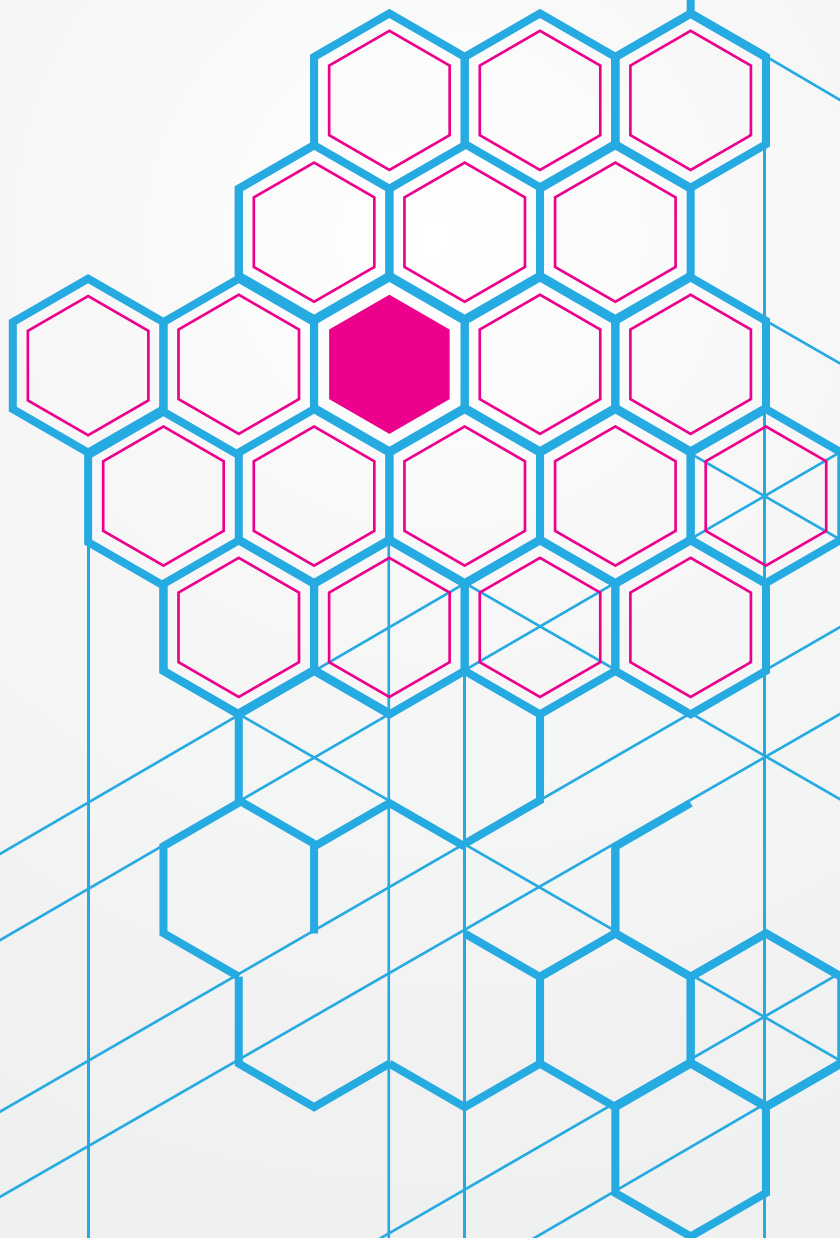


Fare insieme, costruisce

BILANCIO DI MISSIONE^{12/13}

CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO V.S.S.P.



“Il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore”.

PAPA FRANCESCO

Il Bilancio di missione 2012-2013

è stato redatto dallo staff del V.S.S.P.
coadiuvato dalla società HAD – Have a dream di Torino,
che ha curato anche il progetto grafico.

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

INDICE

1. L'IDENTITÀ _____ 8

1.1	Storia	10
1.2	Missione	14
1.3	Interlocutori e relazione	15
1.4	Destinatari delle attività	16
1.5	Struttura di governo	21
1.6	Struttura operativa	25
	1.6.1 RISORSE UMANE	26
	1.6.2 SEDI	30
1.7	Strategia	32
	1.7.1 COSTRUZIONE DEL PIANO STRATEGICO	33
	1.7.2 LINEE DI INTERVENTO	34

2. LA DIMENSIONE ECONOMICA _____ 36

2.1	Lo scenario di riferimento	38
2.2	Proventi	39
2.3	Oneri	41

3. LA RELAZIONE SOCIALE _____ 44

3.1	Una struttura non solo fisica a cui "affidarsi"	46
	3.1.1 ACCOMPAGNAMENTO ALLE ODV CHE INTENDONO COSTITUIRSI	46
	3.1.2 ACCOGLIENZA A TORINO E SUL TERRITORIO	47
3.2	Supporto concreto nelle esigenze pratiche	48
	3.2.1 UTILIZZO DI AULE E DI LOCALI ATTREZZATI	49
	3.2.2 UTILIZZO DI POSTAZIONI OPERATIVE	50
	3.2.3 SUPPORTO LOGISTICO E STRUMENTALE	51
3.3	Competenze e risposte mirate	52
	3.3.1 FORMAZIONE DEI VOLONTARI	52
	3.3.2 CONSULENZA SPECIALISTICA	54
3.4	Reclutare volontari	55
	3.4.1 SPORTELLLO DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	56
	3.4.2 GIO21	58
3.5	Farsi conoscere	60
	3.5.1 COMUNICAZIONE WEB	61
	3.5.2 UFFICIO STAMPA	62
	3.5.3 MATERIALE PROMOZIONALE	63
3.6	Sviluppare progetti e reti	64
	3.6.1 COMMISSIONI TEMATICHE	65
	3.6.2 SPORTELLLO DI PROGETTAZIONE SOCIALE	66
	3.6.3 I BANDI DEL V.S.S.P.	67

PREMESSE

Volontariato, gratuità, sostegno, partecipazione, condivisione: sono esperienze difficili da misurare e quantificare. Per questo abbiamo deciso di raccontarvele attraverso il Bilancio di Missione: uno strumento che ci permette di fare un inventario completo, con dati, numeri e cifre di un altro anno al servizio delle Associazioni di Volontariato. Una storia che nel tempo si arricchisce di nuovi spunti, intuizioni anche nell'impatto e nel confronto con una realtà economica e sociale complessa. Il Centro Servizi V.S.S.P. ha sempre colto le sfide del tempo e di fronte a una inesorabile diminuzione dei fondi a disposizione ha elaborato, in stretta sinergia con i Volontari, strategie di razionalizzazione dei costi, creazione di reti e politiche d'azione più efficienti, con un obiettivo: non diminuire la quota servizi per le Associazioni. Spiace svelare la fine, ma sono orgoglioso di dirvi sin da subito, prima che vi immergiate nella lettura di queste pagine, che ce l'abbiamo fatta! È stato un grande lavoro di squadra che ha visto protagonista il Consiglio Direttivo che ringrazio per l'efficacia del lavoro svolto negli anni cruciali che hanno preceduto il mio mandato, permettendoci di progettare e realizzare con serenità l'unione dei due Centri di Servizio della Provincia di Torino, V.S.S.P. e Idea Solidale. Desidero ringraziare inoltre i dipendenti, i collaboratori e soprattutto le Associazioni. Ognuno ha fatto la sua parte con professionalità, entusiasmo, scommettendo sul futuro, nonostante un presente difficile. Queste pagine sono una cronaca fedele e appassionata della traiettoria compiuta dal Centro Servizi V.S.S.P. nella sua mission di promozione e sostegno al Volontariato torinese, inesauribile linfa per la costruzione di un domani migliore per le persone e per il territorio.

Marco Giorgio

Presidente del Centro Servizi per il Volontariato V.S.S.P.

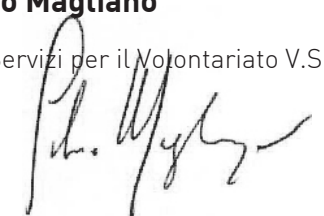


Sono fiero di presentarvi un compendio che rappresenta un tratto di strada decisivo per il Centro Servizi V.S.S.P. e il Volontariato torinese. Un tratto in salita su cui abbiamo speso le migliori energie per proseguire e accelerare nell'offerta di servizi sempre più rispondenti alle esigenze delle Associazioni. Queste pagine racchiudono il comune impegno per garantire un supporto ai Volontari attraverso una gamma di strumenti che, come dimostrano i numeri, ha facilitato la loro attività di costruzione gratuita a favore delle persone e del territorio. Gli ideali devono essere sostenuti dalla concretezza altrimenti non incidono nella realtà: le fotocopie, il materiale promozionale, le consulenze, la progettazione, i servizi di comunicazione, la formazione e tutti gli altri servizi messi in campo dal V.S.S.P. rappresentano dunque l'impalcatura delle grandi opere della solidarietà torinese grazie alle quali la forbice della crisi economica non ha lacerato il nostro tessuto sociale.

In questo percorso ci siamo accorti però che è meglio camminare insieme: per questo a un certo punto di questo racconto vi imbatterete nell'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del V.S.S.P. della delibera che ha dato il via al percorso di fusione dei due Centri di Servizio della Provincia di Torino. Questi due anni di impegno e lavoro, anche a livello nazionale, grazie all'esperienza nel Direttivo e nell'Esecutivo di CSVnet, mi hanno rafforzato nella convinzione che, siccome ciò che ci unisce è più forte di ciò che ci divide, proseguire insieme il cammino sia il modo più indicato per rispondere alla crisi e alle difficoltà rilanciando sulla strada della solidarietà e della sussidiarietà. Colgo l'occasione per ringraziare tutto il personale e i collaboratori del Centro Servizi V.S.S.P. che hanno colto la sfida dell'unione dei due Centri di Servizio con responsabilità e disponibilità, dimostrando una dedizione al Volontariato che va ben oltre la mera prestazione lavorativa. Questo Bilancio di Missione è ciò che portiamo in dote con orgoglio, pronti, come sempre, a costruire il futuro sulla roccia del nostro passato.

Silvio Magliano

Consigliere del Centro Servizi per il Volontariato V.S.S.P.



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Missione del V.S.S.P., giunto alla sua **quinta edizione**, analizza la struttura e le azioni realizzate nel **biennio 2012-2013**, periodo caratterizzato da profondi cambiamenti del sistema dei CSV italiani che hanno imposto ancor di più una riflessione condivisa sull'operato e sul futuro del V.S.S.P.



Il processo di elaborazione del Bilancio di Missione è entrato nella **prassi gestionale del V.S.S.P.** quale importante momento di **coinvolgimento del personale e della governance** in un lavoro di analisi, verifica e autovalutazione. Interrogarsi sull'operato e sui risultati raggiunti permette di evidenziare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione, valutare lo stato di attuazione delle strategie pianificate in sede di programmazione, confrontare i risultati raggiunti con quelli attesi, apportare gli eventuali correttivi e, non ultimo, agire sulla motivazione, sulla soddisfazione e sulla coesione interna.

Il Bilancio di Missione nasce da un lavoro di sintesi, rielaborazione e confronto tra programmazione annuale, rendiconto consuntivo delle attività e bilancio di esercizio da cui sono stati raccolti ed elaborati i dati significativi, estrapolati altresì dal sistema gestionale, esteso all'intera organizzazione e alla completa gestione delle attività di servizio.

Il documento è stato realizzato da un gruppo di lavoro interno al V.S.S.P. coordinato dal Direttore e coadiuvato dalla consulenza metodologica di consulenti esterni (HAD snc, Torino).

In continuazione con le ultime due edizioni, si è scelto di mantenere la logica biennale al fine di consentire un più ampio confronto sull'evoluzione nel tempo dei principali indicatori di valutazione.



I riferimenti metodologici adottati sono il "Modello per il bilancio sociale dei Centri di Servizio per il Volontariato – guida operativa per la redazione" (CSVnet, 2006), i "Principi di redazione del bilancio sociale" (GBS, 2007), "Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit" proposte dall'Agenzia per le Onlus (ALTIS, 2010), Linee Guida per la valutazione dei servizi e delle attività dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSVnet 2009), Nuovo Modello di rendicontazione sociale per i CSV (Stiz, 2010) ampiamente condivisi a livello nazionale.

Comparando il presente documento con il modello proposto dall'Agenzia per le Onlus, risulta presente l'80% delle informazioni essenziali (che sono complessivamente 56) ed il 31% delle cosiddette 'informazioni Volontarie' (che sono complessivamente 48). Si precisa che in molti casi, le informazioni risultano non inserite poiché le domande non erano applicabili alla nostra realtà.



L'impianto espositivo si articola in tre sezioni, nel rispetto dei modelli presi come riferimento teorico:

L'IDENTITÀ, che riporta informazioni sulla struttura, la governance e le strategie operative del V.S.S.P..

LA DIMENSIONE ECONOMICA che evidenzia gli aspetti di bilancio più rilevanti connessi all'attuazione delle strategie.

LA RELAZIONE SOCIALE che ricostruisce il quadro completo dell'operato del V.S.S.P. con evidenza dei risultati ottenuti in termini di quantità e tipologia dei servizi erogati e OdV raggiunte. Le attività sono presentate in connessione ai bisogni manifestati dalle Associazioni territoriali e a cui abbiamo provato a dare una risposta.



Nelle ultime pagine il lettore troverà un **questionario di valutazione** del documento nel suo complesso; vi invitiamo a compilarlo per farci conoscere la vostra opinione e soprattutto trarre utili suggerimenti per migliorare la nostra attività di rendicontazione sociale.

Per la presente edizione si è optato per una struttura più semplice, snella e sintetica, accompagnata da una **veste grafica maggiormente dinamica** rispetto alla precedente, in modo da rendere il bilancio semplice e facilmente leggibile, nell'ottica della piena trasparenza e dell'accessibilità delle informazioni.

Il Bilancio di Missione sarà presentato ai soci e poi pubblicamente alla collettività. In un'ottica di contenimento dei costi, si procederà con la **stampa di un numero contenuto di copie** che verranno spedite in maniera mirata agli stakeholder.

Per garantire una maggiore diffusione, il documento sarà **pubblicizzato tramite i canali di comunicazione web e social** e verrà pubblicato sul sito web del V.S.S.P. nella sezione dedicata ai documenti scaricabili e in quella dedicata al Bilancio di Missione.

Il lettore interessato ad avere chiarimenti sui contenuti o a ricevere copia del documento può scrivere una mail a centroservizi@vssp.it o chiamare il numero verde 800590000: lo staff del V.S.S.P. è a completa disposizione per rispondere a dubbi o interrogativi.

1. L'IDENTITÀ

“Mi sono innamorata del lavoro che viene portato avanti dal volontariato, perché generalmente il modo in cui questo intende la persona è, ai miei occhi, globale, presuppone un'interesse che permette di ricorrere alle risorse di ciascuno, metterle in comune e farne una risorsa per tutti. Anche e soprattutto laddove queste risorse siano frutto della sofferenza di ciascuno e siano, per questo, ancor più preziose.

In definitiva, sono una volontaria perché credo nell'uomo e nella sua forza quando si unisce con i propri simili. E credo nelle nuove generazioni, di cui faccio parte, perché non credo che siano “perdute” come si sostiene”.

ISABELLA, 27 ANNI

VOLONTARIA DA 6 ANNI, PSICOLOGA.

1.1

Storia

1.2

Missione

1.3

Interlocutori e relazioni

1.4

Destinatari delle attività

1.5

Struttura di governo

1.6

Struttura operativa

1.7

Strategia

1.6.1 RISORSE UMANE

1.6.2 SEDI

1.7.1 COSTRUZIONE DEL
PIANO STRATEGICO

1.7.2 LINEE
DI INTERVENTO

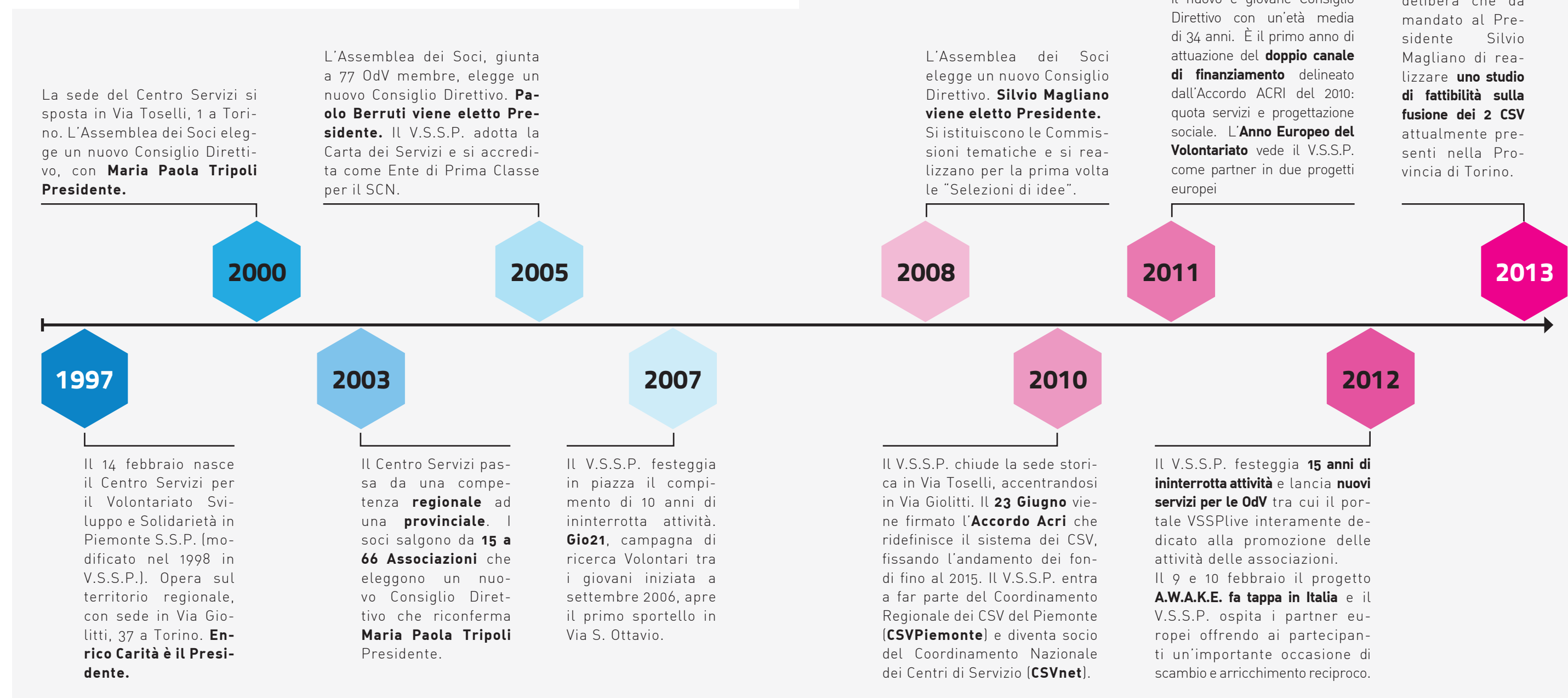


1.1

STORIA

Le tappe principali del nostro cammino

Il Centro di Servizio per il Volontariato Sviluppo e Solidarietà in Piemonte (V.S.S.P.) è un'Associazione di secondo livello dotata di personalità giuridica che, ininterrottamente dal 14 febbraio 1997, svolgendo la funzione di CSV, sostiene e qualifica il volontariato torinese erogando servizi gratuiti alle OdV come previsto dall'art. 15 della Legge 266/91.



EXCURSUS STORICO DEL SISTEMA A SUPPORTO DEL VOLONTARIATO

Nel 1991 viene promulgata la Legge quadro sul Volontariato (L. 266/91) che riconosce “il *valore sociale e la funzione dell’attività di Volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo*”. Con questa Legge lo Stato si impegna a promuovere lo sviluppo del Volontariato, a salvaguardarne l’autonomia e a favorirne l’apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale.

L’art. 15 della suddetta legge delinea gli strumenti operativi per il conseguimento di tali obiettivi, sancendo la nascita dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV): una funzione attribuita ad un organismo costituito da OdV o con presenza maggioritaria di esse, a cui è affidato il compito di sostenere e qualificare il Volontariato.

Sempre l’art. 15 della suddetta legge stabilisce l’obbligo di istituire presso ciascuna regione italiana un autonomo Fondo Speciale per il Volontariato con cui finanziare le attività dei CSV operanti sul territorio regionale.

Intento del legislatore era creare una struttura integrata tra Stato, Fondazioni di Origine Bancaria (FoB), Comitati di Gestione, Volontariato – con tramite i CSV – che cooperassero per lo sviluppo sociale del Paese.

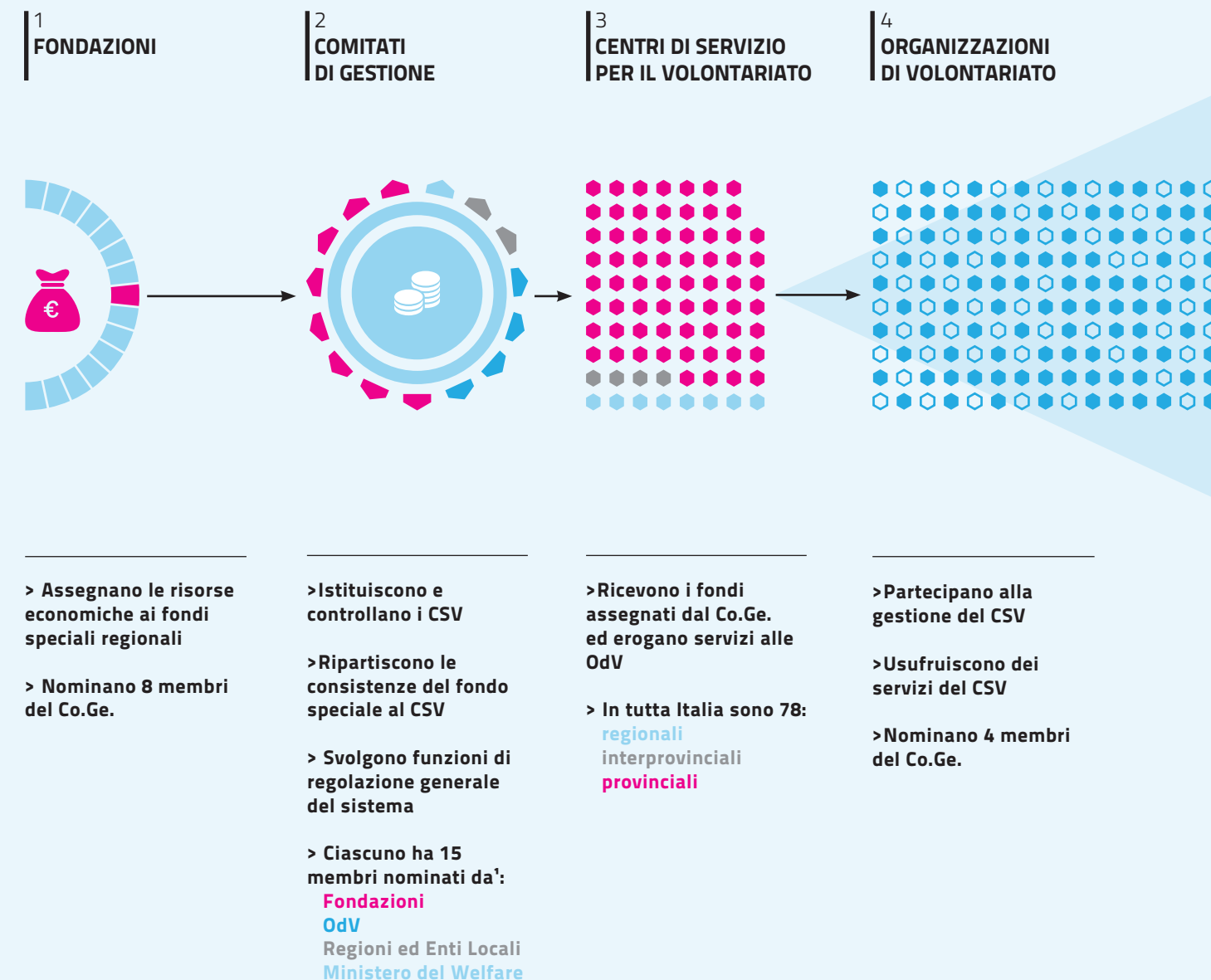
Alle Fondazioni di Origine Bancaria spetta l’onere economico del sistema poiché la legge impone loro di accantonare annualmente una parte dei propri proventi e di destinarli a uno o più Fondi Speciali Regionali, scelti secondo criteri indicati dalla legge stessa.

Ogni Fondo è amministrato da un Comitato di Gestione (Co.Ge) formato da rappresentanti delle Fondazioni, del Volontariato, degli Enti locali e dell’Amministrazione regionale. Il Co.Ge tra le altre cose, si occupa di ripartire le somme scritturate nel Fondo Speciale per il Volontariato tra i CSV regionali e di controllarne il corretto utilizzo attraverso la verifica e l’approvazione dei documenti programmatici e di rendicontazione.

I CSV cominciano a nascere in Italia a seguito del D.M. 8 ottobre 1997 contenente le *Modalità per la costituzione dei fondi speciali per il Volontariato presso le regioni*. Lo sviluppo del sistema è stato lento, progressivo e differenziato territorialmente in virtù del grado di radicamento associativo nelle regioni italiane e della capacità delle OdV di organizzarsi per creare, attivare e gestire un CSV; ad oggi sono 78 e operano con competenza provinciale, regionale, interprovinciale o sub provinciale, offrendo servizi gratuiti alle Associazioni di Volontariato iscritte e non iscritte ai registri regionali del volontariato.

Per quanto riguarda la situazione Piemontese, attualmente sono operative 9 realtà: CSV Alessandria, CSV Asti, A.CSV Biella, Società Solidale (Cuneo), CSVSS (Verbano Cusio Ossola), A.CSV Novara, A.CSV Vercelli, V.S.S.P e Idea Solidale (Torino).

GLI ATTORI DEL SISTEMA



¹ Fonte: art. 2 D.M. 8 ottobre 1997

1.2

MISSIONE

Il futuro che vogliamo e cosa facciamo per costruirlo

LA
VISION

Immaginiamo un futuro in cui le persone conservino la fiducia e siano libere di esprimersi secondo la propria sensibilità e il proprio sistema di valori.

Immaginiamo un futuro in cui il bisogno trovi sempre una risposta e sia affrontato con immediatezza e creatività.

Immaginiamo 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

Ci poniamo al servizio del Volontariato e lavoriamo affinché esso sia sempre più:

- > riconoscibile e riconosciuto come soggetto attivo e credibile nella costruzione e rigenerazione della società civile;
- > capace di cogliere le opportunità e intraprendere autonomamente percorsi di sviluppo;
- > unito nel proporre idee che diano vita a progetti ed azioni sostenibili di sussidiarietà e protagonista nel welfare locale.

Idee

Risposte

Valori

Dono

Azione

Fiducia

Sussidiarietà

Libertà

Passione

Opportunità

Responsabilità

Gratuità

Servizio

Attenzione

Credibile

Reciprocità

Società

Unione

Progetti

welfare

autonomia

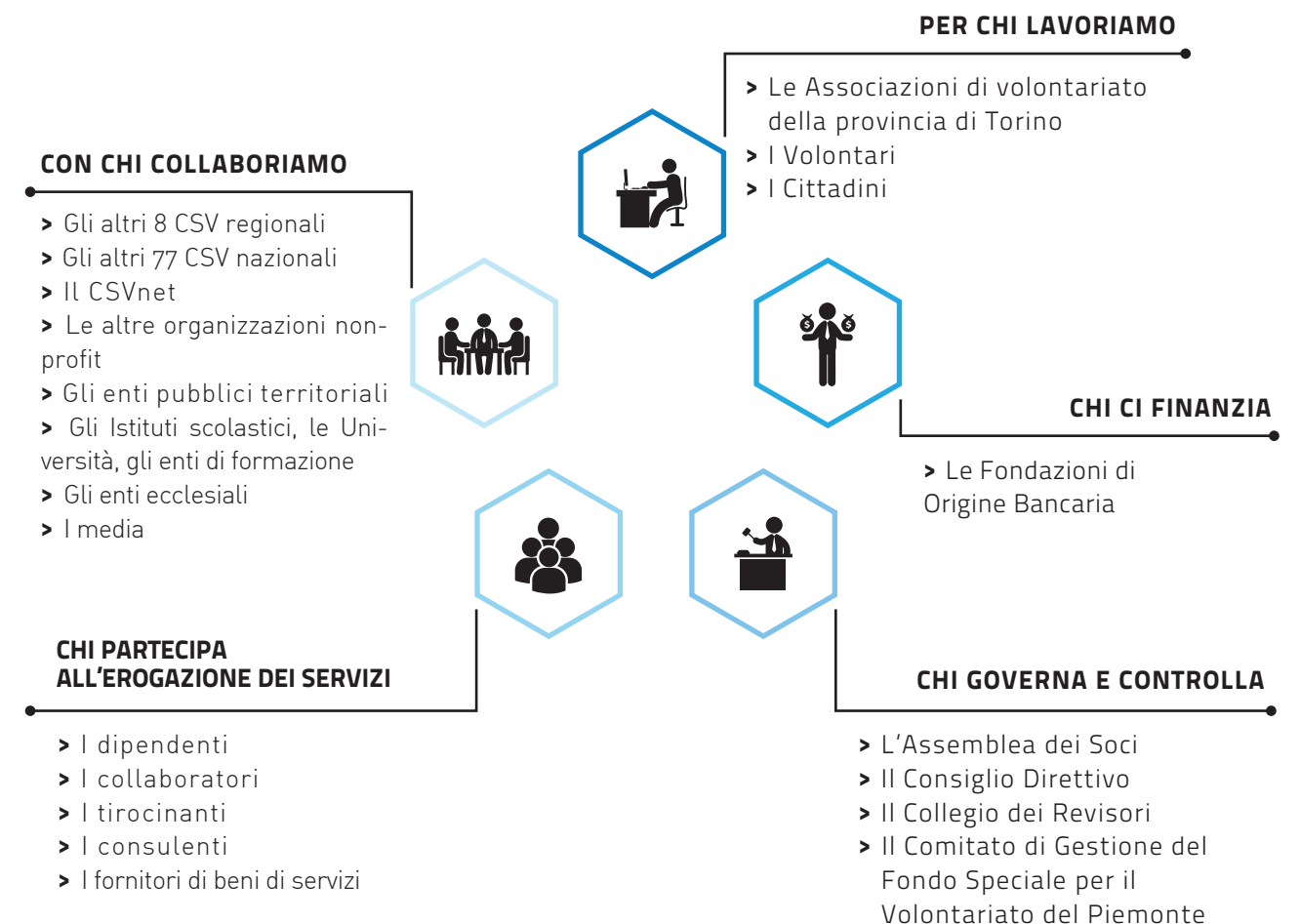
1.3

INTERLOCUTORI E RELAZIONI

I soggetti interessati alle scelte strategiche

Il V.S.S.P. è un'organizzazione complessa che nello svolgimento delle proprie attività **interagisce con un elevato numero di soggetti eterogenei**, portatori di diverse istanze e con diversa capacità di influenzare le nostre scelte strategiche.

Coinvolgiamo e ascoltiamo i "portatori di interesse" per rispondere alle loro aspettative, conoscere i nostri punti di debolezza e raccogliere utili spunti di riflessione per migliorarci. I tavoli tematici, gli incontri tra le OdV e lo staff, il Presidente o il Consiglio Direttivo, gli incontri sul territorio, i questionari di gradimento dei servizi così come l'attento utilizzo di strumenti quali il sito web, la pagina Facebook o Twitter, sono metodologie ormai consolidate che permettono una **comunicazione diretta** con quanti siano interessati a partecipare al nostro processo di pianificazione della strategia.



1.4

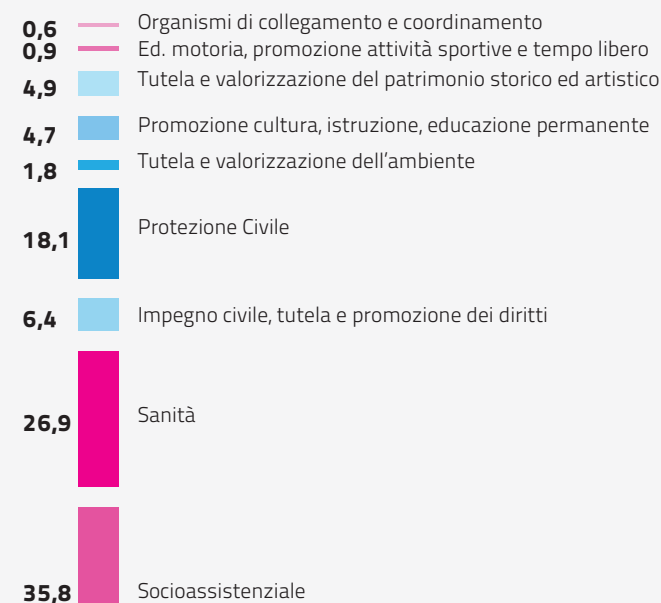
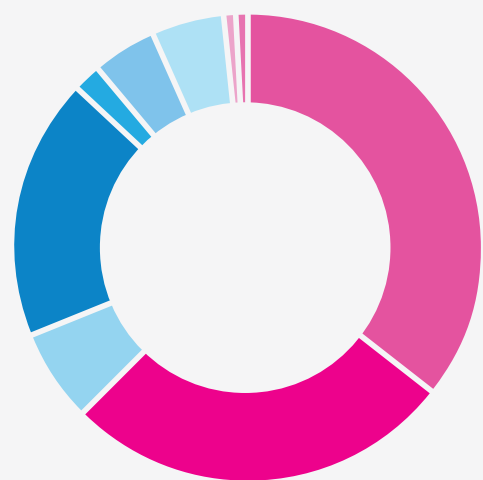
DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ

Per chi lavoriamo

Possono usufruire gratuitamente dei servizi del V.S.S.P. **tutte le Organizzazioni di Volontariato della Provincia di Torino** che operano secondo i principi della Legge 266/91: al 31 dicembre 2013 il nostro bacino potenziale ammonta a circa 1400 Associazioni di cui **1031 iscritte al Registro del Volontariato** e circa **400 realtà stimate non iscritte**.

Possono inoltre usufruire di alcuni servizi **cittadini e gruppi informali** che intendono costituire un'Associazione di Volontariato o che intendono essere coinvolti in attività di promozione della cultura della solidarietà.

LE ASSOCIAZIONI ISCRITTE I SETTORI D'APPARTENENZA



I VANTAGGI DERIVANTI DALL'ISCRIZIONE NEL REGISTRO:



- > possibilità di accesso ai contributi pubblici
- > possibilità di stipulare convenzioni con gli Enti Pubblici
- > ai sensi dell'art. 10, comma 8, del D.lgs. 460/97 le OdV iscritte sono considerate O.N.L.U.S. di diritto
- > fruizione delle agevolazioni fiscali

I OBBLIGHI



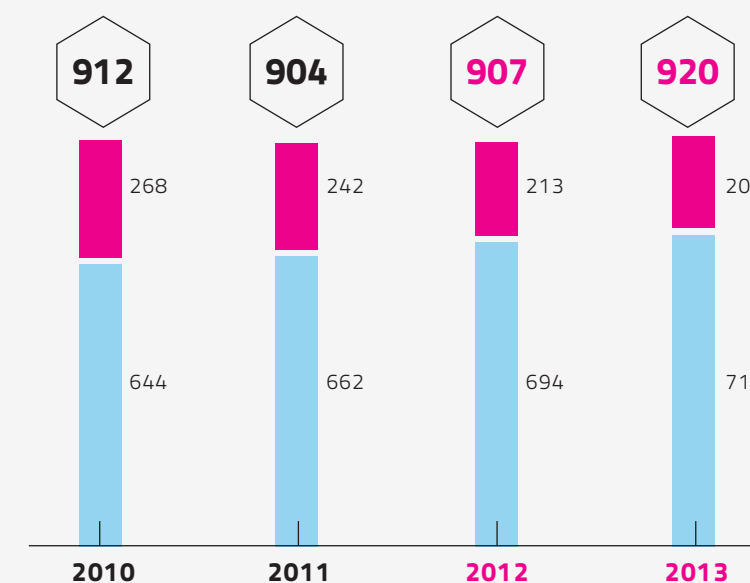
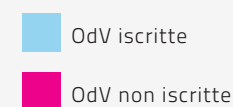
- > assicurare i propri aderenti che prestano attività di volontariato
- > trasmissione entro il 31 luglio di ogni anno di una relazione dettagliata dell'attività svolta e di una copia dell'ultimo bilancio

IL PRIMO STEP PER L'ACCESSO AI SERVIZI: L'ACCREDITAMENTO

Per usufruire dei servizi è necessario essere accreditati al V.S.S.P., il che presuppone un controllo preliminare sul possesso dei requisiti specificati nell'art 3 della legge 266/91, passaggio fondamentale soprattutto per le Associazioni non iscritte al registro.

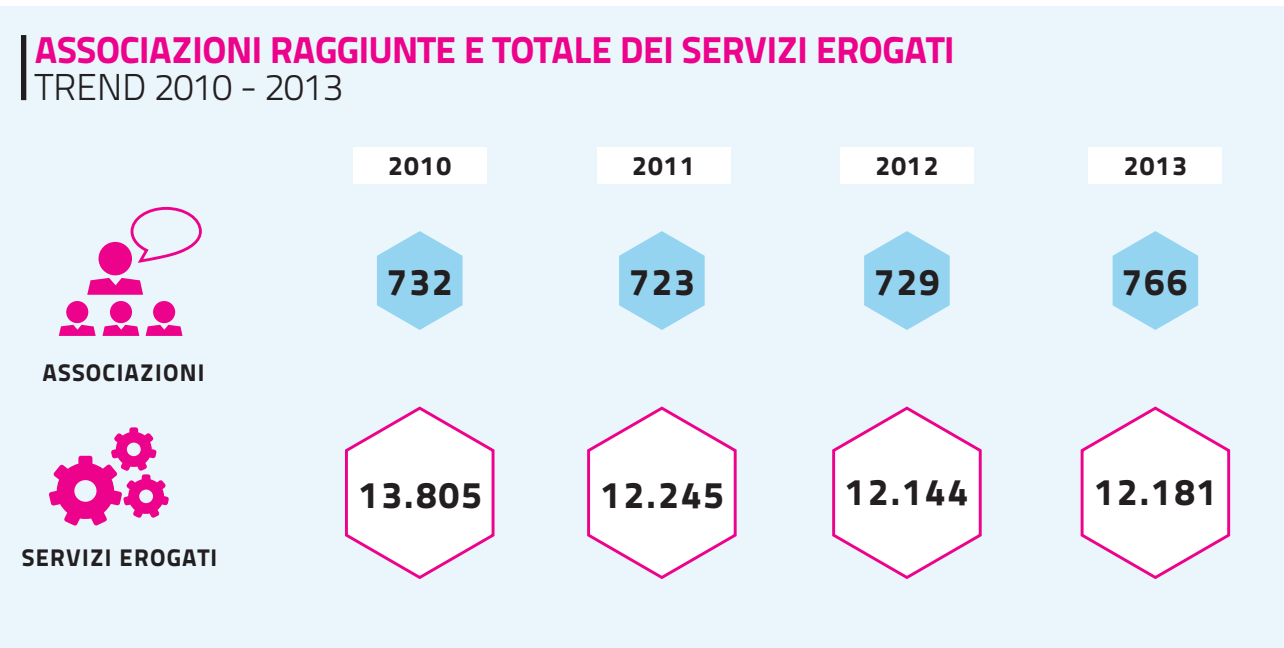
Il grafico sottostante mostra la **progressiva crescita delle OdV accreditate che al 31 dicembre 2013 sono 920**. L'aumento si rinviene soprattutto tra le Associazioni iscritte al Registro, pari al 77% (662), in linea con l'anno precedente (nel 2012 erano il 76,5%) e con un aumento del 7,4% rispetto al 2011. La concomitante diminuzione delle OdV non iscritte e accreditate è da ricondursi al lavoro di accompagnamento per l'iscrizione al Registro svolto dallo staff del Centro.

TREND ODV ACCREDITATE 2010 - 2013



GLI UTENTI RAGGIUNTI: L'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

Nel perseguimento della mission, assicuriamo la **massima pubblicizzazione delle opportunità** e garantiamo **pari accesso ai servizi** a tutte le Associazioni, fino ad esaurimento del budget previsto. I risultati di tale impegno si riflettono nel numero di associazioni servite e nel totale delle prestazioni, dati che confermano il crescente grado di penetrazione delle attività poste in essere dal V.S.S.P.: **24.325 servizi erogati** (nel biennio) e **766 Associazioni** (dato 2013) che hanno usufruito di almeno un servizio, pari all'**83% delle Associazioni accreditate**. Aver sostanzialmente mantenuto invariata la quantità dei servizi, incrementando il numero di utenti raggiunti è un risultato indubbiamente significativo se si considera la costante diminuzione delle risorse ex L. 266/91 a disposizione del Centro per svolgere la propria funzione (- 62% dal 2010 al 2013).



LE REGOLE

PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le indicazioni che regolano il rapporto di erogazione dei servizi tra il V.S.S.P. e le Organizzazioni di Volontariato derivano dalla normativa sul Volontariato e da principi condivisi con il Comitato di Gestione, specificati nella documentazione del Tavolo di Lavoro congiunto Comitato di Gestione/Centri di Servizio del Piemonte.

Tutte le informazioni utili a comprendere modalità e procedure per poter fruire dei servizi offerti sono pubblicizzate attraverso la Carta dei Servizi e delle opportunità e sul sito internet www.vssp.it alla sezione "Servizi".

L'accesso ai servizi è disciplinato dal Regolamento dei Servizi che, rivisto annualmente, viene reso disponibile in versione cartacea ed in versione elettronica sul sito internet del Centro. A garanzia della massima trasparenza ed accessibilità, il Regolamento fornisce indicazioni chiare e precise circa tutto ciò che il V.S.S.P. mette a disposizione dei Volontari e contiene i moduli e le istruzioni per richiedere il sostegno al Centro.

L'ATTENZIONE AI TERRITORI: LA PROSSIMITÀ

Siamo a servizio di tutte le Associazioni della Provincia di Torino e prestiamo attenzione soprattutto a quelle operanti nei territori più periferici e distanti dall'area metropolitana affinché abbiano le stesse possibilità di accesso ai servizi del Centro. I dati sui servizi erogati in relazione al territorio di appartenenza delle OdV confermano il **radicamento territoriale** del V.S.S.P., che nel biennio risulta essersi ulteriormente consolidato.

ODV ACCREDITATE E RAGGIUNTE DAL V.S.S.P.

DISTINTE PER AREE TERRITORIALI E ODV RAGGIUNTE.

VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI

TERRITORIO DI APPARTENZA	OdV accreditate 2012	OdV accreditate 2013	% sul totale	OdV servite 2012	% OdV servite su accreditate 2012	OdV servite 2013	% OdV servite su accreditate 2013	OdV servite - incidenza sul totale
Alto Canavese	20	20	2%	12	60%	13	65%	2%
Valli di Lanzo	27	29	3%	16	59%	21	72%	3%
Area di Ivrea	35	33	4%	29	83%	27	82%	4%
Area di Chieri e Carmagnola	32	33	4%	24	75%	29	88%	4%
Area di Chivasso e Caluso	40	40	4%	36	90%	35	88%	5%
Alta e Bassa Val di Susa	43	46	5%	36	84%	43	93%	6%
Val Sangone e Val Cenischia	48	50	5%	34	71%	46	92%	6%
Pinerolese, Val Pellice, Val Chisone	82	85	9%	52	63%	52	61%	7%
Area Metropolitana	142	142	15%	115	81%	122	86%	16%
Torino	438	442	48%	375	86%	378	86%	49%
TOTALE COMPLESSIVO	907	920	100%	729	80%	766	83%	100%

Sebbene il 49% delle associazioni servite sia nell'area di Torino, la tabella mostra come la **capacità di raggiungere le OdV** – rappresentata dal rapporto tra OdV accreditate e servite - **sia massima**, addirittura superiore rispetto al capoluogo, **nelle zone servite dalle ramificazioni territoriali del Centro**: Val di Susa, Val Sangone e Val Cenischia, aree di Chivasso, Chieri e Ivrea. Il costante lavoro di monitoraggio ci permetterà di impostare ulteriori azioni per ottenere una distribuzione dei servizi ancor più capillare, continuando nel nostro impegno volto alla prossimità.

L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ

Ci piacciono i complimenti ma non disdegniamo le critiche costruttive così come i suggerimenti volti al **miglioramento continuo del nostro operato**.

Per questo ci impegniamo per costruire servizi che siano sempre all'altezza delle esigenze, delle richieste e delle aspettative dei nostri utenti per dar loro **risposte specifiche, qualificate, di qualità**.

Per verificare gli standard del nostro lavoro e la soddisfazione degli utenti, abbiamo pianificato un sistema integrato composto da **strumenti quantitativi e qualitativi** atti al monitoraggio di diversi indicatori tra cui:

- Tempo di risposta alla richiesta
- Chiarezza e accessibilità delle informazioni sui servizi
- Adeguatezza del servizio rispetto alle esigenze delle Associazioni
- Gentilezza e accoglienza del personale
- Preparazione e competenza tecnica

Nel biennio si è consolidato il ruolo del **questionario di gradimento**, strumento snello, agevole, unico per tutti i servizi, 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.

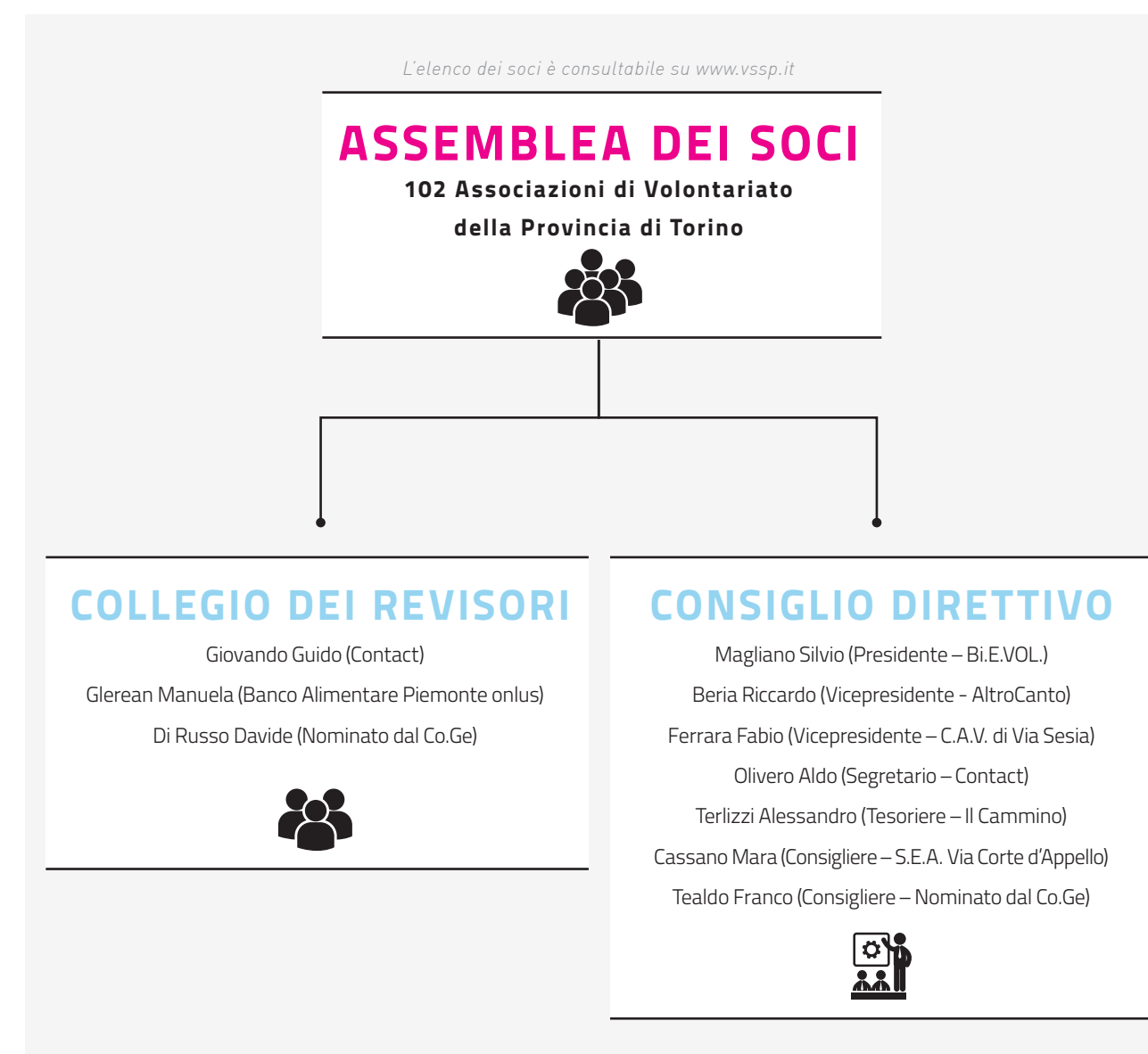


1.5

STRUTTURA DI GOVERNO

Una governance democratica, trasparente e volontaria

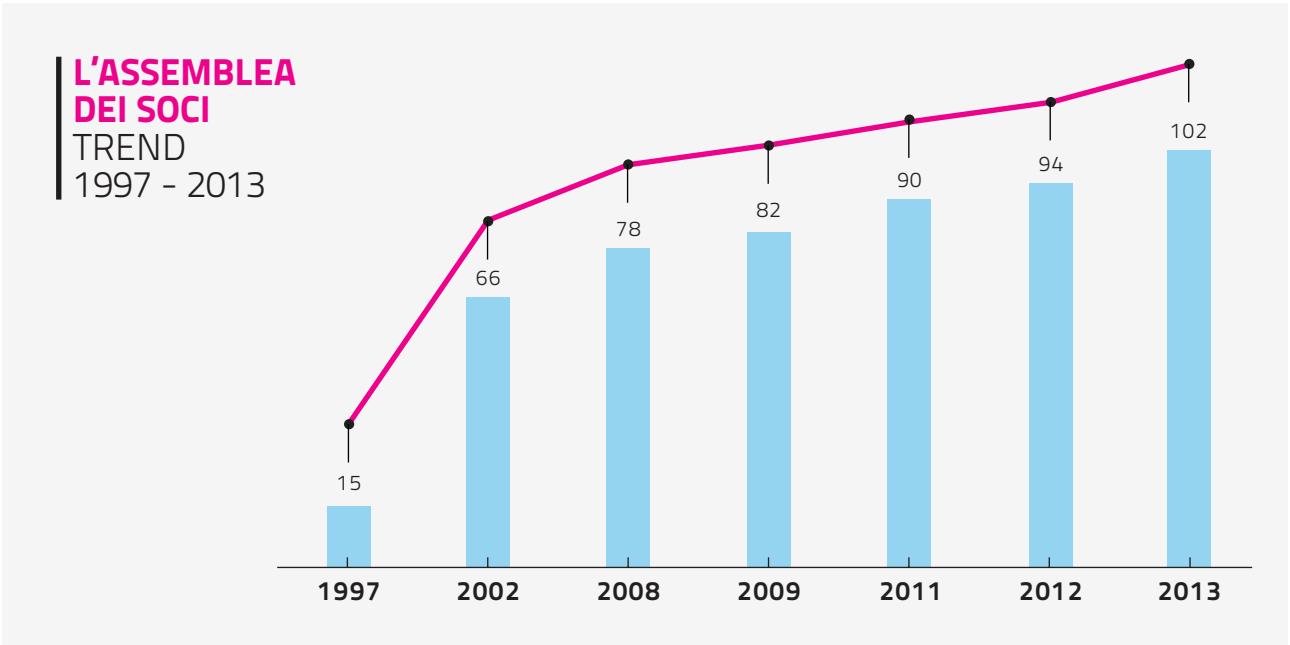
L'Assemblea dei soci e il Consiglio Direttivo sono gli organi sociali che gestiscono il V.S.S.P. Le cariche sono elettive e ricoperte in **maniera totalmente gratuita dai volontari** delle Associazioni aderenti. Accanto ad esse si colloca il **Collegio dei Revisori**, che riveste compiti di controllo sulla corretta gestione del Centro.



L'ASSEMBLEA DEI SOCI è organo sovrano dell'Associazione V.S.S.P. svolgendo una **funzione strategica e di indirizzo**; tra i compiti principali ha quello di deliberare sulle direttive generali, le strategie di azione o le eventuali modifiche statutarie, eleggere i componenti del Consiglio Direttivo e del Collegio dei Revisori, approvare il bilancio consuntivo e preventivo di ogni esercizio.

Le Associazioni che dimostrano di rispettare i principi dell'assenza di fini di lucro, della democraticità della struttura, dell'elettività e gratuità delle cariche associative, possono presentare domanda formale al Consiglio Direttivo per diventare socie del V.S.S.P.

La nostra compagine associativa è da sempre **formata esclusivamente da Associazioni di Volontariato** che negli anni sono cresciute costantemente di numero, a testimonianza della forte apertura e vitalità del Centro: dal 1997 il numero dei soci si è sestuplicato passando dalle 15 associazioni del 1997 alle **102 realtà attualmente socie del V.S.S.P.**



RAPPRESENTANZA DEI TERRITORI E DEI SETTORI

35%
delle associazioni socie è locata al di fuori dell'area cittadina

55%
delle OdV socie appartiene al settore socio-assistenziale ma tutte le anime del Volontariato sono rappresentate nella compagine associativa

75%
delle OdV socie è iscritto al Registro Regionale del Volontariato

L'ASSEMBLEA DEI SOCI da statuto deve essere convocata dal Presidente del Consiglio Direttivo almeno una volta all'anno. Per garantire e promuovere la più ampia partecipazione alle riunioni, il V.S.S.P. invia una **comunicazione scritta** e affigge la notifica della **convocazione presso le numerose bacheche**. La documentazione relativa alle questioni all'ordine del giorno, viene preventivamente preparata e messa a disposizione dei soci interessati alla consultazione. Le decisioni prese dall'Assemblea **vengono pubblicizzate utilizzando i canali di comunicazione web** e, nel caso di tematiche strategiche, (approvazione bilancio preventivo e consuntivo, programmazione annuale, rinnovo cariche sociali) tramite apposite uscite sui media.

Alle riunioni partecipano di norma i Presidenti delle Associazioni socie o i loro delegati. Nel corso del biennio si sono tenute 5 assemblee ordinarie con un **tasso di partecipazione medio del 49%**. Anche se tale dato risulta più alto della media, è necessario continuare a promuovere la partecipazione dei soci alla vita e alle decisioni dell'organizzazione.

LIVELLO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI

DATA RIUNIONE	Ordine del giorno	N. soci partecipanti	% sul totale degli aventi diritto
26 aprile 2012	Approvazione Bilancio Consuntivo 2011	46 (di cui 21 con delega)	51%
25 ottobre 2012 ¹	Programmazione previsionale quota progettazione sociale 2012	48 (di cui 26 con delega)	51%
21 novembre 2012	Quota servizi 2013: programmazione previsionale e Bilancio Preventivo	42 (di cui 24 con delega)	45%
26 aprile 2013	Approvazione Bilancio Consuntivo 2012	43 (di cui 19 con delega)	44%
14 novembre 2013	Programmazione previsionale e Bilancio Preventivo 2014 Prospettive sistema regionale dei CSV	54 (di cui 24 con delega)	54%

¹ Nel corso del 2012 si sono tenute due sedute dell'assemblea per l'approvazione della programmazione 2013 poiché il Co.Ge con nota del 17 ottobre 2012 ha comunicato l'impossibilità di effettuare la ripartizione esatta del Fondo Speciale per il Volontariato per l'annualità 2013, posticipando di un mese - al 31 novembre 2012 - il termine per la presentazione della programmazione.

Nella riunione del 14 novembre 2013, l'Assemblea dei soci ha approvato all'unanimità l'avvio di un percorso di analisi di fattibilità relativo alla possibile fusione tra il V.S.S.P. e Idea Solidale entro la fine del 2014.

IL CONSIGLIO DIRETTIVO - organo preposto alla gestione del V.S.S.P. - è composto da **sette membri** di cui sei eletti dall'Assemblea e uno nominato dal Comitato di Gestione.

I consiglieri in carica nel biennio e fino al 2014, insediati il 7 marzo 2011, sono giovani volontari - **l'età media è di 35 anni** - che, oltre a svolgere i compiti istituzionali previsti dallo statuto, hanno assunto precise responsabilità politiche e lavorano con lo staff nelle diverse aree operative del CSV a seconda delle specifiche competenze.

Nel corso del biennio i consiglieri **si sono riuniti 36 volte** con un tasso di partecipazione medio del **81%**.

Il Consiglio Direttivo è presieduto da **Silvio Magliano**, Presidente e rappresentante legale del CSV dal 2008, rieletto il 1° Marzo 2011 con il 79% dei consensi. Anche nel biennio di riferimento il lavoro svolto dal Presidente non si è limitato ai compiti stabiliti dallo statuto ma ha continuato nel percorso di vicinanza, presenza e ascolto diretto delle Associazioni, tramite gli incontri settimanali e la partecipazione agli eventi organizzati dalle OdV.

Grazie all'impegno costante e alla dedizione del Presidente, il **volontariato torinese è presente negli organi sociali del CSVnet**: Silvio Magliano difatti, dal 2011 fa parte del Consiglio Direttivo e del Comitato Esecutivo ricevendo nel biennio di riferimento la delega per la realizzazione del **Report delle Attività dei CSVnet** (annualità 2012 e 2013).

Il controllo sulla corretta tenuta della contabilità è affidato al **Collegio dei Revisori**, organo che fa da raccordo tra la governance del CSV e il Comitato di Gestione, occupandosi anche della redazione di una relazione sui bilanci annuali. I tre componenti in carica sono regolarmente iscritti al Registro dei revisori dei conti.



1.6

STRUTTURA OPERATIVA

I servizi erogati, le attività realizzate e i progetti implementati esistono grazie al lavoro delle **persone propositive** che quotidianamente a qualsiasi livello, si pongono realmente **al servizio del Volontariato**, ascoltando, sostenendo, supportando. Un'équipe solida e coesa che nel corso del biennio ha dato ulteriore prova di **professionalità, dedizione e attaccamento all'organizzazione**.

Ma i Volontari necessitano anche di spazi, di una struttura fisica, **una casa in cui incontrarsi** per fare squadra, conoscere altre realtà e stringere collaborazioni.

La **riduzione momentanea del canone di locazione** della sede di Via Giolitti a Torino così come la **stipulazione di accordi** con gli enti pubblici locali, che hanno concesso **gratuitamente l'utilizzo di spazi comunali**, hanno determinato un contenimento dei costi fissi permettendo di mantenere inalterato il numero degli sportelli nonostante il calo delle risorse.



1.6.1 | RISORSE UMANE

Professionalità, motivazione, senso di appartenenza

Il forte senso di appartenenza dei dipendenti e dei collaboratori si è manifestato appieno nel corso di quest'ultimo biennio caratterizzato da crisi economica e tagli delle risorse. Lo staff, interpretando al meglio il momento di difficoltà, ha deciso di sottoscrivere un **accordo consensuale per la riduzione dei propri compensi**, permettendo così di destinare ulteriori risorse ai servizi per le Associazioni.

Alla fine del 2013, lo staff del Centro Servizi risulta composto da **18 persone assunte con contratti continuativi** di cui:

- > 10 dipendenti a tempo indeterminato, con il CCNL UNEBA, di cui 2 con contratto part-time e 8 impiegati full-time;
- > 8 collaboratori con contratto a progetto (Co.Co.Pro.)

PERSONALE DIVISO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2010	2011	2012	2013
Indeterminati	13	12	11	10
Determinati	4	1	-	-
Collaboratori continuativi a progetto	7	7	9	8
TOTALE	24	20	20	18

Il numero di dipendenti a tempo indeterminato è diminuito in seguito alle dimissioni rassegnate alla fine del 2011 dalla responsabile dell'area formazione e progettazione e dal raggiungimento, nel 2012, dell'età pensionabile di un'operatrice dell'area accoglienza. L'ultimo contratto a tempo determinato ancora in essere nel 2011 è scaduto a fine anno e non sono stati accesi nuovi rapporti di collaborazione con tale tipologia contrattuale.

Si segnala che nel corso del biennio non ci sono stati contenziosi in materia di lavoro, salute e sicurezza.



LA PERSONA CHE OPERA AL SERVIZIO DEL VOLONTARIATO

Donna (61%) con una maggiore presenza tra i dipendenti (70%) che tra i collaboratori a progetto (50%)

ETÀ MEDIA 38 anni, 34 anni se si considerano solo i collaboratori a progetto

SCOLARIZZAZIONE 9 persone sono in possesso di un titolo di laurea, 9 di un diploma di scuola superiore



**LO STAFF
V.S.S.P.**

Prestiamo **attenzione alla crescita delle competenze e delle abilità**, alla motivazione, alla valorizzazione e al **coinvolgimento delle persone**, fattore critico di successo e risorsa indispensabile per continuare a perseguire la nostra mission.

Nel corso del biennio si è consolidato il processo di **riorganizzazione delle risorse umane** volto a potenziare e qualificare gli operatori interni, sostenendone la crescita professionale e la responsabilizzazione. La figura del Direttore, ricoperta dal 17 maggio 2010 da Stefano Meneghello, svolge un ruolo di coordinamento e supervisione dei responsabili d'area che sono direttamente garanti dei risultati raggiunti dalla propria equipe.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



Al personale inquadrato si aggiungono i **12 collaboratori occasionali e i 6 professionisti** impiegati esclusivamente a supporto degli operatori e solo in occasioni di specifici progetti o attività.

Inoltre al 31 dicembre 2013 fanno 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 e dell'area amministrazione;
- > **6 giovani** impegnati in progetti di **Servizio Civile Nazionale**;
- > **6 volontari** che si occupano di attività operative a sostegno dello staff a seconda delle esigenze.

IL LAVORO DI PUBBLICA UTILITÀ

Il V.S.S.P. è il **primo ente provinciale ad aver stipulato la convenzione con il Presidente del Tribunale di Torino** per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità (art 54 D.Lgs 274/2000 e art. 2 del D.M. 26 marzo 2001), misura penale che sostituisce il carcere o la pena pecuniaria per reati di piccola entità, legati in particolare al codice della strada (guida in stato di ebbrezza) o di competenza del giudice di pace.

Dal 20 dicembre 2010 il V.S.S.P. **ha accolto 38 persone** (23 solo nel biennio di riferimento) che hanno svolto **un'attività non retribuita a servizio della collettività** per un periodo variabile tra i 10 giorni e i 6 mesi. Le persone sono state inserite in struttura, seguite da un tutor responsabile del corretto svolgimento del periodo riparatorio e impiegate in attività consone alle caratteristiche, alle competenze e alle aspettative di ciascuno.

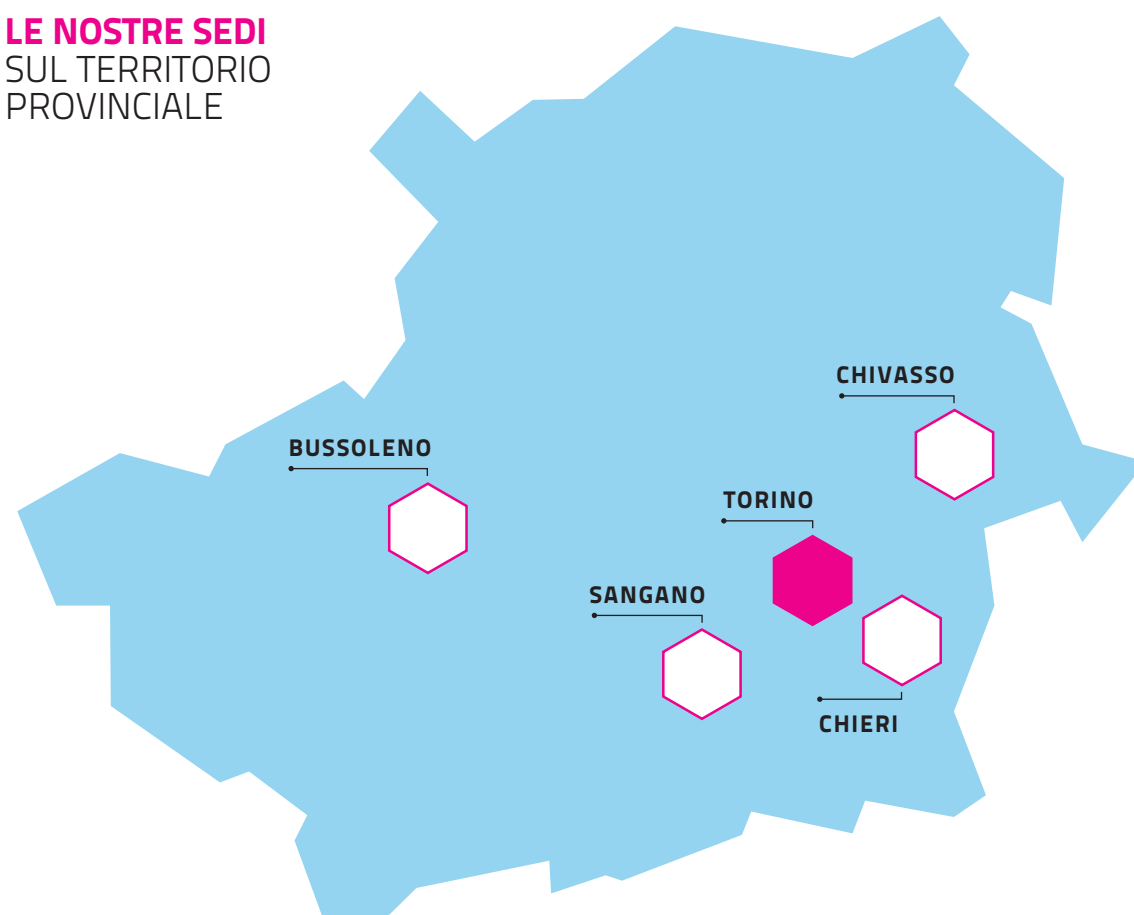


1.6.2 | SEDI

La presenza fisica sul territorio

Il V.S.S.P ha la sua sede centrale a Torino ma opera sull'intera provincia; per assicurare pari accessibilità ai servizi anche alle associazioni dislocate nelle aree extracittadine, è presente fisicamente tramite le articolazioni territoriali di Chieri, Bussoleno, Chivasso e Sangano.

LE NOSTRE SEDI SUL TERRITORIO PROVINCIALE



LA SEDE DI TORINO

IN VIA GIOLITTI 21

Orari di apertura al pubblico: 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, costituita da **885 mq**, 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 6 aule polivalenti (che possono accogliere fino a 250 persone), 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 le Organizzazioni di Volontariato possono ricevere il sostegno necessario attuare risposte adeguate ai bisogni delle realtà locali.

Al 31.12.2013 gli sportelli attivi sono:

> **Bussoleno** in Via Don Prinetto, 3
Orari di apertura al pubblico: martedì e giovedì dalle 14.30 alle 18.30 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00. I nuovi locali, di **65 mq**, messi a disposizione **gratuitamente dall'Amministrazione Comunale**, sono stati inaugurati il 10 marzo 2012.

> **Chivasso** in Via Paleologi, 25
Orari di apertura al pubblico: 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 e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00.
La sede di **90 mq** è divenuta il **punto di riferimento anche delle associazioni del territorio canavesano** dopo la chiusura dei locali storici di Ivrea, dismessi dal 28 febbraio 2012 - per motivi di inaccessibilità - dopo 7 anni di attività.

> **Chieri** in Via Papa Giovanni XXIII
Orari di apertura al pubblico: 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 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00.
La sede, messa a disposizione **gratuitamente da parte dell'Amministrazione Comunale**, è stata inaugurata il 12 maggio 2012.

> **Sangano** in Via Bonino, 1
Orari di apertura al pubblico: il mercoledì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
Lo sportello, **ospitato nei locali della biblioteca siti nel complesso del Palazzo Municipale**, sarà effettivamente operativa a partire da gennaio 2014.

1.7

STRATEGIA

Avere chiari gli obiettivi e le priorità che si intendono perseguire e pianificare le attività necessarie per raggiungerli rappresenta il punto focale per tutte le organizzazioni, in qualsiasi momento. Ma riveste un ruolo ancora più fondamentale per i CSV in questo particolare periodo storico, per tracciare la rotta da seguire, **evitando di disperdere energia e risorse**, aumentando l'efficacia e l'efficienza della struttura.

La sfida del biennio trascorso, e che proseguirà certamente anche nel futuro, è stata quella di riuscire a **cambiare, trasformarsi, migliorarsi**, continuando a garantire risposte ai bisogni sempre nuovi e crescenti delle Associazioni di Volontariato, nel rispetto delle regole e dei dettami legislativi, nonostante il **calo delle risorse, il nuovo senario di riferimento e le prospettive per l'avvenire**.

Il V.S.S.P. nel biennio ha cominciato ad impostare **una strategia di medio-lungo periodo** che sia capace di accompagnare l'organizzazione ai cambiamenti che dovrà affrontare a partire dal 2014 tenendo sempre ben presente la nostra mission e le esigenze dei principali interlocutori: le Associazioni di Volontariato.



1.7.1 | COSTRUZIONE DEL PIANO STRATEGICO

Il coinvolgimento e l'ascolto delle OdV

Per rispondere ai bisogni reali delle Associazioni abbiamo bisogno di **conoscere i problemi, le necessità** e raccogliere i suggerimenti che arrivano dalla loro **esperienza concreta quotidiana**.

Nel corso del biennio abbiamo rafforzato il nostro impegno volto a stimolare la partecipazione e il coinvolgimento delle Associazioni, utilizzando diversi canali per ottenere **spunti e proposte utili** per la stesura del piano strategico pluriennale e per la programmazione annuale:

- > organizzazione di **7 incontri di animazione territoriale** presso la sede di Torino e gli sportelli di Bussoleno, Chieri e Chivasso a cui hanno preso parte 94 OdV;
- > **colloqui personali** tenuti bi-settimanalmente dal Presidente;
- > partecipazione degli organi di governo e degli operatori agli **incontri pubblici** organizzati dalle OdV o dagli altri interlocutori strategici;
- > invio di una **lettera ai soci e ai facilitatori delle Commissioni** con la quale il Centro Servizi ha invitato gli interessati a presentare proposte e suggerimenti a supporto della programmazione;
- > incontri ad personam tra il **personale del servizio di Accoglienza** a Torino e sul territorio che, grazie all'ascolto ed al contatto quotidiano con i Volontari, ha raccolto costantemente le necessità e ogni suggerimento utile per l'operato del V.S.S.P., riportando e verbalizzando settimanalmente le questioni in équipe;
- > raccolta di suggerimenti e proposte tramite l'apposita sezione del **questionario di gradimento**;
- > analisi dei servizi maggiormente utilizzati dalle OdV attraverso il **monitoraggio delle richieste** effettuato grazie al sistema gestionale: numero di richieste e loro tipologia, numero di Associazioni richiedenti e loro collocazione territoriale, tempistiche di erogazione dei servizi (frequenza, durata media, variazioni nell'arco dell'anno).



1.7.2 LINEE DI INTERVENTO

Le risposte ai bisogni rilevati

Annualmente elaboriamo un **piano di attività** costruito con le Associazioni di Volontariato, approvato dall'Assemblea dei soci e successivamente presentato al Co.Ge per l'attribuzione delle risorse necessarie per l'attuazione.

La costruzione del programma prende il via dall'individuazione delle **necessità e dei bisogni manifestati dalle Associazioni** e in generale dal contesto in cui operiamo: a partire da questi abbiamo fissato gli obiettivi da perseguire, le strategie e le azioni da implementare. La tabella seguente illustra una sintesi schematica delle linee programmatiche attuate dal V.S.S.P. nel biennio; i risultati conseguiti nell'attuazione delle azioni realizzate sono evidenziati nel prosieguo del Bilancio di Missione.

OBIETTIVI			
Essere un punto di ascolto per il Volontariato	Supportare concretamente le Associazioni nelle esigenze pratiche	Qualificare l'attività delle Associazioni	Assicurare alle OdV la disponibilità di risorse volontarie
STRATEGIE			
Aumentare il numero di Associazioni che conoscono i servizi del CSV Assicurare la presenza sul territorio per raggiungere anche le realtà più piccole, meno strutturate e più distanti Rafforzare la capacità di ascolto e di lettura del fabbisogno delle OdV	Creare un luogo accogliente dotato di spazi, sale ed attrezzature a disposizione dei Volontari per riunirsi, confrontarsi, collaborare, organizzare iniziative.	Impostare percorsi di crescita per i Volontari fornendogli competenze che incrementino la propria professionalità e permettano alle OdV di crescere	Creare momenti di conoscenza e avvicinamento dei cittadini al Volontariato, soprattutto rivolti ai giovani
AZIONI			
Accoglienza a Torino e sul territorio Tavoli tematici Animazione territoriale Comunicazione web	Aule e locali attrezzati Postazioni operative Attrezzature e mezzi Materiale promozionale	Formazione dei Volontari Consulenza specialistica	Sportello di orientamento al Volontariato Gio21 Comunicazione web Ufficio stampa

			OBIETTIVI
Incrementare la capacità progettuale delle Associazioni	Aumentare la visibilità delle Associazioni	Aumentare le reti di collaborazione tra le Associazioni e tra queste e gli altri attori territoriali	Mantenere inalterato il livello di qualità dei servizi nonostante il calo delle risorse
			STRATEGIE
Contribuire alla realizzazione di progetti promossi ed attuati dalle OdV	Impostare strumenti di comunicazione integrata che facciano risaltare il ruolo e le attività delle Associazioni	Promuovere momenti di confronto e scambio tra soggetti eterogenei	Stipulare partnership e collaborazioni nel rispetto della mission del CSV che permettano di incrementare contenere le spese e aumentare le risorse a disposizione delle OdV
			AZIONI
Sportello di progettazione sociale Bando di coprogettazione Bando a scadenza unica	Comunicazione web Ufficio stampa Materiale promozionale	Tavoli tematici Animazione Territoriale Progettazione sociale	Convenzioni con enti pubblici e/o privati Sponsorizzazioni Progettazione europea



2.

LA DIMENSIONE ECONOMICA

“Sono cresciuto in un paese ai piedi della montagna e già da bambino era radicato in me il concetto per cui se brucia un bosco non brucia qualcosa di proprietà dello Stato o del demanio, brucia e si distrugge qualcosa che è tuo e che hai il dovere di tutelare. Di lì la scelta di impegnarmi in un’attività di volontariato anti-incendio”.

PAOLO, 43 ANNI,
VOLONTARIO DA 25, ISPETTORE DI POLIZIA.

2.1 | Scenario di riferimento

2.2 | Proventi

2.3 | Oneri



2.1

SCENARIO DI RIFERIMENTO

Cosa sta cambiando

Le risorse che i CSV utilizzano a sostegno del Volontariato derivano in grandissima percentuale dal **Fondo Speciale per il Volontariato**, di cui all'art. 15 dalla legge 266/91 (Legge quadro sul volontariato).

La **crisi finanziaria** degli ultimi anni ha investito anche il sistema dei CSV causando una contrazione delle risorse, che ha imposto un **impegnativo percorso di negoziazione** tra i Comitati di Gestione, le Fondazioni e i CSV e creato una situazione di trasformazione, instabilità e incertezza.

2010

23 giugno

L'Accordo sottoscritto tra le Fondazioni di origine Bancaria rappresentate dall'ACRI (Associazione delle Casse di Risparmio Italiane) e Forum Terzo Settore, Consulta Nazionale del Volontariato presso il Forum Terzo Settore, Con-Vol – Conferenza Permanente Presidenti Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato, Consulta Nazionale dei Comitati di gestione e CSVnet ha di fatto **modificato l'impianto precedentemente in essere** (in virtù dell'art 15 della 266/91) con l'intento di assicurare ai Fondi Regionali un ammontare di risorse - seppur in forte calo rispetto al passato - quanto meno certo e stabile nel tempo, a prescindere dall'andamento del mercato finanziario. L'Accordo, inoltre, definiva un doppio canale di finanziamento per i CSV distinto in "quota servizi" e "progettazione sociale".

2012

25 luglio

La persistenza della situazione di crisi ha messo in discussione da subito la tenuta dell'accordo e la sua sostenibilità pluriennale. I firmatari hanno sottoscritto un verbale d'intesa che ha delineato lo scenario di risorse a favore dei CSV registrando una riduzione delle medesime rispetto alle attese originarie: 45 milioni di euro a fronte dei 48 milioni previsti dall'accordo originario firmato nel 2012. Inoltre l'accordo ha sancito la **decurtazione della quota di finanziamento destinata alla progettazione sociale** con l'avvio di un nuovo modello incentrato sul ruolo delle Fondazioni come enti erogativi diretti, affidando ai CSV compiti di supporto.

2013

16 ottobre

Le parti firmatarie hanno sottoscritto una nuova Intesa Nazionale che, nel dare continuità all'impostazione pattuita nel 2012, pur estendendo la validità dell'Accordo sino al 2016 (un anno aggiuntivo rispetto al precedente accordo), ha ulteriormente **ridimensionato il totale delle risorse disponibili a livello nazionale**.

2.2

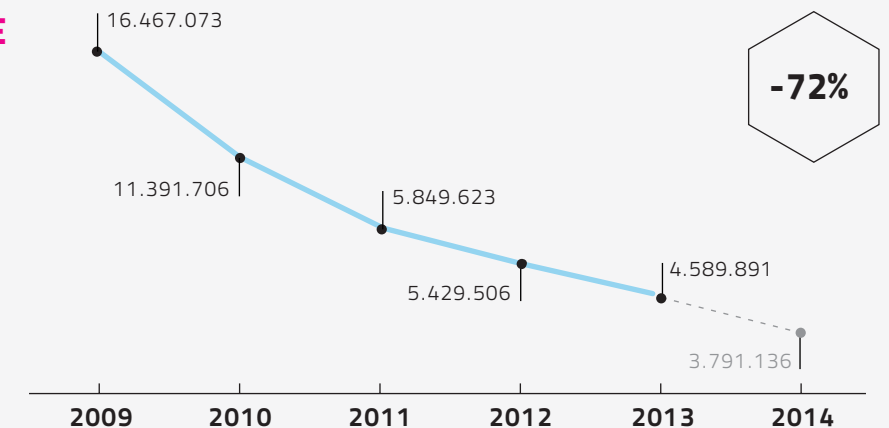
PROVENTI

Da dove arrivano le risorse economiche

Le risorse a disposizione del contesto piemontese hanno visto **un calo del 72%** dal 2009 - quando il Fondo Regionale ammontava a **16.467.073 euro** - al 2013, anno in cui la dotazione si è attestata sui **4.589.891 euro**. Tale situazione ha stimolato l'avvio di un percorso di rivisitazione geografica e funzionale dei CSV operanti sul territorio piemontese che sarà sviluppato nel corso del 2014 in modo da garantire la presenza di 5 CSV (a fronte dei 9 attuali) a partire dall'esercizio 2015.

FONDO REGIONALE PIEMONTESE

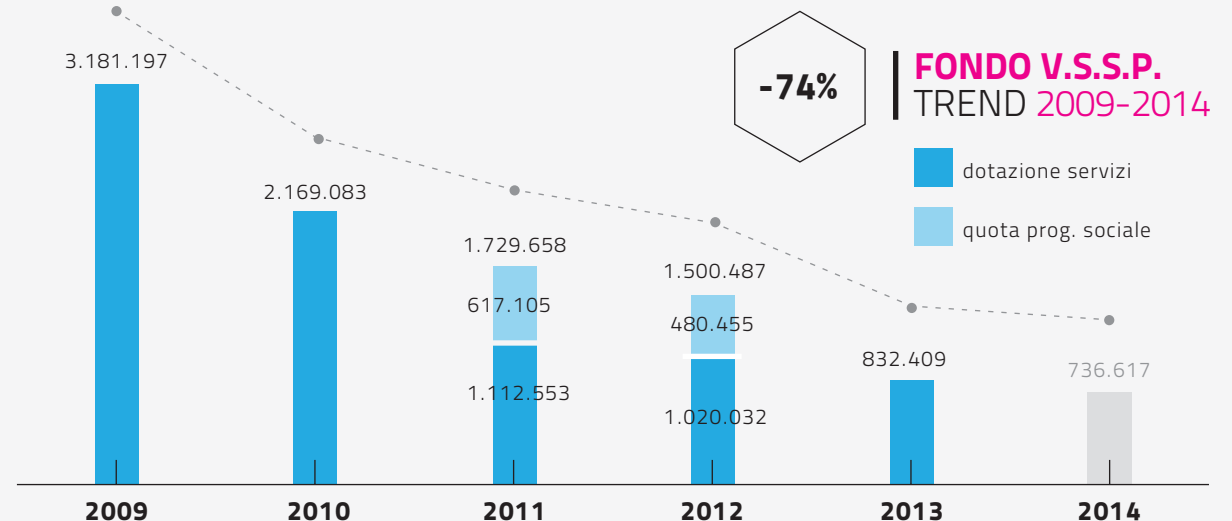
TREND 2009-2014



Il calo dei fondi a livello regionale si riflette in maniera puntuale sulla situazione economica del V.S.S.P. che ha registrato **una diminuzione di risorse del 74%** dal 2009 al 2013 e del 19% dal 2012 al 2013 considerando la sola "quota servizi": 1.020.032 euro nel 2012, rispetto agli 832.409 euro in dotazione per il 2013. Se si considera anche la quota destinata alla progettazione sociale arrivata come integrazione dei fondi 2012 - pari a 480.455 euro - la diminuzione delle risorse del CSV nel biennio si attesta su un - 43%.

FONDO V.S.S.P.

TREND 2009-2014



I Fondi a disposizione del V.S.S.P. derivano per la quasi totalità (circa il 96%) dalle erogazioni delle **12 Fondazioni di origine Bancaria** presenti sul territorio regionale che, in misura diversa, contribuiscono annualmente alla formazione del Fondo Regionale. Soffermandoci ai soli trasferimenti delle FoB per l'erogazione dei servizi (c.d. quota servizi), si nota una **diminuzione totale del 18%**, mentre la diminuzione totale dei fondi a disposizione del V.S.S.P. nel 2013 **rispetto all'annualità precedente è del 29%**.

LE RISORSE
ECONOMICHE
DEL V.S.S.P.

	2012		2013	var %
Cassa di Risparmio Torino	426.985	▼	92.730	-78%
Compagnia di San Paolo	366.599	▲	414.040	13%
Cassa di Risparmio Cuneo	110.877	▲	170.644	54%
Cassa di Risparmio Biella	29.377	▲	38.541	31%
Cassa di Risparmio Asti	19.789	▲	36.626	85%
Cassa di Risparmio Vercelli	12.342	▼	7.325	-41%
Cassa di Risparmio Tortona	19.687	▼	5.660	-71%
Cassa di Risparmio Alessandria	21.115	▲	45.117	114%
Cassa di Risparmio Fossano	7.956	▲	10.239	29%
Cassa di Risparmio Saluzzo	2.652	▲	4.994	88%
Cassa di Risparmio Savigliano	2.652	▲	4.162	57%
Cassa di Risparmio Bra	0		2.331	-
TOTALE QUOTA SERVIZI	1.020.032	▼	832.409	-18%
Progettazione sociale 2012	480.455		0	-
Proventi da anni precedenti	920.337	▼	868.960	-6%
Quota funzionamento Co.Ge ¹	54.618	▲	56.665	4%
Proventi diversi	88.589	▼	74.333	-16%
TOTALE ALTRI PROVENTI	1.543.999	▼	999.958	-35%
TOTALE RISORSE DISPONIBILI	2.564.031	▼	1.832.367	-29%

¹ Ogni CSV contribuisce pro quota, in proporzione alle somme attribuitegli nell'anno, alle spese necessarie al funzionamento del Comitato di Gestione. Tale importo viene iscritto a bilancio sia come provento che come costo e quindi non ha impatto sui fondi a disposizione.

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 per la disdetta del contratto di locazione del magazzino o dall'alienazione a titolo oneroso di altri beni di proprietà del CSV;
- proventi finanziari derivanti dalle somme depositate nei conti correnti;
- proventi relativi alla progettazione sociale in merito all'utilizzo di risorse umane e fisiche nell'ambito del bando di co-progettazione 2011 e 2012.

In virtù del contesto evidenziato precedentemente, il V.S.S.P. ha proseguito e rafforzato la strategia di **reperimento fondi extra 266/91**, partecipando a bandi europei oppure stipulando convenzioni per la realizzazione di servizi sempre nel rispetto delle disposizioni vigenti ma soprattutto rimanendo fedele alla natura del CSV: essere a servizio del Volontariato.

2.3

ONERI
Come abbiamo speso i soldi

Il V.S.S.P. nel 2012 ha speso il 91% delle risorse a sua disposizione mentre nel 2013 la percentuale di impiego è stata dell'89%. Le economie prodotte nel biennio, così come successo negli anni passati, saranno **utilizzate per la programmazione degli esercizi futuri**.

FONDI
DISPONIBILI E SPESI
2009-2013

	2009		2010		2011		2012		2013
Fondi disponibili	3.695.832	▼	2.828.149	▼	2.466.632	▲	2.564.031	▼	1.832.367
Speso	3.301.051	▼	2.478.109	▼	2.279.561	▲	2.330.170	▼	1.633.819
Fondi / Speso	89%		88%		92%		91%		89%
Economie di spesa	394.781	▼	350.040	▼	187.071	▲	233.861	▼	205.961



In considerazione della previsione della disponibilità di fondi ex art. 15 sulla base di quanto definito dall'Accordo Nazionale del 23 giugno 2010 e dalle successive modificazioni ed integrazioni, il Centro Servizi ha proseguito nella politica di contenimento dei costi anche attraverso interventi strutturali quali:

- l'abbattimento temporaneo degli **oneri relativi alla locazione della sede** di Via Giolitti
- la **riduzione del parco veicoli** con conseguente contenimento degli oneri manutentivi ed assicurativi
- il contenimento dei costi relativi alle risorse umane ottenuto prevalentemente grazie alla sottoscrizione di un **accordo consensuale per la riduzione degli stipendi** del personale in servizio.

Escludendo la quota trattenuta dall'Organo di controllo per il proprio funzionamento (3,8% nel 2012 e 4,9% nel 2013), il V.S.S.P. ha destinato l'11% alle **spese di gestione**, che si compongono principalmente delle uscite relative alla sede.



RIPARTIZIONE DELLE
VOCI DI COSTO
2012-2013

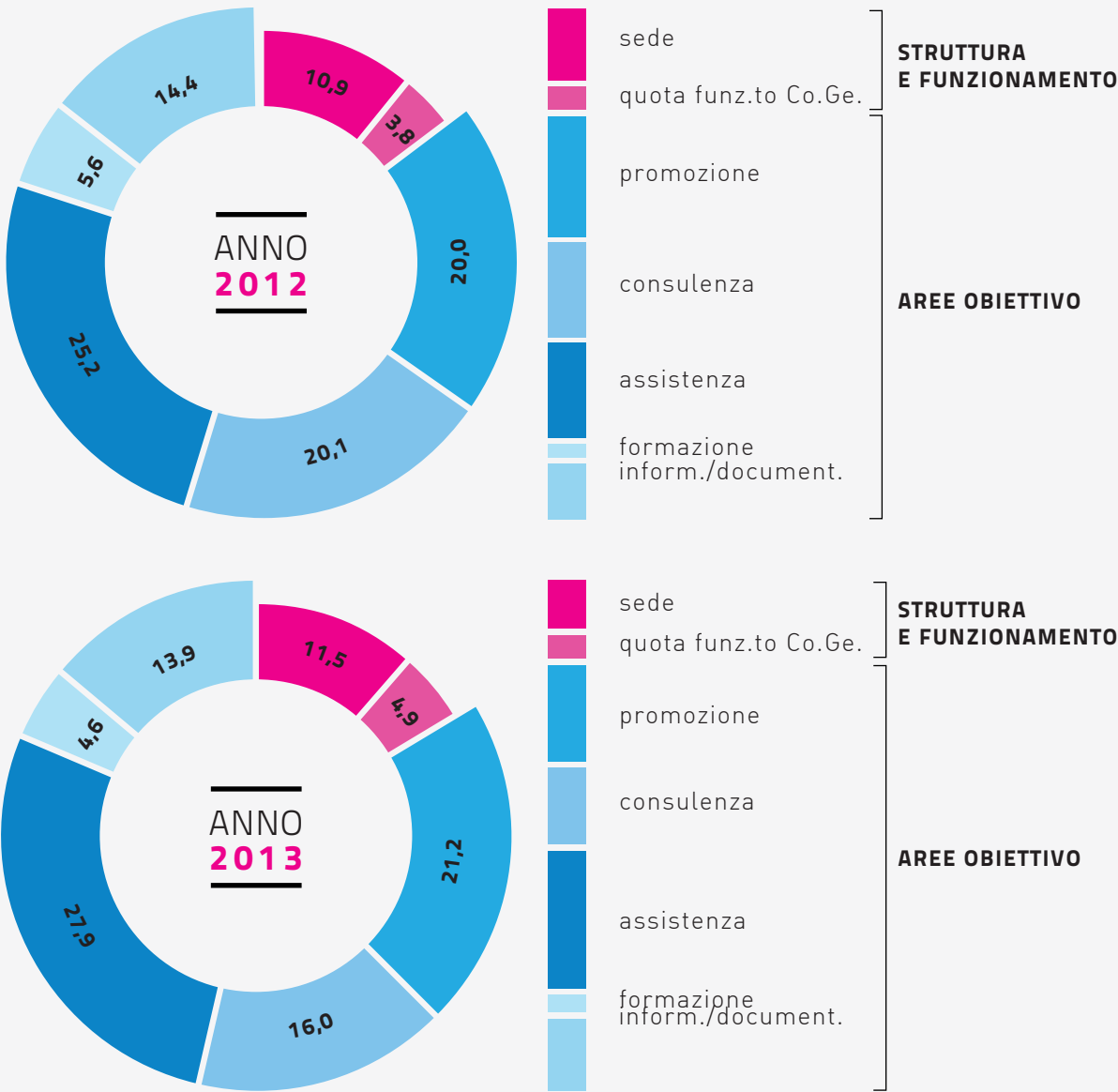
	consuntivo 2012		consuntivo 2013		variazione	
STRUTTURA E FUNZIONAMENTO	188.321	14,7%	161.438	16,4%	- 26.883	1,7%
Sede	139.215	10,9%	113.487	11,5%	- 25.728	0,6%
Quota funz.to Co.Ge. quota servizi	49.106	3,8%	47.951	4,9%	- 1.155	1,1%
TOTALE AREE OBIETTIVO	1.087.346	85,3%	820.388	83,6%	- 266.958	-1,7%
1 - Promozione	255.128	20,0%	208.180	21,2%	- 46.948	1,2%
2a - Consulenza	256.697	20,1%	156.753	16,0%	- 99.944	-4,2%
2a - Assistenza	320.437	25,2%	274.007	27,9%	- 46.430	2,7%
3 - Formazione	71.056	5,6%	45.390	4,6%	- 25.666	-0,9%
4 - Informazione/Documentazione	184.028	14,4%	136.058	13,9%	- 47.970	-0,5%
TOTALE QUOTA SERVIZI	1.275.667	100%	981.826	100%	- 293.841	-23%
Impegno 2012	24.550		2.675		- 21.875	-89%
Progettazione sociale 2011	543.986		160.651		- 383.335	-70%
Progettazione sociale 2012	485.967		488.666		2.699	0,6%
TOTALE GENERALE	2.330.170		1.633.818		- 696.352	-30%



I costi direttamente imputabili all'erogazione di prestazione sotto forma di servizi secondo quanto previsto dal D.M. 8/10/1997 sono pari all'85% dello speso nel 2012 ed all'84% nel 2013 con una diversa ripartizione tra le 4 aree obiettivo, a seconda dei bisogni manifestati dalle OdV: Promozione, Consulenza/Assistenza, Formazione, Informazione/Documentazione.

L'area obiettivo "Consulenza/Assistenza" continua a confermarsi negli anni quella con maggiore incidenza percentuale sul totale dello speso, con una contrazione degli oneri registrati per la consulenza, compensati da un aumento di circa il 3% per l'assistenza.

RIPARTIZIONE DELLE
RISORSE
PER AREE OBIETTIVO 2012-2013



*I dati espressi dai pie chart sono tutti rappresentati in percentuale anche laddove non espressamente riportato

“Ora che sono in pensione, continuo ad essere una volontaria, potendo dedicare più tempo e mettere a disposizione competenze maturate in anni di lavoro.

Naturalmente non è tutto facile. Talvolta si teme di chiedere troppo a se stessi, ci si confronta con gli amici che hanno scelto ritmi diversi, più tranquilli, per gli anni della pensione, ma quando questo succede basta pensare che, al contrario, proprio le attività di volontariato aiutano a mantenere efficienti la memoria e la capacità di concentrazione, a trovare nuovi e stimolanti motivi di interesse, a rimanere in contatto con i giovani”.

PAOLA, 72 ANNI

VOLONTARIA DA 39 ANNI, INSEGNANTE IN PENSIONE.

3. LA RELAZIONE SOCIALE

3.1 | Una struttura non solo fisica a cui “affidarsi”

ACCOMPAGNAMENTO ALLE ODV CHE INTENDONO COSTITUIRSI
ACCOGLIENZA A TORINO E SUL TERRITORIO

3.2 | Supporto concreto nelle esigenze pratiche

UTILIZZO DI AULE E DI LOCALI ATTREZZATI
UTILIZZO DI POSTAZIONI OPERATIVE
SUPPORTO LOGISTICO E STRUMENTALE

3.3 | Competenze e risposte mirate

FORMAZIONE DEI VOLONTARI
CONSULENZA SPECIALISTICA

3.4 | Reclutare volontari

SPORTELLO DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO
GIO21

3.5 | Farsi conoscere

COMUNICAZIONE WEB
UFFICIO STAMPA
MATERIALE PROMOZIONALE

3.6 | Sviluppare progetti e reti

COMMISSIONI TEMATICHE
SPORTELLO DI PROGETTAZIONE SOCIALE
I BANDI DEL V.S.S.P.

3.1

UNA STRUTTURA NON SOLO FISICA A CUI AFFIDARSI

Il **rapporto diretto e personale con le Associazioni di Volontariato del territorio è il punto di partenza del nostro processo operativo**, necessario per comprenderne il fabbisogno e ricercare risposte significative: ascoltare, osservare, accogliere e accompagnare ci hanno permesso in questi anni di essere un punto di riferimento solido per le nostre Associazioni.

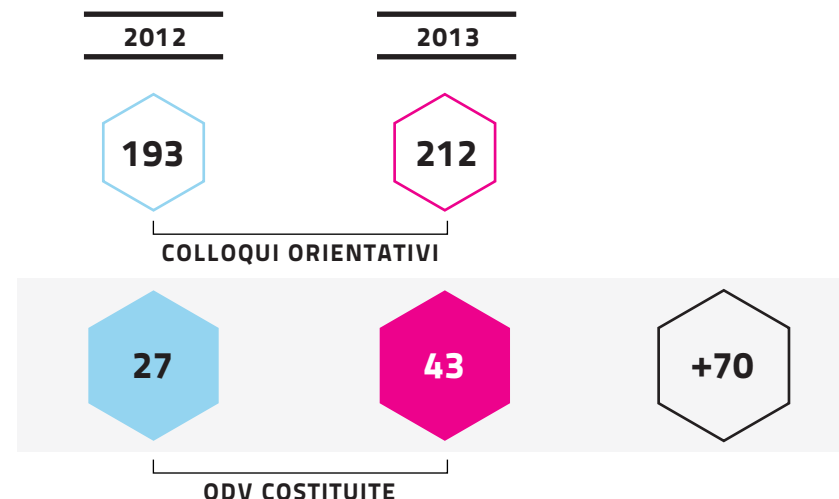
3.1.1 ACCOMPAGNAMENTO ALLE ODV CHE INTENDONO COSTITUIRSI

Essere guidati nei primi passi

La persona che voglia dar vita ad una nuova realtà di Volontariato o il gruppo informale che voglia dotarsi di un riconoscimento e di una struttura organizzata hanno la possibilità di rivolgersi al V.S.S.P. per un colloquio orientativo sulla natura giuridica più adatta e ottenere informazioni sugli elementi necessari per poter essere un'Associazione di Volontariato. La figura responsabile dell'Accoglienza incontra tutti coloro che manifestano la volontà di dar vita ad un'associazione. Dopo un primo confronto sulle finalità e sulle vie percorribili e se la persona decide di dare concretezza alle proprie intenzioni, il Centro Servizi la accompagna lungo il percorso di costituzione.

Nell'arco dei due anni con questa attività il V.S.S.P. ha contribuito alla nascita di **70 nuove Organizzazioni di Volontariato** sul territorio.

SERVIZI EROGATI ALLE **COSTITUENDE** 2012-2013



3.1.2 ACCOGLIENZA A TORINO E SUL TERRITORIO

Sapere a chi rivolgersi

Il servizio di accoglienza costituisce la prima "porta" del V.S.S.P. ed è finalizzato ad offrire un supporto di orientamento e prima informazione a tutte le Associazioni che si rivolgono al Centro. Viene effettuato da un'équipe di operatori interni adeguatamente formati per una presa in carico dei problemi esposti, che accolgono quotidianamente i volontari vis a vis nella sede di Torino e presso le articolazioni territoriali in provincia.

Questo servizio è sintetizzabile in due momenti:

FASE 1

FASE 2

PER LE ASSOCIAZIONI CHE SI RIVOLGONO PER LA PRIMA VOLTA AL CSV avviene attraverso un primo colloquio conoscitivo, prosegue con il percorso di verifica della sussistenza dei requisiti per accedere alle possibilità offerte dal CSV e si conclude con il rilascio del "numero di Carta Verde", che consente alle Organizzazioni di essere riconosciute come "aventi diritto" ai servizi, ovvero rispondenti ai requisiti stabiliti dalla L. 266/91.

PER TUTTE LE ASSOCIAZIONI ACCREDITATE comprensione celere e attenta delle necessità delle OdV mediante un'analisi del fabbisogno, orientandole attraverso un rapporto personalizzato verso i servizi a loro più congeniali. Questo servizio permette ai Volontari di rivolgersi ad una figura loro dedicata per conoscere le opportunità offerte dal V.S.S.P. e dagli altri attori del territorio, di ottenere un aiuto per richiedere i servizi, di avere assistenza in materia di utilizzo del PC e di internet, della tenuta dei libri sociali e contabili o di 5xmille, di prendere appuntamento con un consulente o di iscriversi ad uno dei nostri corsi.

Il servizio, che in ragione del persistere del calo delle risorse è stato ricalibrato per ottenere il miglior rapporto costi-benefici, ha garantito **un'apertura settimanale al pubblico di 120 ore sia nel 2012 che nel 2013, accogliendo ogni anno le istanze di oltre 600 Associazioni.**

LA STRUTTURA DI **ACCOGLIENZA** DEL V.S.S.P.



Sedi



Risorse Umane



Ore settimanali di apertura (Torino)



Ore settimanali di apertura (Sedi territoriali)

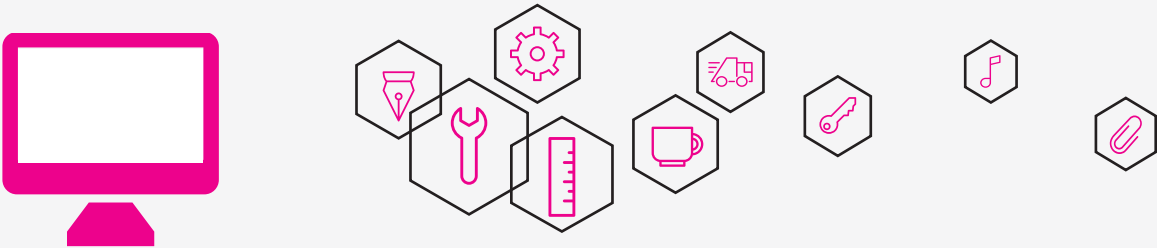
	Sedi	Risorse Umane	Ore settimanali di apertura (Torino)	Ore settimanali di apertura (Sedi territoriali)
2011	6	5	70	54
2012	4	5	68	52
2013	4	5	68	52

3.2

SUPPORTO CONCRETO NELLE ESIGENZE PRATICHE

Una delle problematiche più frequenti riscontrate tra le Organizzazioni di Volontariato, soprattutto quelle di piccole dimensioni, è la **carenza di strumenti materiali ed operativi necessari per dar vita a progetti, eventi ed attività**. Per sopperire a questa mancanza, il V.S.S.P. ha strutturato nel tempo una vasta gamma di servizi di supporto logistico: locali polifunzionali, attrezzature per incontri e riunioni o per manifestazioni in piazza, automezzi, copisteria, grafica e stampa di materiale promozionale.

Si tratta di servizi tradizionalmente molto utilizzati ed apprezzati dalle Associazioni, per i quali le richieste sono da anni costantemente in crescita. Per questo il Centro Servizi ha scelto di mantenere sostanzialmente inalterati i servizi in quest'area, nonostante il calo delle risorse a disposizione.



Il **Gestionale on Line**, da cui è possibile richiedere tutti i servizi erogati dal Centro Servizi V.S.S.P. in modo veloce e trasparente, permette di verificare sin da subito la disponibilità delle attrezzature, delle aule e degli automezzi.

Le OdV accreditate, mediante un accesso personalizzato alla piattaforma web di richiesta dei servizi, possono aggiornare l'anagrafica, effettuare la loro richiesta, seguirne l'iter di presa in carico e, a partire dal 2013, compilare direttamente online il questionario di valutazione del singolo servizio ricevuto.

Questo sistema tiene traccia di tutte le richieste e costituisce lo strumento principe del sistema di monitoraggio implementato e perfezionato dal CSV, tramite il quale viene verificato il fabbisogno delle OdV per modulare in itinere gli interventi a favore del Volontariato.

3.2.1 | UTILIZZO DI AULE E LOCALI ATTREZZATI
Disporre di spazi per riunirsi, formare, e organizzare incontri pubblici

Le sale polifunzionali che le Associazioni hanno utilizzato fanno parte della struttura del CSV e vengono gestite con operatori interni. Ubicate sia presso la sede di Via Giolitti che presso gli sportelli territoriali, hanno una capienza che va dai 10 posti dell'aula informatica ai 150 della sala convegni.

Gli indicatori relativi al numero di richieste soddisfatte e di Associazioni servite nel corso del biennio evidenziano che il CSV, grazie ad una corretta gestione del servizio e ad un'ampia rotazione, è riuscito nel proprio intento di garantire continuità quantitativa e qualitativa al servizio, riuscendo ad **incrementare le OdV e le ore di utilizzo** rispetto al 2011

UTILIZZO DI AULE E LOCALI 2011-2013

	2011	2012	2013
Sale polifunzionali	13	13	12
Richieste soddisfatte	4.547	4.579	5.487
Richieste non accolte	nd	26	6
OdV che hanno usufruito del servizio	404	440	439
Totale ore di utilizzo	14.472	14.663	18.527
Media ore settimanali di utilizzo per sale	23,5	23,8	32,6



3.2.2 | UTILIZZO POSTAZIONI OPERATIVE

Fare "coworking" nelle sedi del CSV

Le sedi del V.S.S.P. di fatto sono degli spazi di "coworking" *ante litteram* per i volontari, che possono avvalersi di oltre 30 postazioni dotate di telefono, computer con connessione a internet, stampante e fax per lavorare a progetti o ricerche. La condivisione quotidiana dell'ambiente di lavoro con gli operatori del CSV e soprattutto tra i Volontari di diverse Associazioni operanti nello stesso territorio ha concretamente favorito l'incontro e la conoscenza reciproca, la condivisione di idee e di strumenti e la creazione di reti.

Nel corso del biennio il CSV è riuscito a **soddisfare la totalità delle richieste pervenute** dalle OdV che hanno massimamente utilizzato il servizio, come si può evincere dalla tabella sottostante.

UTILIZZO DI
POSTAZIONI
OPERATIVE
2011-2013

	2011	2012	2013
Postazioni operative	40	38	34
Richieste soddisfatte	3.772	3.730	4.590
Richieste non accolte	nd	0	0
OdV che hanno usufruito del servizio	363	426	397
Totale ore di utilizzo	12.395	14.663	16.333
Media ore annuali di utilizzo per OdV	34,1	34,4	41,1



3.2.3 | SUPPORTO LOGISTICO STRUMENTALE

Disporre di attrezzature e mezzi per realizzare le attività

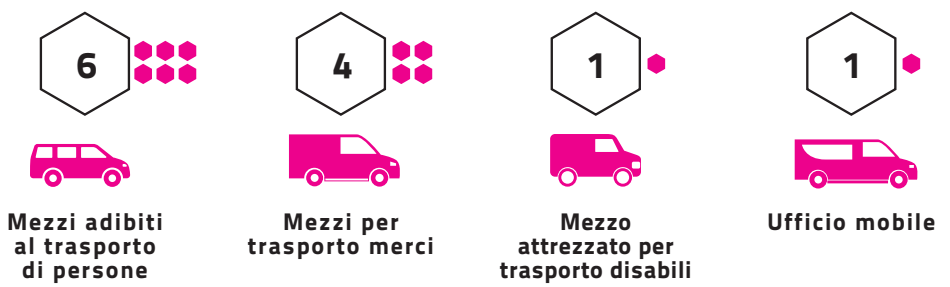
Il parco macchine e le attrezzature di proprietà del Centro Servizi sono a disposizione delle Associazioni che possono fare richiesta di prestito d'uso gratuito secondo le regole esplicitate nel Regolamento dei servizi, atte a garantire la massima accessibilità dei servizi e la più ampia rotazione.

SUPPORTO
LOGISTICO-
STRUMENTALE
2011-2013

	2011	2012	2013
MEZZI DI TRASPORTO			
Numero mezzi	22	18	12
Richieste soddisfatte	297	422	490
OdV che hanno usufruito del servizio	122	136	131
ATTREZZATURE			
Numero attrezzature	1472	1464	1465
Richieste soddisfatte	760	608	875
OdV che hanno usufruito del servizio	170	131	154

In considerazione della riduzione delle risorse, il CSV ha ulteriormente ridotto il parco macchine e – come già a partire dal 2011 – messo a disposizione delle OdV esclusivamente i mezzi e le attrezzature di proprietà, mentre non è stato possibile richiedere il noleggio all'esterno. L'elenco delle attrezzature e dei mezzi viene tenuto costantemente aggiornato, è pubblicato sul sito web del CSV ed è consultabile sul gestionale, tramite il quale è possibile verificare la disponibilità e prenotare il servizio.

PARCO
VEICOLI
AL 31/12/2013



Per quanto riguarda le attrezzature (dotazioni per eventi in piazza quali sedie, tavoli, gazebo, griglie ed espositori, panche, amplificatori e palco, ma anche strumenti multimediali come pc portatili, videoproiettore, microfoni, lavagna a fogli mobili etc.), i singoli pezzi prenotati e messi a disposizione delle Associazioni sono stati oltre 7mila nel 2012 e oltre 8mila nel 2013.

3.3

COMPETENZE E RISPOSTE MIRATE

Il Volontariato è **luogo privilegiato di apprendimento**, è un sistema di formazione in se stesso, riconosciuto a livello europeo per la capacità di includere in percorsi di crescita e qualificazione persone di tutte le età e le condizioni sociali. In seno al Volontariato organizzato si sviluppano, infatti, tutta una serie di competenze chiave, da quelle relazionali a quelle utili a lavorare in gruppo, a quelle analitiche e di soluzione dei problemi, a quelle amministrative, contabili, gestionali e organizzative, fino a quelle di aiuto e di promozione sociale.

Il V.S.S.P., attraverso i propri servizi di formazione e di consulenza personalizzata, accompagna e sostiene l'attitudine al miglioramento dei responsabili e dei Volontari delle OdV per la costruzione e il riconoscimento di un Volontariato che non sia fatto solo di "buona volontà", ma di dedizione competente, orientamento all'eccellenza, affidabilità gestionale e amministrativa.

3.3.1 | FORMAZIONE DEI VOLONTARI

Impostare percorsi di crescita

Per rispondere alle esigenze formative dei Volontari in continua evoluzione, il V.S.S.P. rivede annualmente il piano formativo presentato nel catalogo attraverso un lavoro di analisi che riguarda:

- l'andamento delle iscrizioni e la frequenza ai corsi realizzati;
- i questionari di gradimento compilati dai volontari che hanno frequentato i nostri corsi;
- le valutazioni dei collaboratori e dei docenti che hanno concorso alla realizzazione delle attività formative;
- il confronto con le Commissioni Tematiche.

Le attività realizzate nel biennio si sono articolate in 15 corsi nel 2012 e in 34 nel 2013: **1.012 volontari hanno partecipato** alle diverse iniziative realizzate e contemporaneamente hanno potuto allacciare relazioni grazie alla frequenza in aula.

Tra il 2011 e il 2013, a fronte di una diminuzione del numero di volontari formati del 14,6%, è invece cresciuto del 19,2% il numero delle Associazioni, a dimostrazione del fatto che il lavoro di monitoraggio costante circa l'andamento dei corsi e la promozione capillare dell'offerta formativa, hanno favorito il consolidamento dell'area accompagnato da una crescita della partecipazione delle Associazioni all'offerta formativa.

CORSI A CATALOGO
TREND
2011-2013

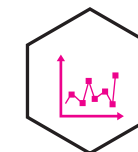
	2011	2012	2013
Associazioni	166	565	25
Volontari	171	530	25
Corsi	198	482	34

I TEMI DELLA FORMAZIONE



COMUNICAZIONE E PROGETTAZIONE

Come progettare e trovare risorse attraverso i bandi (dal livello locale fino a quello europeo), quali strategie adottare per reclutare e motivare i volontari; la comunicazione esterna; la relazione d'aiuto; inglese per il nonprofit.



FISCALE, AMMINISTRATIVA E GIURIDICA

Costituire e gestire un'organizzazione di volontariato; le responsabilità giuridiche del Presidente; privacy e sicurezza; donazioni, entrate commerciali marginali e 5 x mille; la redazione del bilancio; la costruzione del bilancio di missione.



INFORMATICA

Oltre ai corsi di alfabetizzazione informatica e sull'utilizzo di internet e la posta elettronica, approfondimenti sull'utilizzo di programmi come word, excel e un modulo innovativo sul web 2.0.

VOLMANEL SVILUPPO E TEST A LIVELLO EUROPEO DI UN CORSO DI MANAGEMENT DEI VOLONTARI IN E-LEARNING

Nel biennio il V.S.S.P., insieme agli altri partner provenienti da Austria, Spagna, Lituania e Polonia e con il coordinamento del PNE Group (UK), ha portato a compimento il progetto europeo Volmanel (Volunteer Managers E-Learning), finanziato nell'ambito del programma di Apprendimento Permanente Leonardo Da Vinci.

Grazie a Volmanel, in Italia 17 manager di Volontari operanti nel Terzo Settore hanno avuto la possibilità di accrescere le loro competenze nelle aree chiave per la gestione e il coordinamento dei Volontari come, ad esempio, la selezione del personale volontario, la gestione dei conflitti, il coordinamento delle attività, la sicurezza. Il totale dei Volontari gestiti dalle persone coinvolte nel corso ammonta a 451 Volontari in Italia e arriva a 927 includendo gli altri 3 Paesi dove è stato testato il corso (Spagna, Polonia e Lituania).



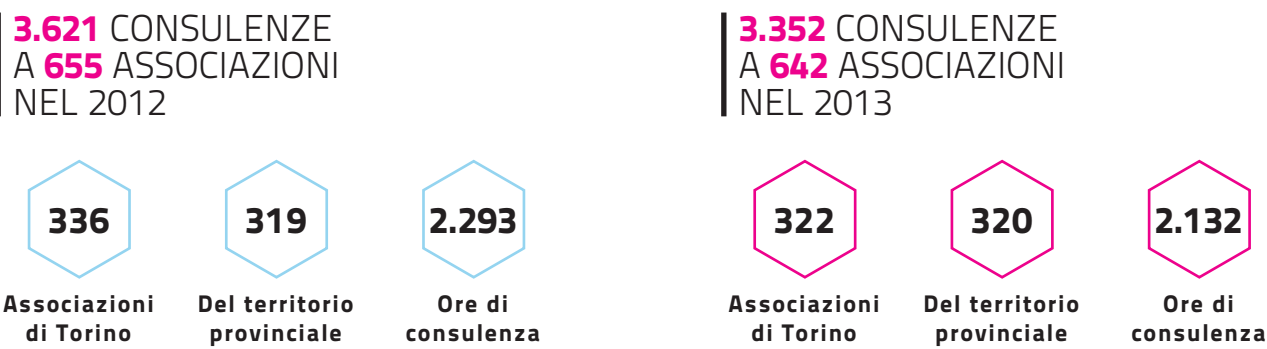
3.3.2

CONSULENZA

Trovare l'esperto giusto per la soluzione di problemi specifici

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le Associazioni a trovare soluzioni mirate alle molteplici difficoltà che l'attività di Volontariato implica nelle diverse aree gestionali.

Le Organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state 655 nel 2012 e 642 nel 2013, registrando un incremento rispettivamente del 7,9% e del 5,8% rispetto alle 607 del 2011.



Si tratta di uno strumento di empowerment che **accompagna l'organizzazione nelle tappe fondamentali della vita associativa per renderla progressivamente autonoma.**

Le associazioni hanno trovato una risposta qualificata a problematiche legate alla redazione e modifica degli statuti o alla stipula di convenzioni, alla redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, così come all'impostazione di piani di comunicazione o all'organizzazioni di eventi e di conferenze stampa o all'utilizzo dei social network e dei programmi informatici, ma anche a problematiche relative all'acquisizione e alla gestione di risorse umane ed economiche a supporto di attività e progetti.

CONSULENZE
EROGATE
NEL BIENNIO
PER TIPOLOGIA

	2012	2013
Giuridico e legale	403	295
Fisica, Amministrativa, Contabile	674	684
Comunicazione	1.063	803
Fund raising e progettazione	379	285
Ricerca, gestione e formazione volontari	643	625
Consulenza generale	459	660
TOTALE	3.621	3.352

3.4

RECLUTARE VOLONTARI

Il Volontariato è scuola di solidarietà che generosamente produce azioni, pratiche quotidiane e progetti che contribuiscono alla creazione di un diffuso capitale sociale ed al miglioramento della società in cui viviamo. Ancor più in questi anni di particolari difficoltà economiche e sociali, è di fondamentale importanza sostenere e promuovere l'azione delle persone che scelgono di dedicare gratuitamente tempo, risorse e competenze per la costruzione di bene comune e accessibile a tutti.

È per questo che il V.S.S.P. da anni lavora affinché **sempre più persone, soprattutto tra i giovani, si avvicinino al mondo del Volontariato e ne percepiscano la forza, l'utilità e il valore aggiunto.** Per raggiungere questo obiettivo agiamo su due fronti:

- 1
- Le **campagne di sensibilizzazione**, per accrescere l'interesse dei cittadini nei confronti del mondo del Volontariato e far conoscere ai più l'opera delle oltre mille associazioni attive sul nostro territorio.
- 2
- L'**orientamento al Volontariato**, per accompagnare le manifestazioni di interesse delle persone sensibili verso una concreta e proficua collocazione in una OdV.



3.4.1 LO SPORTELLLO DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Il "ponte" tra domanda e offerta di Volontariato

Si tratta di un servizio messo a punto dal Centro Servizi V.S.S.P., che è nato e opera dal 2005 facilitando l'incontro tra le OdV del territorio e coloro che intendono intraprendere un percorso di Volontariato.

I dati monitorati nel corso del biennio mostrano che lo sportello ha svolto un'azione efficace nell'orientare i potenziali Volontari: **680 persone hanno avviato un'attività di Volontariato inserendosi in oltre 200 diverse Associazioni di Volontariato attive sul nostro territorio.**

I NUMERI DELLO SPORTELLLO

	2012	2013
OdV che si sono rivolte allo sportello	256	304
OdV a cui sono stati inviati volontari	111	117
Cittadini che hanno compilato la manifestazione di interesse	418	576
Colloqui orientativi individuali	418	394
Nuovi volontari inviati alle OdV	326	354

COME FUNZIONA



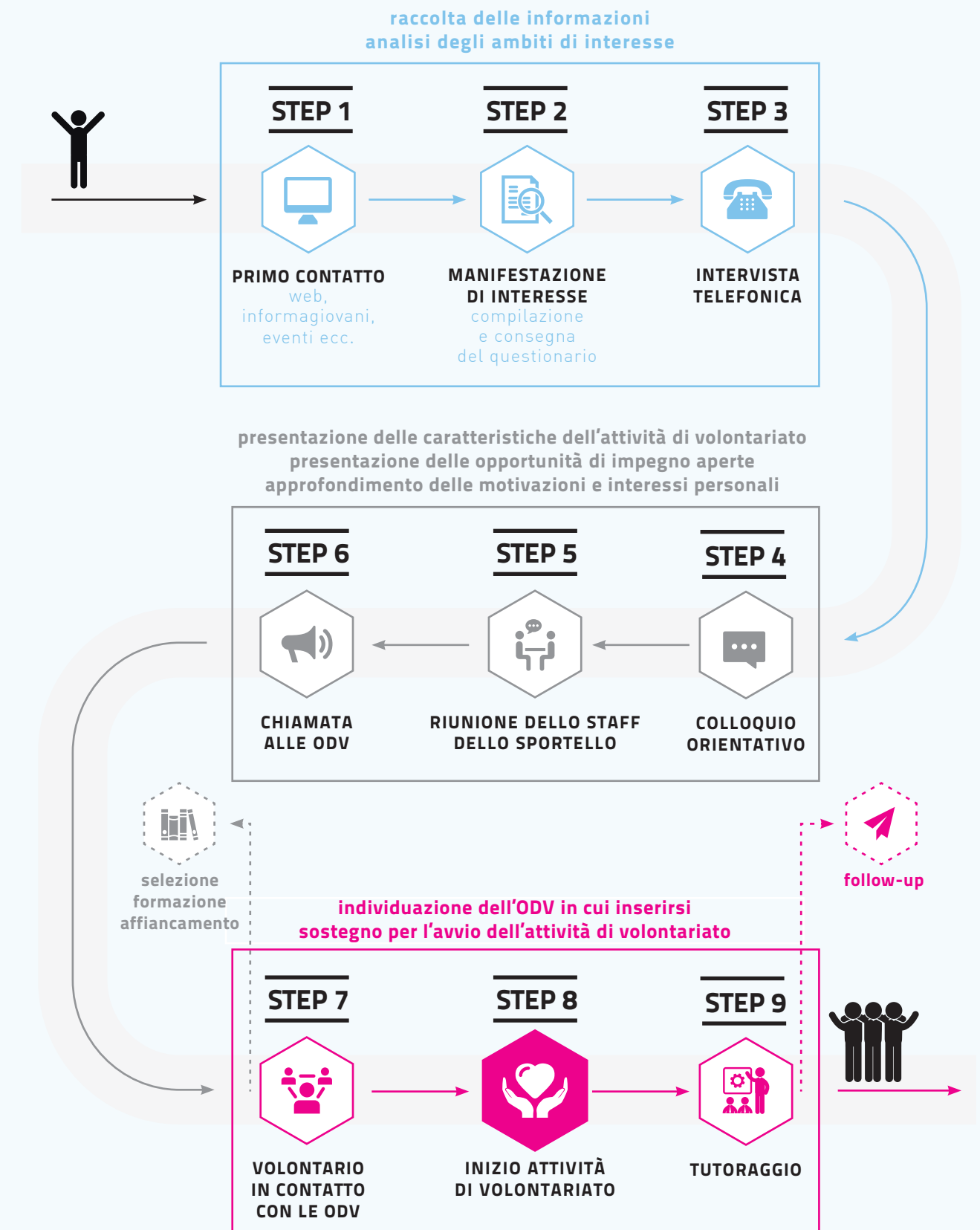
IL POTENZIALE VOLONTARIO - ovvero il cittadino che si rivolge al Centro Servizi perché vuole intraprendere un'attività di Volontariato - viene accolto a partire dalla sua manifestazione di interesse fino ad un positivo incontro con una Associazione di Volontariato, affiancandolo nelle 3 fasi del processo rappresentate nel diagramma di flusso che ne riassume il percorso.



LE ASSOCIAZIONI ALLA RICERCA DI NUOVE RISORSE volontarie vengono presentate ai potenziali Volontari durante il colloquio orientativo tramite una guida - suddivisa per settori e costantemente aggiornata - dove ogni OdV può inserire la propria carta d'identità che viene studiata, redatta e/o revisionata e aggiornata con il supporto dell'operatore dello sportello.

Le Associazioni possono altresì pubblicare annunci di ricerca per specifici progetti e attività, promuovere i loro incontri e corsi di formazione per aspiranti volontari e vengono contattate dallo staff dello sportello per avviare il processo di selezione/ inserimento dei nuovi volontari.

IL PERCORSO DEL NUOVO VOLONTARIO



3.4.2 | GIO21

Reclutare giovani volontari dentro (e fuori) l'università

Le attività di Gio21, progetto che il V.S.S.P. porta avanti dal 2005, sono proseguite andando a incontrare i giovani nei luoghi e nei momenti in cui la loro presenza è più massiccia: l'Università, ma anche i servizi per la ricerca di lavoro, gli eventi loro dedicati e, non ultimo, il web e i social network.

DOVE ABBIAMO INCONTRATO I GIOVANI:

- > **al centro immatricolazioni dell'Università di Torino** presso l'ex Manifattura Tabacchi durante tutto il periodo (dal 3 settembre al 12 ottobre 2012 e dal 2 settembre al 17 ottobre 2013) con allestimento di stand, organizzazione in loco di incontri pubblici tra le associazioni e i giovani immatricolandi (che sono in media 14mila ogni anno), interviste e approfondimenti su "110webradio", la radio dell'Università di Torino.
- > **durante le 4 edizioni della jobfair "IoLavoro"** (marzo e ottobre 2012 e 2013) organizzata dall'Agenzia Piemonte Lavoro della Regione Piemonte;
- > **un pomeriggio a settimana presso l'Informagiovani della Città di Torino** (a partire da settembre 2012), insieme al CSV Idea Solidale;
- > **nei più importanti locali underground di Torino durante gli eventi di "Torino Sotterranea"**, manifestazione musicale che si è svolta nei mesi di aprile e maggio 2013.

Nel biennio abbiamo raccolto le candidature ad intraprendere un'attività di volontariato (tramite il questionario di rilevazione degli ambiti di interesse) da parte di **1.109 giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni**, orientandoli verso le possibilità di impegno offerte dalle **304 associazioni di volontariato** che hanno aderito al progetto (+ 20,6% rispetto alle 252 del 2011).

I GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE PRESSO LE ODV

Il V.S.S.P., in quanto Ente accreditato a partire dal 2005, dispone delle risorse professionali e delle competenze per accompagnare le associazioni in ogni fase del processo del sistema che permette ai giovani tra i 18 e i 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno solidaristico. Seguiamo le associazioni nelle relazioni con l'Ufficio Nazionale e Regionale, nella progettazione per essere ammessi al bando, fino alle modalità per coinvolgere, selezionare ed accogliere positivamente i giovani.

Nel biennio 2 associazioni hanno accolto giovani in Servizio Civile:

- > S.E.A. (Servizio Emergenza Anziani);
- > Telefono Amico Torino.



LA CAMPAGNA "VOLONTARIATO: UNA BUONA IDEA"

"Mi basterebbe essere padre di una buona idea", canta **Niccolò Fabi, testimonial della campagna** "Volontariato: una buona idea", ad indicare che nel Volontariato si compenetrano due aspetti fondamentali della vita umana: l'attività solidaristica e lo sviluppo personale. Il cantautore romano ha prestato la propria immagine e affiancato il V.S.S.P. nella trasmissione del messaggio che **l'aiuto gratuito agli altri è innanzitutto un vantaggio per se stessi, in termini di soddisfazione e risposta all'esigenza di rendersi utili e partecipare a migliorare il mondo in cui viviamo**, partendo dai problemi che vediamo vicino a noi e scegliendo di metterci in gioco.

L'iniziativa, dopo la conferenza stampa di lancio a dicembre 2012, si è realizzata **lungo tutto il 2013**, articolandosi in momenti dedicati alla condivisione con le OdV, in incontri pubblici dedicati alla cittadinanza e in una campagna promo-pubblicitaria su mezzi pubblici, affissioni, social network e web. Il design della comunicazione è stato curato a titolo volontario e gratuito dal noto pittore torinese **Luigi Mainolfi**.

La cittadinanza incontrata, tra cui molti giovani, è stata invitata a scrivere la propria buona idea mediante la compilazione di un semplice volantino. Il materiale raccolto, le "buone idee" sono state scansionate e diffuse sul sito internet del CSV e sulle pagine social.

Lo stesso Niccolò Fabi è stato reclutato come "volontario d'eccezione", scegliendo - tra tutti i progetti ammessi a contributo nell'ambito del Bando a scadenza unica del Centro Servizi V.S.S.P. - di affiancare l'associazione La Brezza nella realizzazione del **progetto "Scambi di luce"**, una serie di laboratori artistici per la realizzazione di lampade all'interno della casa circondariale Lorusso Cotugno.



3.5

FARSI CONOSCERE

Il Centro Servizi V.S.S.P. ha il privilegio di conoscere la ricchezza che le associazioni di Volontariato offrono al territorio torinese. L'opera dei volontari è fatta di dedizione, sensibilità, inventiva, coraggio, volontà e capacità di rispondere prontamente ai bisogni. **Un'attività costantemente presente, quotidiana, spesso indispensabile, ma silenziosa.**

La tendenza delle associazioni, le cui energie sono assorbite dalle attività sul campo, è infatti quella di non comunicare all'esterno (se non alla cerchia dei più vicini) la propria esistenza, la presenza sul territorio, le attività e i progetti realizzati in risposta ai problemi riscontrati. Una buona comunicazione esterna è però fattore sempre più **indispensabile per garantire sostenibilità all'azione solidaristica**, ovvero per farsi conoscere, aumentare la partecipazione del pubblico alle iniziative, divulgare messaggi di solidarietà, acquisire autorevolezza nei confronti di potenziali sponsor e sostenitori, coinvolgere più volontari e ottenere l'appoggio delle istituzioni.

Il CSV si pone dunque come collettore delle notizie provenienti dal mondo del Volontariato e come fonte attendibile sia per il pubblico, sia per gli operatori della comunicazione, provvedendo alla diffusione delle informazioni in modo sintetico ma il più possibile d'impatto, al fine di promuovere la cultura della solidarietà e di rendere palese l'apporto dei volontari al progresso sociale del nostro territorio.



3.5.1 | COMUNICAZIONE WEB

Contagiare internet con la cultura della solidarietà

Gli strumenti web implementati dal CSV sono stati sempre più utilizzati sia dalle OdV che dal pubblico, a dimostrazione del fatto che l'implementazione di un sistema di comunicazione web multicanale ha consentito di potenziare in particolare la diffusione degli eventi e delle iniziative organizzate dalle OdV, allineando così il servizio offerto al trend generale che vede internet come principale fonte di informazione e aggiornamento.

I NUMERI DELLA COMUNICAZIONE WEB

TREND 2011-2013

	2011	2012	2013	Δ 2011/2013
OdV che hanno pubblicato notizie (sito e NL)	241	341	343	42%
Visitatori siti web del CSV	90.917	85.038	98.243	8%
Iscritti alla newsletter	5.142	6.354	6.499	26%
Lettori delle notizie sulla newsletter	32.781	34.121	48.795	49%
"Mi piace" su Facebook	2.007	2.348	2.661	33%

Gli ottimi risultati in termini di visitatori e lettori digitali si sono ottenuti grazie alla nuova architettura degli strumenti di comunicazione sviluppata nel 2012 e consolidata nel 2013, improntata ad una maggiore facilità di navigazione (con revisione grafica del sito web www.vssp.it e della newsletter), alla massimizzazione della visibilità per le OdV (attraverso vssplive.it) ed alla possibilità di avere un contatto diretto e interattivo tramite i social.



PER COMUNICARE SU INTERNET ABBIAMO UTILIZZATO:

- > **IL SITO WEB ISTITUZIONALE vssp.it:** l'aggiornamento quotidiano ha permesso agli utenti di leggere notizie e approfondimenti relativi alle attività del CSV, di comprenderne l'operatività a favore delle associazioni, scaricare documenti utili, ricercare associazioni e bandi, essere informati in tempo reale su opportunità, adempimenti e scadenze riguardanti la vita associativa delle organizzazioni di Volontariato.
- > **IL PORTALE MULTIMEDIALE DEL VOLONTARIATO vssplive.it:** tutte le notizie riguardanti i principali eventi del mondo del Volontariato sono stati convogliati sul portale, che raccoglie le news, il calendario degli eventi delle OdV e del CSV, i contenuti multimediali (video e fotogallery), comunicati e rassegne stampa sulle attività delle OdV e del CSV.
- > **LA NEWSLETTER TELEMATICA QUINDICINALE**, diffusa ogni due mercoledì, è stata l'agile strumento che nel biennio ha raggiunto oltre 89mila lettori tra OdV, Enti Pubblici e del Terzo Settore, CSV italiani, cittadini interessati.
- > **I SOCIAL NETWORK:** l'utilizzo quotidiano e mirato delle pagine sui social ha permesso di raggiungere e coinvolgere sempre più persone e favorito la massima circolazione e condivisione delle informazioni. Le campagne di sensibilizzazione, le locandine, le fotografie e i video degli eventi, i collegamenti alle principali news del CSV e delle OdV, gli articoli raccolti nella rassegna stampa sono stati diffusi via Facebook e Twitter.

3.5.2 | UFFICIO STAMPA

Accrescere la "quota Volontariato" sui media

Con questo servizio possiamo affermare di aver raggiunto un duplice risultato: da un lato **allargare la rete di rapporti con i mezzi di comunicazione** facilitante l'accesso ai media da parte delle OdV (con particolare attenzione alle testate online), dall'altro **accrescere nei volontari la consapevolezza** dell'importanza di comunicare le proprie azioni a favore del territorio.

	 OdV che hanno utilizzato il servizio	 Comunicati stampa redatti e diffusi	 Notizie pubblicate dai media
2011	167	168	188
2012	326	375	427
2013	nd	434	617

Sono state **sempre più numerose le OdV** che nel biennio si sono rivolte al CSV chiedendo un supporto nella comunicazione. L'ufficio stampa ha dato risposte modulate sia sulla base delle esigenze manifestate dagli utenti che sulle tipologie di iniziative, pianificando in maniera condivisa strategie per raggiungere un pubblico più vasto possibile.

Grazie al miglioramento del sistema di monitoraggio delle uscite, le associazioni hanno ricevuto ogni giorno via e mail la **rassegna delle notizie** pubblicate. Questa procedura ha permesso loro di avere un riscontro concreto del servizio richiesto. Sul sito vssplive.it sono stati pubblicati i pdf dei ritagli, le gallery fotografiche pubblicate sui siti di informazione e la video rassegna. L'aggiornamento è stato continuo, permettendo così a tutti gli utenti del sito di consultare la rassegna stampa e eventualmente condividere i ritagli sui social network e sui propri siti internet.



3.5.3 | MATERIALE PROMOZIONALE

Supporto concreto per promuovere temi e iniziative

Le Associazioni possono richiedere il supporto del Centro Servizi per la realizzazione di materiale promozionale cartaceo quali dépliant, pieghevoli, volantini, manifesti e altri stampati per poi impostare autonomamente strategie di promozione per reperire nuovi volontari, nuovi fondi, ovvero attrarre l'attenzione dell'opinione pubblica su particolari temi e ottenere maggiore visibilità sul territorio.

A seconda del fabbisogno evidenziato, il servizio può prevedere:

- > **l'ideazione grafica**
- > **la revisione dei testi**
- > **la stampa del materiale**

REALIZZAZIONE MATERIALE PROMOZIONALE 2012-2013

	2011	2012	2013
ODV che hanno usufruito del servizio	151	112	96
Totale servizi erogati	409	223	187
Totale materiali realizzati	450.076	378.120	351.398

Nel biennio si nota una diminuzione generale nell'erogazione di questo servizio alle associazioni, che va certo ricondotta agli effetti della diminuzione del budget sulla possibilità per il CSV di produrre gli stampati in grandi quantità, ma anche al sempre maggior utilizzo di internet da parte delle OdV per diffondere le informazioni.

L'adozione di strategie di contenimento della spesa – il confronto tra più preventivi e la negoziazione con i fornitori esterni, la scrupolosa valutazione della miglior tecnica di stampa (tipografica, digitale, ciclostilata), il massimo utilizzo dei propri fotocopiatori – hanno permesso di stabilizzare la diminuzione nel corso del 2013.



3.6

SVILUPPARE PROGETTI E RETI

Una delle sfide che il momento storico che stiamo vivendo pone al Volontariato è quella di superare il personalismo e la parcellizzazione degli interventi che ne può conseguire per mettersi a lavorare insieme sul territorio, individuando obiettivi comuni e impegnandosi sinergicamente per raggiungerli.

Per questo sosteniamo la costruzione di reti che possano sostanzarsi in progetti condivisi o in luoghi di scambio, conoscenza e riflessione atti a individuare punti comuni a partire dai quali realizzare forme di collaborazione operativa.

Ciò per il Centro Servizi V.S.S.P. significa lavorare con le OdV, ma anche con gli altri soggetti del non profit e del pubblico; vuol dire creare le condizioni affinché le OdV si mettano in rete, facilitandone la conoscenza reciproca, il dialogo, lo scambio di esperienze, di competenze e buone prassi; vuol dire, infine, cooperare e **realizzare azioni sinergiche e concrete che permettano di testare sul campo i propri propositi** e di verificare la convenienza del lavorare e del fare insieme.



3.6.1 | TAVOLI TEMATICI

Occasioni di confronto su temi trasversali

Nel biennio 2012-2013 si sono consolidate le attività dei sei Tavoli Tematici, avviati nel 2008 e proseguiti con positivi riscontri nel corso degli anni successivi, rappresentando:

> **PER LE ASSOCIAZIONI** un luogo di conoscenza reciproca, condivisione di esperienze, di confronto sui mutamenti delle esigenze della società, delle associazioni e dei volontari, di progettualità condivisa per il raggiungimento di obiettivi comuni, nell’ottica della non duplicazione degli interventi e dell’ottimizzazione delle risorse;

> **PER IL CSV** un’indispensabile occasione di analisi del fabbisogno delle associazioni, di raccolta di indicazioni sulla programmazione e sul gradimento dei servizi, di pianificazione strategica “dal basso” delle azioni a favore del Volontariato, in particolare per affrontare le delicate problematiche legate alla prospettiva di risorse nazionale e regionale dei CSV.



AMBIENTE

Promuovere uno stile di vita sano e rispettoso dell’ambiente in cui viviamo coinvolgendo le OdV di tutti i settori e arrivando alla cittadinanza.



BILANCIO DI MISSIONE

Approfondire le tematiche della rendicontazione sociale e dotare le OdV di strumenti idonei a tale scopo.



DISABILITÀ

Favorire la creazione di reti reali tra le associazioni che si occupano di disabili e delle loro famiglie.



EUROPA

Raccogliere le esigenze delle OdV, soprattutto se di piccole dimensioni ed ampliarne il raggio d’azione, nell’ottica della costruzione di un’Europa coesa in cui il Volontariato sia attore fondamentale.



PROSSIMITÀ

Confrontarsi sulle criticità in cui versano le realtà di Volontariato dei settori socio-assistenziale e sanitario (ricerca volontari, scarsa visibilità, ricerca fondi, adempimenti burocratici, etc).



PROTEZIONE CIVILE

Migliorare le modalità di collaborazione tra OdV operanti in specialità diverse (cinofili, soccorso alpino, antincendi boschivi, logistici, soccorso sanitario) per ottimizzare il lavoro svolto da ogni singola componente negli scenari calamitosi.

I NUMERI DEI TAVOLI TEMATICI

	2012	2013
Tavoli tematici	6	6
Incontri	19	17
Associazioni	65	64
Volontari	320	308

3.6.2 | SPORTELLLO DI PROGETTAZIONE SOCIALE

Sfruttare nuovi canali di finanziamento

Il servizio, nato nel 2009 e proseguito con ottimi risultati negli anni successivi, è continuato nel biennio, consolidandosi come strumento di stimolo alla progettualità delle OdV, che sono state aiutate ad individuare soggetti a cui rivolgere specifiche richieste di finanziamento.

> RICERCA OPPORTUNITÀ DI FINANZIAMENTO

Ricerca di nuovi canali di finanziamento pubblici e privati (dal livello territoriale a quello nazionale, fino a quello europeo) adeguati alle OdV con stesura, per ciascun bando, di una "scheda di sintesi" per rendere maggiormente individuabili le informazioni essenziali.

Nei due anni sono stati trovati, sintetizzati e pubblicizzati 153 bandi.

> SUPPORTO PER LA PRESENTAZIONE DI PROGETTI

Nel biennio sono state erogate circa 600 consulenze ad oltre 200 OdV che hanno potuto ricevere un sostegno in ogni fase della progettazione: dall'analisi dell'idea, alla stesura dei formulari, fino alla realizzazione e rendicontazione dei progetti. Particolare attenzione è stata rivolta a tutte quelle piccole/medie realtà attive sul territorio che si fanno carico dei bisogni emergenti sviluppando azioni sempre nuove di prossimità, ma che normalmente non dispongono di un ufficio preposto alla progettazione.

Nel corso del biennio sono stati presentati 46 progetti in 13 differenti linee di finanziamento e, di questi, 29 sono stati finanziati, con una percentuale di successo del 63% e per un importo totale di € 241.043,60 raccolti.

"AWARENESS AND SOLIDARITY AS A PATH FOR THE NEW LIFE" PROGETTO DI VOLONTARIATO SENIOR PROGRAMMA LLP-GRUNDTVIG

L'associazione RAVI, che si occupa di sostenere le donne operate al seno, nel 2012 ha presentato e vinto un Progetto di Volontariato Senior che ha rappresentato la prima esperienza europea.

Grazie al finanziamento ricevuto, nel corso del 2013 le volontarie hanno avuto la possibilità di condividere conoscenze e buone prassi con la Fondazione Renastera operante a Bucarest in Romania, scambiarsi volontarie over 50 per tre settimane, realizzando un percorso di apprendimento reciproco basato sulla possibilità di attingere dal potenziale delle cittadine senior, come fonte di conoscenza, competenza ed esperienza.

"TUTTI INSIEME PER L'AUTISMO" BANDO VIVOMEGLIO 2013 FONDAZIONE CRT

L'associazione Merope, grazie al finanziamento ottenuto nell'ambito della linea di intervento che Fondazione CRT riserva ad iniziative finalizzate al miglioramento della qualità di vita delle persone disabili, ha realizzato una serie di interventi per potenziare le abilità sociali dei soggetti autistici residenti nelle aree della Val di Susa.

Contestualmente, il progetto ha previsto la realizzazione di un corso di formazione per i volontari che hanno approfondito le strategie educative da utilizzare al fine di rendere l'iniziativa replicabile in futuro con un minor dispendio di risorse.

3.6.3 | I BANDI DEL V.S.S.P.

La progettazione sociale

CONTESTO NAZIONALE DI RIFERIMENTO

Gli interventi a favore della progettazione sociale delle Organizzazioni di Volontariato trovano il proprio fondamento all'art. 1 dell'accordo ACRI Volontariato del 23 giugno 2010. A fronte di tale presupposto, il 16 dicembre 2010, le parti firmatarie dell'accordo sottoscrivono le "Linee guida per l'applicazione dell'accordo 23.06.2010" aventi ad oggetto le modalità di utilizzo delle risorse assegnate per la progettazione sociale.

Tale documento, nel determinare le linee guida che i soggetti del territorio impegnati nella gestione del processo di allocazione dei fondi devono utilizzare nelle procedure relative all'impiego delle somme assegnate a titolo di "progettazione sociale", fornisce indicazioni in merito a:

1. aspetti procedurali;
2. principi generali inerenti le tipologie di bando ammesse, la natura e i contenuti degli interventi da sostenere;
3. spese di funzionamento del processo.

SISTEMA PIEMONTESE

Il contesto regionale piemontese ha visto declinare le indicazioni provenienti dai tavoli nazionali attraverso l'attività realizzata dalla Commissione Regionale di Coordinamento della Progettazione Sociale costituita da 8 componenti in rappresentanza delle parti firmatarie dell'accordo (Fondazioni bancarie, Volontariato, CSV, Co.Ge.).

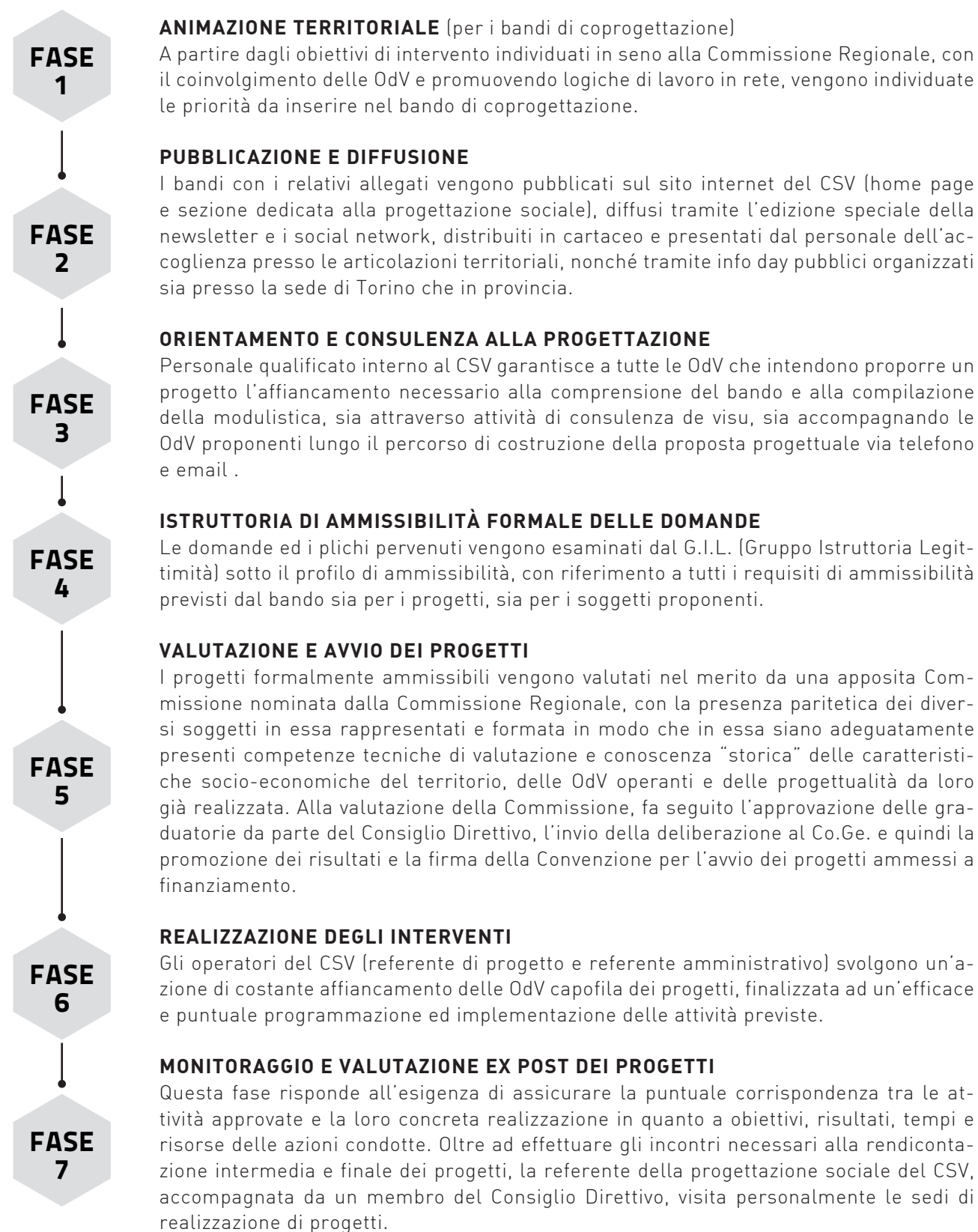
Tale commissione, in relazione alle risorse destinate alla progettazione sociale:

- > ripartisce le risorse;
- > definisce le aree territoriali di intervento;
- > individua gli obiettivi prioritari di intervento e declina le linee guida nazionali;
- > definisce la tipologia dei bandi e la competenza territoriale dei bandi da emettere;
- > definisce principi e procedure di valutazione delle domande progettuali;
- > costituisce la commissione di valutazione;
- > stabilisce il plafond di risorse disponibili per le spese di gestione dei bandi
- > supervisiona il processo regionale;
- > raccoglie ed esamina le risultanze finali delle attività.



LE FASI DI LAVORO DELLA PROGETTAZIONE SOCIALE

Durante il biennio il CSV ha seguito 155 progetti finanziati nell'ambito di quattro bandi caratterizzati da tempistiche differenti (in quanto due pubblicati nel 2011, uno nel 2012 ed uno nel 2013), ma accomunati da un medesimo ciclo di gestione, riassumibile come segue:



I BANDI PUBBLICATI DAL V.S.S.P. NEL BIENNIO

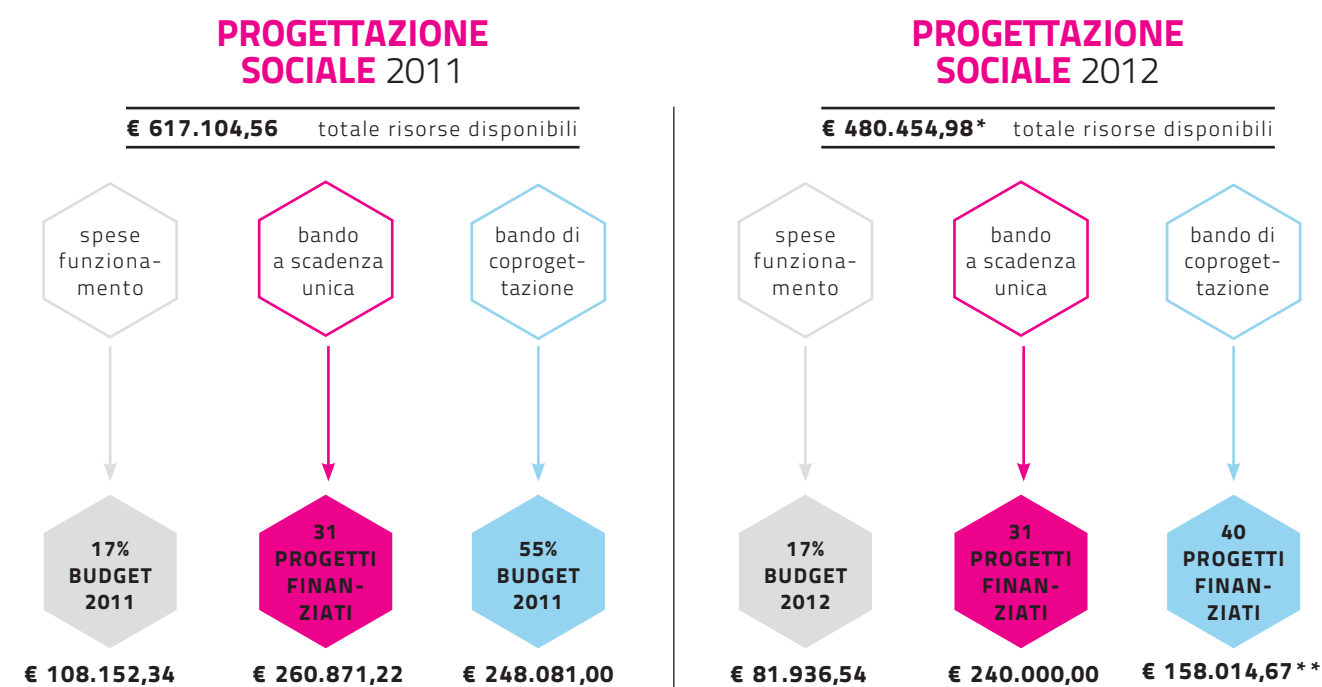
Nel biennio, tenendo conto degli indirizzi e delle indicazioni a livello nazionale e delle declinazioni a livello regionale, i bandi emanati a sostegno della progettazione sociale delle Associazioni sono stati di due tipologie:

BANDO A SCADENZA UNICA, pubblicato nel 2011 il 30 giugno con scadenza il 5 settembre e il 13 dicembre 2012 con scadenza l'11 febbraio 2013, ha previsto la possibilità per le OdV di richiedere un contributo per la realizzazione di progetti di intervento negli ambiti della prevenzione del disagio sociale e sanitario, del contrasto alla povertà sul piano materiale, relazionale e sociale, della promozione delle pari opportunità, della salvaguardia dell'ambiente, della tutela del patrimonio artistico e culturale, così come della promozione della cultura della solidarietà e del dono.

BANDO DI COPROGETTAZIONE, pubblicato nel 2011 il 10 ottobre con scadenza l'11 novembre e nel 2013 il 16 maggio con scadenza il 28 giugno, non ha previsto l'erogazione diretta del contributo alle OdV, ma il CSV si è assunto direttamente gli oneri economici necessari alla realizzazione dei progetti; la pubblicazione del bando è stata preceduta da un percorso propedeutico alla presentazione di proposte progettuali da parte delle OdV, attraverso attività di promozione territoriale con incontri tematici.

QUADRO RIEPILOGATIVO E RIPARTIZIONE DELLE RISORSE ASSEGNATE

Le risorse complessivamente assegnate al Centro Servizi V.S.S.P. per lo sviluppo della progettazione sociale (quota 2011 + quota 2012) ammontano a **€ 1.097.559,54, di cui € 906.966,89 messe a bando per il sostegno di 155 progetti** delle OdV ed € 190.088,88 per la copertura delle spese di funzionamento.



*Importo complessivo delle economie di progettazione sociale 2011 per € 12.934,72

**Nell'ambito della graduatoria, sono stati finanziati la totalità dei progetti sufficienti con un avanzo del budget a disposizione pari a € 503,77

QUALCHE ESEMPIO DI PROGETTAZIONE SOCIALE

"NESSUNO È STRANIERO"

PROGETTO DI GRANDI DIMENSIONI DEL GVV CENTRO ACCOGLIENZA, IN COLLABORAZIONE CON GVV SACRO CUORE DI GESÙ, GVV SANTA GIULIA, FONDAZIONE OPERTI E LA DIVISIONE SERVIZI SOCIALI DELLA CITTÀ DI TORINO

Realizzato da gennaio a dicembre 2012 nell'ambito del Bando a Scadenza Unica 2011

L'associazione ha inaugurato, negli spazi messi a disposizione dalla Fondazione Operti, un nuovo Centro di accoglienza a favore delle mamme straniere in difficoltà e dei rispettivi nuclei familiari, nel quale sono state realizzate le seguenti attività: sportello informativo e di supporto per facilitare l'accesso ai servizi e la ricerca di un lavoro; doposcuola per i bimbi e i ragazzi; incontri per l'individuazione personalizzata dei bisogni; riunioni di supervisione con una mediatrice culturale ed uno psicologo. Inoltre, grazie all'entusiasmo ed alle capacità dei volontari coinvolti nel progetto, sono stati avviati anche: uno spazio giochi e teatro pomeridiano per ragazzi fino a 13 anni, un laboratorio settimanale di cucito e periodici corsi di lingua italiana per le mamme.

Complessivamente sono stati coinvolte 184 persone tra donne e bambini (110 bambini e 74 mamme). Per quanto riguarda i percorsi di autonomia, invece, sono stati raggiunti i seguenti risultati: 42 nuclei hanno raggiunto l'indipendenza e 20 nuclei la stanno raggiungendo.



"PROGETTO BENESSERE"

PROGETTO DI "PICCOLE DIMENSIONI" DELL'ASSOCIAZIONE VERBA, IN COLLABORAZIONE CON VOLONWRITE, UILDM E IL SERVIZIO PASSPARTOUT DEL COMUNE DI TORINO

Realizzato da gennaio a dicembre 2012 nell'ambito del Bando a Scadenza Unica 2011

Il progetto ha previsto la realizzazione di laboratori di "make up therapy" gratuiti a favore di persone che – a causa di malattie degenerative, traumi cranici o midollari o interventi chirurgici fortemente invasivi – hanno difficoltà a prendersi cura della propria persona. Il fine è stato quello di offrire la possibilità di riconquistare un'occasione di piacersi e quindi accrescere la propria autostima e la motivazione a curare propria vita di relazione. Durante la realizzazione, oltre alle beneficiarie inizialmente individuate, le volontarie hanno accolto ulteriori richieste, includendo nel percorso donne soggette alla caduta di ciglia ed unghie a causa delle cure oncologiche, grandi ustionati ed altre situazioni di grave disagio. Ai laboratori hanno partecipato complessivamente 180 persone:

- > 70 disabili motori per lesioni/traumi
- > 56 disabili a causa di patologie
- > 24 persone senza fissa dimora
- > 18 anziani non autosufficienti ricoverati
- > 7 persone seguite dal Centro Grandi Ustionati
- > 5 persone con disabilità intellettiva.



"UNA RETE DI SOLIDARIETÀ ALIMENTARE"

PROGETTO DI "GRANDI DIMENSIONI" DEL BANCO ALIMENTARE DEL PIEMONTE, IN COLLABORAZIONE CON ASILI NOTTURNI UMBERTO I

Realizzato da gennaio a dicembre 2012 nell'ambito del Bando a Scadenza Unica 2011

Il progetto ha incrementato le possibilità di approvvigionamento, da parte del Banco Alimentare, di derrate alimentari "fresche" attraverso il recupero dei pasti non utilizzati dalle mense aziendali e scolastiche, dagli alberghi e dalla ristorazione. La gestione di nuovi alimenti ha imposto il rispetto di vincoli particolarmente impegnativi sul piano logistico e operativo oltre che in termini di rispetto delle norme igienico sanitarie. Per rispondere a tale esigenza sono state sviluppate le seguenti azioni: acquisto di attrezzature per il condizionamento ed il trasporto degli alimenti "freschi"; riorganizzazione degli spazi del magazzino; costituzione di una unità operativa ad hoc, competente ed affidabile, composta da 15 volontari coordinati da un professionista. L'OdV, oltre a coinvolgere 342 enti caritativi con cui opera abitualmente, ha distribuito le derrate raccolte a 10 mense, tramite le quali è stato possibile sfamare complessivamente 3.675 assistiti.

"UN'AMICIZIA OPERATIVA"

PROGETTO DI "GRANDI DIMENSIONI" DELL'ASSOCIAZIONE IL CAMMINO, IN COLLABORAZIONE CON CONTACT, IL PORTICO COOPERATIVA SOCIALE, ISTITUTO SUORE DI CARITÀ DELL'ASSUNZIONE, PARROCCHIA S. GIUSEPPE CAFASSO

Realizzato da maggio 2012 a maggio 2013 nell'ambito del Bando di Coprogettazione 2011

Il progetto ha coinvolto 70 giovani universitari che hanno affiancato i volontari nello svolgimento delle attività educative a sostegno di 40 minori (11-14 anni) provenienti da famiglie in difficoltà. L'attività educativa, offerta dal Centro di aiuto allo studio gestito dal Cammino, prevedeva sia l'accompagnamento nell'apprendimento delle materie curriculari, anche mediante percorsi personalizzati, sia iniziative culturali quali i "mercoledì scientifici" tenuti dagli studenti della Facoltà di Fisica. Infine, i "neo-volontari" hanno partecipato attivamente all'organizzazione di momenti aggregativi quali gite fuori sede e cineforum.



"VOLONTARIANDO"

PROGETTO DI "GRANDI DIMENSIONI" DEL FORUM INTERREGIONALE PERMANENTE DEL VOLONTARIATO PIEMONTE E VALLE D'AOSTA, IN COLLABORAZIONE CON ABIO TORINO, A.GIO, ASPIC, AUSER, CEPIM, C.I.R., GVV VIA LIBERA, IL PUNTO DELLA GIOIA, LA TERZA SETTIMANA, LEGA ANTI VIVISEZIONE, SOLIDARIETÀ INSIEME 2010, UAIL BRASIL, ASSOCIAZIONE VIVERE, ISS AVOGADRO, IMS BERTI, ITT BOSELLI, IIS BOSSO MONTI, LS CATTANEO, LAS COTTINI, ITT GIOLITTI, LC GIOBERTI, LS MONTI, LA ALDO PASSONI, ITI PININ FARINA, LL REGINA MARGHERITA, ITC SOMMELIER, IP STEINER, IIS OLIVETTI.

Realizzato da maggio 2012 a maggio 2013 nell'ambito del Bando di Coprogettazione 2011

Il progetto intende sensibilizzare ed avvicinare i giovanissimi studenti (14-20 anni) di 15 Istituti superiori al volontariato attraverso le testimonianze di 24 OdV, di cui 13 partner del progetto ed 11 socie del Forum del Volontariato. In un primo momento verrà costituito un gruppo di lavoro composto da volontari e docenti che insieme struttureranno gli incontri nelle scuole; successivamente verranno coinvolte anche le Odv partner/socie per definire le modalità di intervento più adatte da proporre agli studenti. I ragazzi coinvolti avranno diverse opportunità per collaborare attivamente nella promozione del volontariato: potranno aderire ad una specifica iniziativa di un'associazione, oppure partecipare ad un progetto di sensibilizzazione alla cultura della solidarietà all'interno del proprio Istituto, ed infine partecipare ad uno stage presso un'associazione. Il territorio di riferimento coinvolge gli istituti d'istruzione Superiore di Torino e Provincia. I destinatari diretti saranno 900 studenti, quelli indiretti saranno 4.500 studenti.



"DALLA SCUOLA ALLA VITA"

PROGETTO DI "GRANDI DIMENSIONI" DELLA SOCIETÀ SAN VINCENZO DE PAOLI, CONSIGLIO CENTRALE DI TORINO, IN COLLABORAZIONE CON GVV SACRO CUORE DI GESÙ, ASSOCIAZIONE "IL MOSAICO", PARROCCHIA SANT'ALFONSO MARIA DE LIGUORI, PARROCCHIA GESÙ NAZARENO

Realizzato da maggio 2012 a maggio 2013 nell'ambito del Bando di Coprogettazione 2011

Il progetto è stato realizzato con l'obiettivo di offrire a 148 fanciulli provenienti da famiglie indigenti un'opportunità, attraverso la scuola, di uscire dal circolo vizioso della povertà e dell'isolamento sociale. Nel concreto i volontari hanno fornito un supporto tangibile mettendo a disposizione una parte del materiale didattico ed un valido aiuto per migliorare il rendimento scolastico dei minori coinvolti, tramite il doposcuola da loro gestito. A conclusione del progetto, è stata effettuata una gita con finalità educative e ricreative all'acquario di Genova, che ha riscosso molto successo, anche perché alcuni bambini non erano mai usciti da Torino.

"MAMMA LUIGIA"

PROGETTO DI "PICCOLE DIMENSIONI" DELL'ASSOCIAZIONE ENRICHETTA ALFIERI

In corso di realizzazione (durata 24 mesi) nell'ambito del Bando a Scadenza Unica 2012

L'associazione intende replicare il modello di mix sociale, già attuato con successo, secondo il quale target diversi di ospiti condividono non solo l'abitazione, ma anche momenti di attività in comune, quali, ad esempio, la coltivazione di un orto per soddisfare il fabbisogno alimentare.

Il progetto è reso possibile grazie alla donazione di un immobile di 200 mq ubicato a Casellette, dove si creeranno occasioni di scambio ed aiuto reciproco tra gli ospiti e i cittadini, come manutenzione di aree verdi, aiuti agli anziani e ai disabili. Inoltre, si cercherà di sensibilizzare la cittadinanza su temi sociali attraverso mostre, concerti e conferenze. Il territorio di riferimento è il comune di Casellette. La casa sarà così composta: due posti per ex-detenuti, due posti per studenti universitari e due posti per persone o nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità abitativa. Si prevede che un centinaio di persone parteciperanno ai laboratori ed alle attività a favore della cittadinanza.

"MONITORAGGIO TERRITORIO CON SUCCESSIVA CREAZIONE DATABASE"

UN PROGETTO DI "PICCOLE DIMENSIONI" DELLA SQUADRA DI PROTEZIONE CIVILE MEANA, IN COLLABORAZIONE CON GLI AIB DI MEANA

In corso di realizzazione (durata 10 mesi) nell'ambito del Bando di Coprogettazione 2013

Il territorio meanese è caratterizzato da precipitazioni piovose di notevoli quantità in brevi spazi temporali, inoltre, a causa della la scarsa manutenzione dei canali irrigui e dei ruscelli, si manifestano sovente situazioni d'emergenza alluvionale.

Con il progetto i volontari intendono intensificare l'azione di monitoraggio del territorio per poter individuare in modo più preciso i vari punti critici ed intervenire sui medesimi con maggior rapidità ed efficacia. A tal fine intendono dotarsi di una stazione web-cam autoalimentata con pannello solare integrata in un sistema di rilevamento e archiviazione dei dati che consentirà ai volontari, collegati dalla sede operativa, di stampare le relazioni sul rilevamento, di scannerizzare le mappe ed infine di redarre un archivio informatizzato delle varie situazioni.



QUESTIONARIO PER IL LETTORE

1

A QUALE CATEGORIA DI STAKEHOLDER APPARTIENI?

☐

Consigliere V.S.S.P.

☐

Cittadino

☐

Socio V.S.S.P.

☐

Ente Pubblico

☐

Collaboratore

☐

Terzo Settore

☐

Dipendente

☐

Scuola/Università

☐

Altro CSV

☐

Media

☐

Volontario OdV

☐

Fornitore

☐

Co.Ge.

☐

Altro (specificare)

☐

Fondazione Bancaria

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

2

QUALITÀ CONTENUTI

Insufficiente

☐

Sufficiente

☐

Buono

☐

Ottimo

☐

3

COMPLETEZZA DEL DOCUMENTO

Insufficiente

☐

Sufficiente

☐

Buono

☐

Ottimo

☐

4

GRAFICA

Insufficiente

☐

Sufficiente

☐

Buono

☐

Ottimo

☐

5

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@vssp.it

Centro Servizi per il Volontariato V.S.S.P.
via Giolitti, 21 Torino

tel **800.590000**
mail **centroservizi@vssp.it**
web **www.vssp.it**



Questa iniziativa editoriale, come previsto dalla legge 266/91 per tutte le attività del Centro Servizi per il Volontariato, è possibile grazie al contributo delle Fondazioni di origine bancaria: Compagnia di San Paolo, Fondazione Cassa di Risparmio Torino, Fondazione Cassa di Risparmio Alessandria, Fondazione Cassa di Risparmio Asti, Fondazione Cassa di Risparmio Biella, Fondazione Cassa di Risparmio Bra, Fondazione Cassa di Risparmio Cuneo, Fondazione Cassa di Risparmio Fossano, Fondazione Cassa di Risparmio Saluzzo, Fondazione Cassa di Risparmio Savigliano, Fondazione Cassa di Risparmio Tortona, Fondazione Cassa di Risparmio Vercelli.