




INDICE

	Introduzione	3
	Note Metodologiche	4
	1. Identità aziendale	5
	1.1 <i>Storia, evoluzione</i>	5
	1.2 <i>Articolazione base associativa</i>	5
	1.3 <i>Assetto organizzativo</i>	6
	1.4 <i>Organi sociali al 31/12/2004</i>	7
	1.5 <i>Prospetto attività volontaria</i>	7
	1.6 <i>I valori</i>	8
	1.7 <i>La missione</i>	8
	1.8 <i>Tavola degli obiettivi e delle strategie per ogni tipologia di stakeholder</i>	9
	2. Dimensione economica	10
	2.1 <i>Oneri e proventi - Raffronto con i valori del periodo precedente</i>	10
	2.2 <i>Personale</i>	14
	3. Relazione sociale	15
	3.1 <i>Esposizione delle attività. Analisi quali-quantitativa dei risultati ottenuti</i>	15
	3.1.1 <i>Attività generale</i>	15
	3.1.2 <i>Consulenze</i>	15
	<i>Sportello di consulenza e orientamento di 1° livello</i>	16
	<i>Quadro generale consulenze</i>	17
	<i>Sportello di consulenza fiscale, contabile, amministrativa, statutaria e del lavoro</i>	18
	<i>Sportello di consulenza legale</i>	20
	<i>Sportello di consulenza sulla progettazione e sulla formazione</i>	21
	3.1.3 <i>Beni e strumenti a disposizione delle Odv</i>	22
	3.1.4 <i>Formazione diretta</i>	23
	3.1.5 <i>Formazione in collaborazione</i>	26
	3.1.6 <i>Promozione e comunicazione</i>	28
	<i>Comunicazione</i>	28
	<i>Sito Internet</i>	29
	<i>Promozione</i>	30
	<i>Progetto Cittadino Volontario</i>	30
	<i>Progetto Giovani/Scuola</i>	33



	<i>Progetto Servizio Volontario Europeo</i>	37
	<i>Progetto Servizio Civile</i>	39
	<i>Progetto Marketing Sociale</i>	43
	<i>Progetto Comunica(in)azione</i>	45
	<i>Premio di Bilancio Sociale</i>	48
3.1.7	<i>Attività raccolta dati e ricerca</i>	49
	<i>Progetto "Genova 2004"</i>	49
	<i>Banca Dati</i>	50
	<i>Progetto "Il Volontariato per Immagini"</i>	52
	<i>Progetto Licurgo</i>	52
	<i>Biblioteca & Emeroteca</i>	54
	<i>Manuali e pubblicazioni</i>	55
3.1.8	<i>Collegamento con altri Csv e organismi di coordinamento</i>	56
	<i>Conferenza Regionale del Volontariato</i>	56
	<i>Presentazione dati regionali</i>	56
3.2	<i>Giudizio e opinioni degli stakeholder</i>	57
3.3	<i>Questionario finale volto ad ottenere un feed-back dagli stakeholder</i>	59

INTRODUZIONE

Siamo giunti alla terza edizione del bilancio sociale del Celivo. La presentiamo nell'anno in cui ricorre il decennale della nostra costituzione, tappa importante di un percorso che, tra difficoltà e soddisfazioni, ha visto le organizzazioni di volontariato del nostro territorio lavorare insieme per la costruzione di un "bene comune", una risorsa a disposizione di tutti.

I risultati ottenuti, illustrati nelle pagine seguenti, ci dicono che i servizi del Celivo continuano ad aumentare anno dopo anno, così come risulta in continua crescita il numero di coloro che ne beneficiano. Anche il giudizio sulla qualità dei servizi erogati è particolarmente positivo e ci incoraggia a proseguire nel nostro percorso di attenzione e verifica del lavoro svolto quotidianamente.

La rendicontazione puntuale e trasparente delle attività svolte e delle risorse impiegate è diventata ormai da anni pratica costante ed elemento di metodo portante nella gestione del Celivo.

Ci auguriamo che il presente documento possa diventare per i nostri interlocutori strumento di conoscenza, di riflessione, ma soprattutto di condivisione.

Buon decennale a tutti!

*Il Presidente del Celivo
Stefano Tabò*

NOTE METODOLOGICHE

Il presente documento costituisce il terzo bilancio sociale realizzato da Celivo. Il primo è stato realizzato relativamente all'esercizio 2002. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno legale, ma si è scelto, laddove possibile, di fornire tabelle e grafici comparativi contenenti i dati degli esercizi precedenti, al fine di avere un quadro dinamico ed evolutivo delle attività svolte. L'obiettivo è rendere conto di tutta l'attività complessiva svolta dal Centro di Servizi.

Celivo realizza il proprio bilancio sociale, seguendo il principio della massima trasparenza, allo scopo di comunicare e rendicontare puntualmente a tutti gli interlocutori le attività svolte e i risultati ottenuti. Il bilancio sociale, per noi, è ormai divenuto a pieno titolo il prodotto (e lo strumento) di una gestione attenta all'analisi, misurazione, valutazione e riflessione sulle attività svolte e sul raggiungimento degli obiettivi. Tutti i dati contenuti in questo documento sono frutto di un lavoro quotidiano e capillare di rendicontazione delle attività.

In questi anni è stato sviluppato progressivamente un sistema di misurazione e valutazione del lavoro svolto, che consentisse una rappresentazione sempre più efficace dei risultati ottenuti sia in termini quantitativi, che in termini di qualità dei servizi prestati, così come percepita dai beneficiari.

Tutti i dati contenuti nella sezione successiva sono "verificabili" poiché basati su una raccolta documentale organizzata in modo da essere consultabile dai vari stakeholder.

Il processo di elaborazione, sin dal primo anno, ha visto innanzitutto protagonista il personale stesso del Centro che ha scelto di non avvalersi di consulenze esterne. Gli stakeholder sono stati coinvolti attraverso questionari e interviste. Il bilancio sociale 2004 del Celivo è stato realizzato in 2.000 copie e presentato pubblicamente durante il Convegno "1995 - 2005: Celivo, dieci anni a servizio del volontariato". È stato inoltre spedito ai principali stakeholder (soci, Odv, pubblica amministrazione, altri Csv, università, etc.) ed è consultabile online e scaricabile dal sito www.celivo.it.

Il documento ha mantenuto la strutturazione in tre capitoli principali (identità aziendale, dimensione economica, relazione sulle attività), ma ha tentato, rispetto all'edizione precedente, di migliorarne i contenuti (dettagliando meglio i risultati raggiunti).

Per rendere questo documento più leggibile, abbiamo scelto di rappresentare graficamente i dati in modo sintetico ed immediato, evitando il più possibile appesantimenti e riflessioni verbose. Abbiamo provato a far parlare direttamente le nostre attività senza frapporti autovalutazioni.

Gli obiettivi di miglioramento riguardano sostanzialmente la capacità di andare a rappresentare tutte quelle attività difficilmente misurabili, ma fondamentali e consustanziali alla natura e funzioni del Celivo: il quotidiano e paziente supporto alla creazione e al lavoro delle reti territoriali, il contributo alla crescita di una cultura gestionale democratica e partecipata, la partecipazione ai tavoli istituzionali nell'ottica dello sviluppo della sussidiarietà orizzontale, etc..

1. IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 Storia, evoluzione

Attualmente, sono circa 500 le organizzazioni iscritte al Registro regionale del volontariato nella provincia di Genova e 900 quelle attive nello stesso territorio, ma non iscritte.

Questa realtà straordinariamente vitale, già a partire dal 1992, raccolse gli stimoli dell'art. 15 della Legge 266/91 (Legge Quadro sul Volontariato), che prevedeva la creazione sul territorio nazionale di Centri di Servizio al volontariato.

Il mondo del volontariato genovese - rappresentato da alcune delle organizzazioni di maggior respiro, storia e diffusione territoriale - diede vita ad un primo coordinamento. Venne formulato un progetto di massima, di per sé già abbastanza dettagliato, che comprendeva obiettivi, funzioni e costi.

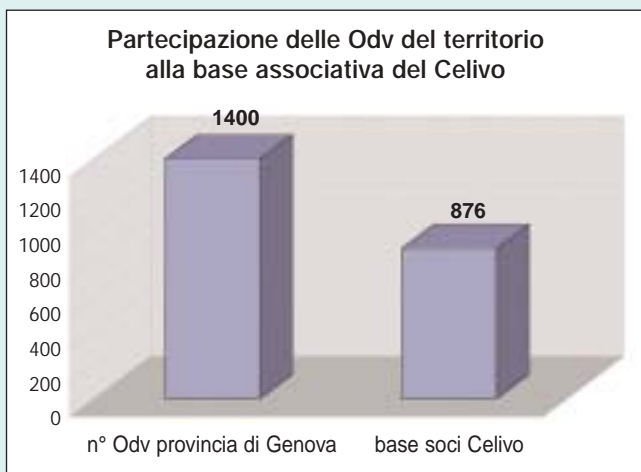
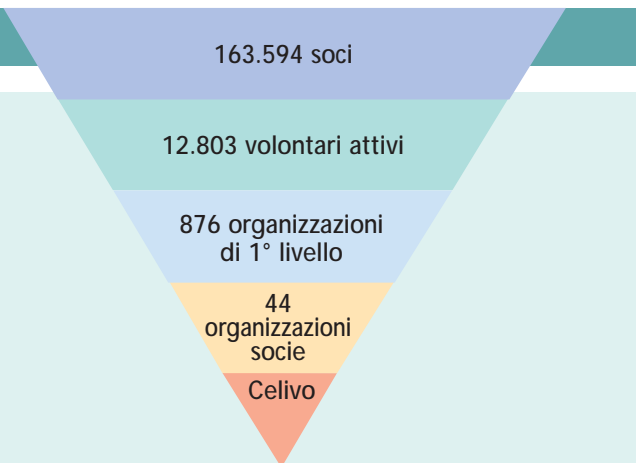
Nel giugno del 1993 si decise quindi di iniziare un cammino comune e di provare, con mezzi propri e a ritmo forzatamente ridotto, a gestire un piccolo centro di servizio autofinanziato, con sede presso un ente associato e aperto due pomeriggi alla settimana. Il 31 marzo 1995 Celivo si costituì formalmente con atto pubblico. Ai soci fu chiesto di utilizzare le proprie par-

ticolarità per far crescere l'associazione sulla base di valori condivisi, focalizzando l'attenzione sempre e soltanto sugli interessi di tutti e mai su quelli di un gruppo particolare.

Nel luglio del '97, il Celivo, in conformità al bando regionale per l'istituzione dei centri di servizi, presentò al Comitato di Gestione il proprio progetto. Contestualmente, si decise di apporre alcune modifiche allo Statuto e in quell'occasione ai dodici soci fondatori se ne aggiunsero altri 19. Il 6 marzo 1998, il Comitato di Gestione deliberò l'istituzione del Centro di Servizio per la provincia di Genova, approvando all'unanimità il progetto presentato dal Celivo. Nel dicembre '98 il Centro presentò richiesta per l'iscrizione nel Registro regionale del volontariato, accolta il 6 giugno successivo. Successivamente si ampliò il numero dei soci fino a raggiungere la quota attuale di 44 associazioni (la maggior parte di secondo livello). Nel 2000 gli uffici sono stati trasferiti nell'attuale sede situata in pieno centro cittadino, al piano stradale e accessibile a tutti. Negli anni sono stati progressivamente rinforzati il personale e i servizi offerti al volontariato.

1.2 Articolazione base associativa

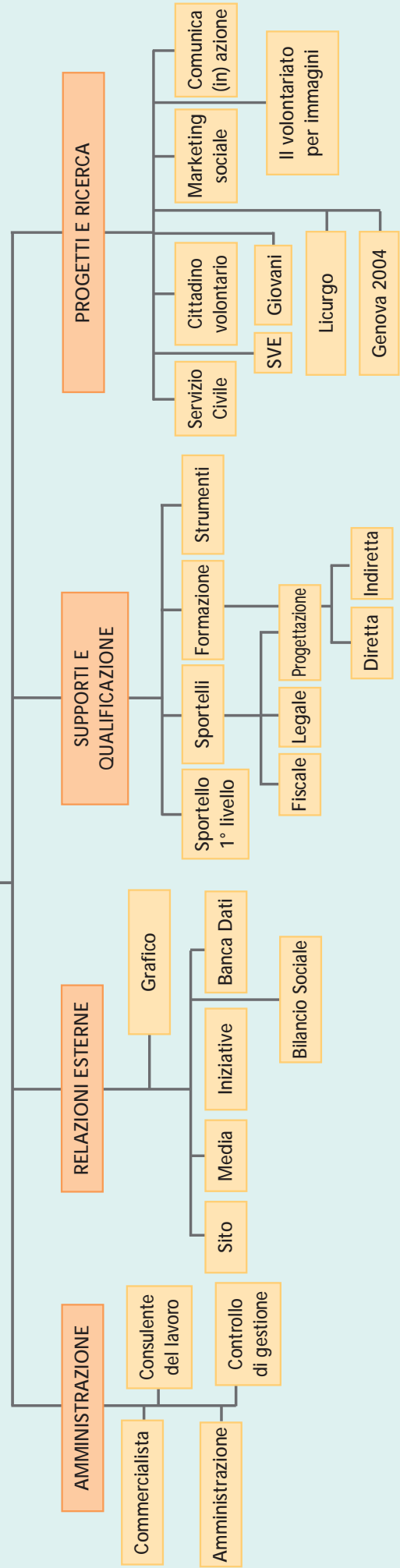
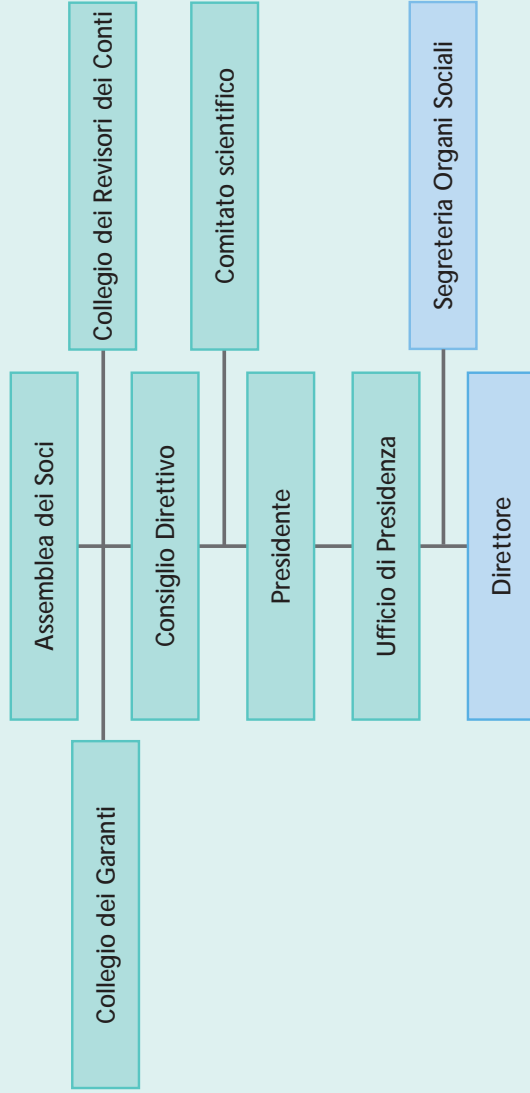
Celivo è un'organizzazione di II livello, composta a sua volta di organizzazioni complesse. La piramide qui a fianco fornisce una rappresentazione della nostra base associativa al 31 dicembre 2004. Molte delle organizzazioni socie sono di I livello e garantiscono una significativa ampiezza alla base associativa del Centro.



1.3 Assetto organizzativo



Identità aziendale





1.4 Organi sociali al 31/12/2004

CONSIGLIO DIRETTIVO

Stefano Tabò	<i>presidente</i>
Luca Cosso	<i>vice presidente</i>
Luca Petralia	<i>membro ufficio di presidenza</i>
Gerardo Lauletta	<i>membro ufficio di presidenza</i>
Antonio Sanguineti	<i>consigliere socio ordinario</i>
Giuliano Ortolani	<i>consigliere socio ordinario</i>
Giuseppe Garofalo	<i>consigliere socio ordinario</i>
Luciana Felici Torre	<i>consigliere socio ordinario</i>
Luisa Porrini	<i>consigliere socio ordinario</i>
Gabriele Taddeo	<i>consigliere socio sostenitore</i>
Marco Mollica	<i>consigliere socio sostenitore</i>
Roberto Bognetti	<i>membro nominato dal Comitato di Gestione</i>

COLLEGIO DEI GARANTI

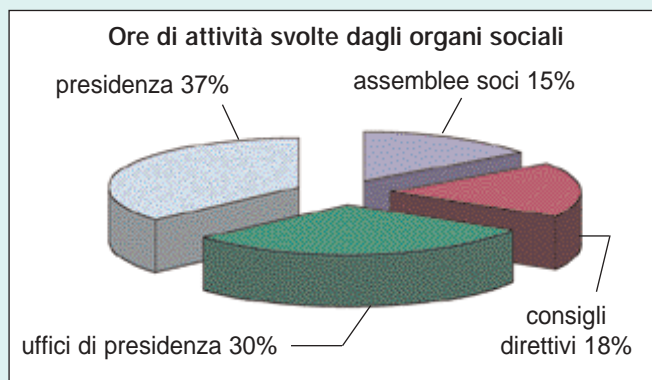
Nelly Fanghella	<i>presidente</i>
Juri Pertichini	<i>garante effettivo</i>
Paolo Scarabelli	<i>garante effettivo</i>

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Quirino Mason	<i>presidente</i>
Danilo Schiara	<i>revisore effettivo</i>
Paolo Spinelli	<i>revisore effettivo nominato dal Comitato di Gestione</i>

1.5 Prospetto attività volontaria

Organi sociali	Ore
Assemblee soci	301
Consigli direttivi	359
Uffici di presidenza	600
Presidenza	720
Totale ore di lavoro volontario	1980



N. B. Sono state calcolate le ore svolte da ogni singolo partecipante alle riunioni degli organi sociali.

Organi sociali	N°	Partecipazione media
Assemblee soci	3	75 %
Consigli direttivi	11	86 %
Uffici di presidenza	50	98 %



1.6 I valori

Il Celivo è una associazione, apartitica e senza fini di lucro, che:

a) si ispira ai principi di carattere solidaristico e democratico;

b) riconosce e rispetta l'identità e l'autonomia di ciascun socio e di ogni singola organizzazione utente;

c) favorisce al suo interno la più ampia rappresentatività del mondo del volontariato ed è attenta a coinvolgere e valorizzare equamente le grandi e complesse organizzazioni così come quelle piccole e non formalizzate;

d) garantisce pari condizioni di accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione;

e) persegue le proprie finalità avendo cura di non trascurare singoli settori di attività in cui opera il volontariato o di favorire indebitamente particolari aree culturali;

f) ricerca il confronto e promuove lo scambio di esperienze e la collaborazione tra le organizzazioni di volontariato.

Per il suo funzionamento il Celivo si avvale, innanzi tutto, del servizio gratuito dei suoi soci e di quello di singoli volontari ai sensi degli articoli 1, 2 e 3 della Legge 266/91 (Legge Quadro sul Volontariato).

Oltre ai principi sopra espressi, Celivo impronta tutte le proprie azioni al principio dell'assoluta **gratuità** delle prestazioni.

1.7 La missione

Il Celivo, al fine di promuovere la cultura della solidarietà, la piena dignità ed il rispetto dei diritti della persona umana, la qualità della vita e dell'ambiente, il pluralismo sociale e culturale:

a) appronta strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti, stimolando forme di partecipazione e di cittadinanza attiva da parte delle organizzazioni e dei singoli;

b) offre consulenza ed assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività; può inoltre offrire sostegno diretto ai progetti delle organizzazioni di volontariato, singole o in rete tra loro, secondo criteri e modalità stabiliti dal Celivo;

c) assume iniziative di formazione e qualificazione;

d) raccoglie, elabora e offre informazioni, notizie, documentazioni e dati inerenti alle attività di volontariato e del non profit locali, nazionali e internazionali;

e) realizza studi e ricerche;

f) svolge ogni altra attività che possa rendersi necessaria od opportuna per la realizzazione dei fini statuari.





1.8 Tavola degli obiettivi e delle strategie per ogni tipologia di stakeholder

Il Centro opera primariamente a sostegno delle **organizzazioni di volontariato** e delle attività di volontariato così come definite dalla Legge 266/91 (Legge Quadro sul Volontariato). Tanto le organizzazioni iscritte, quanto quelle non iscritte ai registri regionali possono fruire gratuitamente dei servizi offerti. Nel perseguimento dei propri scopi, il Celivo ricerca costantemente la collabo-

razione e la complementarietà con **altri organismi aventi analoghe finalità**, con gli **enti locali**, con le **università**, con le **imprese** e con le stesse **organizzazioni del privato sociale**, siano esse associazioni, cooperative, fondazioni, federazioni, gruppi di volontariato, movimenti. Il Celivo può inoltre fornire servizi e garantire collaborazioni agli enti locali ed alle **istituzioni pubbliche**.

OBIETTIVI E STRATEGIE IN RAGIONE DEGLI STAKEHOLDER

Stakeholder	Obiettivi
Organizzazioni di Volontariato	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire consulenza e assistenza qualificata - Organizzare attività di formazione e qualificazione, promuovere e supportare la progettazione di iniziative specifiche da parte delle Odv - Promuovere e supportare le reti sul territorio - Aumentare la visibilità sul territorio delle associazioni e la loro capacità di comunicare - Favorire l'ingresso di nuovi volontari e fornire strumenti per una migliore gestione delle risorse umane - Promuovere l'avvio di iniziative specifiche rivolte ai giovani - Organizzare convegni, seminari, dibattiti e iniziative pubbliche - Comunicare in modo efficace le iniziative del Centro - Mettere a disposizione spazi, strumenti, attrezzature per la realizzazione di specifiche attività - Censire e monitorare le attività delle Odv ed aggiornare la Banca Dati - Mettere a disposizione libri, riviste, documentazione e promuovere ricerche specifiche
Soci	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire la partecipazione democratica alle scelte di indirizzo e di gestione del Centro - Stimolare il coinvolgimento nella progettazione dei servizi - Rivolgere loro tutti i servizi elencati al punto precedente - Rendicontare in modo puntuale e dettagliato l'utilizzo delle risorse
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva - Offrire corsi di orientamento al volontariato - Fornire informazioni, notizie, dati sulle Odv
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire la crescita e la formazione professionale dei dipendenti e valorizzare il loro apporto all'interno della struttura - Realizzare un "buon lavoro di squadra" - Garantire la sicurezza e la tutela dei diritti dei lavoratori
Altri CSV	<ul style="list-style-type: none"> - Scambiare esperienze, ricerche, informazioni - Favorire condizioni che permettano ai Csv di funzionare al massimo delle loro potenzialità - Organizzare iniziative comuni
Altri enti di Terzo Settore, Forum	<ul style="list-style-type: none"> - Instaurare collaborazioni e avviare lavoro di rete - Creare occasioni di incontro e dibattito sulle questioni riguardanti il privato sociale
Scuola/Università	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti - Promuovere il volontariato giovanile - Creare occasioni di incontro e scambio tra la scuola e il mondo del volontariato - Collaborare per la formazione e la qualificazione del volontariato
Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> - Lavorare in sinergia per lo sviluppo di reti e collaborazioni tra istituzioni e volontariato - Creare occasioni di confronto e approfondimento sulle tematiche riguardanti il volontariato - Contribuire allo sviluppo della sussidiarietà e della partecipazione
Finanziatori (Fondazioni Bancarie e Comitato di Gestione)	<ul style="list-style-type: none"> - Costruire rapporti di trasparenza e fiducia - Rendicontare puntualmente l'utilizzo delle risorse
Imprese (Assindustria Genova)	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire sinergie tra volontariato e impresa e realizzare iniziative comuni