



# Sintesi piano attività 2017



Tutta l'energia del volontariato



# Presentazione

Federico Gelli, presidente Cesvot

Quest'anno Cesvot compirà vent'anni. Vissuti con intensità ed operosità. Può vantare una *governance* di 35 associazioni regionali, dall'Anpas alle Misericordie, dall'Avis all'Arci. E più di 200 associazioni locali nel governo delle 11 Delegazioni territoriali.

L'80% delle oltre 3400 associazioni di volontariato toscane usufruisce dei servizi gratuiti resi dal Centro, dai nostri operatori e dai nostri consulenti. Solo nel 2016 abbiamo erogato 1563 servizi di consulenza e accompagnamento. Migliaia sono i volontari formati attraverso i corsi di formazione e decine le attività svolte insieme agli enti pubblici: Regione Toscana, Osservatorio Scolastico regionale, Comuni, Anci, Università.

Importanti anche i riconoscimenti ricevuti: la *Magna Charta* del volontariato per i beni culturali - Linee guida per sostenere e regolamentare la collaborazione fra volontariato ed istituzioni, è stata inserita nel protocollo d'intesa per la valorizzazione e la promozione dei beni culturali in Toscana firmato dal presidente della Regione Toscana e dal Ministro Dario Franceschini. Nascono al Cesvot anche le *Linee guida sul Trasporto sociale* in Toscana per aiutare ad uniformare un servizio che ogni anno eroga circa 570 mila prestazioni e che rappresenta una delle attività a maggiore impatto sulla nostra comunità.

Tanti, inoltre, i temi affrontati attraverso progetti, convegni o percorsi di formazione: disabilità, immigrazione, alternanza scuola-lavoro, Alzheimer, solitudine delle persone anziane, progettazione europea.

Nel 2017 avremo impegni importanti, anche sotto il profilo istituzionale. In primavera verrà, molto probabilmente, approvato il decreto legislativo *Misure di sostegno allo sviluppo del terzo settore* in attuazione della legge delega n. 106 di Riforma del Terzo settore e contenente anche le misure di accreditamento dei Centri di Servizio per il volontariato, le norme per il loro finanziamento, la ridefinizione delle loro funzioni e dei loro compiti, la determinazione degli organismi nazionali e territoriali di controllo.

Quello della riforma della legge sul Terzo settore, *Delega al Governo per la riforma del terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale* è stato un percorso molto

importante per il precedente Governo che, in questo ambito, ha fatto tante cose di rilievo: la legge anti spreco alimentare, l'eco bonus, la legge sul Dopo Di Noi, la legge sulle Unioni civili, la legge sull'autismo. Ha introdotto il Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale ed il Fondo per il gioco d'azzardo patologico al fine di garantire le prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione delle persone affette; ha definito i nuovi Livelli di Assistenza anche in ambito socio-sanitario ed ha previsto l'inserimento delle persone affette da ludopatia fra gli utenti dei servizi destinati al trattamento delle dipendenze patologiche.

Anche quest'anno la programmazione delle attività di Cesvot è importante. Siamo partiti da una proposta nuova che credo risponderà alle aspettative dei volontari. Si tratta del bando "Il volontariato per la comunità" che mette a disposizione delle associazioni toscane 520mila euro per sostenere il loro sviluppo ed il loro radicamento territoriale. Questa iniziativa, come molte altre che si svolgeranno durante l'anno, è resa possibile grazie al progetto *CoGenera - Connessioni Generative*, svolto in collaborazione con Regione Toscana-Giovanisì e Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

Tanta della nostra attenzione, infatti, sarà rivolta al mondo giovanile ed alla promozione del volontariato nelle fasce di età comprese fra i 18 ed i 26 anni cercando di sollecitare in loro l'incontro con le tantissime opportunità che offre il volontariato toscano.

Non posso che concludere con l'augurio di *buon compleanno Cesvot* dando a tutti voi appuntamento al Teatro Verdi di Firenze, il 25 giugno prossimo. Festeggeremo insieme questa tappa così importante!

# Indice

## **PRESENTAZIONE** 3

## **GESTIONE STRATEGICA** 7

- Risorse umane
- Sistema informativo
- Nuove risorse
- Servizio di assistenza al credito
- Eventi ed iniziative istituzionali

## **FORMAZIONE, PROGETTAZIONE E SERVIZI TERRITORIALI** 12

- Formazione di interesse generale
- Formazione per settori
- Incontri e seminari
- Reti, formazione interna ed altri progetti
- Strumenti
- Servizio di consulenza
- Altre attività

## **INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, UFFICIO STAMPA E RICERCA** 27

- Comunicare il volontariato: Ufficio stampa, Cesvot Informa, Social, Radio, Tv, Sito, Archivio di comunicazione sociale
- Le Collane: I Quaderni, Briciole e gli eBook
- Strumenti e servizi
- Promuovere il volontariato: Richiedere un Patrocinio, Bando "Sviluppo e promozione territoriale", Iniziative in collaborazione con le associazioni socie, Partecipazione a rassegne e convegnistica
- Attività di ricerca e di diffusione dei dati

## **GESTIONE DELLE RISORSE E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ** 37

- Sistema integrato di indicatori di valutazione: Controllo di gestione, Monitoraggio e valutazione servizi

- Strumenti: Sistema gestione qualità, Agenzia formativa, Bilancio sociale Cescvot, Carta dei Servizi
- Personale
- Sedi
- Altre spese

## PROGETTI SPECIALI

46

- Ricerca sulle innovazioni normative e loro implicazioni sul Terzo settore toscano
- Bando "Il volontariato per la comunità"
- Eventi ed iniziative per i vent'anni di Cescvot

# Gestione strategica

## Risorse umane

### *Formazione interna del personale dipendente*

Lo sviluppo delle competenze delle risorse umane è orientato alla crescita e al consolidamento di Cesvot all'interno del Terzo Settore e a far aumentare la capacità di rispondere ai bisogni delle associazioni. È obiettivo di Cesvot indirizzare l'attività formativa al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni lavorative e dei servizi erogati dal personale, tenendo in debita considerazione le seguenti necessità:

- Progettare e programmare l'attività di Cesvot seguendo criteri del marketing e dell'orientamento all'utente.
- Garantire il livello di formazione richiesto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Formare, rafforzare e consolidare le competenze e le conoscenze informatiche dei dipendenti.
- Consolidare le competenze del settore/ufficio.

L'area gestione e formazione risorse interne è in staff alla Direzione e si avvale di un modello di funzionamento così sintetizzabile:

- rilevazione fabbisogni formativi/definizione degli obiettivi specifici;
- individuazione e quantificazione risorse dedicate alla formazione;
- progettazione degli interventi formativi;
- organizzazione degli eventi formativi;
- verifica e valutazione dei risultati.

Coerentemente con gli obiettivi aziendali individuati la nuova programmazione 2017-2018, secondo la specifica procedura del Sistema di gestione della Qualità (Pro-Self), partirà nella seconda metà del 2017, dato che il biennio 2015-2016 è iniziato ad ottobre 2015 e prosegue nel 2017 con le ultime attività in programma. Si prevede di terminare entro giugno 2017 la realizzazione dei 5 corsi di formazione finanziati da Foncoop.

*Risorse: 20.000,00 euro*

## Sistema informativo

### *Area intranet. Il gestionale di Cesvot*

L'integrazione tra area intranet, sito internet, MyCesvot (area riservata agli utenti per fruire di servizi personalizzati), Docway (piattaforma di protocollo, gestione e archiviazione documenti) e strumenti di *web marketing* è elemento imprescindibile per l'erogazione di servizi facilmente fruibili, trasparenti, efficaci, monitorabili e in grado di soddisfare le esigenze degli utenti, nonché di avere una affidabile capacità di lettura dati. Infatti, il sistema informativo e gestionale di Cesvot rappresenta quel luogo virtuale in cui è mantenuto, aggiornato, sviluppato e reso fruibile il patrimonio di dati e informazioni che Cesvot ha acquisito negli anni, consentendone una lettura semplice, strutturata e funzionale.

Tra i principali obiettivi: ricondurre ad una logica di strategia e unitarietà lo sviluppo del servizio informativo di Cesvot e dei canali di comunicazione interni ed esterni; costruire un sistema di monitoraggio dei servizi offerti che sia coerente con il sistema nazionale di raccolta dati. Si ricorda che Csvnet ha avviato sia una nuova tassonomia delle erogazioni che un nuovo modello di gestione dell'indirizzario, secondo quanto concordato tra Csvnet e Istat (banca dati nazionale). In particolare nel 2017 si prevede:

- Attività di mantenimento e sviluppo del gestionale per l'erogazione dei servizi.  
*Risorse: 10.000 euro*
- Rifacimento indirizzario e area monitoraggio servizi secondo nuova impostazione Csvnet-Istat.  
*Risorse: 30.000,00 euro*
- Consulenza.  
*Risorse: 10.000,00*



## Nuove Risorse

### *Fundraising di Cesvot: monitoraggio esterno nuove risorse*

A partire dal 2011 Cesvot lavora al tema delle "risorse aggiuntive". Il lavoro svolto, oltre a ampliare la capacità di Cesvot di agire su fattori in grado di attrarre risorse economiche aggiuntive rispetto al fondo istituzionale, persegue obiettivi di "orientamento alla progettazione", promuovendo le competenze tecniche già esistenti nel Centro Servizi e orientandole verso aree di interesse sulle quali generare reti più ampie delle attuali.

*Risorse: 15.000,00 euro*

### *Fundraising di Cesvot: indagine interna nuove risorse*

L'indagine, avviata nel 2014 e supportata dai dati derivanti dal controllo di gestione e dal monitoraggio della qualità dei prodotti/servizi erogati, confermò la necessità di rivedere l'organizzazione interna di Cesvot mettendo a sistema le competenze, i saperi, le modalità di implementazione ed erogazione dei prodotti/servizi, al fine di razionalizzare l'utilizzo delle risorse impiegate. Oggi, conclusa la riorganizzazione, rimane aperta la necessità di percorsi di consulenza finalizzati a rendere il sistema ancora più efficiente.

*Risorse: 15.000,00 euro*

### *Risorse aggiuntive*

A novembre 2016 la Giunta regionale, con Delibera n. 1130 del 15/11/2016, ha approvato il progetto *Co.Genera - Connessioni Generative*. Per la realizzazione del progetto è stata destinata la somma di € 250.377,00 così ripartita:

- € 100.377,00 quota di finanziamento derivante dal Fondo nazionale per le Politiche Giovanili;
- € 150.000,00 quota di finanziamento risorse fondo regionale.

A fine 2016 la Giunta regionale, con delibera n. 1335 del 19/12/2016, ha approvato l'Accordo di collaborazione per il supporto alle attività del Centro Regionale Sangue (Crs) tra Regione Toscana e Cesvot. Per l'attuazione di tale accordo è stata destinata la somma complessiva di € 290.000,00 per le annualità 2017-2018.

Il Cesvot, inoltre, partecipa in qualità di partner al progetto *Nonprofit#euskills - No profit skills building inclusive Europe* (Erasmus+: Vet Ka1) presentato da Csv Marche e che prevedeva per il 2016 un contributo per la copertura dei costi di 16 viaggi di studio in Europa di 2 settimane cadauno presso organizzazioni non profit di Spagna, Belgio, Gran Bretagna, Malta e Lituania da parte di volontari toscani. Il progetto si concluderà nel 2017.

## Servizio di assistenza al credito

### *Servizio di assistenza al credito*

Cesvot per facilitare l'accesso al credito alle associazioni di volontariato ha costituito presso la finanziaria della Regione Toscana Fidi Toscana un fondo di 2,5 milioni di euro che permette di garantire crediti fino a 25 milioni di euro. Il fondo serve da garanzia nei confronti delle banche per finanziamenti a favore delle associazioni di volontariato della Toscana. Le associazioni possono accedere a prestiti per importi non superiori a € 1.000.000,00 per investimenti e € 150.000,00 per anticipi a 12 mesi. Il fondo permette alle associazioni di ricevere finanziamenti per: acquisto, costruzione o ristrutturazione di beni immobili strumentali; acquisto di beni mobili strumentali; anticipo crediti o contributi concessi da enti pubblici. Il servizio prevede: rinuncia delle banche ad esercitare azioni di responsabilità contro gli amministratori; tasso fisso o variabile con spread da concordare direttamente con la banca. L'elenco delle banche convenzionate è visibile su [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

*Risorse: 17.000,00 euro*

## Eventi ed iniziative istituzionali

### *Convegni ed incontri*

Cesvot organizza annualmente iniziative informative, divulgative e di approfondimento a carattere regionale e nazionale di attualità e di interesse trasversale per il mondo del volontariato e del Terzo Settore.

*Risorse: 25.000,00 euro*

### *Giornata regionale della donazione di sangue e emoderivati*

In accordo con Regione Toscana, Cesvot collabora alla definizione ed alla realizzazione degli eventi che caratterizzeranno la giornata della donazione di sangue e emoderivati.

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *Bilancio sociale del Sistema trasfusionale*

Azione di supporto alle attività del Sistema trasfusionale toscano svolte d'intesa con il Crs - Centro regionale sangue. In particolare si progettano i contenuti per il bilancio sociale relativi alle associazioni del sistema sangue, si cura l'impostazione grafica e si cura la realizzazione della pubblicazione in formato cartaceo e online.

*Risorse: 15.000,00 euro*

### *Strumenti ed iniziative per la promozione del volontariato giovanile*

Strumenti informativi ed organizzativi a supporto delle azioni di promozione del volontariato tra i giovani.

*Risorse: 10.000,00 euro*

# Formazione, Progettazione e Servizi territoriali

## Formazione di interesse generale

### *Studenti e volontari insieme per la progettazione sociale*

Il corso mira a fornire a volontari e studenti universitari le conoscenze di base della progettazione sociale: analisi dei bisogni, costruzione delle partnership, programmazione delle azioni, costruzione del budget, monitoraggio e verifica. Il corso, che prevede 60 ore complessive tra formazione in aula, workshop e Fad, sarà svolto in collaborazione con l'Università di Firenze e inserito nella programmazione didattica. La partecipazione garantirà agli studenti 9 crediti formativi. Alla fine del corso gli studenti potranno partecipare ad uno stage presso le associazioni di volontariato.

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *Cesvot per l'Europa*

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti le conoscenze di base della progettazione europea: redigere un progetto secondo le metodologie accreditate a livello comunitario, definire una proposta all'interno di un quadro di riferimento comunitario, compilare correttamente i formulari, gestire monitoraggio e verifica, predisporre la reportistica. È previsto l'uso della Fad e dei webinar. Il corso, che prevede 80 ore complessive (di cui 66 ore di formazione in aula), sarà svolto in collaborazione con l'Università di Firenze.

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *Le competenze dei volontari*

Il corso ha lo scopo di offrire ai volontari e alle loro associazioni di provenienza un'opportunità per riflettere sul "Bilancio di Competenze", definendo per ciascun volontario i saperi posseduti o da acquisire, le prestazioni, i comportamenti e le capacità adatte all'esercizio delle funzioni, oltre che la possibilità di sviluppo. Alla conclusione del corso è prevista l'organizzazione di un seminario regionale sul tema del riconoscimento delle competenze nel volontariato. Contestualmente il Cesvot proseguirà la sperimentazione del modello Ri.Co.V. per il riconoscimento delle competenze maturate nel volontariato avviata l'anno passato.

*Risorse: 8.000,00 euro*

### La cassetta degli attrezzi

È un corso di formazione per aiutare le associazioni ad organizzare e gestire le loro attività. Verrà programmato nelle 11 Delegazioni territoriali un percorso formativo articolato in 2 moduli al fine di offrire una formazione di base e diffusa mirata al consolidamento e allo sviluppo delle realtà associative, rimandando eventuali approfondimenti e percorsi personalizzati ai servizi di orientamento e consulenza. Ogni modulo prevede due incontri pomeridiani di 3 ore ciascuno e sarà trattato da un esperto. I due moduli saranno i seguenti: Gestione contabile/Gestione eventi e Giovani e Volontariato.

*Risorse: 32.500,00 euro*

### Giovani e volontariato

L'azione prevede la realizzazione di un corso di formazione residenziale sul tema "Giovani e Volontariato". La finalità del corso residenziale è quello di dotare i volontari partecipanti delle conoscenze e competenze necessarie per gestire i giovani volontari nelle varie fasi di frequenza delle organizzazioni: orientamento, ingresso, valorizzazione della presenza, riconoscimento delle competenze maturate, uscita. Previsto anche un seminario regionale a conclusione del corso.

*Risorse: 10.337,00 euro*

## Formazione per settori

### *Preparati per accogliere*

Scopo del corso è rispondere alle esigenze formative delle associazioni toscane che si occupano di immigrazione, offrendo una formazione basata sia sulla conoscenza dei dati sia sulla capacità progettuale di elaborare gli strumenti necessari per poter gestire l'accoglienza. Il corso prevede 70 ore complessive suddivise in specifici "Moduli tematici" e sarà realizzato in collaborazione con il Cisp (Centro Interdisciplinare Scienze della Pace) dell'Università di Pisa.

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *"Dopo di noi". Progettazione sociale e raccolta fondi*

Il corso, in continuità con quelli promossi negli anni passati, tratterà i temi della progettazione sociale e della raccolta fondi nell'ambito del "Dopo di Noi" e del "Durante Noi". Il corso prevede 34 ore di formazione in aula e sarà realizzato in collaborazione con la Scuola Superiore sant'Anna di Pisa. Per ogni associazione di provenienza dei corsisti formati il Cesvot offrirà un servizio di consulenza e di accompagnamento personalizzati con l'obiettivo di redigere insieme un progetto associativo di raccolta fondi.

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *Protezione civile e disabilità*

Si prevede, in collaborazione con Anci Toscana e Regione Toscana, di diffondere il modello partecipativo finalizzato alla integrazione dei piani di emergenza comunali in situazioni di calamità con procedure dedicate all'assistenza di persone con disabilità. Il modello è stato sperimentato l'anno passato con i comuni di Castelnuovo Garfagnana (Lu), Monte San Savino (Ar) e Poggio a Caiano (Po) come documentato dal video "Disabilità e Protezione civile" curato dal Cesvot e presentato in occasione della Rassegna Dire&Fare a Siena a novembre 2016.

## Incontri e seminari

### *Donazione, culture e nuovi cittadini*

Il seminario ha lo scopo di fornire le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere la donazione di sangue, organi e tessuti anche tra i nuovi cittadini. Iniziativa in collaborazione con il Centro regionale sangue della Regione Toscana, il Centro Salute Globale dell'Ospedale Meyer e le associazioni toscane della donazione.

*Risorse: 7.500,00 euro*

### *Una sfida per l'inclusione. Le opportunità del Fondo Sociale Europeo*

Sono previsti incontri il cui scopo è fornire alle associazioni di volontariato una prima informazione sull'articolazione del Fondo Sociale Europeo e su eventuali bandi territoriali. Obiettivo: promuovere la costruzione di una comunità di pratica tra i partecipanti e rafforzare le relazioni tra le associazioni di provenienza dei volontari formati.

*Risorse: 2.000,00 euro*

### *Il welfare del futuro: scenari, strategie e ruolo del volontariato*

In collaborazione con la Scuola Welfare di Anci Toscana saranno individuate tematiche di interesse comune al volontariato e agli enti locali al fine di proporre incontri formativi mirati per accrescere conoscenze e competenze e facilitare la costruzione di un linguaggio comune tra volontari ed operatori pubblici. In modo particolare saranno affrontate tutte quelle tematiche inerenti la trasformazione del welfare, i nuovi assetti istituzionali, gli scenari futuri. Alcuni temi di interesse comune: la nuova programmazione integrata del welfare territoriale; beni pubblici, beni comuni: amministrazione condivisa; il nuovo codice dei contratti; i fondi europei: il welfare nella programmazione 2014-2020; *stakeholder* e innovazione sociale.

*Risorse: 15.000,00 euro*

### *Novità normative per il volontariato*

Si prevedono uno o più incontri di aggiornamento sulle novità normative dell'anno che siano di interesse per le associazioni di volontariato. L'obiettivo è quello di aggiornare e, al contempo, offrire una consulenza specializzata e tempestiva su nuovi bisogni.

*Risorse: 2.000,00 euro*

### *Fisco e contabilità per il volontariato*

Si prevedono 12 incontri di aggiornamento, uno per ogni Delegazione, rivolti alle associazioni di volontariato sul tema della Legge di Stabilità 2017 e interventi legislativi collegati.

*Risorse: 5.000,00 euro*

### *Volontariato e programmazione socio-sanitaria*

Si prevede la realizzazione di tre seminari, uno per ciascuna area vasta (Firenze, Lucca e Siena). Agli incontri, rivolti a tutte le associazioni aderenti, seguirà l'offerta di un servizio di consulenza personalizzata per facilitare la loro partecipazione ai processi di programmazione socio sanitaria delle zone di riferimento. A conclusione dell'attività di consulenza è prevista la realizzazione di un seminario regionale.

*Risorse: 3.000,00 euro*

### *Cesvot vicino a te. 37 incontri sul territorio con associazioni ed enti locali*

Da febbraio a giugno Cesvot organizza 37 incontri con associazioni ed enti locali nelle aree decentrate della Toscana. Gli incontri sono aperti a cittadini, volontari e amministratori locali e hanno lo scopo di avvicinare il Cesvot al territorio, a chi ogni giorno svolge attività di volontariato nelle aree rurali e periferiche della regione e a chi in quelle aree amministra Comuni ed enti pubblici. Ogni incontro vedrà la partecipazione di rappresentanti delle Delegazioni territoriali di Cesvot e delle amministrazioni comunali e rappresenterà un'importante occasione per conoscere i servizi di Cesvot e la sua attività a sostegno del volontariato toscano. Per partecipare non è necessario iscriversi.

*Risorse: 2.000,00 euro*

### *Volontariato e trasporto sociale*

Scopo degli incontri sarà quello di promuovere le *Linee guida sul trasporto sociale* redatte e condivise con Regione Toscana, Anci, Auser, Anpas e Misericordie per favorire i rapporti volontariato ed ente pubblico, nonché rendere più omogeneo il servizio del trasporto sociale sul territorio regionale.

### *Giovani e volontariato*

Seminario conclusivo del corso di formazione "Giovani e volontariato" che si occuperà di rendere una pubblica una sintesi di buone prassi di esperienze associative nell'ambito della valorizzazione dei giovani volontari.

*Risorse: 4.663,00 euro*



*Presentazione dei risultati dell'impatto sociale dei progetti del bando "Percorsi di Innovazione"*

A conclusione della ricerca sull'impatto sociale di progetti finanziati nell'ambito della decennale attività legata al bando "Percorsi" si prevede la realizzazione di un seminario per la presentazione pubblica dei risultati.



## Reti, formazione interna ed altri progetti

### *Iniziative delle Delegazioni territoriali*

Iniziative pubbliche realizzate nelle 11 Delegazioni per la promozione del volontariato rivolte alla cittadinanza e svolte con il coinvolgimento attivo del volontariato locale e di concerto con gli enti locali del territorio.

*Risorse: 97.000,00 euro*

### *Adesione e partecipazione di Cesvot alla Rete europea Volonteuropa*

Il Cesvot partecipa alla rete europea Volonteuropa che raccoglie organizzazioni non profit di Francia, Gran Bretagna, Germania, Romania, Portogallo, Slovenia, Grecia, Russia, Spagna, Italia, Belgio, Bulgaria, Olanda, Malta, Repubblica Ceca, Albania, Bosnia, Israele. La rete facilita lo scambio di buone prassi tra i partecipanti ed organizza periodicamente incontri e seminari di approfondimento su tematiche di interesse comune. Una volta all'anno viene realizzata la Conferenza internazionale dove partecipano i rappresentanti di tutte le organizzazioni aderenti e dove la rete approfondisce tematiche di interesse comune.

*Risorse: 2.000,00 euro*

### *Promozione delle reti. Iniziative regionali a sostegno di specifici settori del volontariato*

Attività di avvicinamento alle associazioni di promozione sociale. Attivazione di rapporti di collaborazione con le più significative associazioni operanti nel settore, in vista dell'attuazione della Riforma del Terzo settore, finalizzati anche alla diffusione della conoscenza dei servizi del Cesvot

*Volontariato Internazionale.* Si prevede la riattivazione dei servizi dedicati di animazione territoriale, sostegno alle iniziative di rete, consulenza ed informazione relativi al Volontariato Internazionale e alle associazioni impegnate in tale ambito.

*Reti tematiche.* Il Cesvot favorisce il lavoro di rete come opportunità di scambio di informazioni e buone prassi e come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni. A questo scopo sostiene con percorsi formativi e servizi *ad hoc* le reti territoriali, le reti tematiche e di scopo promosse dal volontariato toscano.

*Risorse: 40.000,00 euro*

### *Una rete di solidarietà per i terremotati di Amatrice*

Il Cescvot ha aderito al Comitato "Terre di Siena per il Centro Italia" promosso da alcuni enti ed istituzioni pubbliche del territorio provinciale di Siena. Il Comitato ha per obiettivo il coordinamento e la gestione delle energie e delle risorse che saranno messe in campo dalle "Terre di Siena" a favore delle popolazioni colpite dal sisma nel Centro Italia del 24 agosto 2016. Il Comitato, in accordo con gli enti e le istituzioni dei territori colpiti dal sisma, individuerà uno o più progetti cui destinare i beni e i fondi raccolti, di cui controllerà l'andamento, la realizzazione e la rendicontazione economico-finanziaria.

### *Una rete sociale per l'Alzheimer*

Incontri di informazione e formazione per sensibilizzare le comunità al problema delle Demenze ed in particolare dell'Alzheimer e preparare le associazioni e i volontari a svolgere in modo sempre più qualificato il loro compito in una logica di lavoro di rete tra le associazioni e con le istituzioni pubbliche. Il progetto realizzato in collaborazione con Aima Firenze, Anci Toscana e Ars prevede la sperimentazione di un modulo formativo in tre comuni della Toscana (Empoli, Lucca ed Arezzo) al fine di testare un modello da riproporre in tutta la Toscana.

### *Promozione di una rete di solidarietà fra i cittadini di Arezzo*

Cescvot ha stipulato un Protocollo di intesa con il Comune di Arezzo con lo scopo di promuovere le associazioni di volontariato aretine per realizzare interventi di orientamento atti a sostenere la partecipazione dei cittadini alle attività delle associazioni, in particolar modo tra gli utenti che stanno seguendo un progetto assistenziale personalizzato, redatto da parte del Servizio sociale integrato.

### *Promozione di una rete di solidarietà fra gli studenti dell'Università di Siena*

Cescvot ha firmato un protocollo d'intesa con l'Università di Siena per promuovere lo svolgimento di attività di volontariato da parte degli studenti universitari. Ciò al fine di favorire competenze trasversali, la partecipazione ad attività diverse da quelle tradizionalmente "business oriented" e il consolidamento di un sistema di relazioni comunitarie in una prospettiva di cittadinanza attiva. Gli studenti dell'Università di Siena coinvolti nelle attività delle associazioni di volontariato senesi e che sono riconosciute dall'Università al fine del rilascio di crediti formativi universitari (Cfu).

### *Insieme per il volontariato toscano. Secondo meeting regionale di Cesvot*

Realizzazione di un seminario residenziale di due giorni rivolto a tutti i componenti degli uffici di presidenza delle delegazioni e all'assemblea del Cesvot, finalizzato a promuovere la socializzazione tra i partecipanti ed offrire un'opportunità di approfondimento e confronto su i servizi erogati dal Cesvot, sul funzionamento degli organi dirigenti, sul ruolo di Csvnnet e sulle caratteristiche e tendenze del volontariato toscano.

*Risorse: 15.000,00 euro*

### *Formazione dirigenti Cesvot*

Sono previsti due moduli formativi per i componenti dei Direttivi di Delegazione e per i rappresentanti dell'Assemblea del Cesvot. Il primo modulo sarà tenuto dal Direttore del Cesvot e verterà sui seguenti argomenti: Le ragioni dell'art. 15 l. 266/91. I Centri di Servizio: loro nascita e contesto storico e normativo. Il progetto del Cesvot e le sue caratteristiche nel contesto nazionale. Lo sviluppo delle attività del Cesvot nel corso degli anni. Le attività sul territorio: le Delegazioni territoriali. Il secondo modulo, tenuto da alcuni esperti, verterà sui seguenti temi: Motivazione. Lavoro di gruppo; Contesto istituzionale di riferimento; Partecipazione e rappresentanza. Lettura e rappresentazione dei bisogni del territorio e delle associazioni.

*Risorse: 15.000,00 euro*

### *Cesvot e Anci Toscana per la formazione alla tenuta dei Registri del volontariato*

Nell'ambito del Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Anci Toscana e Cesvot sono previste varie azioni per il consolidamento del volontariato toscano e del suo rapporto con gli Enti Locali. A seguito del trasferimento delle sezioni provinciali del Registro regionale del Volontariato ai Comuni si è resa necessaria un'azione formativa per tutti quei funzionari comunali che hanno acquisito la responsabilità di tale delega. Cesvot e Anci Toscana collaborano insieme per la progettazione e l'erogazione di percorsi formativi per i funzionari comunali per offrire una organica conoscenza del volontariato nei suoi aspetti giuridici e amministrativi, della normativa di riferimento, delle caratteristiche peculiari del volontariato toscano. Tutto ciò finalizzato ad una corretta gestione del Registro regionale del Volontariato.

*Festival del Volontariato. Partecipazione al Festival del Volontariato*

Il Cesvot sostiene il Festival del Volontariato al fine di facilitare la partecipazione delle associazioni di volontariato e contribuire ad arricchire la riflessione sui temi più attuali attinenti lo sviluppo del volontariato nel nostro Paese.

*Risorse: 30.000,00 euro*



## Strumenti

### *Fad, la formazione a distanza di Cesvot*

Il Cesvot utilizza una piattaforma per la Formazione a distanza al fine di integrare la formazione in aula dei propri corsi di formazione con attività da svolgere a distanza (esercitazioni, consultazione di documentazione, autovalutazioni). La fad utilizza il software *open source* Moodle. E' disponibile una "Piattaforma progettisti" dove poter consultare documentazione e strumenti utili per la progettazione. In questo spazio sono disponibili anche moduli formativi su tematiche specifiche nella modalità del webinar e cioè consultabili on line. Tutti i partecipanti ai corsi di formazione del Cesvot dove è prevista la Fad possono continuare ad accedere alla documentazione relativa al corso frequentato.

*Risorse: 7.000,00 euro*

### *Progettualità europea. Attività di scouting e progettazione a valere sui fondi comunitari*

Il Cesvot individuerà un pool di professionisti con competenze sia nella ricerca di finanziamenti a valere su fondi europei che nella progettazione vera e propria. In modo particolare saranno esplorate tutte le opportunità sia in relazione al Fse - Asse Inclusione sociale della Regione Toscana che ad altri fondi strutturali (Fers, Feasr). L'importo a disposizione sarà utilizzato anche come eventuale cofinanziamento laddove richiesto obbligatoriamente da progettazione comunitarie specifiche. Si prevede anche il sostegno a progettazioni di associazioni che abbiano una particolare attenzione alle tematiche giovanili ed al riconoscimento delle competenze dei volontari.

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *Non ti scordar di te. Catalogo online delle biblioteche e degli archivi delle associazioni di volontariato toscano*

In accordo con la Soprintendenza archivistica della Toscana, in virtù anche del protocollo d'intesa firmato a suo tempo, si prevede di riversare tutti i dati del patrimonio archivistico, documentario e bibliografico delle associazioni ad oggi raccolti, in un software ad uso pubblico permettendone così la fruibilità e facilitando l'autonomia delle stesse associazioni nella gestione dei dati. Al momento, di concerto con la Soprintendenza, è in corso una collaborazione con la Scuola Normale Superiore di Pisa per verificare la fattibilità di questa operazione. Nel frattempo le associazioni che vorranno riversare i loro dati su software di loro proprietà o uso potranno farne richiesta. Per tutto il 2017 comunque tutti i dati potranno

continuare ad essere consultati tramite il software gestionale messo a disposizione dal Cesvot che ne garantirà la manutenzione e il servizio di assistenza per le associazioni.

*Risorse: 13.500,00 euro*

### *Sdiaf. Adesione a reti territoriali per prestito interbibliotecario*

Adesione alla Rete territoriale per il prestito interbibliotecario di Firenze al fine di garantire la fruibilità del patrimonio bibliografico del Cesvot.

*Risorse: 500,00 euro*

### *Revisione utenti*

Attività di verifica dei requisiti obbligatori richiesti alle associazioni per l'accesso ai servizi del Cesvot.



## Servizio di consulenza

Cesvot offre alle organizzazioni di volontariato della Toscana un servizio gratuito di consulenza svolto da un team di esperti capaci di rispondere in modo personalizzato alle richieste su 9 ambiti specifici: *creare un'associazione o diventare volontario; questioni fiscali-amministrative-civilistiche; diritto al lavoro e forme contrattuali; attività di comunicazione e promozione; organizzazione e sviluppo associativo; progettazione europea; fundraising e crowdfunding; accoglienza volontari; bilancio sociale.*

Il servizio di consulenza è rivolto alle associazioni di volontariato toscane. I cittadini e tutti gli altri enti possono accedere al servizio solo nel caso in cui intendano costituire un'associazione o svolgere attività di volontariato. Per accedere al servizio è necessario iscriversi a MyCesvot e compilare il modulo online. A seconda del tipo di richiesta, verrà inviata una risposta via email entro 3 giorni lavorativi oppure verrà proposto un appuntamento con uno degli esperti.

*Risorse: 50.000,00 euro*

### *Costituire un'associazione o diventare volontario*

Ai cittadini toscani che desiderano costituire un'associazione di volontariato il servizio offre tutte le informazioni rispetto alle norme, alle procedure e alla documentazione necessaria. Inoltre il servizio orienta e supporta quei cittadini che intendano svolgere attività di volontariato presso un'associazione del territorio.

### *Questioni amministrative, contabili, fiscali e civilistiche*

Scopo del servizio è aiutare le associazioni di volontariato a risolvere dubbi, quesiti e problematiche di tipo amministrativo, fiscale, civilistico che incontrano nella gestione dell'attività associativa. Il servizio è disponibile per via telefonica, contattando il numero verde 800.005.363 tutti i lunedì ore 11.00-13.00 e 14.00-17.00, oppure compilando il modulo online "Chiedi consulenza".

### *Diritto del lavoro e forme contrattuali*

Scopo del servizio è aiutare le associazioni di volontariato a risolvere dubbi e problematiche relative al diritto del lavoro e alle forme contrattuali.

Il servizio è disponibile per via telefonica, contattando il numero verde 800.005.363 tutti i lunedì ore 11.00-13.00 e 14.00-17.00, oppure compilando il modulo online "Chiedi consulenza".



### *Attività di comunicazione e marketing associativo*

Il servizio offre consulenza per lo sviluppo di campagne, la promozione di eventi, l'attività di ufficio stampa, la produzione di brochure istituzionali, depliant e materiale informativo su progetti e servizi. Inoltre, se durante la prima consulenza emerge la necessità di definire un piano di comunicazione complesso, le associazioni di volontariato potranno essere invitate a partecipare ad un percorso di accompagnamento più articolato.

### *Organizzazione e sviluppo associativo*

Il servizio offre una consulenza per migliorare la *governance* e l'organizzazione interna, sviluppare servizi e attività, gestire i sistemi di qualità, favorire il lavoro di rete, costruire partnership con enti pubblici e privati. Inoltre, se durante la prima consulenza emerge la necessità di approfondire aspetti e attività specifiche, le associazioni di volontariato potranno essere invitate a partecipare ad un percorso di accompagnamento più articolato.

### *Progettazione europea*

Il servizio offre orientamento alle associazioni di volontariato rispetto allo sviluppo di idee progettuali in ambito europeo, in particolare sulla sostenibilità e fattibilità dei progetti e l'individuazione delle possibili linee di finanziamento comunitario.

### *Fundraising e crowdfunding*

Il servizio offre una consulenza alle associazioni di volontariato che intendano avviare un'attività di raccolta fondi online e offline. I nostri esperti aiuteranno l'associazione a definire gli aspetti strategici, progettuali e organizzativi, a individuare i mezzi e gli strumenti più adatti ai bisogni dell'associazione.

### *Accoglienza volontari*

Il servizio offre una consulenza per migliorare la capacità delle associazioni di volontariato ad accogliere e motivare i volontari, gestire il *burn out*, i conflitti e le dinamiche di gruppo, definire un percorso di orientamento e formazione per i nuovi volontari.

### *Il bilancio sociale per le associazioni di volontariato*

Il percorso prevede un'attività di formazione e accompagnamento per le associazioni di volontariato che non abbiamo già realizzato un bilancio sociale. Scopo del percorso è offrire a 24 associazioni toscane le competenze necessarie per redigere il bilancio sociale. Il percorso si svolge presso le sedi delle associazioni partecipanti.

*Risorse: 30.000,00 euro*

## Altre attività

### *Studenti alla scoperta del volontariato. L'Alternanza Scuola-Lavoro*

L'azione ha come finalità quella di diffondere, anche tramite le Delegazioni territoriali, un modello replicabile per la promozione dell'esperienza Alternanza Scuola-Lavoro nelle associazioni alla luce della Convenzione sottoscritta dall' Ufficio scolastico regionale con Cesvot nel mese di gennaio 2017.

*Risorse: 2.000,00 euro*

### *Opportunità di finanziamento per le associazioni. Bacheca bandi*

Produzione di contenuti relativi a tutti i bandi di interesse per il volontariato promossi da enti e istituzioni. Le informazioni sono aggiornate in tempo reale sul sito [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *Tutoring gestionale*

Si prevede la realizzazione di un percorso di consulenza ed accompagnamento finalizzato a supportare le reti associative regionali nel migliorare la propria organizzazione interna e la propria capacità di intervento sul territorio in relazione alle trasformazioni culturali, politiche ed istituzionali in atto.

*Risorse: 30.000,00 euro*

# Informazione, Comunicazione, Ufficio stampa e Ricerca

## Comunicare il volontariato

### *Ufficio stampa*

L'ufficio stampa diffonde informazioni sulle attività istituzionale dell'ente presso i media locali, regionali e nazionali. L'ufficio produce dossier tematici su ambiente e territorio, carcere, dipendenze, disabilità, donne, economia solidale, immigrazione, infanzia, povertà, salute mentale, solidarietà internazionale, terza età, volontariato, welfare e terzo settore. Produce e raccoglie foto/video/materiali audio. Redige "Cesvot Informa" e cura le notizie su tutti gli strumenti online di Cesvot, compresi i profili social. L'ufficio stampa segue direttamente le attività delle Delegazioni territoriali.

*Risorse: 20.000,00 euro*

### *Cesvot Informa*

Cesvot Informa è la nuova newsletter di Cesvot che, ogni 15 giorni, offre agli oltre 8mila iscritti informazioni su opportunità finanziarie, news, eventi, pubblicazioni e approfondimenti tematici. Gli iscritti ricevono anche notizie su bandi e scadenze fiscali di interesse per il mondo del volontariato e del non profit.

### *www.cesvot.it Il nuovo portale del volontariato toscano*

Il nuovo sito istituzionale di Cesvot è stato inaugurato nel gennaio 2016. Da gennaio a dicembre 2016 è stato visitato da 175mila utenti ed oltre 1 milione sono state le pagine visitate. Dopo un anno dall'avvio possiamo confermare che la nuova architettura informativa *marketing oriented* è più agevole e facilmente fruibile così come risulta adeguata la nuova piattaforma di gestione Cms Open Source Drupal. Ottimi i risultati anche grazie alla tecnologia *mobile responsive*. Ancora necessarie migliorie ed implementazioni. L'aggiornamento del sito è quotidiano.

*Risorse: 10.000,00 euro*

### *Il volontariato sui social network*

I social network rappresentano un nuovo centro focale delle strategie di marketing e comunicazione: servono per ascoltare la voce e l'opinione di chi ci segue promuovendo i servizi e i contenuti di Cesvot ma soprattutto promuovendo l'opinione e le iniziative

dell'associazionismo. Cesvot, da anni, è presente sui principali social: Facebook, Twitter, You Tube, Flickr, Google+, blog GiovaniSì, Uidu. I profili sono aggiornati quotidianamente. La pagina Facebook di Cesvot ad oggi conta 6976 fan e, su Twitter 5632 i follower. Nel 2017 sarà attivato un progetto di comunicazione dedicato alla promozione, anche tramite social, del volontariato giovanile. Target dell'iniziativa giovani di età compresa fra 18 e 26 anni. Il progetto è in collaborazione con Regione Toscana-Giovanisì in accordo con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

*Risorse: 25.000,00 euro*

### *Volontariato in onda*

Approfondimenti radiofonici sul volontariato toscano. Rubrica mensile di approfondimento, della durata di 3 minuti, su temi di attualità discussi insieme ai rappresentanti delle associazioni di volontariato. La rubrica va in onda su Radio Toscana, Controradio, Novaradio.

*Risorse: 12.000,00 euro*

### *Associazioni in radio*

Le associazioni si raccontano. Rubrica settimanale che offre alle associazioni uno spazio di 4 minuti per raccontarsi e presentare servizi, appelli e iniziative. Graduatoria in base alle richieste delle associazioni. La rubrica va in onda su Radio Toscana, Controradio, Novaradio.

*Risorse: 12.000,00 euro*

### *Agenda Cesvot*

Promozione delle iniziative del volontariato toscano. Pillole settimanali di 1 minuto su eventi e iniziative pubbliche delle associazioni toscane. La rubrica prevede un passaggio giornaliero dal lunedì al venerdì. La rubrica va in onda su Radio Toscana, Controradio, Novaradio.

*Risorse: 12.000,00 euro*

### *Spazi televisivi*

L'attività consiste nella stipula di accordi commerciali con le televisioni locali al fine di promuovere Cesvot, le Delegazioni territoriali, il volontariato toscano. Le televisioni sono: Canale50, Toscana Tv, Italia7, Telegranducato, RTv38, Internews.

*Risorse: 21.000,00 euro*

### Archivio comunicazione sociale

Cesvot, grazie alla collaborazione con l'associazione Adee, ha reso pubblico un archivio che censisce 300 cortometraggi sociali del concorso "Raccorti Sociali", di cui 50 disponibili integralmente, e oltre 2500 campagne di pubblicità sociale provenienti da 65 paesi dedicati ad oltre 300 temi. L'archivio è consultabile gratuitamente su <http://comunicazione sociale.cesvot.it> utilizzando una efficace maschera di ricerca e oltre 300 parole chiave. La sezione dedicata alle pubblicità sociali è in continuo aggiornamento e aperta a nuove acquisizioni. Dal 2017 l'archivio, riadattato e migliorato, sarà pubblicato sulla home del sito [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

*Risorse: 5.000,00 euro*

## Le Collane

### *I Quaderni*

Collana di studi e ricerche quadrimestrale per chi opera nel terzo settore e nel sociale. Fondata nel 1998, tratta temi monografici a carattere scientifico (approfondimenti, ricerche, rapporti, guide normative) d'interesse per chi opera nel volontariato, nel terzo settore e nella pubblica amministrazione e per chi si occupa di studi sociali e di non profit. Registrata presso il Tribunale di Firenze, con codice Issn 1828-3926 e codice Isbn. I Quaderni sono consultabili gratuitamente anche in formato pdf, secondo i principi della *Free documentation License* e *Creative Commons*. Ad oggi sono stati pubblicati 74 volumi e distribuite oltre 216mila copie.

*Risorse: 6.000,00 euro*

### *Briciole*

La Collana è dedicata alla pubblicazioni di atti di percorsi formativi promossi dalle associazioni di volontariato della Toscana con il sostegno di Cesvot sui principali ambiti di intervento del volontariato (disabilità, ambiente, dipendenze, pari opportunità, infanzia, salute mentale, carcere, ecc.). Le pubblicazioni sono a carattere monografico. Ad oggi sono stati pubblicati 44 volumi.

*Risorse: 3.000,00 euro*

### *Ebook di Cesvot*

Inaugurata nel 2014, la collana eBook di Cesvot pubblica testi digitali di facile consultazione rivolti a volontari, esperti e operatori del non profit. In particolare sono pubblicati approfondimenti su temi di attualità e di interesse per il mondo del volontariato, guide e vademecum che supportino le associazioni nella progettazione e nelle attività operativa. I testi sono disponibili in formato pdf e ottimizzati per la lettura su tablet e smartphone. Gli eBook sono consultabili gratuitamente secondo i principi della *Free documentation License* e *Creative Commons*. Ogni eBook è contrassegnato da codice Isbn. Ad oggi sono stati pubblicati 11 eBook.

*Risorse: 2.000,00 euro*

## Strumenti e servizi

### *Servizio editoriale "Briciole"*

Oltre che una collana, Briciole è anche un servizio editoriale a disposizione delle associazioni, un modo per lasciare memoria e diffondere le migliori esperienze formative del volontariato toscano. Ogni volume è stampato in 1000 copie e 700 copie sono consegnate gratuitamente all'associazione che ha curato la pubblicazione.

### *Rassegna stampa*

Cesvot offre un servizio gratuito online di rassegna stampa. La rassegna stampa ha il seguente profilo editoriale: Si parla di noi (con rassegna video e rassegna web); Associazioni regionali socie di Cesvot e loro associazioni affiliate; Segnalazioni di iniziative del volontariato toscano; Cultura e società: rassegna stampa da Csvnnet. La rassegna stampa è consultabile nell'area MyCesvot ogni giorno, tranne la domenica, dalle ore 9.30.

*Risorse: 12.500,00 euro*

### *Sintesi Piano Attività 2017*

Il prodotto editoriale è rivolto prevalentemente ai dirigenti associativi Cesvot ed ha l'obiettivo di facilitare la lettura del Piano attività annuale in modo che risulti consultabile sia per quanto riguarda i prodotti/servizi offerti al volontariato toscano che per quanto riguarda le relative voci di costo. Nella sintesi sono comprese anche le spese di gestione e di personale.

*Risorse: 2.000,00 euro*

### *Ristampa Quaderni e Briciole*

Ristampa delle pubblicazioni ancora attuali, le cui scorte siano in corso di esaurimento.

*Risorse: 1.000,00 euro*

### *Abbonamenti alle Agenzie di informazione Redattore Sociale e Vita*

Abbonamento al mensile *Vita* e all'Agenzia d'Informazione *Redattore Sociale*, consultabili agli indirizzi internet: [www.redattoresociale.it](http://www.redattoresociale.it) e [www.vita.it](http://www.vita.it)

Nel 2017 prevediamo 2 abbonamenti alla rivista *Vita*, 10 abbonamenti a *Vita digitale* in uso ad alcune associazioni socie e 10 a *Redattore sociale*.

*Risorse: 4.200,00 euro*

### *Altri abbonamenti a quotidiani e riviste*

L'azione consiste nell'acquisto da parte di Cesvot di tre quotidiani al giorno, tranne il sabato e la domenica: Repubblica, Corriere della Sera, La Nazione. Inoltre in questa azione sono comprese le spese per l'abbonamento a: Italia Oggi, Una Città, Rivista delle Politiche sociali, Gli Asini, L'Altra Città.

*Risorse: 2.300,00 euro*



## Promuovere il volontariato

### *Richiedere un Patrocinio*

Patrocinio gratuito ad eventi e iniziative dedicate alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.

Con la concessione del patrocinio e dell'uso del logo, il Cesvot manifesta la propria adesione ad eventi sociali e culturali che si svolgono sul territorio regionale e che promuovano la solidarietà, i diritti, il volontariato e la partecipazione attiva dei cittadini. Possono richiedere il patrocinio gli enti del terzo settore, gli enti pubblici e tutti coloro che organizzino iniziative rispondenti ai requisiti sopra descritti. Il patrocinio viene concesso di volta in volta e per ogni singola iniziativa. La richiesta dovrà arrivare almeno 20 giorni prima dell'evento compilando il modulo online dall'area riservata del sito MyCesvot.

### *Bando "Sviluppo e promozione territoriale del volontariato"*

Il bando è trimestrale e sostiene le iniziative pubbliche delle associazioni toscane, escluse le associazioni socie di Cesvot. Per iniziative s'intendono: incontri di sensibilizzazione, eventi, convegni, seminari, tavole rotonde relative alle principali aree di intervento del volontariato (sociale, sanitario, protezione civile, conservazione e tutela dei beni culturali, solidarietà internazionale, ambiente). Il finanziamento previsto è fino a € 1.000,00. Per l'anno 2017 lo stanziamento previsto per ogni bando trimestrale è di € 30.000,00. Le iniziative sostenute dovranno essere promosse con il logo "in collaborazione con Cesvot".

*Risorse: 120.000,00 euro*

### *Iniziative in collaborazione con associazioni socie*

Cesvot sostiene con un contributo economico di 7mila euro le iniziative pubbliche promosse dalle associazioni socie. Sono escluse dal contributo le assemblee congressuali e le riunioni degli organi sociali. Alle iniziative sarà inoltre concesso l'uso del logo "in collaborazione con Cesvot".

*Risorse: 150.000,00 euro*

### *Promozione delle attività svolte dal Cesvot*

Il Cesvot promuove le sue attività attraverso la redazione, la produzione e la diffusione di materiale informativo e pubblicitario relativo ai servizi/prodotti offerti. Cesvot cura inoltre il materiale a marchio Cesvot, l'immagine coordinata dell'ente e i piani di comunicazione secondo il mandato istituzionale ricevuto.

*Risorse: 54.000,00 euro*

### *Partecipazione a Rassegne e Convegnistica*

Partecipazione di Cesvot ad alcune delle principali manifestazioni pubbliche, regionali e nazionali. Cesvot partecipa secondo differenti livelli di presenza, di impegno e di spesa: dalla semplice presenza standistica all'organizzazione di eventi e convegni, alla condivisione dell'iniziativa come ente partner o promotore. Si prevede di partecipare a: Meeting delle Culture/Meeting Europeo Antirazzista (Livorno); Festambiente (Grosseto); Festival del Volontariato (Lucca); Salone dell'Editoria sociale (Roma)

*Risorse: 10.000,00 euro*

## Attività di ricerca e di diffusione dei dati

### *Presenza, ruolo e configurazione del volontariato per i beni culturali: lo stato dell'arte in Toscana*

L'indagine ha per oggetto il volontariato toscano per i beni culturali. L'indagine svolgerà una ricognizione del volontariato attivo nei beni culturali sia attraverso le associazioni di volontariato che attraverso le associazioni di promozione sociale. Lo studio si articolerà in più fasi: dall'analisi desk alla rilevazione con questionario, fino alla elaborazione dei dati raccolti.

*Risorse: 20.000,00 euro*

### *Giovani, partecipazione ed impegno sociale*

La ricerca è svolta dall'Università di Pisa, in collaborazione con la Regione Toscana. Sia Cesvot che Regione Toscana sono interessati al tema dell'accoglienza dei giovani studenti, in sintonia con il progetto Alternanza Scuola-Lavoro. A tal fine il progetto contempla anche la realizzazione nel mese di febbraio di tre focus group territoriali (Arezzo, Pisa e Pistoia) che avranno carattere sperimentale. I tre incontri infatti rappresentano un'occasione per riflettere e acquisire conoscenze circa il rapporto tra 'giovani e volontariato' attraverso il coinvolgimento di un gruppo di giovani, tra i 15 e i 24 anni, e un gruppo di rappresentanti di organizzazioni di volontariato operanti in ambito giovanile. In particolare, il nostro studio approfondirà che cosa oggi i giovani pensano circa il *fare* o *essere* volontari e, reciprocamente, come le organizzazioni di volontariato si attrezzano per accogliere all'interno delle proprie attività i giovani; il quadro generale è dato anche dalle nuove normative che prevedono che le attività di alternanza scuola-lavoro possano essere condotte anche all'interno di organizzazioni di Terzo Settore (tra cui, ovviamente, le organizzazioni di volontariato).

Questo tema costituisce un ambito su cui l'attenzione è crescente, sia con riferimento agli studi e alle riflessioni sulle caratteristiche della partecipazione giovanile alla vita attiva nel volontariato dopo l'esperienza di Expo 2015, sia con riferimento alle iniziative assunte a livello europeo per stimolare il protagonismo delle giovani generazioni. Questa iniziativa è in collaborazione con Regione Toscana - Giovani in accordo con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

*Risorse: 20.000,00 euro*

### *Ricerca in collaborazione con l'Osservatorio regionale del Terzo settore*

Il progetto di ricerca ha l'obiettivo di mettere in sinergia tutto il materiale scientifico ad oggi prodotto sul Terzo settore toscano per una sua lettura trasversale dei dati quanti - qualitativi. Il ruolo di Cevot è quello di contribuire a ricostruire sia le caratteristiche storico/identitarie del volontariato e il suo sviluppo in prospettiva temporale sia le informazioni delle associazioni di promozione sociale. Ciò sarà possibile con la collaborazione dell'Università di Pisa, con cui da venti anni Cevot svolge attività di ricerca sul tema dell'identità e analisi dei bisogni del volontariato toscano. Inoltre, con la collaborazione dell'Università di Firenze, sarà dedicato un capitolo alle 'economie solidali' e alle sue caratteristiche socioeconomiche. Cevot contribuirà anche ad individuare le "tendenze" future del Terzo settore relativamente alla rappresentanza e alla diffusione e valore dell'azione pro-sociale. Il progetto è realizzato in collaborazione con Anci Toscana e Regione Toscana.

*Risorse: 25.000,00 euro*

# Gestione delle risorse e valutazione delle attività

## Sistema integrato di indicatori di valutazione

### *Controllo di gestione*

Le attività del Cesvot sono oggetto di valutazione rispetto ai processi di definizione e implementazione dei prodotti, dei servizi, dei risultati ottenuti con specifica verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati e all'effetto (c.d. valutazione d'impatto) che la fruizione dei servizi ha sugli utenti e sulla collettività.

In particolare si segnalano i seguenti strumenti: Bilancio sociale; Sistema Gestione Qualità; Sistema di valutazione partecipata in collaborazione con il Comitato di Gestione, report sull'andamento dei servizi anche per conto del sistema nazionale Csvnet.

### *Monitoraggio e valutazione dei servizi. Progetti di formazione*

Tutti i corsi di formazione, svolti in convenzione con l'associazione ammessa all'erogazione tramite bando, vengono regolarmente monitorati attraverso questionari di soddisfazione somministrati a cura dell'associazione affidataria sia ai corsisti, sia ai responsabili delle associazioni partecipanti al percorso formativo. I dati ricavati dai questionari vengono inseriti nell'area intranet aziendale. Questo permette di monitorare l'andamento del singolo corso e di predisporre una volta l'anno un report generale sui corsi finanziati dal Cesvot e realizzati dalle associazioni. È inoltre possibile tracciare una sorta di "identikit" del volontario che partecipa ai corsi di formazione Cesvot. Considerando che i corsi di formazione non si chiudono necessariamente tutti nello stesso periodo, stiamo lavorando all'elaborazione del report riguardante il bando 2013: il report si riferisce a 93 corsi per un totale di 1669 partecipanti.

### *Monitoraggio e valutazione dei servizi. Aggiornamento attività*

Le attività e i servizi in programma sono descritti nel Piano attività che ogni quattro mesi viene aggiornato con lo stato di avanzamento di ciascuna azione a cura del responsabile del settore competente. Oltre al monitoraggio qualitativo e quantitativo delle attività e dei servizi erogati, il Settore gestione strategica effettua un controllo di gestione quotidiano che verifica gli impegni e le spese effettuate. L'aggiornamento del Piano attività viene comunicato alla presidenza

e al Comitato di gestione. Cevot sta predisponendo un nuovo e più completo sistema di monitoraggio dell'attività erogata secondo le direttrici date dal sistema nazionale Csvnet.

## Strumenti

### *Sistema Gestione di Qualità*

Il Cesvot predispone e mantiene attivo un Sistema di Gestione Qualità (Sgq) conforme alla norma Uni En Iso 9001:2008 affinché i propri servizi siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alla qualità erogata, e rispondano ai requisiti del cliente e della norma stessa. È in corso l'adeguamento alla nuova edizione della norma Uni En Iso 9001:2015 che ha l'obiettivo di migliorare la chiarezza dei contenuti e rendere comune la struttura delle norme relative ai sistemi di gestione. Cesvot proseguirà nel 2017 il lavoro di revisione avviato per completare quanto prima la fase di transizione. Documenti di riferimento: Manuale della qualità (MdQ): fornisce una descrizione dettagliata del Sistema Qualità, senza però entrare negli aspetti operativi; Piano della qualità (PdQ): ha lo scopo di pianificare le attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della qualità prefissati ogni anno per i processi Cesvot sottoposti a SGQ. Analisi dei rischi e delle opportunità (allegata al PdQ): permette di analizzare i rischi nel raggiungimento degli obiettivi prefissati, cogliendo opportunità e punti di forza nell'ottica di un miglioramento continuo e della diffusione di una cultura volta alla prevenzione. È inoltre previsto il Riesame del Sistema Gestione Qualità che ha i seguenti obiettivi: verificare la continua adeguatezza e l'efficacia del Sgq; accertare il raggiungimento degli obiettivi fissati nel precedente Piano della Qualità (PdQ); fornire suggerimenti di miglioramento del Sgq e dei servizi offerti per il prossimo PdQ. La verifica dell'ente certificatore Rina si svolgerà indicativamente nel mese di ottobre.

*Risorse: 18.000,00 euro*

### *Accreditamento Agenzia formativa*

Per quanto concerne l'accreditamento come Agenzia formativa, il settore Gestione Risorse e Monitoraggio conferma l'impegno ad aggiornare periodicamente il data base nell'area riservata messa a disposizione dalla Regione Toscana. In particolare, vengono richiesti dati sulle attività formative realizzate nell'anno precedente al fine di verificare i requisiti di *performance*. Inoltre sono periodicamente da aggiornare i dati di bilancio e viene comunicato l'esito dell'audit annuale relativo alla certificazione di qualità. In questa fase sono in corso di rielaborazione da parte di regione Toscana i criteri di accreditamento delle agenzie formative.

### *Bilancio sociale Cesvot*

A partire dal 2012 il Bilancio sociale del Cesvot è stato pubblicato con alcune importanti novità. Innanzitutto, a seguito dell'entrata in vigore del Modello unificato di rendicontazione, l'impostazione del documento è stata modificata tenendo conto delle nuove aree in cui sono suddivise le attività dei Centri di servizio. Inoltre è stato deciso di produrre una versione cartacea semplificata che, pur mantenendo la completezza di informazioni, fosse più agile e snella. La versione cartacea è stata prodotta in un numero inferiore di copie rispetto al passato. In questo modo, con un sensibile risparmio di risorse, è stato possibile continuare a rendicontare quanto realizzato in maniera approfondita. Negli ultimi due anni si è provveduto a lavorare ulteriormente sulla versione online che si ritiene essere la strada da percorrere per il futuro. Dal 2013 è stato deciso di non avvalersi più di consulenze esterne per la redazione del contenuto del documento, scelta che viene confermata. L'elaborazione dei dati e dei testi avverrà quindi esclusivamente con risorse interne.

*Risorse: 7.000,00 euro*

### *Carta dei Servizi*

Il Cesvot ha pubblicato la prima Carta dei Servizi ad aprile 2007 con validità biennale. La Carta riporta i servizi del Cesvot e gli standard minimi che il Centro intende garantire ai propri utenti. Si prevede di pubblicare la Carta entro settembre 2017.



## Personale

### *Personale dipendente: sede regionale e Delegazioni*

A seguito del percorso di ristrutturazione intervenuto nel corso dell'anno 2015 e dell'esodo volontario incentivato, promosso in accordo con le organizzazioni sindacali, l'organico di Cesvot è passato da 37 a 27 unità, così distribuite: 18 su struttura regionale e 9 su struttura territoriale. Dall'aprile del 2015 l'articolazione di Cesvot prevede:

- Struttura operativa regionale: sono stati accorpati i precedenti cinque settori di attività in tre settori: Settore Gestione strategica; Settore Formazione, progettazione e servizi territoriali; Settore Comunicazione, informazione, Ufficio stampa e ricerca. La nuova struttura regionale ha consentito una sintesi ed una razionalizzazione delle funzioni ed ha consentito, nell'ambito anche di un significativo risparmio di costi, di rendere più efficiente il sistema.
- Struttura operativa territoriale: dedicata all'erogazione dei servizi sul territorio e al supporto degli organismi territoriali, prevede la gestione di 11 sportelli organizzati su tre aree vaste: area Centro (Firenze, Empoli, Prato, Pistoia), area Costa (Livorno, Massa Carrara, Livorno, Pisa) e area Sud (Arezzo, Grosseto e Siena). In ogni area vasta sono impiegati tre operatori territoriali di cui uno svolge anche funzioni di coordinamento del lavoro. La nuova articolazione territoriale terminerà la sua fase di sperimentazione il 30 giugno 2017.

*Risorse: 928.900,00 euro (personale impiegato nella sede regionale); 402.500,00 euro (per il personale impiegato nelle Delegazioni)*

### *Supporto esterno alla struttura*

Per poter svolgere le proprie attività ordinarie Cesvot si avvale anche di consulenti qualificati su materie contabili, commerciali e fiscali, su questioni di diritto tributario, del diritto del lavoro e di amministrazione del personale, su tematiche inerenti la corretta gestione e lo sviluppo del sistema informativo, e su aspetti collegati alla sicurezza sui luoghi di lavoro. In specifico, il consulente del lavoro, oltre a fornire consulenze specifiche, si occupa di tutti gli adempimenti amministrativi necessari alla tenuta delle buste paga. Il commercialista supervisiona la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio di esercizio secondo i corretti principi contabili e predispone di dichiarativi di Cesvot. L'ingegnere responsabile del servizio di prevenzione e protezione segue i controlli periodici e gli aggiornamenti previsti dalla normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro. L'informatico responsabile del Sistema informa-

tivo si occupa di garantire il corretto funzionamento e lo sviluppo degli strumenti di *Ict - Information Communication Technology* di cui Cevot si avvale.

*Risorse: 71.500,00 euro*

### *Attivazione di tirocini*

Il Cevot è convenzionato per tirocini formativi e di orientamento con le tre Università toscane. Inoltre ha di volta in volta attivato convenzioni con agenzie formative per lo svolgimento di tirocini all'interno di corsi di formazione professionale. È quindi possibile lo svolgimento di tirocini curriculari (gratuiti) presso la sede regionale e le Delegazioni territoriali. E' attiva, inoltre, una convenzione con il Liceo Classico Galileo di Firenze per attività di Alternanza Scuola-Lavoro.

## Sedi

### *Funzionamento sede regionale*

L'azione prevede la gestione delle spese relative al funzionamento della sede regionale con riferimento ai costi per l'affitto sede, ai costi per le utenze, ad imposte e tasse, ai canoni per l'assistenza tecnica ed il noleggio attrezzature, alla cancelleria e materiali d'uso, alle spese di pulizia ecc. A partire da marzo 2016 sono stati chiusi gli uffici di Via Martelli 8 a Firenze, mentre sono stati mantenuti e riorganizzati quelli in via Ricasoli.

*Risorse: 303.300,00 euro*

### *Funzionamento sedi Delegazioni*

L'azione prevede la gestione delle spese per allestimento degli uffici, gli affitti e le utenze delle 11 Delegazioni territoriali del Cesvot situate a Arezzo, Empoli, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Pisa, Pistoia, Prato e Siena. Attualmente 10 sedi sono prese in affitto da privati, mentre la sede di Livorno è concessa in comodato d'uso da parte della Provincia di Livorno.

*Risorse: 204.000,00 euro*

## Altre spese

### *Postalizzazione servizi*

In questa azione rientrano tutte le spedizioni attivate da Cesvot sia in posta target che ordinaria (affrancatura, lavorazione del materiale, imbustatura) compreso l'invio dei materiali d'uso alle delegazioni (materiale a marchio Cesvot, materiale di cancelleria, prodotti editoriali ed informativi da divulgare). È voce di questo capitolo anche l'invio dei materiali necessari per allestimento stand Cesvot alle manifestazioni pubbliche.

*Risorse: 28.500,00 euro*

### *Coordinamento attività Crs - Sistema Trasfusionale Toscano*

L'azione prevede il Coordinamento dei progetti a supporto delle attività del Sistema Trasfusionale Toscano da parte di Cesvot d'intesa con il Centro Regionale Sangue - Crs. Questo lavoro, che si svilupperà su due annualità, prevede per il 2017 la realizzazione del Bilancio sociale del Sistema trasfusionale (annualità 2016), la realizzazione della Giornata regionale della donazione e il coordinamento del Tavolo delle associazioni della donazione.

Ciascuna delle azioni verrà realizzata all'interno delle attività del settore competente. Il settore Gestione strategica si occupa del coordinamento complessivo con particolare riguardo agli aspetti rendicontativi e ai rapporti con Crs.

*Risorse 45.000,00 euro*

### *Iniziativa in collaborazione con i Csv*

Questa azione prevede il concorso delle attività del Cesvot alle iniziative organizzate in collaborazione la rete dei Centri di Servizio e con Csvnet sul territorio nazionale. Vengono inserite in questa azione anche le spese relative alla partecipazione agli organi istituzionali di Csvnet (Consiglio direttivo e Assemblea). Per i consiglieri, Csvnet prevede il rimborso delle spese per la partecipazione alle sedute del Consiglio.

*Risorse: 15.000,00 euro*

### *Partecipazione a Csvnet*

Lo stanziamento previsto in questa azione riguarda la quota associativa annuale destinata al Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio - Csvnet, al quale Cesvot aderisce e dove esprime propri rappresentanti negli organi sociali (due membri del Direttivo, undici componenti dell'Assemblea dei soci).

*Risorse: 30.000,00 euro*

*Partecipazione alla Fondazione Volontariato e Partecipazione*

L'azione prevede il conferimento della quota ordinaria al fondo di gestione, in qualità di socio fondatore.

*Risorse: 10.000,00 euro*

*Partecipazione a Fortes - Scuola di Alta Formazione per il Terzo settore*

Confermata la partecipazione di Cесvot alla Fondazione Fortes ed ai percorsi formativi proposti dall'ente.

*Risorse: 5.000 euro*



# Progetti speciali

## *Ricerca sulle innovazioni normative e loro implicazioni sul Terzo settore toscano*

Cesvot, in sinergia con Regione Toscana e Anci Toscana, affronta una ricerca in grado di offrire un quadro giuridico/normativo afferente al Terzo settore in Toscana con riferimento alla normativa primaria e secondaria regionale, nonché un quadro normativo nazionale e comunitario comunque afferente il welfare toscano. In questo contesto sarà focalizzato anche il ruolo di Cesvot alla luce della riforma che interessa i Centri di Servizio.

*Risorse: 35.000,00 euro*

## *Bando "Il volontariato per la comunità"*

Cesvot promuove per la prima volta il bando "Il volontariato per la comunità" che ha l'obiettivo di sostenere i percorsi di consolidamento e rinnovamento delle associazioni di volontariato toscane, così che possano meglio svolgere la loro missione nei mutati contesti sociali, culturali e normativi. Il bando, finanziato anche grazie al contributo di Regione Toscana - Giovani in accordo con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, mette a disposizione del volontariato toscano 520mila euro per finanziare almeno 53 progetti presentati dalle associazioni.

Grazie a questo bando le associazioni toscane, sia livello regionale che locale, potranno proporre e sviluppare progetti che permettano di rilanciare il loro radicamento territoriale e le loro relazioni con le comunità locali, con particolare attenzione alle fasce giovanili. Infatti una quota del bando sarà destinata a sostenere progetti che coinvolgano e valorizzino i giovani.

I progetti proposti potranno avere come oggetto azioni ed interventi quali: attività di ridefinizione della missione, progetti di riorganizzazione interna, ristrutturazione e/o consolidamento dei servizi, realizzazione di servizi innovativi, interventi di *people raising* e di *fund raising*, formazione dirigenti, superamento del *digital divide*, modernizzazione delle attrezzature, riqualificazione e ri-motivazione dei volontari, promozione del ruolo dei giovani e dell'associazionismo giovanile come agenti e attori delle politiche sociali locali, nonché tutto ciò che contribuisca allo sviluppo dell'associazione e all'efficacia dei suoi interventi.

Previste due tipologie di finanziamento: per progetti regionali e per progetti delegazionali. Verranno selezionati 43 o più progetti

delegazionali con un contributo massimo di 6mila euro ciascuno e 10 o più progetti regionali con un contributo massimo di 26mila euro. I progetti dovranno essere presentati da un gruppo di almeno 3 associazioni per i progetti delegazionali e di almeno 2 associazioni per quelli regionali.

*Risorse: 520.000,00 euro*

### *Eventi ed iniziative per i vent'anni di Cesvot*

A giugno 2017 ricorrono i venti anni dalla nascita di Cesvot. Sarà un'occasione importante per rinsaldare i legami associativi, per festeggiare il volontariato toscano, per ricordare le tante collaborazioni svolte con le istituzioni di questa regione e non solo. Nello spirito di Cesvot vogliamo ringraziare tutti coloro che hanno collaborato con noi e che hanno permesso al Centro Servizi della Toscana di crescere e di superare anche i momenti di difficoltà. Per questo stiamo organizzando un grande evento talk show musical al Teatro Verdi di Firenze per la domenica pomeriggio del 25 giugno e abbiamo stampato un calendario dedicato ai vent'anni e prodotto dei gadget utili. Da primavera conferenza stampa e speciali dedicati su tv, radio e stampa regionale e nazionale.

*Risorse: 60.000,00 euro*



Edizione stampata con i tipi della Tipolitografia Pegaso  
in Firenze nel mese di febbraio dell'anno 2017