

Bilancio Sociale 2024



23°
**BILANCIO
SOCIALE**

Progettazione, redazione e realizzazione grafica:

Simona Tartarini
Maria Giulia Pastorino

(Direttore)
(Realizzazione grafica)

Tutti i dipendenti del Celivo hanno contribuito all'elaborazione dei dati e alla redazione del documento.

Pubblicato a maggio 2025



Via di Sottoripa 1A interno 16, 16124 Genova • Tel. 010 5956 815
E-mail celivo@celivo.it • Sito www.celivo.it

Organizzazione di Volontariato iscritta al RUNTS – Sezione ODV – Decreto 3876 del 20/06/2022

INDICE

1

Premesse	2
1.1 Introduzione	2

2

Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	3
--	---

3

Informazioni generali sull'ente	4
3.1 L'identità dell'organizzazione	4
3.2 La storia	4
3.3 La missione: valori e finalità perseguite	6
3.4 Le attività statutarie	7
3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	8
3.6 Il contesto di riferimento	9

4

Struttura, governo e amministrazione	10
4.1 La compagine sociale	10
4.2 Il sistema di governo e controllo	11
4.3 I portatori di interesse	15

5

Persone che operano per l'ente	18
5.1 L'articolazione organizzativa	18
5.2 Le risorse umane	19

6

Obiettivi e attività del csv	21
6.1 Gli obiettivi	21
6.2 Le modalità di erogazione dei servizi	22
6.3 Le attività	23
6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	63

7

Situazione economico-finanziaria	65
----------------------------------	----

8

Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	68
--	----

Questionario	69
--------------	----

1.1 INTRODUZIONE

Presentiamo la ventitreesima edizione consecutiva del bilancio sociale del Celivo.

Le nostre azioni, nel 2024, sono state svolte in coerenza e senza scostamenti rispetto a quanto previsto nella Programmazione approvata dall'OTC Liguria e nel rispetto delle indicazioni contenute nelle Linee Guida 2024 e negli indirizzi precedenti emanati della Fondazione ONC.

Tutti i servizi del Celivo sono stati erogati gratuitamente e sono stati organizzati in modo da raggiungere il maggior numero possibile di enti beneficiari.

Il 2024 ha visto svilupparsi ulteriormente la cooperazione con CSVnet (a livello nazionale) e con i CSV liguri (a livello regionale). Il 9 gennaio 2024 si è formalmente costituita la Confederazione Regionale dei CSV liguri (CSVnet Liguria), che è stata riconosciuta da CSVnet con delibera del 2 febbraio.

Il 2024, sotto il profilo dell'utenza, è stato caratterizzato dall'aumento del numero degli ETS iscritti al RUNTS sul nostro territorio. Questa tendenza è ormai costante da un paio di anni e destinata a confermarsi in futuro.

Sono proseguiti gli sforzi di Celivo nel fornire supporto consulenziale, formativo, documentale e comunicativo alle associazioni relativamente agli adempimenti previsti dalla Riforma del Terzo Settore. Questo tipo di supporto continua ad impattare significativamente sulla programmazione del CSV perché gli utenti manifestano ancora un bisogno significativo di accompagnamento.

Per rafforzare le strutture associative con nuovi volontari che apportino energia vitale e suppliscano al calo delle risorse umane registrato in questi anni, Celivo ha lavorato molto sulle azioni di promozione del volontariato verso la cittadinanza, in particolare quelle rivolte ai giovani. La stretta collaborazione con l'Università e gli istituti scolastici del territorio ci hanno consentito di proporre ai giovani esperienze concrete di impegno negli ETS.

Concludiamo informando che, nei primi mesi dell'anno, Celivo ha avviato una serie di azioni per incrementare il numero e la varietà della propria compagine sociale. La campagna ha avuto successo e 12 nuovi soci sono stati ammessi nella nostra base associativa.

Il Presidente del Celivo
Stefano Dossi

La Direttrice del Celivo
Simona Tartarini

Il Bilancio Sociale rendiconta tutta l'attività del Celivo. In particolare, al capitolo 6 vengono rendicontate tutte le attività svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore per i Centri di servizio per il Volontariato.

Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2024, (dal 1 gennaio al 31 dicembre), che coincide con quello del bilancio d'esercizio. Obiettivo del bilancio sociale è la rendicontazione sociale puntuale e trasparente delle azioni svolte, rivolta a tutti i soggetti interessati. Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il bilancio economico del Celivo.

Il documento è strutturato in 8 capitoli principali (Introduzione; Metodologia; Informazioni generali sull'ente; Struttura, governo e amministrazione; Persone che operano per l'ente; Obiettivi ed attività del Csv; Situazione economico-finanziaria; Monitoraggio svolto dall'organo di controllo).

Questo documento costituisce il **ventitreesimo bilancio sociale consecutivo** realizzato annualmente da Celivo (il primo è stato realizzato relativamente all'esercizio 2002).

Tutti i dati contenuti in esso sono frutto di un lavoro quotidiano e capillare di rendicontazione delle attività, svolto dagli operatori del CSV. La progettazione, la redazione e la grafica di tutti i bilanci sociali del Celivo è, sin dall'inizio, opera delle forze interne al CSV. Non ci si avvale di apporti consulenziali. Gli stakeholder interni ed esterni sono coinvolti tramite questionario, nell'ottica del continuo miglioramento della leggibilità, fruibilità e chiarezza del documento. Celivo rileva i dati tramite un sistema digitale gestionale creato da CSVnet, attraverso il quale gestisce sia l'erogazione di tutti i servizi, sia l'anagrafica degli ETS. Ciò gli consente di produrre una reportistica puntuale e dettagliata delle attività svolte e degli utenti serviti.

Il bilancio sociale è redatto secondo le **Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore** ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 (D.M. del 4 luglio 2019) e secondo le **Linee guida per la Redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come Csv** predisposte da CSVnet. Rispetto a queste ultime è stato omesso il capitolo "Altre attività dell'Ente", poiché Celivo non svolge attività non riconducibili alla funzione di Csv. Il documento si conforma ai principi di redazione del bilancio sociale indicati nelle Linee Guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti.

Il bilancio sociale del Celivo viene sempre **approvato dall'assemblea dei soci**, congiuntamente al bilancio di esercizio. Viene comunicato capillarmente tramite i canali digitali del CSV (newsletter, pagina Facebook, rubriche sui media) e viene **pubblicato sul sito** del CSV https://www.celivo.it/bilanci_sociali_ed_economici.php, dove è possibile visionarlo e scaricarlo insieme ai bilanci sociali (e di esercizio) degli anni passati. Viene inviato ai soci, alla stampa e ai principali stakeholder. Viene successivamente pubblicato anche sul sito web di CSVnet – associazione nazionale dei centri di servizio per il volontariato, dove sono visionabili i bilanci di tutti i CSV soci. Viene depositato presso il Registro unico nazionale del terzo settore.

Il bilancio sociale è in stretta relazione con gli altri strumenti e processi di gestione organizzativa, come la programmazione, la valutazione, la rendicontazione economica. Esso contribuisce al miglioramento della missione, alla progettazione strategica delle azioni, alla verifica e valutazione dei risultati raggiunti, all'orientamento delle scelte gestionali, alla partecipazione degli stakeholder interni ed esterni, ad una efficace comunicazione sociale.

Rispetto alla precedente edizione il documento non ha subito cambiamenti nella struttura dei capitoli e paragrafi, ad eccezione del recepimento, nel cap. 6, delle indicazioni di contenuto degli Indirizzi Triennali 2025-2027 di ONC (Organismo Nazionale di Controllo dei CSV).

3.1 IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE

Celivo - Centro di Servizio per il Volontariato - ODV (c.f. 95039260104) è un'associazione riconosciuta del Terzo Settore, accreditata quale Centro di Servizio per il Volontariato dal 1998. Nel 2021 ha ottenuto il nuovo accreditamento dall'ONC, sulla base della nuova normativa (D.Lgs.117/2017).

È un'organizzazione di volontariato (ODV) iscritta al RUNTS – sezione ODV (N. Repertorio 34994 del 20-06-2022); precedentemente iscritta al registro regionale volontariato (dal 1999 al 2022). Celivo è costituito da organizzazioni di volontariato e altri enti del Terzo Settore. Ha sede a Genova in Via di Sottoripa 1a int.16 ed opera nel territorio della città metropolitana di Genova. Codice fiscale: 95039260104.

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore che nacquero per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (ODV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991. I CSV sono stati in seguito riformati dal Codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017) ed hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore. I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria.

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

3.2 LA STORIA

- 1992** Il mondo del volontariato genovese dà vita ad un primo coordinamento, per raccogliere gli stimoli dell'art. 15 della Legge 266/91 (Legge Quadro sul Volontariato).
- 1993** Si decide di iniziare un cammino comune e di provare, con mezzi propri e a ritmo forzatamente ridotto, a gestire un piccolo centro di servizio autofinanziato dai soci, con sede presso un ente associato e aperto due pomeriggi alla settimana.
- 1995** Celivo si costituisce formalmente con atto pubblico quale organizzazione di volontariato. Ai soci viene chiesto di utilizzare le proprie risorse, capacità e specificità 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.
- 1997** Celivo presenta il proprio progetto in risposta al Bando regionale per l'istituzione dei centri di servizio in Liguria.
- 1998** Il Comitato di Gestione delibera l'istituzione del Centro di servizio per la provincia di Genova, approvando all'unanimità il progetto presentato dal Celivo. Celivo implementa i propri servizi e acquisisce dal Comune di Genova la "Banca Dati delle Associazioni".
- 1999** Celivo ottiene l'iscrizione al registro regionale del volontariato ligure (D. R. n. 1042 del 7/6/99).

- 2000** I servizi si moltiplicano e gli uffici del Centro vengono trasferiti in Piazza Borgo Pila. Celivo realizza il primo sito internet. Nello stesso anno, Celivo aderisce al Collegamento Regionale dei CSV liguri. Prende il via il Progetto Cittadino Volontario”.
- 2002** Celivo realizza il suo primo Bilancio Sociale, seguendo un’ottica strategica di trasparenza nella rendicontazione sociale. Per coinvolgere i giovani nel mondo del volontariato avvia il Progetto Scuola.
- 2003** Celivo ottiene la personalità giuridica (D.G.R. n. 1477 del 28/11/2003). Nello stesso anno aderisce a CSVnet (Associazione centri di servizio per il volontariato) e sottoscrive un protocollo di intesa con Confindustria Genova per promuovere la collaborazione tra volontariato e imprese.
- 2004** Celivo partecipa attivamente alle celebrazioni del “*2004 Genova città Europea della cultura*”: realizza e pubblica due ricerche sul volontariato del territorio: “*Storie di Volontariato a Genova*” e “*Il volontariato della provincia di Genova – Fotografia in cifre*”; avvia il progetto “*Il Volontariato per immagini*” e avvia “*Il progetto Comunica(in)azione*”.
- 2005** È l’anno del convegno del decennale dalla costituzione del Celivo ed è l’occasione per guardare in maniera più complessiva ai risultati ottenuti nel tempo e ragionare rispetto ai miglioramenti apportabili in futuro. Celivo realizza la prima edizione del “*Premio per esperienze innovative di partnership social*” insieme a Confindustria Genova.
- 2006** Celivo apre diversi Sportelli Volontariato territoriali in provincia di Genova presso le sedi di varie associazioni. Inizia l’iter della stesura e condivisione della “*Carta della rappresentanza*”, cui aderiranno successivamente CSVnet, Convol, Forum del Terzo Settore.
- 2007** Celivo avvia la newsletter settimanale del Centro, che raggiunge in breve tempo migliaia di soggetti.
- 2008** Espone a Palazzo Tursi - sede del Comune di Genova – la mostra “*Il Volontariato per Immagini*”.
- 2009** Sottoscrive il protocollo d’intesa che istituisce il Coordinamento regionale dei CSV liguri, il quale, nello stesso anno, ottiene il riconoscimento da parte di Csvnet.
- 2010** Sviluppa una strategia sul lavoro di rete tra le associazioni e avvia e coordina le prime due Reti tematiche: Rete Carcere e Rete Disabilità, a cui seguono negli anni successivi la Rete Migranti, la Rete Responsabili Volontari e la Rete Comunicatori.
- 2011** Partecipa attivamente alle celebrazioni del “*2011 Anno Europeo del Volontariato*” organizzando un’articolata serie di eventi, tra cui *l’Open Day del Volontariato*. Apre la pagina facebook del Celivo che, da allora, viene aggiornata quotidianamente.
- 2012** A gennaio, insieme al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, realizza a Genova il convegno nazionale di chiusura dell’Anno Europeo del Volontariato. Riesce ad ottenere dal Comune di Genova l’intitolazione di uno spazio cittadino al Volontariato e inaugura insieme al Sindaco “*I Giardini del Volontariato*”.
- 2014** La sede viene trasferita nei nuovi uffici di Via di Sottoripa, in spazi più consoni all’attività.
- 2015** Realizza, insieme alle associazioni, il video “*Fai volontariato, fai la differenza*” (visionabile sul suo canale Youtube). Avvia una proficua collaborazione con l’Ordine dei Giornalisti con cui organizza il primo (di tanti) corsi sul Volontariato rivolto ai giornalisti. Aderisce al Forum Genovese del Terzo Settore.
- 2016** Rinnova completamente il sito, rendendolo più moderno e interattivo. Cura e diffonde la “*Guida per orientarsi alla vita in carcere e oltre*” realizzata dalla Rete Carcere. Inizia a lavorare insieme alle associazioni, agli studenti e agli istituti scolastici sui percorsi di Alternanza Scuola-lavoro introdotti dalla nuova legislazione. Collabora con Istat per la “*Rilevazione campionaria sulle istituzioni non profit*”. Ospita a Genova la Conferenza Nazionale dei CSV.
- 2017** Pubblica il suo 15° bilancio sociale consecutivo. Avvia il proprio percorso riorganizzativo sulla base della Riforma del Terzo Settore, in particolare ai sensi del D. Lgs. 117/17 (articoli dal 61 al 66).

- 2018** Compie venti anni di accreditamento quale Centro di Servizio al Volontariato. Realizza diverse azioni di accompagnamento alla Riforma del Terzo Settore.
- 2019** Rinnova il proprio statuto adeguandolo al D. Lgs. 177/17. Presenta la manifestazione di interesse per il rinnovo dell'accREDITAMENTO quale CSV. Collabora con la Regione Liguria per la realizzazione e diffusione di schemi di statuto per le ODV e APS.
- 2020** Adegua i propri servizi per continuare a dare risposte efficaci e continuative anche nel periodo dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid 19.
- 2021** Celivo ottiene il nuovo accREDITAMENTO dall'ONC quale CSV della città metropolitana di Genova, sulla base della nuova normativa sul Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017).
- 2022** Per effetto della trasmigrazione prevista dal Codice del Terzo Settore, ottiene l'iscrizione al RUNTS – Sezione Organizzazioni di Volontariato – con N. Repertorio 34994 del 20-06-2022
- 2023** Celivo compie 25 anni di attività quale Centro di Servizio per il Volontariato accREDITATO
- 2024** I 3 CSV liguri costituiscono CSVnet Liguria (Confederazione regionale dei CSV liguri), che ottiene il riconoscimento di CSVnet. Celivo supera con esito positivo la verifica periodica del mantenimento dei requisiti di accREDITAMENTO come CSV

3.3 LA MISSIONE: VALORI E FINALITA' PERSEGUITE

CELIVO aderisce ai principi e ai valori espressi nella Carta dei Valori del Volontariato ed opera per la crescita della cultura della solidarietà e a sostegno di tutto il volontariato, rispettando l'identità e l'autonomia di ogni singola organizzazione e garantendo pari condizioni d'accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione.

Le associazioni che lo costituiscono si sono unite, sulla base dei comuni valori condivisi, con la volontà di superare gli orizzonti tradizionali del proprio settore o organizzazione di appartenenza, al fine di contribuire alle finalità generali e allo sviluppo del volontariato nel suo insieme. Celivo osserva il principio della gratuità delle cariche (ad eccezione dell'Organo di Controllo) e delle prestazioni erogate.

Sul sito del Celivo sono visionabili lo Statuto, il Regolamento, la Carta dei Servizi e la Carta dei Valori del Volontariato.

Nella realizzazione delle attività e dei servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dall'art. 63. c.3 del CTS:

- A) principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- B) principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- C) principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- D) principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari;

tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

E) *principio di integrazione*: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

F) *principio di pubblicità e trasparenza*: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

3.4 LE ATTIVITA' STATUTARIE

Celivo esercita, in via esclusiva o principale, le seguenti attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1, D. Lgs. 117/2017:

- servizi strumentali ad enti del Terzo settore, di cui all'art. 5, comma 1, lettera m) D. Lgs. 117/2017;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche Editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale, di cui all'art. 5, comma 1, lettera i) D. Lgs. 117/2017;
- attività culturali di interesse sociale con finalità educativa, di cui all'art. 5, comma 1, lettera d) D. Lgs. 117/2017
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale di cui all'art. 5, comma 1, lettera h) D. Lgs. 117/2017;

Nel dettaglio, in qualità di Centro di Servizio per il Volontariato ai sensi dell'art. 63 del Codice del Terzo Settore, Celivo utilizza le risorse conferite per legge al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

A questo fine, Celivo eroga i seguenti servizi organizzati per tipologia:

- servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato;
- servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo;
- servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti;
- servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore;
- servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore;
- servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

Nel 2024 tutte le attività statutarie sono state realizzate, come illustrato nel capitolo 6 del bilancio sociale. Non sono invece state svolte attività commerciali, secondarie e strumentali, ai sensi dell'art. 6 del Codice del Terzo Settore. Nello svolgimento dell'attività di Centro di servizio per il volontariato, Celivo osserva il divieto – posto

dall'art. 61 D. Lgs. 117/2017 - di erogare direttamente in denaro le risorse ad esso provenienti dal FUN, nonché' di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili acquisiti mediante le medesime risorse. Le attività di interesse generale di cui all'art. 5 D. Lgs. 117/2017 sono svolte prevalentemente in favore di terzi.

Tutti i servizi del Celivo sono gratuiti.

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

L'azione del Celivo si sviluppa all'interno di un fitto sistema di relazioni e collaborazioni con soggetti del settore pubblico, del privato e del terzo settore.

In particolare Celivo aderisce in qualità di socio a:

- Associazione centri di servizio per il volontariato (CSVnet)
- Confederazione Regionale dei Centri di Servizio della Liguria
- Forum Genovese del Terzo Settore
- Liguria 2030 (ASVIS)

Ha protocolli di intesa e accordi di rete con diversi stakeholder, tra cui citiamo:

- Confindustria Genova
- l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova
- il Tribunale di Genova e l'Uepe
- l'Ordine dei giornalisti della Liguria
- L'Università di Genova
- Il Teatro nazionale di Genova
- La Regione Liguria
- Il Comune di Genova (Informagiovani)
- AMIU
- PRAP Piemonte Liguria e Valle d'Aosta

Celivo, inoltre, partecipa a diversi tavoli istituzionali.

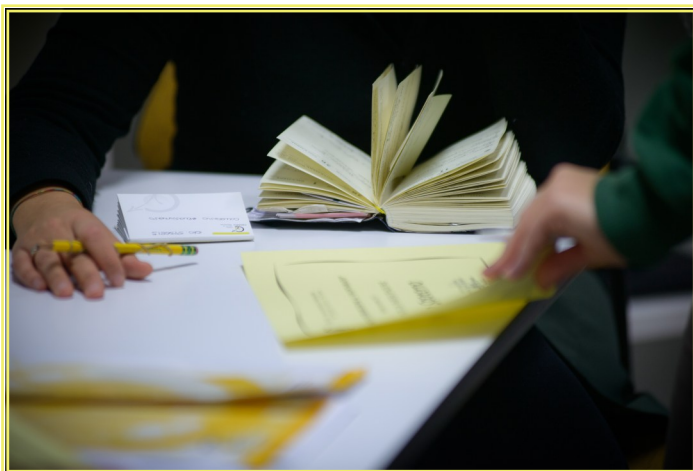
Collabora con la Consulta per la tutela dei diritti delle persone con disabilità del Comune e della Città Metropolitana di Genova. Ha avviato da anni e coordina le seguenti Reti Tematiche: Carcere, Migranti, Disabilità, Responsabili Volontari, Comunicatori.

3.6 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il territorio di riferimento del Celivo è la Città Metropolitana di Genova che ha un'estensione di 1.833,79 chilometri quadrati ed è popolata da circa 817.402 abitanti, poco oltre la metà della popolazione regionale ligure. E' composta da 67 comuni, così distribuiti sul territorio: 17 Comuni costieri con n.141.488 abitanti; 14 Comuni montani (altezza da 500 m slm) con 9.661 abitanti; i restanti Comuni occupano le principali valli e la mezza costa. I Comuni con numero di abitanti superiore a 10.000, oltre al capoluogo (con 586.655 abitanti, pari al 68,7% del totale), sono 5, tutti ricompresi nella fascia costiera: Arenzano, Rapallo, Chiavari, Lavagna, Sestri Levante.

La popolazione è caratterizzata da un basso indice di natalità e un alto indice di vecchiaia, nettamente superiore rispetto alla media nazionale (253,3 anziani ultrasessantacinquenni ogni 100 giovani, con un'età media della popolazione di 48,4 anni).

La presenza degli ETS nel territorio è illustrata più avanti nel capitolo *4.3.2 Approfondimenti sul mondo del volontariato locale*



4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

4.1

1.1 Consistenza e composizione della compagine sociale

Celivo è una ODV iscritta RUNTS dal 2022, e precedentemente iscritta al registro regionale del volontariato dal 1999. Lo Statuto del Celivo, con il dettaglio dei criteri e delle modalità di ammissione alla compagine sociale è consultabile sul sito.

Soci del CSV: le organizzazioni di volontariato di rilevanza almeno provinciale, aventi sede nella città metropolitana di Genova. Per favorire la partecipazione delle organizzazioni a rilevanza locale alla vita del Celivo, sono ammessi tra i soci anche i Comitati Locali. Gli altri Enti del Terzo Settore di rilevanza almeno provinciale - esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile – che non sono ODV, possono aderire a condizione che il loro numero non sia superiore al cinquanta per cento del numero delle organizzazioni di volontariato associate, nel rispetto dell'art. 32 D. Lgs. 117/2017.

Elenco Soci:

A.V.O. Regionale Liguria ODV, A.I.D.O. Provinciale Genova ODV, A.U.SER. Liguria ODV, Banco alimentare della Liguria ODV, A.L.fa.P.P. Liguria ODV, A.N.G.S.A. Liguria APS, A.N.P.A.S. Comitato Regionale Liguria ODV, A.R.C.A.T. Liguria ODV, F.I.D.A.S. Genova ODV, Federazione Ligure Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana ODV, FRSL - Federazione regionale solidarietà e lavoro ODV, Fondazione Gigi Ghirotti ETS, Gruppi di Volontariato Vincenziano Consiglio regionale della Liguria ODV, E.V.A.L. Ente Volontariato Anspi Liguria ODV, C.I.F. Genova ODV, U.I.L.D.M. sez. Genova ODV, Ass. Cilla ODV, Ass. Famiglie per l'accoglienza ODV, Ass. San Marcellino ODV, CEIS - Centro di Solidarietà di Genova ODV, Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere ODV, M.P.U. Movimento Promozione Umana ODV, Società San Vincenzo De Paoli Consiglio Regionale ODV, Veneranda Compagnia di Misericordia ODV, Volontari per l'Auxilium ODV, A.C.L.I. Liguria APS, ARCI Genova APS, ACAT Savona Genova ODV, Associazione Italiana Sindrome di Poland ODV, Associazione Ligure Sindrome X-Fragile ODV, Associazione Mornese Liguria ODV, Centro di Aiuto alla Vita di Genova ODV, Confederazione dei Centri Liguri per la Tutela dei Diritti del Malato Maria Chighine ODV, Consulta Diocesana per le attività a Favore dei Minori e delle Famiglie ODV, Guardia Costiera Ausiliaria Liguria ODV, IL Porto dei Piccoli Fondazione ETS, Gruppo di Volontariato e Protezione Civile dell'Associazione Nazionale Polizia di Stato - Sezione di Genova ODV, PRATO Associazione per il Sostegno di Persone con Disagio Psicico, Psicologico, Esistenziale ODV.

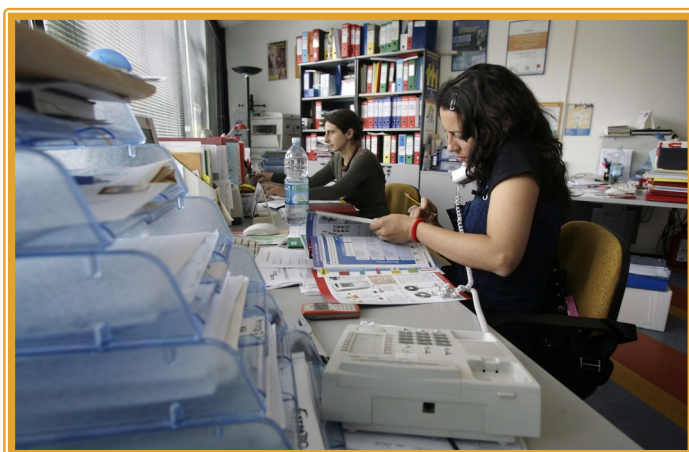
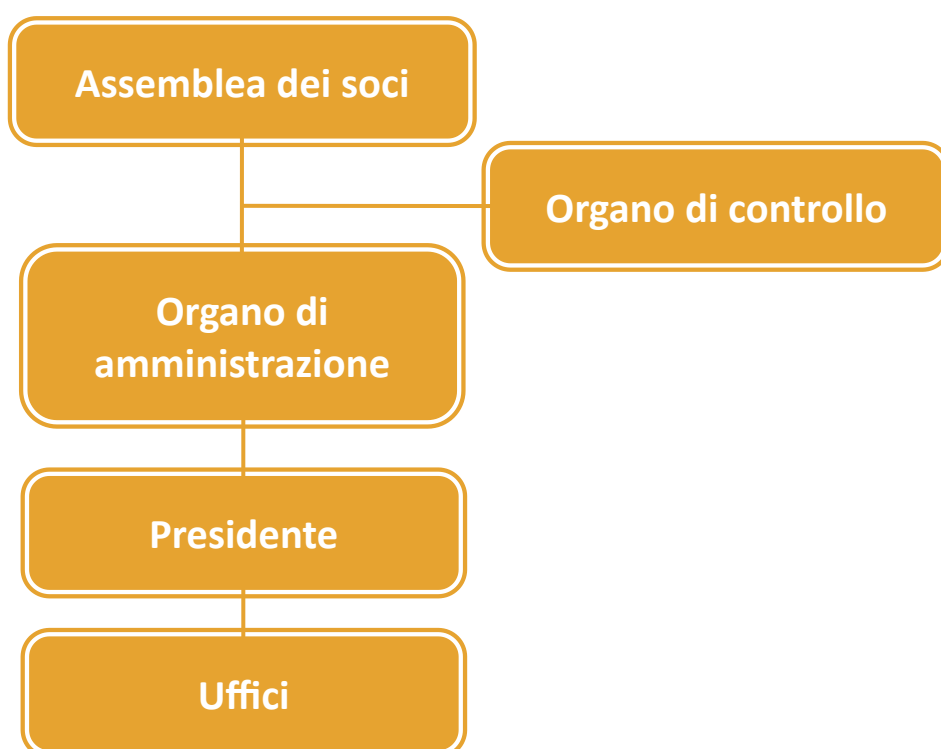
SOCI	
Soci diretti	38 (31 ODV, 3 APS, 4 Altri ETS)
Soci indiretti (ETS)	256

4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

Celivo è un'associazione democratica e le sue cariche sono elettive e ricoperte a titolo gratuito.

È sottoposto al controllo sia di un organo statutario interno, composto da 3 Revisori iscritti all'albo, sia al controllo dei due organismi esterni previsti dal D. Lgs. 117/17 (articoli 64, 65, 66) per i Centri di Servizio al Volontariato: l'Organismo Territoriale di Controllo ligure e l'Organismo Nazionale di Controllo sull'attività dei CSV, nominati attraverso decreto del Ministero delle Politiche Sociali.

ORGANIGRAMMA



Riunioni annuali degli Organi Sociali, partecipazione, ore lavoro, gratuità

Organi sociali	N° riunioni svolte	Percentuale di partecipazione media dei componenti	N° Ore*	Gratuità del ruolo
Assemblea Celivo	2	62%	80	Si
Organo di amministrazione	4	87%	70	Si
Presidente	20	100%	50	Si
Organo di Controllo	4	100%	12	No

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

4.2 .1 L'assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è l'organo sovrano del Celivo. Approva il bilancio preventivo e consuntivo ed elegge gli organi sociali. Delibera sulle modifiche statutarie e sull'eventuale scioglimento e liquidazione del Celivo. Tutti i Soci hanno diritto di voto attivo e passivo e hanno il dovere di concorrere alla realizzazione dei fini del Celivo. I suoi membri operano a titolo gratuito. Le riunioni svolte nel 2024, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella soprastante "Riunioni annuali degli organi sociali".

4.2 .2 Il Consiglio Direttivo (organo di amministrazione)

Il Consiglio Direttivo è l'organo di amministrazione del Celivo ed è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. E' democraticamente eletto dall'Assemblea. I suoi membri ricoprono la loro carica a titolo gratuito. Le riunioni svolte nel 2024, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella soprastante "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 01/01/2024 al 31/12/2024

Nome e Cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica	Ente socio che lo ha indicato e sua qualifica ai sensi del CTS
Stefano Dossi	Presidente	12/12/11	4 anni (scadenza dicembre 2027)	EVAL Ente Volontariato Anspi Liguria - ODV
Alessandro Censi Buffarini	Vice presidente	16/12/19	4 anni (scadenza dicembre 2027)	CEIS GENOVA – Centro di Solidarietà di Genova ODV
Guido Bragoni	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	A.N.P.A.S. REGIONALE - Ass. Naz. Pubbliche Assistenze ODV
Antonio Predieri	Consigliere	12/10/21	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Banco Alimentare Liguria - ODV
Maurizio Bozzano	Consigliere	28/2/08	4 anni (scadenza dicembre 2027)	F.I.D.A.S GENOVA Fed. It. Ass. Donatori di Sangue - ODV
Giuliano Barbieri	Consigliere	16/12/19	4 anni (scadenza dicembre 2027)	AUSER LIGURIA – Ass. per l'autogestione dei servizi e solidarietà regionale ligure ODV
Claudia Torre	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Centro di Solidarietà della Compagnia delle Opere Liguria - ODV
Cinzia Zaccaro	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Federazione Regionale Ligure Consulenti familiari di ispirazione cristiana ODV
Giorgio Colombo	Consigliere	18/3/15	4 anni (scadenza dicembre 2027)	AVO REGIONALE - Ass. Volontari Ospedalieri Regionale – ODV
Nicolò Caridi	Consigliere	13/12/23	4 anni (scadenza dicembre 2027)	Volontari per l'Auxilium - ODV

4.2 .3 Il Presidente

Il Presidente è il rappresentante legale del CELIVO e ricopre la carica a titolo gratuito. Viene eletto dal Consiglio Direttivo, tra i suoi membri. Convoca le riunioni del Consiglio e dell'Assemblea. I dati relativi al Presidente sono nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

4.2 .4 L'organo di controllo

L'Organo di Controllo è nominato dall'Assemblea, con l'eccezione del Presidente, che viene nominato direttamente dall'OTC Liguria. I suoi membri sono iscritti nel Registro dei Revisori contabili e ricevono un compenso per l'incarico (il Presidente è a carico dell'ONC).

I componenti dell'organo di controllo hanno il diritto di assistere alle riunioni dell'organo di amministrazione del Celivo. L'organo di controllo: a) vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, anche con riferimento alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001, qualora applicabili, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento; b) esercita compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale (avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 7 e 8 D. Lgs. 117/2017), ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'articolo 14 D. Lgs. 117/17, qualora applicabili. Il bilancio sociale dà atto degli esiti del monitoraggio svolto dall'organo di controllo.

Le riunioni svolte nel 2022, la percentuale di partecipazione e le ore di lavoro svolto sono consultabili nella tabella "Riunioni annuali degli organi sociali".

Composizione dal 1/1/2024 al 31/12/2024			
Nome e Cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Maurizio Astuni	Presidente	23/09/20 (ultima nomina 13/12/2023)	4 anni (scadenza nel 2027)
Giorgio Medicina	Membro effettivo	28/2/08 (ultima nomina 13/12/2023)	4 anni (scadenza nel 2027)
Giovanni Beniscelli	Membro effettivo	12/12/11 (ultima nomina 13/12/2023)	4 anni (scadenza nel 2027)

4.3 I PORTATORI DI INTERESSE

4.3.1 Analisi dei portatori di interesse

La mappa degli interlocutori coinvolti a vario titolo nell'azione dei CSV è articolata. L'identificazione dei principali stakeholder del Celivo è strettamente correlata alla disciplina dettata dalla normativa in relazione alla missione, al governo, al finanziamento e al controllo dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Stakeholder coinvolti nel governo, controllo, gestione e finanziamento del CSV

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Soci	- Favorire la partecipazione democratica e il coinvolgimento nella gestione del Celivo - Rendicontare in modo trasparente e dettagliato l'utilizzo delle risorse
Personale	- Favorire la crescita professionale dei dipendenti e valorizzare il loro apporto all'interno della struttura - Garantire la sicurezza e la tutela dei diritti dei lavoratori
Organo di controllo	- Collaborare e facilitare i compiti di vigilanza e monitoraggio dell'organo - Garantire l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale
OTC, ONC ed enti finanziatori	- Rendicontare puntualmente e con trasparenza le azioni svolte e l'utilizzo delle risorse - Facilitare l'azione di controllo, coltivando disponibilità, dialogo e conoscenza reciproca

Stakeholder verso cui è rivolta direttamente la missione del CSV

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Volontari ODV/ETS	- Garantire pubblicità, trasparenza e pari accessibilità ai servizi - Offrire servizi di promozione, orientamento e animazione - Offrire servizi di formazione - Offrire servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento - Offrire servizi di informazione e comunicazione - Offrire servizi di ricerca e documentazione - Offrire servizi di supporto tecnico-logistico
Collettività	- Promuovere il volontariato e la cittadinanza attiva - Offrire orientamento, informazioni, notizie, dati sul volontariato

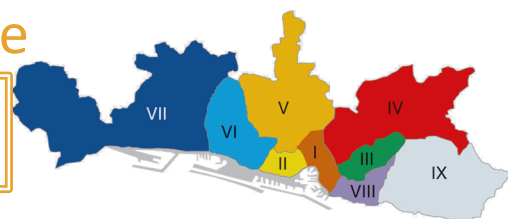
Altri Stakeholder

Stakeholder	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Altri CSV	- Collaborare attraverso il Csvnnet Liguria e CSVnet - Perseguire virtuose sinergie e scambio di buone prassi
Altri Enti di Terzo Settore, Forum	- Cooperare per la promozione e il supporto del volontariato negli ETS - Operare in sinergia e fare lavoro di rete
Pubblica Amministrazione	- 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
Scuole e Università	- Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti - Creare occasioni di incontro e scambio tra la scuola e il mondo del volontariato - Collaborare per la promozione del volontariato
Imprese (Confindustria)	- Favorire sinergie tra volontariato e impresa e realizzare iniziative comuni per il benessere del territorio
Ordini professionali	- Collaborare per promuovere iniziative di informazione e formazione su tematiche di interesse comune

4.3

2. Approfondimenti sul mondo del volontariato locale

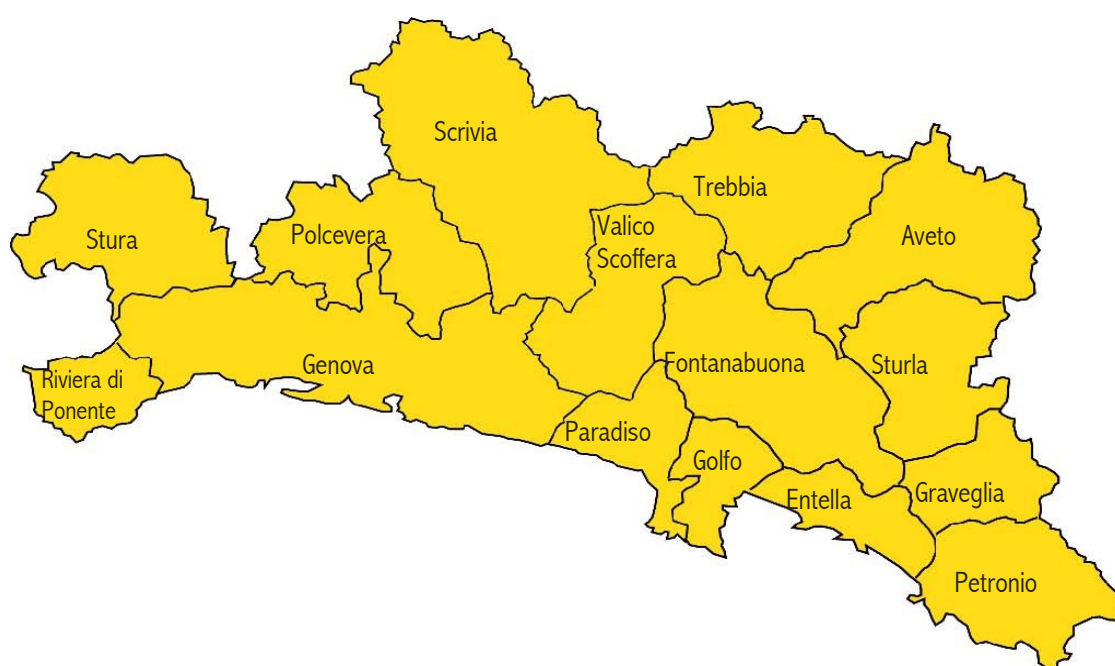
Numero di ETS ubicati nei Municipi del Comune di Genova



Municipio	ODV	APS	Enti filantropici	Imprese sociali	Altri ETS	Soc. mutuo soccorso	TOTALE
I Centro Est	126	187	6	94	58	1	472
II Centro Ovest	31	46	0	21	7	1	106
III Bassa Val Bisagno	29	38	0	15	2	0	84
IV Val Bisagno	23	39	0	7	4	0	73
IX Levante	37	42	0	7	7	0	93
V Val Polcevera	17	52	0	9	1	0	79
VI Medio Ponente	28	45	0	18	3	0	94
VII Ponente	16	43	0	8	1	0	68
VIII Medio Levante	48	54	1	37	10	0	150
TOTALE	355	546	7	216	93	2	1219

Numero di ETS ubicati negli ambiti territoriali della città metropolitana di Genova

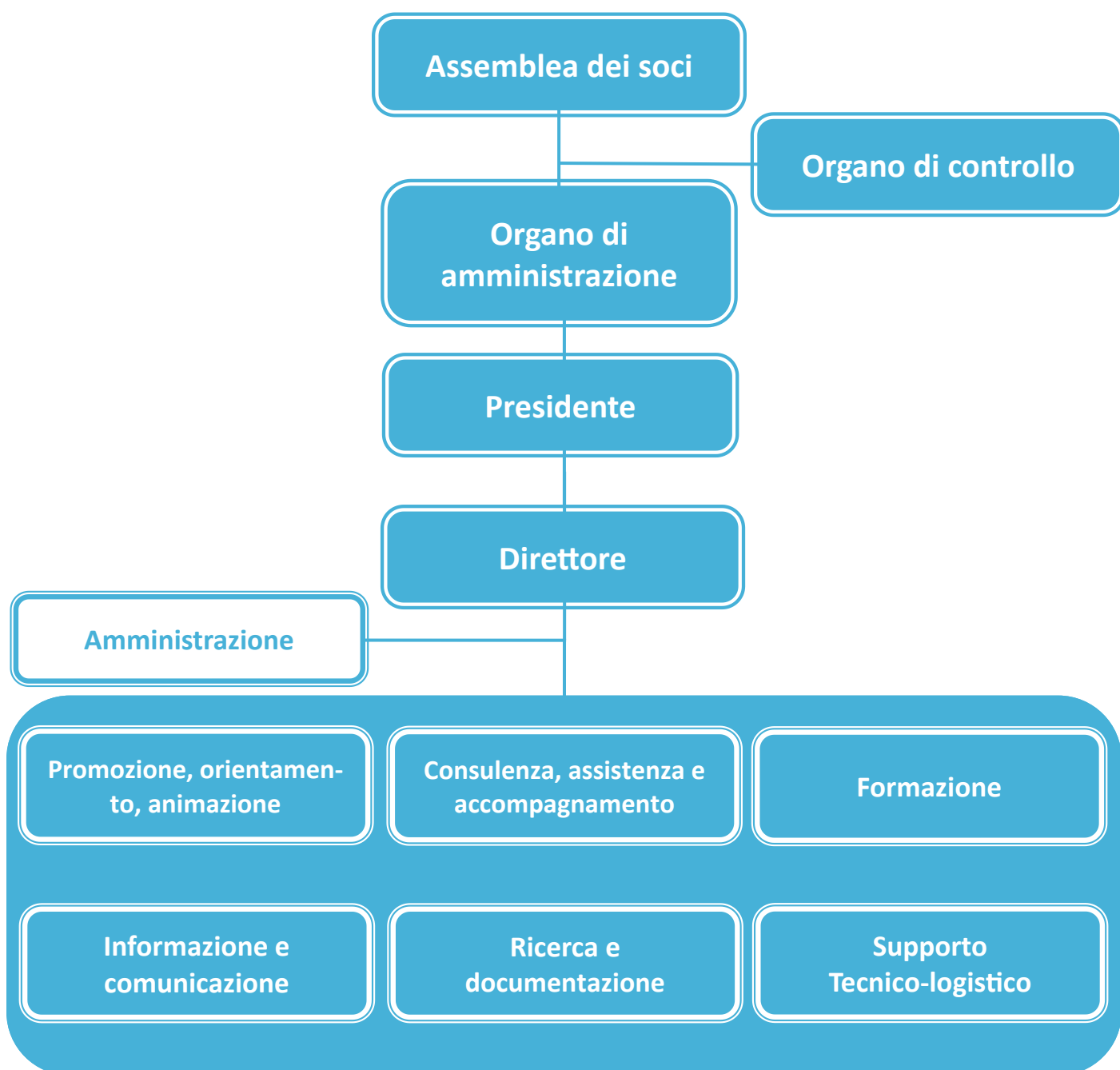
Ambiti territoriali	ODV	APS	Enti filantropici	Imprese sociali	Altri ETS	Soc. mutuo soccorso	TOTALE
Aveto	2	3	0	2	1	0	8
Entella	39	36	2	18	7	0	102
Fontanabuona	6	10	0	6	0	0	22
Genova	355	546	7	216	93	2	1219
Golfo	25	21	1	4	4	0	55
Graveglia	0	2	0	0	0	0	2
Paradiso	17	21	0	4	1	0	43
Petronio	15	23	0	20	2	0	60
Polcevera	13	34	0	4	0	0	51
Riviera di Ponente	15	17	1	4	3	0	40
Scrivia	19	23	0	7	1	0	50
Stura	11	10	0	1	0	0	22
Sturla	1	5	0	2	1	0	9
Trebbia	2	8	0	0	1	0	11
Valichi	6	12	0	1	0	0	19
TOTALE	526	771	11	289	114	2	1713



5.1 L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

5.1

Descrizione generale
della struttura
organizzativa



5.2 LE RISORSE UMANE

5.2

.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Nel 2024 Celivo aveva a libro matricola 8 dipendenti (7 a tempo pieno e 1 part time).

I dipendenti hanno tutti un contratto a tempo indeterminato e presentano le seguenti caratteristiche:

- titolo di studio: 63% laureati, 37% diplomati
- genere: 75% donne, 25% uomini
- anzianità lavorativa media: 16 anni
- età anagrafica media: 47 anni

Oltre ai dipendenti, Celivo si serve, per l'erogazione dei servizi all'utenza, della prestazione continuativa di 5 professionisti (con un contratto di consulenza esterna), a cui si aggiungono, nel corso dell'anno, altri consulenti saltuari (soprattutto docenti dei corsi di formazione).

5.2

.2 Formazione delle risorse umane retribuite

Per garantire un adeguato livello di competenza e qualità dei servizi erogati, Celivo cura la formazione dei propri dipendenti, sia direttamente, sia tramite l'offerta formativa messa a disposizione da CSVnet.

Nel 2024 il personale del Celivo ha svolto:

- 10 incontri collegiali di formazione interna (per un totale di 25 ore),
- 60 webinar e gruppi di lavoro.

5.2

.3 Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane

Ai dipendenti viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali con il seguente inquadramento:

Livello di inquadramento	Numero dipendenti
F Quadro	1
D 2	1
D 1	6

La differenza retributiva tra lavoratori dipendenti, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda, rispettava il dettato del comma 1 dell'art. 16 del Codice del Terzo Settore e non era superiore al rapporto uno a otto (il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei dipendenti nel 2024 era 1 a 2).

Benefit previsti per i dipendenti: 1 buono pasto da euro 8 per ogni giorno effettivamente lavorato.

5.2

.4 Consistenza e analisi
delle risorse umane
volontarie

Celivo si avvale dell'apporto e del contributo delle prestazioni dei volontari.

Tutti i soci e i componenti degli Organi Sociali operano a titolo volontario e ammontano a 48 persone.

Oltre ai componenti degli organi sociali, i volontari operano al Celivo all'interno delle Reti Tematiche e ammontano a 260.

5.2

.5 Emolumenti, compensi,
corrispettivi

Nessun emolumento, compenso o corrispettivo (Ex Art. 14 C.2 D.Lgs.117/2017) è stato attribuito nel 2024 ai componenti dell'organo di amministrazione o agli associati.

Ai volontari vengono rimborsate solo le spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata, entro limiti massimi e alle condizioni preventivamente stabilite tramite regolamento approvato dal Consiglio Direttivo. Celivo non effettua rimborsi di tipo forfetario, né a fronte di autocertificazione. Nel 2024 non sono stati richiesti/erogati rimborsi ai volontari.

A due membri effettivi dell'Organo di controllo, istituito ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs.117/2017 è stato corrisposto un compenso netto pari a euro 1.500 cadauno (lordo pari a euro 1.903,20).

Il compenso del Presidente dell'Organo di Controllo, invece, è a carico della Fondazione ONC (Organismo Nazionale di Controllo dei CSV) ai sensi dell'art. 64 del D. Lgs.117/2017 ed è pari ad euro 2.500 netti all'anno.

6.1 GLI OBIETTIVI

La missione dei Centri di Servizio per il Volontariato è stabilita dal D.Lgs.117/17 (Codice del Terzo Settore). Come previsto dall'art. 63 del Codice, Celivo utilizza le risorse conferitegli al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

A questo fine, Celivo nel 2024 aveva come obiettivo l'erogazione dei seguenti servizi e azioni:

- A) servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato, nonché finalizzati a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale;
- B) servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- C) servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti;
- D) servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato;
- E) servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore;
- F) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

Nota Bene: i CSV hanno il divieto di erogare direttamente in denaro le risorse ad essi conferite, nonché di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili.

Il monitoraggio dei 6.1 1. bisogni

Celivo realizza attività e servizi relativi a tutte le sei aree di intervento previste dall'art. 63 del D.Lgs. 117/17. Le aree di bisogno sono monitorate attraverso molteplici azioni, di seguito illustrate:

- A) L'analisi dei risultati del questionario di rilevazione dei bisogni sulla programmazione futura, inviato a tutti gli utenti e sempre disponibile sul sito del Celivo .
- B) L'analisi dei risultati dei questionari di rilevazione della qualità dei singoli servizi, inviati via mail agli utenti dopo l'erogazione di ogni servizio (in tutti i questionari è presente la domanda sui bisogni)
- C) Incontri e focus group
- D) Il confronto e la relazione costante con gli utenti tramite gli sportelli operativi del CSV, nonché le reti tematiche e i tavoli con gli altri soggetti del territorio.
- E) La valorizzazione delle conoscenze, competenze ed esperienze acquisite dagli amministratori e dal personale del

CSV.

F) La verifica sul numero dei servizi richiesti nell'anno precedente e sui risultati raggiunti, rilevati attraverso il Sistema Informativo Integrato su piattaforma di CSVnet e illustrati nel bilancio sociale dell'anno precedente.

G) La Banca Dati degli ETS, che fornisce una lettura dettagliata su numero, dimensioni e caratteristiche (n° volontari, n° soci, tipologia di azioni, destinatari, etc.) dei nostri utenti.

6.1 .2 La programmazione

Celivo costruisce il proprio programma nel rispetto delle disposizioni di legge, degli Indirizzi triennali e delle Linee Guida annuali emanate dall'ONC (Organismo Nazionale di Controllo), coinvolgendo gli utenti e raccogliendone i bisogni, e tenendo conto dei diversi elementi illustrati al paragrafo precedente.

Il programma del Celivo è annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre) e viene costruito sulla base delle spettanze comunicate dagli organi preposti dalla legge (ONC e OTC). Il programma è predisposto dal Direttore, approvato dal Consiglio Direttivo e successivamente dall'Assemblea del Celivo. Viene infine inviato all'OTC Liguria, che lo deve ammettere a finanziamento.

6.2 LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Celivo, nel 2024, in continuità con gli anni passati, ha erogato servizi GRATUITI alla propria utenza

I servizi del Celivo, ai sensi del Codice del Terzo Settore, sono finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore (ETS), senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV).

Destinatari dei servizi del Celivo sono quindi innanzitutto:

- A) i VOLONTARI delle ODV e degli ETS
- B) gli ASPIRANTI VOLONTARI e i CITTADINI interessati al volontariato.

Il CSV, inoltre, nell'ambito del perseguimento delle sue finalità istituzionali, offre e ricerca costantemente la collaborazione, la sinergia e lo scambio con: enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, enti profit, fondazioni, ordini professionali, enti non profit, finalizzati al lavoro di rete a favore della comunità territoriale.

Celivo eroga i propri servizi in favore di ODV/ETS che hanno sede legale ed operatività principale nel suo **ambito territoriale di competenza** (la città metropolitana di Genova) o in favore di cittadini che risiedono o operano su quel territorio. In base al principio di integrazione (art. 63 c.3 D.Lgs.117/2017), il CSV offre alcuni servizi (ad es. corsi di formazione) anche agli ETS liguri e nazionali, in collaborazione con CSVnet e CSVnet Liguria.

Le ODV e gli ETS che impiegano volontari, per poter accedere ai servizi devono ACCREDITARSI per essere inseriti nella Banca Dati del Sistema Informativo Gestionale del Celivo.

Nel pieno rispetto del **principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso**, tutti i servizi sono accessibili equamente agli aventi diritto, senza alcuna distinzione tra soci e non soci.

Nel pieno rispetto del **principio di pubblicità e trasparenza** tutti i servizi e le azioni del CSV vengono pubblicizzati tramite il sito e la newsletter. L'offerta completa dei servizi e le modalità di accesso sono pubblicizzate nella Carta

dei Servizi del Celivo consultabile sul sito.

Celivo eroga i propri servizi in modo da assicurare la migliore **qualità** possibile, tenendo conto delle risorse a disposizione. Tutti i servizi sono sottoposti ad un sistema di rilevazione della qualità e dei bisogni tramite questionari somministrati agli utenti. I risultati della rilevazione qualitativa sono pubblicati nel bilancio sociale al capitolo 6, servizio per servizio.

Celivo rispetta inoltre il **principio di economicità**, organizzando ed erogando i propri servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità.

Il CSV, secondo il **principio di integrazione** collabora con gli altri CSV della regione (dal 2024 esiste CSVnet Liguria) e con altri CSV in Italia ed è socio di CSVnet (dal 2003).

Nel rispetto del **principio di territorialità e prossimità**, Celivo adotta sistemi atti a ridurre le distanze con l'utenza (sito, area riservata, newsletter, video-consulenze, webinar, pubblicazione on line moduli e dispense, etc). I servizi sono erogati prevalentemente in favore dei volontari degli ETS aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento.

Celivo cura l'accoglienza e l'ascolto degli utenti tramite un front office composto da operatori che prendono in carico ed elaborano le domande e provvedono, laddove necessario, a fornire una risposta integrata ai bisogni complessi espressi, nonché a prendersi carico ed elaborare le domande implicite o non chiare, accompagnando l'utente nella definizione del problema.

Gli utenti possono presentare i loro reclami e le segnalazioni di disservizi inviando una e-mail a celivo@celivo.it, indicando anche nome e cognome, ruolo ed eventuale ente di appartenenza. Celivo prende in esame ogni reclamo in ottica di un miglioramento continuo della propria organizzazione.

Sul sito del CSV è sempre a disposizione e compilabile on line il *Questionario di monitoraggio dei bisogni rispetto ai servizi offerti da Celivo* e il *Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari*.

Celivo, inoltre, verifica i propri servizi inviando a tutti gli utenti uno specifico questionario di verifica della qualità dopo l'erogazione.

6.3 LE ATTIVITA'

6.3

.1 Il quadro generale delle attività

Il Bilancio Sociale rendiconta le attività secondo le 6 macro aree previste dal Codice del Terzo Settore (art. 63 c. 2 D.Lgs 117/2017) ed illustrate nel seguente disegno.



Nella seguente tabella sono riportati i risultati complessivi dei servizi erogati da Celivo nel 2024.

RISULTATI GENERALI DELLE 6 AREE DI AZIONE DEL CSV				
N° complessivo di servizi erogati		20.964		
N° di volontari (individui) utenti dei servizi*		11.437		
N° di ETS utenti dei servizi **				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	1.159	939	1.711 (55%)
	di cui ODV	517	417	525 (79%)
	di cui APS	527	447	770 (58%)
	di cui imprese e coop soc	37	33	289 (11%)
	di cui enti filantropici	4	3	11 (27%)
	di cui altri ETS	73	38	114 (33%)
	di cui SMS	1	1	2 (50%)

N° di ETS utenti dei servizi **		
	di cui soci	35
	di cui non soci	1.124
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2024	841
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	206

* Il N° di volontari (individui) utenti dei servizi viene registrato e rendicontato solo relativamente ai servizi rivolti specificamente alla persona. Il sistema fornisce il n° non ripetitivo degli individui utenti dei servizi, ma solo laddove essi siano registrati in area riservata (fatto non sempre possibile, come ad es. negli eventi).

** Il sistema digitale di raccolta dei dati fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno.

6.3

La comunicazione
.2 istituzionale

Celivo cura con estrema attenzione la comunicazione verso i propri utenti, considerandola elemento chiave della trasparenza di un Centro di Servizi per il Volontariato e garanzia di parità d'accesso per tutte le associazioni del territorio. Gli strumenti utilizzati nel 2024 sono stati i seguenti:

- Sito internet, newsletter settimanale, Facebook, YouTube, LinkedIn, Instagram.
- Carta dei Servizi pubblicata sul sito: illustra nel dettaglio tutti i servizi erogati e le modalità d'accesso.
- Calendario formazione: ogni semestre viene pubblicato sul sito e diffuso in newsletter il calendario dei corsi organizzati da Celivo.
- Area riservata: tutti gli utenti accreditati trovano informazioni sui servizi e possono inviare istanze
- Ufficio Stampa: le principali iniziative del Celivo rivolte all'utenza hanno avuto risalto sui mass media.
- Bilancio sociale: Celivo pubblica annualmente da 23 anni il proprio bilancio sociale con la rendicontazione puntuale di tutti i servizi. Tutti i bilanci sociali del Celivo sono consultabili sul sito insieme ai bilanci di esercizio.

6.3 I servizi del CSV

6.3.3.1 Promozione, orientamento e animazione sociale territoriale

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera a) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.”*

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettere d) del Codice del Terzo Settore Celivo organizza attività e servizi di animazione territoriale finalizzati a *“sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente”*.

RISULTATI AREA PROMOZIONE				
N° complessivo di servizi erogati		2.237		
N° di volontari (individui) utenti dei servizi*		3.374		
N° di ETS utenti dei servizi **				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	525	500	1.711 (29%)
	di cui ODV	212	207	525 (39%)
	di cui APS	263	259	770 (34%)
	di cui imprese e coop soc	24	23	289 (8%)
	di cui enti filantropici	0	0	11 (0%)
	di cui altri ETS	25	10	114 (9%)
	di cui SMS	1	1	2 (50%)

N° di ETS utenti dei servizi **

di cui soci	30
di cui non soci	495
di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2024	474
di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	145

* Il N° di volontari (individui) utenti dei servizi viene registrato e rendicontato solo relativamente ai servizi rivolti specificamente alla persona. Il sistema fornisce il n° non ripetitivo degli individui utenti dei servizi, ma solo laddove essi siano registrati in area riservata (fatto non sempre possibile, come ad es. negli eventi).

** Il sistema digitale di raccolta dei dati fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno.

6.3.3.1 .1 Progetto Cittadino Volontario

PROGETTO CITTADINO VOLONTARIO

Azioni

Ad inizio anno, per rendere più efficace ed aggiornata la Campagna promozionale “*Mettiti in gioco: diventa volontario*”, abbiamo sostituito le foto precedenti (acquisite anni fa da un'agenzia di comunicazione) con nuove immagini di volontari genovesi, con i quali abbiamo realizzato sia un set fotografico, sia brevi video appelli al volontariato. Diverse decine di volontari si sono dimostrati entusiasti di “metterci la faccia” per contribuire alla promozione del volontariato realizzata da Celivo. Questo piccolo progetto ha generato un ulteriore legame con gli ETS del territorio. Inoltre, grazie alla collaborazione dei giovani volontari del Progetto UNlverso, sono stati realizzati reel di promozione del volontariato, che hanno amplificato il messaggio della campagna. La campagna è stata diffusa sia attraverso i nostri canali di comunicazione sia sui media locali e, per la prima volta, anche su Spotify. La campagna rimandava alla Landing page dedicata ai servizi ai cittadini, che è stata completamente aggiornata con i nuovi contenuti grafici.

Nel 2024 hanno rilanciato la nostra campagna anche numerose aziende. Oltre ad alcuni partner storici (Confindustria Genova, Costa Edutainment Spa, Autonord Service, Baluardo Synlab, COSME) si sono aggiunti AMIU Spa (con cui è stato sottoscritto un protocollo di intesa), Pasta Novella, Coop Liguria.

In questi mesi, come sempre, gli aspiranti volontari sono stati accolti dai nostri operatori (di persona, via mail, telefono) ed orientati a tutti gli strumenti proposti da Celivo.

Si sono realizzate sei edizioni del CIV - Corso di introduzione al volontariato (in presenza) - rivolte ai cittadini con una formula rinnovata. Inoltre, per chi impossibilitato a partecipare, è stato messo a disposizione il video-corso asincrono di introduzione al volontariato. Il CIV è stato inoltre spesso consigliato dagli stessi ETS ai loro nuovi volontari, come momento formativo iniziale generale sul modo del volontariato. Quattro edizioni del CIV sono state rivolte ai cittadini in generale, mentre le restanti due hanno avuto come destinatari i ragazzi in servizio civile.

Sono stati realizzati molteplici colloqui individuali di orientamento agli aspiranti volontari che si sono rivolti al Celivo per essere supportati nella ricerca dell'ETS più adatto al loro progetto di solidarietà, inserendo questa scelta nella propria vita conciliandola in termini di tempo, di territorio, di interessi, di competenze.

Queste le caratteristiche dei cittadini aspiranti volontari colloquiati:

- Genere: 63% femmine, 37% maschi;
- Titolo di studio: 71% licenza superiore, 23% laurea, 4% licenza media, 2% post-laurea;
- Classi di età: 58% dai 19 ai 29 anni, 19% dai 30 ai 54 anni, 11% oltre i 64 anni, 11% dai 55 ai 64 anni, 1% fino a 18 anni;
- Condizione professionale: 52% studenti, 23% occupato, 15% pensione, 7% in cerca di occupazione, 3% altro.

Anche durante il Festival Orientamenti 2024 Celivo ha offerto ai giovani l'occasione di avere informazioni e anche orientamento, con uno spazio dedicato proprio ai colloqui individuali di volontariato.

Molto intensa è stata l'attività svolta a supporto degli ETS che cercano volontari: abbiamo raccolto e diffuso i loro appelli tramite sito, newsletter, social; li abbiamo supportati nel processo gestionale di inserimento e gestione delle nuove risorse umane (in particolare i giovani); abbiamo aggiornato costantemente con loro la pubblicazione "Bacheca del Volontariato", scaricabile dal sito e distribuita ai cittadini. A maggio è stata lanciata la "Bacheca speciale estate volontariato" e a novembre lo "Speciale inverno volontariato", che hanno raccolto le richieste di volontari, anche spot, per il periodo estivo e natalizio. Questo ha facilitato l'avvicinamento dei giovani e degli studenti, che spesso, nei periodi di fermo didattico, hanno tempo libero da impegnare nel volontariato.

Per svolgere al meglio il lavoro di orientamento degli aspiranti volontari è necessario conoscere approfonditamente gli ETS coinvolti. A questo fine, la responsabile del progetto ha mantenuto una rete di relazioni dirette continuative con le associazioni, che ha permesso di comprendere al meglio la loro ricerca di volontari ed i principi e valori che muovono le loro azioni. L'intenso lavoro di relazione rende Celivo un punto di riferimento per gli ETS, non sono nella loro ricerca volontari, ma spesso anche come luogo di confronto sulle dinamiche organizzative.

Un lavoro di promozione delle iniziative degli ETS è rappresentato inoltre dai video "Celivo Live", che sono un contenitore di iniziative di promozione multimediali. A tal fine, sono state realizzate interamente dal CSV, grazie alle competenze dei propri operatori (che si sono occupati delle riprese, delle interviste e dell'editing), le "video bacheche", una nuova rubrica quindicinale trasmessa su Goodmorning Genova e sui social del Celivo. In questi mesi, sono state ripresi diversi ETS presso le loro sedi. Nei video, i volontari hanno raccontato l'attività dell'associazione e la loro ricerca di forze nuove.

È infine proseguito il lavoro di coordinamento della Rete Responsabili Volontari, da cui è nato il laboratorio di sperimentazione su "cambiamento e ricambio generazionale" (questa azione è rendicontata sotto la Scheda Attività "Reti e Animazione territoriale", ma la citiamo anche qui vista la stretta connessione con il progetto).

Obiettivi

- promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva nella comunità
- dare visibilità ai valori e all'azione del volontariato
- supportare le ODV e tutti gli ETS nella ricerca volontari

RISULTATI OTTENUTI

N° TOT ETS beneficiari	419
Altri enti non profit beneficiari	19
Cittadini/aspiranti volontari che ricevono un primo orientamento al volontariato	690
Cittadini/aspiranti volontari che svolgono il colloquio individuale di accompagnamento e inserimento	645
Cittadini che accedono alle pagine del sito "Diventa Volontario"	4.030
Cittadini che visualizzano i video	14.000
Cittadini che visualizzano la bacheca Volontariato	3.515
Appelli degli ETS promossi in Ricerca Volontari (su sito, newsletter e social)	227
Corsi di introduzione al volontariato	6
Supporto agli ETS nella ricerca, inserimento, gestione volontari	281
Video interviste Celivo Live	15
ETS promossi nella bacheca del volontariato	355
n. pubblicazioni online (Bacheca del Volontariato, Inverno e Estate Speciale Volontariato)	3

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

PROGETTO CITTADINO VOLONTARIO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale dei servizi di promozione del volontariato di Celivo	38%	56%	4%	2%	0%
Qualità del servizio di promozione degli ETS attraverso i diversi canali di comunicazione (sito, newsletter, Facebook, Celivo Live, Celivo News)	36%	50%	14%	0%	0%
Qualità generale del supporto nella ricerca volontari	32%	52%	14%	2%	0%
Qualità generale Rete Responsabili volontari	45%	55%	0%	0%	0%
COLLOQUI DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	67%	33%	0%	0%	0%
Soddisfazione servizio	69%	31%	0%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	80%	18%	2%	0%	0%

CORSO E VIDEOCORSO DI INTRODUZIONE AL VOLONTARIATO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	54%	46%	0%	0%	0%
Competenza e chiarezza docente	71%	29%	0%	0%	0%
Organizzazione corso (segreteria, comunicazioni, iscrizioni)	71%	25%	4%	0%	0%
Soddisfazione aspettative	40%	56%	4%	0%	0%
Applicabilità contenuti a attività future	38%	50%	12%	0%	0%

6.3.3.1 .2 Progetto Giovani Scuola

PROGETTO GIOVANI SCUOLA

Azioni

Il Progetto ha lo scopo di sensibilizzare ed educare i giovani, in particolare gli studenti, sui temi del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Nel 2024, abbiamo raggiunto un numero di giovani superiore alle aspettative, soprattutto relativamente agli studenti degli istituti scolastici superiori e dell'Università.

A maggio 2024 la Direzione Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale per la Liguria ha concesso il patrocinio alle iniziative del Progetto Giovani/Scuola 2024 e, a luglio, ha diffuso, attraverso i propri canali di comunicazione, le proposte del progetto a tutte le scuole secondarie superiori di secondo grado della città metropolitana di Genova. Questo ha contribuito a dare ulteriore visibilità e supporto alle iniziative del progetto.

Sono stati realizzati incontri di formazione e sensibilizzazione nelle scuole su solidarietà, volontariato e cittadinanza attiva. Si è trattato di incontri formativi della durata di una/due ore tenuti, nelle singole classi del triennio, da un nostro formatore qualificato. A questa tipologia di incontro, si sono aggiunti due momenti più informativi realizzati in plenaria a più classi di un istituto tecnico e di un liceo linguistico internazionale, chiamate a svolgere un percorso interdisciplinare che trattava il tema del volontariato e della cittadinanza attiva.

Abbiamo inoltre svolto, nelle classi del triennio, incontri della durata di due ore sul tema dell'educazione civica (il cui insegnamento trasversale è stato reso obbligatorio con la legge 92/2019), approfondendo con gli studenti gli aspetti che sono legati al mondo del volontariato.

Un altro aspetto fondamentale del progetto è stato il supporto ai "PCTO - Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento". Abbiamo accompagnato, un buon numero di studenti che hanno svolto lo stage presso gli ETS del territorio. Con i nostri operatori abbiamo svolto nelle singole classi quattro ore di formazione iniziale preventiva al percorso e un colloquio di orientamento per ciascuno studente di un'ora circa, che ha condotto all'abbinamento col progetto specifico dell'ETS. Abbiamo infine realizzato per ogni classe un incontro finale di verifica di circa due ore. L'incontro ha permesso agli studenti di valorizzare l'esperienza e le competenze acquisite, e a noi ha dato uno strumento in più di valutazione del percorso da aggiungersi al monitoraggio in itinere, che svolgiamo durante lo stage con tutti i soggetti coinvolti (studente, tutor di riferimento dell'ETS, tutor di riferimento della scuola). Inserire gli studenti nei percorsi di PCTO comporta un grande impegno di lavoro, sia nelle classi con docenti e studenti, sia con gli ETS che affianchiamo per la creazione dei progetti di accoglienza.

I nostri referenti del progetto hanno inoltre preso parte alle riunioni del Gruppo scuola e volontariato di CSVnet, che ha consentito di confrontarsi con la rete dei CSV e di approfondire lo sviluppo del Portale nazionale dell'Educazione Civica.

Dal 13 al 15 novembre 2024 abbiamo preso parte per il ventunesimo anno consecutivo, al Festival Orientamenti in collaborazione con Regione Liguria, che ci ha fornito gratuitamente un ampio stand.

Tre giorni di esposizione, eventi e incontri in presenza, presso i Magazzini del Cotone al Porto antico di Genova. Orientamenti è un progetto rivolto a studenti, giovani, docenti e famiglie: un percorso di eventi e iniziative per aiutare i giovani a scegliere in modo più consapevole il proprio percorso di studi e a orientarsi nel mondo del lavoro. Presso lo stand, dedicato alla promozione del volontariato, gli studenti hanno trovato spazio per un colloquio di orientamento finalizzato a individuare l'associazione adatta per iniziare un percorso di solidarietà, mentre i docenti hanno ricevuto indicazioni sui percorsi formativi realizzabili e sullo sviluppo dei PCTO nel settore del volontariato.

È inoltre proseguita la collaborazione con l'Università degli studi di Genova relativa al progetto "UNlverso – *Attività di volontariato per universitari*". Il progetto offre la possibilità agli studenti iscritti all'Università di Genova di svolgere un percorso strutturato di volontariato in una delle realtà del territorio, facilitato e gestito dallo staff del Celivo, e di ricevere un riconoscimento in crediti formativi universitari (3 CFU).

Inoltre, Celivo, nel colloquio con lo studente, svolge attività di identificazione strutturata delle SOFT SKILLS (competenze di cittadinanza) secondo il modello appreso nel percorso di anni passati con CSVnet (Lever Up!). Unige, al termine del percorso del progetto, riconosce agli studenti una certificazione (open badge) sulle competenze di cittadinanza proprio a seguito di questo lavoro del CSV. Per promuovere il progetto agli studenti abbiamo partecipato, su invito di Unige, a cinque diversi incontri nelle Facoltà (13 marzo, 3 aprile, 9 aprile, 7 maggio, 10 maggio) nei quali si è dato spazio alla presentazione del Progetto ed alle domande degli studenti. Un considerevole numero di studenti ha avviato le pratiche di iscrizione al modulo e tanti hanno già iniziato la loro attività. Il supporto agli ETS nell'accoglienza dei giovani è stato fondamentale: gli ETS non solo accolgono giovani risorse utili nello svolgimento dei loro servizi, ma compiono azioni di educazione alla cultura della solidarietà verso le nuove generazioni, che si affacciano a questo mondo e che hanno l'occasione di aprire la propria mente e di appassionarsi al mondo del volontariato. Unige insieme a Celivo ha partecipato al Premio Equal inserito in un progetto europeo di CSVnet, arrivando tra i cinque finalisti.

Infine, nei mesi di gennaio e febbraio 2024, in collaborazione con la CLESC (Conferenza Ligure Enti di Servizio Civile), abbiamo organizzato, presso la nostra sede, uno sportello informativo per i giovani sul servizio civile.

Obiettivi

- promuovere la diffusione della cultura del volontariato in particolare tra i giovani e nelle scuole ed università

RISULTATI OTTENUTI

Incontri nelle scuole	77
N° studenti coinvolti negli incontri nelle scuole	1839
Studenti PCTO	183
Studenti Progetto Universo	67
ETS di accoglienza PCTO e Universo e Portale Nazionale Educazione Civica	27
Evento Salone Orientamenti	1
Giovani incontrati al Salone Orientamenti	1281

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

PROGETTO GIOVANI E SCUOLA	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Valutazione utilità degli incontri nelle scuole	59%	33%	6%	2%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo nelle scuole	29%	59%	10%	1%	1%
Livello di soddisfazione rispetto alla formazione	24%	59%	15%	2%	0%
Livello di chiarezza e competenza del docente	54%	37%	8%	1%	0%

SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE DEI PCTO	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Valutazione utilità del servizio	48%	35%	9%	8%	0%
Qualità generale dell'azione del Celivo	30%	57%	9%	4%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'orientamento e al matching con gli ETS	26%	48%	17%	9%	0%
Livello di soddisfazione rispetto all'esperienza svolta presso l'ente	52%	22%	9%	4%	13%

6.3.3.1 .3 Reti e animazione territoriale

RETI E ANIMAZIONE TERRITORIALE

Azioni

Rete Responsabili volontari

- A Gennaio 2024 la rete ha avviato il nuovo laboratorio sperimentale “*Cambiamento e ricambio generazionale*” per aiutare gli ETS ad aprirsi al cambiamento e all'accoglienza dei giovani. Si è creato uno spazio di riflessione e ascolto attivo, fornendo strumenti da portare all'interno dei direttivi delle associazioni. Nel secondo semestre, infatti, gli ETS hanno principalmente lavorato al loro interno introducendo meccanismi di riflessione che hanno portato a cambiamenti organizzativi. Maggiori informazioni si trovano al link https://www.celivo.it/rete_responsabili_volontari.php

Rete Disabilità

- realizzazione, in sinergia con la Consulta, del corso “*Comunicazione e conflitto*” a maggio (3 incontri)
- supporto all'organizzazione e promozione del Disability Pride genovese (18 maggio)
- sostegno all'indagine promossa da Regione e Consulta per mappare i laboratori sul territorio destinati ad utenti fragili
- promozione, in sinergia col Forum Liguria, del nuovo avviso per la coprogettazione Area Disabili
- supporto al Progetto “*DIANA – Developing Inclusive and Accessible Natural Areas*” volto a mappare e migliorare l'accessibilità nelle Aree Naturali e Protette
- collaborazione con enti pubblici (Regione, Comune) e Consulte (regionale e comunale) per la realizzazione del ciclo di incontri “*Diritti al Futuro*”, tenutisi il 28/11 e il 10/12, sul d.lgs. 3 maggio 2024, n. 62
- realizzazione, con la Consulta Comunale e la Fondazione Palazzo Ducale, del convegno *Parlare di disabilità* (7/12)

Rete Giustizia (ex Rete Carcere)

- stipula di un Protocollo di intesa tra PRAP, CSV liguri e CRVG Liguria, sul volontariato in ambito penitenziario (luglio). Il documento è un'esperienza pioniera in Italia e porrà le basi per una nuova modalità di interlocuzione tra volontariato e Amministrazione Penitenziaria
- collaborazione con il Garante Regionale per individuare gli enti di volontariato attivi nei diversi istituti penitenziari fuori Genova, interpellando le rispettive Direzioni d'Istituto, allo scopo di informarli rispetto al suddetto Protocollo
- supporto all'azione dei Garanti dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della dignità e della libertà personale (Regionale e Comunale Genova) per la realizzazione della manifestazione "*In carcere il suicidio prima causa di morte - Giornata di mobilitazione dei garanti territoriali dei detenuti*" (18/4)
- collaborazione con la nuova Direzione regionale dell'UDEPE per il perfezionamento del modello di "*Accordo di collaborazione per attività di volontariato a valenza riparativa*", nonché per la progettazione di un corso sulla Giustizia di Comunità (previsto per il 2025)
- partecipazione al progetto "*L'altra chance*", ideato dal Secolo XIX per dare opportunità di lavoro alle persone detenute, in collaborazione con Carcere di Chiavari, PRAP, Garante Regionale, sindacati
- mappatura enti attivi nell'esecuzione penale interna ed esterna nell'Area Metropolitana di Genova, per condividere informazioni e recapiti
- formazione interna sul tema della Giustizia Riparativa, con il sostegno del Garante Regionale (giugno)
- incontro di confronto fra gli ETS e il capofila del progetto "*Vasi Comunicanti*", relativo al Patto di Sussidiarietà Carcere di Regione Liguria (luglio)
- sostegno agli ETS attivi nella Casa Circondariale di Pontedecimo per la preparazione ad un incontro con la Direzione d'Istituto e per successivi verifica e confronto (ottobre)

Rete Migranti:

- collaborazione con ASL3 Genovese e intervento al convegno "*Health for all*" del 4-5/2, sui servizi alla salute per i migranti
 - collaborazione al convegno SPeRA "*Italia&Africa 2024 – Sinergie e opportunità*", del 23-24-25/5
 - sostegno al neonato Forum Ligure delle Diaspore per la realizzazione della sua presentazione ufficiale alla cittadinanza del 20/04
 - mappatura degli enti aderenti alla Rete, per condividere, informazioni e recapiti relativi alle attività svolte
 - sostegno al GRIS Liguria per la stesura e diffusione di un questionario sulla salute dei migranti
 - individuazione di volontari con background migratorio per un'intervista a favore della rivista "In Europa"
 - supporto a Caritas Migrantes per la diffusione di un'indagine sulle attività economiche degli immigrati in Italia e sulle strategie di contrasto alla povertà tra gli stessi
 - prosecuzione del dibattito sui temi dell'antirazzismo e dell'autodeterminazione
 - intervento alla trasmissione *People* dell'emittente televisiva Primocanale dell'11/06
 - confronto sul tema della salute mentale, con il contributo di ASL3 e di Unige e supporto alla ricerca universitaria *MHEALTH4ALL* (settembre-ottobre)
 - coinvolgimento del Coordinamento Nazionale Nuove Generazioni Italiane (CONNGI) nel suddetto percorso e avvio progettazione di un evento pubblico ad hoc (previsto ad aprile 25)
- supporto al Progetto "*MEI Multiple Ethnic Inequalities*" per interventi mirati nel talk di chiusura progetto (23/10)

Rete Comunicatori

- la Rete ha proseguito regolarmente i propri incontri. In particolare, per favorire l'incontro con i media, abbiamo realizzato presso la nostra sede "*Una colazione speciale*", con la direttrice del Secolo XIX. Durante l'incontro, abbiamo proposto di mettere in evidenza i molti servizi che gli ETS offrono al territorio.

Oltre alle attività delle cinque Reti coordinate da Celivo, abbiamo realizzato le seguenti azioni:

- Il 9/1 si è formalmente costituita la Confederazione Regionale CSV liguri, riconosciuta da CSVnet il 2/2.
- Il 7/2 ha preso avvio il percorso di collaborazione con Forum Ligure e Forum territoriali su comunicazione, riforma, rapporti con la PA, formazione, etc.
- La 20° edizione del Premio per esperienze di partnership sociali con Confindustria, emanata a marzo, si è conclusa con una cerimonia a dicembre. L'edizione ha contato 7 progetti (e 27 partner). Vincitore: "PORTATORI DI TALEE" Ass. Ligure X Fragile ODV e Ikea Italia Retail srl.. Menzione speciale: "CI SIAMO ANCHE NOI! ARDESIAMO" ANGSA Liguria APS e D'Avolio Marmi Snc
- Si è lavorato su volontariato di impresa e team building con Ericsson Genova, PwC | Corporate Sustainability, ZIM Integrated Shipping Services Ltd, su matching e facilitazione dei percorsi con Pinna Srl, Philips S.p.A., Ikea Genova e Gate Network S.r.l.s. Genova, Workshop di Hyka Mentor e C. snc.
- Partecipazione alla stesura della Policy ESG del Gruppo Giovani - sottogruppo sostenibilità – di Confindustria e ingresso permanente nel gruppo
- Coinvolgimento di 3 nuove imprese nella campagna di promozione del volontariato: Pastificio Novella, Coop Liguria e AMIU Genova
- Coordinamento del progetto di volontariato d'impresa "Volunteer Days", con il CSV Emilia, che ha coinvolto i dipendenti dell'Impresa Pizzarotti (maggio)
- Partecipazione al Festival nazionale per lo sviluppo sostenibile di ASVIS (maggio)
- Partecipazione ai diversi gruppi di lavoro di CSVnet
- Partecipazione a "Il valore del reporting" - roadshow Oscar di Bilancio '24 FERPI Liguria - 9/10

Obiettivi

- sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale
- favorire sinergie, collaborazioni e partenariati tra soggetti diversi

RISULTATI OTTENUTI

ETS totali beneficiari reti e animazione	265
n. totale erogazioni reti e animazione	326
enti pubblici beneficiari reti e animazione	21
enti non profit beneficiari reti e animazione	43
aziende profit beneficiarie reti e animazione	23
n. totale incontri reti coordinate da Celivo	42
n. incontri Rete Disabilità	9
n. incontri Rete Giustizia	12

RISULTATI OTTENUTI

n. incontri Rete Migranti	10
n. incontri Rete Responsabili Volontari	6
n. incontri Rete Comunicatori	5
n. invio notizie, opportunità a reti	74
n. matching tra enti	61
Partecipazione a tavoli, gruppi di lavoro, riunioni degli enti pubblici e privati con cui Celivo lavora in rete o è associato	130
n. progetti presentati Premio Partnership	7
n. eventi pubblici	6
Pubblicazione digitale opuscolo progetti partecipanti al Premio Partnership	1

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

RETI TEMATICHE	Giustizia	Disabilità	Migranti	Comunicatori	Responsabili volontari
Qualità generale del supporto del Celivo alla rete	Ottimo 67% Buono 33%	Ottimo 63% Buono 37%	Ottimo 86% Buono 14%	Ottimo 100%	Ottimo 45% Buono 55%
Qualità generale del supporto dell'operatore Celivo	Ottimo 75% Buono 25%	Ottimo 63% Buono 37%	Ottimo 100%	Buono 100%	Ottimo 82% Buono 18%
Livello di soddisfazione rispetto alla logistica	Ottimo 58% Buono 42%	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 71% Buono 29%	Ottimo 100%	Ottimo 36% Buono 46% Sufficiente 18%

PREMIO PER ESPERIENZE INNOVATIVE DI PARTNERSHIP SOCIALI	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	100%	0%	0%	0%	0%
Utilità del premio per promuovere il tema delle partnership sociali	67%	33%	0%	0%	0%
Qualità supporto operatore Celivo	100%	0%	0%	0%	0%

6.3.3.2 Consulenza, assistenza e accompagnamento

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera c) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari”* in diversi ambiti.

RISULTATI AREA CONSULENZA				
N° complessivo di servizi erogati		7.928		
N° di volontari (individui) utenti dei servizi*		874		
N° di ETS utenti dei servizi **				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	784	699	1.711 (41%)
	di cui ODV	395	356	525 (68%)
	di cui APS	333	297	770 (39%)
	di cui imprese e coop soc	14	13	289 (4%)
	di cui enti filantropici	3	3	11 (27%)
	di cui altri ETS	39	30	114 (26%)
	di cui SMS	0	0	2 (0%)

N° di ETS utenti dei servizi **		
	di cui soci	34
	di cui non soci	750
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2024	664
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	170

* Il N° di volontari (individui) utenti dei servizi viene registrato e rendicontato solo relativamente ai servizi rivolti specificamente alla persona. Il sistema fornisce il n° non ripetitivo degli individui utenti dei servizi, ma solo laddove essi siano registrati in area riservata (fatto non sempre possibile, come ad es. negli eventi).

** Il sistema digitale di raccolta dei dati fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno.

6.3.3.2 .1 Consulenza di primo livello

Consulenza di primo livello

Attività

Nel corso del 2024, lo sportello di consulenza di primo livello ha erogato servizi di assistenza continuativa rivolta sia agli Enti del Terzo Settore (ETS) sia ai cittadini.

Gli ETS si sono rivolti allo sportello sia per avere informazioni e chiarimenti su scadenze ed adempimenti legati al RUNTS, in particolare sulla redazione del bilancio e sul 5x1000 (procedure di accreditamento e risoluzione problematiche); sia per conoscere i servizi del CSV e le relative modalità di accesso e richiesta. Attraverso la consulenza di primo livello, Celivo ascolta e interpreta i bisogni degli ETS, orientandoli verso il tipo di supporto più adatto.

I cittadini hanno richiesto prevalentemente i riferimenti delle associazioni del territorio per far fronte a necessità personali o familiari.

Si è registrata inoltre una costante domanda di informazioni relative ai programmi di giustizia riparativa (Messa Alla Prova e Lavori di Pubblica Utilità). Sono inoltre aumentate le richieste di cittadini finalizzate alla donazione di beni alle associazioni.

È stata continua la richiesta di indicazioni per costituire nuovi ETS, in particolare APS.

I contatti sono avvenuti prevalentemente via telefono ed e-mail; non sono comunque mancati gli accessi diretti presso la sede del CSV.

Obiettivi

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici

RISULTATI OTTENUTI

N. consulenze primo livello	1.294
N. cittadini utenti consulenze primo livello	509
N. ETS utenti consulenze primo livello	406
Altri enti	46
P.A.	4

6.3.3.2 .2 Consulenze specialistiche

Consulenze specialistiche

Azioni

Consulenza fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria

Nel 2024 il servizio è stato erogato con regolarità da due commercialisti il martedì e giovedì pomeriggio su appuntamento. L'accesso è stato garantito sia in presenza che a distanza.

Destinatari dello sportello sono stati i volontari di ODV e APS, oltre ai cittadini interessati a costituire un ETS da iscrivere al RUNTS.

Le consulenze erogate agli ETS hanno riguardato prevalentemente la redazione di rendiconto e bilancio, le raccolte fondi e la gestione associativa in generale, dalla tenuta dei libri sociali agli adempimenti fiscali e amministrativi.

Un altro importante strumento di consulenza, da cui attingere informazioni e chiarimenti, è stata la sezione su sito e area riservata "Info utili per gestire un ETS", che è stata costantemente implementata e aggiornata.

Per i cittadini interessati alla costituzione di nuovi enti, è stato consolidato il modello operativo introdotto nel 2023, articolato su più livelli. Le persone interessate hanno trovato una prima parte di informazioni nella sezione "Costituire una nuova ODV o APS", da cui è possibile scaricare modelli di statuto e atto costitutivo, schede informative e altri materiali utili, nonché visionare un Videocorso introduttivo che fornisce tutte le informazioni di base. Successivamente, hanno potuto iscriversi a uno degli incontri di consulenza collettiva realizzati in presenza. Nel 2024 abbiamo organizzato cinque edizioni: il 23 gennaio, il 28 marzo e il 23 maggio, il 1° ottobre e il 28 novembre.

Nel 2024, la collaborazione tra i CSV liguri e la Regione Liguria, in particolare con l'ufficio RUNTS, ha continuato a crescere e a rafforzarsi. Questa sinergia si è rivelata fondamentale per fornire indicazioni e interpretazioni chiare e uniformi a tutti gli utenti che interagiscono con l'Ufficio Regionale del RUNTS. Inoltre, la collaborazione con Cantiere Terzo Settore e l'area consulenza di CSVnet ha permesso di affrontare in modo proattivo le questioni giuridiche e fiscali, che sono in costante evoluzione.

Consulenza digitale

La maggior parte delle richieste rivolte allo sportello di consulenza digitale continua a riguardare le difficoltà nell'utilizzo del portale RUNTS. Il supporto è sempre fornito in prima battuta telefonicamente e tramite l'invio o la segnalazione di materiali informativi specifici e successivamente, se necessario, attraverso un appuntamento in presenza o in videoconferenza con l'operatore.

Si segnala che, nella seconda parte dell'anno, l'Ufficio regionale RUNTS ha avviato numerosi procedimenti di cancellazione dal Registro di enti inadempienti, molti dei quali hanno sanato la situazione grazie all'intervento dello sportello Celivo che, in alcuni casi, ha provveduto a contattarli per segnalare la situazione, grazie al contatto costante e alla sinergia tra l'Ufficio RUNTS e i CSV.

Inoltre, un aggiornamento tecnico alla sezione "Cariche sociali" del portale ha creato confusione negli enti, ma la collaborazione con la Regione, gli altri CSV e la redazione allargata di Cantiere Terzo Settore (a cui partecipiamo) ha permesso di fornire in tempi rapidi una guida nazionale a disposizione degli ETS.

Consulenza assicurativa

Il servizio è stato erogato con regolarità, sia in presenza che da remoto.

Un esperto dell'Agenzia Cavarretta Assicurazioni, che opera a titolo gratuito, ha fornito il supporto necessario agli ETS sulle polizze obbligatorie a copertura dei volontari. Il servizio è stato svolto sulla base della convenzione nazionale tra CSVnet e Cavarretta Assicurazioni, che hanno creato la "*Polizza Unica del Volontariato*".

Consulenza bandi

Un operatore qualificato del Celivo ha supportato i volontari delle ODV e delle APS nella progettazione in risposta a bandi nazionali e locali ed ha offerto consulenza anche relativamente alla rendicontazione dei costi su progetti ammessi a finanziamento. Il servizio si è svolto sia in presenza che da remoto.

La newsletter del Celivo, ogni settimana, ha pubblicizzato i bandi attivi nell'apposita sezione. L'operatore del Celivo ha partecipato ai webinar di presentazione dei bandi nazionali, per fornire un servizio di consulenza competente e aggiornato.

Consulenza ricerca, inserimento, gestione volontari

La responsabile dell'area promozione del Celivo ha gestito regolarmente le consulenze di accompagnamento agli ETS nella ricerca di nuovi volontari, nel loro inserimento e nel loro mantenimento, con un focus specifico sui giovani.

La consulenza resta un punto di riferimento per gli ETS per connettersi con gli strumenti di promozione/comunicazione del Celivo, ma anche per acquisire maggiore consapevolezza del ruolo dei volontari all'interno delle proprie realtà e delle necessità di gestione competente delle risorse umane.

Lo sportello ha aiutato inoltre gli ETS a progettare i PCTO (*percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento*) per organizzare nel modo migliore l'accoglienza degli studenti, oltre che a strutturare l'accoglienza dei giovani volontari universitari legati al progetto UNlverso (vedi progetto Giovani/Scuola).

Consulenza sulla comunicazione

Due operatori del Celivo hanno supportato i volontari nelle attività di comunicazione. Celivo ha anche organizzato diversi corsi di formazione su singoli aspetti della comunicazione. I corsi hanno previsto sempre dei momenti diretti di confronto con il formatore e lo staff di Celivo per superare i principali dubbi. La maggior parte delle richieste di consulenza è stata relativa all'accompagnamento nella pianificazione della comunicazione di un evento. Alcune associazioni hanno richiesto accompagnamento alla creazione di un sito web, consulenza che si svolge su più incontri, che combinano aspetti tecnico-informatici con la creazione e l'ottimizzazione dei contenuti istituzionali.

Sono inoltre parecchi i volontari che, oramai "professionalizzati" da anni di corsi, consigli e lavoro congiunto, ci contattano anche solo per avere un breve confronto telefonico. Questa attitudine, pur non rientrando nell'attività specifica dello sportello, dimostra come il supporto continuativo del CSV sia acquisito dai volontari.

Consulenza privacy

La consulenza è stata erogata in maniera continuativa tramite un'apposita sezione dell'area riservata del Celivo dove, a seguito della compilazione di un questionario, è possibile scaricare diversa documentazione e fac simili personalizzabili. Inoltre, è stato svolto nei primi mesi del 2024 un corso di formazione sulla Privacy delle immagini. Le slide e le registrazioni dei corsi svolti in passato su questa materia sono sempre disponibili nella nostra area riservata.

Obiettivi

- offrire ai volontari accompagnamento, assistenza e consulenza qualificata su temi specifici
- rinforzare competenze e tutele dei volontari nella gestione dell'ente, in un'ottica non sostitutiva (in stretta connessione anche con l'area formazione)
- sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, aumentandone le capacità e favorendo il consolidamento degli enti

RISULTATI OTTENUTI

N. TOT accessi al servizio di consulenze specialistiche	6634
N. TOT ETS utenti di consulenze specialistiche	667
N. consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie	1331
N. ODV/APS utenti di consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie	329
N. enti non profit che vogliono iscriversi al RUNTS utenti di consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie	35
N. persone fisiche che vogliono costituire un ETS utenti di consulenze fiscali, amministrative, contabili, giuridiche, statutarie	234
Download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata	4577
N. ETS utenti di download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata	210
N. enti non profit che vogliono iscriversi al RUNTS utenti di download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata	27
N. cittadini che vogliono costituire un nuovo ETS utenti di download kit di consulenza predefiniti (fiscale, amministrativa, contabile, giuridica, statutaria) da area riservata	357
N. consulenze digitali	298
N. ODV e APS utenti di consulenze digitali	178
N. enti non profit che si vogliono iscrivere al RUNTS utenti di consulenze digitali	12
N. consulenze assicurative	41
N. ETS utenti di consulenze assicurative	37
N. consulenze progettazione bandi	62
N. ODV e APS utenti progettazione bandi	23
N. consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari	281
N. ETS utenti di consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari	233
Altri enti non profit utenti di consulenze su ricerca, inserimento, gestione volontari	9
N. consulenze comunicazione	25
N. ETS utenti di consulenze comunicazione	27

RISULTATI OTTENUTI

N. consulenze privacy	18
N. ETS utenti di consulenze privacy	16

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

CONSULENZE	Qualità generale del servizio	Qualità risposte consulente	Soddisfazione segreteria Celivo	Soddisfazione logistica
Fiscale, amministrativa...	Ottimo 90% Buono 10%	Ottimo 91% Buono 8% Sufficiente 1%	Ottimo 92% Buono 7% Sufficiente 1%	Ottimo 79% Buono 21%
Digitale	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 95% Buono 5%
Assicurativa	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 75% Buono 25%	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 50% Buono 50%
Progettazione bandi	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%	Ottimo 100%
Ricerca gestione volontari	Ottimo 75% Buono 25%	Ottimo 75% Buono 25%	Ottimo 75% Buono 25%	Ottimo 75% Buono 25%
Comunicazione	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 80% Buono 20%	Ottimo 80% Buono 20%
Privacy	Ottimo 50% Buono 50%	Ottimo 50% Buono 50%	-	-

6.3.3 Formazione

Ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del Codice del Terzo Settore, Celivo eroga “servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento”.

RISULTATI AREA FORMAZIONE

N° complessivo di servizi erogati		1.084		
N° di volontari (individui) utenti dei servizi*		1.940		
N° di ETS utenti dei servizi **				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	582	426	1.711 (25%)
	di cui ODV	232	153	525 (29%)
	di cui APS	313	255	770 (33%)
	di cui imprese e coop soc	3	2	289 (1%)
	di cui enti filantropici	2	2	11 (18%)
	di cui altri ETS	32	14	114 (12%)
	di cui SMS	0	0	2 (0%)

N° di ETS utenti dei servizi **	
di cui soci	17
di cui non soci	565
di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2024	486
di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	200

* Il N° di volontari (individui) utenti dei servizi viene registrato e rendicontato solo relativamente ai servizi rivolti specificamente alla persona. Il sistema fornisce il n° non ripetitivo degli individui utenti dei servizi, ma solo laddove essi siano registrati in area riservata (fatto non sempre possibile, come ad es. negli eventi).

** Il sistema digitale di raccolta dei dati fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno.

6.3.3.3 .1 Iniziative di formazione organizzate da Celivo

INIZIATIVE DI FORMAZIONE

Azioni

Da gennaio a dicembre 2024 Celivo, per qualificare i volontari, ha realizzato 35 corsi sincroni:

1. Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000 – 1 6 15 20/02 5/03 - 117 formati – condiviso con Alveare e CSV liguri
2. Il bilancio per gli Ets con entrate superiori a € 220.000 - 1 6 15 20 29/02 - 29 formati – condiviso con Alveare e CSV liguri
3. Raccogliere e analizzare dati con gli strumenti Google - 14 21/02 - 37 formati - realizzato come Confederazione Liguria e condiviso con Alveare
4. Scrivere un comunicato stampa: perché e come – 22/02 - 28 formati – condiviso con CSV liguri
5. Intelligenza Artificiale amica del non profit: strumenti utili – 28/02 - 44 formati - realizzato come Confederazione Liguria
6. Raccontare con le Immagini. Lo storytelling attraverso lo sguardo – 6 e 13/02 - 30 formati
7. Rendiconto raccolte fondi: facciamo chiarezza – 14/03 - 46 formati - realizzato come Confederazione Liguria
8. Corso di introduzione al volontariato I ed. – 14/03 - 16 formati
9. Creiamo contenuti grafici con Canva - 18 25/03 4/04 - 29 formati
10. Privacy: immagini e foto – 20/03 - 44 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
11. Corso giornalisti: Diseguaglianza di genere e violenza sulle donne – 22/03 - 85 formati - condiviso con CSV liguri
12. Pianificare una campagna di Raccolta Fondi. Facciamolo insieme! - 3 e 10/04 - 24 formati
13. Adempimenti dei sostituti d'imposta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari - 11/04 - 47 formati - realizzato come Confederazione Liguria
14. Comunicazione e conflitto - Formazione per volontari che operano in contesti con persone con disabilità - 15 18 22 aprile - 60 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
15. Dopo di noi. Agevolazioni fiscali – 16/04 - 22 formati - realizzato come Confederazione Liguria e condiviso con Alveare
16. Adempimenti Runts e obblighi di pubblicazione online – 9/05 - 68 formati – realizzato con Polis e condiviso con Vivere Insieme
17. Come fare pubblicità su Google: guida per le non profit – 15/05 - 38 Formatati - condiviso con Alveare e CSV liguri
18. Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A1 – 16 e 17/05 – 23 formati
19. L'impegno solidale delle persone di origine immigrata - Un'azione silenziosa di cittadinanza che trasforma e arricchisce le nostre comunità – 16/05 - 6 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
20. Tutele assicurative - Polizza unica volontariato – 21/05 - 14 formati – realizzato con Polis
21. Corso di introduzione al volontariato II° ed. - 21/05 - 12 formati
22. Raccolta Fondi - Al vertice della piramide: la campagna lasciti – 29/05 - 23 formati - realizzato come Confederazione Liguria e condiviso con Alveare
23. Ascolto te – ascolto me. Elementi della relazione d'aiuto che coinvolgono e trasformano – 30/05 - 17 formati
24. Linee guida per la rendicontazione del contributo del 5x1000 destinato agli Ets – 06/06 - 49 formati - realizzato come Confederazione Liguria e condiviso con Alveare
25. Cittadinanza attiva per giovani in servizio civile - Associazionismo e volontariato – 19/06 – 14 formati
26. Prima analisi delle modifiche al Codice del Terzo Settore – 03/10 - 72 formati - condiviso CSV liguri
27. Cittadinanza attiva per giovani in servizio civile - Associazionismo e volontariato – 9/10 – 10 formati

28. Corso di introduzione al volontariato 3 edizione in presenza - 10/10 – 25 formati
29. Verbal e report SMART Un'applicazione pratica di AI per la verbalizzazione di riunioni, meeting e call – 17/10 – 83 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
30. Corso giornalisti: Il linguaggio nella disabilità: il peso delle parole nel rispetto della persona – 18/10 - 80 formati - condiviso con CSV liguri
31. LinkedIn per le No Profit. Come costruire Partnership strategiche 24/10 - 36 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
32. Il Consiglio Direttivo, i libri sociali obbligatori e il registro volontari 7/11 – 107 formati - condiviso con Alveare e CSV liguri
33. L'IVA per il terzo settore: cosa succede a gennaio 2025 19/11 – 125 formati - condiviso con CSV liguri
34. Corso di introduzione al volontariato 4 edizione in presenza - 26/11 – 12 formati
35. Parlare di disabilità - Il valore di una narrazione condivisa 7/12 - 46 formati - condiviso con CSV liguri i risultati della formazione sono stati superiori alle attese.

Intensa è stata la collaborazione tra i CSV della Liguria, a partire già dalla fase di programmazione dei corsi. Nello specifico, sono stati realizzati 28 corsi in collaborazione, suddivisi come segue:

- 7 corsi realizzati come Confederazione Regionale dei CSV liguri (CSVnet Liguria) con la relativa ripartizione di costi di docenza tra i 3 CSV. I costi delle docenze esterne sono stati pari a € 1.010. Se ogni CSV ligure li avesse organizzati singolarmente, si sarebbe speso il triplo su questa voce. Il risparmio realizzato sulle docenze è stato quindi di € 2.020. Per 2 corsi su 7 non sono stati calcolati costi in quanto sono stati tenuti da operatori interni ai CSV. A ciò si aggiunge il risparmio realizzato relativamente ai costi organizzativi (progettazione, gestione iscrizioni, rapporti col docente, tutoraggio, invio attestati, somministrazione questionari finali, piattaforma digitale, editing del video) sostenuti da un singolo CSV.
- 2 corsi realizzati da Celivo e Polis con la relativa ripartizione di costi di docenza. I costi delle docenze sono stati pari a €360. Se ogni CSV ligure li avesse organizzati singolarmente, si sarebbe speso il doppio su questa voce. Ad esso si aggiunge il risparmio realizzato relativamente ai costi organizzativi sostenuti da un singolo CSV.
- 15 corsi realizzati e sostenuti economicamente da Celivo e messi a disposizione degli altri due CSV liguri. I costi delle docenze sono stati pari a € 5.014,58. A ciò si aggiunge il risparmio realizzato relativamente ai costi organizzativi sostenuti da un singolo CSV.

4 corsi realizzati da Vivere Insieme e messi a disposizione degli altri due CSV liguri. I costi della docenza sono stati pari a €910. A ciò si aggiunge il risparmio realizzato relativamente ai costi organizzativi sostenuti da un singolo CSV.

Celivo è stato molto attivo anche sul piano nazionale:

- ha condiviso 13 corsi con gli altri CSV nazionali (Alveare)
- ha promosso e messo a disposizione dei volontari del proprio territorio 40 corsi di altri CSV (Alveare) e di Cantiere T. S.

Tre sono stati i corsi organizzati insieme all'Ordine dei Giornalisti della Liguria: *“Diseguaglianza di genere e violenza sulle donne”*, *“Il linguaggio nella disabilità”* e *“Parlare di disabilità”*.

Per il Festival dello sviluppo sostenibile, abbiamo organizzato: *“L'impegno solidale delle persone di origine immigrata”*.

Infine, a Celivo è stata chiesta la realizzazione di alcuni corsi da parte di altri CSV (3 dal Friuli Venezia Giulia e 1 da VolontàRomagna), che ha generato extra Fun.

Obiettivi

- formare, qualificare e “capacitare” i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell'ente
- sostenere i volontari nell'applicazione della Riforma, rafforzandone le competenze e le capacità e favorendo il consolidamento degli ETS in ambito amministrativo e gestionale
- riservare un particolare riguardo alle ODV nell'erogazione dei servizi di formazione

RISULTATI OTTENUTI

N. corsi sincroni Celivo	35
N. ore complessive formazione sincrona	118
N. ETS utenti corsi sincroni	390
di cui ETS extra prov. GE utenti corsi sincroni	144
N. partecipanti corsi sincroni	1.518
di cui n. partecipanti corsi sincroni extra prov. GE	327
N. cittadini / aspiranti volontari partecipanti corsi sincroni	110
N. enti non profit utenti di corsi sincroni	21
N. video corsi asincroni	33
N. ETS utenti corsi asincroni (fruitori video)	164
N. partecipanti corsi asincroni (fruitori video)	1.939

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Gestisci il tuo Ente: Il rendiconto per cassa per gli Ets con entrate inferiori a € 220.000	87% ottima 13% buona	2% sufficiente 13% buona 85% ottima	2% sufficiente 36% buona 62% ottima	7% buona 93% ottima	2% sufficiente 44% buona 54% ottima
Gestisci il tuo Ente: Il bilancio per gli Ets con entrate superiori a € 220.000	9% buona 91% ottima	9% buona 91% ottima	45% buona 55% ottima	9% buona 91% ottima	55% buona 45% ottima
Strumenti digitali Raccogliere e analizzare dati con gli strumenti Google	16% buona 84% ottima	24% buona 76% ottima	44% buona 56% ottima	4% sufficiente 12% buona 84% ottima	44% buona 56% ottima
Comunica il tuo Ente Scrivere un comunicato stampa: perché e come	15% buona 85% ottima	15% buona 85% ottima	23% buona 77% ottima	8% buona 92% ottima	8% sufficiente 31% buona 61% ottima
Strumenti digitali Intelligenza Artificiale amica del non profit: strumenti utili	3% scarso 28% buona 69% ottima	3% scarsa 3% sufficiente 44% buona 50% ottima	3% scarsa 19% sufficiente 41% buona 37% ottima	12% buona 88% ottima	3% scarsa 19% sufficiente 44% buona 34% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Comunica il tuo Ente Raccontare con le Immagini. Lo storytelling attraverso lo sguardo	53% buona 47% ottima	33% buona 67% ottima	20% sufficiente 53% buona 27% ottima	20% buona 80% ottima	20% sufficiente 60% buona 20% ottima
Gestisci il tuo Ente Rendiconto raccolte fondi: facciamo chiarezza	13% buona 87% ottima	4% sufficiente 5% buona 91% ottima	4% sufficiente 31% buona 65% ottima	100% ottima	56% buona 44% ottima
Corso di Introduzione al Volontariato (I ed.)	90% ottimo 10% buono	100% ottimo	56% ottimo 44% buono	89% ottimo 11% buono	/
Comunica il tuo Ente Creiamo contenuti grafici con Canva	18% buona 82% ottima	100% ottima	27% buona 73% ottima	9% buona 91% ottima	9% buona 91% ottima
Privacy: immagini e foto	22% buona 78% ottima	11% buona 89% ottima	4% sufficiente 52% buona 44% ottima	15% buona 85% ottima	4% sufficiente 52% buona 44% ottima
Pianificare una campagna di Raccolta Fondi. Facciamolo insieme!	8% scarsa 17% buona 75% ottima	58% buona 42% ottima	8% scarsa 17% sufficiente 50% buona 25% ottima	17% buona 83% ottima	8% scarsa 17% sufficiente 50% buona 25% ottima
Gestisci il tuo Ente - Adempimenti dei sostituti d'imposta, retribuzione dei collaboratori e rimborsi spese per i volontari	21% buona 79% ottima	17% buona 83% ottima	46% buona 54% ottima	4% buona 96% ottima	46% buona 54% ottima
Comunicazione e conflitto. Gestire la comunicazione nella vita associativa costruendo cooperazione	4% sufficiente 40% buona 56% ottima	4% sufficiente 40% buona 56% ottima	8% sufficiente 48% buona 44% ottima	16% buona 84% ottima	8% sufficiente 60% buona 32% ottima
Gestisci il tuo Ente - Dopo di noi. Agevolazioni fiscali	42% buona 58% ottima	33% buona 67% ottima	67% buona 33% ottima	8% buona 92% ottima	25% sufficiente 42% buona 33% ottima
Gestisci il tuo Ente- Adempimenti Runts e obblighi di pubblicazione online	21% buona 79% ottima	7% buona 93% ottima	2% sufficiente 43% buona 55% ottima	5% buona 95% ottima	2% sufficiente 43% buona 55% ottima
Comunica il tuo Ente - Come fare pubblicità su Google: guida per le non profit	5% sufficiente 35% buona 60% ottima	10% sufficiente 35% buona 55% ottima	5% scarsa 20% sufficiente 55% buona 20% ottima	5% buona 95% ottima	5% scarsa 20% sufficiente 35% buona 40% ottima
Corso di igiene degli alimenti H.A.C.C.P. per volontari addetti alimentaristi - Modulo A1	21% buona 79% ottima	10% buona 90% ottima	26% buona 74% ottima	5% buona 95% ottima	37% buona 63% ottima
L'impegno solidale delle persone di origine immigrata - Un'azione silenziosa di cittadinanza che trasforma e arricchisce le nostre comunità	50% buona 50% ottima	25% buona 75% ottima	75% buona 25% ottima	100% ottima	75% buona 25% ottima

Titolo Corso	Qualità generale	Competenza e chiarezza docenti	Soddisfazione aspettative	Organizzazione	Formazione volontario
Gestisci il tuo Ente Tutele assicurative - Polizza unica volontariato	22% buona 88% ottima	25% buona 75% ottima	50% buona 50% ottima	100% ottima	38% buona 62% ottima
Corso di Introduzione al Volontariato (II ed.)	67% ottimo 33% buono	89% ottimo 11% buono	45% ottimo 44% buono 11% sufficiente	89% ottimo 11% buono	/
Raccolta Fondi - Al vertice della piramide: la campagna lasciti	17% buona 83% ottima	17% buona 83% ottima	33% buona 67% ottima	17% buona 83% ottima	8% sufficiente 33% buona 59% ottima
Gestisci i volontari - Ascolto te – ascolto me. Elementi della relazione d'aiuto che coinvolgono e trasformano	46% buona 54% ottima	27% buona 73% ottima	9% sufficiente 36% buona 55% ottima	100% ottima	73% buona 27% ottima
Gestisci il tuo Ente - Linee guida per la rendicontazione del contributo del 5x1000 destinato agli Ets	14% buona 86% ottima	9% buona 91% ottima	24% buona 76% ottima	9% buona 91% ottima	28% buona 72% ottima
Gestisci il tuo Ente - Prima analisi delle modifiche al Codice del Terzo Settore	12% buona 88% ottima	12% buona 88% ottima	2% sufficiente 38% buona 60% ottima	5% buona 95% ottima	5% sufficiente 50% buona 45% ottima
Corso di Introduzione al Volontariato (III ed.)	80% ottimo 20% buono	89% ottimo 11% buono	56% ottimo 44% buono	89% ottimo 11% buono	/
Strumenti digitali Verbal e report SMART Un'applicazione pratica di AI per la verbalizzazione di riunioni, meeting e call	22% buona 78% ottima	41% buona 59% ottima	10% sufficiente 51% buona 39% ottima	10% buona 90% ottima	10% sufficiente 56% buona 34% ottima
Comunica il tuo Ente - LinkedIn per le No Profit. Come costruire Partnership strategiche	27% buona 73% ottima	47% buona 53% ottima	13% sufficiente 47% buona 40% ottima	13% buona 87% ottima	13% sufficiente 66% buona 21% ottima
Gestisci il tuo Ente - Il Consiglio Direttivo, i libri sociali obbligatori e il registro volontari	17% buona 83% ottima	12% buona 88% ottima	40% buona 60% ottima	12% buona 88% ottima	43% buona 57% ottima
Gestisci il tuo Ente - L'IVA per il terzo settore: cosa succede a gennaio 2025	2% sufficiente 20% buona 78% ottima	12% buona 88% ottima	5% sufficiente 42% buona 53% ottima	2% sufficiente 14% buona 84% ottima	6% sufficiente 48% buona 46% ottima
Corso di Introduzione al Volontariato 4 edizione	80% ottimo 20% buono	60% ottimo 40% buono	40% ottimo 20% buono 40% sufficiente	40% ottimo 20% buono 40% sufficiente	/

6.3.3.3 .2 Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato proposte dagli utenti

SUPPORTO ALLE INIZIATIVE DI FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL VOLONTARIATO PROPOSTE DAGLI UTENTI

Azioni

Celivo ha offerto un servizio di supporto per consentire a ODV, APS ed ETS che operano attraverso volontari, di proporre e realizzare autonomamente e direttamente iniziative di formazione finalizzate a qualificare i propri volontari o coloro che aspirino ad esserlo, per rafforzarne la presenza e il ruolo.

Tutti i corsi proposti dagli ETS dovevano essere gratuiti per i partecipanti. Celivo ha sostenuto direttamente i costi di docenza e, in forma secondaria, di sala, per la realizzazione delle iniziative approvate.

Il Regolamento di dettaglio e il Modulo di istanza erano consultabili per esteso nella Carta dei Servizi 2024.

Nel corso del 2024 Celivo ha approvato n° 8 istanze di iniziative di formazione (che si sono tutte realizzate e concluse entro il mese di dicembre).

Si riporta l'elenco (in ordine cronologico di approvazione, non di svolgimento):

- *Corso di formazione e aggiornamento per Guardie Particolari Giurate volontarie del WWF Italia* – organizzato da OA WWF CITTA' METROPOLITANA ODV – Dal 27/03/2024 al 19/06/2024;
- *Corso Formazione Volontari Braccialetti Bianchi* – organizzato da BRACCIALETTI BIANCHI ODV – Dal 30/09/2024 al 26/10/2024;
- *"Se non comunichi, non esisti": la Comunicazione di un'organizzazione di Volontariato all'interno e all'esterno* – organizzato da ASSOCIAZIONE ARKE ODV – Dal 06/05/2024 al 10/06/2024;
- *Corso HACCP per i volontari dei Circoli Acli genovesi* – organizzato da ACLI GENOVA APS – dal 23/05/2024 al 30/05/2024;
- *Corso HACCP per i volontari dei Circoli ARCI genovesi* – organizzato da ARCI GENOVA APS – 02/05/2024;
- *Valutare l'apprendimento degli allievi in ingresso, in itinere e in uscita. Strategie di valutazione e di intervento nell'insegnamento dell'italiano L2. Aggiornamenti per i volontari delle scuole aderenti alla Rete Scuole Migranti* – organizzato da COMITATO UMANITA NUOVA ODV – 23/11/2024
- *Il Volontario Oasis nella relazione educativa con il bambino* – organizzato da CIRCOLO OASIS S.MARIA DI CASTELLO ODV – Dal 22/10/2024 al 18/12/2024
- *Corso HACCP per volontari attivi* – organizzato da CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO DI GENOVA ODV – 23/11/2024

Nel caso di corsi organizzati da ETS di secondo livello per la propria filiera, sono state conteggiate, tra gli ETS beneficiari del servizio, tutte le realtà affiliate iscritte al RUNTS a cui l'iniziativa è rivolta, presenti nel nostro territorio.

Obiettivi

- formare, qualificare e "capacitare" i volontari, facendogli acquisire le competenze necessarie per operare nei vari ambiti di attività dell'ente
- riservare un particolare riguardo alle ODV nell'erogazione dei servizi di formazione
- sostenere iniziative di formazione specialistica ai volontari proposte direttamente dalle ODV e dagli ETS per andare incontro a bisogni specifici

RISULTATI OTTENUTI

N. iniziative supportate	8
N. ETS beneficiari supporto formativo	160
N. partecipanti ad iniziative supportate	211
di cui cittadini / aspiranti volontari partecipanti iniziative supporto formativo	29

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

Supporto alle iniziative di formazione e qualificazione del volontariato	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	100%	0%	0%	0%	0%
Utilità del servizio ricevuto	100%	0%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	100%	0%	0%	0%	0%
Contributo del corso alla qualificazione dei volontari	83%	17%	0%	0%	0%

6.3.3 .4 Informazione e comunicazione

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera d) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato”*.

RISULTATI AREA COMUNICAZIONE

N° complessivo di servizi erogati	1.750			
N° di volontari (individui) utenti dei servizi*	7.937			
N° di ETS utenti dei servizi **				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	1.171	868	1.711 51%)
	di cui ODV	604	447	525 (85%)
	di cui APS	448	345	770 (45%)
	di cui imprese e coop soc	33	28	289 (10%)
	di cui enti filantropici	4	3	11 (27%)
	di cui altri ETS	81	44	114 (39%)
	di cui SMS	1	1	2 (50%)

N° di ETS utenti dei servizi **		
	di cui soci	38
	di cui non soci	1.133
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2024	821
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	147

* Il N° di volontari (individui) utenti dei servizi viene registrato e rendicontato solo relativamente ai servizi rivolti specificamente alla persona. Il sistema fornisce il n° non ripetitivo degli individui utenti dei servizi, ma solo laddove essi siano registrati in area riservata (fatto non sempre possibile, come ad es. negli eventi).

** Il sistema digitale di raccolta dei dati fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Azioni

Il 2024 ha visto un andamento costante e positivo delle attività di comunicazione. Il CSV è un importante volano di diffusione di notizie sia verso il mondo del terzo settore sia verso cittadini interessati al volontariato.

Il supporto offerto agli ETS sulla comunicazione ha anche l'obiettivo di aumentare le competenze dei volontari in questo ambito. Gli strumenti utilizzati da Celivo, come i corsi di formazione (6 corsi dedicati nel 2024) e le azioni di consulenza e supporto nell'elaborazione delle notizie degli ETS, sono sempre estremamente funzionali ad aumentare la visibilità sul territorio delle azioni e dei valori del volontariato.

A febbraio è stato realizzato presso Celivo uno shooting fotografico. Con il supporto della Rete responsabili volontari abbiamo realizzato una sessione fotografica a cui hanno preso parte 25 volontari di associazioni, genere ed età diverse. Il materiale raccolto, composto da fotografie e brevi interviste, è stato utilizzato per aggiornare la compagna "*Mettiti in gioco: diventa volontariato*" e per animare i social con video testimonianze raccolte sotto il titolo "*Volontariato è ...*".

Il canale Youtube si è arricchito di video girati dai dipendenti del Celivo presso alcuni ETS che cercavano volontari. La rubrica si intitola *Video Bacheca del Volontariato* ed è realizzata in collaborazione con GoodMorning Genova (network di comunità), che la trasmette sui suoi molteplici canali.

Il numero degli iscritti alla newsletter settimanale è aumentato rispetto all'anno precedente, così come i follower sui canali social del CSV. Moltissime sono state le notizie degli ETS diffuse da Celivo.

La comunicazione relativa agli adempimenti RUNTS ha avuto grande spazio su tutti i canali (social e non) del Celivo. Oltre alla promozione di tutti i servizi sul tema, sono stati rilanciati i focus proposti da Cantiere Terzo Settore e da CSVnet. Inoltre, in collaborazione con i CSV liguri, è stata ottimizzata la comunicazione dei corsi di formazione rivolti ai volontari, sia relativamente al catalogo nazionale Alveare CSV Formazione, sia per i corsi condivisi dalla Confederazione regionale CSV liguri.

I CSV liguri hanno collaborato anche al sito www.csvnetliguria.it, realizzato interamente dal personale interno dei 3 CSV, con un evidente risparmio di risorse.

Nell'ottica di potenziare la capacità del sistema CSV di veicolare le proprie azioni attraverso una narrazione organica, Celivo ha contribuito attivamente alla realizzazione del Piano nazionale sviluppato da CSVnet, partecipando alle frequenti riunioni della community dei comunicatori, portando contenuti utili al progetto di sistema e rilanciando i contenuti condivisi. Questo percorso intendeva armonizzare il linguaggio dei CSV e mettere in evidenza storie di successo e casi di studio che dimostrino l'impatto positivo del volontariato sulle comunità.

Ad inizio anno è stata ottimizzata la pagina del sito Celivo dedicata alla comunicazione e sono stati messe in evidenza le pagine di rassegna stampa sulle iniziative del CSV o degli ETS. L'ufficio stampa ha approfondito la relazione con la redazione di Radio Babboleo, da cui sono scaturite due proficue riunioni di confronto e l'idea di una rubrica dedicata alle storie dei volontari, che ha peso avvio ad aprile con un'intervista a Celivo ed ha portato alla realizzazione nel 2024 di 8 interviste di approfondimento a volontari provenienti da diversi ambiti del volontariato Genovese.

Nel 2024 sono stati 3 i corsi di approfondimento per i giornalisti con rilascio di crediti formativi (trentuno dall'inizio della collaborazione con l'Ordine della Liguria). I corsi, in collaborazione con i CSV Liguri (vedere anche Area Formazione), sono iniziati a marzo con un approfondimento su "*Diseguaglianza di genere e violenza sulle donne*" (in collaborazione con l'Ufficio territoriale Area Nord-Ovest ISTAT e l'UDI Genova), e sono proseguiti a ottobre e dicembre con due corsi successivi: "*Il linguaggio nella disabilità*" e "*Parlare di disabilità*". Questi ultimi due corsi (di cui il secondo all'interno di un evento pubblico) sono stati il frutto di un percorso di studio e confronto durato tre anni della nostra Rete disabilità. In tale percorso il linguaggio è emerso come strumento vincente per esercitare e promuovere auto rappresentanza e autodeterminazione. Sono stati coinvolti per l'approfondimento giornalisti e comunicatori che vivono la disabilità in prima persona, e il giornalista e scrittore Lorenzo Sani, premiato nel 2024 come miglior giornalista per il sociale. Complessivamente, nel 2024, hanno partecipato alla formazione 211 giornalisti (tra online e in presenza).

È proseguita la collaborazione con le istituzioni pubbliche e private per la diffusione delle iniziative di volontariato e delle notizie utili agli ETS (Università di Genova e Confindustria Genova, Informagiovani, Teatro Nazionale di Genova, Regione Liguria, Goodmorning Genova, COOP Liguria), oltre ai consueti contatti con la stampa locale (in particolare, con il Secolo XIX di Genova che dedica una pagina settimanale al volontariato).

Tutte queste azioni, compresa la promozione di eventi (ad es. il convegno "Parlare di disabilità") ha amplificato la partecipazione sui social di cittadini comuni che hanno contribuito al dibattito su temi cruciali come la narrazione inclusiva e i diritti delle persone con disabilità. Questo coinvolgimento che ha avuto una evidente ricaduta anche sull'aumento degli utenti del nostro sito, dimostra che le questioni affrontate da Celivo risuonano anche al di fuori del mondo del volontariato.

Obiettivi

- promuovere la comunicazione e la visibilità sul territorio delle azioni e dei valori del volontariato
- incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato
- Informare i volontari su novità, scadenze e adempimenti normativi
- comunicare con trasparenza i servizi del CSV in modo da garantire pari accessibilità all'utenza
- sensibilizzare il mondo della comunicazione ai valori della solidarietà

RISULTATI OTTENUTI

N. totale erogazioni comunicazione	1.750
N. totale ETS beneficiari comunicazione	1.171
N. visualizzazione sito	260.746
N. utenti annuali sito	40.809
N. follower Facebook	7.082
N. follower LinkedIn	373
N. follower Instagram	695
N. utenti annuali che visualizzano il profilo scheda di geolocalizzazione Google My Business	13.000
N. Notizie da Celivo	297
N. Notizie dal Volontariato	483
N. Notizie su bandi	101
N. Newsletter	47
N. post su Facebook	273

RISULTATI OTTENUTI

N. Notizie LinkedIn	119
N. Notizie su Instagram	132
N. Notizie sui media	267
N. nuovi video sui canali di comunicazione	23
N. ETS le cui notizie vengono diffuse	430
N. iscritti newsletter	9.522
N. ETS iscritti alla newsletter	1171
N. enti non profit iscritti alla newsletter	405
N. persone iscritte alla newsletter	7.937
N. enti pubblici iscritti alla newsletter	9
N. giornalisti	211
N. incontri Community comunicatori	11

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

Comunicazione e informazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	70%	28%	2%	0%	0%
Soddisfazione rispetto ai canali di comunicazione Celivo (newsletter, sito, social)	62%	38%	0%	0%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	76%	24%	0%	0%	0%

6.3.3.5 Ricerca e documentazione

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera e) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale”*.

RISULTATI AREA RICERCA

N° complessivo di servizi erogati		7.136		
N° di volontari (individui) utenti dei servizi*		5.674		
N° di ETS utenti dei servizi **				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	1.120	845	1.711 (49%)
	di cui ODV	575	430	525 (82%)
	di cui APS	454	344	770 (45%)
	di cui imprese e coop soc	32	27	289 (9%)
	di cui enti filantropici	0	3	11 (27%)
	di cui altri ETS	59	41	114 (36%)
	di cui SMS	0	0	2 (0%)

N° di ETS utenti dei servizi **		
	di cui soci	38
	di cui non soci	1.082
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2024	822
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	172

* Il N° di volontari (individui) utenti dei servizi viene registrato e rendicontato solo relativamente ai servizi rivolti specificamente alla persona. Il sistema fornisce il n° non ripetitivo degli individui utenti dei servizi, ma solo laddove essi siano registrati in area riservata (fatto non sempre possibile, come ad es. negli eventi).

** Il sistema digitale di raccolta dei dati fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno.

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Attività

Le attività di ricerca e documentazione sono proseguite regolarmente in tutto il 2024, in particolare per quanto riguarda la sincronizzazione della banca dati sul gestionale CSV con il Registro Unico Nazionale del Terzo settore. Tale attività di sincronizzazione viene effettuata più volte alla settimana dagli operatori, sia per gli enti con sede legale sul territorio di competenza, sia quelli provenienti da altri territori, che si interfacciano con il CSV. Il numero di questi ultimi, così come il numero di persone registrate in area riservata provenienti da altri territori, è aumentato in maniera considerevole in conseguenza all'aumento del numero di corsi di formazione condivisi da Celivo a livello regionale e nazionale.

Per far fronte a tale aumento, nel mese di maggio è stata snellita la procedura in area riservata di iscrizione ai corsi richiesta ai nuovi utenti extra Area Metropolitana di Genova, che ha limitato al minimo la necessità di supporto tecnico da parte degli operatori Celivo nel gestire tali pratiche.

Per quanto riguarda la documentazione a disposizione degli utenti su sito ed area riservata, le guide e i materiali esistenti sono stati costantemente aggiornati, così come sono stati caricati nuovi materiali a disposizione, in particolare nuovi documenti normativi (decreti, circolari...) e i documenti condivisi nel gruppo di lavoro con Regione Liguria e gli altri CSV liguri, che vengono poi promossi agli ETS.

E' proseguita fruttuosamente la partecipazione di un operatore del Celivo alla redazione allargata di Cantiere Terzo Settore, che nella seconda parte dell'anno ha portato alla pubblicazione della pagina "Cosa e quando comunicare al registro unico nazionale del Terzo settore" con un'infografica interattiva realizzata tramite la piattaforma Prezi e l'articolo "Registro unico Terzo settore: come aggiornare le cariche sociali" scritto da Celivo in collaborazione con il CSV Monza Lecco Sondrio.

Nel corso del 2024, Celivo ha contribuito all'avvio della nuova community nazionale dei referenti del gestionale CSV, volta a fornire agli operatori uno spazio di confronto e scambio tra pari rispetto all'utilizzo del software e dei suoi futuri sviluppi, verso un'unitarietà a livello nazionale di metodologia di utilizzo e di raccolta dati. Nei primi incontri della suddetta community, Celivo ha assunto un ruolo di coordinamento e di facilitazione, a sostegno dello staff di CSVnet e l'impegno è proseguito con la partecipazione al gruppo di lavoro ristretto che coordina i lavori della community e propone alla software house correzioni e nuove implementazioni.

Obiettivi

- realizzare servizi di ricerca e documentazione sul volontariato universalmente accessibili all'utenza
- mettere a disposizione una banca dati sempre aggiornata sugli ETS del territorio e fornire ricerche ed interrogazioni a enti, P.A., cittadini, istituti di ricerca
- raggiungere un vasto numero di beneficiari dei servizi, grazie all'utilizzo e all'implementazione di strumenti digitali sempre accessibili
- dotare gli ETS di un apparato documentale facilmente consultabile
- aumentare le conoscenze sul mondo del volontariato

RISULTATI OTTENUTI

N. aggiornamenti schede Banca Dati (cancellazioni / iscrizioni a registro, variazioni indirizzo e modifiche varie)	222
N. interrogazioni dirette Banca Dati pubblica da parte degli utenti	1.872
N. ricerche specifiche in Banca Dati supportate dagli operatori di Celivo su richiesta di ETS, istituzioni, P.A.	13

RISULTATI OTTENUTI

N. totale schede anagrafiche ETS disponibili e consultabili nella B.D. online	1.713
N. totale accessi e utilizzi dell'Area Riservata	9.153
N. totale utenti registrati in Area Riservata	7.098
di cui ETS registrati in Area riservata	1.120
di cui persone fisiche registrate in Area riservata	5.674
di cui altri enti registrati in Area riservata	300
N. supporto tecnico agli enti per utilizzo Area riservata	367
N. pubblicazioni online di nuovi documenti, materiali, video, disponibili per il download	87
N. download di documenti utili da Area riservata	4.575
N. ETS che effettuano i download di documenti utili	231
N. persone fisiche che effettuano i download di documenti utili	267
N. consultazioni delle sezioni di sito e Area riservata Riforma TS, Info utili per gestire un ETS e Ricerca e documentazione	10.716

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

Ricerca e documentazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	69%	30%	1%	0%	0%
Utilità Area riservata	66%	32%	2%	0%	0%
Utilità Banca dati degli ETS	57%	42%	1%	0%	0%
Utilità sezioni "Riforma T.S." e "Info Utili"	70%	30%	0%	0%	0%
Supporto operatore Celivo	77%	22%	1%	0%	0%

6.3.3 .6 Supporto tecnico-logistico

In applicazione dell'articolo 63 comma 2, lettera f) del Codice del Terzo Settore Celivo persegue la finalità di erogare *“servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature”*.

RISULTATI AREA LOGISTICA				
N° complessivo di servizi erogati		829		
N° di volontari (individui) utenti dei servizi*		-		
N° di ETS utenti dei servizi **				
		Totale	Di cui Genova	N° iscritti RUNTS Genova (+ %)
	Totale	304	294	1.711 (17%)
	di cui ODV	186	183	525 (35%)
	di cui APS	100	97	770 (13%)
	di cui imprese e coop soc	8	7	289 (2%)
	di cui enti filantropici	1	0	11 (0%)
	di cui altri ETS	9	7	114 (6%)
	di cui SMS	0	0	2 (0%)

N° di ETS utenti dei servizi **		
	di cui soci	30
	di cui non soci	274
	di cui ETS che hanno usufruito di servizi in diverse aree nel 2024	287
	di cui ETS nuovi utenti (rispetto all'anno precedente)	23

* Il N° di volontari (individui) utenti dei servizi viene registrato e rendicontato solo relativamente ai servizi rivolti specificamente alla persona. Il sistema fornisce il n° non ripetitivo degli individui utenti dei servizi, ma solo laddove essi siano registrati in area riservata (fatto non sempre possibile, come ad es. negli eventi).

** Il sistema digitale di raccolta dei dati fornisce il n° non ripetitivo di ETS che hanno usufruito dei servizi durante l'anno.

6.3.3.6 .1 Attrezzature, spazi, materiali

ATTREZZATURE, SPAZI, MATERIALI

Azioni

I servizi di supporto tecnico-logistico si sono svolti regolarmente nel corso del 2024, secondo il seguente dettaglio.

ATTREZZATURE

Nel corso del 2024, il servizio di prestito temporaneo di attrezzature ha continuato a supportare le attività degli ETS, facilitando l'organizzazione e la realizzazione dei loro eventi sul territorio.

La distribuzione temporale delle domande ha seguito un andamento stagionale prevedibile, con una significativa concentrazione nel periodo primaverile dove le condizioni meteorologiche favorevoli hanno facilitato l'organizzazione di eventi all'aperto e in quello pre-natalizio durante il quale le associazioni hanno, come di consueto, organizzato mercatini ed eventi di raccolta fondi. In preparazione ad entrambi questi periodi, gli operatori hanno provveduto a due verifiche dello stato di conservazione e funzionalità delle attrezzature.

Le richieste hanno riguardato prevalentemente gazebo e impianti di amplificazione.

SPAZI IPERCOOP

Anche per il 2024 i due Centri commerciali "l'Aquilone" di Bolzaneto (Genova) e "I Leudi" di Carasco (Chiavari) hanno concesso (due giorni al mese per ogni Ipercoop), per il tramite di Celivo, l'utilizzo temporaneo di alcuni spazi gratuiti per la promozione di iniziative di volontariato verso il pubblico.

Le richieste hanno prevalentemente riguardato campagne nazionali di raccolta fondi.

A fine anno il referente di Celivo, interfacciandosi con i direttori dei Centri ha provveduto a far sottoscrivere al presidente dei Consorzi dei Centri Commerciali L'Aquilone e I Leudi, il rinnovo del Protocollo d'Intesa alle stesse condizioni di gratuità.

SALE VIRTUALI E FISICHE

Le sale virtuali e fisiche sono state utilizzate principalmente per realizzare riunioni, corsi di formazione e incontri delle reti tematiche coordinate dal CSV.

MATERIALI

Le richieste di materiali sono state numerose e hanno riguardato in generale tutti i materiali che mettiamo a disposizione (fino ad esaurimento scorte): penne, blocchi, cartelline, carte dei valori e sacchetti di carta.

I materiali sono stati richiesti per i motivi più vari: corsi per i volontari, attività di promozione ed eventi in generale.

Obiettivi

- mettere a disposizione strumenti utili per favorire la realizzazione degli eventi di volontariato

RISULTATI OTTENUTI

n. TOT servizi attrezzature, spazi, materiali	376
n. TOT ETS utenti attrezzature, spazi, materiali	189
n. prestiti attrezzature	118
n. ETS utenti attrezzature	40
n. giornate spazi Ipercoop	17
n. ETS utenti spazi Ipercoop	9
n. prestiti sala virtuale e fisica	110
n. ETS utenti sala	138
n. richieste materiali	131
n. ETS utenti materiali	37

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

Attrezzature, spazi, materiali	MATERIALI	ATTREZZATURE	SALA VIRTUALE
Qualità generale del servizio	95% Ottimo 5% Buono	100% Ottimo	71% Ottimo 29% Buono
Utilità del servizio ricevuto	95% Ottimo 5% Buono	100% Ottimo	71% Ottimo 29% Buono
Supporto operatore Celivo	95% Ottimo 5% Buono	100% Ottimo	86% Ottimo 14% Buono

6.3.3.6 .2 Ti serve? Mi serve? Progetto donazioni

Ti serve? Mi serve? Progetto donazioni

Azioni

L'andamento delle donazioni nel 2024 è stato straordinariamente positivo, superando le nostre previsioni e portando benefici significativi a molti Enti del Terzo Settore (ETS). L'aumento del numero di donazioni ricevute è stato accompagnato da una crescente consapevolezza del progetto tra gli stakeholder, con un numero sempre maggiore di donatori attratti, non solo attraverso i canali promozionali del Celivo, ma anche grazie al passaparola, che testimonia la crescente fiducia e affidabilità del nostro CSV.

Una parte significativa delle donazioni è stata fornita da privati cittadini, con un focus particolare su mobili in buono stato. Inoltre, siamo lieti di comunicare l'ingresso di due nuove imprese nel nostro carnet di donatori, che hanno contribuito con mobili d'ufficio. Tra le donazioni più particolari e interessanti di quest'anno si segnalano gadget come borracce e zainetti, un piano-forte, una macchina da cucire, un letto motorizzato per persone con disabilità, sanitari, biciclette.

Le donazioni di presidi per la sicurezza, come mascherine e schermi di protezione, sono proseguite anche nel 2024, con migliaia di pezzi forniti da Ikea.

È continuata anche la fruttuosa collaborazione con il Teatro Nazionale di Genova, che offre ai volontari e agli utenti degli ETS l'opportunità di vivere esperienze culturali attraverso biglietti gratuiti per vari spettacoli della stagione teatrale. Gli eventi aperti hanno incluso: "Come gli uccelli" (13 gennaio), "Karma" (12 marzo), "Il viaggio di Victor" (3 maggio) e, a ottobre, "Roberto Zucco" di Bernard-Marie Koltès (1 novembre).

Obiettivi

- mettere a disposizione strumenti utili
- promuovere la cultura della sostenibilità e della lotta allo spreco e facilitare la donazione di beni ancora funzionali agli ETS da parte di cittadini, aziende, istituzioni

RISULTATI OTTENUTI

N. donazioni gestite	97
N. newsletter donazioni inviate	71
N. beni donati	72835
N. biglietti teatro donati	350
N. ETS che ricevono donazioni	106
N. donatori (aziende, privati)	64

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

Progetto donazioni	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	58%	38%	2%	2%	0%
Utilità del servizio	69%	28%	0%	3%	0%
Supporto dell'operatore Celivo	69%	31%	0%	0%	0%
Qualità bene assegnato	47%	36%	14%	0%	3%

6.3.3.6 .3 Verifico

Verifico

Azioni

E' proseguita, nel 2024, la collaborazione di Celivo con CSVnet per la distribuzione della licenza annuale 2024 del gestionale Veriflco, progetto nazionale a cui ad oggi aderiscono la maggioranza dei CSV in Italia.

Per supportare le associazioni, Celivo ha sostenuto una quota del costo di ciascuna licenza annuale di Veriflco, lasciando la restante quota a carico direttamente dall'associazione richiedente: questo anche per aumentare la responsabilità di utilizzo rispetto agli anni passati.

A gennaio, Celivo ha contattato le associazioni già utilizzatrici del gestionale nel 2023, garantendo così una continuità nel servizio. Successivamente, a febbraio, l'offerta è stata pubblicizzata, tramite sito e newsletter, a tutte le organizzazioni di volontariato (ODV) e associazioni di promozione sociale (APS) attraverso il sito web e una newsletter, coinvolgendo nuovi enti interessati.

Celivo ha fornito supporto continuo durante l'anno, assistendo le associazioni nell'utilizzo di Veriflco e nella risoluzione di problematiche legate a contabilità e gestione dei libri sociali. Questo accompagnamento ha anche rappresentato un'opportunità per promuovere ulteriori servizi offerti da Celivo, come sportelli di consulenza e corsi di formazione.

Nel corso dell'anno, il personale ha monitorato e appreso nuove funzionalità del software, offrendo supporto agli utenti. Nel mese di marzo, è stato organizzato un incontro online con Cantiere Terzo Settore per approfondire il 5x1000 e presentare il modulo di gestione specifico di Veriflco, semplificando così le procedure per gli Enti del Terzo Settore (ETS).

Celivo ha partecipato alla community nazionale dei referenti di Veriflco, con due gruppi operativi dedicati a nuovi sviluppi e proposte formative: Veriflco Lab (nuovi sviluppi e funzionalità del software) e Veriflco Academy (progettazione strumenti e proposte formative per operatori e utenti). Inoltre, nel 2024 è stata annunciata la versione Freemium di Veriflco, gratuita, pensata per le piccole associazioni e disponibile dai primi mesi del 2025.

Fino a dicembre, si sono svolti incontri continuativi sia in Lab, per lo sviluppo collaborativo del software, sia in Academy, per la formazione degli operatori sulle evoluzioni di Veriflco. Questi sforzi mirano a garantire un servizio sempre più efficiente e di qualità alle associazioni del Terzo Settore.

Purtroppo, occorre rilevare la scarsa propensione del mondo del volontariato all'utilizzo di strumenti digitali avanzati, che pure sono preziosi e ormai quasi indispensabili, alla corretta gestione associativa. Il frequente ricambio dei volontari addetti al tema non facilita la continuità nell'utilizzo degli strumenti, che richiedono sempre una specifica acquisizione di competenze.

Obiettivi

- favorire la digitalizzazione del volontariato

RISULTATI OTTENUTI

N. Licenze Veriflco	65
N. ETS beneficiari Veriflco	65
N. Richieste di supporto Veriflco	53

Risultati questionari di verifica della qualità del servizio e soddisfazione degli utenti

Verifico	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
Qualità generale del servizio	45%	51%	2%	2%	0%
Supporto operatore Celivo	62%	32%	6%	0%	0%

6.3.3 .7 Agenda ONU 2030

Relativamente all'Agenda Onu 2030 Celivo, in una logica di adesione sostanziale e non formale, ha nel 2024 attuato le seguenti azioni nell'ottica di perseguire o promuovere gli obiettivi di sviluppo sostenibile:

	• Azioni di promozione e formazione nelle scuole, attraverso il Progetto Giovani/Scuola • Formazione erogata ai volontari degli ETS e ai cittadini aspiranti volontari • Adesione al progetto Alveare CSV Formazione - Il catalogo di webinar per il Terzo Settore italiano • Promozione di strumenti gratuiti per la gestione delle attività organizzative • Realizzazione di tre corsi per giornalisti in collaborazione l'Ordine Ligure sulla violenza sulle donne e sulla disabilità
	• Promozione delle iniziative degli ETS volte allo sviluppo di uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla riduzione della fame, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità. • Avvio di un dibattito interno alla rete tematica Migranti sul tema della salute mentale rispetto alle persone con background migratorio, con il contributo di ospiti di ASL3 e dell'Università degli Studi di Genova (Supporto alla ricerca universitaria <i>MHEALTH4ALL</i>. Intervento al convegno <i>La città che Cura del Patto per la Salute Mentale</i>). • Supporto allo staff del Progetto "MEI Multiple Ethnic Inequalities" per il coinvolgimento del volontariato con background migratorio — match con Rete Migranti e CONNGI
	• Totale accessibilità della sede alle persone disabili • Sala formazione dotata di impianto audio adatto a ipoudenti
	• Eliminazione dell'utilizzo della plastica per distribuzione acqua e caffè • Raccolta differenziata di carta, plastica e toner esausti • Riutilizzo di beni usati ma ancora funzionanti tramite il Progetto Donazioni • Erogazione di servizi in modalità on line e non in presenza, con conseguente riduzione spostamenti e inquinamento, riduzione consumo carta • Riduzione prodotti cartacei, anche per la promozione del volontariato verso la cittadinanza (dépliant, locandine), grazie anche alle partnership con aziende e istituzioni che diventano volano di promozione sui loro canali



- Pubblicazione sul sito web di tutti i documenti utili alla trasparenza in particolare, statuto, bilancio economico, bilancio sociale e Carta dei Servizi



- Adesione al tavolo multistakeholder “*Liguria 2030 – Insieme verso i Global Goals*”.
- Partecipazione al *Festival dello Sviluppo sostenibile 2024* promosso dall' ASVIS, attraverso l'organizzazione di un evento pubblico sul volontariato dei migranti
- Emanazione XX edizione *Premio per esperienze innovative di partnership sociali tra imprese e organizzazioni di volontariato e/o Enti del Terzo Settore (ETS)* in collaborazione con Confindustria Genova. Uno dei criteri di valutazione è il *Miglioramento degli aspetti sociali e ambientali, anche in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU*
- Supporto alla creazione di partnership tra aziende, istituzioni e ETS del territorio
- Supporto alle reti territoriali

6.4 IL MONITORAGGIO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE

Celivo mette in atto una sistematica azione di monitoraggio, verifica e valutazione dei servizi resi per garantire e migliorare la qualità delle proprie attività, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti:

- Il **sistema gestionale** SII (su piattaforma CSVnet) registra quotidianamente e gestisce tutta l'attività e i servizi resi dal CSV e ne consente la rendicontazione puntuale.
- Il questionario on line *Monitoraggio dei bisogni rispetto ai servizi offerti da Celivo* sempre disponibile e compilabile sul sito durante l'anno e inviato a tutti gli utenti.
- Il questionario on line *Monitoraggio permanente dei bisogni formativi dei volontari* sempre disponibile e compilabile sul sito durante l'anno.
- I **Questionari di rilevazione della qualità e raccolta dei suggerimenti, specifici per ogni servizio**, vengono sottoposti agli utenti al termine dell'erogazione.
- La **costante relazione diretta con gli utenti** attraverso il front office e le reti tematiche costituisce un'interfaccia permanente con i bisogni e le criticità da loro espressi.
- Il **bilancio sociale** (realizzato da 23 anni) rappresenta una forma di controllo della gestione sociale, permettendo la verifica della coerenza tra gli obiettivi di programma e le attività concretamente svolte, oltre che rappresentare uno strumento di valutazione dei risultati conseguiti e di orientamento per le azioni future. Nel bilancio sociale vengono pubblicati i risultati dei questionari sulla qualità sottoposti agli utenti.
- Gli stessi **organi sociali** del Centro (Direttivo e Assemblea), espressione delle associazioni del territorio, governano il Celivo impegnandosi a garantire la necessaria coerenza tra bisogni e azioni.

Il Codice del Terzo Settore indica i principi a cui il CSV si deve ispirare nell'organizzazione dei propri servizi (comma 3 dell'art. 63), tra cui: il principio di qualità- *“i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità”* e il “principio di pubblicità e trasparenza” *“i CSV adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari”*. Tutti i servizi del Celivo sono sottoposti ad un sistema di rilevazione della qualità tramite diversi questionari somministrati agli utenti, sia al termine dell'erogazione del servizio, sia attraverso invii periodici, sia attraverso questionari on-line sempre disponibili sul sito (tutti citati al paragrafo precedente).

I risultati della rilevazione qualitativa sono pubblicati nel presente bilancio sociale nel capitolo 6 dedicato alle attività svolte. Oltre che nella rendicontazione sociale, i risultati qualitativi sono utilizzati per verificare e monitorare continuamente durante l'anno l'attività svolta ed intervenire, laddove necessario, per migliorarla o correggere eventuali criticità. Il sistema di rilevazione qualitativa dei servizi è stato sviluppato internamente dal Celivo in modo unitario e sistematico, utilizzando criteri uniformi e comparabili per i vari servizi.

Per quanto riguarda la Carta dei Servizi, essa viene pubblicata annualmente dal 2008 sul sito del Celivo. Viene aggiornata ogni anno ed è parte integrante della programmazione annuale del CSV.

Le consulenze e il supporto formativo offerti ai volontari rispetto agli adempimenti relativi alla Riforma del Terzo Settore continuano a impattare significativamente sui servizi del CSV.

Molte associazioni non hanno ancora adeguato competenze e strutture al nuovo contesto. Occorre lavorare per far comprendere agli enti la necessità di una trasformazione organizzativa che le renda capaci di affrontare le sfide del nuovo quadro normativo. È necessario continuare a lavorare sulle competenze di volontari e operatori, pur nella consapevolezza che il frequente ricambio delle risorse umane (fisiologico nel volontariato) necessita di una formazione continua sui principali temi relativi agli adempimenti amministrativi.

Occorre inoltre investire sulla digitalizzazione dei volontari, sia per favorire processi positivi di trasformazione digitale, sia per rendere gli enti autonomi nei rapporti con la piattaforma RUNTS.

Dato il continuo aumento degli ETS, è utile ampliare le informazioni, i video e i documenti accessibili direttamente e autonomamente dal sito e dall'area riservata, in modo da rispondere ai bisogni di un'utenza sempre più articolata.

Le informazioni di carattere economico, patrimoniale e finanziario del Celivo sono contenute nel bilancio di esercizio, alla cui lettura si rimanda. Questa sezione del bilancio sociale non vuole chiaramente assolvere alle medesime funzioni del bilancio di esercizio, né sostituirlo in alcun modo, ma solo orientare il lettore limitandosi a fornire un quadro generale di riferimento.

Il bilancio consuntivo del Celivo si compone dello Stato Patrimoniale, del Rendiconto Gestionale e della Relazione di Missione, ed è redatto in conformità al D.M. 5/3/2020. Per ragioni di trasparenza, **tutti i bilanci economici e sociali del Celivo, dopo l'approvazione assembleare, sono pubblicati sul sito**, nella sezione "*Chi siamo/bilanci sociali ed economici*".

L'Organo di Controllo del Celivo, formato da tre revisori iscritti all'albo, ha effettuato regolarmente incontri di Revisione ogni 90 giorni ed è sempre stato invitato alle riunioni del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea (in occasione della quale presenta la propria relazione al bilancio consuntivo).

Gli amministratori non hanno segnalato criticità nella gestione 2024. Il bilancio consuntivo, così come il preventivo, vengono approvati entro i termini statutari dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea dei Soci e successivamente inviati all'Organismo Territoriale di Controllo dell'attività dei CSV ai sensi del D. lgs. 117/17.

7.1 Proventi ed oneri

Ai sensi del Codice del Terzo Settore (D.Lgs.117/2017), i CSV sono finanziati con risorse provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria, che confluiscono nel FUN – Fondo Unico Nazionale amministrato dall'ONC – Organismo Nazionale di Controllo.

L'ONC determina l'ammontare del finanziamento dei CSV e ne stabilisce la ripartizione annuale e territoriale su base regionale. In caso di Regioni, come la Liguria, che vedono la presenza sul territorio di più CSV, è l'OTC – Organismo Territoriale di Controllo - a decidere il riparto del FUN all'interno del territorio.

Nel 2024 Celivo ha ricevuto fondi diretti dalla Pubblica Amministrazione €48.923,44.

Qui di seguito il dettaglio dei proventi 2024:

PROVENTI E RICAVI

A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale

Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	€ 1.900,00
Erogazioni liberali	€ 6.154,15
Proventi del 5 per mille	€ 234,93
Contributi da soggetti privati	
<i>Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017</i>	€ 583.794,20
<i>Altri contributi da soggetti privati</i>	€ 4.900
Contributi da enti pubblici	€ 48.923,44
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 7.725,28

B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse

C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi

D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali

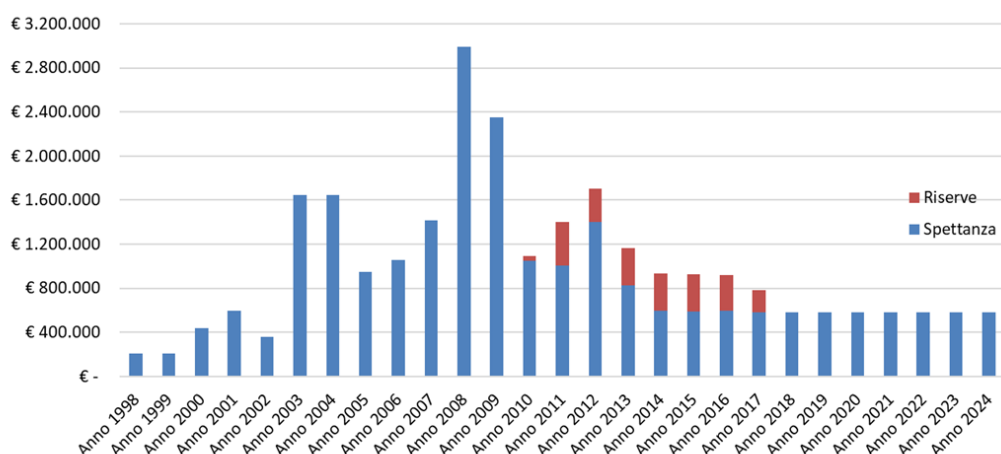
<i>Da rapporti bancari</i>	€ 22.461,74
----------------------------	-------------

E) Proventi di supporto generale

Totale proventi e ricavi	€ 676.093,74
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	€ 177.387,36
Imposte	€ 8.628,64
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	€ 168.758,72

Qui accanto il raffronto delle spettanze annuali del Celivo provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria dal 1998 al 2024 (denominate attualmente FUN e, in precedenza, Fondo Speciale Volontariato).

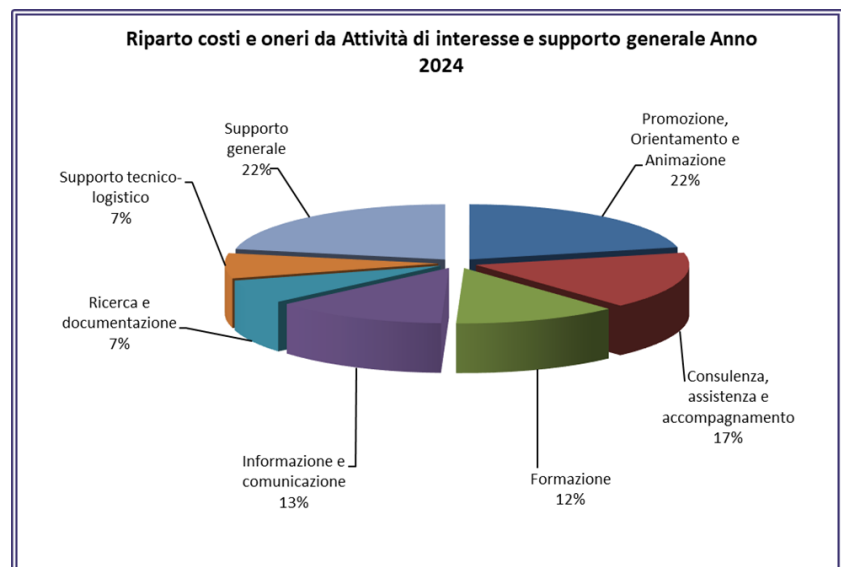
Raffronto fondi di spettanza annuale CSV ex lege
Anni 1998-2024



Gli oneri di competenza registrati nel corso dell'esercizio 2024 sono interamente riferibili alle funzioni di CSV. Celivo, nel 2024, ha svolto in via esclusiva attività di interesse generale ai sensi dell'art.5 del D.lgs. 177/2017. Non ha svolto attività diverse ai sensi dell'art. 6 del D.lgs. 177/17. Qui di seguito il dettaglio degli oneri 2024:

ONERI E COSTI	
A) Costi e oneri da attività di interesse generale	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 5.451,39
Servizi	€ 100.155,20
Godimento beni di terzi	€ 36.631,08
Personale	€ 250.110,25
Ammortamenti	€ 3.609,26
B) Costi e oneri da attività diverse	
C) Costi ed oneri da attività di raccolta fondi	
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	
E) Costi e oneri di supporto generale	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 1.096,51
Servizi	€ 17.796,25
Godimento beni di terzi	€ 8.433,81
Personale	€ 66.803,49
Ammortamenti	€ 687,44
Oneri diversi di gestione	€ 7.931,70
Totale oneri e costi	€ 498.706,38

Qui accanto il dettaglio degli oneri classificati per destinazione e ripartiti sui centri di attività.



L'Organo di Controllo è composto da tre revisori iscritti all'albo. Il Presidente viene nominato dall'ONC – Organismo Nazionale di Controllo sui CSV. Gli altri due componenti sono nominati dall'Assemblea dei Soci del Celivo.

Per lo svolgimento della propria attività di monitoraggio sulle attività poste in essere nell'esercizio 2024 l'Organo di Controllo si è riunito in data 13 marzo, 13 giugno, 12 settembre, 11 dicembre 2024.

Nel corso delle predette riunioni l'Organo di Controllo ha verificato il corretto assolvimento di tutti gli adempimenti contabili e fiscali di periodo, l'adeguatezza del sistema organizzativo contabile e amministrativo, il rispetto delle norme previste dal Codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017), in particolare per quanto attiene agli articoli generali 4, 5, 6, 7 e 8 e agli articoli specifici 61, 62 e 63.

L'Organo di Controllo, nella sua relazione, ha anche dato atto della conformità del bilancio sociale alle linee Guida ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 (D.M. del 4 luglio 2019).

QUESTIONARIO FINALE VOLTO AD OTTENERE UN FEED-BACK DAGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio Sociale è un importante strumento di comunicazione con tutte le parti interessate al lavoro di Celivo. Per questo, al termine della lettura del nostro Bilancio Sociale, Le chiediamo alcune valutazioni e suggerimenti che terremo in grande considerazione al fine di un miglioramento progressivo di questo documento. Il questionario può essere compilato online nella sezione del sito del Celivo Chi siamo/bilanci sociali ed economici.

La ringraziamo per la gentile collaborazione.

A) A quale di queste categorie di interlocutori Lei appartiene?

- | | |
|---|---|
| ☐ Componente del Consiglio Direttivo del CSV | ☐ Componente di un ETS |
| ☐ Componente di un ente socio del CSV | ☐ Cittadino |
| ☐ Personale del CSV | ☐ Componente di un Ente Pubblico |
| ☐ Componente dell'Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di controllo | ☐ Altro (specificare) _____ |
| ☐ Componente di una Fondazione di Origine Bancaria | |

B) Come giudica la qualità generale del Bilancio Sociale del Celivo?

- ☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scarso ☐ Insufficiente

C) Quanto giudica funzionale il Bilancio Sociale per conoscere Celivo e i suoi risultati?

- ☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scarso ☐ Insufficiente

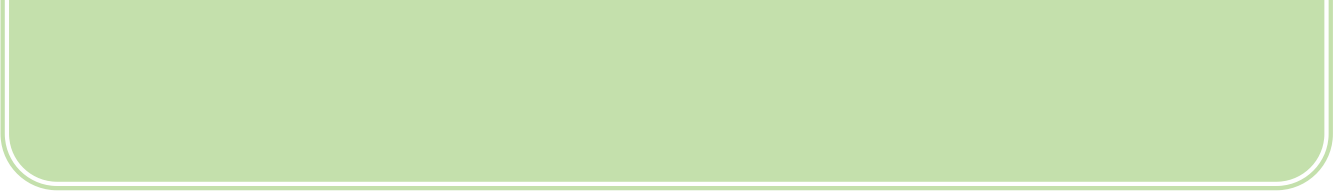
D) Come giudica la qualità delle informazioni contenute nel Bilancio Sociale?

- ☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scarso ☐ Insufficiente

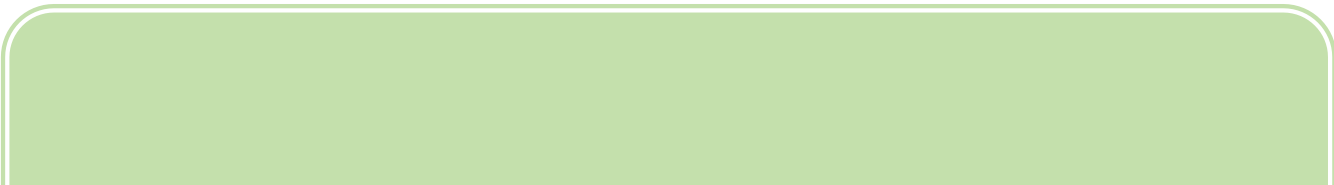
E) Cosa ne pensa della leggibilità del testo del Bilancio Sociale?

- ☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scarso ☐ Insufficiente

F) Ha qualche suggerimento libero da darci?



Pubblicazione realizzata a cura di:
CELIVO - Centro di Servizio per il Volontariato ODV
Maggio 2025
Progetto grafico: Maria Giulia Pastorino





2024