



# Il CESV nel 2011

Descrizione.....	3
Parte 1 I servizi e le attività di CESV nel 2011.....	4
Parte 2 Innovazioni di processo: verso una programmazione e una valutazione partecipata del Cesv.....	17
Parte 3 Innovazioni di prodotto: nuovi servizi, interventi e modalità di erogazione dei servizi.....	19
A) La certificazione delle competenze dei giovani in servizio civile e degli OLP delle OdV. ....	19
B) Il progetto "Accoglienza delle differenze e specificità culturali e religiose nelle strutture sanitarie" ...	20
C) Dall'assistenza amministrativa sui bilanci al supporto alla redazione dei rendiconti economici e sociali. ....	21
D) L'accompagnamento delle associazioni della Consulta del volontariato del Municipio Roma II. ....	21
E) Il progetto di comunicazione sociale 11Radio.....	22

---

## Descrizione

Questo rapporto, composto di tre sezioni distinte, si collega con la relazione di mandato presentata all'Assemblea dei soci dello scorso 17 marzo, di cui si configura come un approfondimento specifico all'annualità 2011.

Le sezioni rappresentano:

- le attività realizzate nel corso del 2011, illustrate con riferimento alla voce "oneri da attività tipica" presente nel *"Modello unificato di rendicontazione delle attività dei Csv e dei Coge"* approvato il 24 marzo 2011 dalla Consulta dei Comitati di Gestione, dal Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio CSVnet e dal Gruppo di Coordinamento Nazionale dell'accordo del 23.06.2010 (CSVnet, Consulta nazionale Co.Ge., Forum del Terzo Settore, ACRI, Convol, Consulta Nazionale del Volontariato presso il Forum Terzo Settore) in applicazione dello stesso;
- l'illustrazione delle innovazioni di processo sperimentate nel corso del 2011, con particolare riferimento a percorsi formativi e partecipativi di costruzione della programmazione 2012;
- l'illustrazione delle innovazioni di "prodotto" particolarmente significative: nuove attività, buone prassi, innovazioni qualitative

## Parte 1 I servizi e le attività di CESV nel 2011.

### Servizi e attività di CESV 2001

Indicazione servizi e attività realizzati da CESV nel corso del 2011

Riferimenti

Bilancio Riclassificato CSVNet Consulta COGE - Voce Oneri da Attività tipiche

**1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICA**

1.1) Consulenza ed assistenza	235.703
1.2) Formazione	205.917
1.3) Informazione e comunicazione	224.564
1.4) Ricerca e documentaizione	
1.5) Supporto logistico	
1.6) Progettazione sociale e animazione territoriale	183.116
1.7) Promozione del volontariato	277.624

## 1.1 Consulenza e assistenza

Costo complessivo € 235.703

### *Consulenza giuridico amministrativa fiscale alle OdV*

Servizio	Nr OdV
Relazioni annuali	372
Iscrizione registro regionale	66
Liste 5 per mille	477
Consulenze amministrative	278
Consulenze assicurative	178
Controllo e modifica statuto	189
Tenuta rendiconti e bilancio	103

## 1.1 Consulenza e assistenza

Costo complessivo € 235.703

### *Consulenza alla progettazione delle OdV*

Servizio	Nr OdV
Consulenze erogate direttamente dall'area	139
Consulenze presso Case del Volontariato	149
Consulenze Bando Teniamoci in forma	49

- Segnalazione bandi locali e regionali sui siti CESV
- Seminari approfondimento bandi specifici
- Supporto Conferenza Regionale Volontariato per parte tecnica su delibera 351

## 1.2 Formazione

Costo complessivo € 205.917

### **Formazione diretta OdV**

Servizio	
Ore di formazione erogate direttamente	242
Numero OdV partecipanti	385
Numero Corsisti	481

### **Bando "Teniamoci in Forma"**

Servizio	
Numero progetti approvati	44
Numero progetti avviati	43
Numero corsi terminati entro giugno 2012	32
Ora di formazione da erogare	1400
Corsisti previsti complessivi	1150
Ore erogate (solo per corsi terminati)	1020
Corsisti (solo per corsi terminati)	778

## 1.3 Informazione e comunicazione

Costo complessivo € 224.564

### **Comunicazione Istituzionale CSV del Lazio**

Servizio
Pubblicazione Bimestrale Reti Solidali : tiratura 6.000 copie
News letter quindicinale "Fatti di Volontariato"
Gestione sito <a href="http://www.cesv.org">www.cesv.org</a> e pagina Facebook CESV Lazio
Pubblicazioni monotematiche: "L'accoglienza delle differenze e specificità culturali e religiose nelle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali della Regione Lazio"
Ufficio Stampa: 23 comunicati connessi con attività istituzionali del CESV

### **Comunicazione per ODV**

Servizio	Odv Servite
Supporto comunicazione per ODV: realizzazione stampe, volantini, manifesti, invio comunicati stampa	124



## 1.6 Progettazione sociale e animazione territoriale - Costo complessivo € 183.116

### Reti tematiche e territoriali

#### Scuole migranti

Rete delle scuole di italiano per l'integrazione scolastica e sociale dei migranti

Associazioni aderenti alla rete: 67
500 volontari
9.959 Studenti iscritti
<a href="http://www.scuolemigranti.it">www.scuolemigranti.it</a> a dicembre del 2011 ha raggiunto i 66.000 contatti

<b>Supporto reti territoriali</b>
Reti territoriali mappate 47
Numero associazioni presenti in varie forme 338

## 1.6 Progettazione sociale e animazione territoriale - Costo complessivo € 183.116

### Supporto alla Capacitazione Sociale delle OdV

Lavoro di ricerca-azione finalizzato a promuovere ed applicare un modello innovativo di accompagnamento e tutoring per le associazioni di volontariato

Obiettivi raggiunti

- definizione e validazione del modello e delle metodologie di lavoro
- cambiamento e modifica dei processi organizzativi riguardanti le singole associazioni
- aumento di competenze specifiche relative alla gestione della associazione da parte dei volontari aderenti al percorso

## 1.7 Promozione del volontariato

Costo complessivo € 277.624

Eventi e manifestazioni supportate nel 2011: **202**

Tipologia supporto	Nr
Supporto logistico: ricerca sale, occupazione suolo pubblico, fornitura materiali	16
Sito e portale: inserimento notizia sul sito di CESV oppure sul portale dei CSV del Lazio	151
Ufficio stampa: comunicato stampa sull'evento e diffusione ai mass media	38
Grafica: supporto alla realizzazione del progetto grafico dell'evento	31
Segreteria organizzativa evento	10

## 1.7 Promozione del volontariato

Costo complessivo € 277.624

### Eventi maggiormente rappresentativi del 2011

Data	Titolo	Partecipanti/Organizzatori
5 maggio 2011	Le Vittime di Guerra in tempo di pace Dall'uranio impoverito all'amianto, dai vaccini agli incidenti	Anavafaf con Vittimeuranio.com
7-8 maggio 2011	Viterbo una "città a colori"	Comune di Viterbo, Cesv e Spes, associazioni Viterbo con amore
14-17 GIUGNO 2011	I centri di servizio a Sanit 2011	CESV E SPES
15 Giugno 2011	Conferenza stampa di presentazione del progetto "Accoglienza delle differenze e specificità culturali e religiose nelle strutture sanitarie"	Asl RM E in collaborazione con: Religioni per la pace – sezione italiana; Tavolo interreligioso di Roma; AVO; Ascoltare le sofferenze; Dare protezione; Cittadinanzattiva – Tribunale dei diritti del malato; Accademia di storia dell'arte sanitaria; Comunità buddista; Comunità Baha'i; Comunità Sikh, Chiesa Cattolico-romana; Chiese della Riforma aderenti al Consiglio ecumenico delle Chiese; Chiesa Ortodossa Romana; Unione italiana Chiese Cristiano-Avventiste del 7° giorno, Comunità ebraica, Comunità Induista, Comunità Islamica
22-24 luglio 2011	Meeting della solidarietà e dell'impegno civile	Centro Servizi Volontariato di Caserta Asso.VOce

## 1.7 Promozione del volontariato

Costo complessivo € 277.624

### Scuola e volontariato

Presenza associativa nei cataloghi "Cambiando Registro"

Province	Anno 2009/2010	Anno 2010/2011	Anno 2011/2012
Frosinone	26	20	26
Latina	37	54	68
Rieti	38	41	53
Viterbo	28	28	42
Roma	104	130	150
Tot. Regionale	233	273	339

## 1.7 Promozione del volontariato

Costo complessivo € 277.624

### Servizio civile volontario

#### Andamento triennale

	2009	2010	2011
Volontari Servizio Civile Nazionale	206	143	<b>169</b>
Numero progetti	10	14	<b>32</b>
Ore di formazione			
Generale (nel 2011 + 30 ore regionali)	765 ore	450 ore	<b>750 ore</b>
Specifica	730 ore	511 ore	<b>1095 ore</b>
Curriculare	306 ore	72 ore	<b>270 ore</b>

## 1.7 Promozione del volontariato

Costo complessivo € 277.624

### Supporto alla Conferenza Regionale del Volontariato

	2009	2010		2011	
Numero incontri	12	12	13	13	5
Numero OdV	250	176	245	300	266

Attività dei CSV a supporto Conferenza
Invio convocazioni alle associazioni di volontariato del Lazio
Segreteria organizzativa degli incontri territoriali e della Conferenza Regionale
Segreteria tecnica: preparazione e illustrazione documenti, illustrazione delibere e bandi regionali
Supporto logistico

## 1.7 Promozione del volontariato

Costo complessivo € 277.624

### Anno Europeo del Volontariato

Collaborazione con l'osservatorio nazionale e il Ministero del Welfare per la  
tappa Italiana del Tour dal titolo

“Responsabilità sociale di comunità – I volontari Fanno la differenza”,  
Roma, Comprensorio dell' Ospedale San Giovanni Addolorata in Piazza S.  
Giovanni in Laterano.

All'interno di questa cornice CESV ha contribuito alla realizzazione delle tre giornate di studio ed  
eventi, a concerti nel I°e nel III°Municipio e alla serata “Notti di cinema a Piazza Vittorio”



## Parte 2 Innovazioni di processo: verso una programmazione e una valutazione partecipata del Cesv

Nel corso del 2011 è stato portato avanti il percorso, già avviato l'anno precedente, di ricerca-azione, formazione, valutazione e programmazione, in parte finanziato attraverso il progetto "Qualificazione dei dirigenti e sviluppo delle attività del CESV Lazio". Questa azione ha coinvolto direttamente tutti gli operatori del CESV e si è sviluppato attraverso quattro azioni fondamentali:

1. Un percorso di ascolto strutturato attraverso interviste in profondità con gli operatori realizzate tra aprile e giugno con l'obiettivo di far emergere punti di forza e di debolezza di CESV, approfondire questioni relative all'organizzazione interna, alla formazione degli operatori, al rapporto con le ODV, alla programmazione, monitoraggio e valutazione delle attività.

Da questo percorso sono emersi alcuni temi centrali:

- l'esigenza di maggiore condivisione, integrazione, trasversalità, scambio di esperienze e competenze tra gli operatori della sede regionale e quelli operativi sui territori;
- l'esigenza di un rafforzamento della programmazione strategica delle attività basata su processi di confronto e condivisione da parte degli operatori degli obiettivi e degli strumenti, risorse e strategie per perseguirli;
- l'esigenza di un potenziamento delle opportunità formative interne, in una logica di crescita e valorizzazione delle competenze in termini sia professionali sia di autovalutazione del proprio lavoro;
- l'esigenza di mettere a punto una carta dei servizi che stabilisca regole all'erogazione e all'accesso ai servizi e, più in generale nel rapporto tra OdV e centro servizi;
- l'esigenza di mettere a punto un sistema di monitoraggio e valutazione delle attività del centro servizi, aperto e partecipato da parte dei diversi stakeholders (operatori, OdV, Coge, etc.) e funzionale all'attività di programmazione.

2. Un percorso denominato "Storie, categorie e mappe per la costruzione del programma 2012" finalizzato alla costruzione di un documento di proposte/raccomandazioni per la definizione del Programma 2012 del Cesv, al quale hanno partecipato tutti gli operatori ed i membri del direttivo con funzioni di responsabilità di area. Il percorso, strutturato su quattro incontri con il coordinamento e la facilitazione del Prof. Andrea Volterrani e della prof.ssa Angela Spinelli (Università di Roma Tor Vergata), si è sviluppato attraverso un intenso e partecipato lavoro in due gruppi (14 ore complessive per ciascun gruppo, concentrate nello spazio di due settimane) che nella conclusione si sono riuniti in plenaria per stendere un documento condiviso.

Gli interventi dei gruppi e dei singoli partecipanti sono stati lo "snodo formativo" del percorso per la capacità di individuare problemi e proporre soluzioni nonché per l'esplicitazione dei propri punti di vista su questioni di interesse generale quali, ad esempio, il rapporto tra Cesv e le OdV.

Si tratta di un'azione formativa che ha sperimentato le potenzialità dell'apprendimento collaborativo basato sulle dinamiche della riflessività, del confronto, della cooperazione. I temi, i problemi e le opportunità emerse hanno delineato un grande patrimonio di Cesv: le persone che vi lavorano. Dal ruolo politico del volontariato al tema dello sviluppo sociale, dalle caratteristiche dei servizi svolti (e come potrebbero cambiare) a quello che potrebbe essere il futuro dei rapporti con l'esterno sono stati ampiamente sviluppati dai due gruppi di lavoro. Inoltre, è stato evidenziato che la "diversità" di Cesv rispetto ad altri contesti similari nell'ambito dei centri servizio ha la necessità di trovare metodi di partecipazione, strumenti organizzativi altri rispetto a quelli tradizionalmente usati in altri contesti. Il percorso è solo un piccolo esempio di un possibile metodo partecipativo che, se portato a sistema (con le associazioni, con le istituzioni,

con le altre organizzazioni di terzo settore, etc.), potrebbe migliorare la riconoscibilità interna ed esterna di Cesv.

3. Un percorso di confronto, tenutosi nel mese di ottobre, finalizzato alla costruzione di proposte per la definizione del programma 2012 e di un sistema di valutazione delle attività e dei servizi del Cesv; sono stati costruiti a tal fine due gruppi di lavoro – programmazione e monitoraggio e valutazione - e realizzati 9 incontri di 4 ore ciascuno per complessive 36 ore .

Oltre a far emergere puntuali indicazioni per la programmazione, il percorso è risultato fondamentale per la definizione del sistema di monitoraggio e valutazione del Cesv (che sarà applicato a partire dal 2012); uno strumento di valutazione di facile applicazione, in grado di descrivere e valutare le attività del Centro in rapporto alla sua mission (cioè in rapporto alla definizione degli interessi e delle finalità dell'organizzazione) e alla sua programmazione annuale, finalizzato alla formulazione di un giudizio sulle modalità di erogazione e realizzazione di queste attività e dei servizi erogati al volontariato.

Il modello valutativo adottato, impostato per dimensioni di analisi fortemente ancorate alla mission, si compone delle seguenti sezioni:

1. il contesto di riferimento;
2. sostenere e qualificare le OdV:
  - a. supporto alla crescita ed allo sviluppo delle OdV attraverso il trasferimento di conoscenze e competenze;
  - b. sostegno al radicamento territoriale e al "fare rete";
3. promuovere il volontariato in generale:
  - a. facilitazione dell'incontro tra OdV e cittadini;
  - b. supporto alla crescita di una cultura della solidarietà.

E' importante evidenziare che una sistematica adozione dei processi valutativi partecipati da parte del Cesv - anche attraverso l'ascolto/confronto/giudizio di panel selezionati di OdV - potrebbe fare "contaminazione culturale", portando anche le OdV e gli altri soggetti che interagiscono con il Centro a convergere su questa prospettiva, costituendo vere e proprie comunità valutative. Il processo di valutazione può rappresentare un processo di apprendimento condiviso che può contribuire a migliorare sia l'attività/progettualità sia gli impatti delle attività/progettualità stesse. Partecipare ad un processo valutativo rappresenta, infatti, un'attività altamente formativa, in quanto presume la ricerca di informazioni e la loro interpretazione, così come è una attività comunicativa, finalizzata a mettere in circolo idee e informare in merito una vasta platea di soggetti. Non è da sottovalutare il miglioramento dell'operatività delle attività/progettualità stesse attraverso un confronto continuo fra i soggetti coinvolti.

4. Al fine di dare concretezza e operatività ai percorsi sopra indicati, a partire dal mese di novembre 2011 e fino a gennaio 2012, sono stati costruiti gruppi di lavoro, coordinati dai responsabili di area, per definire i contenuti specifici della programmazione delle attività del Cesv per il 2012. La composizione di ciascun gruppo di lavoro è stata definita tenendo conto delle interrelazioni organizzative tra le diverse aree nella realizzazione di una data azione prevista dal programma 2012 del Cesv così come definito dal Comitato Esecutivo. In questo contesto un'azione è stata definita convenzionalmente come l'insieme di attività dirette alla realizzazione di un obiettivo e al raggiungimento di un risultato. Ciascun gruppo di lavoro ha realizzato più incontri e ha costruito una specifica scheda di progettazione definendo:

- l'elenco delle azioni (definite per macro-voci), specificando le specifiche attività dirette alla realizzazione di uno specifico obiettivo/risultato previsto dal programma 2012, ed eventualmente ulteriori azioni;

- la definizione delle modalità di realizzazione delle azioni che hanno carattere di servizio continuativo/ricorrente, nella forma di linee guida o di procedure operative di riferimento eventualmente previste;
- la descrizione delle interrelazioni tra le diverse aree e tra Cesv e Spes, correlate con le azioni a cui fanno riferimento, definendo chi è impegnato e con quale tipo impegno nell'implementazione di ciascuna azione;
- la definizione dei risultati attesi in correlazione con ciascuna azione considerata;
- i tempi di preparazione, realizzazione/esecuzione, completamento/chiusura e verifica (dell'avanzamento dell'azione verso i risultati prestabiliti) di ciascuna attività ed azione individuando i possibili picchi di maggiore attività, in modo da fornire in itinere un supporto alla gestione delle attività contemporanee, ma anche sequenziali.

Attraverso questo percorso si è arrivati a rendere esecutivo il programma annuale del Cesv, rendendo "operative" le schede progetto che lo compongono, descrivendo obiettivi e attività che impegneranno nel 2012 il centro: in taluni casi si tratta di schede che descrivono servizi, in altri casi sono descritte azioni che hanno una maggiore caratterizzazione di progetto. Nell'uno e nell'altro caso si è posta la necessità di definire e sperimentare una modalità di gestione operativa del programma a partire da un approccio logico per progetti - sia che si debbano gestire servizi sia che si debba attuare un progetto.

## **Parte 3 Innovazioni di prodotto: nuovi servizi, interventi e modalità di erogazione dei servizi**

Nel corso del 2011 il Cesv ha introdotto alcune innovazioni finalizzate a migliorare ed ampliare la gamma e la qualità dei servizi erogati alle organizzazioni di volontariato (OdV). Di seguito si dà sinteticamente conto delle principali innovazioni introdotte.

### ***A) La certificazione delle competenze dei giovani in servizio civile e degli OLP delle OdV.***

Nel corso del 2011 CESV ha proseguito il percorso per la certificazione delle competenze educative e professionalizzanti insite nell'esperienza del servizio civile. Si tratta di un'esperienza importante per un volontariato che sa proporsi come agenzia formativa rispetto alla cittadinanza, alla solidarietà e alla partecipazione. Un lavoro in corso che nel 2010 ha portato alla firma della convenzione con il 2° Comitato Locale EDA di Roma (Municipi IV, V e VI - 4° Centro Territoriale Permanente – Centro di Orientamento al Lavoro), coordinato dalla prof.ssa Simonetta Caravita.

Si tratta di un percorso che si basa sull'autocertificazione e che agisce sulla consapevolezza degli OLP e dei giovani del servizio civile. La procedura prevede il matching delle differenze, la validazione delle congruenze e un colloquio finale per la verifica della validità delle dichiarazioni fatte. All'interno dei questionari bimestrali che vengono sottoposti agli OLP e ai giovani del servizio civile è stato inserito l'elenco, come da progetto, delle attività, in modo da poter valutare, ad esempio, non solo se un giovane è bravo a comunicare, come competenza trasversale, ma anche se lo ha fatto nell'ambito del supporto ai bambini cerebrolesi nella corsia d'ospedale, in modo che la certificazione diventa specifica dal punto di vista delle competenze pratiche.

E' un'attività che potrebbe collegarsi con i tentativi che si stanno facendo in ambito europeo di implementare le nuove linee sull'educazione non formale 2007-2013, considerando che, a differenza di Paesi come la Germania e la Francia, finora in Italia non c'è ancora un modello di codificazione dell'educazione non formale.

Sotto questo profilo, c'è da considerare anche il rapporto con le Università (La Sapienza, Roma TRE, Cassino, etc.) relativo ai tirocini, al placement post laurea: una opportuna codificazione di un passaggio in una OdV può infatti essere un'opportunità per tanti ragazzi che ottengono un master, ma non hanno alcuna esperienza pratica da mettere sul loro CV. Quindi, nel corso del 2012 si sta cercando di definire in che modo questo tipo di percorsi – che potrebbero dare vita ad una sorta di servizio civile senza il servizio civile – possono essere costruiti, considerando la difficoltà, per la OdV, di gestire un tirocinante per un periodo temporale di 150-200 ore, garantendo standard determinati di organizzazione e di programmazione.

## **B) Il progetto "Accoglienza delle differenze e specificità culturali e religiose nelle strutture sanitarie".**

Il progetto nasce dalla necessità di rendere gli interventi relativi alla malattia più attenti ai contenuti psicologici, culturali, spirituali e religiosi del paziente e dei suoi familiari, e rappresenta un tema sempre più sentito e attuale nel dibattito nazionale soprattutto per la presenza di un numero in continua crescita di cittadini e di famiglie migranti nella società italiana. La presenza di milioni di migranti su tutto il territorio nazionale, agisce, nel settore sanitario come in tutti gli altri della società italiana, da cartina di tornasole che verifica nei fatti la volontà o meno dei Soggetti pubblici di promuovere e proteggere il benessere non solo fisico dei cittadini, di costruire le condizioni per l'uguaglianza di opportunità, di assumersi le responsabilità del rispetto dei Diritti Umani per tutti e i dei Doveri di Accoglienza e Solidarietà per i migranti.

Da tempo le associazioni di volontariato presenti nell'ospedale Santo Spirito di Roma sentivano l'esigenza di affrontare il problema dell'accoglienza delle differenze religiose e culturali nelle strutture sanitarie. Queste, infatti, diventano facilmente causa di conflitto con il personale e contribuiscono a sviluppare nel malato una sfiducia negli operatori e nella struttura che rende più difficile il buon esito delle cure. Con il supporto del Cesv, e la presenza di un operatrice di CESV nel coordinamento scientifico del progetto, è stato istituito un tavolo di lavoro con i responsabili della ASL, gli operatori sanitari, i rappresentanti di 10 comunità religiose presenti a Roma che fanno parte del Tavolo interreligioso della capitale e le Associazioni "Religioni per la pace" Sezione Italiana, l'AVO - Associazione Volontari Ospedalieri, Ascoltare-le-sofferenze, Dare Protezione, Cittadinanzattiva - Tribunale per i Diritti del Malato, l'Accademia di Storia dell'Arte Sanitaria.

Il tavolo ha messo a punto il progetto, e ha deciso ha elaborato della "raccomandazioni" (cioè delle informazioni e delle indicazioni pratiche) per gli operatori, che sono state pubblicate nel fascicolo "L'accoglienza delle differenze e specificità culturali e religiose nelle strutture ospedaliere e territoriali della Regione Lazio" (disponibile on-line). Ogni comunità religiosa ha contribuito alla pubblicazione compilando la propria scheda, mentre Cesv ha svolto il lavoro di redazione finale, grafica e pubblicazione. È stato inoltre costruito un albo dei referenti religiosi, a cui gli operatori sanitari possono rivolgersi per qualunque evenienza. Le raccomandazioni sono poi state diffuse: è stata fatta una presentazione a Sanit 2011 e una anche al Policlinico Gemelli, interessato ad adottarle. Attorno ad esse si sta attivando un corso di formazione per volontari e operatori. Nell'aprile 2012, il Ministero della salute ha aperto un tavolo di lavoro sullo stesso tema.

Gli operatori sanitari, spesso impreparati ad affrontare questo tipo di problematiche, hanno espresso apprezzamento per la pubblicazione, anche perché agile, chiara e con indicazioni pratiche.

I volontari hanno tra le mani uno strumento che può facilitare la collaborazione con gli operatori, oltre che con i malati, ma soprattutto hanno visto riconosciuto il loro impegno. Si è inoltre rafforzata la collaborazione tra le organizzazioni attive nel S. Spirito e la loro capacità di interlocuzione con l'azienda sanitaria, che sta lavorando ad un Tavolo misto permanente sulla partecipazione.

Molti segni di apprezzamento sono arrivati da soggetti esterni, che hanno saputo di questo progetto: la diocesi di Roma, l' Azienda Ospedaliera S. Camillo e Forlanini, l'Ospedale Gemelli (che ha richiesto una presentazione del progetto e del fascicolo), la Asl di Frosinone, l'Istituto Superiore di Sanità e le raccomandazioni sono state pubblicate su vari siti, oltre che su quello della ASL RME.

Il metodo di lavoro merita di essere esportato anche su altri progetti: le organizzazioni segnalano un problema/bisogno e si mettono in rete per affrontarlo; il Centro di servizio le sostiene nella costruzione e nella realizzazione del progetto; alla fine si raggiunge non solo l'obiettivo specifico del progetto (in questo caso il fascicolo e la formazione dei volontari ed operatori), ma anche quello di rafforzare il volontariato. Il ruolo del CESV è fondamentale anche nella fase successiva, che è quella di diffondere la buona prassi.

### ***C) Dall'assistenza amministrativa sui bilanci al supporto alla redazione dei rendiconti economici e sociali.***

Fin dalla sua fondazione il Cesv ha avuto il compito di fornire servizi di assistenza e consulenza fiscale ed amministrativa alle OdV, attività particolarmente apprezzata perché libera le associazioni da complicazioni e problematiche sempre più complesse.

Nel 1997, all'avvio del servizio di consulenza sulla redazione dei bilanci, il Cesv scelse di adeguarsi a quanto stabilito dalla IV Direttiva CEE per le imprese, adottando quel modello di strutturazione perché comunemente accettato, pur nella consapevolezza della difficoltà di adattare tale strumento alle esigenze delle associazioni.

Un servizio importante ma non facilmente comprensibile, e che comportava una grossa mole di lavoro per l'elaborazione e la redazione dei bilanci, determinando di fatto una sorta di "numero chiuso" che impediva di fornire questo servizio a chi non lo utilizzava già come le associazioni neo costituite.

Con il passare degli anni e della moltiplicazione degli Enti non commerciali anche la legislazione ha iniziato a tener conto di questo fenomeno, arrivando a formulare disposizioni specifiche, e consentendo pertanto a CESV di elaborare, a partire dal 2010, un nuovo modello di rappresentazione delle attività economiche e sociali del volontariato, avendo come riferimento il Rendiconto e non il Bilancio, format più di tipo aziendale.

Un primo modello, approntato nel corso del 2011, è stato validato dai consulenti fiscali e sperimentato con alcune associazioni. Dopo aver proceduto a delle modifiche, è stato organizzato un corso di 6 incontri con gli operatori territoriali per l'illustrazione e l'addestramento sull'uso del rendiconto. Subito dopo sono state riunite le associazioni per definire i tempi del passaggio dal bilancio al rendiconto e il necessario affiancamento per una progressiva elaborazione autonoma.

Obiettivo è quello di avere, per la fine del 2012, il passaggio al rendiconto del 70% delle OdV assistite dal CESV in questo ambito, consentendo un doppio beneficio, alle associazioni e al CESV. Nel primo caso, le OdV hanno avuto la possibilità di comprendere meglio uno dei documenti fondamentali per la vita associativa spesso foriero di problemi fra i soci quando non elaborato con piena coscienza dei dati; per quanto riguarda CESV, l'adozione del rendiconto rende possibile una concreta e reale territorializzazione di una delle attività tipiche dei centri di servizi.

### ***D) L'accompagnamento delle associazioni della Consulta del volontariato del Municipio Roma II.***

Le associazioni che compongono la Consulta del volontariato del II Municipio di Roma, hanno elaborato nei mesi di novembre e dicembre 2011 un piano regolatore sociale "sussidiario" rispetto a quanto elaborato, senza reale coinvolgimento delle OdV, dal Municipio stesso.

Le associazioni si sono auto-convocate ed hanno chiesto al Cesv di essere sostenute nelle loro azioni, attraverso l'organizzazione di riunioni e la creazione di gruppi di lavoro tematici (minori, anziani, disabilità, stranieri), con l'obiettivo di arrivare alla elaborazione di un piano regolatore sociale "sussidiario" visto come atto realmente partecipato e che prendeva in considerazione i bisogni del territorio del II Municipio. In questo percorso sono state coinvolte anche altre realtà del territorio: oltre alle associazioni che compongono

la Consulta, la presidenza della Consulta ha svolto una azione di informazione e raccordo con gli organi istituzionali competenti, raggiungendo l'obiettivo di far integrare il Piano Regolatore Sociale del Municipio con le proposte elaborate dai gruppi di lavoro delle associazioni della Consulta.

Cesv ha sostenuto le associazioni nelle varie fasi dell'elaborazione del documento, mettendo a disposizione materiali e strumenti tecnici (documenti sulla legge 328/2000, i Piani di Zona, etc.) e intervenendo anche come supporto all'animazione territoriale.

### **E) Il progetto di comunicazione sociale 11Radio**

CESV ha sostenuto 11RADIO, un progetto per la realizzazione di una web radio, promosso dall'Associazione Tutti Per Volta, in collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Municipio Roma XI, la Provincia di Roma, Associazione 180 Amici e Progetto Laboratorio Onlus, per un'efficace comunicazione sociale. Tra ottobre e dicembre 2011 sono stati realizzati incontri di animazione sociale, confronto e formazione con giovani, anziani, associazioni, operatori, istituzioni del territorio, per la costituzione del network, delle postazioni radiofoniche e la creazione di palinsesti condivisi, attraverso le proposte e la partecipazione di tutti gli interessati. "Costruiamo il Progetto 11Radio" è stato l'invito rivolto alle associazioni che hanno partecipato alla Campagna per la Comunicazione Sociale 2011 e al Piano Regolatore Sociale del Municipio Roma XI e a tutti i cittadini del territorio per costruire insieme le future trasmissioni (iniziate ufficialmente a partire da gennaio 2012).

Nella Casa del Volontariato di via Agresti sono stati fin dall'inizio ospitati gli incontri di presentazione rivolti alle associazioni, alle scuole e alla cittadinanza. Le molte associazioni che hanno successivamente contattato gli operatori della Casa perché interessate a sviluppare delle trasmissioni radiofoniche, hanno dato un'ulteriore spinta al Cesv ad investire su questo progetto, al punto che è stato deciso di dedicare uno spazio all'interno della Casa per la creazione di una postazione radiofonica permanente. Alcune associazioni si sono affacciate in un primo momento timidamente, per poi coinvolgersi sempre più e la rete di soggetti interessati pian piano si è andata ad allargare. L'aumento di richieste da parte delle associazioni ha portato il Cesv ad investire nella formazione di un operatore territoriale che dedicherà parte del proprio monte ore lavorativo al progetto, per rendere del tutto autonoma la postazione e a completa disposizione delle associazioni la web radio, che diventerà uno tra i tanti servizi base che il centro servizi offre.

Il progetto 11Radio è il frutto di un lungo percorso di progettazione partecipata nato a partire dal Piano Regolatore Sociale del Municipio XI e successivamente sviluppato per gradi. Importante è stato il ruolo giocato dal Municipio, in particolar modo il sostegno dell'assessore ai servizi sociali, e l'investimento e la capacità degli operatori del Cesv nel suscitare l'interesse nelle OdV. Il progetto si è rivelato vincente proprio perché ha coinvolto le associazioni e i cittadini in tutte le fasi, e tuttora la partecipazione dal basso rimane cruciale per il funzionamento delle postazioni. Il progetto è ancora in costruzione quindi ancora vanno costruite modalità di monitoraggio.