



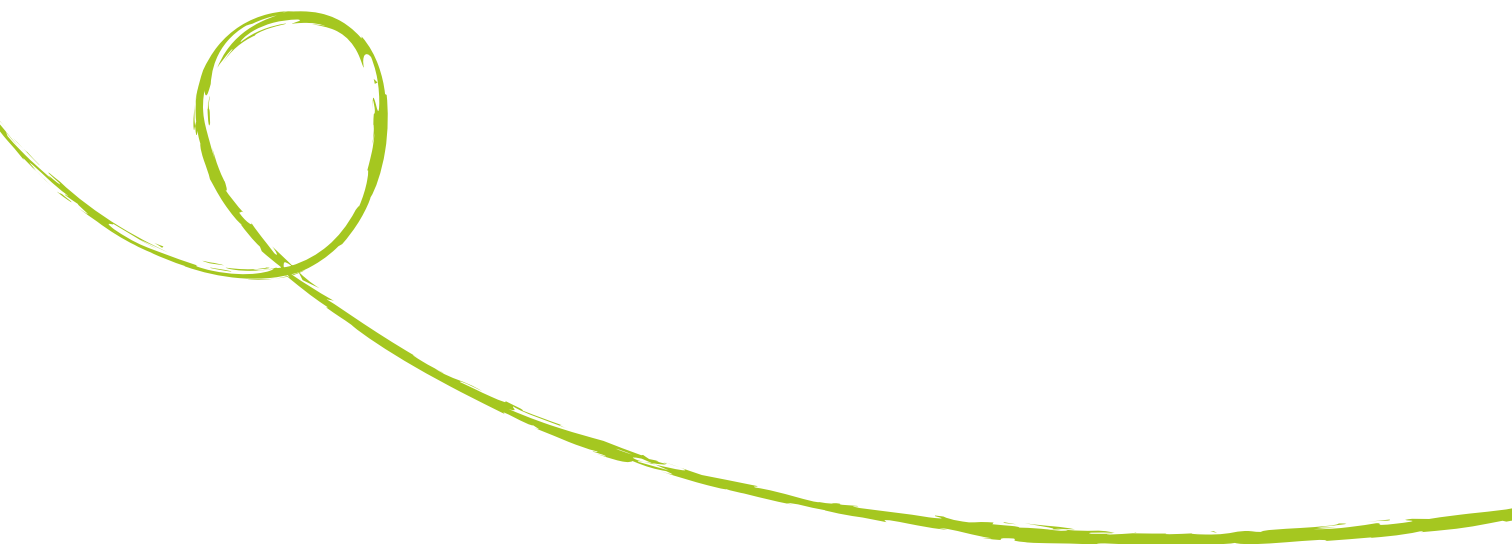
VOL.TO
VOLONTARIATO
TORINO

Centro Servizi per il Volontariato

BILANCIO SOCIALE

duemila**diciotto**





Il Bilancio Sociale 2018 è stato redatto dallo staff di **Vol.To** coadiuvato da professionisti esterni esperti in rendicontazione sociale della società **HAD – Have a dream di Torino**.

Grafica e stampa **Inspire Communication**.

È consentita e auspicabile la riproduzione e divulgazione totale o parziale del testo purché venga citata la fonte.

Prezzo € 0,10 - IVA inclusa copia gratuita - ISBN: 9788885782556



BILANCIO S O C I A L E duemiladiciotto

“ Le due cose più importanti
non compaiono nel bilancio di un’impresa:
la sua reputazione ed i suoi uomini. ”

Henry Ford



SOMMARIO

1 PREMESSE

- | | | |
|------------|------------------------------------|-------|
| 1.1 | INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE | p. 9 |
| 1.2 | INTRODUZIONE DEL DIRETTORE | p. 11 |

2 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

- | | | |
|------------|---|-------|
| 2.1 | OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA | p. 18 |
|------------|---|-------|

3 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

- | | | |
|------------|---|-------|
| 3.1 | L'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE | p. 23 |
| 3.2 | LA STORIA | p. 25 |
| 3.3 | LA MISSIONE: VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE | p. 27 |
| 3.4 | LE ATTIVITÀ STATUTARIE | p. 29 |
| 3.5 | COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI: | |
| | IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI | p. 32 |
| 3.6 | IL CONTESTO DI RIFERIMENTO | p. 34 |

4 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

- | | | |
|------------|--|-------|
| 4.1 | LA COMPAGINE SOCIALE | p. 38 |
| 4.2 | IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO | p. 39 |
| 4.3 | I PORTATORI DI INTERESSE | p. 44 |

5 PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

- | | | |
|------------|--------------------------------------|-------|
| 5.1 | L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA | p. 48 |
| 5.2 | LE RISORSE UMANE | p. 52 |

6	OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV	
6.1	LA PROGRAMMAZIONE	p. 56
6.2	LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	p. 58
6.3	LE ATTIVITÀ	p. 62
6.3.1	IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ	p. 62
6.3.2	LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	p. 66
6.3.3	I SERVIZI DEL CSV	p. 68
6.3.3.1	PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE SOCIALE TERRITORIALE	p. 68
6.3.3.2	CONSULENZA	p. 86
6.3.3.3	FORMAZIONE	p. 93
6.3.3.4	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	p. 98
6.3.3.5	RICERCA E DOCUMENTAZIONE	p. 101
6.3.3.6	SUPPORTO LOGISTICO	p. 102
6.4	IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE	p. 113
6.4.1	STRUMENTI PER LA QUALITÀ	p. 114
7	ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE	p. 118
8	SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
8.1	PROVENTI	p. 125
8.2	ONERI	p. 128
	QUESTIONARIO PER IL LETTORE	p. 132





Cap. 1

PREMESSE

1.1 INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

1.2 INTRODUZIONE DEL DIRETTORE



“ I bisogni delle persone
e del territorio aumentano
e si frammentano in tipologia e varietà,
sempre maggiore diventa quindi l’impatto del Volontariato
su una società che vive con malessere
la carenza di risorse,
in ogni ambito. **”**





1.1 LETTERA DEL PRESIDENTE



Non toccherebbe a me raccontare e introdurre questo Bilancio Sociale che riepiloga ed espone l'impatto sugli stakeholder del lavoro svolto dal direttivo in carica nell'anno 2018, sotto la presidenza di Silvio Magliano e la Vice Presidenza di Luciano Dematteis. Il nuovo Consiglio Direttivo, infatti, si è insediato a metà dell'anno successivo, raccogliendo l'eredità, il metodo di lavoro di quello precedente: non a caso, infatti, ben sei membri sono stati riconfermati dai Soci alla guida dell'Associazione Volontariato Torino.

Da parte mia, quindi, non posso che confermare la gratitudine e orgoglio nel raccogliere un'eredità importante come quella di Silvio Magliano. Per me è certamente una grossa responsabilità, ma al tempo stesso uno sprone non solo a garantire la continuità di azioni e intenzioni, ma provare anche a portare un valore aggiunto, ulteriori esperienze e professionalità, poiché credo che, oggi più che mai, la società civile non possa fare a meno del Volontariato, e serve tutto l'aiuto possibile affinché questo cresca e sia agevolato nella sua funzione fondamentale.

I dati e i numeri di questo Bilancio Sociale rappresentano e traducono in parole le cifre non solo di un investimento economico in sviluppo e qualificazione del Volontariato, ma anche di un impegno umano, quello della governance e dello staff del CSV, che null'altro è se non la condivisione personale del lavoro dei Volontari. Con una grande attenzione verso i giovani.

Il mondo del Volontariato deve essere popolato ed aiutare i giovani. Oggi una delle necessità più impellenti è il lavoro. Il volontariato deve favorire la creazione dei legami, un tessuto sociale nuovo e una cultura solidaristica.

A partire da questi presupposti, c'è ovviamente la consapevolezza che il processo sia ancora lungo. Certamente è una sfida quotidiana, che richiede tanto lavoro, ma è anche un percorso che - a tendere - rinnoverà radicalmente il mondo del Volontariato, con nuove proposte e idee che guardano all'innovazione sociale con punti di vista nuovi, moderni, proattivi.

Va messo inoltre in risalto un aspetto: secondo i numeri del contesto di riferimento, emerge che le Associazioni sono in maggioranza attive soprattutto nei settori sanitario, socio-assistenziale e di protezione civile. I bisogni delle persone e del territorio aumentano e si frammentano in tipologia e varietà, sempre maggiore diventa quindi l'impatto del Volontariato su una società che vive con malessere il continuo uso delle risorse, in ogni ambito.

Questi dati si possono tradurre in una parola chiave che, in qualche modo, rappresenta sia il presente, che il necessario futuro: sostenibilità. Anche per quanto concerne l'attività del Centro Servizi. A fronte di incertezze finanziarie e gestionali, Vol.To ha risposto presente, si è adeguato al momento, ha ricalibrato le risorse a disposizione, con servizi innovativi, ma senza tralasciare i canali tradizionali, generando in questo modo economie capaci di sostenere le Associazioni nei loro percorsi e incoraggiare l'adesione al mondo del Volontariato.

È a partire da queste evidenze che possiamo dirci soddisfatti del contenuto di questo Bilancio Sociale, ma al tempo stesso consapevoli che in ottica futura sarà sempre più importante rafforzare le strutture consolidate con nuove competenze e professionalità, per un Volontariato non solo più presente nella quantità, ma al passo con i tempi, qualitativamente formato e pronto per le nuove sfide che la contemporaneità necessariamente pone.

Tutto ciò sarà una sfida per me, come nuovo Presidente, ma anche per tutti quei giovani che sceglieranno di mettersi in gioco, e raccogliere l'eredità di un mondo del Volontariato che, per guardare al futuro, deve pensare al presente e a ciò che ha da offrire.

Gerardo Gatto
Presidente Vol.To





1.2 INTRODUZIONE DEL DIRETTORE



Quando si parla di dati e numeri, se ne parla come di una cosa obiettiva. Ed è così, ma in parte, perché in un'analisi più complessa del dato, non vanno tenuti in considerazione solo i numeri, ma come la traduzione di questi numeri abbia una sua applicazione pratica sulle necessità di un settore o un territorio. Per questa ragione redigere il Bilancio Sociale ha un doppio valore: da una parte si fotografa un movimento in un dato momento storico, dall'altra si sceglie un punto di vista, per provare a pensare insieme a obiettivi futuri, strategie, cose fatte e cose da fare.

Secondo i dati del bilancio consuntivo del 2018 di Vol.To, sono stati erogati 17.702 servizi a 1.060 Enti del Terzo Settore, sono aumentate le consulenze e la formazione, così come sono migliorati i servizi di orientamento al mondo del Volontariato e al Servizio Civile. Tutto ciò, a fronte di una diminuzione delle risorse pari all'11% rispetto al 2017, anche in parte dovuta alla Riforma del Terzo Settore. Cosa significano questi dati, se osservati uno di fianco all'altro? Significa che il Centro Servizi ha risposto "presente!" nonostante il momento di difficoltà, andando incontro alle esigenze dei Volontari e alle loro richieste. I costi sono stati inferiori rispetto al 2017, ma le attività a sostegno delle attività dei Volontari non hanno subito contraccolpi e questo è un dato essenziale da cui ripartire.

Raccontare e raccontarci all'interno di un documento è sempre un obiettivo abbastanza complesso: nel lavoro che svolgiamo ogni giorno c'è, infatti, molto che è difficile da condensare in numeri, grafici e righe di testo. È tutto il fluire di una condivisione umana di obiettivi e metodi che non si può narrare, né racchiudere in un'infografica: si può soltanto viverla per capirla appieno. Essa nasce dalla medesima provenienza, quella di un mondo che è fatto di dedizione e compassione, nel senso di capacità di condividere il peso di una difficoltà, di un bisogno, di un impulso di realizzazione che prescinde da qualsiasi altra esigenza. L'appartenenza allo stesso substrato culturale e umano permette allo staff di offrire quel valore aggiunto che è fatto della capacità di capire le esigenze, di conoscere il modus operandi dei Volontari, di riuscire a intuire i loro bisogni e di andare oltre al loro dovere e ai loro compiti quotidiani pur di dare risposte positive alle loro esigenze.

Tutto questo è difficile da misurare e riportare in un grafico. Anche per questo abbiamo dato molto spazio alle fotografie, in modo da raccontare un rapporto quotidiano che alla fine si traduce in una crescita per tutte le parti in causa.

Un ultimo passaggio, doveroso, per la forma di questo Bilancio Sociale, immutato nelle dimensioni ma decisamente rinnovato nell'impianto: abbiamo scelto infatti, di adottare il modello previsto nelle "Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come Centri di Servizio per il Volontariato" realizzate da CSVnet, Associazione dei Centri di Servizio per il Volontariato, che entreranno in vigore dal bilancio sociale 2019. Abbiamo scelto, però, di iniziare ad uniformarci al modello già da questa edizione del bilancio sociale: è vero che nel 2018, infatti, la riforma del terzo settore era ancora in itinere, mancavano decreti

attuativi e alcune normative, ma è anche vero che al momento della stesura grandi passi in avanti sono stati fatti nel processo di adeguamento alle nuove regole e ci è apparso naturale provare a fare un balzo in avanti. Come è tradizione del nostro approccio al lavoro e del Volontariato in generale nei confronti dei bisogni della società.

Buona lettura.

Stefano Meneghello
Direttore dell'Associazione Vol.To





2.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA

Cap. 2

METODOLOGIA





2 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Oggetto della rendicontazione di questa edizione del bilancio sociale è tutta l'attività di Vol.To - CSV riferita al 2018, primo anno di transizione a seguito dell'entrata in vigore - dal 1° gennaio - del Codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117 del 2017), che per i CSV ha ridefinito funzioni e regole per l'accreditamento, fondi a disposizione e relativi organi di erogazione e controllo, tipologie di servizio e principi da seguire, adempimenti da svolgere (tra cui l'obbligo di redigere e rendere pubblico il bilancio sociale).

Nel documento la rendicontazione dei risultati sociali delle **attività svolte per le funzioni CSV ex art. 63** del suddetto Codice sono descritte nel capitolo 6, in cui le aree di intervento sono organizzate in sei ambiti come da nuovo dettame normativo.

Il documento è strutturato in 7 capitoli:

1. le **Premesse** del Presidente e del Direttore, che introducono il lavoro, lanciano le sfide per il futuro ed esplicano 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 opera Vol.To;
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** e le **Attività svolte** e i principali risultati sociali raggiunti 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.

Questa è la quarta edizione del documento, che Vol.To - CSV 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.



Il **processo di elaborazione** del bilancio sociale è entrato nella 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, ciascuno per la propria area di competenza. 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.

Lo standard adottato per la redazione è 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. Rispetto al modello, risulta mancante il capitolo "Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo" in quanto tale organo non è ancora istituito.

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

Il presente documento nasce da un **lavoro di sintesi, rielaborazione e confronto** tra programmazione annuale, bilancio economico e rendiconto consuntivo delle attività, da cui sono stati raccolti ed elaborati i dati significativi, integrandoli con i dati contenuti nel sistema gestionale interno a Vol.To, a loro volta caricati nel questionario di rilevazione delle attività dei CSV del CSVnet.

Il bilancio sociale, dopo essere stato presentato formalmente ai soci e poi pubblicamente alla collettività, è stato pubblicato in cartaceo in un numero contenuto di copie, diffuso attraverso i canali social e pubblicato sul sito istituzionale di Vol.To nella sezione dedicata alla rendicontazione sociale.

Il presente documento si presenta in continuità con le precedenti edizioni per quanto attiene il formato, mentre l'impianto generale è **totalmente rinnovato** - dalla strutturazione del sommario in 8 anziché in 3 capitoli, fino all'organizzazione e al maggior dettaglio dei contenuti - allo scopo di avviare fin da subito il processo di adeguamento alle nuove Linee guida nazionali.



2.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA

In linea generale, nelle prossime edizioni si lavorerà per **incrementare la compliance** del processo di rendicontazione sociale (e quindi del documento) al Modello di bilancio sociale per enti accreditati come CSV, utilizzato come standard per la prima volta in questa edizione. A tal fine andremo gradualmente ad introdurre nelle prassi operative di Vol.To gli strumenti amministrativi, di gestione dei servizi e di rendicontazione elaborati a livello nazionale da CSVnet.

Per quanto riguarda il coinvolgimento degli stakeholder, l'attenzione sarà focalizzata su due categorie di portatori di interesse particolarmente rilevanti:

- innanzitutto i **volontari degli ETS**, sia i soci che i fruitori dei servizi attuali e potenziali, impostando specifiche azioni per intercettarne con tempestività i bisogni emergenti;
- il **Consiglio Direttivo**, che verrà rieletto e si insedierà nel 2019, affinché la nuova *governance* sia da subito protagonista anche del processo di rendicontazione sociale.

Dal punto di vista dei contenuti, nella prossima edizione ci proponiamo di dare maggior spazio agli **strumenti per la qualità** con focus sull'analisi del gradimento dei servizi.

Ultimo ma non ultimo aspetto che ci proponiamo di migliorare, è quello relativo alle tempistiche di pubblicazione e diffusione del documento.







Cap. 3

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

3.1 L'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

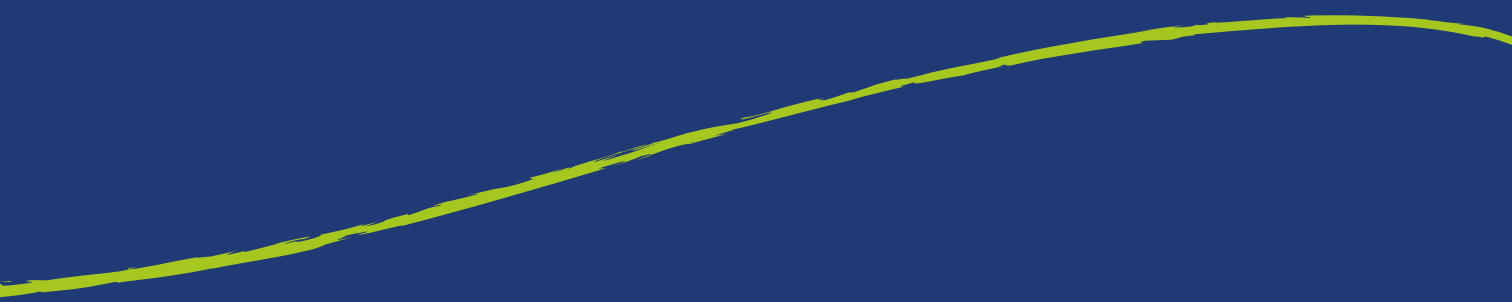
3.2 LA STORIA

3.3 LA MISSIONE: VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE

3.4 LE ATTIVITÀ STATUTARIE

3.5 COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI: IL SISTEMA
DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI

3.6 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO







3.1 L'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Volontariato Torino è un'Associazione di secondo livello dotata di personalità giuridica, iscritta al registro delle imprese della provincia di Torino e riconosciuta come ente non commerciale ai fini fiscali che, a partire dal 1 gennaio 2015 per effetto dell'atto di fusione tra V.S.S.P. e Idea Solidale, ha dato continuità alla precedente attività volta al **sostegno e alla qualificazione del Volontariato torinese**.

Volontariato Torino svolge la funzione di Centro Servizi per il Volontariato nell'area della Città Metropolitana di Torino.

Vol.To – Volontariato Torino è un'Associazione di secondo livello i cui **aderenti sono esclusivamente Organizzazioni di Volontariato**. In seguito alle deliberazioni del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato del Piemonte del luglio 2014 l'associazione svolge la funzione di Centro Servizi per il Volontariato di Torino e provincia. L'attività dei Centri di Servizio per il Volontariato è normata dall'art. 61 del D.Lgs. n. 117/2017, dall'articolo 15 della Legge 266.91, dal D.M. 8.10.1997, dalle relative Disposizioni esplicative e dall'articolo 13 della Legge regionale 38.94



Denominazione: Associazione Volontariato Torino

Forma giuridica: Ente del Terzo Settore

Sede principale: Via Giolitti 21, Torino

Codice Fiscale: 97573530017

Sportelli territoriali:

Bussoleno, Ivrea, Chieri, Chivasso, Pinerolo, Collegno, Torino
Circoscrizione 5, Moncalieri, Sangano, Cirié.

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore che nacquero per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991. In base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016 i CSV hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.

I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse. I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.







3.2 LA STORIA

L'Associazione Volontariato Torino è nata nel 2015 dalla fusione di V.S.S.P. e Idea Solidale, Centri 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; sempre nello stesso anno V.S.S.P. acquisisce la funzione di Centro di Servizi 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, perfetto contraltare di Idea Solidale; nel 2006 V.S.S.P. inizia la prima attività di orientamento al Volontariato, volta al reclutamento di giovani per le Associazioni torinesi, sotto il nome di Gio21, mentre nel 2007 Idea Solidale apre, presso l'Università di Torino, lo sportello "VolontariaMente".

Nel 2008, sempre per iniziativa di Idea Solidale, si tiene la prima edizione della Strasolidale, marcia dei Volontari del Canavese.

Nel 2011 V.S.S.P. partecipa ai primi progetti europei della sua storia e organizza il primo Campo Scuola per il Volontariato di Protezione Civile.

Nel 2014 Idea Solidale e V.S.S.P. organizzano congiuntamente la Conferenza di Cev, Centro Europeo per il Volontariato, denominata "VIEWWS".

Il 1° gennaio 2015 dalla fusione di V.S.S.P. e Idea Solidale, nasce Vol.To che 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**.

Una scelta vincente che ha permesso di creare le condizioni affinché si potesse continuare ad offrire al Volontariato un sostegno efficace ed efficiente, **nonostante il progressivo calo dei fondi** determinato dalla difficile congiuntura economica a livello nazionale.

Vol.To, nato come risposta entusiasta e appassionata di due Centri di Servizio che hanno deciso di farsi "uno", ha proseguito nel 2018 sulla strada tracciata negli anni precedenti: oltre ad essere una casa per i Volontari e un punto di riferimento nel momento di cambiamento delineato dalla Riforma del Terzo Settore, Vol.To ha incrementato la sua presenza territoriale, aprendo nuove sedi territoriali a Collegno e nella zona nord di Torino, presso la Sede della Circoscrizione 5.





3.3 LA MISSIONE: I VALORI E LE FINALITA' PERSEGUITE

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



I principi nell'erogazione dei servizi organizzati mediante il FUN D. Lgs 117/2017 Codice del Terzo Settore

- **principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- **principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- **principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- **principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- **principio di integrazione:** i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
- **principio di pubblicità e trasparenza:** i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

Seguendo e perseguendo i principi nell'erogazione dei servizi organizzati mediante il FUN, 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.

Lo statuto, dunque, pur mantenendo un profilo in gran parte generico sulla tipologia di azioni che l'Associazione può compiere, prende spunto da elementi fondanti dell'azione del Volontariato, la sussidiarietà e la solidarietà, ponendosi di conseguenza in una posizione intermedia tra le Organizzazioni di Volontariato e gli erogatori delle risorse. In senso lato, **il fine dell'attività dell'associazione è la solidarietà, lo strumento è la sussidiarietà:** attraverso l'erogazione sussidiaria di servizi, Volontariato Torino mette in condizione le Associazioni accreditate di perseguire i loro fini solidali.

Lo statuto di Volontariato Torino prosegue enunciando le tipologie delle attività che l'Associazione svolge a favore degli Enti del Terzo Settore e dei loro Volontari, ripercorrendo a grandi linee le aree principali in cui si dividono i servizi erogati: accoglienza e logistica, consulenza e assistenza, formazione e informazione, comprendendo in quest'ultima tutta la parte di studi e ricerche inerenti i Volontari e le attività del Volontariato.

Lo statuto di Vol.To include poi la possibilità di realizzare nuove iniziative e percorsi di formazione, anche rivolti ai docenti, in modo da **favorire la cultura della solidarietà anche nel sistema educativo.**

L'ultima parte relativa alle azioni riguarda la possibilità di ricerca fondi anche al di fuori del Fondo Unico Nazionale, con la clausola che tale attività sia marginale.



LO STATUTO DI VOLONTARIATO TORINO

Art. 4 - Scopo

4.1. 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.

4.2. 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 di cui ai precedenti punti 4.1. e 4.2. sia tramite la gestione del "Centro di Servizi" 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 e di 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.





3.5 COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI: IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI

Il sistema delle relazioni e delle collaborazioni è un elemento costitutivo della stessa identità di un'organizzazione. Esso assume particolare rilevanza poiché la finalità del CSV è di promuovere un Volontariato capace di essere agente di promozione e coesione sociale attraverso una stretta e articolata **connessione con le diverse espressioni della comunità territoriale**.

In questo senso, il Centro Servizi per il Volontariato, è forte di un importante apparato in ambito progettazione, prestando particolare attenzione alle opportunità rappresentate dalla partecipazione a bandi e alla risposta a manifestazioni di interesse emesse dall'Unione Europea, dallo Stato italiano e dalle Amministrazioni pubbliche locali, con l'obiettivo di affrontare, attraverso il sostegno di specifici progetti, i **bisogni emergenti a livello comunitario, nazionale e territoriale**.

Vol. To si propone sia come capofila che in partenariato con altri soggetti, sia per i progetti in Europa che per quelli legati al territorio, con servizi rivolti ad aziende e privati.

Vol.To inoltre guarda all'Europa come possibile fonte di risorse, tramite le linee di finanziamento per progetti europei, ma anche al fine di reperire buone prassi da applicare nel contesto torinese, di opportunità di formazione e mobilità per i Volontari.

Volontariato Torino ha partecipato ad alcuni progetti finanziati dalla Comunità Europea negli ambiti dell'incremento delle competenze dell'invecchiamento attivo e della lotta alla povertà.

Tra i progetti europei va segnalato il **Progetto Eli** (*Environment Learning Illustrated*), un progetto di informazione ambientale che nasce dal sodalizio di Vol.To e **The Surefoot Effect**, *Community Interest Company*, organizzazione scozzese che si occupa di educazione ambientale, **ENTER** – *European Network for Transfer and Exploitation of EU project Results*, network austriaco specializzato nella comunicazione e *Centre For Education And Entrepreneurship Support*, associazione polacca che si occupa di promuovere la formazione e l'innovazione sociale attraverso l'uso delle tecnologie informatiche.

Al progetto Eli si aggiunge il progetto **VTI**: *Volunteering as a Tool for Inclusion*, un'iniziativa durata due anni, che ha coinvolto 8 partner internazionali, con l'obiettivo generale di **incrementare**, attraverso il volontariato, **l'inclusione sociale dei gruppi svantaggiati e emarginati** nei paesi partner e condividere esperienze, pratiche e strumenti già esistenti in questo campo.

A questi due progetti si aggiungono **Per Giove**, uno spazio, non solo fisico, di incontri, attività e opportunità rivolto a chi abita la Circoscrizione 5 di Torino: **innovazione sociale, coesione, resilienza** e soprattutto investimento sulle capacità di ragazze e ragazzi, coinvolgendo associazioni, scuole e istituzioni del territorio. Il progetto è realizzato nell'ambito del Bando AxTo del Comune di Torino, dedicato al contrasto al degrado nell'ambito delle periferie urbane.



Vol.To partecipa a una serie di accordi di programma e progetti realizzati da enti pubblici e privati nella Città di Torino:

- **coordinamento madre-bambino**, dedicato all'assistenza di madri sole in difficoltà, insieme al Comune di Torino e ai Volontari dei Gruppi di Volontariato Vincenziano;
- **serve con lode**, progetto di matching tra giovani Volontari in ambito universitario e associazioni di Volontariato, insieme all'ufficio per la Pastorale Universitaria della Diocesi di Torino, IusTo, Università di Torino, Politecnico di Torino, Comune di Torino e Città Metropolitana;
- **we care**, sistema di coprogettazione pubblico privato per l'inclusione, a sostegno dei percorsi di autonomia rivolti alle persone e nuclei in situazione di fragilità sociale ed economica, realizzato dal Comune di Torino;
- con la Regione Piemonte, insieme agli altri Centri di Servizio piemontesi, Volontariato Torino è impegnato in due iniziative; il **monitoraggio e l'assistenza di associazioni di Volontariato costituite da persone straniere** e la mappatura delle iniziative sul territorio regionale coinvolte in iniziative di **lotta allo spreco e redistribuzione delle eccedenze**.

Insieme al Forum del Volontariato, il Centro Servizi è impegnato nel progetto **Alimentiamo Relazioni**, dedicato alla ricerca e inserimento di giovani Volontari nella lotta all'isolamento e all'abbandono delle persone senza fissa dimora.

Vol.To ha siglato **due protocolli d'intesa con:**

- **Cicsene**: Vol.To è entrato a fare parte del "Sistema Abitare" per la promozione dell'accesso all'alloggio per soggetti a rischio povertà
- **Forum del Terzo Settore Piemonte**: numerosi obiettivi dell'azione comune tra Vol.To e l'articolazione territoriale del Forum Nazionale del Terzo Settore, ridisegnare insieme il mondo del Volontariato e del Terzo Settore, costituire un'importante occasione di crescita sociale, favorire le differenti forme di cittadinanza attiva, perseguire l'interesse generale della comunità sulla base del principio di sussidiarietà.

Insieme alla **SAA – School of Management dell'Università di Torino**, Vol.To ha realizzato l'**Accademia dell'Innovazione Sociale**, una **scuola di alta formazione per Volontari** che desiderano cimentarsi con tematiche di ampio rilievo nel moderno Terzo Settore, dal reclutamento e gestione delle risorse umane, al fund raising, alla stesura di un bilancio di missione.

Insieme a Synergie, Agenzia per il Lavoro, Vol.To ha dato vita a uno **sportello per le persone in cerca di occupazione appartenenti alle categorie protette**.

Nell'ambito del suo profondo coinvolgimento nel settore del Volontariato di Protezione Civile, attraverso un'apposita Commissione costituita da 19 Associazioni di Volontariato, Vol.To realizza ogni anno il **Campo Scuola della Protezione Civile** che coinvolge, oltre a 220 Volontari di numerose discipline, dagli Antincendi boschivi ai sommozzatori, Enti e Corpi dello Stato, Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Prefettura, oltre ai comuni ospitanti. L'edizione 2018 si è tenuta presso i comuni di Palazzo Canavese e Piverone.



3.6 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Negli ultimi anni la recessione e la disoccupazione hanno generato un incremento preoccupante della povertà. *“La doppia recessione che ha colpito il nostro paese, e la nostra regione con maggiore intensità rispetto alle altre regioni comparabili del Nord, a partire dal 2008, ha avuto un **effetto negativo sui redditi familiari che ancora non pare arrestarsi** (Brandolini et al. 2018). La crescita del numero delle famiglie e di individui poveri a livello nazionale e ripartizionale, ancorché con velocità diversa, indica come vi sia un disaccoppiamento tra crescita del prodotto e riduzione del disagio familiare in termini monetari. Anche in presenza di una crescita del prodotto, la ripresa che molti osservatori definiscono “senza occupazione”, si assiste a un **incremento del numero di famiglie e individui in condizione di povertà. I dati preliminari al 2016 e 2017 indicano, a livello ripartizionale e regionale, un’ulteriore crescita degli indicatori di povertà.** Nel periodo più recente, in cui il prodotto interno lordo nazionale è cresciuto, dopo un decennio di crisi e in cui la ripresa è visibile anche nei redditi disponibili familiari, l’indice di Gini, ovvero quello che misura la disuguaglianza nella distribuzione del reddito, si alza leggermente, insieme all’incidenza di povertà assoluta. La correlazione positiva tra andamento del Pil e povertà potrebbe essere un fenomeno temporaneo, e il ripristino della tradizionale relazione negativa tra le due grandezze potrebbe verificarsi in futuro. Il sistema di welfare italiano non sembra essere stato in grado di **proteggere adeguatamente le fasce più vulnerabili della popolazione**, e la sua inadeguatezza strutturale si unisce ai vincoli di bilancio che, come per tutti gli altri comparti del settore pubblico, hanno ridimensionato gli spazi di manovra del governo centrale e locale. I dati sulla povertà in senso assoluto a livello ripartizionale mostrano l’emergere di una questione settentrionale, accanto alla tradizionale differenza nelle condizioni di benessere tra meridione e resto d’Italia. La dinamica dell’incidenza di povertà assoluta nel Nord Italia è cresciuta in maniera molto rilevante, in particolare dal 2011. Nella nostra regione si indica un **elevato livello di disagio** (come espresso dalla misura monetaria di povertà assoluta familiare), con **incidenza di povertà che secondo l’indagine sui redditi effettuata nel 2015 risulta risulta cresciuta di circa tre punti percentuali dal 2007”**. (Ricerca Ires “Contrasto alla povertà e inclusione sociale 2019, Renato Cagno e Santino Piazza, Ires 2019, p. 28).*

Allo stesso tempo, si assiste a un **mutamento demografico significativo**: solo nella città metropolitana di Torino, per esempio, “per quanto riguarda la distribuzione per fasce d’età si registra un lieve aumento di giovanissimi, mentre è in forte calo quantitativo la fascia dei giovani-adulti (tra i 25 e i 44 anni d’età): -17% nel capoluogo, -19% nel resto del territorio provinciale. Gli anziani sono in aumento a Torino (+6%), ma ancor più nel resto della città metropolitana (+14%)”. (Rapporto Rota, 2018).

I due fattori combinati, unitamente alla tradizione del sociale nell’area torinese, giustificano **la crescita e lo sviluppo del settore socio-assistenziale e sanitario anche nel mondo del Terzo Settore.**

Tra le Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro, il 58,7% si trova nell’ambito Socio-assistenziale o sanitario: è innegabile la correlazione tra i **nuovi bisogni derivanti dall’incremento della povertà e dall’invecchiamento della popolazione** e lo sviluppo di nuove iniziative di solidarietà.

Nel 2018, inoltre, entrano in vigore numerosi decreti attuativi del nuovo Codice del Terzo Settore, ingenerando un cambiamento radicale nei processi amministrativi, e in parte gestionali, delle Associazioni operative sul territorio.



È direttamente conseguente, dunque, la **richiesta di servizi sempre più puntuali**, soprattutto per quanto concerne la formazione e la consulenza: sempre maggiori, infatti, sono le richieste di orientamento sui passaggi richiesti dalla nuova normativa del Terzo Settore, così come di consulenze fiscali e gestionali. Una serie di necessità che ha condotto il Centro Servizi a organizzare anche momenti formativi dedicati esclusivamente a tematiche connesse con la Riforma, come ad esempio gli adeguamenti statutari, o incontri divulgativi volti a illustrare in generale il contenuto della Riforma.

Al contempo, in ambito socio-assistenziale cresce la necessità di **innescare una rete tra le Associazioni per fare fronte a bisogni sempre maggiori**: l'incremento delle persone in stato di povertà genera, infatti, necessità sotto numerosi aspetti, dal cibo, al vestiario, alle cure sanitarie, che a loro volta producono ricadute negative sui servizi socio-sanitari. Ne consegue direttamente un sempre maggiore coinvolgimento dei Volontari nel sistema di welfare del territorio.

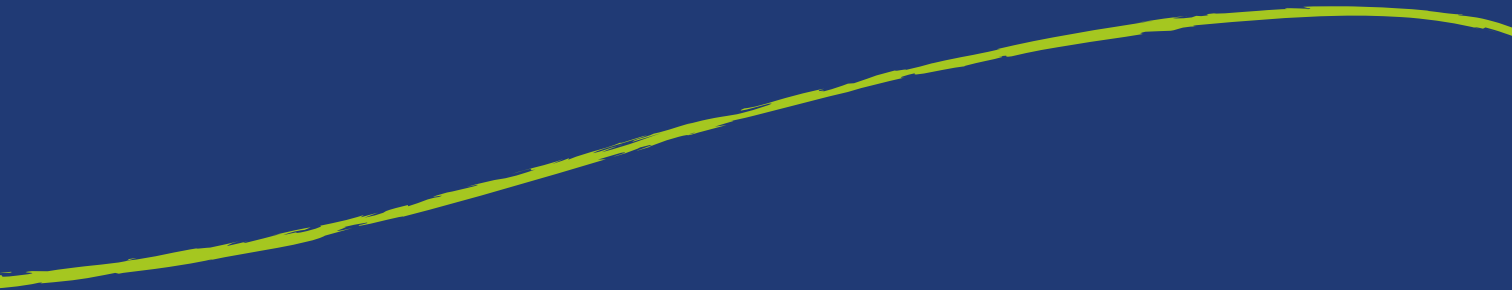
La rilevazione dei bisogni delle Associazioni, che viene effettuata tramite un questionario somministrato via e-mail e tramite la newsletter istituzionale prima della stesura della programmazione annuale, non riporta però richieste di servizi particolari, semmai l'incremento di quelli tradizionalmente più richiesti, dal Centro Stampa alle Consulenze, così come la possibilità di richiedere il noleggio di mezzi di trasporto, anche al di fuori di quelli messi a disposizione da Vol.To, di sale per eventi e della disponibilità a sostenere le spese di viaggio e i rimborsi per relatori.

Un capitolo a parte è quello dell'orientamento al Volontariato: l'obiettivo di inserire nuova linfa nelle Organizzazioni di Volontariato è condiviso tanto dal CSV quanto dalle stesse Associazioni. L'età media dei Volontari è sempre in crescita, mentre per converso la disponibilità di giovani, giovani adulti e adulti non sempre giunge a compimento, oppure viene limitata dall'impossibilità di raggiungere un'Associazione o un'attività corrispondente alle attitudini o alle preferenze dei singoli aspiranti volontari.



4.1 LA COMPAGINE SOCIALE
4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO
4.3 I PORTATORI DI INTERESSE

Cap. 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 da organizzazioni di volontariato e da altri Enti del Terzo Settore..."*

Per diventare soci di Vol.To è necessario **essere un'Associazione o Organizzazione di Volontariato** (L.266/1991 e successive modificazioni e/o integrazioni) 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).

La ricchezza della compagine del Centro di Servizi 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.

I SOCI AL 31.12.2018



160

Organizzazioni di volontariato socie di cui



138

iscritte al registro regionale

22 non iscritte

il **12%** delle
1.182 iscritte

7 socie

sono associazioni di secondo livello a rappresentanza di **120** realtà ad esse aderenti



47%

delle Associazioni socie è locata al di fuori dell'area cittadina



53%

opera nel settore socio assistenziale ma tutte le anime del Volontariato sono rappresentate nella compagine associativa

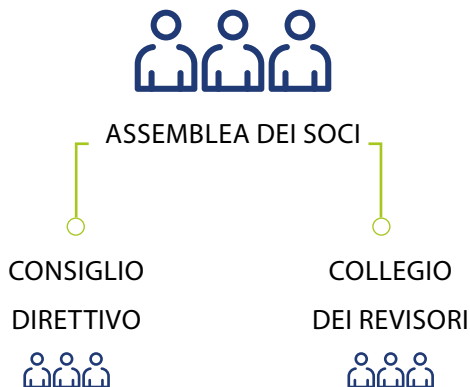
Nessuna organizzazione ha perso la qualifica di socio nel corso dell'anno

L'elenco completo delle OdV socie è consultabile sul sito web di Vol.To alla pagina dedicata alla compagine associativa.





4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO



L'**Assemblea dei soci** è l'organo sovrano dell'Associazione Volontariato Torino che **svolge una funzione strategica e di indirizzo**: delibera sulle direttive generali, le strategie di azione o le eventuali modifiche statutarie, approva il bilancio consuntivo e preventivo di ogni esercizio.

Il profondo legame tra il Centro Servizi 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 e della Relazione Attività, 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.

Nel corso del 2018 l'assemblea si è riunita in forma ordinaria tre volte con un **tasso di partecipazione del 29%** (46 presenti in media su 160 aventi diritto).

Data	Argomenti	Presenti	% presenti
24/04/2018	Approvazione bilancio e rendiconto 2017	54	34%
05/07/2018	Approvazione programmazione previsionale 2018 ad integrazione della programmazione semestrale di dicembre 2017	44	28%
20/12/2018	Approvazione Programmazione e bilancio preventivo 2019	41	26%

I **23 novembre 2016** l'Assemblea dei Soci ha eletto, tra i 21 candidati, 12 membri del Consiglio Direttivo e 2 membri del Collegio dei Revisori dei Conti, che hanno assunto le cariche nella seduta del 30 Novembre 2016 e che resteranno in carica per tre anni, fino al 2019.

CARICA	COGNOME NOME	Data di nascita	Associazione
PRESIDENTE	MAGLIANO SILVIO	30/08/1980	BI.E.VOL.
VICE PRESIDENTE VICARIO	DEMATTEIS LUCIANO	25/04/1942	CROCE BIANCA ORBASSANO
VICE PRESIDENTE	LERGO STEFANO	15/07/1969	AIB VAIE
TESORIERE	FAVALE VINCENZO	29/05/1958	ANPAS PIEMONTE
CONSIGLIERE	COLLARINO SALVATORE	02/01/1956	BANCO ALIMENTARE DEL PIEMONTE
CONSIGLIERE	ACCORNERO FELICE	07/09/1948	AVO TORINO
CONSIGLIERE	ARDUINO GIAN CARLO	01/04/1960	CROCE VERDE TORINO
CONSIGLIERE	BANI MARCO	12/06/1954	CONTACT
CONSIGLIERE	BOERO VALTER	05/08/1954	MOVIMENTO PER LA VITA
CONSIGLIERE	BRUNETTI GABRIELE	27/09/1982	GESEFI
CONSIGLIERE	GHIRINGHELLI DARIO LUCA	25/10/1978	GVV NUOVA AURORA
SEGRETARIO	PAROLISI ROBERTO	17/01/1957	Banco di Solidarietà "SAMPE"
CONSIGLIERE	DI RUSSO DAVIDE **	25/05/1966	NOMINA CO.GE



Il **Consiglio Direttivo** 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. Nel corso del 2018 il Consiglio Direttivo si è riunito **18 volte con un tasso di partecipazione medio del 67%** (9 presenti in media sui 13 aventi diritto).

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. **Nel 2018 il Presidente di Vol.To è Silvio Magliano**, in passato già presidente del V.S.S.P. che è affiancato nella sua opera da Luciano Dematteis, Vice Presidente Vicario e già Presidente di idea Solidale, e da Stefano Lergo, Vice presidente.

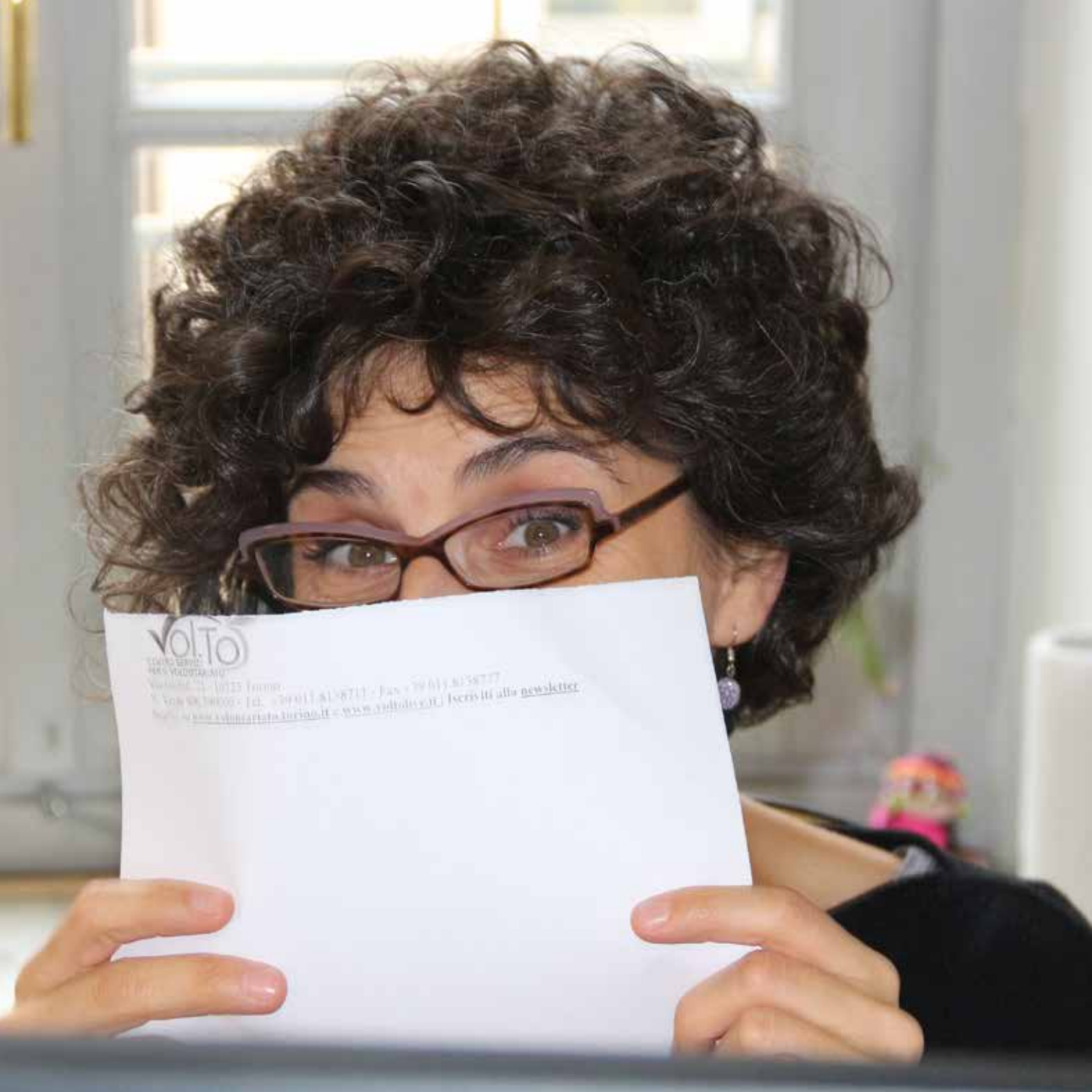
Oltre la partecipazione alle riunioni istituzionali, i consiglieri hanno **prestato il proprio impegno gratuito** per prendere parte agli incontri pubblici organizzati dagli ETS, per incontrare i volontari, ascoltarne le esigenze e raccogliere i suggerimenti nonché per partecipare attivamente all'implementazione delle strategie operative del Centro Servizi, confrontandosi periodicamente con il direttore ed ogni membro dello staff. Nello specifico del 2018, alcuni consiglieri e il Presidente hanno presenziato a diversi incontri dedicati ai Volontari e agli Enti del Terzo Settore per riassumere gli elementi fondamentali della Riforma del Terzo Settore. L'impegno del Direttivo è stato valorizzato attraverso una stima secondo cui sono circa **150 le ore di lavoro volontario che in un anno ciascun membro devolve al CSV e che arrivano a circa 1.000 nel caso del Presidente**.



Il **Collegio dei Revisori dei conti** è l'organo deputato al controllo sulla corretta tenuta della contabilità che fa da raccordo tra la *governance* del CSV e il Comitato di Gestione (operante in supplenza dell'Organismo Territoriale di Controllo Piemonte-Valle d'Aosta non ancora costituito). I tre componenti in carica sono regolarmente iscritti al Registro dei revisori dei conti e i due rappresentanti nominati dal CSV svolgono la carica a titolo completamente gratuito. Nel corso del 2018, i revisori si sono incontrati 6 volte, con un **tasso di partecipazione dell'89%**.

CARICA	COGNOME NOME	Data di nascita	Associazione
REVISORE	GLEREAN EMANUELA	30/12/1977	PEOPLE
REVISORE	TOFFOLETTO ANDREA	05/09/1978	CONTACT
REVISORE	SPAINI MARGHERITA	07/02/1961	NOMINA CO.GE.





Vol.Tò

VOLONTARIATO

PER VOI VOLONTARI

Via Indro Montanelli, 10123 Torino

Tel. +39 011 8158711 - Fax +39 011 8158777

P. IVA 06.390000 - Tel. +39 011 8158711 - Fax +39 011 8158777

Registrazione al Tribunale di Torino n. 10123 del 10/10/2007. Iscriviti alla newsletter



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.

Nel 2018 si sono confermate e consolidate **le strategie di coinvolgimento**, inserite ormai a pieno titolo nell'azione del CSV e necessarie per conoscere e soddisfare in maniera puntuale alle esigenze degli stakeholder di missione di Vol.To. i volontari degli ETS:

- **i 4 Tavoli Tematici** che si sono incontrati 27 volte, coinvolgendo circa **150 Volontari provenienti da 82 ETS**;
- **i colloqui personali tenuti settimanalmente dal Presidente** nonché in occasione dei molti incontri pubblici;
- la partecipazione di almeno un rappresentante del Consiglio Direttivo agli **eventi organizzati dagli ETS**;
- **l'incontro e l'ascolto quotidiano dei Volontari** da parte dello staff dedicato al servizio di Accoglienza a Torino e sul territorio;
- il **questionario di gradimento dei servizi** con apposito spazio per raccogliere suggerimenti, proposte e utili spunti di riflessione e miglioramento;
- gli **strumenti di comunicazione web** quali il sito internet, la pagina Facebook o Twitter.

- Gli altri CSV regionali
- Gli altri CSV nazionali
- Il CSVnet
- La rete Eurodesk
- I partner dei progetti finanziati
- Gli altri ETS
- Gli enti pubblici
- Gli Istituti scolastici, le Università, gli enti di formazione
- Gli enti ecclesiali
- I media



CON CHI COLLABORIAMO

PER CHI LAVORIAMO



- I Volontari delle OdV della provincia di Torino
- I Volontari degli ETS della provincia di Torino
- I cittadini

CHI CI FINANZIA



- Le Fondazioni di origine Bancaria
- I finanziatori di progetti

- L'Assemblea dei Soci
- Il Consiglio Direttivo
- Il Collegio dei Revisori
- Il Comitato di Gestione (operante in supplenza dell'Organismo Territoriale di Controllo Piemonte-Valle d'Aosta non ancora costituito)

CHI CI GOVERNA E CONTROLLA



- I dipendenti
- I collaboratori
- I giovani in Servizio Civile Nazionale
- I tirocinanti
- I consulenti
- I fornitori di beni e servizi

CHI PARTECIPA ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI





5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

5.2 LE RISORSE UMANE

Cap. 5

**PERSONE
CHE OPERANO
PER L'ENTE**





5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

La controparte operativa del Consiglio Direttivo è il Direttore che, oltre alla supervisione dell'attività quotidiana del Centro Servizi, si occupa anche della stesura della Programmazione e del Rendiconto ed è il referente ultimo per l'erogazione dei servizi e l'amministrazione.

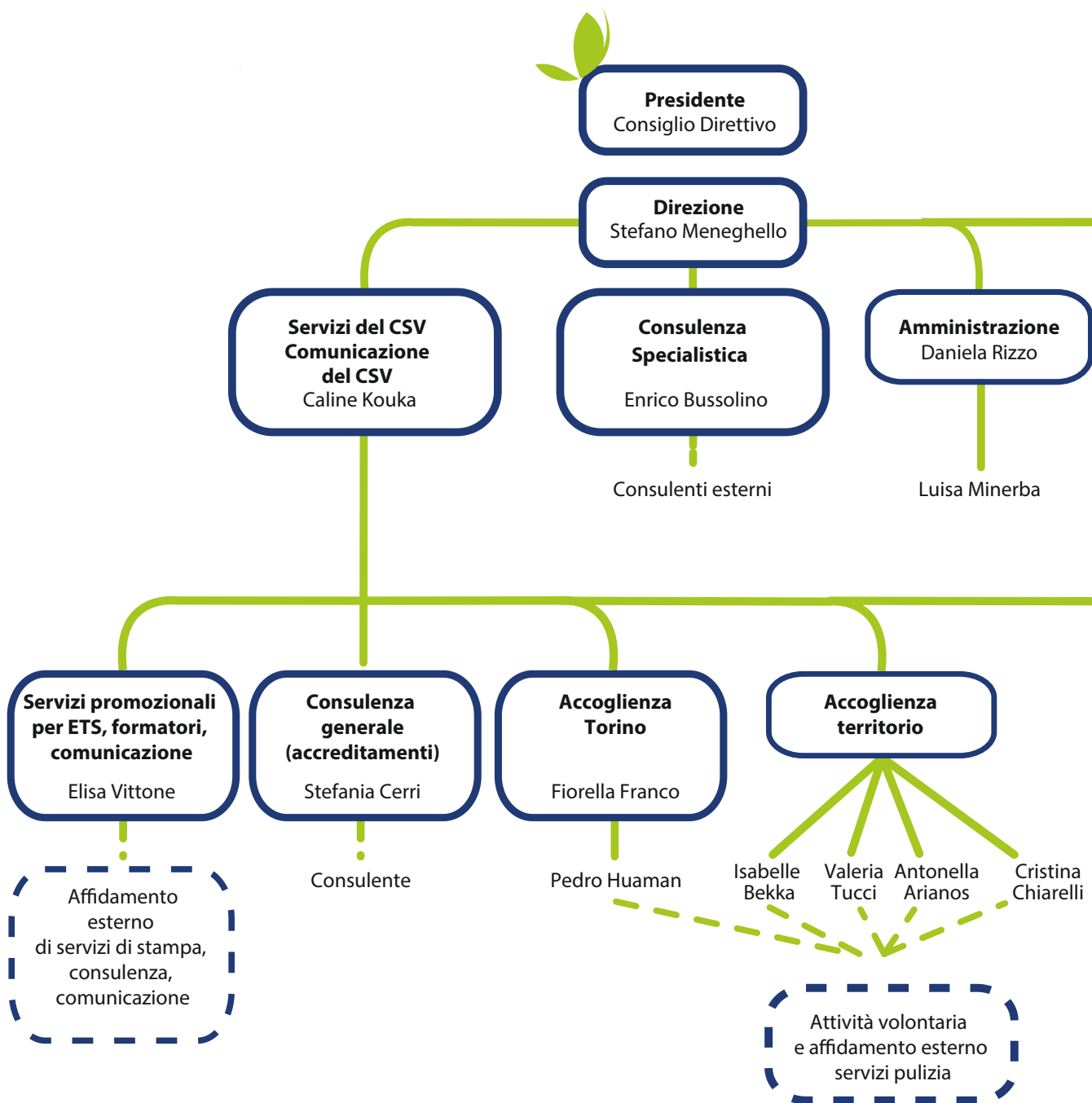
Il Direttore è coadiuvato da responsabili per le diverse specifiche aree di attività:

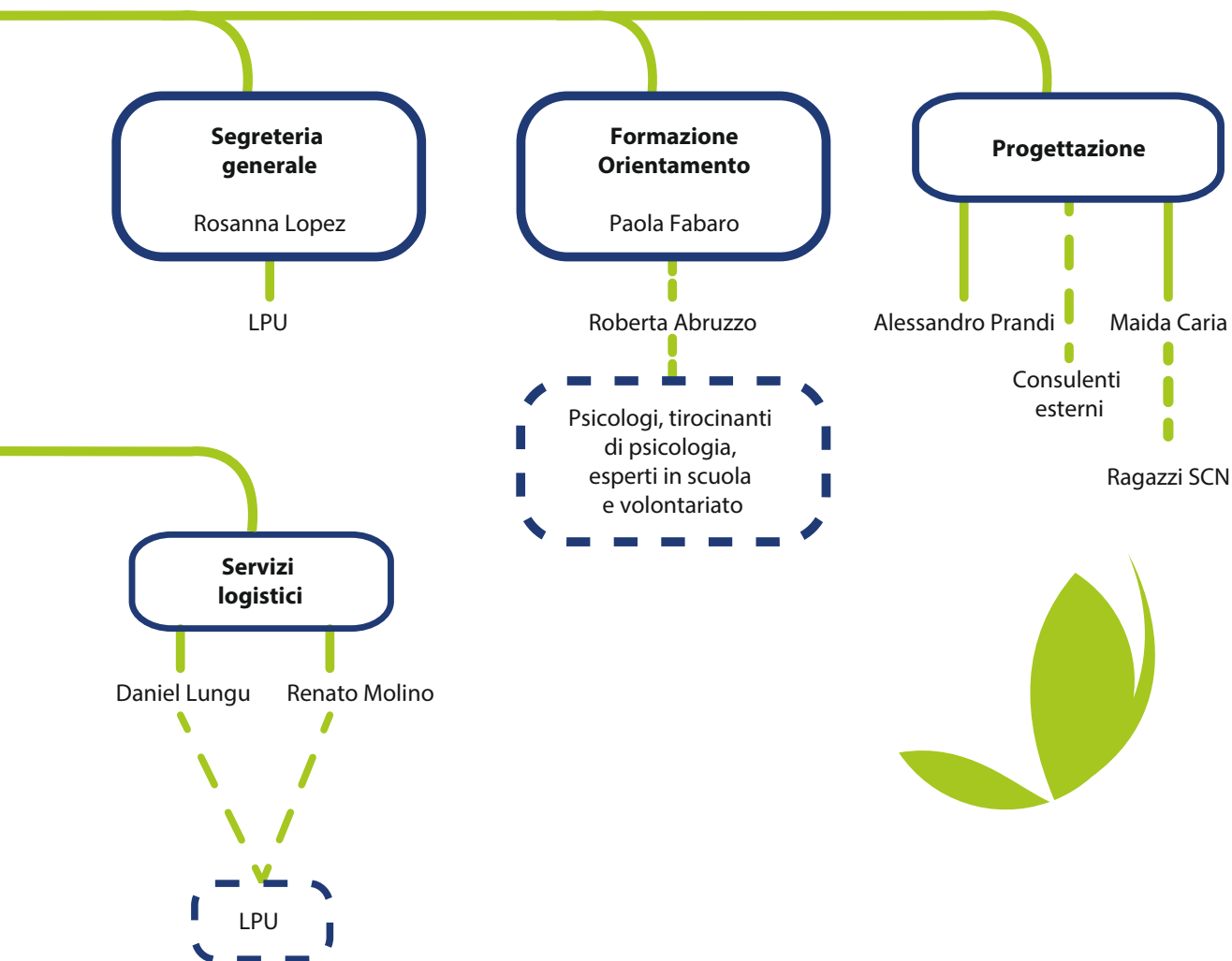
- Servizi del CSV, Comunicazione, eventi del CSV
- Consulenza specialistica
- Amministrazione
- Segreteria generale
- Formazione e orientamento
- Progettazione

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 Nazionale.











5.2 LE RISORSE UMANE

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

Alla fine del 2018, lo staff del Centro Servizi risulta composto da 20 dipendenti, con diversi livelli contrattuali.

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**.

La struttura interna si è ormai confermata nelle sue attitudini e organizzazione, perseguendo finalità di crescita individuale e collettiva: per Vol.To, **sostenere la crescita professionale e la responsabilizzazione** delle risorse umane rappresenta un'attenzione strategica.

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

Ai dipendenti è applicato il **contratto collettivo UNEBA**.

Sette dipendenti su 20, pari al 35%, è in possesso di una laurea. L'età media è di 46,55 anni. Lo stipendio medio mensile è di 1.850 euro lordi.

Il Centro Servizi si avvale di consulenti per l'erogazione di alcuni dei servizi che possono essere richiesti dagli ETS

Studio Paolo Rota	Consulenza amministrativa, gestionale e contabile
Aldo Olivero	Consulenza sulla sicurezza sul lavoro
Alberto Manzo	Consulenza comunicazione e social network
Consuelo Onida e Sonia Palumbo	Consulenza progettazione sociale



Anche nell'ambito formativo, i professionisti che quotidianamente erogano consulenze ai Volontari, hanno avuto l'incarico di tenere, in qualità di docenti o co-docenti, corsi di formazione nelle materie di rispettiva competenza.

Tra le attività esternalizzate c'è anche l'erogazione del servizio di Centro Stampa, affidato alla Cooperativa Inspire Communication.

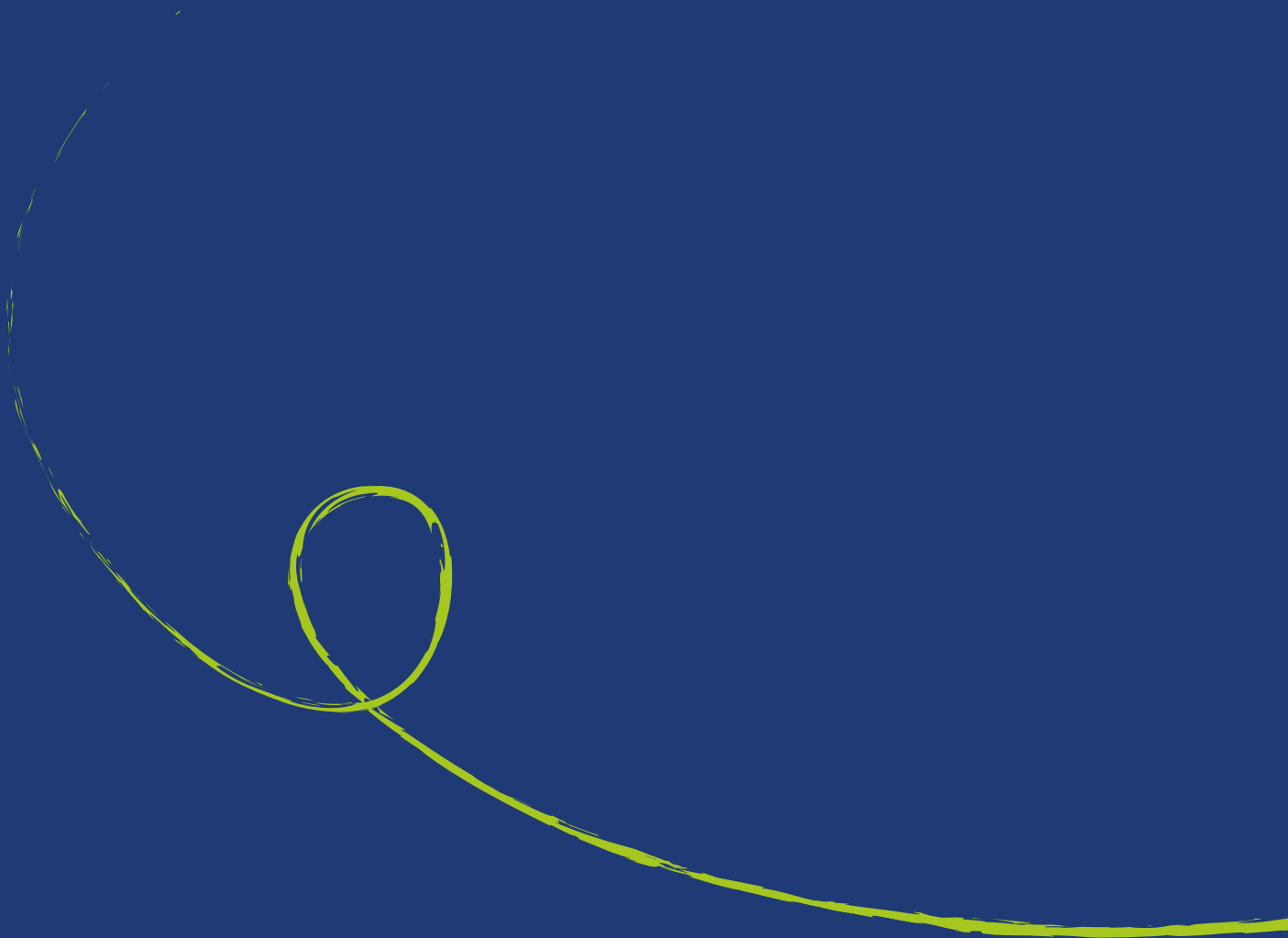
La comunicazione istituzionale, la gestione dei profili social e della newsletter, l'attività di ufficio stampa per le Associazioni di Volontariato sono gestite esternamente nell'ambito dell'appalto del Centro Stampa.

L'esternalizzazione dei servizi consente, infatti, una **maggiore aderenza dell'erogazione alle richieste delle associazioni**, nonché la **riduzione dei costi fissi**, in quanto vengono realizzati 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 Servizi.

Nel 2018 hanno inoltre fatto parte del team



- **7 tirocinanti e stagisti** occupati grazie a convenzioni stipulate con enti di formazione e con l'Università di Torino, impiegati a supporto dell'ufficio di comunicazione, dello sportello di orientamento al volontariato, del magazzino e dell'area amministrazione;
- **3 giovani impegnati in progetti di Servizio Civile Nazionale;**
- **3 collaboratori**



Cap. 6

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

6.1 LA PROGRAMMAZIONE

6.2 LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.3 LE ATTIVITÀ

6.3.1 IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

6.3.2 LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.3.3 I SERVIZI DEL CSV

6.3.3.1 PROMOZIONE, ORIENTAMENTO
E ANIMAZIONE SOCIALE TERRITORIALE

6.3.3.2 CONSULENZA

6.3.3.3 FORMAZIONE

6.3.3.4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

6.3.3.5 RICERCA E DOCUMENTAZIONE

6.3.3.6 SUPPORTO LOGISTICO

6.4 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA
E LA VALUTAZIONE

6.4.1 STRUMENTI PER LA QUALITÀ



6.1 LA PROGRAMMAZIONE

La programmazione delle attività per le funzioni CSV relativa al 2018 per Vol.To, così come per tutti i CSV italiani, si è di fatto svolta in **un contesto mutato nelle regole** (come disposto nel Codice del Terzo Settore), ma **in cui la nuova disciplina non risultava ancora pienamente applicabile**, non essendosi ancora costituiti i nuovi organismi deputati all'erogazione delle risorse e al controllo delle attività dei CSV, funzioni essenziali del processo di programmazione.

Nell'annualità di transizione tra la vecchia e la nuova normativa, gli attori del Sistema hanno pertanto lavorato di concerto, ciascuno per la propria funzione, per trovare con tempestività soluzioni in grado di assolvere due esigenze parimenti importanti:

- da un lato quella di **garantire la continuità di azione dei CSV a favore del Volontariato**;
- dall'altro quella di **limitare l'azione "surrogatoria"** da esercitare in attesa dell'entrata a regime dei nuovi organismi, preservandone così gli ambiti decisionali.

Il ciclo della programmazione delle attività



TAPPE E ATTORI PRINCIPALI DEL PROCESSO RELATIVAMENTE AL 2018

- **il 1 dicembre 2017 il Co.Ge. Piemonte** (operante in supplenza dell'OTC, Organismo Territoriale di Controllo per il Piemonte e la Valle d'Aosta) trasmette un provvedimento d'urgenza richiedendo ai CSV di predisporre entro il successivo 14 dicembre un programma provvisorio;
- **Vol.To consegna al Co.Ge. Piemonte** la documentazione entro il termine del 14 dicembre;
- sempre in data 14 dicembre 2017, **la Consulta Co.Ge. e CSVnet inviano gli indirizzi nazionali** per la programmazione dell'attività dei CSV per il 2018, disponendo la programmazione delle attività dei CSV solo per il primo semestre 2018;
- **il Consiglio Direttivo** di Vol.To ratifica e approva la programmazione il 15 dicembre 2017;
- **l'Assemblea dei soci** di Vol.To approva la programmazione il 21 dicembre 2017;
- il Co.Ge. Piemonte esamina e **approva la documentazione** entro il mese di dicembre;
- **si avviano regolarmente a gennaio 2018 le attività di Vol.To**, mantenendo attivi tutti i servizi, viene pubblicata la Carta dei Servizi relativamente al primo semestre del 2018;
- **la Fondazione ONC**, Organismo Nazionale di Controllo sui CSV viene costituita con D.M. n. 6 del 19 gennaio 2018, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 7 maggio 2018
- **il 29 maggio l'ONC rende noto** il piano di riparto delle risorse per il secondo semestre 2018, stabilendo che i CSV devono inviare ai Co.Ge. i programmi di attività per il secondo semestre entro il 31 luglio;
- **il Consiglio Direttivo** di Vol.To ratifica e approva la programmazione per il secondo semestre il 28 giugno 2018;
- **l'Assemblea dei soci** di Vol.To approva la programmazione il 5 luglio 2018;
- **Vol.To consegna al Co.Ge. Piemonte** la documentazione il 6 luglio 2018, che viene approvata dal CoGe e inviata all'ONC.



6.2 LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le informazioni utili a comprendere modalità e procedure per poter fruire dei servizi offerti da Vol.To sono pubblicizzate sul sito internet www.volontariato.torino.it e attraverso la **“Carta dei Servizi” aggiornata annualmente** e scaricabile nella sua versione più attuale dal sito web di Vol.To o consultabile presso la sede e gli sportelli territoriali.

Per poter richiedere i servizi di Vol.To è necessario essere “accreditati”, processo mediante cui l’ETS dimostra di:

- Essere iscritta al Registro delle Organizzazioni di Volontariato, al Registro delle Associazioni di Promozione Sociale, all’anagrafe delle Onlus tenuto dall’Agenzia delle Entrate o al registro delle Imprese Sociali
- Avere sede legale ed operatività principale nella provincia di Torino
- Avvalersi di volontari nello svolgimento della propria attività e che i nominativi di tali volontari sono indicati in apposito registro tenuto dall’Ente stesso

Per la compilazione della documentazione, è possibile utilizzare i moduli predisposti dal CSV e disponibili sul sito web o presso le sedi. A seguito di esame della documentazione pervenuta, il CSV comunica all’Ente del Terzo Settore l’esito dell’accreditamento e, in caso di esito positivo, l’Ente può richiedere i servizi.



Vol.To è attento a garantire **la massima accessibilità ai servizi a tutti gli ETS attivi sulla provincia torinese** soprattutto a quelli dislocati nelle aree più periferiche e distanti dalla sede centrale di via Giolitti.

Tutti gli sportelli territoriali (ad eccezione di Chivasso e Pinerolo) **sono collocati in spazi comunali resi disponibili dalle amministrazioni a titolo gratuito**. Ciò ha determinato un contenimento dei costi fissi permettendo di **rafforzare ulteriormente la presenza sul territorio grazie ai 10 sportelli territoriali** (+ 2 rispetto al 2017) ubicati in centri nevralgici dell'area metropolitana: Bussoleno, Chieri, Ciriè, Chivasso, Collegno, Ivrea, Moncalieri, Pinerolo, Sangano e Torino Nord (Circoscrizione 5).

La presenza fisica capillare sul territorio permette agli ETS di avere un **punto di riferimento per far presente istanze e necessità**. I nostri operatori interni dedicati all'accoglienza, sia a Torino che presso gli sportelli territoriali, sono adeguatamente formati per ascoltare i Volontari, offrire una presa in carico dei problemi esposti, proporre soluzioni, orientare ai servizi, dare una prima informazione.



LA SEDE CENTRALE DI TORINO IN VIA GIOLITTI 21

Si tratta di 1.035 mq a cui i Volontari hanno accesso liberamente dal Martedì al Venerdì dalle 9.00 alle 20.00 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

La sede resta a disposizione delle associazioni tutti i giorni dalle 20.00 alle 23.00 e durante l'intero weekend previa prenotazione. La sede centrale ospita gli uffici dello staff e degli organi di governo ma - nel rispetto del principio di prossimità che guida le nostre scelte - la maggior parte dell'area è dedicata alle OdV: 23 postazioni operative e 4 aule polivalenti, la sala informatica, la biblioteca. La disposizione e l'allestimento degli spazi sono stati studiati per **stimolare l'incontro, la conoscenza, l'aggregazione e la collaborazione tra le Associazioni** ponendosi davvero come Casa del Volontariato.

GLI SPORTELLI TERRITORIALI

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 gli ETS possono ricevere il sostegno necessario per attuare risposte adeguate ai bisogni delle realtà locali. Al 31.12.2018 gli sportelli attivi sono:

Luogo	Orario di apertura
Bussoleno - Via Prinetto, 3	Martedì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 Sabato dalle 08.30 alle 14.30
Chieri - Via Papa Giovanni XXIII, 8	Lunedì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 Giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
Chivasso- Via Paleologi, 25	Martedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 Mercoledì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
Ciriè - Via Cibrario, 16	Venerdì dalle 10.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.30
Collegno - Via Messina, 4	Martedì dalle 09.00 alle 14.00
Ivrea - Piazza Fillak, 1	Lunedì dalle ore 10.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.45 Giovedì dalle ore 10.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.45
Moncalieri - Viale della Stazione, 3c	Mercoledì dalle 09.30 alle 13.30
Pinerolo - Via Bignone 8	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 14.30 alle 18.30 Martedì e Giovedì dalle 09.30 alle 13.00
Sangano - Via Bonino, 1	Mercoledì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
Torino Nord - Circoscrizione 5 - Via Stradella, 192	Giovedì dalle 10.00 alle 15.00

Vol.To è da sempre impegnato per **costruire servizi che siano all'altezza delle esigenze, delle richieste e delle aspettative dei Volontari**, per dar loro risposte specifiche, qualificate, di qualità.

Per verificare gli standard di quanto realizzato nel corso dell'anno e controllare la soddisfazione degli utenti, il CSV ha pianificato un **sistema integrato composto da strumenti quantitativi e qualitativi** atti al monitoraggio di diversi indicatori tra cui:

- Tempi di risposta alla richiesta
- Chiarezza e accessibilità delle informazioni sul servizio
- Adeguatezza del servizio alle esigenze
- Gentilezza e accoglienza del personale
- Preparazione/competenza

Nel 2018 si è consolidato il ruolo del questionario di gradimento, strumento snello, agevole, unico per tutti i servizi (ad eccezione della formazione per il quale è stato creato uno strumento ad hoc), compilabile anche online, che viene somministrato al termine della prestazione. I risultati sono stati analizzati dal personale del CSV, ottenendo **interessanti spunti su possibili correttivi o nuovi servizi da implementare**.

Accanto ad esso si è potenziata l'attività di monitoraggio della soddisfazione effettuata **tramite incontri con il personale responsabile del servizio erogato**, al fine di conoscere il punto di vista dell'utente e raccogliere direttamente feedback sull'esito della prestazione.



6.3 LE ATTIVITÀ

6.3.1 IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

Il Centro Servizi Vol.To ha organizzato le seguenti iniziative aperte a tutti gli ETS accreditati (le c.d. **“iniziative di Vol.To”**):

- lo **sportello di orientamento** al Volontariato, comprendente il Servizio Civile Nazionale e il Servizio Volontario Europeo;
- la **bacheca del volontariato** per favorire l’incontro tra domanda e offerta di volontariato;
- le **campagne di comunicazione** per ricerca nuovi volontari;
- i **tavoli tematici su Servizio Civile**, Volontariato e Povertà, Giovani e Volontariato, Volontariato e Protezione Civile
- i **corsi di formazione** a catalogo;
- il **sito web e i social**;
- gli **incontri Scuola e Volontariato** negli istituti superiori e la promozione del volontariato negli Atenei

Altresì, Vol.To ha continuato ad erogare i consueti **servizi di base**, dietro la compilazione di apposito modulo, nel rispetto dei limiti e delle condizioni stabiliti per ciascuna tipologia di servizio e fino all’esaurimento del budget semestrale previsto:

- centro stampa
- ufficio stampa
- sito web e supporti multimediali
- relatori e formatori
- consulenze
- utilizzo di spazi
- attrezzature e mezzi di trasporto
- sede legale e domiciliazione postale



Il 2018 è stato il primo anno di attuazione del Codice del Terzo Settore che ha visto, tra le altre cose, il modificarsi dell'utenza dei CSV. Se prima, difatti, le attività di Vol.To si rivolgevano esclusivamente alle OdV accreditate e operanti nella provincia torinese, dal 1° gennaio del 2018 **possono accreditarsi per ricevere servizi tutti gli ETS della provincia di Torino e quindi: OdV iscritte al Registro del Volontariato, APS, Onlus.**

Sono 16.728 le richieste di servizi complessivamente accolte nel corso del 2018, valore leggermente in calo (-5,5%) rispetto all'anno precedente e che hanno risposto alle esigenze manifestate da **1.060 gli ETS che hanno usufruito di almeno un servizio di Vol.To**, pari all'87% degli accreditati.

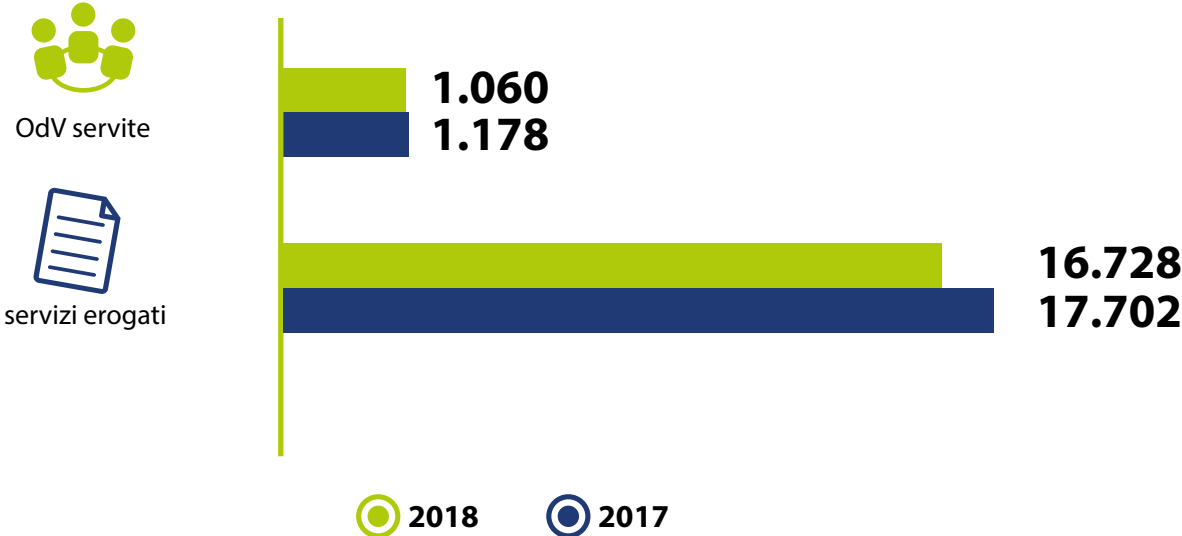
Dei 1.066 ETS serviti, abbiamo:

1.022 OdV 33 Onlus 5 APS



Il valore degli ETS raggiunti, in calo rispetto dell'11% rispetto al 2017, è da collegarsi alla normativa dettata dal Codice del Terzo Settore secondo cui le Odv non iscritte al Registro del Volontariato non hanno potuto accedere ai servizi di Vol.To (nel 2017 avevano fruito dei servizi 127 Odv non iscritte al Registro).

Servizi erogati ed ETS raggiunti 2017 - 2018



Vol.To garantisce la **massima accessibilità ai servizi** grazie ai 10 sportelli presenti sul territorio provinciale (+2 rispetto al 2017) che permettono di rispondere alle esigenze di tutte le OdV soprattutto quelle più piccole e radicate sui territori più distanti dal capoluogo.

Nel corso del 2018 sono 632 gli ETS che si sono rivolti alla sede centrale di via Giolitti mentre **428 realtà (40%) hanno usufruito dei servizi messi a disposizione presso gli sportelli territoriali.**







6.3.2 LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Tra i principali obiettivi della comunicazione istituzionale vi è quello di fondamentale importanza di **intercettare nuovi Volontari e coinvolgere i giovani nelle diverse attività**, oltre che garantire un adeguato servizio di divulgazione dell'identità del Centro Servizi e delle sue funzioni e attività.

Oltre a organizzare conferenze stampa ufficiali presso la sede di Vol.To in via Giolitti 21 a Torino e alla diffusione di comunicati presso i principali organi di stampa locali e nazionali, la comunicazione istituzionale prevede la gestione di due siti web, di cui uno registrato come testata giornalistica e dei vari canali social collegati ai siti. La pagina Facebook ha 7.272 like, Twitter 1.593 follower, Instagram 189 follower.

Conferenze stampa realizzate nel 2018

Data	Luogo	Argomento
15 febbraio	Centro Servizi Vol.To Sala Polivalente	Presentazione collaborazione con Synergie per sportello categorie protette
27 febbraio	Sportello territoriale Cirié	Inaugurazione sportello
15 marzo	Centro Servizi Vol.To Sala Polivalente	Presentazione Network dei Mestieri: Associazione Anffas, Atc, Circoscrizione 2
10 aprile		Presentazione progetto Tutti Clienti CPD
17 maggio	Municipio Palazzo Canavese	Presentazione X Campo Scuola Protezione Civile
18 maggio	Sportello Territoriale Collegno	Inaugurazione sportello
11 giugno	Centro Servizi Vol.To Sala Polivalente	Presentazione Mostra Marco sono io
12 giugno	Centro Servizi Vol.To Sala Informatica	Firma protocollo d'intesa Vol.To – Forum Terzo Settore
10 luglio	Centro Servizi Vol.To Sala Polivalente	Firma protocollo d'intesa Vol.To - Cicsene
28/9/2018	Centro Servizi Vol.To Sala Polivalente	Consegna defibrillatore al CSV da parte dell'Associazione Italiana Cuore e Rianimazione
11/12/2018	Centro Servizi Vol.To Sala Polivalente	Protocollo intesa Ordine dei Commercialisti



nella Casa
del **Volontariato**

Ci poniamo
al servizio
dei volontari

VOL. TO



CENTRO SERVIZI
VOLONTARIATO

Centro
SO



6.3.3 I SERVIZI DEL CSV

6.3.3.1 PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE SOCIALE TERRITORIALE

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"***

Codice del Terzo Settore

La promozione del Volontariato e della cultura della solidarietà, il matching tra domanda e offerta di Volontariato e il coinvolgimento dei giovani rappresentano storicamente uno dei focus principali dell'attività del CSV.

Anche nel 2018 - attraverso numerose tra le c.d. "iniziative del Centro Servizi" - Vol.To ha proseguito nell'implementazione della propria strategia operativa, che prevede l'impiego di strumenti diversi tra loro integrati per massimizzarne l'impatto.



L'ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Lo staff dello Sportello ha lavorato per:

- **indirizzare** quanti intendono dedicarsi ad un'attività di Volontariato e metterli in contatto con le associazioni più rispondenti alle proprie esigenze ed aspettative;
- **orientare** chi vuole fondare ex novo un Ente del Terzo Settore, affinché comprendesse quale tra le tipologie di Ente previste nella fase transitoria della Riforma (APS, Onlus, OdV) si adattasse meglio agli scopi e alle attività che prevedeva di attuare;
- **informare** ETS e cittadini sulle opportunità di inclusione in attività socialmente utili rappresentate dalla possibilità di attivare o di accedere a percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari (in collaborazione con gli Istituti di istruzione secondaria di secondo grado) e al lavoro di pubblica utilità (in convenzione con il Tribunale di Torino);
- **supportare** le associazioni nella comprensione del funzionamento di misure strutturate e sfruttabili per raggiungere i giovani, quali il Servizio Civile Universale e/o il Corpo Europeo di Solidarietà, per valutare se intraprendere il percorso di accreditamento e progettazione;
- **far conoscere** ai giovani le opportunità di impegno e crescita nel proprio Paese o all'estero offerte da questi programmi.



I RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2018

- sono state fornite informazioni e orientamento, de visu e telefonico, a **1.279** persone interessate al volontariato (+ 12% rispetto alle 1.145 del 2017);
- sono nati **18 nuovi ETS**, a fronte di **75** consulenze orientative erogate;
- **98** persone hanno richiesto e ottenuto di “scontare la pena” svolgendo un lavoro di pubblica utilità presso uno dei 21 ETS convenzionati col Tribunale di Torino;
- **588** giovani hanno ottenuto informazioni sul Servizio civile e/o sullo SVE e sul Corpo europeo di solidarietà e, di questi, **194** si sono candidati per svolgere un progetto di loro interesse presso un ETS;
- **193** ETS hanno utilizzato i servizi e, grazie al lavoro di matching tra domanda e offerta, accolto **929** nuovi volontari;
- **77** ETS hanno accolto **254** ragazzi in percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari
- **48** ETS hanno approfondito il tema del Servizio Civile Universale e 5 dello SVE (ESC – European Solidarity Corps a partire dall'autunno 2018); di questi, **41** hanno presentato un progetto per accogliere giovani in Servizio Civile, mentre ancora nessuna organizzazione ha richiesto il supporto di Vol.To per ottenere il “Quality Label” necessario per accogliere i giovani attraverso i canali europei.



LA BACHECA DEL VOLONTARIATO

Si tratta di una sezione del sito istituzionale di Vol.To strutturata per favorire l'**incontro online tra domanda e offerta di Volontariato**, attraverso un sistema semplice ed immediato:

- l'ETS che cerca volontari può pubblicare il proprio annuncio contenente le informazioni essenziali sul profilo ricercato;
- il cittadino può visionare gli annunci di ricerca Volontari delle associazioni e candidarsi per uno specifico ruolo, così come proporsi come Volontario anche senza aver individuato l'annuncio di interesse.

Dopo il primo contatto via web, l'incontro tra domanda e offerta avviene in maniera personale e mirata: tutti coloro che hanno compilato e inviato il *form online* vengono ricontattati dallo staff dello sportello.

NEL CORSO DEL 2018



48 ETS hanno pubblicato **56** annunci di ricerca volontari



1.102 cittadini hanno utilizzato la bacheca per inviare la propria manifestazione di interesse, **743** dei quali candidandosi per uno specifico annuncio;



ogni annuncio pubblicato ha intercettato in media **13** profili interessati

LA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE SUI SOCIAL

Vol.To nel 2018 ha scelto di operare in discontinuità con gli anni precedenti, evitando di investire risorse nell'organizzazione di una campagna massiva in concomitanza col *Salone internazionale del libro* ed optando piuttosto per un **utilizzo mirato degli strumenti social già a disposizione** quale luogo privilegiato di divulgazione dei valori del volontariato.

La campagna **“Diventa Volontario! Chiedici come”** si è realizzata nel periodo compreso tra aprile e dicembre 2018 ed ha raggiunto:



oltre **20mila**
persone sul sito istituzionale
di VolTo



oltre **5mila**
persone su Facebook



circa **2mila**
persone su Twitter

IDENTIKIT DEL NUOVO VOLONTARIO



È donna (**69%**)

Ha meno di 35 anni (**57%**)

meno di 50 anni (**80%**)

Lavora (**49%**) o studia (**28%**)

usa il web

(nell'81% dei casi ha manifestato online
il proprio interesse a fare volontariato)



GLI EVENTI PUBBLICI

Questi gli eventi di piazza a cui il Centro Servizi ha partecipato con il proprio stand o con l'ufficio mobile.

DA / A	EVENTO	ASSOCIAZIONE/ENTE	DOVE
23/2/2018	1° Tappa Reload Music Festival	Libra Concerti	Università degli Studi di Torino - Campus Luigi Einaudi, Lungo Dora Siena, 100 A, 10153 Torino TO, Italia
27/2/2018	Incontro con ETS del Territorio di Ciriè	Comune di Ciriè	Ciriè - Via Cibrario, 16 c/o Fondazione Onlus Istituto Ernesta Troglia
17/3/2018 18/3/2018	BASE RUNNING	Base Running VOL.TO	Race Village di viale Matteo Maria Boiardo (Parco del Valentino Torino Esposizioni)
7/4/2018	Giornata Mondiale dell'autismo 2 aprile	PANKALIERI	Via Montebello
5/5/2018	"Villaggio della Sicurezza Stradale"	Team For Fun	Via Roma
20/5/2018	Volontariato in Piazza a Rivoli	Comune di Rivoli	P.zza Martiri della Libertà Rivoli
20/5/2018	Volontariato in Piazza a Ciriè "Ciriè in Fiore"	Comune di Ciriè	Luogo Ciriè - Borgo Loreto
20/5/2018	La Giornata del Naso Rosso - V.I.P. Torino	V.I.P. Torino	Piazza Castello (o all'8 gallery in caso di maltempo)
27/5/2018	Festa di Via Stradella	FederVie Piemonte	Via Stradella
7/7/2018	Il Villaggio della Sicurezza II Edizione	Associazione EDuChiAmo	Via Roma
31/8/2018	Festa Nazionale del Peperone di Carmagnola	Comune di Carmagnola	Piazza Sant Agostino, 10022 Carmagnola TO, Italia
1/9/2018 2/9/2018	Festa Nazionale del Peperone di Carmagnola	Comune di Carmagnola	Piazza Sant Agostino, 10022 Carmagnola TO, Italia

8/9/2018	Stand Volontariato	VOL.TO. /SALESIANI	Piazza Maria Ausiliatrice 35
8/9/2018 9/9/2018	Festa Nazionale del Peperone di Carmagnola	Comune di Carmagnola	Piazza Sant Agostino, 10022 Carmagnola TO, Italia
22/9/2018	Moncalieri Comunità: Sport e Volontariato in festa 2018	Comune di Moncalieri	Moncalieri Piazza del Mercato ex Foro Boario
22/9/2018 23/9/2018	SPRITUAL TOUCH	Francesco Curto	Cascina Marchesa, Corso Regina Margherita, 371 Torino
29/9/2018 30/9/2018	"Villaggio del Cuore"	Associazione Italiana Cuore e Rianimazione	Via Roma, Torino
22/12/2018	Alberi in Centro	OIPA Torino	Via Po, Torino

CONVEGNO "LA RIFORMA DEL TERZO SETTORE"

10 DICEMBRE 2018

SALA POLIFUNZIONALE DELLA PIAZZA DEI MESTIERI TORINO

Il 10 dicembre 2018 il VolTo ha organizzato, presso la sala Polifunzionale della Piazza dei Mestieri, un convegno dedicato alla Riforma del Terzo Settore. I relatori hanno riassunto gli elementi fondamentali del nuovo Codice, dei successivi Decreti e delle tappe previste per l'entrata a regime della Riforma, con una attenzione specifica a ciò che attiene i Volontari e il Volontariato. In particolare Francesco Napolitano, collaboratore eutekne.info, ha approfondito la normativa e aspetti fiscali della Riforma; Roberto Museo, Direttore CSVnet, si è soffermato sul ruolo dei CSV; Gaetano Cavarretta, ideatore della Polizza Unica del Volontariato, ha spiegato rischi e coperture assicurative per gli enti del Terzo Settore.

Hanno portato il loro saluto numerosi rappresentanti delle istituzioni, tra cui Augusto Ferrari, Assessore alle Politiche sociali della Regione Piemonte; Sonia Schellino, Assessora al Welfare della Città di Torino; Roberta Del Bosco, Responsabile Welfare e Territorio della Fondazione CRT; Davide Barberis, Consigliere delegato al non profit dell'Ordine Commercialisti e Esperti Contabili; Anna Di Mascio, Portavoce del Forum Terzo Settore Piemonte.

L'evento è stato trasmesso in diretta streaming su Youtube e sul sito istituzionale www.volontariato.torino.it.



LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA SOLIDARIETÀ E DELLA CITTADINANZA ATTIVA TRA I GIOVANI

La strategia di Vol.To per la promozione del volontariato e della cittadinanza attiva tra i giovani ha ruotato attorno a 3 ambiti principali:

- il **Servizio Civile svolto presso gli ETS** quale possibilità di cittadinanza attiva e traduzione in pratica quotidiana dei principi della solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione e dell'utilità sociale nei servizi resi, nonché di acquisire competenze utili ad affacciarsi al mondo del lavoro;
- la collaborazione con le **Scuole, gli istituti di formazione e istruzione e le Università** del territorio per diffondere il valore del Volontariato e coinvolgere le nuove generazioni;
- la promozione e l'orientamento sulle possibilità europee nell'ambito del Volontariato, della mobilità transnazionale e della cittadinanza attiva dedicati ai giovani nell'ambito di **Erasmus+**.

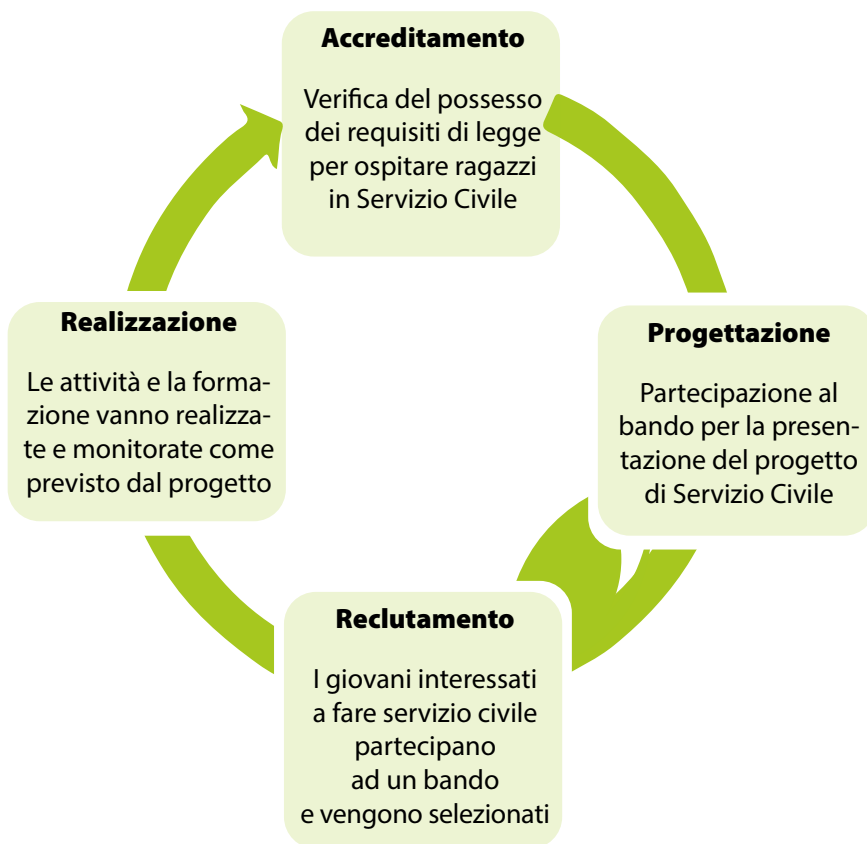


IL SERVIZIO CIVILE

Il 2018 ha rappresentato per Vol.To un ulteriore passo nella transizione verso il Servizio Civile Universale, istituito in sostituzione del noto Servizio Civile Nazionale con Decreto Legislativo n. 40/2017 e successive integrazioni, tra cui il Decreto Legislativo n. 43/2018.

Gli Enti interessati ad accogliere giovani stipulano una **partnership con Vol.To** - unico ente privato con sede in Piemonte ad avere un numero di sedi maggiore di 100 - 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 ciclo di gestione dei progetti di servizio civile



Alcuni risultati del Servizio Civile di Vol.To nel 2018



70 Enti di Accoglienza

di cui il 71% OdV,

per **142 sedi** di progetto accreditate



36 progetti

approvati (progettazione 2017) per un totale di

111 giovani volontari

che inizieranno l'anno di servizio a gennaio 2019 (selezionati nell'ambito del bando che si è chiuso il 28 settembre 2018)



168 ore di formazione erogate



oltre **577mila euro** l'importo totale dei **rimborsi spese** ai giovani impiegati nei progetti (erogati direttamente dallo Stato al giovane a cui è riconosciuto un rimborso mensile di 433,80 euro)

collaborazioni attivate con Enti pubblici e privati:



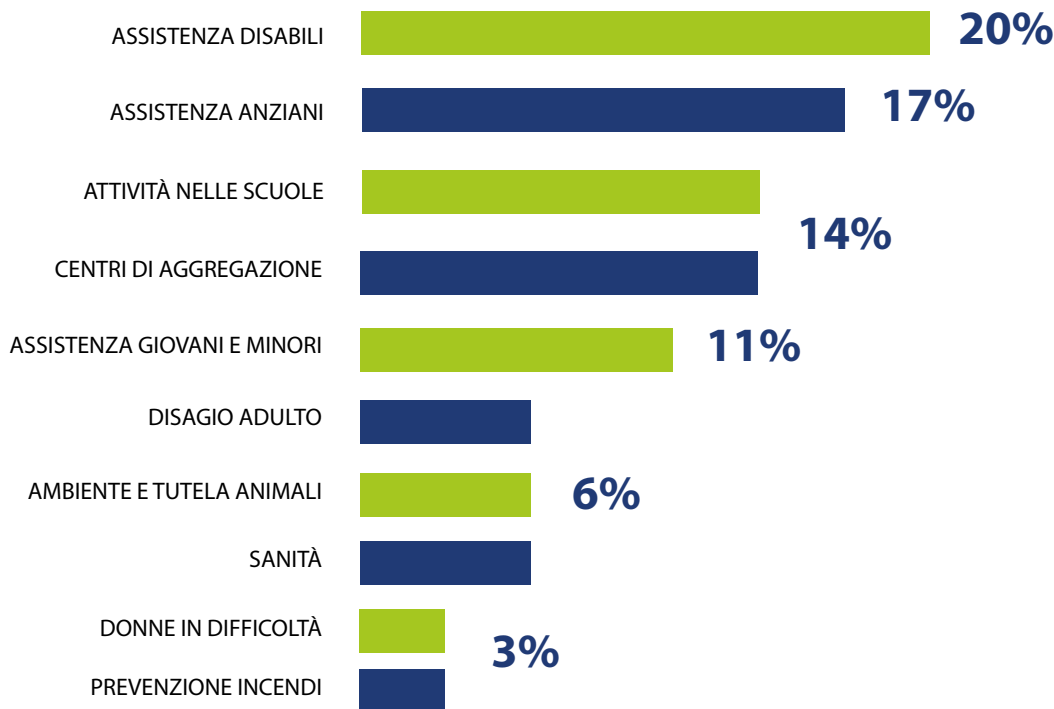
Baladin e Piazza dei Mestieri che hanno messo a disposizione rispettivamente la sede di Piazzale Valdo Fusi e 100 birre in qualità di sponsor dell'evento di promozione del bando dedicato ai giovani

l'Università degli Studi di Torino che ha ospitato i punti informativi di Vol.To presso il Campus Einaudi e a Palazzo Nuovo

la Città metropolitana di Torino, il Comune di Carmagnola e Alma Mater che hanno inviato giovani idonei non selezionati per il subentro in posti disponibili nei progetti di Vol.To

Alla scadenza dell'11 gennaio 2019 (progettazione 2018), Vol.To ha presentato **31 nuovi progetti di Servizio Civile per l'accoglienza di 110 ragazzi nel 2020.**

SETTORI DEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE - ANNO 2018



ORIGINALMENTE DIVERSI, ESSENZIALMENTE UGUALI

è il progetto attraverso il quale le volontarie di Servizio Civile di Vol.To hanno realizzato una serie di attività in collaborazione con l'*Istituto Alberghiero Beccari* e con l'*IIS Santorre di Santarosa* di Torino con l'obiettivo di coinvolgere le studentesse e gli studenti nell'abbattimento delle barriere e dei pregiudizi legati alle differenze, per farsi promotori di una cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà.

Ragazze e ragazzi di origini diverse - Bolivia, Brasile, Cina, Egitto, Filippine, Italia, Marocco, Nigeria, Romania, Senegal, Tunisia – hanno accolto la sfida e si sono messi in gioco per organizzare un evento multietnico che ha coinvolto tutta la scuola: arte, cucina, sport e giochi di società per rappresentare e vivere le possibilità di incontro tra le diverse culture di cui ciascuno è portatore.



LO SPORTELLLO EURODESK

Il 2018 ha rappresentato il **secondo anno di operatività di Vol.To come Centro Eurodesk**, Punto Locale della rete ufficiale del programma europeo Erasmus+ per l'informazione e l'orientamento sui programmi e le iniziative promosse dalle istituzioni comunitarie a favore dei giovani.

Lo sportello ha operato per **favorire l'accesso dei giovani alle opportunità di cittadinanza attiva** offerte dai programmi europei: mobilità internazionale, cultura, formazione formale e non formale, lavoro e, non ultimo, Volontariato anche attraverso il **Corpo Europeo di Solidarietà (ESC - European Solidarity Corps)**.

La nuova iniziativa lanciata nel 2018 dall'Unione europea offre ai giovani (18-30 anni) opportunità di Volontariato, tirocinio e lavoro nel proprio Paese o all'estero, nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa. L'obiettivo generale del programma è **coinvolgere i giovani per costruire una società più inclusiva**, prestare aiuto a persone vulnerabili e rispondere ai problemi sociali.

Alcuni risultati del 2018



578 ore di sportello - 780 utenti

1 operatore part-time dedicato

3 giorni di apertura,

2 infrasettimanali e il sabato c/o la sede di Torino

425 consulenze (individuali e per piccoli gruppi)

2 incontri nelle scuole a cui hanno partecipato 180 studenti

1 Training day *Erasmus+ Gioventù*



e *Corpo europeo di solidarietà*, **47 partecipanti**

1 pagina Facebook con **422 followers**



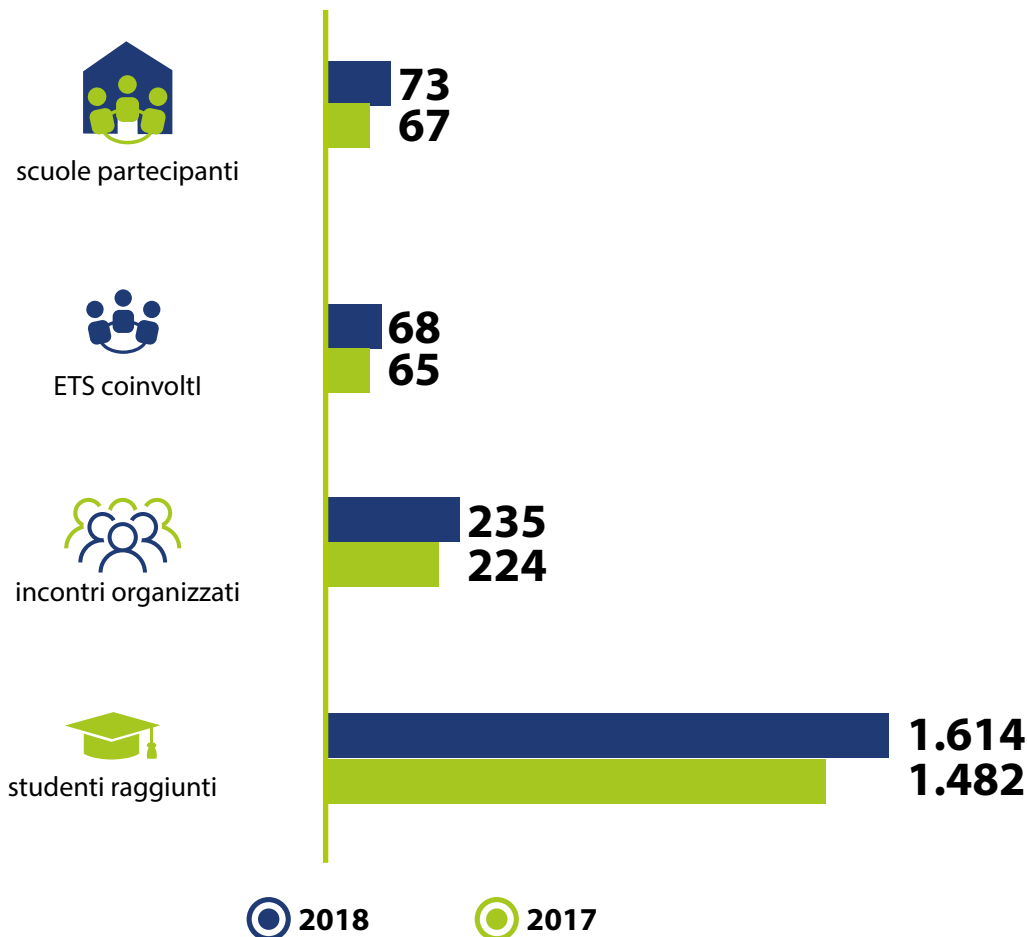
1 profilo su Instagram con **120 followers**

CHI SI È RIVOLTO ALLO SPORTELLLO

Lo sportello ha dato informazioni in particolare a studenti delle scuole e delle università, a giovani in cerca di prima occupazione, a gruppi informali di giovani e associazioni giovanili, ma anche ad animatori giovanili, volontari, insegnanti.

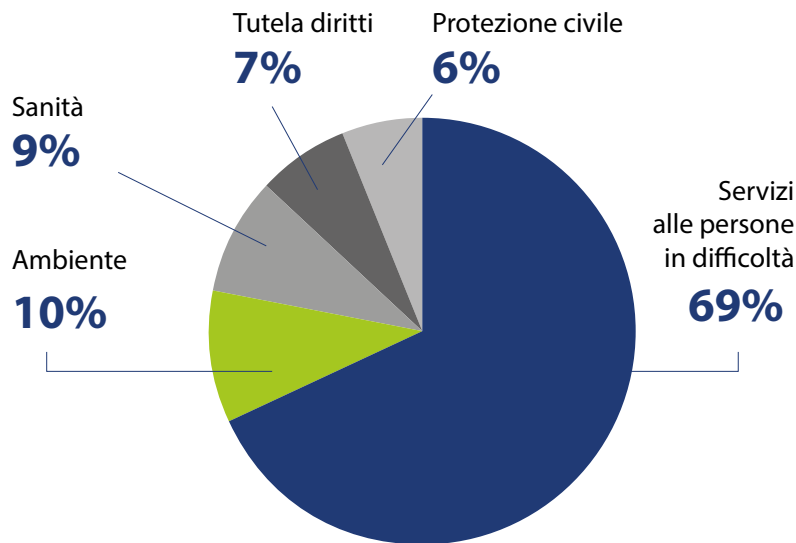
SCUOLA E VOLONTARIATO

Vol.To nel corso del 2018 ha proseguito nelle attività di promozione del Volontariato nelle scuole superiori di Torino e dell'Area metropolitana, organizzando **235 di incontri in cui 68 associazioni hanno presentato se stesse e le proprie iniziative a 1.614 ragazze e ragazzi di 73 diversi Istituti**, attraverso testimonianze dei Volontari, proiezione di filmati e documenti.



Il servizio si è posto in continuità rispetto al 2017, consolidando la rete attivata sul territorio e continuando a registrare un trend in leggera crescita in quanto ad ETS coinvolti e numero di incontri realizzati (+5%), nonché scuole e studenti raggiunti (+9%).

Settori degli ETS che hanno realizzato incontri nelle scuole - anno 2018



Vol.To, in collaborazione con la rete di organizzazioni aderenti al Forum Interregionale Permanente per il Volontariato Piemonte e Valle d'Aosta e l'Ufficio Scolastico Regionale, ha inoltre:

- promosso gli **stage estivi**, grazie ai quali **180 ragazze e ragazzi tra i 14 e i 20 anni** hanno avuto l'opportunità di scegliere un percorso di solidarietà di loro interesse all'interno di un vero e proprio catalogo 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'organizzazione di Volontariato;
- fornito informazioni e accompagnato gli ETS nel percorso per divenire sede per lo svolgimento dell'**alternanza scuola lavoro**;
- seguito la realizzazione dei **percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari**, che hanno offerto a **254 studenti** soggetti a sospensione dalla scuola per motivi disciplinari l'opportunità di vedere valorizzate le proprie abilità svolgendo attività socialmente utili essendo accolti all'interno di **77 ETS**.

IL VOLONTARIATO NEGLI ATENEI

Il volontariato universitario è stato promosso attraverso **Servire con Lode**, progetto inizialmente nato da un'idea dell'Arcidiocesi di Torino che - grazie ad un protocollo d'intesa siglato nel 2016 - accanto alla Diocesi di Torino, alla Città Metropolitana di Torino, all'Istituto Universitario Salesiano Torino Rebaudengo, al Politecnico di Torino e all'Università degli studi di Torino, anche Vol.To coinvolto in una collaborazione volta ad **offrire ai giovani universitari la possibilità di fare Volontariato a favore di persone che vivono in condizioni di fragilità**, di povertà, di emarginazione.

La Primavera di solidarietà

è una delle esperienze di solidarietà condivisa scaturite nell'ambito di **Servire con lode**. Il Centro Federico Peirone, istituzione della Diocesi di Torino dedicata al dialogo con l'islam, insieme ad alcune sale di preghiera musulmane torinesi ha promosso un evento per raccogliere fondi e reclutare nuovi volontari a favore dell'OdV SEA (Servizio Emergenza Anziani), a cui hanno preso parte 15 giovani universitari cristiani e 15 giovani universitari musulmani.

L'iniziativa, che si è tenuta il 5 maggio 2018 in 5 punti di Torino, ha avuto un buon successo in termini di pubblico ed ampia diffusione sui media: l'evento ha trovato spazio sulla carta stampata (La Repubblica, Il Torinese, La Voce e il Tempo e Famiglia Cristiana) e sulle TV locali (Tgr Piemonte, Rete7, GRP Television e TV2000).

SERVIZI A SUPPORTO DELLE INIZIATIVE DI PROMOZIONE DEGLI ETS

Nel 2018, in ottemperanza a quanto stabilito dal Co.Ge. Piemonte (operante in supplenza all'OTC Piemonte-Valle d'Aosta non ancora costituito) in attesa della piena applicazione della Riforma, Vol.To ha potuto sostenere la realizzazione di iniziative degli ETS volte a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei Volontari attraverso l'erogazione di servizi di base tramite la Carta dei Servizi.

Si tratta di servizi, tra cui la possibilità di richiedere "relatori", che tutti gli ETS accreditati a Vol.To possono ottenere compilando un agile modulo in cui indicano **il numero e la tipologia di relatori di cui necessitano** e la finalità.

Grazie a questa possibilità, **23 ETS hanno realizzato 31 iniziative di promozione del ruolo dei volontari avvalendosi di 58 esperti**, tra cui giornalisti ed esperti in comunicazione, sociologi, politologi, psicologi, esperti in tematiche ambientali o in materia di sicurezza alimentare, solo per citare le professionalità più richieste. Tutte le domande degli ETS pervenute tramite questo canale sono state accolte.



ANIMAZIONE SOCIALE TERRITORIALE

Nel corso del 2018 l'attività di Animazione Territoriale è stata realizzata mediante tavoli.

TAVOLO SERVIZIO CIVILE



- numero incontri: **6**
- numero partecipanti: **52** volontari di **35** ETS
- luogo e tempo di realizzazione: Torino (sede del CSV), marzo – dicembre 2018
- risultati ottenuti: a fronte della recente riforma del Servizio Civile e dell'entrata in vigore del Servizio Civile Universale (DL 40 6 marzo 2017), gli ETS accreditati e interessati a intraprendere azioni in questo ambito sono state coinvolti in un percorso strutturato di approfondimento e confronto.

Il Tavolo ha coinvolto esperti del Servizio Civile provenienti da associazioni del terzo settore e da enti pubblici. In continuità con i lavori realizzati nel 2017, le tematiche trattate sono state:

- la storia del Servizio Civile e il suo valore per la cittadinanza attiva;
- la Riforma del Servizio Civile Universale – prospettive e opportunità;
- le competenze in ambito di Servizio Civile

TAVOLO GIOVANI E VOLONTARIATO



- numero incontri: **5**
- numero partecipanti: **22** volontari di **11** ETS
- luogo e tempo di realizzazione: Torino (sede del CSV), marzo – dicembre 2018
- risultati ottenuti: nato dalla volontà di promuovere la partecipazione giovanile in attività di Volontariato, il tavolo, nel corso del 2018, ha consolidato il proprio lavoro per rafforzare l'aggregazione degli ETS che operano in ambito giovanile.

Le tematiche affrontate sono state:

- strategie di coinvolgimento dei giovani nel volontariato;
- il ruolo dei giovani nel rinnovamento della mission degli ETS;
- le opportunità europee per creare sinergie e collaborazione tra ETS torinesi e associazioni giovanili europee;
- il Volontariato come strumento per l'inclusione e la riduzione delle disuguaglianze.



TAVOLO VOLONTARIATO E POVERTÀ



- numero incontri: **6**
- numero partecipanti: **18** volontari, di **14** ETS
- luogo e tempo di realizzazione: Torino (sede del CSV), marzo – dicembre 2018
- **risultati ottenuti:** gli ETS operanti in ambito socio-assistenziale hanno consolidato il lavoro sinergico e di rete legato alla tematica della povertà; analizzando il fenomeno delle povertà grigie (traendo spunto dal monitoraggio dei dati da parte di Caritas), con particolare attenzione alla mancanza di beni ed alimenti di prima necessità, sono stati realizzati specifici approfondimenti degli interventi che i soggetti pubblici ed il privato sociale pongono in essere su tali aspetti. Il Tavolo ha posto la propria attenzione su argomenti di comprovata attualità quali gli strumenti di attuazione delle politiche pubbliche di intervento (con un focus sul Sostegno all’Inclusione Attiva) nonché il monitoraggio e valutazione dell’impatto. A partire dal mese di ottobre, particolari riflessioni sono state dedicate ai nuovi strumenti riconducibili a tale ambito che hanno trovato i provvedimenti normativi di riferimento nell’ambito della Legge di Bilancio 2019 (reddito di cittadinanza).

TAVOLO VOLONTARIATO E PROTEZIONE CIVILE



- numero incontri: **10**
- numero partecipanti: **42** volontari di **22** ETS;
- luogo e tempo di realizzazione: Torino (sede del CSV), marzo – dicembre 2018
- **risultati ottenuti:** il tavolo ha proseguito nel cammino realizzato negli anni precedenti legato alla condivisione di tecniche e metodi di impegno, concentrandosi in modo particolare sulle questioni legate all’impiego di uomini e mezzi in occasione di situazioni di emergenza quali ad esempio i roghi che nel 2018 hanno pregiudicato il territorio della Val di Susa. Dal punto di vista metodologico, il tavolo ha privilegiato l’organizzazione di momenti di discussione tra gli ETS che, partendo da situazioni concrete, ha favorito la conoscenza reciproca e la creazione della rete tra gli ETS stessi. Dal punto di vista dell’attenzione agli aspetti umani, i volontari hanno scelto di approfondire in modo particolare gli argomenti relativi all’accoglienza delle persone chiamate a lasciare la propria abitazione e la preparazione degli alimenti in condizioni di emergenza.

6.3.3.2 LA CONSULENZA

I servizi di consulenza - citati all'art. 63, comma II a del Codice del Terzo Settore in cui vengono affiancati all'assistenza qualificata e all'accompagnamento – 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***

Codice del Terzo Settore

Nel 2018 si è consolidato ulteriormente il servizio di consulenza ideato per **supportare e qualificare l'operato delle ETS**, trasmettendo conoscenze, capacità e competenze che nel tempo possano sedimentarsi e divenire patrimonio dei Volontari, attivando e stimolando percorsi di autonomia, crescita e sviluppo organizzativo.

Il servizio, richiedibile tramite la compilazione di un agevole e snello modulo on line o cartaceo, viene realizzato da **un'équipe multidisciplinare formata da 13 professionisti interni e 8 esterni** che, ciascuno per le proprie competenze e aree di attività, ha risposto a quesiti, problematiche e dubbi sollevati dai volontari. Nella maggioranza dei casi le consulenze sono state erogate da personale interno; le prestazioni fornite da risorse esterne si riferiscono ai collaboratori e/o liberi professionisti esperti in materia giuridica, fiscale, del lavoro, progettuale, rendicontazione economico-sociale, ricerca fondi, privacy, SVE, comunicazione, grafica, sicurezza, organizzazione eventi.

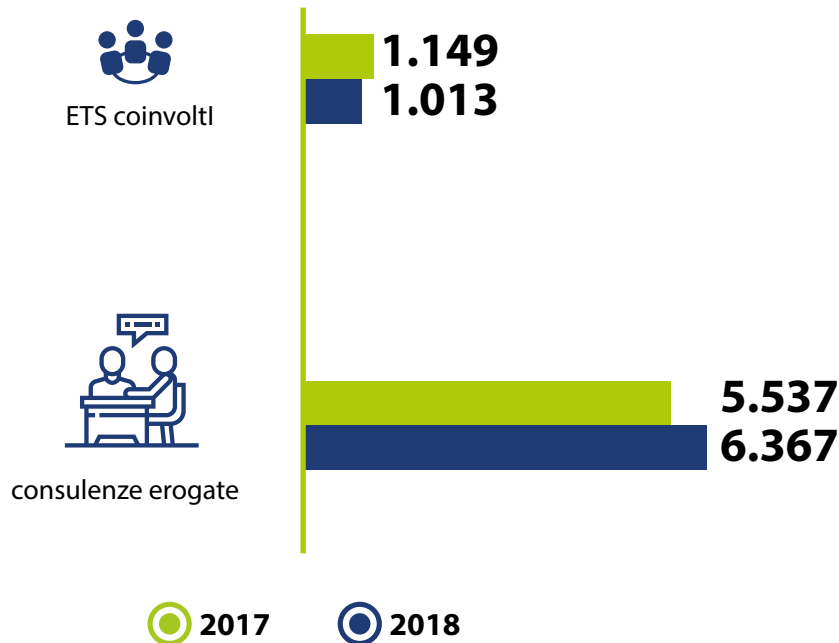


Nel corso del 2018 sono state erogate **6.367 consulenze** (+15% rispetto al 2017) a **1.013 ETS** (- 12% rispetto al 2017), accogliendo tutte le richieste pervenute e fornendo, in media, **6 consulenze per ciascun ente raggiunto**, valore in crescita rispetto all'anno precedente (4,8 consulenze).

L'83% degli ETS accreditati a Vol.To ha ricevuto almeno una consulenza nel corso dell'anno per un totale di oltre 5.000 ore di incontri *de visu* tra Volontari ed esperti nelle materie più disparate.

Il 72% delle consulenze (4.868) è stato erogato nella sede centrale di Torino (83% nel 2017), mentre **1.499 incontri si sono avuti presso le sedi degli sportelli territoriali**, registrando una crescita del 57% rispetto all'anno precedente quando le consulenze erogate sui territori ammontavano a 954.

Consulenze erogate ed ETS raggiunti



Alle 6.367 consulenze erogate alle 1.013 OdV, occorre aggiungere per completezza le **75 consulenze erogate a singoli cittadini o gruppi informali per la costituzione di nuove realtà associative** (396 nel 2017).

Le consulenze più richieste sono quelle relative **ai servizi del CSV**, l'incontro durante cui gli operatori di Vol.To effettuano un'analisi del fabbisogno organizzativo, illustrano la Carta dei Servizi, le diverse opportunità poste in essere dal CSV e orientano il volontario verso il percorso più efficace e congruo per rispondere alle necessità rilevate.

Tipologie consulenze	N° consulenze	%	Torino	Sportelli territoriali	ETS	Media consulenze
Servizi del CSV	1.173	18%	503	670	426	2,75
Gestione ETS	810	13%	541	269	334	2,43
Comunicazione	791	12%	791	0	383	2,07
Grafica	733	12%	733	0	383	1,91
Assicurativa	457	7%	262	195	197	2,32
People raising	423	7%	423	0	174	2,43
Formazione	357	6%	159	198	355	1,01
5*1000	335	5%	304	31	323	1,04
Organizzazione eventi	284	4%	284	0	193	1,47
SCN	273	4%	273	0	48	5,69
Rendicontazione economico sociale	193	3%	59	134	117	1,65
Privacy	186	3%	186	0	171	1,09
Progettuale	153	2%	153	0	90	1,70
Fund raising	57	1%	57	0	40	1,43
Contabile - fiscale	43	1%	43	0	35	1,23
Legale	38	1%	38	0	36	1,06
Sicurezza	21	0%	21	0	13	1,62
Accreditamento	20	0%	18	2	20	1,00
SVE	15	0%	15	0	5	3,00
Normativa giuslavoristica	5	0%	5	0	5	1,00
Totale	6.367		4.868	1.499 ¹		
Costituzione nuove OdV	75		75	0	-	n.d.

88 ¹ Il totale si riferisce al numero netto di ETS ossia agli enti che hanno ricevuto almeno un servizio di consulenza, non considerando le ripetizioni

Numerose sono anche le consulenze sulla **gestione degli ETS** (es. redazione/adeguamento statuto, iscrizione registro regionale del volontariato, supporto e assistenza su adempimenti burocratico amministrativi, regolamenti interni, verbali e libri sociali, riconoscimento personalità giuridica, etc), **sulla comunicazione** (impostazione di azioni per la creare e diffondere via web e tramite media locali eventi e iniziative organizzate dagli ETS) e sulla **grafica** (per l'impostazione dei diversi e numerosi materiali di comunicazione usati dagli ETS).

Sebbene la consulenza sia un servizio ormai consolidato, annualmente viene **valutato, riprogettato, migliorato** per rispondere in maniera sempre più adeguata e puntuale alle mutevoli esigenze degli ETS.

Nel corso del 2018, Vol.To ha **raccolto il parere e i suggerimenti dei Volontari** durante gli incontri con gli operatori addetti all'erogazione dei servizi e mediante un **questionario di gradimento somministrato agli ETS che hanno usufruito di almeno un servizio di consulenza** (1.305 questionari analizzati). Grazie all'analisi delle risposte ricevute, Vol.To ha attivato due consulenze su tematiche specifiche quali la gestione dei dati personali e la rendicontazione sociale.

Su richiesta degli ETS da maggio 2018 è stata rafforzata la **consulenza sulla privacy** con l'obiettivo di supportare i volontari nel non semplice lavoro di adeguamento alla novità introdotte dal **Regolamento Europeo 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali**. A tal proposito, sono stati realizzati una serie di materiali di approfondimento a cura di consulenti esterni esperti in materia ed è stato messo a disposizione un indirizzo email specifico (consulenzespeciali@volontariato.it) cui fare riferimento per avere risposte puntuali a quesiti specifici.

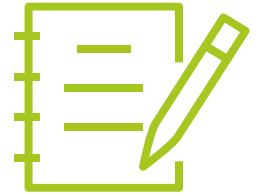
In virtù dell'accento che il Codice del Terzo Settore pone sulle **tematiche di trasparenza e accountability**, gli ETS hanno richiesto al CSV di riattivare una consulenza ad hoc al fine di avere supporto e accompagnamento per cominciare a riflettere sulla possibilità di attivare processi di rendicontazione sociale.

Analizzando in dettaglio le singole tipologie, si evidenziano le seguenti variazioni significative tra il 2017 e il 2018:

- **Sono raddoppiate le consulenze sui “servizi del CSV”** con l’entrata in vigore del Codice del Terzo Settore si è trasformato il bacino d’utenza di Vol.To non più limitato alle OdV ma arricchito da tutti gli ETS che si sono rivolti a Vol.To per conoscere le diverse opportunità loro riservate ed eventualmente attivare il processo di accreditamento.
- **Non sono state effettuate consulenze in materia di Bandi CSV** poiché nel corso del 2018 non sono stati emanati nuovi Bandi.
- **Sono aumentate le consulenze in materia di comunicazione e organizzazione eventi** come conseguenza dei corsi di formazione effettuati su tali argomenti che hanno fatto da apripista per gli ETS interessati ad approfondire o con richieste ed esigenze specifiche.
- **Sono aumentate le consulenze in materia assicurative** grazie all’istituzione di uno specifico sportello informativo e di orientamento sulla **Polizza Unica del Volontariato**, frutto di una convenzione tra CSVnet, e Cattolica Assicurazioni e che consente alle associazioni di assicurare, con uniformità di costi e garanzie su tutto il territorio nazionale, i propri aderenti.

Tipologia consulenza	2017	2018	Var % 2017/2018
Gestione ETS	980	810	-17%
Grafica	988	733	-26%
Servizi del CSV	585	1.173	101%
5*1000	531	335	-37%
Formazione	446	357	-20%
Bandi CSV	246	0	-100%
Comunicazione	450	791	76%
Progettuale	97	153	58%
People raising	391	423	8%
Assicurativa	245	457	87%
Fund raising	127	57	-55%
Organizzazione eventi	93	284	205%
Contabile - fiscale	77	43	-44%
Accreditamento	54	20	-63%
SCN	118	273	131%
Legale	13	38	192%
SVE	34	15	-56%
Sicurezza	58	21	-64%
Privacy	1	186	18500%
Normativa giuslavoristica	3	5	67%
Rendicontazione economica sociale	0	193	n.d
Totale	5.537	6.367	15%

QUALCHE ESITO DELLE CONSULENZE



- **83%** degli ETS accreditati a Vol.To ha ricevuto **almeno una consulenza**
- **21** nuovi ETS accreditati ai servizi di Vol.To
- **18** nuovi ETS costituiti
- **356** ETS iscritti agli elenchi del 5x1000
- **193** ETS hanno acquisito **929** nuovi volontari
- **36** progetti di **Servizio Civile Universale** approvati (progettazione 2017) per un totale di **111** giovani volontari che inizieranno l'anno di servizio a gennaio 2019 (selezionati nell'ambito del bando che si è chiuso il 28 settembre 2018)
- **123** bandi pubblicati sul sito web e inviati tramite newsletter. Si tratta di opportunità di finanziamento emanate da Compagnia di San Paolo, Fondazione CRT, Regione Piemonte, Città di Torino, Circoscrizioni, Comuni della provincia (es. Collegno, Grugliasco, Moncalieri, Nichelino, Pinerolo, Rivoli), Consorzi Socioassistenziali
- **10** ETS hanno partecipato a bandi di altri enti e 5 di questi hanno ottenuto un finanziamento raccogliendo **€ 67.548** per la realizzazione dei loro progetti di intervento sociale

In seguito ad una consulenza progettuale erogata ad un ETS che ne ha fatto richiesta, Vol.To è stato coinvolto in un partenariato europeo che ha visto la realizzazione del progetto **Fit For Kids**, finanziato nell'ambito del Programma **Erasmus+**, il cui obiettivo era contrastare l'obesità infantile attraverso un programma sportivo e nutrizionale che ha coinvolto bambini e famiglie.





6.3.3.3 LA FORMAZIONE

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”***

Codice del Terzo Settore

I servizi di formazione che Vol.To mette a disposizione degli ETS, in base alle modalità con cui vengono erogati, sono distinguibili e verranno di seguito presentati suddivisi in due livelli:

- i corsi di formazione organizzati **direttamente dal CSV** e aperti a tutti gli ETS su argomenti di interesse comune, ovvero la “Formazione a catalogo” compresa tra le cd. “iniziative del Centro Servizi”;
- i servizi di **supporto ad iniziative organizzate dagli ETS** per i propri volontari o per coloro che aspirino ad esserlo, richiedibili attraverso la Carta dei Servizi, in particolare la possibilità di richiedere “formatori” e/o “relatori” tra i cd. “servizi di base”.



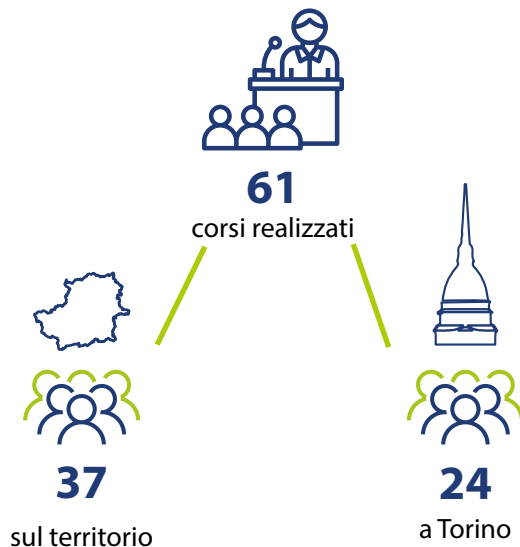
LA FORMAZIONE A CATALOGO DI VOL.TO

La definizione del piano formativo per l'anno è stata orientata dai seguenti criteri fondamentali:

- rispondere ai bisogni formativi delle organizzazioni e delle comunità in cui i Volontari operano, con particolare attenzione alle **zone più periferiche** e sotto servite;
- fornire proposte di aggiornamento *taylor made* alla specificità operativa degli ETS e adeguate al rapido **evolversi del contesto** del Terzo Settore;
- accrescere le competenze e la consapevolezza del proprio ruolo nei Volontari e promuovere l'incontro e la contaminazione tra **profit e non profit**, attraverso l'offerta della Scuola di alta formazione realizzata in partnership con la SAA - *School of Management* dell'Università di Torino.

Nel corso del 2018 sono **61 le iniziative formative realizzate** (27 seminari formativi e 34 corsi strutturati) con la consueta attenzione a raggiungere anche le associazioni più disperse sul territorio: **6 volte su 10 la formazione in aula si è svolta presso gli Sportelli** territoriali di Bussoleno, Carmagnola, Ciriè, Chieri, Chivasso, Collegno, Moncalieri, Ivrea, Pinerolo e Sangano.

Dislocazione territoriale delle iniziative formative a catalogo – anno 2018



Ai corsi di formazione a catalogo nel 2018 hanno partecipato **859 volontari provenienti da 404 ETS** (+11% rispetto al 2017).

Formazione a catalogo – confronto 2017 / 2018

	2017	2018	
Corsi realizzati (totale)	67	61	-9%
Ore di formazione	432	380	-12%
Volontari formati	843	859	2%
ETS partecipanti	364	404	11%
Media volontari per singolo corso	12,6	14,1	12%
Media ETS per singolo corso	5,4	6,6	22%
Ore per allievo	6,4	6,2	-3%

Ogni iniziativa formativa realizzata ha visto presenti in aula **in media 14 allievi provenienti da almeno 6 diversi ETS**. I corsi di taglio laboratoriale hanno favorito - anche attraverso i lavori di gruppo e lo spazio per la discussione - lo scambio di esperienze, riflessioni e visioni al fine di incentivare la reciproca conoscenza e la nascita di sinergie e collaborazioni. Nel caso dei corsi di informatica, il numero massimo di partecipanti è stato inferiore (8 volontari) per ragioni legate alla capienza delle aule.

Per quanto riguarda i contenuti trattati, accanto alle consolidate tematiche che da anni costituiscono lo scheletro dell'offerta formativa di Vol.To - contabilità e bilancio, 5xmille, sicurezza, primo soccorso, inglese per il non profit, solo per citarne alcune - nel 2018 si sono introdotte le seguenti innovazioni:

- **Seminario su “La fatturazione elettronica”** per aiutare i Volontari a comprendere meglio i cambiamenti e gli adempimenti per gli ETS derivanti dalla fatturazione elettronica resa obbligatoria a partire dal 1° gennaio 2019 dalla Legge di Bilancio 2018.
- **Seminario itinerante su “La Riforma del Terzo Settore”**, un incontro che si è svolto a novembre e dicembre 2018 presso tutti gli sportelli territoriali presentando gli elementi fondamentali del nuovo Codice con una particolare attenzione al Volontariato ed esplicitando le azioni che gli ETS dovranno compiere nel percorso che porterà all'entrata a regime della Riforma.
- **“Laboratorio di scrittura digitale”**, un corso di taglio pratico per rafforzare le capacità espressive e comunicative sui social e sul web.
- **“Google per il non profit”**, un corso che ha formato i volontari affinché fossero in grado di utilizzare correttamente le applicazioni di Google - in particolare Gmail, Google Calendar e Drive - per lavorare in maniera più efficace, efficiente e condivisa.
- **Seminario itinerante su “Nuovo regolamento sulla privacy”** realizzato a seguito dell'entrata in vigore della nuova normativa sulla protezione dei dati personali (maggio 2018), con l'obiettivo di tracciare una panoramica sulle novità introdotte dal Regolamento Europeo rispetto alla normativa italiana in materia di privacy, nonché ad esaminarne i risvolti pratici per gli ETS.

L'ACCADEMIA DELL'INIZIATIVA SOCIALE

La Scuola di alta formazione per il Terzo Settore nata nel 2017 dalla collaborazione tra Vol.To e SAA *School of Management* dell'Università di Torino, ha proseguito le proprie attività volte a costruire moduli formativi pensati *ad hoc* per trasferire ai Volontari degli ETS quelle competenze tradizionalmente riservate al mondo dell'impresa.

Nel 2018 sono stati introdotti **2 nuovi percorsi formativi**:

“Laboratorio di Fundraising – dalla strategia agli strumenti operativi”: 12 ore di formazione di taglio laboratoriale, pensate per rendere più semplice il passaggio dalla teoria alla pratica nella raccolta fondi ed impostare una strategia adeguata alla propria organizzazione.

“Project Management”: 16 ore ideate e condotte dal titolare dell'insegnamento nel modulo di *Project Management* nel *Master in Business Administration* della SAA, una palestra di progettazione con un coach d'eccellenza in cui i volontari hanno applicato gli strumenti appresi su un proprio progetto.



SERVIZI A SUPPORTO DELLE INIZIATIVE DI FORMAZIONE DEGLI ETS

Nel 2018, in ottemperanza a quanto stabilito dal Co.Ge. Piemonte (operante in supplenza all'OTC Piemonte-Valle d'Aosta non ancora costituito) in attesa della piena applicazione della Riforma, Vol.To ha potuto sostenere la realizzazione di iniziative di formazione specifica rivolte ai Volontari e agli aspiranti tali degli ETS attraverso l'erogazione di **servizi di base** tramite la Carta dei Servizi.

Si tratta di servizi, tra cui la possibilità di richiedere "relatori", che tutti gli ETS accreditati a Vol.To possono ottenere compilando un agile modulo in cui indicano **il numero e la tipologia di relatori** di cui necessitano e la finalità.

Grazie a questa possibilità, **27 ETS hanno realizzato 31 iniziative di formazione avvalendosi di 43 esperti** dalle professionalità più diverse – tra cui medici, psicologi, musicoterapisti, archivisti, informatici, coreografi - per rispondere a specifiche esigenze di queste organizzazioni e delle loro comunità di riferimento. Due richieste, in adempimento ai limiti stabiliti dalla Carta dei Servizi, non sono state accolte per esaurimento del budget.





6.3.3.4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

I servizi di informazione e comunicazione - citati all'art. 63, comma II a 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.***

Codice del Terzo Settore

Farsi conoscere, parlare di sé, pubblicizzare la propria mission e le attività realizzate o in cantiere è fondamentale per gli ETS sia per aumentare la propria riconoscibilità e notorietà sul territorio di intervento che ai fini della raccolta fondi e della ricerca di volontari. La tecnologia ha trasformato i messaggi, gli strumenti e i canali di diffusione delle informazioni richiedendo sempre più l'impostazione di una **strategia di comunicazione integrata e multicanale**.

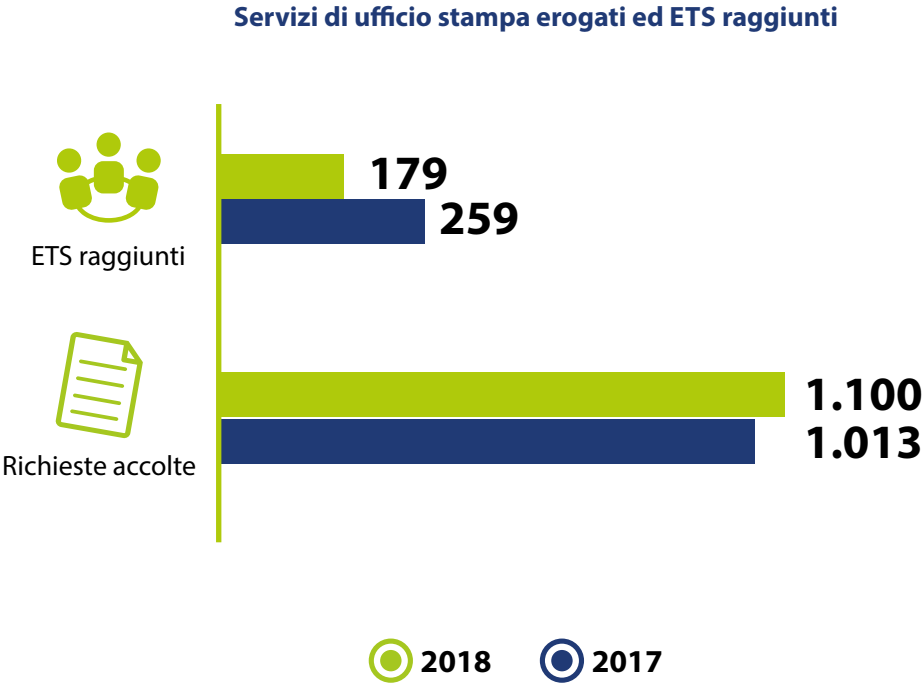
La comunicazione è ormai digitale: il sito web, Facebook, Instagram, Twitter e gli altri social sono divenuti strumenti imprescindibili per gli ETS perché oggi è lì che stanno le persone e quindi anche i volontari, i donatori e tutti coloro che possono e vogliono sostenere gli enti del terzo settore e la loro azione solidale.

Consapevoli di tale importanza, Vol.To ha rafforzato i servizi offerti in tale ambito, supportando i Volontari con i servizi di **ufficio stampa e comunicazione web** che offrono **soluzioni strutturate e integrate per l'attuazione di iniziative di comunicazione via web** (o su carta stampata) per la divulgazione di attività ed eventi: dalla redazione o revisione dei testi del comunicato stampa e la sua divulgazione attraverso molteplici canali (sito, newsletter, bacheca, media, social), fino alla realizzazione di siti web o supporti multimediali.

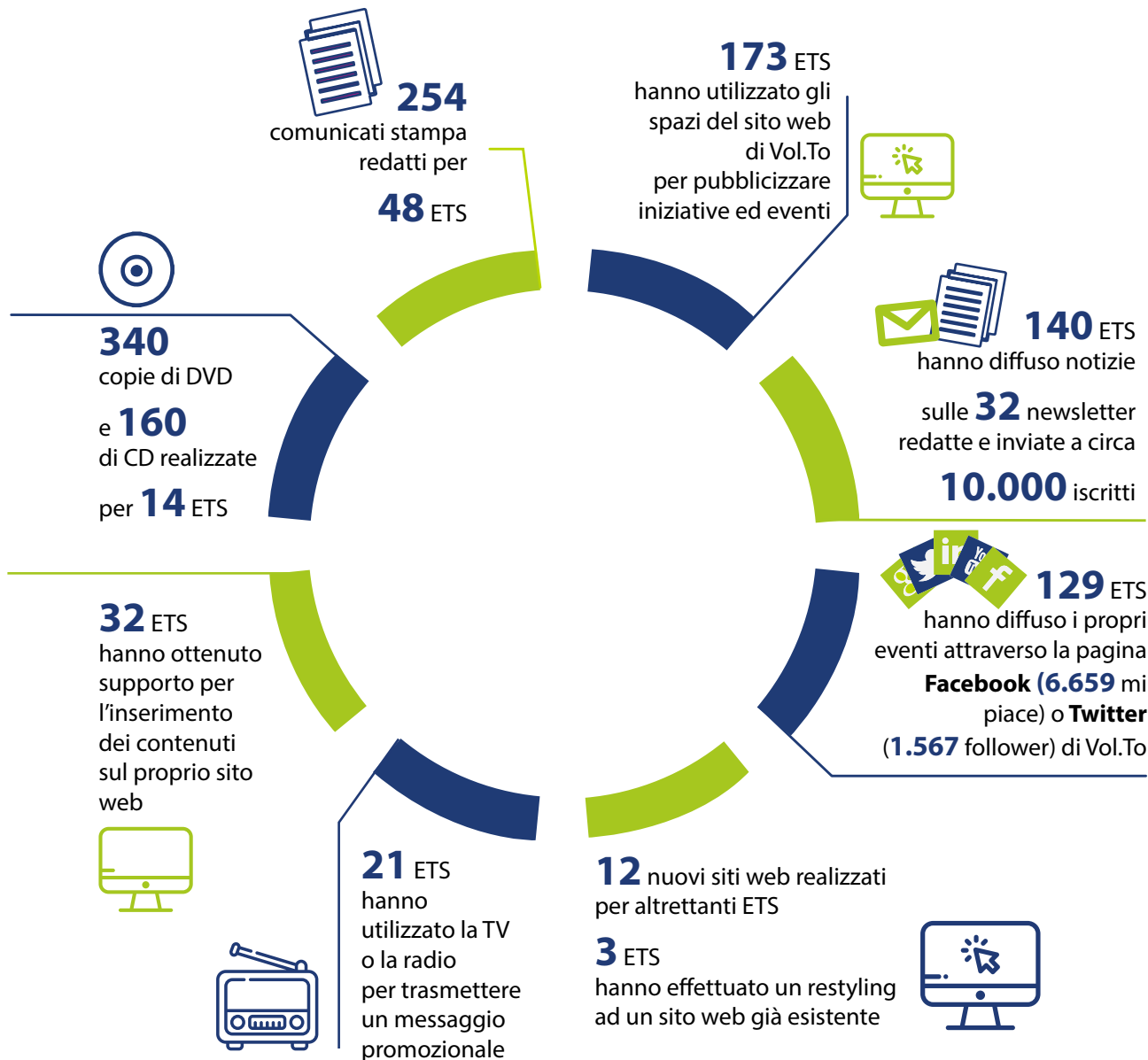


Nel corso del 2018 sono stati erogati **1.100 servizi in materia di ufficio stampa** (1.013 nel 2017) a 179 ETS (il 15% degli accreditati), valore in calo del 31% rispetto all'anno passato, offrendo in media 6 servizi a ciascun utente raggiunto.

Si è trattato nello specifico di un supporto mirato che ha aiutato i volontari a redigere un comunicato stampa incisivo e chiaro, scegliere il canale di diffusione più appropriato o utilizzare le diverse pagine social di Vol.To, molto seguite e partecipate, come cassa di risonanza e di diffusione virale.



L'integrazione tra diversi strumenti e canali di diffusione ha permesso agli ETS di raggiungere il pubblico più variegato e **differenziare gli strumenti a seconda dell'iniziativa e del target di riferimento**:





6.3.3.5 RICERCA E DOCUMENTAZIONE

I servizi di ricerca e documentazione - citati all'art. 63, comma II a 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;***

Codice del Terzo Settore

Vol.To ha da sempre sostenuto attività di ricerca, necessarie per avere dati e informazioni da cui partire per immaginare e costruire nuovi scenari. Nel corso del 2018, **in collaborazione con il Cesvol Umbria**, il Centro Servizi Vol.To ha avviato la stesura di **un libro dedicato alle “storie del Volontariato”**. Si tratta di una raccolta di esperienze di uomini e donne che trasmettono in chi legge il “perché” si è scelto di dedicare una parte della propria vita all'altro attraverso azioni di solidarietà. Raccontare una storia per creare un legame tra chi legge e quanto è scritto, raccontare per restare nella storia e per lasciare una piccola parte di sé in chi leggerà.

Sono state raccolte circa 60 storie tra Piemonte e Umbria, incontrando un'ottantina di volontari. Molte sono state le richieste da parte di volontari di altri CSV in Italia, che non è stato possibile pubblicare, ma che saranno inseriti in altri volumi di prossima realizzazione. La finalità della raccolta delle storie, curata dal Consigliere di Vol.To Marco Bani per la parte torinese, è quella di realizzare un libro da presentare in occasione del Salone del Libro.

In materia di **documentazione**, invece, un posto di rilievo occupa l'opuscolo realizzato per **rispondere ai dubbi e alle richieste dei Volontari nell'ambito della Protezione Civile** in merito alla Circolare Gabrielli, e successivi sviluppi, circa il loro eventuale impegno nel servizio di ordine pubblico durante eventi e manifestazioni.

Si tratta di una materia abbastanza complessa e che va conosciuta e analizzata a fondo per evitare di incorrere in rischi, e conseguenti sanzioni, non di poco conto. E' per questo che Vol.To ha scelto di affrontare il tema in alcune serate di informazione-dibattito con i Volontari ed è per dare loro un supporto ancora maggiore e sempre disponibile che abbiamo voluto realizzare un opuscolo, riportando la normativa e commentandone i punti salienti.

Via via che venivano emessi i decreti attuativi e la normativa secondaria a corollario del nuovo Codice del Terzo Settore, Vol.To ha ritenuto necessario predisporre una sezione del proprio **sito istituzionale per elencare tutte le novità, gli adempimenti e relative scadenze**, nonché commenti e interpretazioni di esperti per dare agli ETS una serie di punti di riferimento sicuri nel mare magnum dell'assestamento post-normativa. La sezione è aggiornata periodicamente con articoli informativi, testi delle norme, scadenze e ritagli giornalistici, oltre a pubblicazioni e video inerenti l'argomento.

Tra gli argomenti di maggiore interesse per gli ETS nel corso del 2018 un posto di rilievo ricopre l'**entrata in vigore della nuova normativa in materia di privacy**. Per agevolare i Volontari nella comprensione delle novità e nel rispetto degli adempimenti, il Centro Servizi ha creato sul proprio sito internet istituzionale una sezione apposita contenente documenti esplicativi e la registrazione video di un seminario, organizzato dal Centro Servizi, in materia, oltre a tutti i materiali didattici distribuiti nell'occasione.



6.3.3.6 SUPPORTO LOGISTICO

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

Codice del Terzo Settore

Per realizzare la mission per cui sono nate ed esistono, gli ETS necessitano di risorse umane motivate e competenti, ma anche di **semplici supporti pratici**, quali locali per l'organizzazione di riunioni ed incontri, piuttosto che strumentazioni per eventi pubblici o mezzi per il trasporto dei volontari e/o degli utenti.

È per questo che Vol.To continua a mettere a disposizione degli ETS il supporto logistico che si sostanzia nella possibilità di utilizzare spazi, attrezzature e mezzi di trasporto o stampare materiale promozionale, tutti servizi ritenuti fondamentali per **portare avanti le attività ordinarie o extra-ordinarie dell'associazione**.

I locali, le attrezzature e i mezzi solo prenotabili per **periodi brevi** (1 giorno), **intermedi** (da 2 a 10 giorni) o **estesi** (da 11 a 30 giorni). L'erogazione del servizio è subordinata alle reali disponibilità del CSV al momento della richiesta; qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità, le risorse sono assegnate in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste. In caso di contemporaneità delle richieste, il servizio è erogato all'ETS che richiede il servizio per la prima volta nel corso dell'anno. L'erogazione del servizio è subordinata alla sottoscrizione da parte dell'ETS di apposito contratto di comodato con il CSV, volto a regolamentare le modalità d'uso e i termini e le condizioni di consegna e restituzione. Il modello del contratto di comodato è disponibile presso le sedi del CSV e sul sito web del CSV

Nel 2018 sono state **156 le richieste non accolte** (62 relative ai locali, 7 per le attrezzature, 78 ai mezzi di trasporto, 9 per il centro stampa) poiché riferite a beni che risultavano già assegnati precedentemente ad altro ETS o - nel caso della stampa - per superamento dei limiti previsti dalla Carta dei Servizi.



I RISULTATI DEL 2018



GLI SPAZI

5.384

richieste pervenute

5.322

richieste accolte

587

ETS serviti



LE ATTREZZATURE

1.031

richieste pervenute

1.022

richieste accolte

160

ETS serviti



I MEZZI

607

richieste pervenute

529

richieste accolte

160

ETS serviti



IL CENTRO STAMPA

1.292

richieste pervenute

1.283

richieste accolte

355

ETS serviti



GLI SPAZI

Le 15 sale	Posti	Servizi erogati
Torino – Via Giolitti		557
Sala Informatica	12	
Sala Consiglio	15	
Sala Meeting	40	
Sala Polivalente	60	
Torino – Circoscrizione 5		13
Spazio Riunioni	5	
Bussoleno		1
Sala Riunioni	30	
Ciriè		3
Sala Riunioni	20	
Chieri		9
Sala Riunioni	25	
Chivasso		17
Sala Informatica	8	
Sala Riunioni	15	
Collegno		2
Sala Riunioni	8	
Ivrea		43
Sala Riunioni	20	
Moncalieri		27
Sala Riunioni	5	
Pinerolo		19
Sala Riunioni	50	
Sangano		41
Sala Riunioni	15	
Totale sale	328	732

Le 47 postazioni operative	N°	Servizi erogati
Torino	23	3.851
Torino - Circoscrizione 5	1	6
Ciriè	1	7
Chivasso	6	98
Collegno	1	60
Bussoleno	5	97
Chieri	3	93
Ivrea	2	66
Moncalieri	2	95
Pinerolo	2	137
Sangano	1	42
Totale postazioni	47	4.552

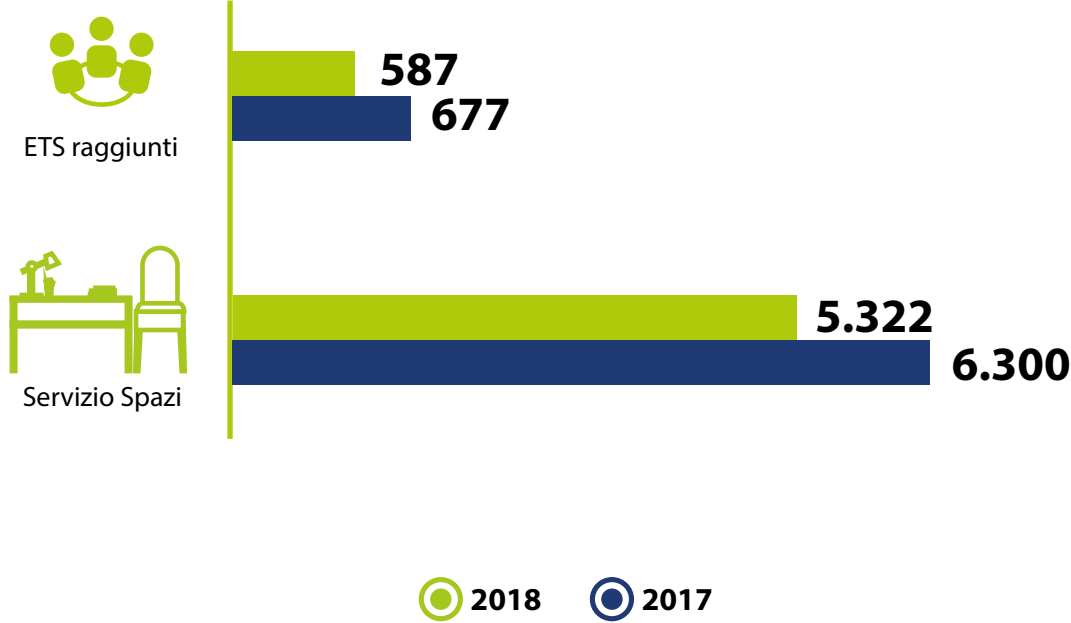
Per organizzare corsi di formazione o assemblee associative, per lavorare in equipe all'organizzazione di eventi o manifestazione, per incontrarsi e progettare in rete, occorrono **spazi attrezzati dotati delle strumentazioni necessarie per lavorare**: pc, internet, stampante scanner, una linea telefonica e quant'altro.

Vol.To a tal proposito offre agli ETS la possibilità di noleggiare sale e postazioni operative a Torino o presso gli sportelli territoriale. Si tratta di **63 locali** – oltre 1000 mq - **ad uso esclusivo degli ETS** collocati presso la sede centrale di Via Giolitti, i locali della Circoscrizione 5 di Torino (nuovo sportello inaugurato il 12 aprile 2018) e i 9 sportelli attivi in provincia, differenziati in **15 sale** (5 a Torino e 10 presso gli sportelli) **di diversa capienza per un totale di 328 posti** - attrezzate con PC e collegamento a internet, lavagna, videoproiettore etc e **47 postazioni operative** (24 a Torino e 23 presso gli sportelli territoriali).



Nel corso del 2018 sono state 5.322 le richieste accolte (- 15,5% rispetto al 2017), a fronte delle 5.384 pervenute (indice di risposta pari al 99%) rispondendo alle esigenze di 587 ETS (-13% dell'anno precedente), ossia il 48% degli accreditati.

Supporto logistico (spazi) ed ETS raggiunti 2017 - 2018



Qualche numero sul servizio di noleggio degli spazi



Le SALE hanno avuto un **indice di utilizzo medio** pari a

49 giorni/
anno,

che salgono a **151**
per le 4 sale di Via Giolitti



In totale, sono stati

587

gli ETS che hanno
ricevuto almeno
un servizio
di noleggio spazi
(**48%** degli accreditati)



Le POSTAZIONI OPERATIVE
hanno avuto un **indice di**
utilizzo medio pari a

102 giorni/
anno,

che salgono a **178**
per le 23 postazioni
di Via Giolitti

Ogni ETS
ha ricevuto in media

9 servizi

Il **14%** delle richieste
accolte si riferisce
al prestito delle SALE

L' **85%** delle richieste
accolte si riferisce
al prestito di POSTAZIONI
OPERATIVE



Sono state **38**
le richieste soddisfatte

provenienti da **17** ETS
relative al noleggio di sale
esterne con capienza da
80 a 418 posti

La sede centrale
e gli sportelli sono stati

utilizzati da **64** ETS
anche come sede legale e/o
domiciliazione postale



17%

dei servizi riguarda spazi presso gli sportelli territoriali



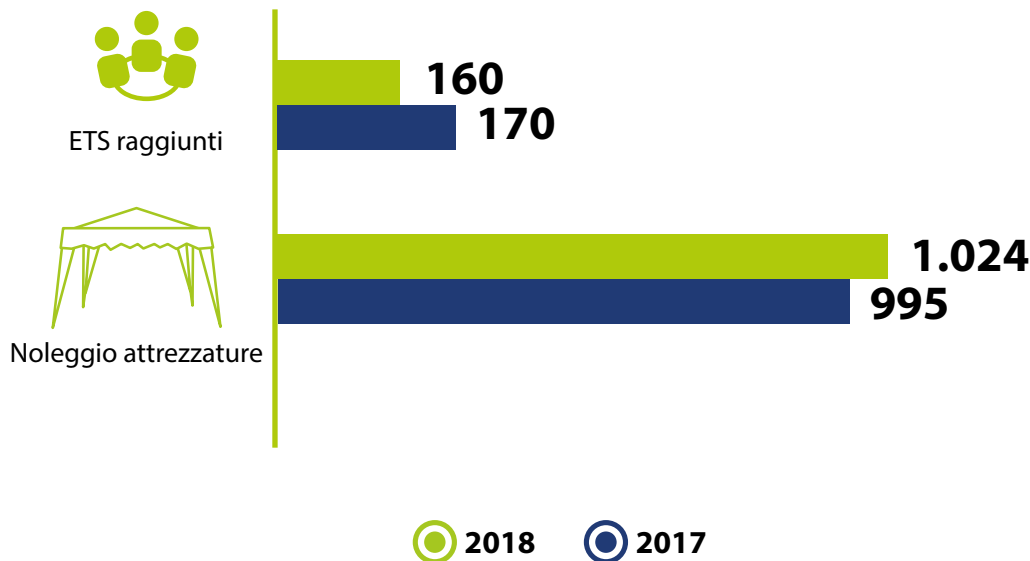
LE ATTREZZATURE

Per realizzare un'iniziativa in piazza oppure un corso di formazione, per partecipare ad una festa del Volontariato o organizzare un evento di raccolta fondi, occorrono **strumentazioni particolari e disparate per allestire gli spazi**.

Vol.To mette a disposizione **28 tipologie di attrezzature differenziate** tra gazebo, sedie, panche, tavoli, griglie, espositori a totem, videoproiettori, pc fisso e portatile, stampante, palco, impianto audio, videocamera, macchina fotografica, schermo per proiezione, registratore audio, televisore, lettore video e dvd, monitor, videoregistratore, lavagna luminosa, treppiedi, tensostruttura ma non solo. Gli ETS difatti hanno la possibilità di richiedere **il prestito in comodato d'uso di attrezzature non in possesso del CSV** purché usualmente noleggiabili come servizio di terzi e nel rispetto dei limiti stabiliti per il servizio.

Nel corso del 2018, sono state 1.024 le richieste di noleggio attrezzature accolte (+ 3% rispetto al 2017) a fronte delle 1.031 pervenute (indice di risposta pari al 99%), rispondendo alle esigenze di 160 ETS (-6% dell'anno precedente), ossia il 13% degli accreditati.

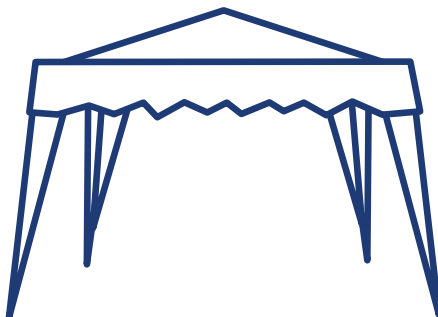
Supporto logistico (attrezzature) ed ETS raggiunti 2017-2018



QUALCHE NUMERO SUL SERVIZIO DI NOLEGGIO ATTREZZATURE



Sono state **6** le richieste soddisfatte provenienti da 6 ETS relative al noleggio di attrezzature non in possesso del CSV



In totale, sono stati **160** gli ETS che hanno ricevuto almeno un servizio di noleggio attrezzature (**13%** degli accreditati)



Sono state **7** le richieste respinte a causa di indisponibilità delle attrezzature già assegnate ad altro ETS

Ogni ETS ha ricevuto in media

6 servizi



4.872 giorni di comodato d'uso con una durata media del noleggio pari a **4,76** giorni



I MEZZI DI TRASPORTO

Sono numerosi gli ETS che, per mantenere strutture leggere e abbattere i costi, non si dota di mezzi di trasporto ma ne fa richiesta a Vol.To qualora se ne manifesti la necessità per lo svolgimento di attività ordinarie o extra ordinarie. Il servizio di noleggio dei mezzi di trasporto viene erogato esclusivamente se **finalizzato a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei Volontari negli Enti del Terzo Settore** sia per le normali attività associative che per eventi e manifestazioni straordinarie.

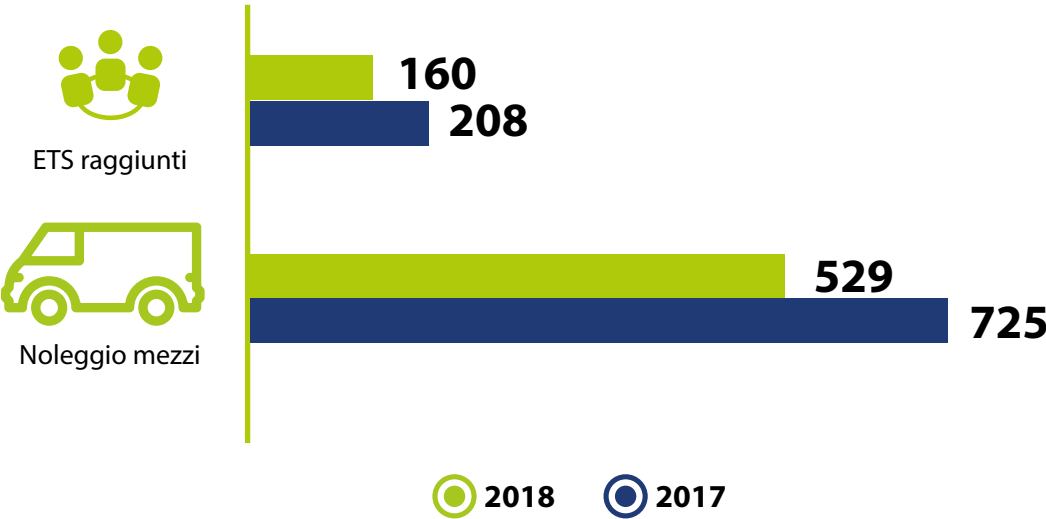
Il parco macchine di VolTo è composto da **12 automezzi con caratteristiche e dimensioni diverse** per rispondere alle necessità degli ETS relative al trasporto di persone (volontari e/o utenti finali delle Associazioni idoneamente accompagnati da volontari) o di merci e attrezzature. Nello specifico si tratta di:



Nel corso del 2018, sono state 529 le richieste di noleggio di mezzi di trasporto accolte (- 27% rispetto al 2017) a fronte delle 607 pervenute (indice di risposta pari all'87%), rispondendo alle esigenze di 160 ETS (-23% dell'anno precedente), ossia il 13% degli accreditati.

Il valore in calo è legato all'emanazione di nuove disposizioni antismog ed alla obsolescenza dei veicoli; sono in corso le procedure per il rinnovo del parco mezzi del CSV.

Supporto logistico (mezzi) ed ETS raggiunti 2017-2018



QUALCHE NUMERO SUL SERVIZIO DI NOLEGGIO MEZZI



18 servizi
(17 ETS)
hanno riguardato
il noleggio di mezzi
non in possesso del CSV
(es. bus da 20 a 54 posti)



Ogni ETS
ha ricevuto in media
3 servizi



In totale, sono stati
160
gli ETS che hanno
ricevuto almeno
un servizio
di noleggio mezzi di
trasporto
(**13%** degli accreditati)



Sono state **78**
le richieste
respinte a causa di
indisponibilità
dei mezzi già assegnati
ad altro ETS



164 giorni
di utilizzo
in media
per ciascun mezzo



1.971 giorni
di utilizzo
con una durata media
del noleggio
pari a **3,7** giorni

IL CENTRO STAMPA

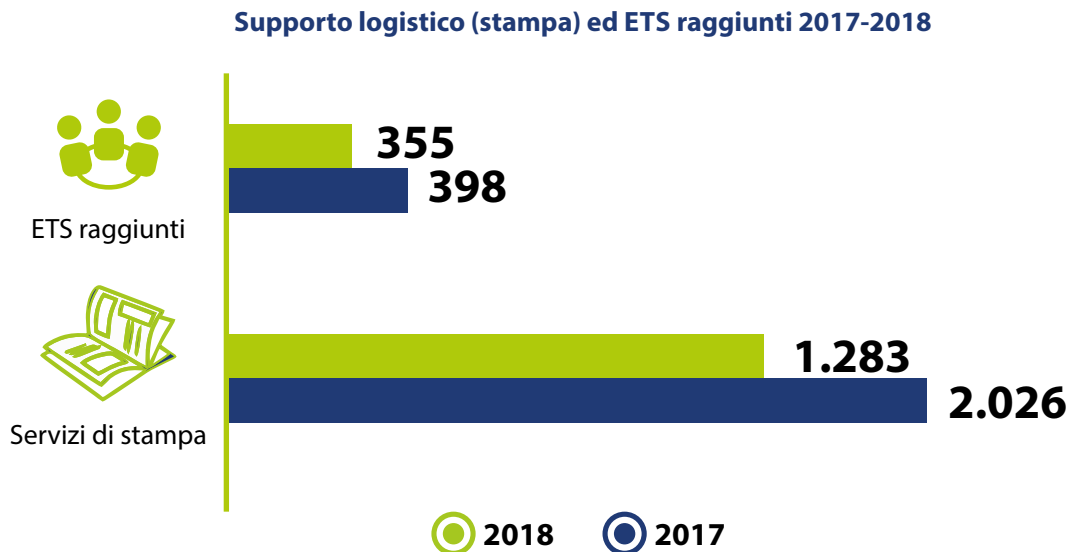
Nonostante la comunicazione sia sempre più digitale, sono molti gli ETS che hanno manifestato la necessità di **stampare materiale promozionale**, dalle brochure ai volantini, dai poster ai manifesti fino ad arrivare a striscioni o rollup.

Per tal motivo Vol.To ha **continuato ad investire nel servizio di centro stampa** anche se con un **ridimensionamento pari al 54% rispetto al budget del 2017** (da 205mila a 110mila euro) anche in virtù di un'attenzione alla questione ambientale così attuale in questo periodo e sentita dalla *governance* di Vol.To.

Nel 2018 sono **state 1.283 le richieste accolte per il servizio di stampa (- 37% rispetto al 2017) a fronte delle 1.292 pervenute** (tasso di risposta del 99%).

Sono **355 gli ETS che hanno ricevuto almeno un servizio di stampa** (- 11% dell'anno precedente), ossia il 29% degli accreditati.

Ogni ETS ha ricevuto in media 3,6 servizi di stampa nel corso del 2018.





6.4 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE



Il monitoraggio viene effettuato con la registrazione informatica dei servizi erogati: ogni area e servizio dell'Associazione inserisce in un database i dati di ciascun servizio erogato, la data della richiesta, quella dell'erogazione, il tipo di servizio e gli eventuali costi, sia riferibili a risorse interne sia riferibili a risorse esterne. Ogni responsabile di servizio stralcia i campi relativi ai servizi che devono, secondo le prescrizioni inserite nella Programmazione e riportate nella Carta dei Servizi, essere approvati dal Consiglio Direttivo.

In fase di rendicontazione i dati sui servizi vengono analizzati per determinare il numero di servizi erogati, di 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.

La Carta dei Servizi è lo strumento principale per la divulgazione delle modalità di richiesta, delle tempistiche di risposta e di erogazione, dei limiti e dei modi in cui il servizio viene effettivamente svolto. Per la definizione della Carta Servizi, oltre al recepimento delle direttive dell'organo di controllo, vengono sollecitate richieste e commenti da parte dei Soci, mediante l'invio di questionari via mail e con una newsletter speciale.



6.4.1 STRUMENTI PER LA QUALITÀ

Il Centro Servizi Vol.To ha approntato tre tipologie di questionario di soddisfazione per i fruitori dei servizi.

1. Questionario di soddisfazione per i servizi di base

Viene distribuito nella Sede principale e negli sportelli territoriali nel momento della conclusione dell'erogazione dei servizi di base: all'utente viene richiesto di esporre in forma anonima un giudizio a quesiti a risposta multipla sul grado di apprezzamento o di qualità del singolo parametro: efficacia, efficienza, cortesia, disponibilità, facilità nel reperire le informazioni necessarie.

Esiste anche un campo di risposta libero per eventuali osservazioni e suggerimenti.

Qualora il servizio venisse erogato in modalità telematica, l'operatore che eroga il servizio invia al termine della pratica un questionario in formato PDF compilabile con l'invito a spedirlo, opportunamente compilato, alla mail istituzionale.

2. Questionario di soddisfazione per la formazione

Al termine di ogni corso di formazione viene richiesto a ciascun discente di riempire un questionario con domande a risposta multipla che contiene quesiti sul grado di preparazione del docente, sulla comprensibilità della lezione, sull'attinenza dei temi trattati alle aspettative e ai bisogni dell'Associazione, sulla facilità di accesso al servizio e sulla reperibilità delle informazioni.

3. Questionario sul bilancio sociale

All'interno del fascicolo, nelle ultime pagine, è possibile reperire e compilare un questionario che può essere consegnato presso la Sede principale e gli Sportelli territoriali. Il questionario contiene quesiti a risposta multipla sulla comprensibilità dei dati esposti, sulla chiarezza delle infografiche e sulla rispondenza del documento alle aspettative del lettore.







Cap. 7

**ALTRE ATTIVITÀ
DELL'ENTE**





7 ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE

Le funzioni ed i compiti del CSV previsti dall'art. 63, attraverso l'utilizzo delle risorse del FUN, sono da collegarsi a quanto previsto dall'art. 62 comma 12 che prevede come ***"i CSV possono avvalersi di risorse deverse da quelle del FUN, che possono essere liberamente percepite e gestite dai CSV"***. Pertanto è possibile ritenere che l'acquisizione di dette risorse aggiuntive consentano ai CSV di svolgere attività non riconducibili alle tipologie sopra riportate oppure riconducibili ad esse ma gestite senza l'obbligo di rispettare le procedure, i criteri ed i principi indicati al CTS in relazione al FUN.

Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli ETS accreditati come CSV

PROGETTI EUROPEI

Da diversi anni il Centro Servizi è impegnato in progetti europei e sul territorio volti allo sviluppo di specifiche azioni e alla valorizzazione di esperienze peculiari delle Organizzazioni di Volontariato accreditate e al reperimento di fondi extra-Fondo speciale, ora extra-FUN. Le attività sono gestite e realizzate prevalentemente da personale interno, con evidenti influssi positivi sui costi fissi intra-FUN.

Nel 2018 Vol.To è stato impegnato nel progetto europeo ELI, inserito nel programma europeo Erasmus+: **Eli – Enviroment Learning Illustrated, progetto europeo di informazione ambientale.**

L'informazione sui cambiamenti climatici e la riduzione degli sprechi, con una particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato e del Terzo settore, sono al centro del progetto europeo promosso dal Centro Servizi Vol.To.

Il progetto ELI è nato dal sodalizio di Vol.To e *The Surefoot Effect, Community Interest Company*, organizzazione scozzese che si occupa di educazione ambientale, *ENTER – European Network for Transfer and Exploitation of EU project Results*, network austriaco specializzato nella comunicazione e *Centre For Education And Entrepreneurship Support*, associazione polacca che si occupa di promuovere la formazione e l'innovazione sociale attraverso l'uso delle tecnologie informatiche.



PROGETTI SUL TERRITORIO

Allo stesso tempo, Vol.To partecipa anche a progetti sul territorio realizzati grazie al sostegno di enti e istituzioni locali, anche mediante bando. Nel 2018, Vol.To è stato impegnato nei seguenti progetti:

PER GIOVE – BANDO AXTO CITTÀ DI TORINO

Uno spazio, non solo fisico, di incontri, attività e opportunità rivolto a chi abita la Circoscrizione 5 di Torino: innovazione sociale, coesione, resilienza e soprattutto investimento sulle capacità di ragazze e ragazzi, coinvolgendo associazioni, scuole e istituzioni del territorio. Giovani, Volontariato ed Europa sono le tre parole chiave del progetto

Il progetto prevede:

- Percorsi specifici sul territorio rivolti alla cittadinanza e alle associazioni su Europa, Carcere, Volontariato e Disabilità.
- Sondaggi, Interviste, Proiezioni video, incontri pubblici, Mostre e tanto altro per andare incontro a cui vuole conoscere, capire e partecipare.

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO SVOLTE DA CITTADINI STRANIERI

Si tratta di un progetto, inserito in un accordo di programma tra la Regione Piemonte e i Centri di Servizio piemontesi, per lo sviluppo e l'accompagnamento del volontariato di persone straniere sul territorio.

Le azioni progettuali sono:

- Aggiornamento della mappatura territoriale sull'associazionismo straniero e sulle buone pratiche nell'ambito del volontariato di persone migranti sul territorio regionale
- Promozione dell'associazionismo di persone migranti attraverso percorsi di accompagnamento e formazione volti a fornire informazioni e strumenti necessari per dare vita a un ente del III settore
- Informazione e accompagnamento delle associazioni su alcuni temi specifici: Organizzazione di eventi e manifestazioni, Progettazione e Raccolta fondi, Legislazione in materia di immigrazione, Servizi pubblici per l'integrazione a livello comunale, provinciale e regionale, Opportunità rappresentate dall'Unione Europea
- Accompagnamento delle associazioni verso il riconoscimento dei titoli, il riconoscimento delle competenze formali/informali.

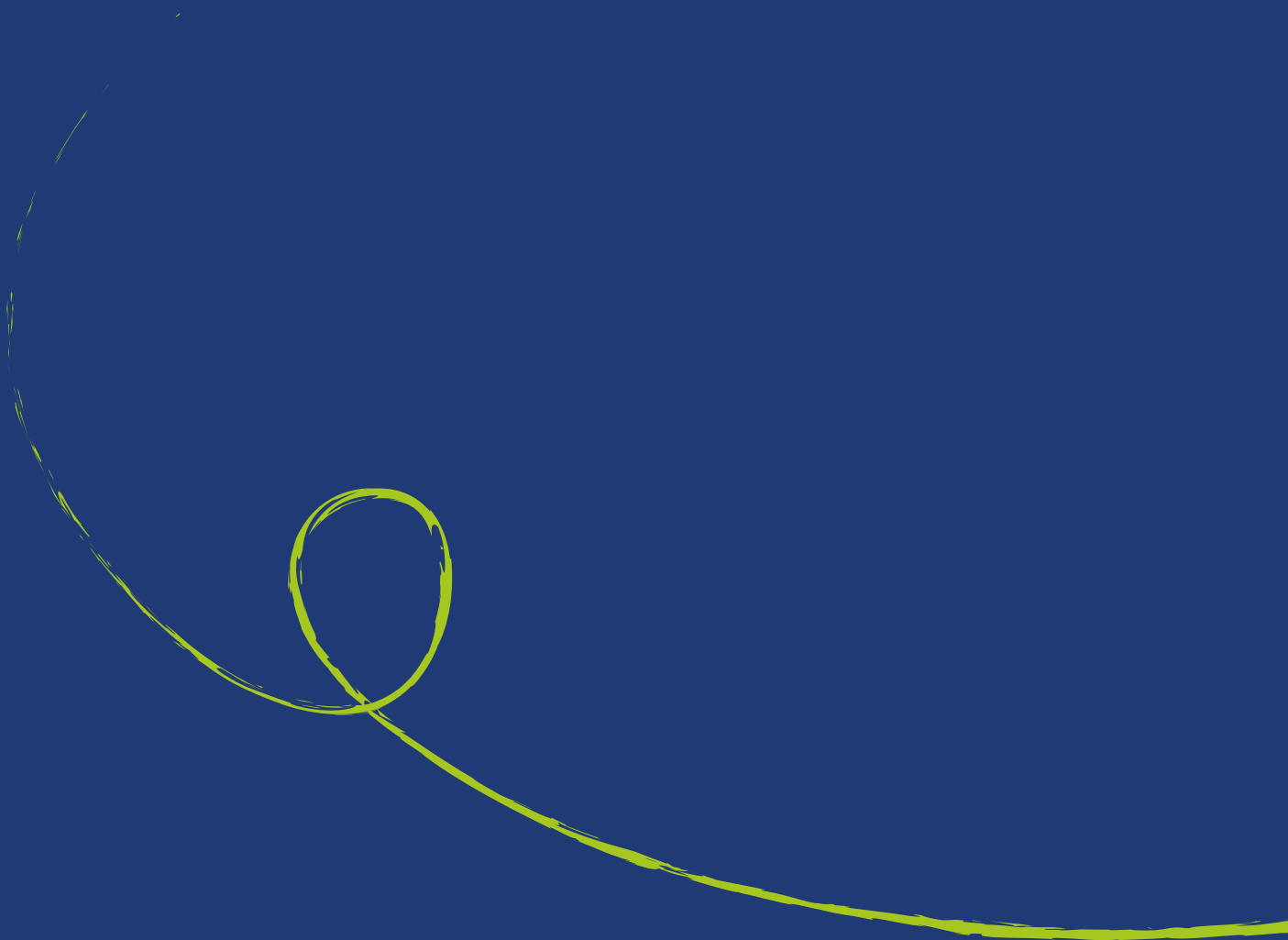
SERVIZI RIVOLTI AD AZIENDE E PRIVATI

Un nostro incaricato si reca presso l'azienda o l'ente interessato per illustrare nel dettaglio e personalizzare le opportunità e i servizi a disposizione nei seguenti ambiti:

- **Ideazione grafica e realizzazione di prodotti promozionali**
- **Consulenze nel campo della comunicazione**
- **Organizzazione di eventi**
- **Consulenze sull'amministrazione Enti del Terzo Settore**
- **Implementazione di iniziative di Fund Raising & People Raising**
- **Accompagnamento alla redazione, conduzione e rendicontazione di progetti**
- **Consulenze sulla Responsabilità Sociale d'Impresa**
- **Corsi di formazione**
- **Sale e spazi per riunioni**







81 PROVENTI
8.2 ONERI

Cap. 8
**SITUAZIONE
ECONOMICO
FINANZIARIA**







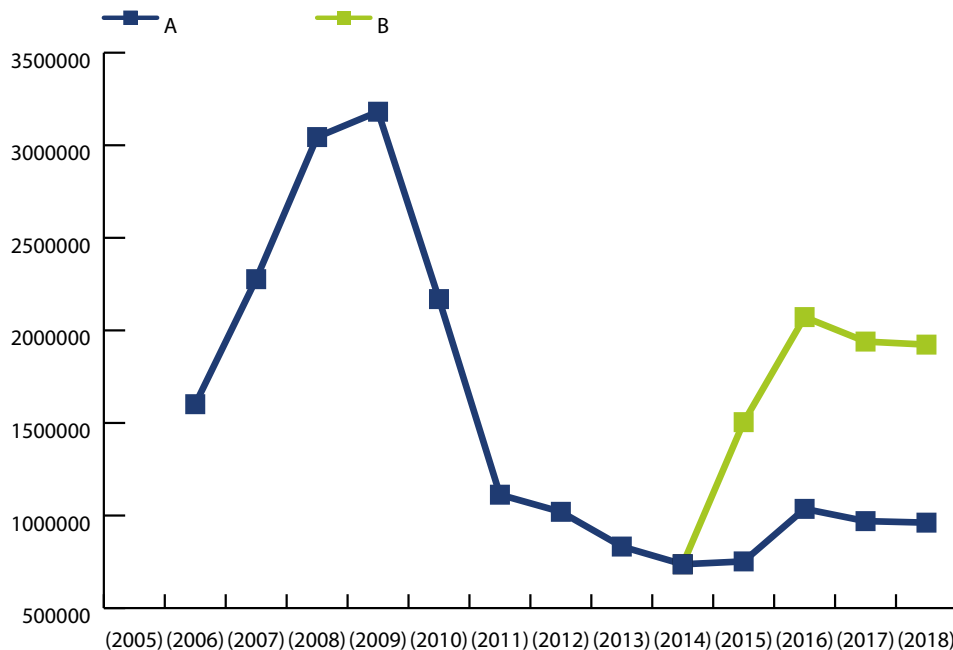
8.1 I PROVENTI

Le risorse a disposizione del contesto piemontese hanno visto un calo del 73% dal 2009 - quando il Fondo regionale ammontava a 15.538.622 - al 2015, anno in cui la dotazione si è attestata sui 3.992.668 euro. Tale situazione ha stimolato l'avvio di un percorso di rivisitazione geografica e funzionale dei CSV operanti sul territorio piemontese che è stato sviluppato nel corso del 2014 in modo da garantire la presenza di 5 CSV (a fronte dei 9 precedentemente operativi) a partire dall'esercizio 2015.

Nel 2016 si è avuto un incremento dei fondi, in seguito ad accordi legati alla ripartizione dei fondi a livello regionale: nel 2017 e nel 2018 le risorse si sono mantenute stabili, con l'unica differenza che nel 2018 non è stato consentito programmare le economie del 2016.

Nel grafico qui riprodotto si vede la dotazione proveniente dal Fondo Speciale per il Volontariato in Piemonte: nella riga blu lo storico delle risorse del singolo ente, V.S.S.P. o Idea Solidale: dall'andamento della riga verde si evince l'aumento della dotazione per Vol.To a seguito della fusione.

**FONDO VOL.TO, V.S.S.P. E IDEA SOLIDALE (EX ART. 15 L. 266/91):
Trend 2009 - 2018**



LE RISORSE ECONOMICHE DI VOL.TO

PROVENTI 2018 FUN

03/01/2018 OND Prima Trance contributi	982.140,32	51%
27/09/2018 ONC Seconda Trance contributi	282.317,20	15%
11/10/2018 ONC Terza Trance contributi	658740,13	34%
Totale erogazioni FUN	1.923.197,65	100%
Impegni 2017 Vol.To	26.044,92	
Proventi diversi (Interessi attivi + Rimborsi)	15.357,95	
Quota Co.Ge.	30.886,78	
Totale Altri Proventi	72.289,65	
Totale risorse disponibili	1.995.487,30	

FONDI EXTRA FUN 2018

Attività commerciale	36.367,34	
Progetti Europei	21.325,88	
Comune di Torino e Provincia di Torino	38.249,09	
Altri Enti	7.116,66	
Totale Extra Fun	103.058,97	



I **Fondi a disposizione di Vol.To.** derivano dalla ripartizione del Fondo Unico Nazionale.

Gli altri proventi sono costituiti da:

- fondi accantonati negli anni precedenti per l'attività da realizzarsi negli anni successivi
- economie generate negli esercizi precedenti e riprogrammate nell'anno di riferimento
- da proventi straordinari derivanti principalmente da rimborsi assicurativi e dall'utilizzo dei Fondi oneri pluriennali derivanti dalla cessazione di contratti o dall'alienazione a titolo oneroso di altri beni di proprietà del CSV
- proventi finanziari derivanti dalle somme depositate nei conti correnti.

I **fondi extra FUN** sono invece derivati dall'attività di progettazione europea, da attività legate alla gestione di progetti e protocolli d'intesa con gli enti locali e dall'attività commerciale.

Vol.To ha infatti proseguito e **rafforzato la strategia di reperimento fondi extra 266/91**, partecipando a bandi europei oppure stipulando convenzioni per la realizzazione di servizi in 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.



8.2 GLI ONERI

Nel 2018 Vol.To ha speso il 91,4% delle sue risorse, generando economie che saranno riprogrammate negli esercizi futuri, anche in funzione di quanto prescritto dalla Riforma del Terzo Settore. L'obiettivo è **razionalizzare per quanto possibile l'utilizzo dei fondi**, consentendo agli ETS di ottenere il maggior numero possibile di servizi, mantenendo al contempo la possibilità di fare fronte a eventuali altre necessità urgenti, soprattutto in un momento di profonde trasformazioni del settore e di cessazione definitiva dell'Accordo ACRI.

Vol.To ha quindi perseguito una politica di contenimento dei costi anche attraverso interventi strutturali quali:

- **L'esternalizzazione** di alcuni servizi.
- La **riduzione delle spese fisse**. Nel 2015 il Co.Ge. ha introdotto un limite alle spese fisse, pensato come decrescente negli anni: per il primo anno è stato fissato al 65% delle risorse disponibili. Vol.To ha, in fase di programmazione per l'anno 2015, già ridotto tale soglia al 61,5%, riducendola ulteriormente nel bilancio consuntivo al 58%.

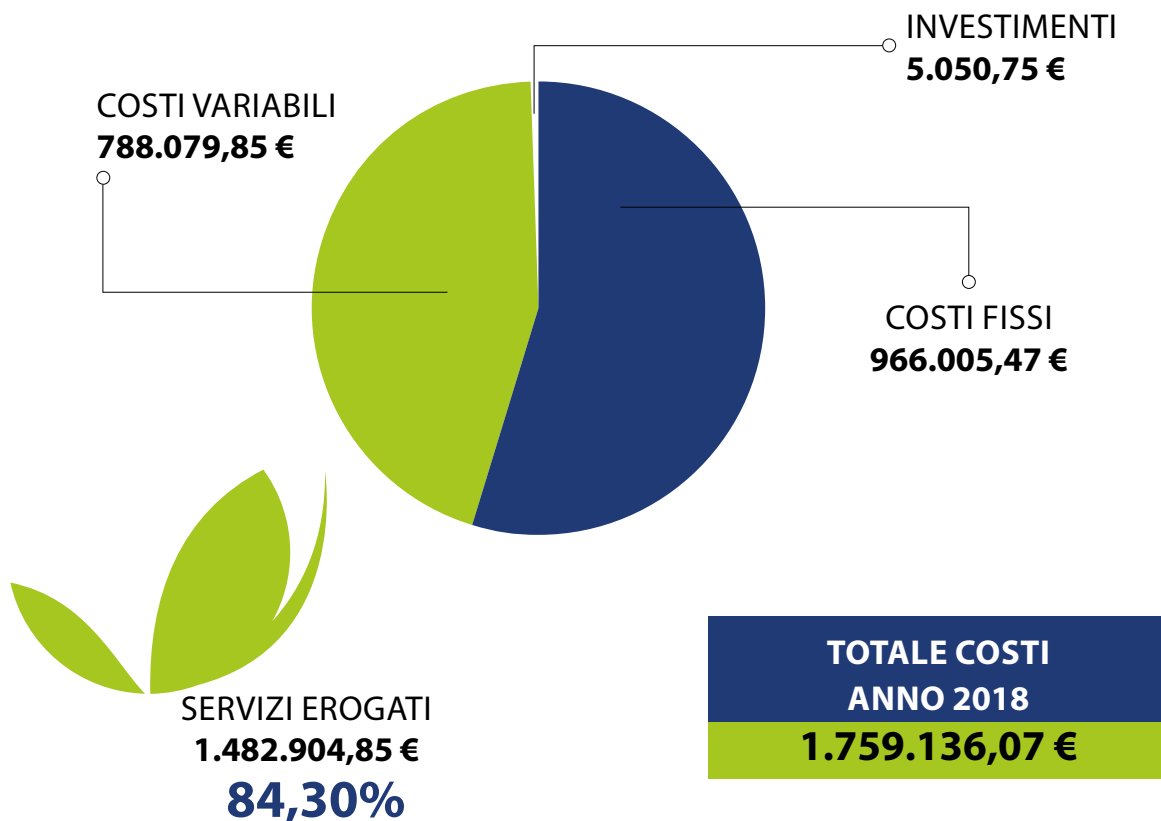
Per il 2016 il Comitato di Gestione ha ridotto l'incidenza ammissibile delle spese fisse al 60%, mentre Vol.To ha ulteriormente ridotto il livello delle spese fisse al 43,8%.

Nel 2017, il Co.Ge. ha deliberato un'ulteriore riduzione dell'incidenza delle spese fisse, fissata al 55%. Il Centro Servizi Vol.To ha ridotto tale valore al 48,6%.

Per il 2018 l'incidenza delle spese fisse si è attestata al 54,91%: l'aumento dell'incidenza deriva, evidentemente, da una riduzione dell'importo speso dovuta al fatto che la dotazione 2017 è stata incrementata dalle economie del bilancio 2015, mentre nel 2018, dato il periodo di transizione dovuto all'istituzione del FUN e del nuovo Organo Territoriale di Controllo, non è stato possibile inserire a bilancio le economie 2016, con susseguente diminuzione della somma totale a disposizione (nel 2017 Vol.To ha annotato a consuntivo spese per 2.004.982,83 €). In valore assoluto i costi fissi 2017 sono stati 974.392,00 €, nel 2018, come si vede dalla tabella seguente, 966.005,47 €, con una diminuzione dello 0,86%.

	PREVISIONALE	CONSUNTIVO 2018	INCIDENZA	ECONOMIE	ECONOMIE %
ATTIVITÀ GESTIONALE	301.977,35	271.180,47	15,42%	30.796,88	18,77%
SERVIZI DI BASE	1.370.420,33	1.290.079,47	73,34%	80.340,86	48,97%
INIZIATIVE DEL CSV	240.799,97	192.825,38	10,96%	47.974,59	29,24%
INVESTIMENTI	10.000,00	5.050,75	0,29%	4.949,25	3,02%
TOTALI	1.923.197,65	1.759.136,07	100,00%	164.061,58	100%





Escludendo la quota trattenuta dall'Organo di controllo per il proprio funzionamento, Vol.To ha destinato il **15,42%** alle spese di gestione, che si compongono principalmente delle uscite relative alla sede.

I costi direttamente imputabili all'erogazione di prestazioni sotto forma di servizi secondo quanto previsto dal D.M. 8/10/1997 sono pari all'**84,30%** dello speso nel 2018.

Con il rinnovamento del modello di programmazione e rendicontazione, avvenuto nel 2015, i servizi erogati non sono più stati catalogati nelle quattro aree obiettivo (Promozione, Assistenza, Formazione, Comunicazione), ma secondo la tipologia di servizio erogato: Servizi di Base, Bandi e Iniziative del CSV.

I servizi di base sono quelli maggiormente richiesti dalle Associazioni ed erogabili mediante presentazione di apposito modulo sulla base delle indicazioni contenute nella carta dei servizi, il compendio del supporto che Vol.To eroga gratuitamente alle Associazioni.

Le iniziative del CSV, invece, iniziative ideate e organizzate direttamente da Vol.To nell'ambito della sua funzione di Centro Servizi per il Volontariato, volte a favorire la crescita della cultura della solidarietà, l'animazione territoriale, la formazione dei volontari, l'informazione alle OdV.

I fondi per i servizi di base costituiscono il 73,34% del Bilancio del Centro Servizi (+3,17% rispetto al 2017): una scelta effettuata nell'ottica di incrementare al massimo la dotazione per i servizi maggiormente richiesti dai Volontari.



QUESTIONARIO PER IL LETTORE

A quale categoria di stakeholder appartieni?

- | | |
|--|---|
| ☐ Consigliere Vol.To | ☐ Cittadino |
| ☐ Socio Vol.To | ☐ Ente Pubblico |
| ☐ Collaboratore | ☐ Terzo Settore |
| ☐ Dipendente | ☐ Scuola/Università |
| ☐ Altro CSV | ☐ Media |
| ☐ Volontario ETS | ☐ Fornitore |
| ☐ Comitato di Gestione | ☐ Altro (specificare) |
| ☐ Fondazione Bancaria | |

Per permetterci di migliorare la prossima edizione del Bilancio di Missione, ti preghiamo di esprimere un giudizio su:

Qualità contenuti

- ☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

Completezza del documento

- ☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

Grafica

- ☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

Chiarezza espositiva

- ☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

Ti invitiamo a scrivere qui di seguito eventuali suggerimenti che possono esserci utili per il futuro: informazioni che non hai trovato nel documento ma che avresti voluto leggere, parti ridondanti, veste grafica, etc. La tua opinione per noi è importante!

Il questionario può essere compilato direttamente sul nostro sito web e inviato via mail all'indirizzo **centroservizi@volontariato.torino.it**



Numero Verde
800 590000



**Diventa
VOLONTARIO**



CHIEDICI COME

A. VERBA, 800 590 000 - TEL. 02 58111011
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TORINO IT
WWW.VOLONTARIATOTORINO.IT

CI TROVI ANCHE OLTRE



CON IL Tuo
SENZA
dite









VOL.TO
VOLONTARIATO
TORINO

Centro Servizi per il Volontariato

via Giolitti, 21 - 10123 Torino
tel. 011 8138711 - fax 011 8138777
n. verde 800 590000
centroservizi@volontariato.torino.it
www.volontariato.torino.it

