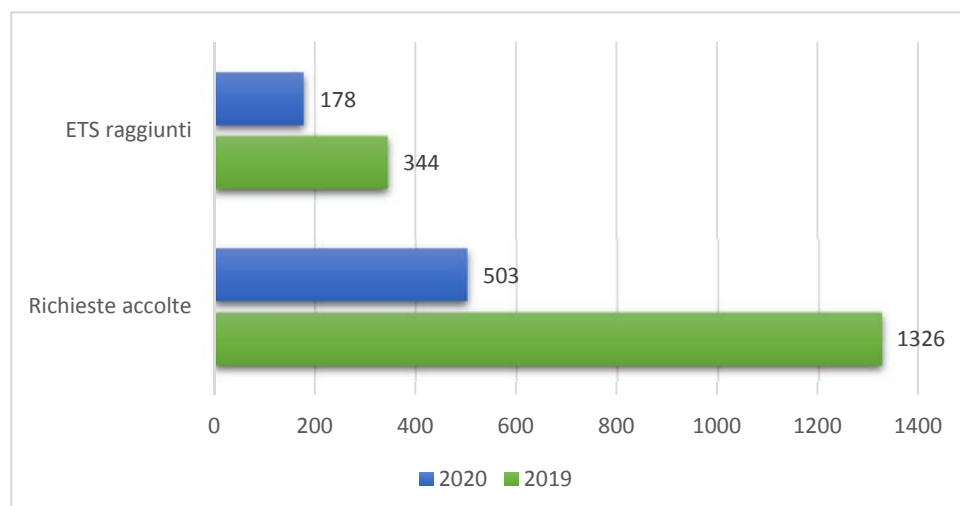
Tabella - Realizzazione materiale informativo e promozionale dettaglio dei prodotti stampati – cfr 2019/2020

TIPOLOGIA	Quantità 2019	Quantità 2020
FOTOCOPIE B/N	34.069	38.323
FOTOCOPIE COLORI	20.183	9.074
VOLANTINI A4 ED A5	157.557	50.885
PIEGHEVOLI A3 ED A4	148.980	78.300
LOCANDINE A3	12.311	3.637
POSTER	3	55
MANIFESTI	4.919	460
CARTOLINE	129.215	98.183
ROLLUP	35	28
RILEGATURA	-	250
ADESIVI	6.240	15
CARTELLINE	1.330	0
CARTOLINE FUORI MISURA CARTA SERVIZI	6.520	300
MANIFESTI FUORI MISURA CARTA SERVIZI	99	15
OPUSCOLI	12.957	1.626
PIEGHEVOLI FUORI MISURA CARTA SERVIZI	3.700	0
STRISCIONI	29	8
STAMPA SU PETTORINE	-	30
TOTALE	538.147	281.189

Sono state **503 le richieste pervenute ed interamente accolte** nel corso del 2020 (-62% rispetto al 2019) che hanno servito 178 ETS (-48%) di cui:

- 161 Organizzazioni di Volontariato
- 5 Associazioni di Promozione Sociale
- 12 Onlus

Grafico - Realizzazione materiale informativo e promozionale – confronto 2019-2020



6.4

IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Durante il 2020 Vol.To ha avviato un'attività di personalizzazione del **“sistema gestionale” sviluppato da CSVnet sulla base del modello nazionale per la rilevazione dei servizi** al fine di rispondere a quanto indicato dal Codice del terzo settore in tema di rendicontazione sociale e rendere quanto più possibile completi, uniformi e confrontabili i dati in possesso dei CSV.

Lo strumento, che diventerà operativo nel 2021, è stato affiancato dal precedente sistema gestionale già in uso che ha permesso la registrazione informatica dei dati salienti relativi ai servizi. **Trimestralmente i dati sono stati analizzati e commentati durante una riunione di staff** tra i responsabili d'area e il direttore in modo da verificare quanto realizzato in termini di servizi erogati, utenti raggiunti, costi sostenuti, ed eventualmente apportare correttivi sia in termini di modalità di risposta alle richieste, sia nell'erogazione del servizio.

Il monitoraggio trimestrale costituisce la **base di partenza anche per la redazione dei documenti di rendicontazione** poiché i dati raccolti vengono analizzati per determinare il numero di servizi erogati, gli ETS serviti, il tasso di crescita delle richieste e le tempistiche medie di erogazione per ciascun servizio. I dati elaborati vengono presentati in Consiglio Direttivo e, una volta approvato il documento di rendicontazione, all'Assemblea dei Soci.

Per valutare il **grado di soddisfazione degli utenti**, il Centro Servizi Vol.To nel corso del 2020 ha modificato i precedenti questionari in uso per il gradimento dei servizi e la formazione creando due appositi strumenti tramite l'applicativo informativo dei moduli Google in modo da agevolare la compilazione e l'invio da parte degli utenti.

IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Compilato al termine dell'erogazione, ha indagato alcuni aspetti generali (natura dell'utente; se primo utilizzo, canale attraverso cui si è venuti a conoscenza del servizio; modalità di utilizzo in presenza o in remoto; tipologia del servizio) per poi analizzare la soddisfazione dell'utente, attribuendo un punteggio in scala da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto) ai seguenti aspetti:

- Tempi di risposta alla richiesta.
- Chiarezza ed accessibilità delle informazioni sul servizio.
- Facilità di richiesta del servizio.
- Adeguatezza del servizio rispetto alle esigenze.
- Gentilezza e accoglienza del personale.
- Preparazione e competenza tecnica.

Dagli oltre 1.000 questionari raccolti si evince una **soddisfazione medio/alta per tutti gli aspetti** indagati con valori pari a 3 e a 4 nella quasi totalità dei casi. L'unico aspetto che registra alcune valutazioni più basse (3% dei casi) riguarda le tempistiche di risposta che nel 2020 inevitabilmente sono state condizionate (e a volte allungate) dall'emergenza sanitaria.

IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLA FORMAZIONE

Completamente rinnovato nel corso del 2020, è stato compilato al termine di ogni corso e ha permesso di raccogliere informazioni sui partecipanti (ruolo, sesso, età, titolo di studio) per poi valutare i seguenti aspetti:

- **Contenuti:**
 - Qualità dei contenuti trattati
 - Grado di accordo dei contenuti rispetto alle aspettative iniziali
 - Applicabilità degli argomenti trattati in ambito operativo
- **Metodologia didattica**
 - Adeguatezza della durata del corso alle necessità formative
 - Utilità dei materiali didattici
- **Ambiente**
 - Funzionalità della piattaforma utilizzata
 - Qualità degli strumenti utilizzati per lo svolgimento del corso
 - Assistenza da parte del personale
- **Docenza**
 - Stile di conduzione da parte del docente
 - Padronanza dei contenuti
 - Spazio per le domande
 - Qualità delle risposte
 - Gestione del tempo
 - Gestione dell'aula
- **Domande aperte su aspetti più utili e suggerimenti per migliorare**

L'analisi degli **894 questionari raccolti** nel corso del 2020 ha evidenziato una **soddisfazione complessiva molto alta** con valori pari a 3 e a 4 nella quasi totalità dei casi. Le poche criticità riscontrate si riferiscono allo spazio per le domande e la gestione del tempo. I suggerimenti lasciati dai partecipanti dello spazio dedicato hanno permesso di **rivedere la programmazione del secondo semestre** ad esempio prevedendo più spazio per l'interazione e le domande, maggiore attenzione ad esempi pratici e concreti e focus di approfondimenti su aspetti specifici richiesti dai partecipanti.

Accanto a questi due questionari esplicitamente rivolti alla valutazione della soddisfazione degli utenti, Vol.To ha avviato anche due indagini relative alla rilevazione dei bisogni degli ETS volta anche a raccogliere **suggerimenti per migliorare** e meglio indirizzare la propria azione. La prima, realizzata a fine 2019, è stata propedeutica alla redazione del documento previsionale 2020. La seconda, *"Il Volontariato non si ferma"* è stata realizzata durante il primo lockdown di marzo per monitorare gli ETS attivi e capire come sostenere la loro attività nel pieno dell'emergenza sanitaria (per approfondimenti sulle indagini si rimanda ai cap. 3.6. Il contesto e cap. 6.3.3.5 Ricerca e documentazione).

Accanto a tali strumenti standardizzati, un ruolo chiave nel processo di monitoraggio, verifica e valutazione è stato svolto dagli operatori dedicati all'erogazione dei servizi che, tramite un lavoro di ascolto, creazione e cura delle relazioni, sono state **sentinelle delle esigenze e delle richieste** più o meno esplicite dei diversi *stakeholder* di Vol.To.

STRUMENTI PER LA QUALITÀ

Il controllo della qualità dell'operato di Vol.To viene garantito attraverso la predisposizione di strumenti integrati tra loro che fanno parte delle prassi gestionali del CSV e che annualmente vengono rivisti e diffusi al pubblico, quali:

1. **La Carta dei Servizi** che contiene informazioni riguardanti la procedura di accreditamento (necessaria per accedere ai servizi di Vol.To) e, per ciascuna area di interesse generale, la descrizione delle attività con distinzione tra quelle “richieste dagli ETS sulla base delle loro esigenze” e quelle “proposte dal CSV”. Per ciascuna di esse sono chiariti i destinatari, le modalità di erogazione, i criteri e i canali di accesso e, per le attività su richiesta degli ETS, i limiti economici da rispettare. Per garantire la massima accessibilità ai servizi, la carta dei servizi viene diffusa attraverso tutti i canali di comunicazione di Vol.To (sito web, social, newsletter) e stampata, in una versione sintetica, che viene esposta presso la sede e gli sportelli territoriali. La carta dei servizi è anche strumento di lavoro per gli operatori durante gli **incontri informativi e di orientamento** con i destinatari dei servizi, in modo da fornire una panoramica completa e approfondita di tutte le opportunità a loro disposizione.
2. **Il Bilancio Sociale**, documento dalla forte valenza di controllo gestionale, è il risultato del processo di rendicontazione sociale che annualmente viene avviato e rinnovato dal CSV. L'equipe dedicata, coordinata dal direttore, lavora a tutte le fasi necessarie per arrivare alla redazione del documento che, una volta approvato dall'assemblea, viene presentato, pubblicato sul sito web e inviato all'OTC Piemonte – Valle d'Aosta. Tale lavoro costituisce il momento di analisi e riflessione sull'operato e punto di partenza per la riprogrammazione per l'anno successivo.
1. **Il Regolamento economico**, in attuazione dello statuto e ispirato a principi di trasparenza ed economicità, il documento è pubblicato sul sito istituzionale del CSV: declina i poteri di firma, dettaglia le procedure di spesa per l'acquisto di prestazioni professionali, beni e servizi e specifica le modalità di selezione dei fornitori.



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Partendo dall'analisi dei risultati ottenuti e dalle esperienze vissute nel 2020, Vol.To ha individuato alcuni punti su cui occorre lavorare nel 2021 per essere sempre più punto di riferimento sul territorio per tutto ciò che concerne il mondo del volontariato:

- Potenziare le occasioni di incontro, conoscenza e confronto tra gli ETS e gli altri stakeholder, con un focus sulla **contaminazione possibile tra profit e non profit** e sulle occasioni di scambio tra gli ETS stessi e tra essi e gli enti pubblici per la costruzione di un **welfare di comunità**.
- Proseguire nel lavoro di riflessione sulle dimensioni di **applicazione dell'Agenda 2030** al fine di impostare strategie d'azione atte a contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs), individuando quelli che più si addicono al sistema valoriale di Vol.To e contribuendo a costruire pratiche, ma anche una **cultura dell'impatto sociale**.
- Continuare ad implementare strategie di diversificazione delle fonti di entrata e di **reperimento di fondi Extra-FUN**, per garantire una sostenibilità di medio-lungo periodo all'azione di Vol.To.
- Rafforzare l'attività di ricerca dei volontari e di **coinvolgimento dei giovani**, accompagnando gli ETS nelle delicate fasi di inserimento e manutenzione del rapporto.
- Proseguire nell'impegno volto a **incrementare e differenziare il numero di utenti**: in primis gli ETS accreditati e raggiunti dai servizi, ma anche cittadini interessati a fondare una nuova realtà organizzativa o a svolgere volontariato presso un'associazione già esistente.
- Raggiungere gli ETS e gli altri stakeholder operanti sui territori più distanti da Torino e dalla zona metropolitana, unendo **l'innovazione digitale** sperimentata positivamente durante e dopo il lockdown alla **presenza fisica e alla prossimità** sui territori.
- Mettere a sistema le positive **innovazioni sperimentate nel 2020**: il nuovo format de "la Palestra della Formazione", la bacheca del Volontariato completamente aggiornata, le dirette Facebook con esperti su argomenti di attualità di interesse per i volontari, la rubrica "l'Ago di Bussolino" utile per chiarire dubbi relativi al contesto normativo in continua evoluzione, l'attuazione del piano di comunicazione volto a raggiungere target differenziati, l'utilizzo della tecnologia e del digitale come metodologia di lavoro consolidata sia per lo staff di Vol.To che per i volontari.



CAPITOLO 7

ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE



7.1

LE ATTIVITÀ PROGETTUALI

Negli anni si è attestata la capacità di Vol.To a prendere parte a bandi emessi sia da enti pubblici che da enti del privato sociale i cui obiettivi sono coerenti con le finalità istituzionali dell'associazione.

Di seguito vengono descritte le progettualità che nel corso del 2020 si sono concluse o sono in fase di realizzazione.

BfR - Breakthrough for Resilience	
	Il progetto approfondisce il tema della resilienza in rapporto a individui, luoghi e comunità e raccoglie buone pratiche e strumenti per agire pratiche di resilienza. Vol.To, in particolare, si dedica alla “Resilienza dei luoghi” come la riconversione di alcuni spazi a scopo educativo e culturale (es. Cascina Bert, OGR, ZAC Ivrea), in collaborazione con le associazioni Triciclo e Pronatura.
	Web/Social: http://resilienceproject.eu/
Partner/Rete del progetto	1. The Surefoot Effect - Scozia, Regno Unito (capofila) 2. Etairia Koinonikis Psixiatrikis kai Psixikis Ygeias (EKP) - Grecia 3. Mobilizing Expertise - Svezia
Ruolo di Vol.To	Partner
Ambito di realizzazione	Progetto UE - Erasmus+, Azione Chiave 2
Periodo	Settembre 2019 - Agosto 2022 - IN CORSO
Obiettivi del progetto	• Creare resilienza tra i cittadini • Rafforzare le associazioni • Valorizzare le buone pratiche e metterle a sistema
Beneficiari	• Cittadini • Comunità locali • Associazioni impegnate nella tutela del territorio
Output finali attesi/realizzati	• Corso per sviluppare pratiche di resilienza a partire da luoghi e spazi, dagli individui e dalle comunità • Guida per facilitatori dei corsi • Video promozionali ed educativi che mostrano resilienza di luoghi, individui e comunità • Manuale sulla resilienza

EvolYou - European senior Volunteering through mentoring for the social inclusion of Young people in difficulties



Il progetto ha lo scopo di ridurre le disuguaglianze nell'apprendimento fra i giovani di età compresa tra i 15 e i 30 anni a rischio di emarginazione (migranti, richiedenti asilo e rifugiati, giovani con bisogni educativi speciali o con problemi economici persistenti, giovani che hanno abbandonato precocemente la scuola), sostenendoli con l'aiuto di mentori volontari senior, che forniscano loro le competenze acquisite durante la propria carriera professionale.

Web/Social: <https://www.evolyouproject.eu/it-italiano/>

Partner/Rete del progetto	1. Immaginazione e Lavoro - Italia 2. Seniors Españoles para la Cooperación Técnica - Spagna 3. Echanges et Consultations Techniques Internationales - Francia 4. Association Generale des Intervenants Retraites - Francia 5. Office Technique d'Etudes et de Cooperation Internationales - Francia 6. The Confederation of European Senior Expert Service (CESES) - Belgio 7. Senior Experten Service (SES) - Germania 8. Nestor Partners RY - Finlandia
Ruolo di Vol.To	Capofila
Ambito di realizzazione	Progetto UE - Erasmus+, Azione Chiave 2
Periodo	Ottobre 2019 - Gennaio 2022 - IN CORSO
Obiettivi del progetto	• Sensibilizzare i giovani svantaggiati sul bisogno di concludere un percorso di istruzione e formazione • Migliorare le loro competenze trasversali e di occupabilità • Sviluppare il contributo attivo alla società della popolazione senior, offrendo l'opportunità di rendere un servizio a se stessi e alla comunità • Creare un modello metodologico di <i>mentoring</i> per l'inclusione sociale valido in Europa che possa favorire l'inserimento di giovani svantaggiati nel mondo del lavoro
Beneficiari	• Adulti senior • Giovani • Istituti di formazione professionale • Camere di Commercio
Output finali attesi/realizzati	• Manuale metodologico - Linee guida • Sperimentazione didattica - curricula programma di <i>mentoring</i> differenziati, derivanti da quattro Paesi europei • Manuale di raccomandazioni per i decisori politici

N.E.O.N. - Not Excluded from Our Neighbourhood



Il progetto, realizzato da un gruppo di 5 giovani tra i 18 e i 30 anni, aiutati da 7 studenti e studentesse delle scuole superiori, punta ad affrontare alcune criticità dei quartieri periferici di Madonna di Campagna e Borgo Vittoria nella Circoscrizione 5 di Torino. Il tema della "luce" è il filo conduttore di NEON: il suo obiettivo ambizioso è quello di "far luce sulle zone d'ombra" del territorio, ovvero gli spazi pubblici abbandonati e i fenomeni di intolleranza, al fine di "illuminare le coscienze" e combattere l'ignoranza che produce odio verso coloro che appartengono a nazioni e culture diverse.

Web/Social: <https://www.volontariatotorino.it/neon-not-excluded-from-our-neighbourhood/>

Partner/Rete del progetto	Scuole e associazioni del territorio della Circoscrizione 5, in particolare l'IIS Giuseppe Peano e l'Associazione Don Bosco 2000
Ruolo di Vol.To	Capofila
Ambito di realizzazione	Progetto UE – Corpo Europeo di Solidarietà
Periodo	Settembre 2020 - Dicembre 2021 - IN CORSO (nessun costo sostenuto nel 2020)
Obiettivi del progetto	• Aumentare il livello di integrazione e le opportunità di aggregazione • Aumentare l'inclusione sociale delle persone con minori opportunità • Contrastare ogni comportamento razzista • Favorire un cambio di atteggiamento dei residenti verso i migranti • Promuovere la cura collettiva degli spazi comuni
Beneficiari	• Giovani • Persone migranti o di origine straniera • Cittadini della Circoscrizione 5
Output finali attesi/realizzati	• Laboratori artistici • Rivisitazioni artistiche dei messaggi d'odio, presentate in un evento finale • Creazione di un token digitale tramite la app CommonsHood, spendibile presso commercianti convenzionati del territorio

Fit for Kids Europe



Fit For Kids Europe si propone di ridurre l'obesità infantile attraverso la diffusione e l'adattamento alla realtà italiana (e portoghese) di un programma sportivo e nutrizionale nato a Copenaghen nel 2009. Le attività, gratuite e condotte da istruttori volontari, sono rivolte ai bambini dai 7 ai 13 anni che mostrano disagi legati alla mancanza di movimento, quali sovrappeso o inattività: i bambini svolgono attività ludico-motorie specifiche e le loro famiglie ricevono istruzioni mirate a un corretto stile di vita, anche dal punto di vista dell'alimentazione. L'azione di Vol.To si focalizza sul reclutamento dei volontari e sulla promozione del programma attraverso i Social.

Web/Social: <https://www.evolyouproject.eu/it-italiano/>

Partner/Rete del progetto	1. Fit for Kids (FFK) - Danimarca (capofila) 2. L'Orma – Italia 3. Aventura Marão Clube - Portogallo
Ruolo di Vol.To	Partner
Ambito di realizzazione	Progetto UE - Erasmus+ Sport

Periodo	Gennaio 2019 - Settembre 2020 - CONCLUSO
Obiettivi del progetto	• Contribuire al benessere e alla salute dell'infanzia attraverso l'attività sportiva non competitiva • Diffondere in Italia e in altri Paesi europei un programma sportivo, nutrizionale e di coinvolgimento dei volontari di carattere innovativo • Avvicinare i giovani al volontariato attraverso la pratica sportiva • Aumentare la consapevolezza degli stakeholder sull'importanza di uno stile di vita sano
Beneficiari	• Bambini e ragazzi • Giovani volontari • Associazioni sportive
Output finali attesi/realizzati	• Manuale di linee guida (https://bit.ly/3waHqJ2) • Piattaforma web multilingue (http://www.fitforkids.com)

To Link - AGEVOLI (Agenzia per il Volontariato Inclusivo)



Il progetto è inserito nel più ampio Piano di inclusione della Città di Torino (To Link) e nella strategia We.Ca.Re. della Regione Piemonte. In tale contesto Vol.To ha inteso affermare il ruolo dello svolgimento delle attività di volontariato come infrastruttura sociale cardine per sostenere l'inclusione di persone fragili. Viene definita e formata la figura dell'*Inclusive manager* (la persona che, all'interno degli enti, si occupa della ricerca, dell'orientamento e della motivazione dei volontari); si è previsto di approfondire e sperimentare l'emersione delle competenze maturate in ambito di volontariato, ed infine rafforzare il volontariato della Rete Torino Solidale, costituitasi tra vari enti, i cosiddetti "Snodi", al fine di sostenere le persone in occasione dell'emergenza sanitaria.

Web/Social: <https://www.volontariatotorino.it/agevoli/>

Partner/Rete del progetto	Enti e organizzazioni facenti parte del tavolo di coprogettazione del Piano di inclusione della Città di Torino e della Rete Torino Solidale
Ruolo di Vol.To	Partner
Ambito di realizzazione	Progetto locale – Bando per l'individuazione di soggetti del terzo settore disponibili a co-progettare azioni e interventi inerenti il "Piano di inclusione sociale" cittadino della Città di Torino
Periodo	Luglio 2019 - Aprile 2021 – IN CORSO
Obiettivi del progetto	• Implementare le competenze degli Enti del Terzo Settore nell'accogliere persone fragili come volontari • Accompagnare persone fragili nello svolgimento di attività di impegno civico • Sostenere il consolidamento di una rete diffusa di organizzazioni, radicata e durevole nel tempo • Sperimentare modalità di intervento innovative e scalabili rispetto alla promozione del volontariato
Beneficiari	• Persone in stato di fragilità • Volontarie e Volontari di ETS • Operatori e Operatrici di ETS
Output finali attesi/realizzati	• Corso di formazione per gli Inclusive manager • Orientamento di persone fragili come volontari negli ETS • Percorso sulle competenze (corso per Tutor e sperimentazione per emersione e validazione)

	• Cinque dossier tematici sui temi delle fragilità sociali, del volontariato e delle competenze • Bacheca di ricerca volontari per gli Snodi della Rete Torino Solidale • Una mappatura sperimentale georeferenziata del mondo associativo torinese
--	---

We.To. – Welfare Torino



Il progetto si inserisce all'interno della strategia We.Ca.Re della Regione Piemonte. Prevede la mappatura e messa a disposizione di servizi di cura sia profit che del privato sociale e del volontariato, rivolti a persone anziane e alle persone con disabilità mettendo a disposizione di tutti i cittadini, singoli e famiglie, un punto unico di accesso. Si intende realizzare un'analisi dei bisogni di cura della popolazione e costruire un'apposita piattaforma digitale e delineata la figura del *Care Manager* che orienterà le famiglie nei confronti dei servizi locali rispetto al bisogno espresso. Compito specifico di Vol.To è quello di implementare la mappatura e la raccolta dei dati dei servizi di cura realizzati dalle Organizzazioni di volontariato presenti sul territorio della Città Metropolitana di Torino.

Web/Social: <https://welfaretorino.it/>

Partner/Rete del progetto	1. Consulta delle Persone in Difficoltà, Capofila 2. Università di Torino, Dip. Culture e Società 3. Confesercenti Torino e Provincia 4. Coldiretti Torino 5. API - Associazione Piccole e Medie Imprese
Ruolo di Vol.To	Partner
Ambito di realizzazione	Progetto locale – Bando Progetti di innovazione sociale per il terzo settore della Regione Piemonte
Periodo	Luglio 2019 - Marzo 2021 – IN CORSO
Obiettivi del progetto	Definire e sperimentare un nuovo modello di risposta alle crescenti esigenze di welfare delle famiglie, creando un sistema di assistenza centrato sulle persone e sui loro bisogni.
Beneficiari	• Famiglie • Persone anziane • Persone con disabilità
Output finali attesi/realizzati	• Indagine fabbisogni di cura della popolazione • Mappatura dei servizi erogati da enti privati e del terzo settore • Realizzazione piattaforma • Formazione care-manager

Costruire Legami



Un progetto co-creato e sviluppato insieme alla comunità locale di riferimento (Valli di Lanzo) per soddisfare un bisogno inespresso, quello dei moltissimi anziani, ancora autosufficienti, che vivono soli e che, troppo spesso, restano in isolamento per troppo tempo. Il ruolo di Vol.To consiste nel realizzare un'indagine sugli Enti del terzo settore del territorio e nel partecipare alla formazione e all'accompagnamento dei volontari coinvolti.

Web/Social: <https://www.cpdconsulta.it/costruire-legami>

Partner/Rete del progetto	1. Consulta delle Persone in Difficoltà, Capofila 2. Consorzio Intercomunale Servizi - Ciriè 3. Unione Montana Val di Lanzo, Ceronda, Casternone
Ruolo di Vol.To	Partner
Ambito di realizzazione	Progetto locale – Bando InTreCCCi – Casa Cura Comunità della Compagnia di San Paolo
Periodo	Dicembre 2019 - Novembre 2021 – IN CORSO
Obiettivi del progetto	• Coinvolgere la comunità locale nella cura delle persone anziane che vivono sole • Formare e accompagnare i volontari all’ascolto, alla relazione d’aiuto e all’orientamento ai servizi sociali • Promuovere i Punti di incontro anziani come luoghi di riflessione e co-progettazione di piccoli servizi
Beneficiari	• Persone anziane • Persone in stato di solitudine • Volontarie e Volontari
Output finali attesi/realizzati	• Formazione e accompagnamento al servizio di volontarie e volontari • Servizi di prossimità • Animazione Punti incontro anziani

Smart Working for Smart Association



Il progetto, ideato e presentato prima dell’avvento dell’emergenza sanitaria, nasce dall’esigenza di conoscenza dei bisogni delle lavoratrici e dei lavoratori degli enti associativi operanti sul territorio della Regione Piemonte ed in particolare di sostenere lo sviluppo di modelli organizzativi del lavoro attenti al bilanciamento dei tempi vita/lavoro. Oltre ai due soggetti che hanno sottoscritto una specifica ATS per la sua realizzazione, il progetto vede il coinvolgimento del Forum regionale del Terzo Settore del Piemonte e degli enti gestori dei CSV delle province di Asti, Alessandria e Cuneo.

Web/Social: <https://www.volontariatotorino.it/swfsa/>

Partner/Rete del progetto	CTV Biella-Vercelli
Ruolo di Vol.To	Capofila
Ambito di realizzazione	Progetto locale – Bando Progetti di Welfare aziendale della regione Piemonte
Periodo	Settembre 2020 - Settembre 2021 – IN CORSO
Obiettivi del progetto	• Promuovere e formare all’uso del lavoro agile nelle associazioni • Redigere Piani di welfare aziendale • Migliorare il benessere organizzativo degli enti coinvolti
Beneficiari	Lavoratrici e lavoratori degli enti gestori dei CSV e degli ETS del Piemonte
Output finali attesi/realizzati	• Istituzione negli enti partner della figura del <i>Disability Manager</i> e <i>Welfare Manager</i> • Piattaforma per la gestione della formazione a distanza • Formazione per dipendenti sulla gestione dello <i>smart working</i>

TESORI - TERre SOLIdali Resilienti Inclusive



Il progetto punta a promuovere la strutturazione delle risposte integrate tra Pubblico e Privato sociale finalizzate al mantenimento dell'autonomia, ad alleviare fragilità e solitudine e facilitare l'accesso ai servizi con particolare attenzione alle persone più a rischio di esclusione e marginalizzazione. Si vuole, inoltre, investire sulle realtà che abilitano le persone a essere cittadini attraverso percorsi di costruzione di cittadinanza attiva di formazione dei volontari.

Web/Social: <https://www.volontariatotorino.it/tesori/>

Partner/Rete del progetto	1. GAL Valli del Canavese 2. CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà 3. Comune di Borgiallo 4. Comune di Castellamonte 5. Comune di Locana 6. Comune di Rivara 7. Comune di Rueglio 8. Comune di Vidracco 9. Unione Montana della Val Gallenca 10. Unione Montana Valli Orco e Soana
Ruolo di Vol.To	Capofila
Ambito di realizzazione	Progetto locale – Bando Prossimi della Fondazione Time 2
Periodo	Settembre 2020 - Settembre 2021 – IN CORSO
Obiettivi del progetto	Stimolare forme di welfare sussidiario adatte alle aree che tengano conto delle specificità dei territori, innovando e contaminando organizzazioni, ruoli e politiche.
Beneficiari	• Enti del Terzo Settore • Comunità locali • Volontarie e Volontari
Output finali attesi/realizzati	• Mappatura degli enti del terzo settore e loro reazione all'emergenza Covid • Indagine sui bisogni sociali del territorio • Formazione per i volontari • Laboratori di cittadinanza attiva

StessoCielo – Il Volontariato che nutre la comunità



Il progetto si realizza sui territori di Grugliasco e Collegno prevedendo una serie di iniziative che mettono insieme più elementi: la costruzione, con le associazioni presenti sui territori, di una rete di volontari estesa, condivisa e inclusiva; la promozione dell'agricoltura urbana come strumento di cittadinanza attiva per valorizzare l'ambiente e il paesaggio; l'attivazione di percorsi all'interno delle scuole dei territori per raccontare i progetti di volontariato esistenti e stimolare la partecipazione civica dei più giovani, sostenere l'innovazione in due strutture benefiche del territorio: la Mensa Solidale "Il Cenacolo" e l'Emporio Solidale. StessoCielo si inserisce in una più ampia progettualità che interessa anche i comuni di Moncalieri, Rivoli e Venaria Reale e si avvale dell'accompagnamento e della *mentorship* del Comitato S-Nodi.

Web/Social: <https://www.volontariatotorino.it/stessocielo/>

Partner/Rete del progetto	1. SOLE ODV 2. Associazione C46 3. Forum Interregionale del Volontariato 4. La Foglia Matta srl
Ruolo di Vol.To	Capofila
Ambito di realizzazione	Progetto locale – Call for proposal top metro fa bene della Città Metropolitana di Torino
Periodo	Dicembre 2020 - Settembre 2021 – IN CORSO
Obiettivi del progetto	Maggiore inclusione socio-economica, nei territori coinvolti, per cittadini vulnerabili.
Beneficiari	• Enti del Terzo Settore • Comunità locali • Volontarie e Volontari
Output finali attesi/realizzati	• Realizzazione di un orto urbano a Collegno • Strutturazione di un servizio di orientamento al lavoro presso la sede della mensa solidale di Grugliasco • Formazione per i volontari • Iniziative promozionali di raccolta cibo presso i mercati locali

7.2

IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

L'ACCREDITAMENTO

Gli **Enti interessati ad accogliere giovani stipulano una partnership con Vol.To** che assume il ruolo di Ente titolare nei confronti del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, e mette a disposizione il proprio *know how* per accompagnare sia gli ETS che i giovani nelle diverse fasi previste dal sistema nazionale per il Servizio Civile.

Il **18 gennaio 2020** Vol.To ha ricevuto conferma ufficiale dell'avvenuto **accreditamento all'Albo del Servizio Civile Universale, passando da un sistema regionale ad uno nazionale**. Nel corso dello stesso anno, nonostante la situazione di emergenza abbia reso più complessa l'attività di raccolta dei documenti ed interrotto alcuni contatti, si sono comunque accreditate altre 9 organizzazioni portando ad **82** il numero degli **Enti di accoglienza (per 158 sedi di progetto)**: 53 ODV, 8 APS, 4 CSV (incluso Vol.To), 5 cooperative sociali, 4 Fondazioni, 5 altre associazioni, 3 parrocchie.

I PROGETTI REALIZZATI NEL 2020

Il **15 gennaio 2020** hanno iniziato l'esperienza di Servizio Civile **89 giovani selezionati tra 131 domande pervenute per 29 progetti**. La situazione causata dall'emergenza sanitaria ha inevitabilmente colpito anche questo ambito: da un lato le associazioni si sono trovate completamente impreparate, ma dall'altro l'applicazione delle norme sul Servizio Civile lasciava poco spazio alla flessibilità. Proprio per questo, il Dipartimento per le Politiche giovanili ed il Servizio Civile Universale ha ritenuto indispensabile riformulare le regole per la partecipazione dei giovani alle attività degli enti con il duplice obiettivo di non lasciarli a casa, ma soprattutto di **impiegarli a sostegno della collettività in un momento di emergenza**.

Alcune associazioni non si sono mai fermate ed hanno potuto implementare le loro iniziative grazie al contributo dei giovani (Comitato di Susa della Croce Rossa Italiana, AUSER, S.E.A. delle Alpi, Banco Alimentare del Piemonte e l'Ass. Asili Notturmi Umberto I); nei casi in cui, invece, è stato impossibile proseguire le attività, i giovani sono stati dirottati per sostenere gli enti impegnati nell'emergenza come ANPAS o l'Emporio solidale della Caritas.

In altri casi, invece, le attività sono state completamente ripensate in modalità da remoto per garantire la sicurezza di operatori ed assistiti, con la didattica a distanza o il supporto psicologico online, ma anche con iniziative nuove come lo sportello di ascolto telefonico "Cuori in ascolto" organizzato dall'Ass. Solievo di Leinì per dare supporto morale a chiunque avesse bisogno.

Tra queste iniziative vale la pena di citare anche Vol.To il cui progetto "Amare le differenze" prevedeva un focus sulle varie forme di discriminazione, con l'obiettivo di sensibilizzare gli studenti e le studentesse delle scuole superiori di Torino su questo fenomeno. A causa del lockdown, l'incremento della quantità di tempo trascorsa online ha aumentato il rischio di divenire oggetto o autori di comportamenti offensivi, perciò le quattro volontarie di servizio civile hanno trasferito la propria esperienza sul web realizzando dei materiali grafici esplicativi e informativi sul fenomeno, ma anche analisi e approfondimenti sull'odio online o su fatti di cronaca e attualità (come il caso George Floyd). Tutti i contributi digitali sono diventati una campagna informativa sul cyberbullismo denominata #OnlineFaMaleUguale che ha ricevuto la **Menzione d'onore agli**

Eurodesk Awards 2021, il riconoscimento che la rete europea per l'informazione sui programmi e le iniziative comunitarie dedicate ai giovani assegna ogni anno alle agenzie locali.

I NUOVI PROGETTI PRESENTATI

Relativamente alla presentazione dei progetti di Servizio Civile Universale, le novità introdotte alla fine del 2019 entrano a regime confermando la centralità dei programmi d'intervento caratterizzati da uno specifico ambito d'azione e volti al raggiungimento degli **obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030**.

Nel nuovo sistema si prevede l'attribuzione di un diverso ruolo ai soggetti che partecipano alla realizzazione del servizio civile universale. In particolare, lo Stato acquisisce un ruolo preminente mediante lo svolgimento delle attività di programmazione che garantiscono, attraverso una puntuale analisi del contesto nazionale ed internazionale, la pianificazione degli interventi in materia di servizio civile universale in Italia e all'estero, nonché l'individuazione degli standard qualitativi degli interventi stessi.

Oltre alla consulenza progettuale, Vol.To ha contribuito ad incentivare la collaborazione tra gli enti con incontri di progettazione finalizzati allo scambio di esperienze ed alla definizione di future partnership tra gli ETS interessati a progettare. **35 Enti** hanno presentato **24 progetti di servizio civile** con Vol.To (da soli o in coprogettazione con altri ETS) per un totale di **136 volontari** richiesti; di questi ETS, 13 sono nuovi accreditamenti ed hanno progettato per la prima volta.

A causa dell'emergenza sanitaria, la partenza dei progetti slitterà alla primavera del 2021.

LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE DEI PROGETTI REALIZZATI

Per rispondere alla sfida di definire gli standard qualitativi circa l'utilità del servizio civile per la collettività, Vol.To si avvarrà degli strumenti di "valutazione dell'impatto sociale" ritenendo fondamentale una **analisi sistematica della ricaduta del servizio civile, in primis, sui giovani, ma anche sulla collettività**. A tale proposito è stata stipulata, nel 2020, una convenzione con il Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino e a HalalTo (spin-off Accademico dell'Università degli Studi di Torino che si occupa, tra le altre cose, di attrazioni di investimenti e pianificazioni di azioni a supporto di aziende profit e non profit e ibride caratterizzate da un orientamento all'impatto sociale) che collaboreranno per la realizzazione di questa indagine che coinvolgerà tutti i giovani in servizio civile nell'ambito dei tre programmi d'intervento presentati da Vol.To (173 giovani, tra cui anche quelli presso le sedi degli enti coprogrammanti).

I dati estrapolati dalla valutazione dell'impatto sociale dell'esperienza di Servizio Civile potranno direzionare gli anni a venire sia in funzione dell'offerta da proporre ai giovani, sia in merito ai programmi di intervento. Si ritiene, inoltre, che l'applicazione e la sperimentazione di questo metodo possa contribuire nella individuazione degli standard qualitativi e nella formulazione degli indicatori che in futuro consentano la valutazione dei risultati dei programmi a livello nazionale. Pertanto i risultati dell'indagine saranno condivisi con il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale e con l'Ufficio del Servizio Civile della Regione Piemonte, nella speranza di contribuire concretamente nella definizione degli **strumenti adatti a promuovere l'utilità del Servizio Civile per i giovani e la collettività**.

L'ATTIVITÀ COMMERCIALE

Nel corso del 2020, Vol.To, in considerazione della struttura del modello **“Preventivo di gestione con separazione delle fonti di finanziamento”** il quale evidenzia i proventi e gli oneri secondo l’articolazione **“Fondi FUN”** – **“Fondi diversi da FUN”**, ha posto in essere **attività commerciali** la cui gestione è avvenuta attraverso l’adozione di una contabilità separata in ottemperanza delle Linee guida e del dettato di cui all’art. 61, c. 1, lett. c del D. Lgs. 117/2017; a partire dal 2020 Vol.To ha fruito del **sistema contabile “Sic et simpliciter”**, già in uso presso altri CSV e messo a disposizione da CSVnet.

Come ulteriormente declinato nel successivo capitolo, i ricavi derivanti dallo svolgimento di attività commerciale ammontano a complessivi **euro 54.821,67**.

Il 45% di tali proventi deriva dalla gestione diretta di **progetti di servizio civile** in qualità di ente accreditato al SCU come illustrato al paragrafo precedente; il 35% è riferito alla **gestione di pratiche assicurative** nell’ambito del partenariato con Cavarretta assicurazioni; il 9% è determinato dallo svolgimento da consulenze in ambito formativo e di comunicazione ed il 6% dal servizio di spazi a pagamento.

Concorrono infine a realizzare il totale dei ricavi da attività commerciale gli interessi attivi su conto corrente, il recupero dell’IVA secondo le disposizioni della Legge 398 del 1991 ed euro 2.000,00 derivanti da un contributo nell’ambito delle misure di contrasto all’emergenza sanitaria.



CAPITOLO 8

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA



8.1

PROVENTI

Il presente capitolo trova riferimento nel bilancio consuntivo 2020 di Vol.To quale soggetto che, in tale annualità, ha posto in essere, nell'Area metropolitana di Torino, sia l'esercizio della funzione di Centro di Servizio, sia la realizzazione della cosiddetta "attività extra FUN", in conformità alla deliberazione assunta dall'Assemblea dei soci in data 19 dicembre 2019. Per quanto concerne l'attività di CSV, l'esercizio 2020 richiama gli elementi di natura operativa/gestionale determinati dall'attuazione delle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 117/2017 "Codice del Terzo Settore" la cui declinazione, in termini di programmazione previsionale, è stata l'espressione del lavoro di condivisione tra i CSV piemontesi e della Valle d'Aosta, come anticipato nella precedente edizione del bilancio sociale.

I Fondi a disposizione di Vol.To. derivano principalmente dalla ripartizione del **Fondo Unico Nazionale**. Gli altri proventi sono costituiti prevalentemente da economie generate negli esercizi precedenti e riprogrammate nell'anno di riferimento.

Tabella - Totale ricavi 2020 con suddivisione tra Fondi FUN ed Extra FUN

Fondi FUN 2020	
02/03/2020 I Tranche 2020 30% Quota Servizi Fondi ONC	584.335,50
03/08/2020 II Tranche 2020 30% Quota Servizi Fondi ONC	584.335,50
02/11/2020 III Tranche 2020 40% Quota Servizi Fondi ONC	779.114,00
Totale erogazioni FUN	1.947.785,00
Economie anni precedenti 2018	181.957,81
Utilizzo Fondo Impegno anno precedente	1.195,60
Totale altri proventi	183.153,41
Totale risorse disponibili per Programmazione 2020	2.130.938,41
Fondi Extra FUN 2020	
Altri proventi 2020 disponibili per programmazioni anni futuri	7.995,44
Ricavi da attività commerciale	54.821,67
Contributi da progetti Europei	36.902,41
Contributi per progetti con Enti Pubblici (Comune di Torino e Regione Piemonte)	32.059,61
Altri enti	69.724,00
Quote sociali	6.150,00
Totale Fondi Extra Fun	207.653,13
Totale ricavi anno 2020	2.338.591,54

I fondi extra FUN, per la cui descrizione delle attività realizzate si rimanda al cap. 7, sono invece derivati dall'attività di progettazione europea, da attività legate alla gestione di progetti e protocolli d'intesa con gli enti locali, dall'attività commerciale e dai ricavi da quote associative introdotte a partire dall'esercizio 2020.

Vol.To ha infatti proseguito la **strategia di reperimento fondi extra FUN**, partecipando a bandi europei o locali, sempre nel rispetto delle disposizioni vigenti, ma soprattutto rispettando la separazione delle

contabilità rispetto alla funzione di Centro Servizi che implica una mission che è anche una responsabilità: essere a servizio del volontariato.

Il grafico seguente descrive l'andamento delle risorse extra FUN nel periodo 2015-2020, arco temporale in cui tali risorse ammontano complessivamente a euro 796.400,83, di cui il **58,21%** accertato nel biennio 2019-2020.

Grafico – andamento risorse extra FUN



8.2

ONERI

Le risorse attribuite per l'esercizio della funzione di CSV sono state destinate, nel corso dell'anno, in ottemperanza delle prescrizioni regolamentari contenute nella Carta dei servizi e nel Regolamento economale vigenti, prevalentemente a servizi erogati agli enti del Terzo Settore del territorio di riferimento.

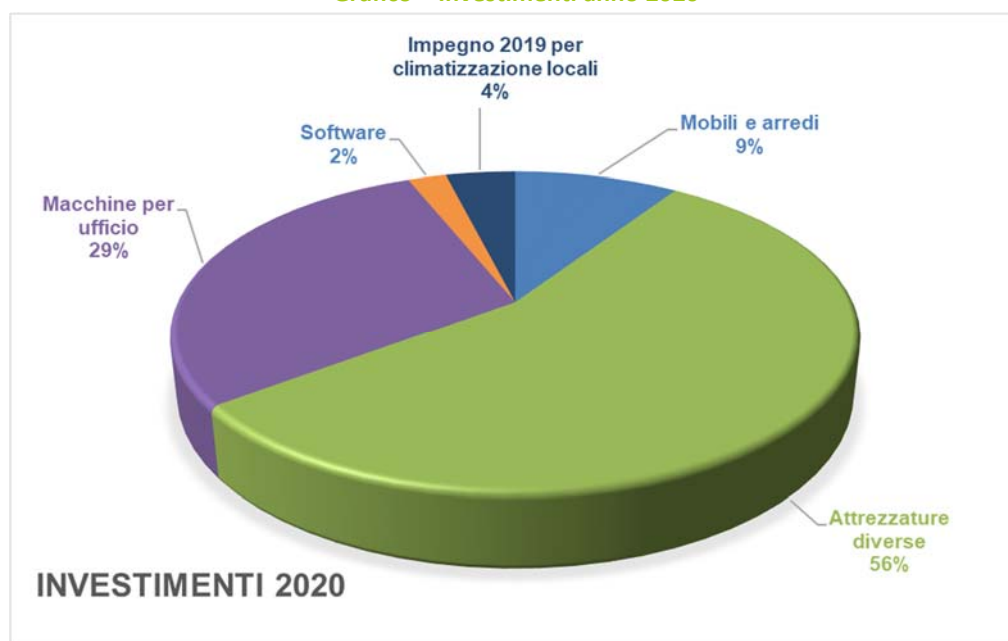
Tabella - Costi anno 2020

	PREVISIONALE	CONSUNTIVO 2020	% INCIDENZA	ECONOMIE	% ECONOMIE
Promozione, orientamento e animazione	162.513,75	98.516,64	5,46%	63.997,11	19,57%
Consulenza, assistenza e accompagnamento	468.281,25	452.376,46	25,08%	15.904,79	4,86%
Formazione	90.423,75	69.667,25	3,86%	20.756,50	6,35%
Informazione e comunicazione	122.457,75	107.386,88	5,95%	15.070,87	4,61%
Ricerca e documentazione	11.768,75	5.741,49	0,32%	6.027,26	1,84%
Supporto tecnico-logistico	790.894,75	653.190,48	36,21%	137.704,27	42,10%
Oneri di supporto generale	483.098,41	415.568,83	23,04%	67.529,58	20,65%
Oneri Finanziari e straordinari	1.500,00	1.408,50	0,08%	91,50	0,02%
TOTALI	2.130.938,41	1.803.856,53	100%	327.081,88	100%

Alle **6 aree di attività** previste dal D. Lgs. 117/2017 sono stati destinati 1.386.879,20 euro pari al **65,08% del totale** delle risorse FUN programmate.

Rispetto agli investimenti, la parte più significativa delle risorse (56%) è stata destinata all'acquisto di attrezzature diverse (apparati audio e video, condizionatori e pc portatili). Segue grafico di dettaglio.

Grafico – Investimenti anno 2020



8.3

INFORMAZIONI PATRIMONIALI

STATO PATRIMONIALE - ATTIVO

	31.12.2019	31.12.2020
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE	-	-
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - Immobilizzazioni immateriali		
1) costi di ricerca, sviluppo e di pubblicità	3.591	3.000
2) diritti di brevetto industriale e diritti di utilizz. opere dell'ingegno	-	-
3) spese manutenzioni da ammortizzare	-	-
4) oneri pluriennali	-	-
5) Altre	-	-
Totale Immobilizzazioni Immateriali	3.591	3.000
II - Immobilizzazioni Materiali		
1) terreni e fabbricati	-	-
2) impianti e attrezzature	16.090	21.917
3) altri beni	138.935	112.136
4) Immobilizzazioni in corso e acconti	-	-
5) Immobilizzazioni donate	-	-
Totale Immobilizzazioni Materiali	155.025	134.053
III - Immobilizzazioni finanziarie		
1) partecipazioni	-	-
2) crediti	-	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	-	-
3) altri titoli	-	-
Totale Immobilizzazioni finanziarie	-	-
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	158.616	137.053
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I - Rimanenze		
1) materie prime, sussidiarie e di consumo	-	-
2) prodotti in corso di lavorazione e semilavorati	-	-
3) lavori in corso su ordinazione	-	-
4) prodotti finiti e merci	-	-
5) Acconti	-	-
Totale I - Rimanenze	-	-
II - Crediti		
1) verso clienti	28.619	19.207
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	28.619	19.207
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-
2) Verso altri	162.791	288.703
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	162.791	288.703
Crediti V.so FUN da ricevere (ex. art. 62 D.lgs. N. 117/2017)	-	-
Crediti VI/Fondazioni bancarie	-	-
Crediti tributari	4.581	2.776
Crediti diversi	158.210	285.927
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-
Totale II - Crediti	191.411	307.910
III - Attività finanziarie non immobilizzate		
1) Partecipazioni	-	-
2) Altri titoli	-	-
Totale III - Attività finanziarie non immobilizzate	-	-
IV - Disponibilità liquide		
1) depositi bancari e postali	1.359.824	1.422.490
2) Assegni	-	-
3) denaro e valori in cassa	425	1.743
Totale IV - Disponibilità liquide	1.360.249	1.424.233
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	1.551.659	1.732.143
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	2.885	4.739
TOTALE ATTIVO	1.713.161	1.873.935

STATO PATRIMONIALE - PASSIVO

	31.12.2019	31.12.2020
A) PATRIMONIO NETTO		
I - Fondo di dotazione dell'ente	-	-
II - Patrimonio vincolato		
1) Fondi vincolati destinati da Terzi	-	-
2) Fondi vincolati per decisione degli organi statuari	196.182	300.518
3) Fondo Immobilizzazioni Vincolate alle funzioni del CSV	32.502	161.224
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore		
1) Risultato gestionale esercizio in corso	439.981	350.119
2) Risultato gestionale da esercizi precedenti	-	-
3) Riserve statuarie	-	-
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	668.665	811.861
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI		
I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV		
1) Fondo per completamento azioni	12.000	-
2) Fondo risorse in attesa di destinazione	-	-
3) Fondo rischi	52.967	52.967
II - Altri Fondi		
1) per trattamento di quiescenza e obblighi simili	-	-
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	64.967	52.967
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	358.258	387.623
D) DEBITI		
1) titoli di solidarietà ex art. 77 del D.Lgs. 117/2017	-	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo		
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
2) debiti verso banche	-	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo		
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
3) debiti verso altri finanziatori	-	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo		
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
4) acconti	-	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo		
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
5) debiti verso fornitori	362.562	222.225
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	362.562	222.225
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
6) debiti tributari	21.717	25.764
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	21.717	25.764
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
7) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	30.071	28.672
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	30.071	28.672
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
8) altri debiti	38.983	64.749
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	38.983	64.749
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo		
TOTALE DEBITI (D)	453.333	341.410
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	167.937	280.074
TOTALE PASSIVO	1.713.161	1.873.935

RENDICONTO GESTIONALE

PROVENTI E RICAVI	Fondi FUN	Fondi diversi da FUN	Totale
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE (art. 5 D.lgs. N. 117/2017)			
1.1) Da contributi FUN (art. 62 D.Lgs. N. 117/2017)	2.130.938,41	0,00	2.130.938,41
1.1.1) attribuzione annuale	1.947.785,00	0,00	1.947.785,00
1.1.2) residui liberi da esercizi precedenti	181.957,81	0,00	181.957,81
1.1.3) residui vincolati da esercizi precedenti	1.195,60	0,00	1.195,60
1.2) Da contributi su progetti	0,00	138.686,02	138.686,02
1.3) Da contratti con Enti pubblici	0,00	0,00	0,00
1.4) Da soci ed associati	0,00	6.150,00	6.150,00
1.5) Da non soci	0,00	0,00	0,00
1.6) Altri proventi e ricavi	0,00	0,00	0,00
TOTALE 1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	2.130.938,41	144.836,02	2.275.774,43
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI (art. 7 D.lgs. N. 117/2017)			
TOTALE 2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI	0,00	0,00	0,00
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DIVERSE (art. 6 D.lgs. N. 117/2017)			
3.1) Da gestioni commerciali accessorie	0,00	52.821,67	52.821,67
3.2) Da contratti con enti pubblici	0,00	0,00	0,00
3.3) Da soci ed associati	0,00	0,00	0,00
3.4) Da non soci	0,00	0,00	0,00
3.5) Altri proventi e ricavi	0,00	2.000,00	2.000,00
TOTALE 3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DIVERSE	0,00	54.821,67	54.821,67
4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI			
4.1) Da rapporti bancari	41,28	0,00	41,28
4.2) Da altri investimenti finanziari	0,00	0,00	0,00
4.3) Da patrimonio edilizio	0,00	0,00	0,00
4.4) Da altri beni patrimoniali	0,00	0,00	0,00
TOTALE 4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	41,28	0,00	41,28
5) PROVENTI STRAORDINARI			
5.1) Da attività finanziaria	0,00	0,00	0,00
5.2) Da attività immobiliari	0,00	0,00	0,00
5.3) Da altre attività	7.954,16	0,00	7.954,16
TOTALE 5) PROVENTI STRAORDINARI	7.954,16	0,00	7.954,16
TOTALE PROVENTI	2.138.933,85	199.657,69	2.338.591,54

ONERI	Fondi FUN	Fondi diversi da FUN	Totale
1) ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE (art. 5 D.lgs. N. 117/2017)			
1.1) Oneri da Funzioni CSV			
1.1.1) Promozione, Orientamento e Animazione	98.654,71	0,00	98.654,71
1.1.2) Consulenza, assistenza e accompagnamento	452.485,43	0,00	452.485,43
1.1.3) Formazione	69.736,43	0,00	69.736,43
1.1.4) Informazione e comunicazione	107.609,05	0,00	107.609,05
1.1.5) Ricerca e Documentazione	5.748,84	0,00	5.748,84
1.1.6) Supporto Tecnico-Logistico	692.896,37	0,00	692.896,37
Totale 1.1) Oneri da funzioni CSV	1.427.130,83	0,00	1.427.130,83
1.2) Oneri da Altre attività di interesse generale			
U10.01.01 - TO LINK	0,00	19.309,71	19.309,71
U10.01.02 - EVOL YOU	0,00	22.084,11	22.084,11
U10.01.03 - BFR	0,00	14.342,00	14.342,00
U10.01.04 - WE.TO	0,00	64.620,00	64.620,00
U10.01.05 - COSTRUIRE LEGAMI	0,00	659,00	659,00
U10.01.06 - FIT FOR KIDS	0,00	476,30	476,30
U10.01.07 - TERRE SOLIDALI	0,00	3.935,00	3.935,00
U10.01.08 - STESSO CIELO	0,00	510,00	510,00
U10.01.09 - SMART WORKING	0,00	12.749,90	12.749,90
Totale 1.2) Oneri da Altre attività di interesse generale	0,00	138.686,02	138.686,02
TOTALE 1) ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	1.427.130,83	138.686,02	1.565.816,85
2) ONERI DA RACCOLTA FONDI (art. 7 d.lgs. N. 117/2017)			
TOTALE 2) ONERI DA RACCOLTA FONDI	0,00	0,00	0,00
3) ONERI DA ATTIVITA' DIVERSE (art. 6 D.lgs. N. 117/2017)			
3.1) Acquisti	0,00	823,63	823,63
3.2) Servizi	0,00	11.479,21	11.479,21
3.3) Godimento beni di terzi	0,00	2.600,00	2.600,00
3.4) Personale	0,00	5.162,30	5.162,30
3.5) Ammortamenti	0,00	0,00	0,00
3.6) Oneri diversi di gestione	0,00	1.068,21	1.068,21
TOTALE 3) ONERI DA ATTIVITA' DIVERSE	0,00	21.133,35	21.133,35
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI			
4.1) Su rapporti bancari	1.232,39	626,53	1.858,92
4.2) Su prestiti	0,00	0,00	0,00
4.3) Da patrimonio edilizio	0,00	0,00	0,00
4.4) da altri beni patrimoniali	0,00	0,00	0,00
TOTALE 4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	1.232,39	626,53	1.858,92
5) ONERI STRAORDINARI			
5.1) Da attività finanziaria	0,00	0,00	0,00
5.2) Da attività immobiliari	0,00	0,00	0,00
5.3) Da altre attività	176,11	0,00	176,11
TOTALE 5) ONERI STRAORDINARI	176,11	0,00	176,11
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE			
6.1) Acquisti	9.058,39	0,00	9.058,39
6.2) Servizi	131.109,24	0,00	131.109,24
6.3) Godimento beni di terzi	39.492,59	0,00	39.492,59
6.4) Personale	194.252,46	0,00	194.252,46
6.5) Ammortamenti	9.989,54	0,00	9.989,54
6.6) Altri oneri	15.585,42	0,00	15.585,42
TOTALE 6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	399.487,64	0,00	399.487,64
TOTALE ONERI	1.828.026,97	160.445,90	1.988.472,87
RISULTATO GESTIONALE	310.906,88	39.211,79	350.118,67

1 - RENDICONTO FINANZIARIO AL 31/12/20 - Vol.To

ATTIVO CIRCOLANTE

CREDITI

CREDITI VS ONG	-		
CREDITI DIVERSI	314.191		
CREDITI A BREVE (INVESTIMENTO)	-		
		314.191	A1

DISPONIBILITA' LIQUIDE

BANCHE	1.422.490		
CASSA	1.743		
		1.424.233	A2

TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	A1+A2	1.738.424	A
---------------------------------	-------	-----------	---

PASSIVO CIRCOLANTE

DEBITI PLURIENNALI

FONDO COPERTURA OBBLIGAZIONI PLURIENNALI	52.967		
FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	387.623		
FONDO IMPEGNATO ECONOMIE DI SPESA	300.518		
FONDO IMPEGNATO ATTIVITA'	-		
		741.108	B1

DEBITI VERSO FORNITORI	77.239	B2
-------------------------------	--------	----

DEBITI FORNITORI CONTO FATTURE DA RICEVERE	146.528	B3
---	---------	----

DEBITI TRIBUTARI	25.764	B4
-------------------------	--------	----

DEBITI VS ENTI PREVIDENZIALI	28.672	B5
-------------------------------------	--------	----

DEBITI DIVERSI	64.749	
-----------------------	--------	--

RATEI E RISCONTI PASSIVI	280.074	B6
---------------------------------	---------	----

TOTALE PASSIVO CIRCOLANTE	B1+B2+B3+B4+B5+B6	1.364.134	B
----------------------------------	-------------------	-----------	---

LIQUIDITA' DISPONIBILE	A-B	374.289	C
-------------------------------	-----	---------	---

2 - RENDICONTO ECONOMICO AL 31/12/20

PROVENTI

CONTRIBUTI ONG	1.947.785		
UTILIZZO FONDO ECONOMIE DI SPESA 2019	181.958		
PROVENTI VARI	207.653		
UTILIZZO FONDO	1.196		
TOTALE PROVENTI		2.338.592	D

COSTI

SPESE SOSTENUTE	1.988.473		
TOTALE COSTI		1.988.473	E

RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	D-E	350.119	F
--------------------------------------	-----	---------	---

3 - RICONCILIAZIONE

RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	350.119	F
--------------------------------------	---------	---

RISCONTI ATTIVI	-	G
-----------------	---	---

QUOTA DI AMMORTAMENTO	-	137.054	H
-----------------------	---	---------	---

F.DO AVANZO UTILE NON RIPROGRAMMABILE		161.224	I
---------------------------------------	--	---------	---

LIQUIDITA' DISPONIBILE	F+G+H+I	374.289	C
-------------------------------	---------	---------	---

Economie da FUN	335.077
Economie da Att. Extra FUN	39.212

Il rendiconto gestionale del 2020 è esposto secondo la struttura prevista nel documento CSVnet “Verso l’adeguamento del Modello Unificato di Rendicontazione delle attività dell’ente accreditato CSV ai sensi del codice del Terzo Settore” conforme allo schema di preventivo di gestione con separazione delle fonti di finanziamento previsto nelle Linee guida ONC per la programmazione 2020 dei CSV, del 30 ottobre 2019.

Gli oneri di struttura ammontano complessivamente ad euro 399.488 pari al 17% delle risorse disponibili per il 2020 (pari ad euro 2.338.592); le **risorse destinate allo svolgimento della funzione di CSV** sono pari ad euro **1.427.131** (61% del totale dei proventi dell’esercizio); le risorse destinate alla copertura degli oneri da attività accessorie (attività statutaria dell’ente ed attività commerciale) sono pari ad euro 159.819 (7% del totale dei proventi dell’esercizio).

I dati esposti nel rendiconto gestionale sono riconciliati nello schema “Rendiconto Finanziario” al fine di facilitare la comprensione degli importi calcolati come “Liquidità dell’anno”.

Il bilancio di esercizio 2020 registra un risultato gestionale positivo di euro 350.119.

La liquidità complessivamente disponibile al 31 dicembre 2020 è pari a euro 374.289 di cui:

- euro 335.077 derivanti dall’esercizio della funzione di CSV;
- euro 39.212 derivanti dall’attività extra FUN.

Tale dato concorrerà a generare un impatto positivo sulle attività future e potrà contribuire a calmierare l’eventuale riduzione delle disponibilità finanziarie anche in ragione dei mutati criteri di attribuzione ai contesti regionali delle risorse a disposizione (ART. 62 c. 7 del Codice “criteri trasparenti, obiettivi ed equi, definiti anche in relazione alla provenienza delle risorse delle FOB, ad esigenze di perequazione territoriale, nonché all’attribuzione storica delle risorse”).



Immobilizzazioni	€.	137.053
Attivo circolante	€.	1.732.143
Ratei e risconti attivi	€.	4.739
Totale attivo	€.	1.873.935
Patrimonio netto	€.	811.861
Fondi per rischi e oneri futuri	€.	52.967
Fondo trattamento di fine rapporto	€.	387.623
Debiti	€.	341.410
Ratei e risconti passivi	€.	280.074
Totale passivo	€.	1.873.935

Il rendiconto gestionale presenta, in sintesi, i seguenti valori:

Proventi e ricavi da attività di interesse generale	€.	2.275.775
Proventi e ricavi da attività diverse	€.	54.822
Proventi finanziari e patrimoniale	€.	41
Proventi straordinari	€.	7.954
Totale proventi	€.	2.338.592
Oneri da attività di interesse generale	€.	1.565.817
Oneri da attività diverse	€.	21.133
Oneri finanziari e patrimoniale	€.	1.859
Oneri straordinari	€.	176
Oneri da supporto generale	€.	399.488
Totale oneri	€.	1.988.473
Risultato gestionale	€.	350.119

Le poste dello Stato Patrimoniale, del Rendiconto gestionale e del Rendiconto finanziario sono state controllate e risultano corrispondenti alle risultanze dei libri e delle scritture contabili.

I principi di revisione richiedono la pianificazione e lo svolgimento della revisione contabile con il fine di acquisire una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio non contenga errori significativi, ovvero lo svolgimento di procedure volte ad acquisire, sulla base di verifiche a campione, elementi probativi a supporto degli importi e delle informazioni contenute nel bilancio, nonché la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli Amministratori.

Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto all'Associazione in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione legale del bilancio.

Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti e appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per il bilancio d'esercizio

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità dell'Associazione di continuare a operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbiano valutato la sussistenza di condizioni per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria della società.

Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio.

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente

attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione, abbiamo esercitato il giudizio professionale ed abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile.

Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti e appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno dell'Associazione;
- abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, inclusa la relativa informativa;
- siamo giunti a una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità dell'Associazione di continuare a operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che l'Associazione cessi di operare come un'entità in funzionamento;

- abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Criteri di valutazione

Nella redazione del bilancio sono stati applicati i criteri di valutazione previsti dall'art. 2426 c.c., come modificati dal D.Lgs. n. 139/2015.

Gli Amministratori, nella redazione del bilancio, non hanno derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, comma 5, c.c.

In merito ai criteri di valutazione seguiti dagli Amministratori osserviamo quanto segue:

Immobilizzazioni immateriali

Le immobilizzazioni immateriali sono iscritte al costo di acquisto e vengono ammortizzate in quote costanti in funzione della loro utilità futura. Il valore delle immobilizzazioni è esposto al netto dei fondi di ammortamento.

Immobilizzazioni materiali

Le immobilizzazioni materiali sono iscritte al costo di acquisto, aumentate degli eventuali oneri accessori. Il valore delle immobilizzazioni è esposto al netto dei fondi ammortamento e delle svalutazioni.

Crediti

I crediti sono iscritti al valore di presumibile realizzo.

Ratei e risconti

I ratei e i risconti sono stati calcolati e iscritti nel rispetto del criterio della competenza economica.

Fondi per rischi e oneri

I fondi per rischi e oneri sono stanziati a copertura delle passività la cui esistenza è ritenuta certa o probabile, per le quali alla chiusura dell'esercizio non sono determinabili l'ammontare o la data di sopravvenienza.

Trattamento fine rapporto di lavoro subordinato

La voce è stata alimentata mediante l'accantonamento di un importo corrispondente alla applicazione delle norme vigenti in materia e copre interamente le anzianità maturate dai dipendenti.

Debiti

I debiti sono iscritti al valore nominale.

Ammortamenti

Gli ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali e materiali sono stati calcolati in base a piani che tengono conto della prevedibile durata e intensità del loro utilizzo.

B) Relazione ai sensi dell'art. 2429, comma 2, c.c.

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 la nostra attività è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle Norme di comportamento del collegio sindacale emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

B1) Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2403 e ss., c.c.

Abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Sulla base delle verifiche trimestrali da noi svolte non sono emerse irregolarità sull'osservanza della legge e dello statuto, sulla tenuta dei libri e delle scritture contabili obbligatorie e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Abbiamo ottenuto dall'Organo Direttivo le informazioni sull'attività svolta e sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dall'Associazione e accertato che le suddette operazioni fossero coerenti con le delibere assunte e improntate ai principi di corretta amministrazione. Sulla base delle informazioni disponibili, non abbiamo rilevato violazioni della legge e dello statuto, né operazioni manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interesse o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.

Abbiamo acquisito le informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dall'Associazione e, in base alle informazioni acquisite, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento dell'assetto organizzativo dell'Associazione, anche tramite la raccolta di informazioni dei responsabili delle funzioni e a tale riguardo non abbiamo particolari osservazioni da riferire.

Abbiamo valutato e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza del sistema amministrativo e contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni

dai responsabili delle funzioni e dall'esame dei documenti dell'Associazione, e a tale riguardo, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Attestiamo che, nel corso dell'attività di vigilanza, non sono emerse operazioni anomale rispetto alla normale gestione o fatti ritenuti censurabili, non sono pervenute denunce ex art. 2408 c.c., non sono state fatte denunce ai sensi dell'art. 2409, comma 7, c.c. e nel corso dell'esercizio non sono stati rilasciati pareri.

Nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi fatti significativi tali da richiederne la menzione nella presente relazione.

B2) Osservazioni in ordine al bilancio d'esercizio

Il progetto di bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 è stato approvato dal Consiglio Direttivo il 30 aprile 2021 ed è costituito dallo Stato Patrimoniale, dal Rendiconto gestionale, dal Rendiconto finanziario e dalla Nota integrativa.

È stato, quindi, esaminato il progetto di bilancio, in merito al quale sono fornite ancora le seguenti ulteriori informazioni:

- i criteri di valutazione delle poste dell'attivo e del passivo sono stati controllati e non sono risultati sostanzialmente diversi da quelli adottati negli esercizi precedenti ad eccezione della valutazione del "*Fondo attività azioni da completare*" che è stato iscritto nei risconti passivi a seguito di comunicazione della Fondazione OTC, e conformi al disposto dell'art. 2426 c.c.;
- è stata posta attenzione all'impostazione data al progetto di bilancio, sulla sua generale conformità alla legge per quello che riguarda la sua formazione e struttura e a tale riguardo non si hanno osservazioni che debbano essere evidenziate nella presente relazione;
- nella redazione del bilancio sono stati seguiti i principi previsti dall'art. 2423-bis del c.c.;
- sono state rispettate le disposizioni relative a singole voci dello Stato patrimoniale come previsto dall'art. 2424-bis c.c.;
- la Nota integrativa, oltre a essere redatta nel rispetto della lettura dell'art. 2427 c.c., contiene le altre indicazioni ritenute necessarie per la completa informazione, comprese quelle di carattere fiscale;
- è stata verificata la rispondenza del bilancio ai fatti e alle informazioni di cui si è avuta conoscenza a seguito dell'assolvimento dei doveri tipici dell'organo di controllo e a tale riguardo non vengono evidenziate ulteriori osservazioni.

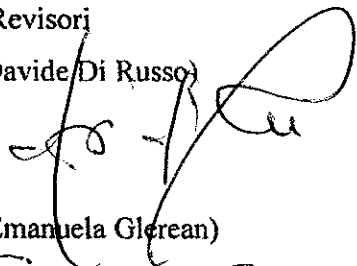
B3) Osservazioni e proposte in ordine all'approvazione del bilancio

Considerando le risultanze dell'attività da noi svolta l'Organo di controllo esprime parere favorevole per l'approvazione del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, così come redatto dagli Amministratori.

Torino, 7 giugno 2021

I Revisori

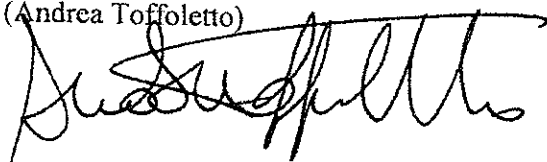
(Davide Di Russo)



(Emanuela Gierean)



(Andrea Toffoletto)



GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

Acronimo	Significato	Articoli di riferimento nel Codice del Terzo settore – D. Lgs. 117/17
APS	Associazione di promozione sociale	35 - 36
CNTS	Consiglio nazionale del Terzo settore	58 - 59 - 60
CSV	Centro di servizio per il volontariato	61 - 66
CTS	Codice del Terzo settore	
ETS	Ente del Terzo settore	
FUN	Fondo unico nazionale	61 - 62 - 63 - 64 - 65
ODV	Organizzazione di volontariato	32 - 33 - 34
ONLUS	Organizzazione non lucrativa di utilità sociale	
ONC	Organismo nazionale di controllo	64
OTC	Organismo territoriale di controllo	65 - 66
RUNTS	Registro unico nazionale del Terzo settore	45 e segg
SCN	Servizio civile nazionale	
SCU	Servizio civile universale	17 -19 - 101
SDGs	<i>Sustainable Development Goals</i> (Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile)	

QUESTIONARIO PER IL LETTORE

1. Selezioni la categoria in cui si identifica maggiormente

- ☐ Socio
- ☐ Consigliere
- ☐ Revisore
- ☐ Dipendente
- ☐ Collaboratore/consulente
- ☐ Tirocinante/giovane in Servizio Civile
- ☐ Organismo Territoriale/Nazionale di controllo
- ☐ Fondazione di Origine bancaria
- ☐ Fruitore dei servizi
- ☐ Volontario in ETS
- ☐ Aspirante volontario
- ☐ Organizzazione non profit
- ☐ Ente pubblico
- ☐ Scuola/Università/Enti di Formazione
- ☐ Ente ecclesiale
- ☐ Fornitore/partner commerciale
- ☐ Partner di progetto
- ☐ Altro CSV/CSVnet
- ☐ Media
- ☐ Altro (specificare) _____

2. Quanto tempo e attenzione ha dedicato alla lettura?

- ☐ Una lettura approfondita e attenta
- ☐ Una lettura veloce ma completa
- ☐ Ho letto solo alcune parti

3. Esprima il suo parere rispetto alla comprensione e alla leggibilità del documento

- ☐ Di facile lettura e comprensione
- ☐ Lettura faticosa ma interessante
- ☐ Troppo tecnico e comprensibile solo agli “addetti ai lavori”

4. Esprima il suo parere rispetto alla completezza delle informazioni e dei contenuti

- ☐ Ho trovato quanto mi aspettavo
- ☐ Ho trovato quanto mi aspettavo ma ho cercato alcune informazioni senza trovarle
- ☐ Mi sembra carente e incompleto

5. Esprima il suo parere sull'impostazione grafica del documento

- ☐ Minimale ma mi piace
- ☐ Avrei preferito un documento graficamente più accattivante

6. Identifichi le tematiche (max 3) che, secondo lei, Vol.To dovrebbe affrontare maggiormente nella prossima edizione del BS

- ☐ Il coinvolgimento degli stakeholder
- ☐ L'impatto sociale e ambientale dei servizi
- ☐ La dimensione economica e finanziaria
- ☐ I bisogni e le strategie
- ☐ Accessibilità e trasparenza dei servizi
- ☐ Monitoraggio e valutazione
- ☐ Politiche di gestione delle risorse umane
- ☐ Rapporto con il territorio e la comunità locale
- ☐ Reti e relazioni con i partner e le istituzioni
- ☐ Altro (specificare) _____

7. Scegli il termine che, a suo parere, identifica maggiormente Vol.To

- ☐ Coinvolgimento
- ☐ Trasparenza
- ☐ Impegno
- ☐ Diversità / Inclusione
- ☐ Innovazione
- ☐ Fiducia
- ☐ Reciprocità
- ☐ Gratuità
- ☐ Responsabilità
- ☐ Rete
- ☐ Volontari
- ☐ Bene Comune
- ☐ Prossimità
- ☐ Servizio
- ☐ Altro (specificare) _____

Soprattutto se ha evidenziato delle criticità relative al Bilancio Sociale 2020, la invitiamo a lasciarci dei suggerimenti in modo da poter migliorare la prossima edizione. Grazie!

Se desidera chiarimenti e/o vuole comunicare con Vol.To in merito al presente documento può scrivere a centroservizi@volontariato.torino.it.

Saremo lieti di ascoltarla e darle una risposta.



VOL.TO
VOLONTARIATO
TORINO

Centro Servizi per il Volontariato

Associazione Volontariato Torino - Vol.To
Via Giolitti 21 - 10123 Torino
Numero Verde 800/590000
Tel. 011/8138711 - Fax: 011/8138777
centroservizi@volontariato.torino.it
www.volontariato.torino.it

