



Dilanzia Sociale

Dilanzia Sociale

2021

csvnapoli.it

Seguici su



CSV 
Centro di Servizio per il Volontariato

3 Lettera del presidente

4 Nota metodologica

6 Informazioni generali sull'ente

- L'identità
- La storia
- La vision, la mission e i valori
- Le attività istituzionali
- La collaborazione con altri Enti
- Il contesto di riferimento

23 Struttura e governance

- La compagine sociale
- Il sistema di governo e controllo
- Gli stakeholder

38 Persone che operano per l'Ente

42 Obiettivi, attività e risultati

- Definizione delle aree di bisogno e obiettivi
- La programmazione e la pandemia
- I servizi
- Le modalità di erogazione dei servizi
- Attività realizzate nel 2021
- I numeri della dimensione sociale
- **Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale**
- **Formazione**
- **Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento**
- **Informazione e Comunicazione**
- **La Comunicazione Istituzionale**
- **Ricerca e documentazione**
- **Supporto Tecnico-Logistico**
- **Monitoraggio, verifica e valutazione**
- **Gli strumenti per la qualità**
- **Gli obiettivi di miglioramento**

97 Situazione Economico-Finanziaria

- Il sistema di rappresentazione contabile
- Proventi e ricavi
- Oneri
- Stato patrimoniale

100 Il monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo

104 Appendice

- Questionario di gradimento

“ Per il quinto anno il CSV Napoli redige e presenta il bilancio sociale. Lo fa nella convinzione che possa rappresentare uno strumento validissimo di trasparenza...”



LETTERA DEL PRESIDENTE

Per il quinto anno CSV Napoli redige e presenta il bilancio sociale. Lo fa nella convinzione che possa rappresentare uno strumento validissimo di trasparenza, un documento capace di esprimere in maniera significativa l'azione del Centro di Servizio a favore del mondo del volontariato e del territorio. La scelta di redigere questo testo è in linea con le indicazioni contenute nella riforma del Terzo settore, che vede nel bilancio sociale non solo la carta d'identità del soggetto che lo pubblica, ma anche un elemento necessario a misurare l'impatto sociale delle proprie attività.

La pubblicazione del bilancio sociale intende raggiungere innanzitutto un obiettivo: dare contezza a tutti i portatori di interesse del ruolo di CSV Napoli per il volontariato e per il territorio. Un ruolo che, peraltro, negli ultimi anni è diventato sempre più centrale nel sistema di welfare locale. Ma non è tutto: CSV Napoli, con la stesura del bilancio, decide di mettersi in gioco e di aprire una fase di condivisione della sua organizzazione e dei suoi processi interni ed esterni.

Non è, dunque, soltanto una rendicontazione ma anche uno strumento di miglioramento di sé stessi. Non pensiamo al bilancio sociale come ad una mera fotografia della situazione e dei risultati raggiunti, ma come il proseguimento di un cammino già intrapreso, che mira al dialogo, alla partecipazione collettiva, ad un processo dinamico di progettazione, programmazione e verifica costante, finalizzato a orientare meglio la nostra azione, nel nome della trasparenza e della legalità.

In definitiva, consideriamo il bilancio sociale una ulteriore assunzione di responsabilità, un modo per raccontare meglio il presente e continuare a pianificare lo sviluppo futuro del mondo del volontariato dell'area metropolitana di Napoli.

Nicola Caprio - Presidente

NOTA METODOLOGICA



Quella che presentiamo è la quinta edizione del bilancio sociale di CSV Napoli e rappresenta una tappa importante per dirigerci sempre di più verso la social accountability. Non solo ha la finalità di aumentare la trasparenza nella rendicontazione delle attività, ma vuole divenire esso stesso una modalità di coinvolgimento degli stakeholder che, partecipando attivamente alla sua redazione, possono interagire maggiormente con il Centro di Servizio per il Volontariato.

Questa edizione del bilancio sociale è redatta secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4 luglio 2019 (G.U. Serie Generale n. 186 del 9 agosto 2019) e secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo

settore accreditati come centri di servizio per il volontariato. Il documento si conforma ai principi di redazione del bilancio sociale indicati nelle Linee guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti.

Il documento rendiconta tutte le attività di CSV Napoli, con particolare riferimento a quelle realizzate all'interno della Programmazione 2021 approvata e finanziata dall'Organismo Nazionale di Controllo (ONC) in base all'articolo 62 comma 7 del CTS (Codice del Terzo settore). Il periodo di riferimento è l'anno 2021 (dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021), che coincide con il periodo del bilancio di esercizio.

Alla redazione ha partecipato attivamente, sin dalle prime fasi, lo staff tecnico, contribuendo alla raccolta e all'analisi dei dati necessari. Gli ETS dell'area metropolitana di Napoli sono stati coinvolti attraverso un'indagine campionaria che ha richiesto loro di valutare i servizi del Centro. Il bilancio sociale è stato redatto sulla base delle principali informazioni presenti nella Carta dei Servizi di CSV Napoli e nei documenti relativi alla programmazione delle attività per gli anni 2021 e 2022.

I dati di queste fonti documentali sono stati arricchiti dai risultati di due indagini di CSV Napoli sui bisogni del volontariato dell'area metropolitana di Napoli (di cui una specifica sui nuovi bisogni emersi nel corso del 2020 a causa dell'emergenza da COVID-19) e da un'analisi per misurare la soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dall'Ente. Il presente documento, inoltre, rianalizza i dati del "Bilancio d'esercizio 2021" in modo da fornire una visione aggiornata della dimensione economica di CSV Napoli. I dati economici, inoltre, sono stati confrontati con quelli derivanti dal gestionale di CSV Napoli, il principale strumento di reportistica interno

utilizzato. Questa edizione del bilancio sociale si arricchisce della relazione sul monitoraggio dell'Organo di controllo così come previsto dall'art. 30 del CTS.

Il documento è strutturato in 6 capitoli più un'appendice: informazioni generali sull'Ente; Struttura e Governance; Persone che operano per l'Ente; Obiettivi, attività e risultati; Situazione economico-finanziaria; Il monitoraggio svolto dall'Organo di controllo e in appendice un questionario per valutare l'edizione del bilancio sociale.

Il bilancio sociale viene portato in approvazione all'Assemblea dei soci del 9 maggio 2022, dopo un primo passaggio in Consiglio direttivo dell'8 aprile 2022. La versione online è disponibile sul sito istituzionale www.csvnapoli.it nella sezione rendicontazioni e ne saranno stampate 200 copie cartacee da destinare ai soggetti interessati tramite distribuzione con corriere.



Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Nel 2021 CSV Napoli ha continuato con il riassetto organizzativo per monitorare in maniera più puntuale le attività dell'Ente. I processi operativi messi in campo con le diverse aree di intervento, hanno portato a una definizione di un piano di monitoraggio più sistemico con la condivisione dei relativi strumenti per una rilevazione di dati più precisi. In questo modo, la prossima edizione del bilancio sociale potrà fornire un'analisi più approfondita dei fabbisogni del volontariato nell'area metropolitana di Napoli.

Inoltre, si cercherà di migliorare le modalità di coinvolgimento degli stakeholder e di rendere più agevole la lettura dei dati.

Informazioni generali sull'ente

CSV NAPOLI

- Ente del Terzo settore costituito in forma di associazione con il riconoscimento della personalità giuridica privata (domanda trasmessa a Regione Campania il 10/11/2020 e accolta con Decreto n° 644 del 18/12/2020)
- Codice Fiscale 95061090635
- Partita IVA 08036471210
- Sede legale: Napoli - Centro Direzionale Isola E1
- Sportelli territoriali: Comune di Afragola, Comune di Camposano e Comune di Piano di Sorrento
- Area territoriale di operatività: Napoli Città Metropolitana
- Con delibera del 10 ottobre 2018 l'Organismo Nazionale di Controllo ha reso ufficiale che CSV Napoli, oggi CSV Napoli ETS, rientra tra i 49 CSV attivi sul territorio nazionale in data 27 novembre 2020 è stata trasmessa all'Organismo Territoriale di Controllo la domanda di accreditamento (attualmente in attesa di ulteriori passaggi procedurali)

Le origini e il quadro normativo

I Centri di Servizio per il Volontariato sono nati per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (ODV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

In base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016, i **CSV** sono Enti di Terzo settore che **hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo settore.**

I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

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

2004

Nasce l'Associazione CSV Napoli. I soci fondatori sono le principali organizzazioni di secondo livello di Napoli e provincia che decidono di mettere in comune impegno e risorse per creare una struttura di servizio al volontariato per il territorio.

Il primo presidente è Umberto Morelli, che resterà in carica fino al 2009. Fin dal momento della sua costituzione, l'assemblea dei soci determina i propri orientamenti sulla base di alcuni obiettivi trasversali alle diverse azioni, in particolare la promozione delle reti e della partecipazione attraverso l'animazione del territorio e la valorizzazione delle risorse esistenti.

In Campania, con delibera del 2 dicembre 2004, pubblicata sul BURC n.16 del marzo 2005, vengono istituiti cinque Centri di Servizio al Volontariato, con competenza per ciascuna delle province: Avellino, Benevento, Caserta, Napoli, Salerno.

2006

Con la ricostituzione del Co.Ge. Campania (Comitato di Gestione dei fondi Speciali per il Volontariato) partono i servizi del CSV Napoli.

2005

All'Associazione CSV Napoli è affidata la gestione del Centro di Servizi di Napoli e provincia

2007

CSV Napoli pubblica i «**Bandi di Idee**» che offrono opportunità di sviluppo per il volontariato locale. Dal 2007 al 2016, verranno finanziati 559 progetti e coinvolte oltre mille ODV.

Nell'area Promozione nasce "**Scuola e Volontariato**", un progetto che consente di avvicinare le nuove generazioni ai temi della solidarietà sociale. Il progetto è tuttora attivo e ogni anno coinvolge decine di scuole dell'area metropolitana di Napoli e migliaia di studenti e le ODV del territorio.

Il CSV Napoli avvia le prime attività di formazione che, anche se ci vorrà qualche anno affinché vadano a regime, si caratterizzano fin da subito come un'azione prioritaria per il Centro.

2008

Nasce l'area Logistica del CSV Napoli.

Viene organizzata la festa del volontariato, una manifestazione che fa da apripista alla fiera dei beni comuni.

2010

Con l'apertura dello Sportello Territoriale "Vesuvio" a Pollena Trocchia, parte l'esperienza degli sportelli territoriali. A giugno dello stesso anno vengono attivati sportelli a Portici e Castellammare di Stabia.

Viene istituita nel 2010 la Volontariato card, prima denominata Volontario card e gestita in collaborazione con il Ciessevi Milano, oggi nuovamente Volontariato Card.

Uno strumento innovativo che alimenta la collaborazione tra profit e non profit generando un circuito virtuoso per la responsabilità sociale condivisa.

2009

Viene fondata la rivista «**Comunicare il Sociale**» interamente dedicata al mondo del volontariato e del Terzo settore, inizialmente era allegata al Corriere del Mezzogiorno. Oggi viene distribuita in circa 2500 copie in tutta la Campania, esiste anche una versione in Braille ed è supportata dal sito

www.comunicareilsociale.com

Nasce la **Fiera dei Beni Comuni**, una due giorni che ha come obiettivo promuovere l'agire solidale tra la cittadinanza, offrendo visibilità alle buone prassi del volontariato locale. L'appuntamento si ripeterà ogni anno.

Nascono i **SOV** (Sportelli di Orientamento al Volontariato), uno strumento di promozione del volontariato che mira a raggiungere i destinatari presidiando luoghi mirati e frequentati da un vasto numero di giovani per organizzare degli spazi di incontro tra studenti, docenti e testimoni del mondo del volontariato.

Sono stati attivati dal CSV Napoli presso: l'Università degli Studi di Napoli "Suor Orsola Benincasa" e l'Università degli Studi di Napoli "Parthenope".

L'area Formazione si struttura e viene implementata la Fad del CSV Napoli, su una piattaforma e-learning per fornire specifici servizi didattici ad integrazione della didattica tradizionale.

Giuseppe De Stefano, viene eletto presidente e resterà in carica fino al 2015.

2011

Il CSV Napoli istituisce il ROA, il Registro delle Organizzazioni Associative di volontariato accreditate per facilitare le procedure di accesso ai servizi e ai bandi promossi dal Centro.

Nasce lo Sportello Territoriale di Nola.

2013

Nasce CSV Napoli App, un'applicazione per smartphone che permette di essere aggiornati su progetti, iniziative ed eventi di volontariato che si svolgono sul territorio dell'area metropolitana di Napoli.

Parte il progetto "Agenzie di Cittadinanza" nato dalla collaborazione tra Comune di Napoli e CSV Napoli. Le Agenzie verranno attivate nelle dieci Municipalità cittadine gestite da reti costituite da Associazioni di Volontariato e realtà del Terzo settore. Il progetto verrà ripreso negli anni 2015 e 2018.

2012

Il CSV lancia "nerosubianco", una collana di pubblicazioni dedicata ai temi del volontariato e del Terzo settore

Nasce lo Sportello Territoriale di Giugliano in Campania.

2015

Nicola Caprio viene eletto presidente del CSV Napoli a soli 34 anni.

2016

il CSV Napoli amplia la propria sede al Centro Direzionale di Napoli destinando nuovi spazi di confronto e partecipazione al volontariato dell'area metropolitana di Napoli.

il CSV Napoli aderisce al Forum Mediterraneo della Responsabilità Sociale, diventato nel tempo CSRMED Forum, per aggregare e coinvolgere organizzazioni operative nell'area mediterranea nello scambio delle buone prassi e nella definizione di soluzioni condivise, partecipando attivamente ogni anno al Salone della Responsabilità Condivisa.

2018

Nicola Caprio viene confermato presidente del CSV Napoli e parte l'impegno incessante per la promozione dell'amministrazione condivisa nei territori. Il CSV Napoli diventa sempre più un punto di riferimento in tutta la città metropolitana, grazie al dialogo e alla sinergia tra le istituzioni e il mondo del Terzo settore ed il sistema profit che vengono sollecitati per programmare percorsi dedicati alla coesione sociale e alla responsabilità sociale condivisa.

2017

Prende avvio il processo di riorganizzazione aziendale e con la nuova direzione, viene rafforzata la struttura e i processi organizzativi e gestionali interni. Si dà avvio al processo di accountability e di innovazione e viene realizzato il primo bilancio sociale del CSV Napoli.

Si avvia il processo di innovazione digitale, con il **Server in Cloud** per la condivisione dei processi interni e inizia la sperimentazione del Sistema Informativo Integrato personalizzato che viene adottato come strumento di lavoro per l'erogazione dei servizi.

2019

Si avvia il Sistema di Gestione della Qualità per misurare e migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati dal CSV Napoli.

Viene implementato il SII (Sistema Informativo Integrato) con altre funzioni per il personale e inizia la sperimentazione di richiesta dei servizi da parte dell'utenza direttamente dal front end del sistema.

2020

CSV Napoli riceve la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in base alla UNI EN ISO 9001:2015 per la «Progettazione ed erogazione dei servizi di promozione, formazione, consulenza, informazione e documentazione, supporto tecnico-logistico alle Associazioni di Volontariato e ai Volontari che operano negli Enti del terzo Settore. (EA:35-37-39).

Con Decreto Regionale n° 644 del 18/12/2020 il CSV Napoli ottiene il riconoscimento della personalità giuridica privata e viene iscritto nel Registro regionale delle persone giuridiche private al n° 388.

2021

7 aprile 2021 Costituzione CSVnet Campania Coordinamento regionale dei Csv;

17 giugno 2021 elezione del nuovo Consiglio Direttivo (Francesco Buccino, Candida Calabrese, Nicola Caprio, Alessio Curatoli, Antonio Filippo Giacomo Esposito, Benedetta Sciannimanica, Renato Briganti);

Nicola Caprio riconfermato Presidente del CSV Napoli;

Collaborazione UIEPE Regione Campania e Cooperativa Dike per Mediazione penale;

Collaborazione con INAL Direzione Regionale Campania per Volontariato Sicuro 2.0;

Collaborazione con Dipartimento Protezione Civile della Regione Campania per corsi di formazione AIB;

La Vision

CSV Napoli è impegnato per costruire, insieme ai volontari, ai cittadini, alle Istituzioni e al mondo non profit, una Società Collaborativa orientata alla responsabilità sociale condivisa in cui l'agire volontario e l'interazione per il perseguimento di attività di interesse generale creino opportunità di crescita e coesione sociale nelle comunità.

La Mission

CSV Napoli si propone come punto di riferimento dei volontari e degli aspiranti volontari affinché riconoscano nella struttura un luogo di ascolto, supporto, orientamento e coinvolgimento che garantisce accoglienza, accessibilità e prossimità.

La missione è racchiusa in tre anime: promuovere, sostenere e qualificare il volontariato.

Le finalità prioritarie che persegue con dedizione e competenza, come ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato della città metropolitana di Napoli, sono orientate a:

- favorire la crescita responsabile del volontariato e la coesione sociale nelle comunità, valorizzando le risorse esistenti;
- promuovere la cultura della solidarietà e facilitare il protagonismo delle esperienze di cittadinanza attiva;
- facilitare il dialogo e la collaborazione tra le istituzioni, i volontari degli ETS, le imprese e la società civile;
- proporre servizi che rispondano ai bisogni espressi ed inespresi del volontariato locale;
- garantire un'organizzazione dinamica, flessibile per rispondere in maniera efficace ai continui mutamenti e alle sfide sociali;
- adottare e promuovere strumenti e metodologie condivise per comunicare sia all'interno dell'organizzazione che verso l'esterno con chiarezza e trasparenza.

CSV Napoli nell'organizzazione, gestione ed erogazione di servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore si ispira ai seguenti principi (Rif. Art. 63 comma 3 del CTS):

a) principio di qualità:

CSV Napoli eroga i propri servizi in modo da assicurare la migliore qualità possibile, tenendo conto delle risorse a disposizione. Il processo di analisi dei bisogni utile alla programmazione tiene conto dell'evoluzione del sistema del volontariato, in particolare, il "percorso di ascolto" viene sviluppato per coinvolgere le ODV ed i volontari degli altri ETS con i due consueti strumenti utilizzati da CSV (Consultazione on line e Assemblea consultiva) sia per la fase di rilevazione dei bisogni che per l'individuazione delle criticità in modo da migliorare la qualità dei servizi erogati.

b) principio di economicità:

CSV Napoli organizza e gestisce la propria attività e i propri servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità sopra esposto. L'affidamento e l'esecuzione di opere, lavori e servizi

e forniture devono garantire la qualità delle prestazioni e svolgersi nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza; l'affidamento deve altresì rispettare i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione degli offerenti. L'affidamento, oltre a seguire il criterio qualità/prezzo, assicura il minor impatto ambientale (materiale riciclato / riciclabile / distanze ridotte) e può preferire fornitori del Terzo settore.

c) principio di territorialità e di prossimità:

CSV Napoli è articolato in modo capillare sul territorio attraverso la sede centrale e gli sportelli territoriali anche in collaborazione con enti e adotta sistemi atti a ridurre le distanze con l'utenza, anche grazie all'uso di tecnologie dell'informazione. I servizi sono erogati e le attività sono svolte prevalentemente in favore dei volontari degli enti presenti e dei cittadini che vivono nel territorio di competenza. Gli sportelli territoriali sono la modalità con cui CSV Napoli ha scelto di rendere più incisiva la propria presenza nei territori della provincia perché permettono di avvicinare l'erogazione dei servizi del Centro alla vita quotidiana dei cittadini, dei volontari e delle associazioni.

d) principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:

CSV Napoli offre pari opportunità di accesso, agendo per raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, compatibilmente alle risorse disponibili e ai principi di erogazione dei servizi.

e) principio di integrazione:

CSV Napoli coopera con vari enti, istituzioni ed attori del territorio di riferimento, con gli altri CSV d'Italia e con i CSV della Campania ed è socio di CSVnet allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.

f) principio di pubblicità e trasparenza:

CSV Napoli rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari attraverso la carta dei servizi, il sito web www.csvnapoli.it, materiale informativo dedicato, la newsletter, momenti di presentazione all'utenza, il bilancio sociale pubblicato sul sito.

Le attività istituzionali

CSV Napoli svolge attività di progettazione ed erogazione dei servizi di promozione, formazione, consulenza, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, supporto tecnico-logistico per le ODV e per i volontari che operano negli enti del Terzo settore di cui al D.Lgs. 117/2017.



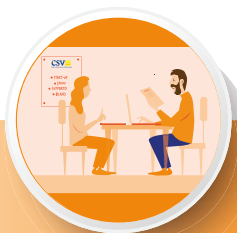
Promozione, Orientamento e Animazione territoriale

per dare visibilità ai valori del volontariato e promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli Enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.



Formazione

per qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo.



Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti del volontariato.



Informazione e Comunicazione

Per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, per supportare la promozione delle iniziative di volontariato e sostenere il lavoro di rete degli Enti del Terzo settore.



Ricerca e Documentazione

Per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e Enti del Terzo settore.



Supporto Tecnico-Logistico

Per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

La collaborazione con altri Enti

CSV Napoli collabora con Enti e Istituzioni per agevolare lo sviluppo del Terzo settore nell'area metropolitana di Napoli e per coordinarsi con le altre realtà territoriali.

Innanzitutto, aderisce alla rete dei CSV in Italia (CSVnet) in modo da agevolare il trasferimento delle buone pratiche e lo sviluppo di soluzioni condivise.

Collabora con il Forum del Terzo settore della Regione Campania entrando, in questo modo, in contatto con molteplici realtà all'interno del territorio regionale.

Partecipa attivamente al Forum della Responsabilità Sociale Condivisa di Napoli, di cui è socio fondatore per aumentare la sensibilità del territorio alle necessità del Terzo settore



INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE
CAMPANIA



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
SUOR ORSOLA
BENINCASA



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
FEDERICO II



Save the Children



Consiglio Regionale della Campania

Garante regionale dei diritti delle persone con disabilità



Scuola
di Governo
del Territorio

Ha firmato Protocolli d'intesa, convenzioni e accordi di collaborazione con:

il Comune di Napoli per la realizzazione di attività di animazione territoriale nell'ambito del progetto «Agenzie di Cittadinanza»;

i Comuni di Piano di Sorrento, Afragola, Camposano e l'Agenzia Area nolana per le attività degli Sportelli Territoriali del Centro;

le Università: Suor Orsola Benincasa e Partenopie per l'orientamento degli studenti universitari al volontariato e l'Università degli Studi di Napoli Federico II a supporto di alcuni percorsi formativi rivolti a studenti e volontari;

Il Garante dei diritti delle persone con disabilità della Regione Campania per avviare percorsi di collaborazione volti a promuovere, valorizzare e supportare le attività dei volontari di Enti di Terzo settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, organizzate in favore delle persone con disabilità e le loro famiglie residenti nell'area metropolitana di Napoli;

l'ODCEC (Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Napoli) per promuovere iniziative di informazione e formazione su tematiche inerenti la Riforma del Terzo settore e i temi ad essa correlati;

l'INAIL per sostenere la crescita e la consapevolezza dei volontari in materia di sicurezza sul lavoro e obblighi per le associazioni, in particolare per quelle che operano negli ambiti della sanità, dell'assistenza, della protezione civile e della tutela ambientale;

gli enti di ricerca: Società Cooperativa Socialhub, Focus Marketing, Consorzio Promos Ricerche e Scuola di Governo del Territorio per la realizzazione di ricerche sociali;

l'IRC (Italian Resuscitation Council) per l'addestramento dei volontari nelle pratiche di primo soccorso.



Infine, ha aderito al Patto Educativo di Comunità finalizzato a prevenire e contrastare i fenomeni della povertà educativa, promosso a Napoli da Save the Children Italia in collaborazione con la Cooperativa Sociale Dedalus (nei quartieri Chiaiano, Pianura, Rione Luzzati e S. Lorenzo/Vicaria/Vasto).

Il contesto di riferimento

L'area della città metropolitana di Napoli non è solo l'area più densamente abitata della Campania, ma rappresenta il territorio con la maggiore densità d'Italia. Tra i 92 comuni dell'area metropolitana, infatti, si possono rilevare comuni con una densità demografica che varia da 243 ab./kmq di Roccarainola fino a 12.221 ab./kmq di Casavatore. Le prime 6 posizioni nella classifica dei comuni italiani con più alta densità demografica sono occupate da comuni dell'area metropolitana di Napoli mentre, se consideriamo le prime 100 posizioni, ben 33 di queste sono occupate da comuni che appartengono al territorio metropolitano napoletano. L'analisi armonizzata dei dati e dei relativi indicatori demografici inerenti la popolazione residente nel territorio metropolitano indica una società che sta lentamente invecchiando. Gli over **65-enni** residenti rappresentano il **17,79%** della popolazione e dal 1° gennaio 2018 il **4,44%** è rappresentato da cittadini stranieri.

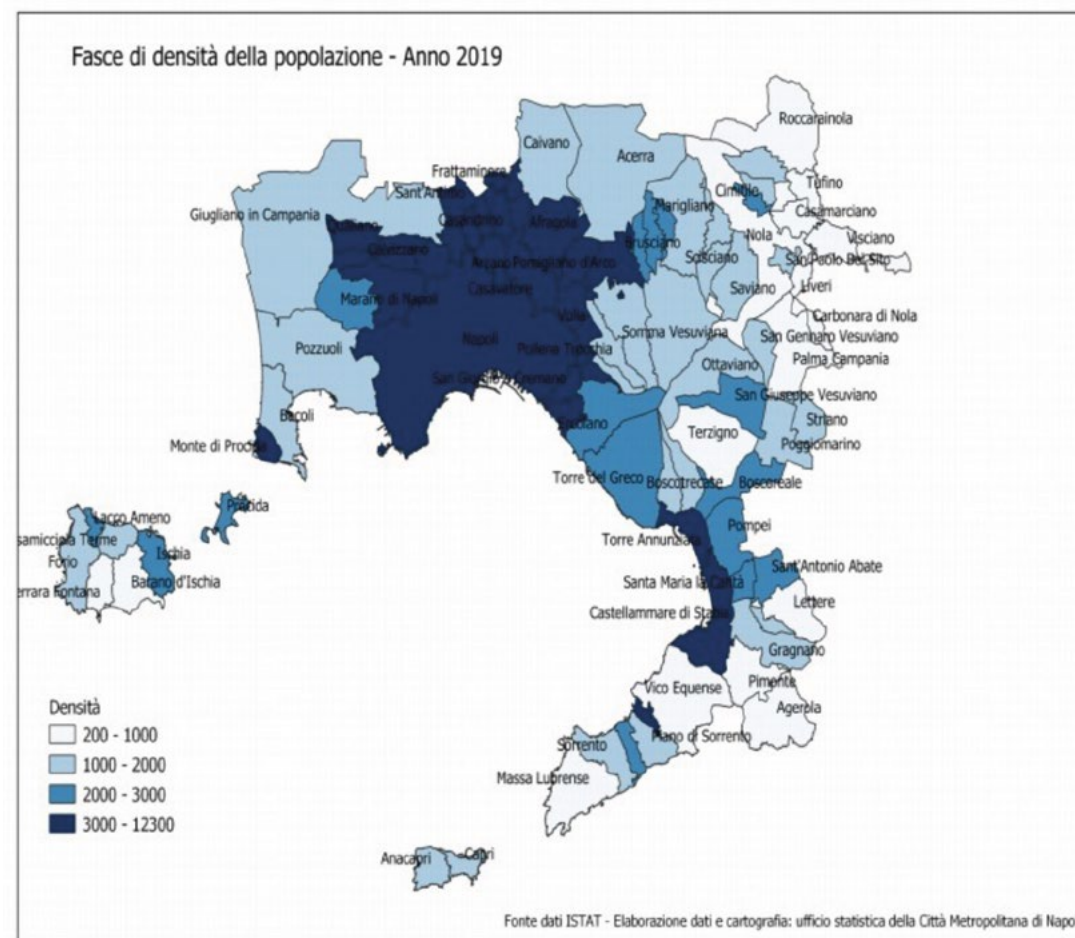
Dati Anagrafici

La città metropolitana di Napoli

formata da 92 comuni

si estende su una superficie territoriale
1.178,93 Km²

al 1° gennaio 2019, risultano residenti
3.084.890 abitanti



Dati Socio-economici

I dati rilevati rispetto alla dimensione del lavoro e conciliazione dei tempi di vita, hanno evidenziato come nell'area metropolitana di Napoli ci sia una situazione difficile del mercato del lavoro, sia in termini assoluti che in confronto con i dati nazionali (Bes delle Province dell'edizione del 2019). Nell'area metropolitana, infatti, quasi 1 persona su 2 (il 41,7%) disponibile subito a lavorare non lavora, contro circa una persona su 5 (il 19,7%) a livello nazionale. Gli indicatori relativi all'occupazione nell'area metropolitana confermano la criticità della situazione con valori inferiori sia a quelli regionali che a quelli nazionali, da cui si discostano notevolmente. Il tasso di occupazione per la fascia di età da 20 a 64 anni, più basso di 20,8 punti percentuali dell'analogo valore nazionale, evidenzia come nell'area metropolitana meno della metà della popolazione in età lavorativa sia occupata e sono i giovani e le donne ad in-

contrare maggiori difficoltà, anche rispetto al resto del Paese (Piano Sociale Regione Campania 2019 - 2021). La crisi pandemica ha pesantemente colpito l'economia italiana, in particolare quella del Centro-Nord. Secondo le stime SVIMEZ, il Mezzogiorno, nonostante l'impatto economico più contenuto e una perdita minore in punti percentuali (-9%), si è rivelato incapace di invertire il trend negativo, giungendo addirittura a perdere quattro volte più posti di lavoro (280mila) rispetto alle regioni più colpite dal lockdown. In totale dal 2008 ad oggi, la perdita complessiva al Sud è stata di 18 punti percentuali del PIL e di mezzo milione di posti di lavoro, colpendo in particolar modo l'occupazione giovanile. I dati dell'analisi del contesto demografico e socio-economico della città metropolitana di Napoli 2020 evidenziano l'arretratezza dell'area metropolitana napoletana rispetto all'intero paese e al resto

della regione Campania. La pandemia è stata un'accelerazione della crisi economica e sociale già in atto portando in evidenza un processo già in corso da anni di progressiva frammentazione delle dinamiche di crescita. Gli indicatori dei dati più preoccupanti riguardano il tasso di occupazione giovanile, andamento demografico e incidenza delle emigrazioni, l'aumento della domanda per le misure di assistenza quale forma di integrazione al reddito e lotta alla povertà, l'aumento di domanda di servizi sociali. Se per gli interventi di sostegno al reddito sono intervenute misure come il REM che si è aggiunta al RdC interessando nel mezzogiorno più di due milioni di persone (fonte SVIMEZ), parzialmente inevasa è risultata la risposta all'aumento della domanda di interventi sociali già alta e aggravata dalla crisi.

"Il Covid 19 non è stato una «livella», non ha reso tutti un po' più poveri ma più uguali. Gli andamenti più recenti sul mercato del lavoro mostrano l'esatto contrario: la crisi seguita alla pandemia è stata un acceleratore di quei processi di ingiustizia sociale in atto ormai da molti anni che ampliano le distanze tra cittadini e territori [...]" (Cap. III del rapporto SVIMEZ 2020)

Nell'area metropolitana di Napoli operano più di:

2.741 ETS iscritti, in attesa del RUNTS

(Registro Unico Nazionale del Terzo Settore),
ai vari registri di appartenenza:

656 ODV

iscritte al Registro Regionale del Volontariato

800 APS

iscritte al Registro Regionale della Promozione Sociale

914 ONLUS

iscritte all'Anagrafe delle Onlus

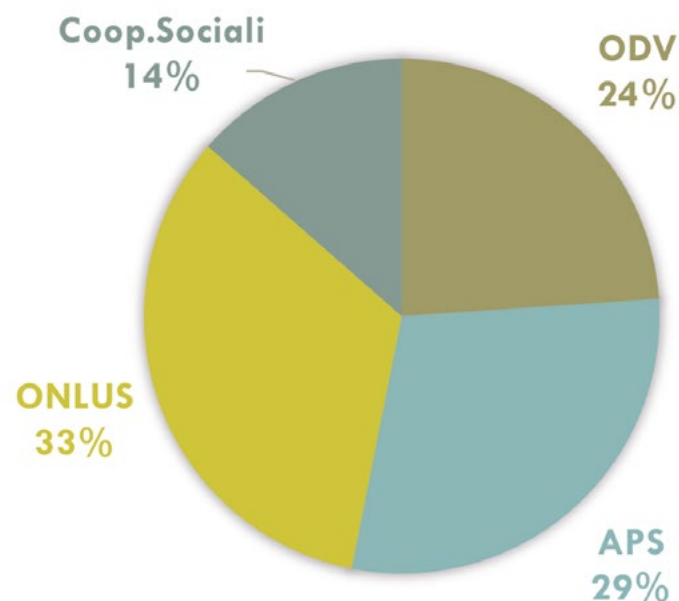
371 Cooperative sociali

iscritte all'Albo delle Cooperative sociali

Fonte: registri regionali al 31/12/2021

Dati del Volontariato Organizzato

Nel Mezzogiorno il numero delle organizzazioni attive aumenta del 2%, valore ripartito a livello regionale in modo variegato: boom di crescita per **Campania (+7,2%)** e Molise (+6,6%) seguite da un buon aumento della Calabria (+3,3%), mentre viceversa, presentano variazioni negative la Sardegna (-5,6%) e la Puglia (-1,2%). Una crescita a macchia di leopardo quella del meridione. Tuttavia, la crescita del non profit meridionale è ancora in ritardo rispetto al resto del Paese. Una delle maggiori criticità per l'espansione del non profit meridionale è dato dal ridotto numero di occupati (166.061 dipendenti), con una crescita annuale di appena lo 0,9%. In grande sofferenza la Basilicata che perde il 12% degli occupati seguita, ad una certa distanza, dalla Sicilia (-2%). Ridotti margini di sviluppo per Sardegna (0,4%) e Campania (0,5%) mentre il Molise si mostra in controtendenza con un aumento del 9,3% di dipendenti (SVIMEZ 2020).

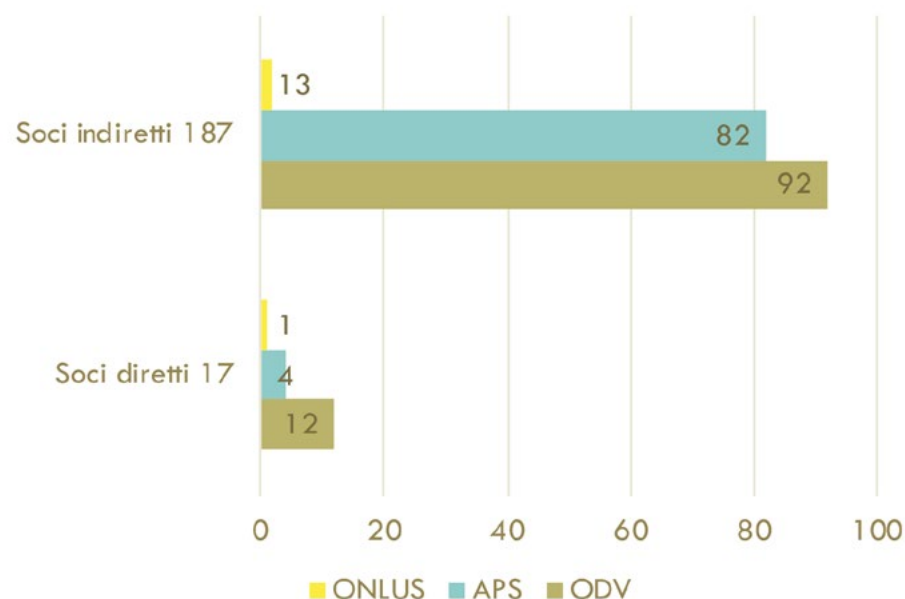


Struttura e governance

La compagine sociale

CSV Napoli è un'associazione di Terzo settore composta da organizzazioni di volontariato e da altri ETS. Sono **17** i soci diretti e **187** quelli indiretti. Dei soci diretti, il 70,60% sono organizzazioni di volontariato, il 23,53% associazioni di promozione sociale e il 5,87% Onlus. L'88,24% delle organizzazioni socie risultano iscritte ai rispettivi registri di competenza e il 59% della compagine sociale è rappresentato da organizzazioni di secondo livello.

Natura giuridica soci diretti e indiretti



I soci diretti

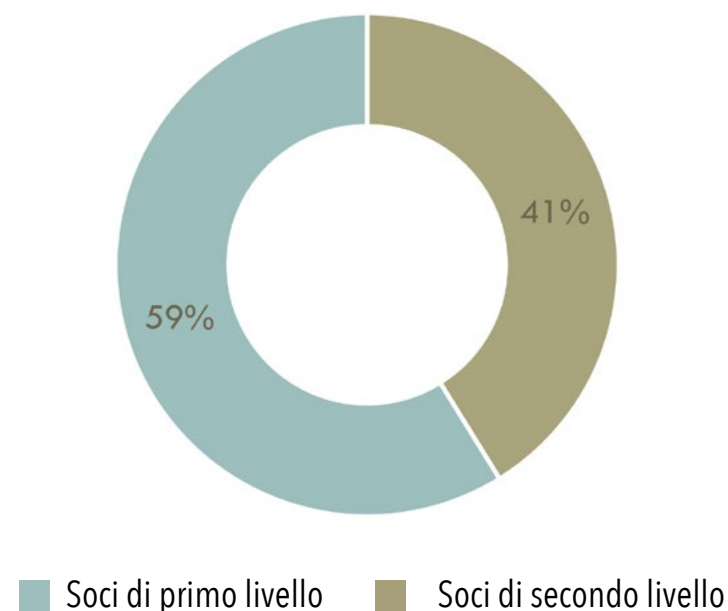
- Acli sede provinciale di Napoli APS
- Aido provinciale Napoli ODV
- Arci Campania APS
- Associazione per i diritti degli anziani A.D.A. ODV
- Auser Campania Napoli ODV ETS
- Avis Comunale Napoli ODV
- Centro per i diritti del cittadino - Codici Campania ODV
- Federazione campana comunità di accoglienza CNCA Campano
- Confederazione nazionale delle Misericordie d'Italia ODV
- Consociazione nazionale donatori sangue Fratres – Campania ODV
- Lega per i diritti degli handicappati Onlus ODV
- Legambiente Campania APS
- Mani Tese Campania Onlus ODV
- MO.V.I. federazione provinciale di Napoli
- Nuova Solidarietà Anteias ODV
- Associazione Progetto Famiglia Onlus
- Associazione Famiglia Murialdo ODV

Possono aderire all'associazione CSV Napoli, le organizzazioni di volontariato e gli altri enti del Terzo settore che ne facciano richiesta, con esclusione di quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile, in possesso dei seguenti requisiti:

a) Enti del Terzo settore che costituiscano l'articolazione territoriale **di dimensione almeno provinciale di una rete associativa** di cui all'art. 41 e ss. del CTS, operante nell'area metropolitana di Napoli con **un minimo di 5 ETS**;

b) Enti del Terzo settore di **secondo livello costituiti da almeno n. 15 ETS** nell'area metropolitana di Napoli, che non appartengano ad altro ente del Terzo settore o rete associativa già aderente a "CSV Napoli". (commi 1 e 3 dello Statuto approvato il 26 ottobre 2020)

Livello dei soci diretti



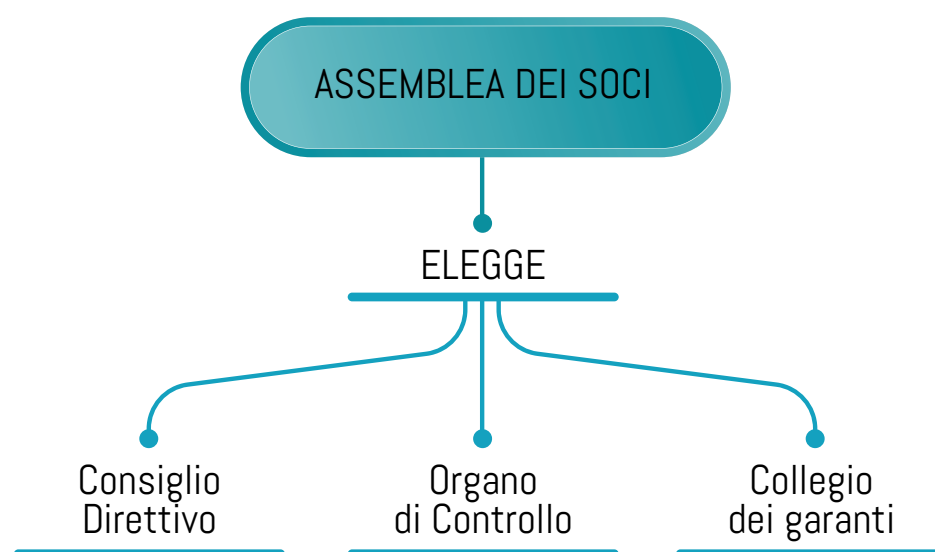
L'adesione a CSV Napoli non condiziona la fruibilità dei servizi. I servizi sono a disposizione di tutti i volontari degli ETS dell'area metropolitana di Napoli, con particolare attenzione alle ODV.

Il sistema di governo e controllo

Gli organi sociali dell'ente sono: l'Assemblea dei soci, il Consiglio Direttivo; il Presidente del Consiglio Direttivo; l'Organo di Controllo, il Collegio dei Garanti. Nel 2021 l'Assemblea ordinaria dei soci (art. 6 comma 7 lettera d e lettera f dello Statuto) elegge i nuovi componenti del Consiglio direttivo e del Collegio dei Garanti.

L'Assemblea dei soci

L'Assemblea è l'organo sovrano di "CSV Napoli" ed è composta da tutti gli associati iscritti nell'apposito Libro che partecipano tramite un loro rappresentante. L'Assemblea può essere ordinaria e straordinaria.



I compiti dell'Assemblea ordinaria (art. 6 dello statuto):

valutare e approvare il programma generale delle attività, il bilancio preventivo e consuntivo

determinare il numero dei componenti il Consiglio Direttivo

eleggere il Consiglio Direttivo, l'Organo di Controllo e il Collegio dei Garanti

approvare e rendere pubblico il bilancio sociale

approvare e modificare, su proposta del Consiglio Direttivo, il Regolamento che disciplina il funzionamento dell'Associazione

valutare e deliberare sui requisiti di ammissione, sulle dimissioni e sulle proposte di decadenza dei soci

determinare l'entità e le modalità di versamento delle quote associative

I compiti dell'Assemblea straordinaria (art. 6 dello statuto):

modificare lo statuto e l'atto costitutivo

deliberare lo scioglimento o la trasformazione dell'associazione

Nel 2021 sono state svolte 3 assemblee ordinarie dei soci.

Con le assemblee ordinarie sono stati approvati il bilancio consuntivo 2020, il bilancio sociale 2020, la programmazione delle attività e il preventivo 2022, i nuovi organi sociali: Consiglio Direttivo e Collegio dei Garanti.

Organi Sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Durata media delle riunioni (in minuti)
Assemblea dei soci	3	70,59	60
Consiglio Direttivo	8	91,52	120,62
Organo di Controllo	5	100	173
Collegio dei Garanti	1	100	30

Il Consiglio Direttivo/1

Il Consiglio Direttivo è l'organo di amministrazione dell'Associazione, esercita tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano di competenza dell'Assemblea. Elege il Presidente, il Vice-Presidente vicario, il Vice-Presidente e il Tesoriere. Predisporre, su proposta del Direttore, il programma annuale delle attività e i bilanci preventivo e consuntivo da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea nonché il bilancio sociale con le relative modalità di pubblicizzazione. Provvede, anche su proposta del Direttore, all'assunzione, inquadramento e licenziamento del personale dipendente. Ratifica e/o modifica le deliberazioni adottate in via di urgenza dal Presidente. Verifica i requisiti di ammissione di coloro che richiedono l'adesione a "CSV Napoli". Propone all'Assemblea con parere motivato la decadenza o l'espulsione degli associati. Programma ed istituisce forme di decentramento delle attività sul territorio. Redige, di concerto con il Direttore ed approva i regolamenti amministrativi e gestionali per il buon funzionamento dell'Associazione e delle aree operative (art. 7 dello statuto).

Nicola Caprio

Presidente

Codici Campania - ODV

Francesco Buccino

Vicepresidente vicario

Auser Campania Napoli ODV ETS

Alfonso Gentile

Vicepresidente

MO.Vi. Napoli ODV

Antonio Filippo Giacomo Esposito

Tesoriere

Aido provinciale Napoli ODV

Raffaele Di Martino

Consigliere

AVIS Comunale Napoli ODV

Benedetta Sciannimanica

Consigliere

Acli sede provinciale di Napoli APS

Alessio Curatoli

Consigliere

Arci Campania APS

Renato Briganti

Consigliere

Mani Tese Campania Onlus ODV

Antonio Baldini

Consigliere

Nomina Co.Ge. Vol Campania

■ L'8 marzo 2020

Antonio Baldini, in seguito alla liquidazione dei Comitati di Gestione, (ex Co.Ge.Vol Campania) rassegna le dimissioni.

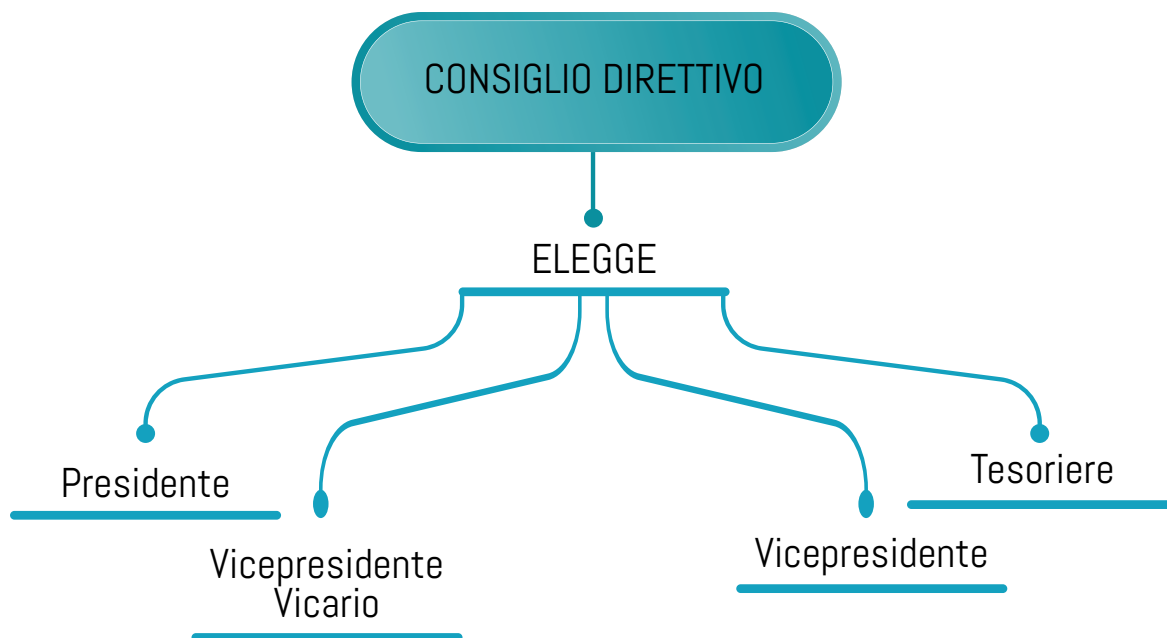
■ L'11 giugno 2020

L'Assemblea nomina consigliere Benedetta Sciannimanica per le dimissioni di Vincenzo Maria Menna in rappresentanza delle Acli sede provinciale di Napoli APS.

Il consiglio direttivo/2

La nuova composizione del Consiglio Direttivo per il periodo 2021-2025, a valle delle elezioni del 17 giugno 2021 viene riportata nella tabella seguente:

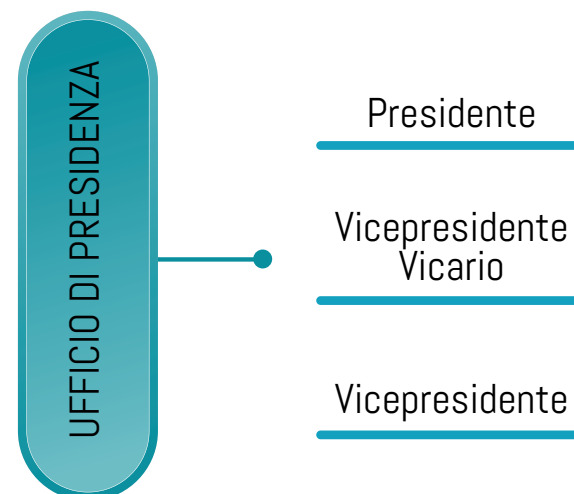
Nome e cognome	Ruolo	Ente di appartenenza
Nicola Caprio	Presidente	Codici Campania - ODV
Francesco Buccino	Vicepresidente vicario	Auser Campania Napoli ODV ETS
Benedetta Sciannimanica	Vicepresidente	Acli sede provinciale di Napoli APS
Antonio Filippo Giacomo Esposito	Tesoriere	AVIS Comprensorio ASL Napoli 1 ODV
Candida Calabrese	Consigliere	Nuova Solidarietà Anteias ODV
Alessio Curatoli	Consigliere	Arci Campania APS
Renato Briganti	Consigliere	Mani Tese Campania Onlus



Il Presidente

Al Presidente spetta la rappresentanza legale di CSV Napoli di fronte a terzi in giudizio.

Coordina le attività degli organi dell'Associazione ed è responsabile dell'attuazione degli indirizzi deliberati dall'Assemblea e dal Consiglio Direttivo (art. 8 dello statuto)



L'Organo di Controllo

L'Organo di Controllo ha compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale dell'ente. I componenti sono stati scelti tra le categorie di cui all'art. 2397 c. 2 C.C. Esercita il controllo contabile. La nomina del componente con funzioni di Presidente spetta all'Organismo Territoriale di Controllo (OTC). (art. 30 e 31 del CTS; art. 12 dello statuto).

L'Organo di Controllo viene eletto dall'Assemblea il 17 dicembre 2020. I componenti effettivi dell'Organo di Controllo sono Antonella La Porta e Salvatore Sauchella. I supplenti sono Maria Caputo ed Esposito Vincenzo.

*(Delibera assembleare n. 07 del 17 dicembre 2020)
L'OTC Campania Molise non ha ancora nominato il presidente.*

ORGANO DI CONTROLLO	
Nome e cognome	Ruolo
Antonella La Porta	Componente/effettivo
Salvatore Souchella	Componente/effettivo
Maria Caputo	Componente/Supplente
Vincenzo Esposito	Componente/Supplente

Il Collegio dei Garanti

Il Collegio dei Garanti è organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Dà pareri sull'interpretazione e sulla corretta applicazione delle norme statutarie e regolamentari. Dirime le controversie insorte tra gli associati, tra questi e gli organi associativi e fra i medesimi organi associativi (art. 13 dello statuto).

Nome e cognome	Ruolo	Ente di appartenenza
Lisa Romanelli	Presidente del Collegio	Confederazione nazionale delle Misericordie d'Italia ODV
Mario Estate	Componente	Lega per i diritti degli handicappati Onlus ODV
Rosaria Capaldo	Componente	Associazione Progetto Famiglia Onlus

■ La tabella riporta la composizione del Collegio dei Garanti per il periodo 2018-2021.

Nome e cognome	Ruolo	Ente di appartenenza
Pasquale Calemme	Presidente del Collegio	Federazione Campania Comunità di Accoglienza Onlus
Lisa Romanelli	Componente	Confederazione nazionale delle Misericordie d'Italia ODV
Giuseppe Festa	Componente	Consociazione Nazionale Donatori Sangue Fratres - Campania ODV

■ La tabella riporta la composizione del Collegio dei Garanti per il periodo 2021-2025. (elezione assemblea dei soci del 17 giugno 2021)

| Gli stakeholder/1

Nel processo di redazione del Bilancio Sociale del Centro, nel 2018 è stata avviata una procedura di mappatura degli stakeholder in modo da comprendere meglio la rete di relazioni in cui è calato oggi CSV Napoli con lo scopo di tentare di "misurare" il valore sociale creato e diffuso. Sono considerati stakeholder di CSV Napoli quei soggetti (persone fisiche, organizzazioni, istituzioni etc.) che, a vario titolo, condizionano i comportamenti e a loro volta ne sono influenzati. CSV Napoli infatti è inserito in un complesso sistema di relazioni. Al fine di valutarne peso e influenza, si è proceduto all'individuazione degli stakeholder distinguendoli prima in interni ed esterni, a seconda che operino entro o al di fuori dei confini dell'ente, considerando se il loro apporto sia o meno indispensabile alla sopravvivenza di CSV Napoli. Unitamente al management e ai dipendenti, per individuare i soggetti rilevanti e la loro importanza, è stato utilizzato il metodo Delphi 3 tra i partecipanti al gruppo di lavoro, chiedendo a ciascuno di indicare i più significativi interlocutori e di valutarne la rilevanza. È stato sufficiente un solo livello di indagine, risultando le risposte omogenee e convergenti. Partendo dall'ambito di riferimento operativo, è stato possibile confermare la distinzione degli stakeholder in interni ed esterni come segue:

- tra gli **stakeholder interni**, rientrano come soggetti primari le Associazioni socie dell'associazione CSV Napoli, il comitato direttivo, il direttore, lo staff operativo e i volontari;

- tra gli **stakeholder esterni** sono stati identificati le ODV di Napoli e provincia, i volontari che usufruiscono dei servizi e gli aspiranti volontari, i collaboratori esterni, i finanziatori delle attività, e l'insieme di altri partner nelle attività del CSV Napoli, l'ONC, l'OTC, gli Enti pubblici, i media, la cittadinanza attiva e gli altri attori del sociale che operano a Napoli e nell'area metropolitana, il Forum del Terzo settore, CSVnet e gli altri CSV italiani.

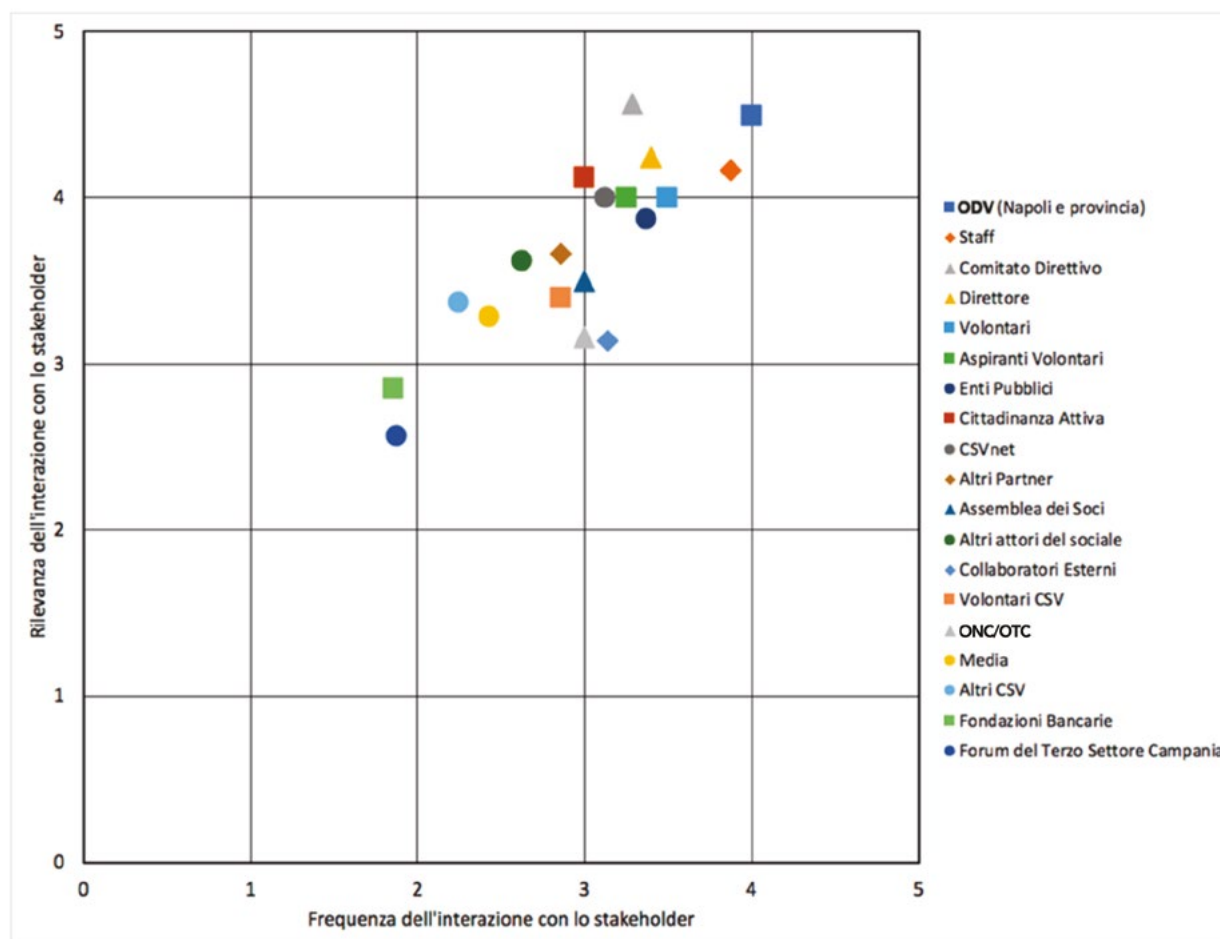
I risultati del confronto fra i dipendenti hanno permesso di identificare 19 tipologie di stakeholder che, a diverso titolo, interagiscono con CSV Napoli e di dividerli in quattro categorie

Gli stakeholder/ 2

Categorie	Stakeholder	Descrizione
Stakeholder che partecipano all'erogazione dei servizi (anche indirettamente)	Staff	Gli stakeholder che lavorano all'interno del CSV Napoli per l'erogazione dei servizi alle ODV.
	Volontari CSV	I volontari che prestano la loro opera all'interno del CSV Napoli, affiancando i dipendenti in una o più attività.
	Collaboratori Esterni	I soggetti che cooperano con il CSV Napoli nell'erogazione dei servizi con le loro specifiche competenze.
	Fondazioni di Origine Bancaria	Cooperano con il CSV Napoli fornendo le risorse finanziarie.
	Altri Partner	Gli altri soggetti che cooperano stabilmente con il CSV Napoli.
Utenti	ODV di Napoli e provincia	Le circa 1300 organizzazioni di volontariato che operano nel territorio della provincia di Napoli.
	Volontari	Soggetti che, pur operando come volontari all'interno di una ODV della città metropolitana di Napoli, usufruiscono dei servizi del CSV a titolo personale (es. Formazione).
	Aspiranti Volontari	Cittadini interessati ad entrare nel mondo del Volontariato ma che non hanno ancora avviato la loro partecipazione in una ODV.
	Cittadinanza Attiva	L'insieme dei soggetti che agisce per la tutela dei diritti onorando i propri doveri partecipando alla vita civile del Paese.
Vertici strategici e amministrativi	Organismo Nazionale di Controllo	L'Organismo Nazionale di Controllo (ONC) è una Fondazione con personalità giuridica di diritto privato, svolge funzioni di indirizzo e di controllo dei Centri di Servizio per il Volontariato, in attuazione di quanto previsto dall'art. 64, commi 1 e 2 del Codice del Terzo settore. L'ONC, nell'esercizio delle sue funzioni, si avvale di propri uffici territoriali distribuiti su tutto il territorio nazionale, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC)
	Organismo Territoriale di Controllo	In Campania, dal 2 ottobre 2019, opera l'ufficio territoriale dell'OTC Campania-Molise.
	Assemblea Soci	L'Assemblea è organo sovrano dell'Associazione CSV Napoli ed è composta dai soci fondatori e dai soci ordinari.
	Comitato Direttivo	L'organo di amministrazione esecutivo delle linee strategiche di azione definite in sede assembleare.
	Direttore	Pone in essere tutti gli atti esecutivi necessari alla realizzazione delle delibere dell'Assemblea dei soci e del Comitato direttivo. Ha la responsabilità del personale dipendente e dei collaboratori.
Stakeholder territoriali/nazionali	Enti Pubblici	Istituzioni pubbliche della città metropolitana di Napoli che influiscono sulle attività del CSV.
	Media	I mezzi di comunicazione locale e nazionali che danno diffusione alle iniziative promosse dal CSV Napoli.
	Altri attori del sociale	Associazioni di Promozione Sociale, Cooperative sociali, Associazioni Culturali, Ong, Reti di associazioni, Fondazioni di Origine Bancaria, Fondazione di Comunità, Centri di Ricerca, Forum della Responsabilità Sociale Condivisa, Consorzi ed altri attori che interagiscono con il Centro.
	CSVnet	Il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.
	Forum del Terzo settore Campania	Associazione che rappresenta le organizzazioni campane. Opera negli ambiti del volontariato, dell'associazionismo, della cooperazione sociale, della solidarietà internazionale, della finanza etica e del commercio equo e solidale.

La figura mette in luce come le quattro classi di stakeholder ritenute più importanti per CSV Napoli, cioè quelle con frequenza di interazione e rilevanza della relazione più elevate, sono le Organizzazioni di Volontariato, il Comitato Direttivo, lo Staff, ed il Direttore. Un secondo gruppo di stakeholder ritenuto rilevante è quello composto dai Volontari, sia i singoli volontari che usufruiscono dei servizi di CSV Napoli che gli aspiranti volontari che si rivolgono al Centro per essere guidati nell'inizio dell'attività di volontariato, seguiti da CSVnet e la cittadinanza attiva, tipologia di stakeholder che racchiude anche il potenziale bacino di utenti per l'erogazione dei servizi di CSV Napoli.

Dopo il primo focus group si è chiesto ai dipendenti ed al management di CSV Napoli di valutare, per ognuna delle **19** tipologie identificate precedentemente, quanto frequentemente interagiscono con soggetti appartenenti alla tipologia e quanto tali interazioni siano rilevanti per il raggiungimento della mission di CSV Napoli.



Gli stakeholder/ 4

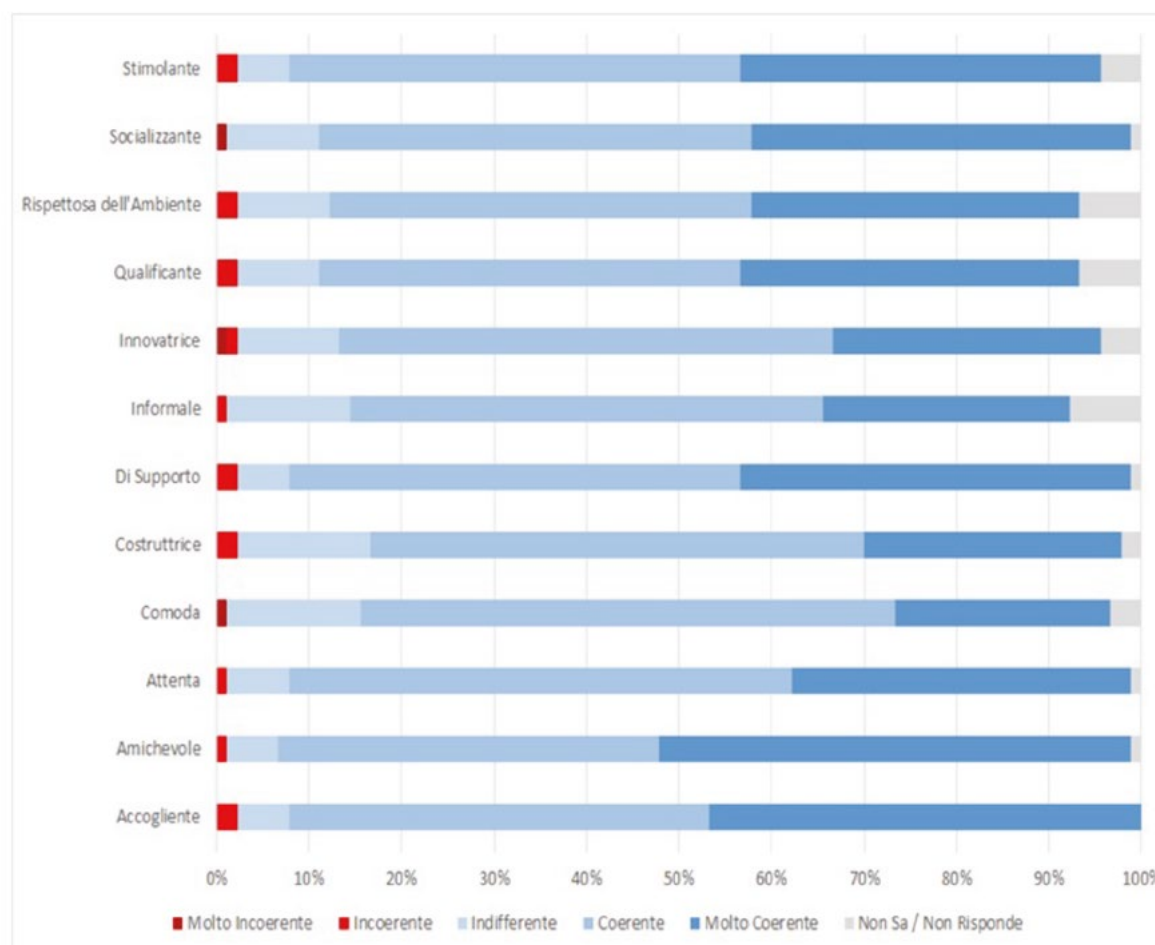
Altri portatori di interesse di particolare rilevanza

L'analisi che segue intende concentrarsi prevalentemente sulle Organizzazioni e sui volontari. Appare però qui necessario soffermarsi, seppur brevemente, sui partner di "particolare rilevanza" per l'erogazione di servizi specifici. Tra questi vi sono i Comuni della città metropolitana di Napoli con particolare riferimento a quelli che ospitano gli sportelli territoriali e che permettono a CSV Napoli di ampliare la propria operatività: il comune di Afragola (area nord), di Capodrise (area nolana), di Piano di Sorrento (area costiera) oltre al Comune di Napoli con il quale, tra le altre cose si co-programmano gli interventi di Agenzie di Cittadinanza per il sostegno della popolazione anziana della città. Ai comuni si affiancano le università. L'Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" è partner attivo nel progetto degli Sportelli di Orientamento al Volontariato volto a sensibilizzare gli studenti universitari al mondo del volontariato; l'Università degli Studi di Napoli Federico II coopera con il CSV Napoli in alcuni processi di formazione come i Laboratori "RED" e "NEXT" sviluppati nell'ambito dei Corsi di Studio del Dipartimento di Economia e Management.

Occorre inoltre evidenziare il nesso tra il Centro e gli istituti scolastici di secondo grado con i quali da quattordici anni si lavora alla costruzione del progetto "Scuola e Volontariato". CSV Napoli partecipa attivamente al Forum per la Responsabilità Sociale Condivisa come soggetto organizzatore di incontri e seminari e coopera con il Consorzio Promos e Ricerche sugli stessi temi. Altro stakeholder rilevante è l'INAIL (Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro) con cui CSV Napoli ha attivato, a partire dall'anno 2018, il progetto Volontariato Sicuro che ha lo scopo di sostenere la crescita e la consapevolezza delle ODV dell'area metropolitana di Napoli sul tema della sicurezza sul lavoro realizzando una serie di interventi e offrendo un pacchetto di strumenti adeguati proprio per assolvere agli adempimenti richiesti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Da anni, infine, CSV collabora con l'Ordine dei Giornalisti della Campania e con l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli nelle loro attività di formazione. Nel 2018, infine, ha avviato un processo di formazione e validazione delle competenze attraverso la partecipazione al progetto FQTS, la Formazione dei Quadri del Terzo Settore, promosso da Forum Nazionale del Terzo Settore, CSVnet e finanziato da Fondazione con il Sud.

Al fine di comprendere come questi stakeholder percepiscano CSV Napoli, si è chiesto ad un campione di Organizzazioni del Volontariato dell'area metropolitana di Napoli di valutare quanto l'immagine del Centro fosse coerente con una serie di aggettivi. I dati sono riportati nel grafico seguente (sondaggio CSV Napoli dicembre 2018/marzo 2019)

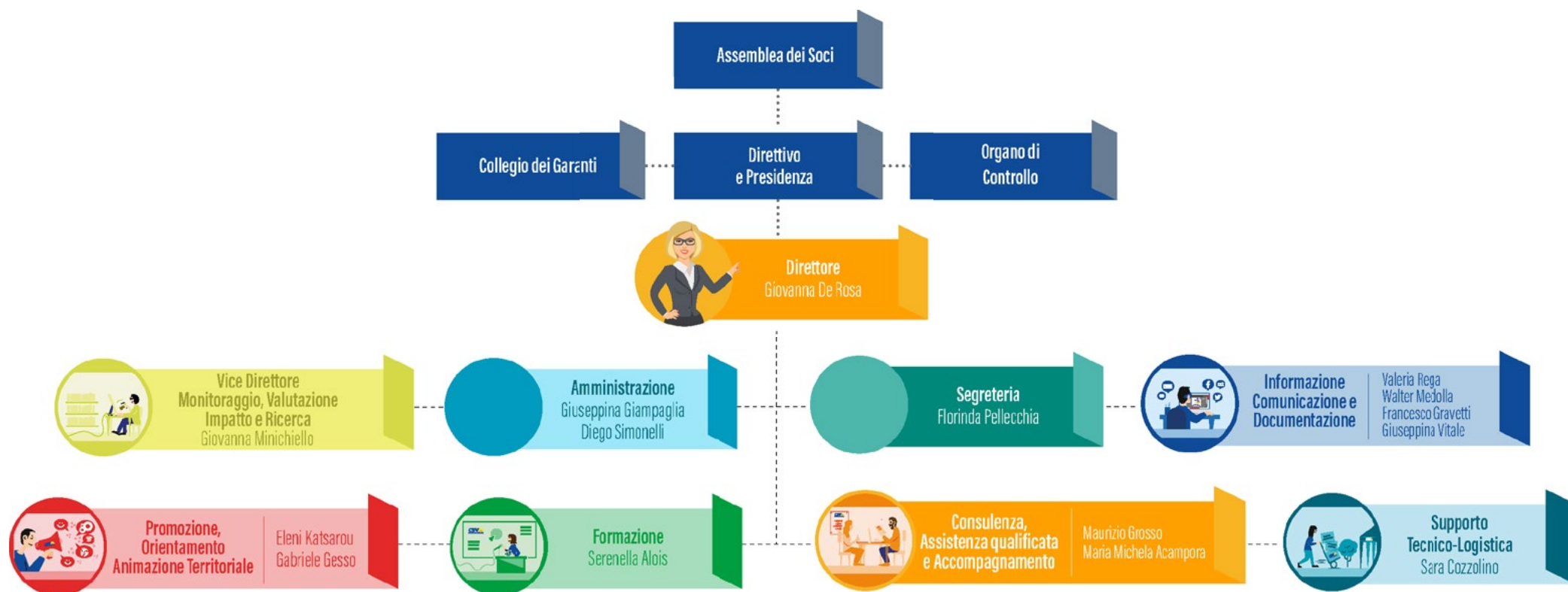
Gli utenti ritengono CSV Napoli un'organizzazione "Accogliente" e "Amichevole" (92% degli intervistati fornisce una valutazione "coerente" o "molto coerente"), subito dopo (con il 91%) troviamo "Attenta" e "Di Supporto". All'altro lato dello spettro troviamo una minore propensione a definire CSV Napoli come un'organizzazione "informale" (78%). Da notare anche come circa il 13% degli intervistati abbia indicato come CSV Napoli sia né formale, né informale.



Persone che operano per l'ente

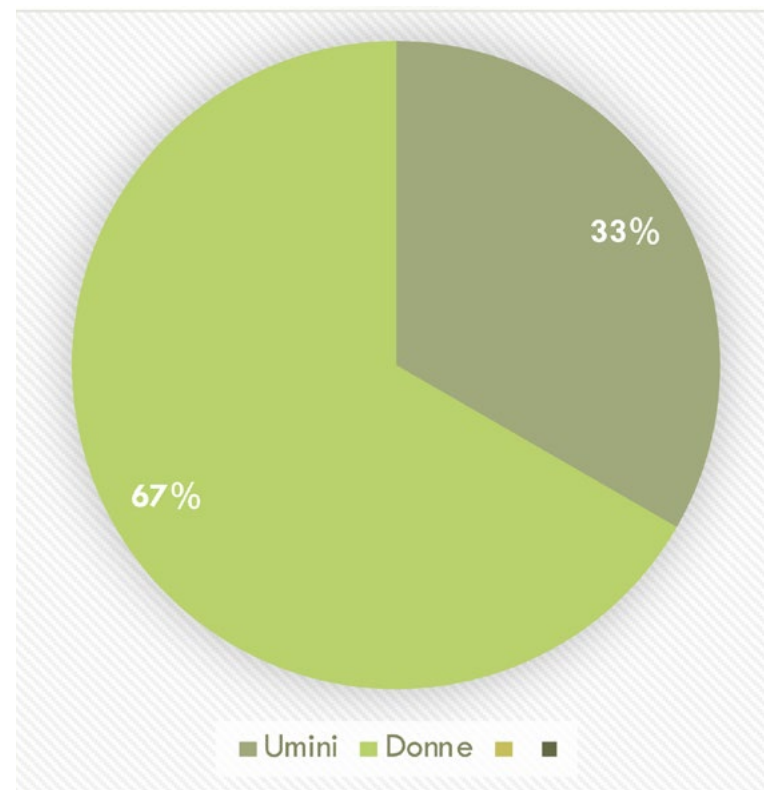
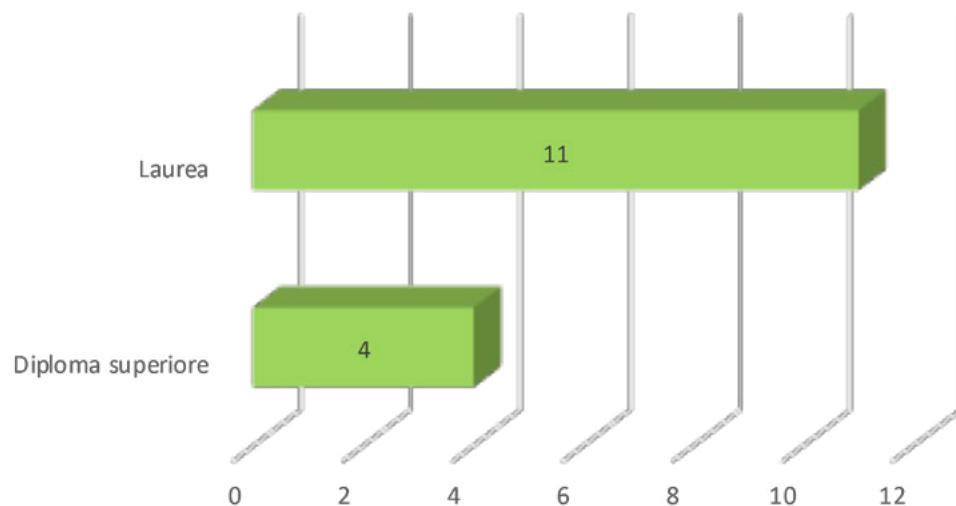
La struttura duplice di CSV Napoli prevede che, accanto alla base sociale o struttura istituzionale, ci sia un apparato tecnico-organizzativo che si occupa della realizzazione delle attività e dei servizi. CSV Napoli può essere immaginato come un sistema a "clessidra" in cui avviene un bilanciamento costante tra l'apparato politico che ne orienta le scelte e ne garantisce la mission e l'apparato tecnico che ne sostiene l'operatività. Di seguito l'organigramma con l'indicazione delle risorse umane coinvolte in ognuna delle aree di attività.

L'assegnazione delle risorse umane all'area di attività ha seguito il criterio della prevalenza in quanto nell'operatività alcune delle risorse umane sono trasversali a più aree.



Nel corso del 2021 sono stati impiegati nella struttura n. **15 lavoratori** dipendenti a tempo indeterminato, distribuiti in base alle aree di intervento di cui n. **10** a tempo pieno e n. **5** part-time. Il contratto applicato da CSV Napoli ai propri dipendenti, fatta eccezione per i due redattori ai quali si applica il CCNL giornalistico, è il CCNL per le aziende del settore terziario, della distribuzione e servizi. Il Direttore è a livello "quadro" mentre n. 1 vice-direttore è inquadrato al primo livello, n. 9 responsabili di area sono inquadrati al secondo livello e n.2 dipendenti sono inquadrati al terzo livello.

Scolarizzazione



La formazione

328 sono state le ore di formazione interna svolte nel corso del 2021 sulla gestione organizzativa del lavoro, sugli Schemi di Bilancio degli ETS e l'utilizzo del Gestionale ETS «VeryFico», sulla sicurezza, sulla progettazione sociale, sulle metodologie di programmazione per processi, sul RUNTS e su alcune metodologie per valutare e misurare l'impatto sociale dei servizi erogati dal Centro.

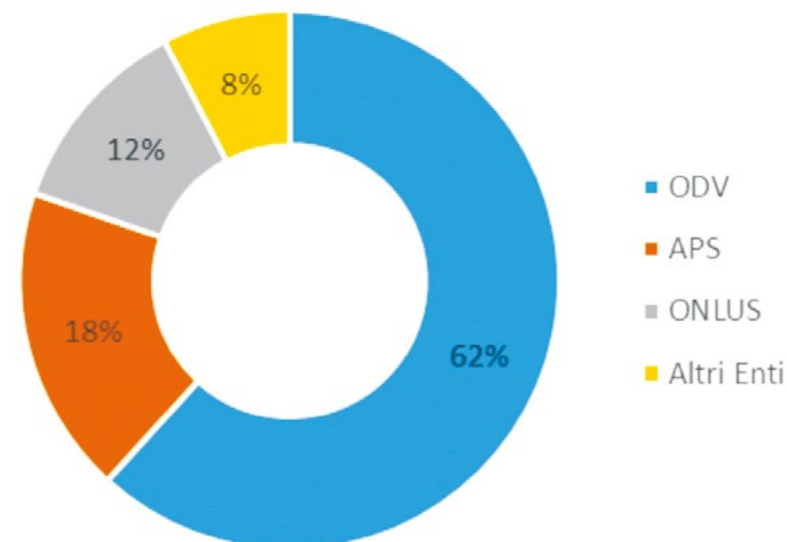
Corsi e Webinar	N° operatori coinvolti	N° ore di formazione
FQTS (Formazione Quadri del Terzo Settore) - Asse 1: Co-programmazione e Co-progettazione	2	60
Gestionale ETS: "VeryFico"	5	16
Gli ETS verso il registro unico (RUNTS) - i Quickinar di Terzjus	6	8
La gestione degli alimenti negli eventi e manifestazioni	1	24
L'addetto safety e security negli eventi e manifestazioni	1	8
Leadership Global Summit 2021	1	8
Lingua Inglese	3	24
L'organizzazione degli eventi in sicurezza	1	16
Nuovi schemi di bilancio e piano dei conti	1	6
Percorso Agile Project Management - Framework e strumenti digitali per la gestione dei progetti	15	21
Percorso sulla "Giustizia Riparativa"	3	21
Progettiamo dagli ideali agli strumenti operativi	1	50
Valutazione e Impatto: Percorso di accompagnamento alla valutazione	15	24
Webinar: "i tuoi eventi 2021: la qualità che fa la differenza"	1	1
Webinar: i principi contabili nazionali per gli ETS	4	4
Webinar: il contributo del volontariato all'educazione civica: riflessioni, percorsi, proposte per la scuola secondaria	2	2
Webinar: il controllo negli Enti del Terzo settore: cultura, promozione, pratica	3	9
Webinar: la comunicazione interna fa funzionare i processi	2	1
Webinar: la domanda di innovazione del Terzo settore. Presentazione dei risultati della survey.	2	2
Webinar: la gestione della privacy per le associazioni del Terzo settore, i protocolli Covid-19 e lo Smart Working	2	2
Webinar: l'amministrazione condivisa, la sfida delle dinamiche collaborative	2	2
Webinar: presentazione del bando per la mobilità sostenibile al Sud	2	2
Webinar: programmazione CSV 2022: indirizzi strategici triennali, strumenti operativi, approfondimenti amministrativi	5	8
Webinar: propensioni, pratiche e percorsi del dono e della solidarietà. Cittadini stranieri in epoca di Covid-19	3	3
Webinar: RUNTS Front Office: accesso e richieste d'iscrizione	6	3
Webinar: schemi di bilancio consuntivo 2021	4	3
Totale ore di formazione		328

Obiettivi, attività e risultati

Definizione delle aree di bisogno e obiettivi

Presso la sede centrale e gli sportelli territoriali durante tutto l'anno avviene un costante ascolto delle esigenze dei volontari e viene effettuata una valutazione del grado di soddisfazione dei servizi ricevuti. A questo si aggiunge una attenta valutazione delle richieste pervenute e delle attività svolte che diventa preziosa al fine di dare le giuste correzioni e osservazioni per la nuova programmazione e riuscire a dare risposte ai bisogni delle associazioni in modo puntuale e adeguato. Il percorso di ascolto sviluppato nel 2020 per coinvolgere le ODV ed i volontari degli altri ETS è stato portato avanti tramite i due consueti strumenti utilizzati da CSV (Consultazione on line e Assemblea consultiva) sia per la fase di rilevazione dei bisogni, sia per rilevare le criticità in modo da migliorare la qualità dei servizi erogati. La Consultazione online è stata fatta attraverso un questionario pubblicato sul sito www.csvnapoli.it il 14 settembre 2020. A questa fase, propedeutica all'assemblea consultiva, hanno preso parte 157 partecipanti in rappresentanza di ODV (97), APS (29), ONLUS (19) e altri enti (12) tra cui Comune di Napoli, cooperative, ASD, associazioni culturali e fondazioni (12) come si evince dal grafico che segue:

Tipologia Ente di appartenenza



In data 12 novembre 2020 si è riunita l'Assemblea Consultiva di CSV Napoli in videoconferenza. Sono stati 75 i partecipanti in rappresentanza di ODV (65%), APS (30%) e altri enti (5%), oltre allo staff, al vice presidente vicario e ad alcuni membri del Comitato Direttivo. Presente anche un rappresentante della Direzione Generale per le Politiche sociali e socio sanitarie - UOD01 della Regione Campania che ha contribuito con spunti interessanti al confronto e al processo di condivisione in atto.

Il 65% dei partecipanti in rappresentanza di ODV, il 30% APS e il restante 10% di altri enti. Molto attiva la partecipazione nei 145 minuti del confronto, proposte interessanti per rispondere concretamente ad alcuni bisogni che risentono della crisi emergenziale.

Dall'attività d'ascolto sono emersi i principali bisogni a cui l'attività 2021 ha cercato di rispondere e che, di seguito, si evidenziano:

Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale

- ✓ attirare l'attenzione dei giovani;
- ✓ attirare reti territoriali o per aree tematiche;
- ✓ essere coinvolti nei percorsi di confronto di pratiche innovative emerse durante l'emergenza COVID-19;
- ✓ contribuire al contrasto alla povertà educativa e all'abbandono scolastico;

Formazione

- ✓ condividere il percorso formativo tra i volontari e le organizzazioni di appartenenza;
- ✓ avere volontari con competenze digitali;
- ✓ avere la certificazione delle competenze acquisite;

Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento

- ✓ maggior sostegno rispetto all'accompagnamento amministrativo e contabile;
- ✓ possibilità di avere più consulenze online e tempi più lunghi;

Informazione e Comunicazione

- ✓ migliorare la conoscenza dei servizi di CSV Napoli;
- ✓ entrare in relazione con altre associazioni per area di intervento;
- ✓ maggiore pubblicità alle attività associative;

Ricerca e Documentazione

- ✓ avere una conoscenza dei dati sull'affidamento familiare e la solidarietà familiare;
- ✓ avere la possibilità di consultare e/o scaricare materiali e riviste sul Terzo settore in modalità digitale;

Supporto Tecnico-logistico

- ✓ avere strumenti per Call Conference e riunioni a distanza;
- ✓ avere supporto per la DAD (piattaforme e attrezzature informatiche);
- ✓ avere maggiore supporto per le attività domiciliari in sicurezza;
- ✓ avere supporto per consegna pacchi alimentari;

A partire dai bisogni sistemici e dal loro incrocio con l'ascolto degli stakeholders nonché nell'analisi più generale del contesto nei quali essi emergono, CSV Napoli ha strutturato la rete di obiettivi generali (in linea con l'art. 63 del Codice del Terzo settore):

- Favorire e promuovere la connessione tra territorio/comunità (scuola ed enti pubblici in generale, organizzazioni sociali, cittadini) e organizzazioni sociali;
- Promuovere strumenti attivi per avvicinare i giovani al mondo del volontariato;
- Favorire la formazione continua dei volontari facilitando la definizione di sistemi di certificazione delle competenze acquisite dai volontari
- Contrastare il divario digitale e favorire percorsi di apprendimento e partecipazione;

- Facilitare la nascita e la gestione di organizzazioni del terzo settore;
- Favorire l'acquisizione di competenze tecniche per predisporre e attuare, anche sulla base della capacità di attrarre risorse, interventi sociali basati su progettazioni finalizzate a produrre cambiamenti e innovazioni;
- Promuovere la comunicazione sociale e le iniziative delle organizzazioni;
- Promuovere la ricerca e l'aggiornamento che interessano il campo largo del Terzo settore ed in particolare del volontariato;
- Promuovere l'azione delle organizzazioni e sostenerle nella realizzazione di attività di contrasto alla povertà, supporto socio-sanitario e psicologico, contrasto all'emarginazione sociale.

La programmazione e la pandemia

Il processo da cui derivano le finalità relative alla programmazione 2021 è stato declinato attraverso la definizione delle linee strategiche da parte del Consiglio Direttivo che ha, poi, approvato il piano operativo di programmazione incentrato sulla partecipazione e il confronto continuo con i volontari e i portatori di interesse per un'attenta analisi dei bisogni.

La programmazione 2021 di CSV Napoli tiene conto delle «Linee Guida per la programmazione dei CSV 2021 trasmesse dall'ONC il 4 novembre 2020 (prot. 128/20).

Nella prima fase di emergenza pandemica, CSV Napoli, per meglio orientare i propri servizi di supporto al volontariato, ha svolto a fine aprile 2020 un sondaggio volto a monitorare le attività messe in campo dai volontari degli ETS della città metropolitana di Napoli per far fronte a questa emergenza sanitaria e sociale (grado di operatività, problemi riscontrati, bisogni rilevati, impiego dei volontari, necessità di servizi di supporto ecc.) e leggere, ove possibile, i bisogni legati al post-emergenza.

Il sondaggio è stato realizzato con una consultazione online attraverso un questionario elaborato con il SII (Sistema Informativo Integrato) e pubblicato sul sito www.csvnapoli.it il 29 aprile 2020. Hanno preso parte 150 partecipanti in rappresentanza di ODV (109), APS (35), Cooperative sociali (4), ONLUS (1) e enti religiosi civilmente costituiti (1).

CSV Napoli nell'erogazione dei servizi 2021 si è trovato ad operare in un contesto di difficoltà assoluta rilevando specifiche esigenze nel ristrutturare il proprio agire e quello delle organizzazioni. Appare evidente che tali mutamenti hanno interessato in primo luogo il bisogno trasversale della continuità dell'intervento delle organizzazioni dentro la pandemia, garantendo efficacia delle azioni e sicurezza di volontari e beneficiari; in secondo luogo è stato necessario favorire processi tesi all'acquisizione di conoscenze e competenze per gli adeguamenti dettati dalla riforma del Terzo settore. Le prescrizioni scandite dal momento storico hanno imposto un continuo percorso di adattamento di tutto l'assetto organizzativo e gestionale di CSV Napoli che ha dovuto far fronte alla definizione di strumenti innovativi e nuove metodologie per l'erogazione dei servizi, oltre a mettere in campo azioni per produrre più articolati e complessi sistemi di valutazione dell'impatto dei propri servizi e alla necessità di formalizzare processi utili al raggiungimento dei risultati prefissi. Va sottolineato che tante azioni programmate che prevedevano la socializzazione non sono state attivate per via dei divieti imposti dai vari decreti. I servizi erogati hanno risposto ai bisogni generali già espressi, legati soprattutto alla Riforma del Terzo settore, e a quelli rilevati nel corso dell'anno e collegati alla pandemia.

Le modalità di erogazione dei servizi/1

Il Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, noto come Codice del Terzo settore, provvede al riordino e alla revisione organica della disciplina vigente in materia di enti del Terzo settore. In particolare, per quanto riguarda i CSV, dispone che questi erogino servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti di Terzo settore con particolare riguardo alle Organizzazioni di volontariato.

Gli sportelli territoriali sono la modalità con cui CSV Napoli ha scelto di rendere più incisiva l'erogazione dei servizi perché permettono di avvicinare l'offerta di servizi alle ODV della città metropolitana di Napoli.

Sede	Indirizzo	Comune	Orari
Sede Centrale	Centro Direzionale Isola. E1 Primo Piano Int. 2	Napoli	Lun: 14.00 - 18.00 Mar - Ven: 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
Sportello Area Nord	ex Scuola Settembrini Via Sturzo 9	Afragola	Gio: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00
Sportello Area Costiera	Piazza Cota	Piano di Sorrento	Mar: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00
Sportello Area Nolana	Via Trivice d'Ossa 28	Camposano	Gio: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00

Altra modalità di erogazione dei servizi è quella legata all'organizzazione degli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) presso l'Università degli Studi di Napoli Suor Orsola Benincasa. Gli studenti di questa Università, a valle di una procedura di selezione, possono utilizzare le ore prestate al SOV convertendole in Crediti Formativi Universitari, se nel loro Piano degli Studi sono previste attività in "stage e tirocini".

L'attività presso gli sportelli territoriali e i SOV si sono svolte regolarmente in presenza fino a marzo 2020. Con l'emergenza COVID-19 le attività sono proseguite in modalità agile.

Infatti, in considerazione delle misure di emergenza previste dal Decreto Legge n. 6/2020 e del conseguente Decreto attuativo (D.P.C.M. 8 marzo 2020) e al fine di contenere il più possibile il contagio da COVID-19 (c.d. Coronavirus), dal 9 marzo 2020 gli operatori di CSV Napoli hanno prestato la propria attività lavorativa in modalità agile, ai sensi degli articoli 18 e ss. della legge n. 81 del 22 maggio 2017, garantendo dal 6 aprile, la presenza alternata e graduale negli uffici.

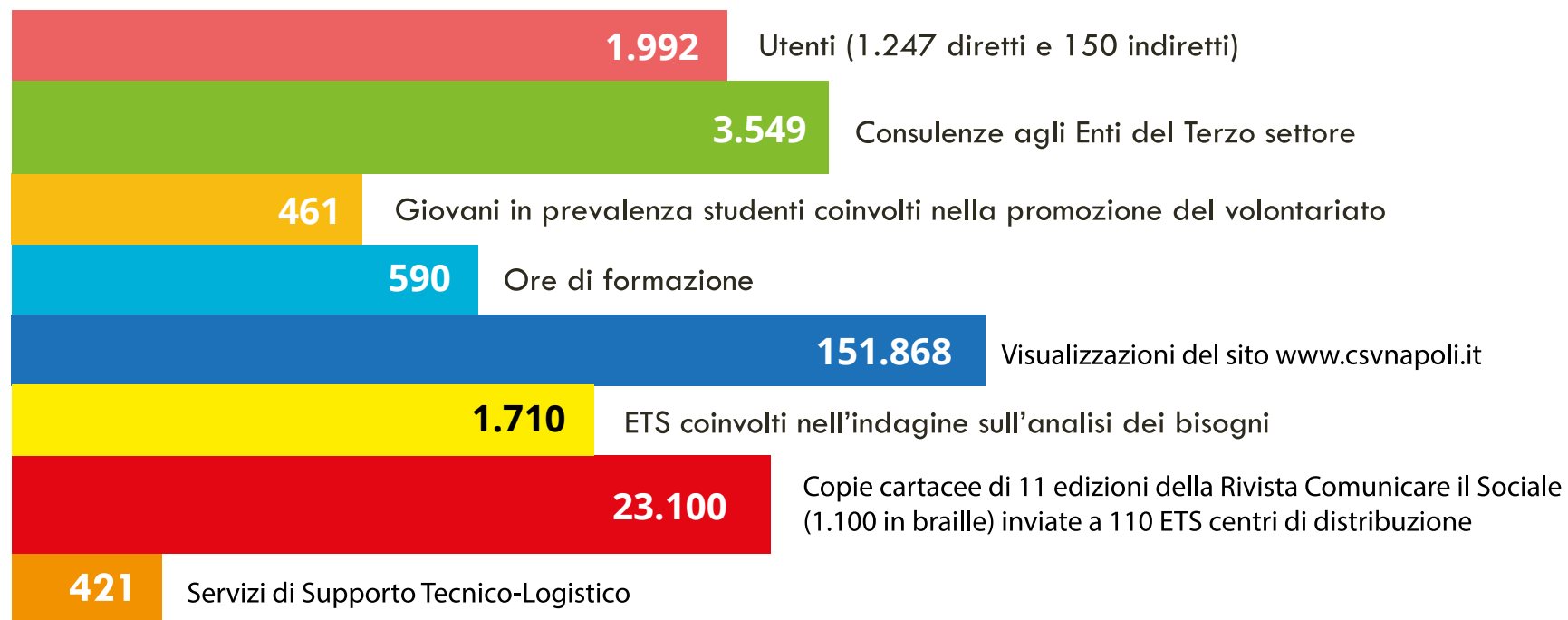
La nuova modalità non ha comportato nessuna interruzione dei servizi del CSV Napoli. D'altra parte negli ultimi due anni, da un punto di vista organizzativo, il Centro aveva già messo in campo una serie di azioni di riorganizzazione aziendale che andavano nella direzione di un approccio condiviso e sistemico come l'implementazione di un "Cloud" per la condivisione dei dati, la predisposizione di VPN per lavorare a distanza tenendo sotto controllo tutti i documenti dei pc in ufficio, l'adozione del Sistema Informativo Integrato (SII) per la richiesta dei servizi da front-end da parte dell'utenza e il recente restyling del sito web.

Lo stato di emergenza ha evidenziato nuovi bisogni da parte degli utenti e ampliato alcuni servizi. L'utilizzo del Sistema Informativo Integrato (SII) con l'accesso ai servizi online, del collegamento VPN ai dati condivisi su server cloud, Go To Meteeng, Skype, Whatsapp, la creazione di nuove sezioni del portale e altri collegamenti social hanno contribuito alle erogazioni dei servizi già dal primo giorno di Smart Working migliorando l'efficienza degli interventi e la trasparenza delle attività svolte.

Attività realizzate nel 2021

Aree di intervento	Attività svolte		Destinatari
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Scuola e Volontariato ✓ Volontariato e Professione ✓ SOV 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SCU, SVE, ESC ✓ Comunità Solidali ✓ Campagna di promozione della salute 	Giovani, studenti, docenti, Istituti scolastici, Università, aspiranti volontari, volontari, ODV, APS altri ETS, Cittadinanza
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Laboratori ✓ Corsi strutturati 		Volontari, aspiranti volontari, studenti universitari, operatori sociali, professionisti, Cittadinanza, ODV, APS altri ETS
Consulenza, Assistenza qualificata ed accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuove costituzioni e adeguamenti statuari ✓ Adeguamento e gestione ✓ Progettazione ✓ Consulenze specialistiche 		Volontari, aspiranti volontari, ODV, APS altri ETS
Informazione e Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Volontari informati ✓ Strumenti di promozione del volontariato ✓ Media ✓ Servizi web 		Volontari, ODV, APS, altri ETS, Cittadinanza, Istituzioni
Ricerca e documentazione	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisi dei bisogni ✓ Ricerche ✓ Banche dati ✓ Biblioteca 		Volontari, studenti, ODV, APS, altri ETS, Cittadinanza, Istituzioni
Supporto Tecnico-logistico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copisteria ✓ Prestito attrezzature ✓ Allestimenti ✓ Trasporto e Camper del Volontariato 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kit operativo ✓ Sale virtuali ✓ Servizio PEC ✓ Volontariato Card ✓ VeryFico 	Volontari, ODV, APS, altri ETS

I numeri della dimensione sociale





Promozione, orientamento e animazione territoriale

I servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale sono stati finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato. In risposta alla crisi pandemica, diverse azioni sono state realizzate per la promozione e l'animazione territoriale in modo da rispondere ai bisogni e alle principali istanze del territorio di tutta l'area metropolitana di Napoli e per promuovere nelle comunità locali il volontariato, la partecipazione e la responsabilizzazione delle associazioni locali.

Scuola e volontariato | 1

Obiettivo del progetto "Scuola e Volontariato" è quello di sensibilizzare i giovani sul tema del volontariato, incentivando la loro disponibilità ad entrare in contatto ed impegnarsi in associazioni che si occupano di disagio. Si tratta di valorizzare il ruolo del volontariato come agenzia educativa e come luogo che permette l'acquisizione di competenze trasversali e la costruzione di legami territoriali stabili fra scuola, associazioni di volontariato e altre istituzioni. Il fine è di disegnare una comunità educante, che mostri ai ragazzi la continuità fra i modelli di valore trasmessi dalla scuola e le esperienze solidali e di impegno civile, che si realizzano nel mondo esterno. L'edizione 2021 ha risentito della crisi pandemica e la partecipazione degli Istituti Scolastici dell'area metropolitana di Napoli si è ridotta, nell'attività pratica, a 18 scuole, 18 ODV, 424 studenti, 5 docenti e 5 tutor. Durante le 252 ore di formazione/informazione, i formatori esperti, supportati dai tutor, hanno coinvolto gli studenti in momenti di riflessione e approfondimento sulle tematiche legate all'educazione alla cittadinanza, alla solidarietà, al volontariato, alla legalità, all'associazionismo, alla valorizzazione dei beni comuni. Nelle 162 ore di attività online, gli studenti hanno avuto la possibilità di capire l'importanza del volontariato attraverso le testimonianze delle attività di solidarietà messe in campo durante la pandemia dalle ODV coinvolte nel progetto. Nelle ore di laboratorio è stato realizzato dagli studenti un video sull'esperienza progettuale.

<https://www.youtube.com/watch?v=0e0-BDV94jk>

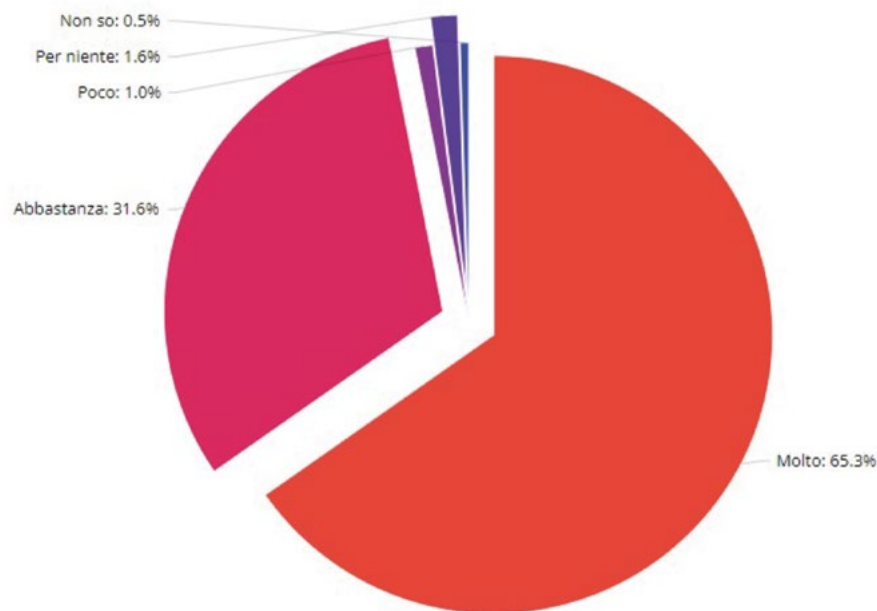


I dati della partecipazione	N°
Istituti Scolastici	18
ODV	18
Studenti	424
Formatori esperti	5
Tutor	5
Ore di formazione/informazione	252
Ore di attività online	162
Ore laboratorio prodotto finale	180

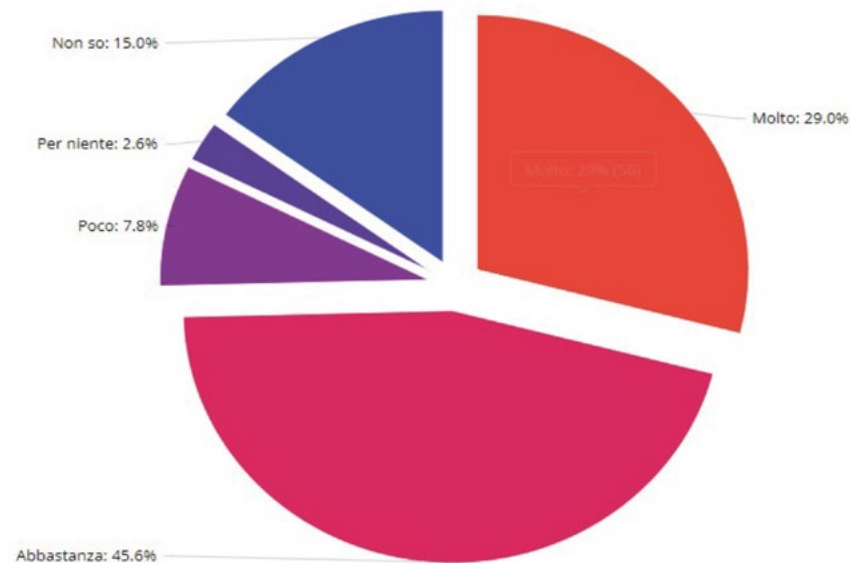
Scuola e volontariato | 2

193 studenti, il 71% femmine e il 30% maschi, hanno partecipato a un sondaggio di valutazione sull'intero progetto. Per il 92,7% il progetto ha soddisfatto le aspettative anche grazie al supporto dei tutor e alle capacità di comunicazione dei formatori. Quasi tutti ritengono di aver acquisito nuove conoscenze sui temi del volontariato e più della metà di volersi impegnare in futuro in attività di volontariato.

Hai acquisito nuove conoscenze sui temi del volontariato?



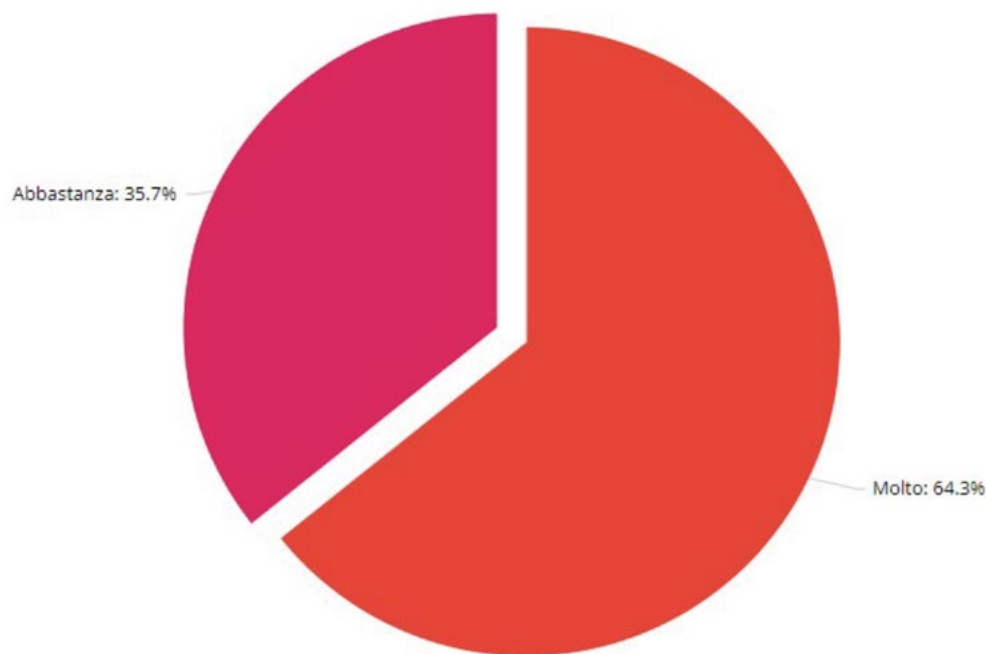
In futuro pensi di impegnarti nel volontariato?



Scuola e volontariato | 3

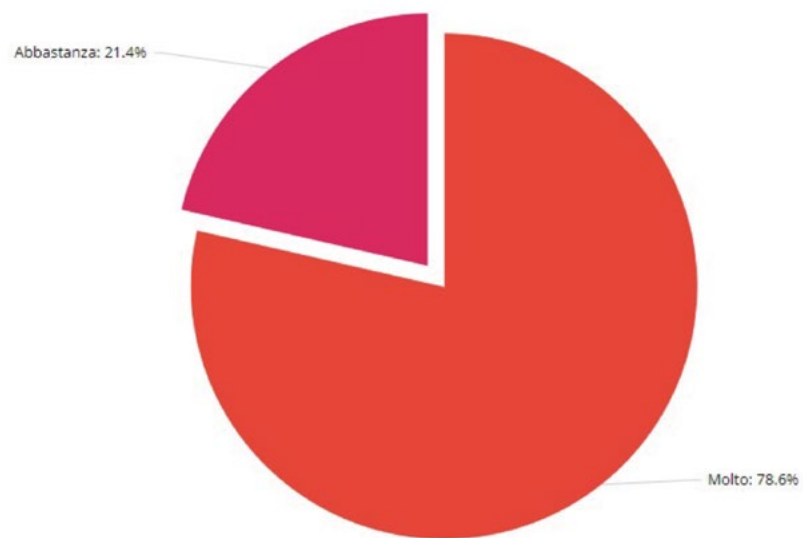
Le scuole coinvolte attraverso i docenti referenti hanno espresso una valutazione positiva del progetto avendo soddisfatto le loro aspettative. In particolare, è stata molto apprezzato l'approccio del formatore e del tutor con gli alunni. Per il 64,3% dei referenti, la metodologia utilizzata durante gli incontri con le associazioni è risultata adeguata agli obiettivi del progetto e il 78,6% ritiene che l'associazione sia riuscito a trasmettere l'impegno volontario e a coinvolgere gli studenti.

La metodologia utilizzata durante gli incontri con l'associazione è stata adeguata agli obiettivi del progetto?



Scuola e volontariato | 4

Ritiene che l'associazione abbinata alla sua scuola sia riuscita a trasmettere l'impegno volontario e a coinvolgere gli studenti?



Volontariato e professione

Il percorso Volontariato e Professione è stato attivato in collaborazione con l'Università Suor Orsola Benincasa. Attraverso le candidature pervenute a CSV Napoli tramite il SII - Gestionale CSV Napoli, hanno partecipato alla selezione 80 studenti e sono stati ammessi al percorso 40 studenti. Hanno effettivamente partecipato 30 studenti a cui è stato riconosciuto dall'Università un «punto bonus». Il percorso è iniziato nel mese di giugno 2021 ed ha visto in prima fase la partecipazione di esperti interni di CSV Napoli e rappresentanti del mondo del volontariato che attraverso incontri tematici realizzati a distanza per un totale di 18h hanno raccontato la propria esperienza nel volontariato e l'impatto generato a livello professionale e personale. La seconda fase ha visto la partecipazione degli studenti selezionati in percorsi laboratoriali presso enti del Terzo settore per un totale di 44 h per studente.

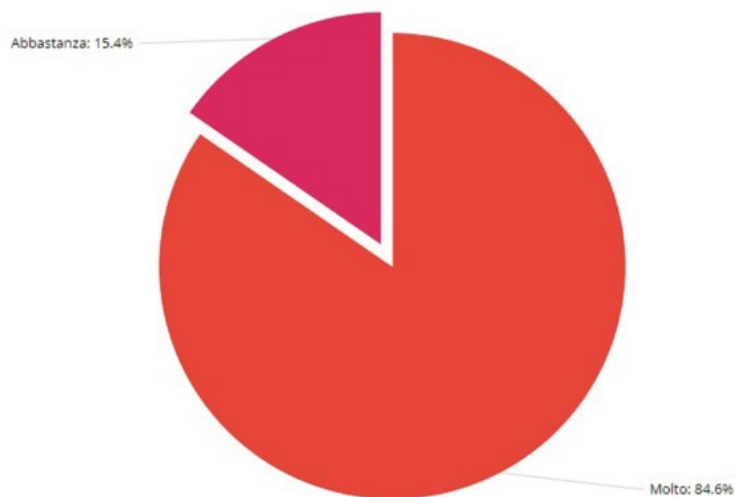
Gli studenti sono stati inseriti per l'esperienza pratica di volontariato presso i seguenti ETS: Elfan, Banca del Tempo, Restiamo Umani, Andare oltre, LESS onlus, Prima Aurora, Torre dei Giovani, Progetto Pace, Padri Dehoniani, Terramare 3000.

- **18** ore laboratori esperienziali:
44 ore, 11 incontri di 4 h. ciascuno percorsi laboratoriali 12 h.
- **10** ODV e APS coinvolte
- **85** studenti universitari candidati
- **40** selezionati
- **30** partecipanti

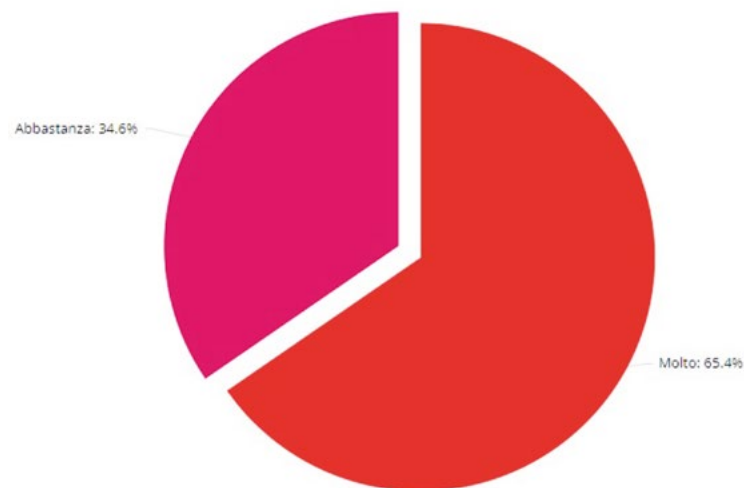
Volontariato e professione

Il percorso è terminato a fine dicembre con la consegna di una tesina sull'esperienza vissuta, sulle competenze messe in campo ed acquisite nel volontariato e la valenza del percorso per il futuro professionale. In particolare, l'85% ha riconosciuto l'attività di volontariato come luogo per acquisire competenza utili anche per il mondo del lavoro.

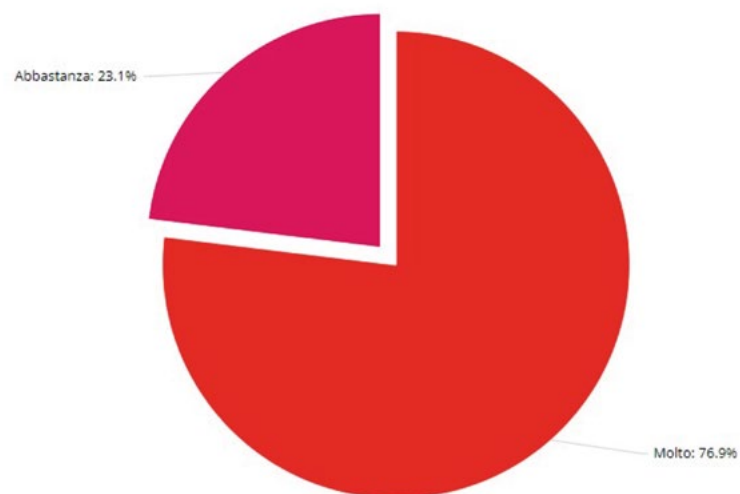
Il percorso ti ha aiutato a riconoscere il volontariato come luogo per acquisire competenze?



Alla fine di questo progetto pensi di conoscere meglio le attività dei volontari?



Pensi che l'impegno volontario possa aiutare a migliorare le tue future prestazioni lavorative?



L'orientamento al volontariato

SOV - Sportelli di Orientamento al Volontariato

Nel 2021 è continuata l'attività degli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) che, nell'arco dell'anno, hanno visto il coinvolgimento di 7 tirocinanti dell'Università Suor Orsola Benincasa. Le attività si sono svolte online. 7 tirocinanti, 535 ore di attività, 39 incontri di orientamento al volontariato, 10 ODV del territorio coinvolte.

SCU - SVE - ESC

Relativamente al Servizio Civile Universale, i servizi erogati dall'area nel 2021, hanno orientato gli aspiranti volontari nella scelta del progetto di servizio civile e relative procedure. 127 sono state le erogazioni.

- 7 Tirocinanti
- 535 ore di attività
- 39 incontri di orientamento al volontariato
- 10 ODV coinvolte

- 98 SCU
- 2 SVE
- 1 Corpo Europeo di Solidarietà
- 26 Orientamento al volontariato

L'animazione territoriale

L'animazione territoriale è stata orientata a supportare e ad accrescere le capacità organizzativo-gestionali delle organizzazioni di volontariato. Le azioni di accompagnamento hanno riguardato principalmente le attività relative alle «Comunità Solidali» Avviso Pubblico emanato da CSV Napoli allo scopo di sostenere le attività di rete delle ODV. Le Reti sono state guidate nelle diverse fasi del percorso progettuale: dalla lettura dei bisogni all'impostazione delle fasi di realizzazione, dalla stesura del piano economico ai sistemi di monitoraggio e valutazione e nelle varie rimodulazioni delle attività per l'emergenza COVID-19.

756 sono state le erogazioni a supporto dei **54 ETS** impegnati prevalentemente nelle attività delle Comunità Solidali.





Scopo della **Campagna di prevenzione della Salute** è stato quello di proporre momenti di confronto con volontari e personale medico, esperti sui temi della prevenzione, per offrire ai partecipanti indicazioni utili e consigli per la tutela della propria salute, dalle dipendenze alle malattie sessualmente trasmissibili fino alle buone pratiche e ai comportamenti da seguire per evitare la diffusione del virus Covid-19.

Gli interventi e le azioni di promozione sono state realizzate con il supporto del Centro da **6 ODV (AIMA, Fundacion san Giuseppe, Genitori del Duemila, Mascod, Tiene a Mente e Vola)** dell'area metropolitana di Napoli. Attività svolte principalmente all'aperto con l'attivazione di sportelli itineranti e punti informativi, nei pressi delle sedi di centri aggregativi, parrocchie, istituti scolastici, piazze, ecc.

"Le Comunità Solidali" nel 2021 sono state un sostegno concreto da parte di CSV Napoli ad iniziative delle ODV della città metropolitana di Napoli e un modo per incoraggiare in particolare l'attivazione di sinergie progettuali, tematiche e territoriali. Dopo una prima fase di selezione delle idee progettuali e una seconda di progettazione esecutiva, a partire dalla seconda metà di ottobre 2020 e per l'intero anno 2021 le attività hanno previsto la realizzazione e il coinvolgimento di un numero alto di soggetti. Sono state **21** le reti associative per la realizzazione delle idee progettuali selezionate per un totale di **21 ODV** capofila in partenariato con **44 ODV** e **12 altri ETS**, oltre a diverse manifestazioni di interesse di Enti Locali e Istituti Scolastici dei 35 Comuni della città metropolitana di Napoli in cui si sono realizzate le attività. In particolare, sono stati coinvolti oltre al Comune di Napoli, i Comuni dell'Area nord di Napoli, dell'Area Nolana, della Costiera e delle isole di Ischia e Procida. Numerose le attività messe in campo attraverso laboratori, iniziative ed eventi per promuovere e valorizzare l'agire solidale nella seconda fase della pandemia. Attività che si sono svolte in piattaforma e per i soggetti svantaggiati, in alcune realtà, sono stati distribuiti generi di prima necessità.





Formazione

Le attività formative 2021, per il perdurare dell'emergenza sanitaria sono stati realizzati online utilizzando in prevalenza la piattaforma GoToMeeting. Unica eccezione per il corso di progettazione sociale. I corsi realizzati sono stati **14** con **55** formatori. Le ore totali di formazione sono state **264** e i partecipanti 381 (154 maschi e 227 femmine) appartenenti a 149 ETS (di cui 125 ODV) dell'area metropolitana di Napoli.

I percorsi formativi

- ✓ Comunicazione per il Terzo settore: metodologie, strumenti e opportunità
- ✓ P-BLSD
- ✓ Laboratorio Etica e Responsabilità Sociale (Economia Trasformativa 2021)
- ✓ Corso di inglese
- ✓ Sicurezza sul lavoro - Modulo B7
- ✓ Informatica di base
- ✓ Promozione del volontariato, tavoli tematici e workshop:
"Il diritto all'amore - la sessualità tra piacere e tabù"
- ✓ Promozione del volontariato, tavoli tematici e workshop:
"Cosa significa essere Dislessico"
- ✓ Comunicazione sociale e media: "Le sfide della comunicazione ambientale"
- ✓ COMES (Economia circolare, commercio equo, economia civile)
- ✓ Organizzazione di eventi e manifestazioni
- ✓ L'addetto Safety e Security negli eventi e manifestazioni
- ✓ La gestione degli alimenti negli eventi e manifestazioni
- ✓ Progettiamo: dagli ideali agli strumenti operativi

Comunicazione per il Terzo settore: metodologie, strumenti e opportunità

La Comunicazione è, sempre più, un asset strategico nell'economia di un processo di gestione di una organizzazione del Terzo settore, ma è anche una materia complessa, alimentata costantemente da nuove dotazioni strumentali. L'obiettivo del corso è stato quello di fornire ai volontari le competenze e le metodologie fondamentali ad un efficace ed efficiente governo delle relazioni comunicative, sia rispetto ai rapporti con i pubblici interni sia rispetto alla visuale esterna. Organizzato su quattro moduli per un totale di 24 ore con videoconferenze mediante la piattaforma Go To Meeting ha coinvolto 37 volontari (7 maschi e 30 femmine) di 37 ETS (di cui 17 ODV).

24 ore di formazione su 12 giornate	37 volontari di 37 ETS
Durata Corso	Partecipanti

PBLS-D Pediatric Basic Life Support and Early Defibrillation



Il corso di carattere teorico-pratico ha avuto lo scopo di far acquisire ai volontari le manovre essenziali per la rianimazione cardio-polmonare e defibrillazione pediatrica. Sono state spiegate praticamente, con l'uso di manichini antropomorfi, le manovre di primo soccorso per assistere nella respirazione e nella stimolazione della frequenza cardiaca un bambino che ha perso conoscenza. Inoltre, ha avuto la finalità di aggiornare i volontari già in possesso della certificazione PBLS-D. Le lezioni si sono realizzate a distanza tramite didattica digitale per quanto riguarda la parte teorica, mentre l'addestramento pratico è stato organizzato in presenza rispettando le restrizioni dettate dai decreti di emergenza. Hanno partecipato alle **8 ore** di formazione **30 volontari** (16 maschi e 14 femmine) di **18 ETS** (di cui 17 ODV). Ai partecipanti è stato rilasciato l'attestato di Categoria A - SOCCORRITORE LAICO (volontario senza specializzazione in ambito sanitario).

8 ore di formazione su 8 giornate	30 volontari di 18 ETS
Durata Corso	Partecipanti

Red & Next 2021 - Laboratorio di Etica Responsabilità Sociale (Economia trasformativa)



Laboratorio, attivato grazie alla collaborazione tra i corsi di laurea **STIM** e **CLEA** dell'Università Federico II di Napoli e il Centro, con lo scopo di formare ed informare futuri manager ed operatori del Terzo Settore, gli studenti e i volontari sull'importanza dei Sistemi di Gestione orientati all'Economia Trasformativa, sulle problematiche legate alla loro integrazione e sulle opportunità di promozione della responsabilità sociale condivisa. Si è parlato di Normativa relativa alla economia trasformativa, responsabilità sociale ed ambientale condivisa, sistemi di gestione aziendale, codice etico, rendicontazione sociale, finanza etica, sostenibilità e impronta ecologica. Il laboratorio articolato in lezioni e-learnig, mediante la piattaforma Go To Meeting, in attività sincrone con testimonianze di imprese ed enti che realizzano buone pratiche, e con operatori economici per un totale di **20 ore**, ha visto la partecipazione di studenti e volontari di **6 ODV** e 1 altro ETS per un totale di **58 corsisti** (19 maschi e 39 femmine). Per gli studenti universitari sono stati riconosciuti 3 crediti formativi.

20 ore di formazione
su 10 giornate

Durata Corso

13 volontari
45 studenti universitari

Partecipanti

Corso di Lingua Inglese

Il contesto in cui si muove il mondo del volontariato in Italia oggi ha una vocazione sempre più internazionale; basti pensare alla sempre maggior presenza di immigrati e di stranieri, ai progetti di volontariato internazionale o alle opportunità che i bandi europei e i network internazionali offrono agli enti di Terzo settore. Il Centro per l'erogazione del percorso formativo si è avvalso della collaborazione di Fluentify, società italiana leader nel settore del corporate long-distance learning. Le attività sincrone, per un totale di **24 ore** online e **18 unità** in piattaforma, ha formato **20 volontari** (6 maschi e 14 femmine) di **18 ODV**.

24 ore di formazione
su 24 giornate

Durata Corso

20 volontari
di 18 ODV

Partecipanti

Sicurezza sul lavoro. Formazione per ASPP e RSPP - Modulo B7

L'iniziativa è stata rivolta a volontari, Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione e Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione degli Enti di Terzo settore. Nello specifico il Modulo B7 fa riferimento al settore Sanitario e Servizi Sociali e coinvolge tutti i lavoratori che desiderano ricoprire il ruolo di RSPP o ASPP nel rispetto degli obblighi informativi e formativi sulla normativa specifica in materia di sicurezza sul lavoro, nonché sulla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative e di lavoro volontario. La durata del corso è stata di 60 ore (in remoto, tramite piattaforma GoToMeeting). Hanno partecipato 21 volontari (13 maschi e 8 femmine) appartenenti a 15 ETS (di questi 2 ODV).

**60 ore di formazione
su 15 giornate**

Durata Corso

**21 volontari
di 15 ETS**

Partecipanti

Informatica di base

L'uso del computer rappresenta ormai uno strumento di uso quotidiano necessario se non addirittura fondamentale in ambito domestico, lavorativo o scolastico. Poter dire "so usare il computer", acquista sempre di più il significato di saper svolgere delle operazioni fondamentali come: scrivere un testo, una lettera, una relazione o tesina, rendendo il testo ordinato ben impaginato e gradevole alla lettura; in ambito scolastico o lavorativo ormai è divenuto necessario l'uso dei fogli di calcolo, con i quali si possono realizzare dai semplici calcoli di economia domestica ad elaborati complessi con formule di calcolo automatico e grafici esplicativi. Inoltre, l'uso di un programma di presentazione è un supporto fondamentale in tutte quelle realtà (scolastiche, lavorative o di volontariato) in cui bisogna presentare un progetto, un testo, un prodotto utilizzando un supporto accattivante che catturi l'attenzione delle persone, completo di grafica, audio e video. Il percorso formativo ha fornito gli elementi di base per l'utilizzo delle principali funzionalità di un computer e di sviluppare le capacità di comunicazione e di diffusione delle tecnologie fra le organizzazioni di volontariato della provincia di Napoli con particolare attenzione ai volontari senior. Il corso online di **40 ore**, ha coinvolto **15 volontari** (6 maschi 9 femmine) di **14 ODV**.

**40 ore di formazione
su 20 giornate**

Durata Corso

**15 volontari
di 14 ODV**

Partecipanti

Promozione del volontariato, tavoli tematici e workshop: «Il diritto all'amore - la sessualità tra piacere e tabù»

Scegliere di essere volontari in azioni di prossimità, oggi più che mai, richiede un costante aggiornamento delle proprie competenze e nozioni generali di medicina, psicologia e sessuologia risultano fondamentali per "avere almeno un'idea" dei problemi, delle difficoltà delle persone a cui viene prestato servizio. Il percorso formativo, rivolto a quanti operano nel campo socio-assistenziale a vari livelli (disabilità, salute mentale, anziani, etc...) è stato finalizzato a far acquisire all'operatore volontario un quadro teorico per una presa in carico globale dell'assistito e strumenti e tecniche psicologiche per fronteggiare lo stress psicofisico con attenzione ai segnali di burnout individuali e di gruppo. Le **10 ore** di attività svolte in modalità sincrona in piattaforma hanno interessato **24 volontari** (4 maschi e 20 femmine) di **12 ETS** (di questi 11 ODV).

**10 ore di formazione
su 5 giornate**

Durata Corso

**24 volontari
di 12 ODV**

Partecipanti

Promozione del volontariato, tavoli tematici e workshop: «Cosa significa essere Dislessico»

Un ciclo di incontri formativi sulle difficoltà specifiche dell'apprendimento, rivolto a volontari che si occupano di bambini e ragazzi. Partendo da "cosa significa essere dislessico" e quali sono le sfide che si devono vincere, sono stati trattati, poi, le difficoltà di lettura, di scrittura, di grammatica, di calcolo e di grafia, sviluppate con esperienze dirette. Gli incontri hanno avuto l'obiettivo di legare i concetti classici delle dislessie con la presentazione di esperienze, metodi e risposte a domande semplici e dare strumenti per riconoscere la presenza della difficoltà e indirizzare il bambino ai servizi territoriali. Hanno partecipato agli incontri di **8 ore** complessive, **58 volontari** (12 maschi e 46 femmine) di **24 ETS** (di questi 16 ODV).

**8 ore di formazione
su 4 giornate**

Durata Corso

**58 volontari
di 24 ETS**

Partecipanti



Comunicazione sociale e media

L'incontro seminariale ha affrontato il tema della comunicazione ambientale nella sua complessità, cercando di stimolare la riflessione sul fatto che la sostenibilità ambientale e la sostenibilità sociale camminano di pari passo. Questa è anche la sfida per i comunicatori di oggi: convincere l'opinione pubblica che è possibile conseguire una maggiore sostenibilità sotto il profilo ambientale, economico e sociale senza necessariamente dover privilegiare una di queste dimensioni a discapito delle altre. L'iniziativa promossa dal Centro in collaborazione con l'Ordine Nazionale dei Giornalisti, ha visto l'apporto di **Ciro Saccardi**, Consigliere del Ministro per la Transizione Ecologica. Al seminario della durata di 4 ore, hanno partecipato 43 giornalisti (25 maschi e 18 femmine). Ai partecipanti sono stati riconosciuti 3 crediti formativi.

**4 ore di formazione
su 1 giornate**

Durata Corso

43 giornalisti

Partecipanti



ComES 2021 - Economia Circolare, Consumo Critico e Commercio Equo

L'uso del computer rappresenta ormai uno strumento di uso quotidiano necessario se non addirittura fondamentale in ambito domestico, lavorativo o scolastico. Poter dire "so usare il computer", acquista sempre di più il significato di saper svolgere delle operazioni fondamentali come: scrivere un testo, una lettera, una relazione o tesina, rendendo il testo ordinato ben impaginato e gradevole alla lettura; in ambito scolastico o lavorativo ormai è divenuto necessario l'uso dei fogli di calcolo, con i quali si possono realizzare dai semplici calcoli di economia domestica ad elaborati complessi con formule di calcolo automatico e grafici esplicativi. Inoltre, l'uso di un programma di presentazione è un supporto fondamentale in tutte quelle realtà (scolastiche, lavorative o di volontariato) in cui bisogna presentare un progetto, un testo, un prodotto utilizzando un supporto accattivante che catturi l'attenzione delle persone, completo di grafica, audio e video. Il percorso formativo ha fornito gli elementi di base per l'utilizzo delle principali funzionalità di un computer e di sviluppare le capacità di comunicazione e di diffusione delle tecnologie fra le organizzazioni di volontariato della provincia di Napoli con particolare attenzione ai volontari senior. Il corso online di **40 ore**, ha coinvolto **15 volontari** (6 maschi 9 femmine) di **14 ODV**.

**16 ore di formazione
su 4 giornate**

Durata Corso

**31 volontari
di 5 ODV**

Partecipanti



L'Organizzazione degli eventi in sicurezza

Le norme sulla sicurezza nei luoghi pubblici in caso di eventi sono diventate ormai molto stringenti e sono alla base dell'organizzazione di ogni manifestazione. Questo incide sull'operato delle associazioni che fanno di incontri, spettacoli e altri tipi di iniziative pubbliche una parte fondamentale della loro attività. Per consentire agli enti del Terzo settore, e a tutti coloro che sono interessati a promuovere e organizzare eventi, di apprendere le novità introdotte negli ultimi anni, CSV Napoli, ha realizzato, in collaborazione con STEA CONSULTING srl, uno specifico progetto di informazione e formazione rivolto sia ai responsabili/quadri delle associazioni di volontariato che ai volontari che gestiscono operativamente gli eventi.

3 i moduli proposti:

1 | Organizzazione di eventi e manifestazioni

L'obiettivo del percorso formativo è stato quello di fornire ai responsabili delle associazioni indicazioni sulle modalità di organizzazione di eventi e manifestazioni in sicurezza. Al percorso formativo online della durata di **16 ore**, hanno partecipato **26 volontari** (15 maschi e 11 femmine) di **17 ETS** (di questi 14 ODV)

16 ore di formazione
su 4 giornate

Durata Corso

26 volontari
di 17 ETS

Partecipanti

2 | L'addetto Safety e Security negli eventi e manifestazioni

Il percorso ha formato gli operatori della sicurezza durante lo svolgimento di eventi o manifestazioni organizzati sia dalla propria associazione che da altre organizzazioni, le quali necessitano di specifiche figure per le fasi di instradamento e monitoraggio dell'evento nonché assistenza all'esodo in caso di emergenza. Agli incontri formativi online della durata complessiva di **8 ore** hanno partecipato **25 volontari** (16 maschi e 9 femmine) appartenenti a **18 ETS** (di questi 15 ODV).

8 ore di formazione
su 2 giornate

Durata Corso

25 volontari
di 18 ETS

Partecipanti

3 | La gestione degli alimenti negli eventi e manifestazioni

Il modulo ha trattato l'aspetto degli alimenti quando questi vengono prodotti e distribuiti al pubblico. I percorsi formativi della durata complessiva di 24 ore hanno avuto come destinatari **35 volontari** (13 maschi e 22 femmine) appartenenti a **15 ETS** (di questi 13 ODV).

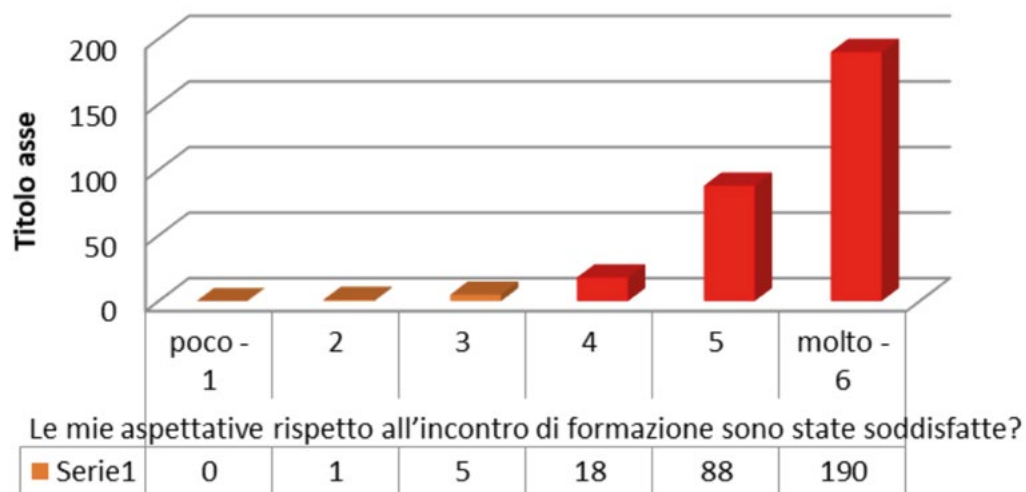
23 ore di formazione su 6 giornate	35 volontari 15 ETS
Durata Corso	Partecipanti

Progettiamo: dagli ideali agli strumenti operativi

Il corso ha introdotto le organizzazioni di Terzo settore al tema della progettazione sociale, chiarendo gli obiettivi e il ruolo del volontariato nelle logiche progettuali e fornendo gli strumenti base utili agli Enti, nelle attività connesse alla progettazione. Organizzato su tre moduli con approfondimenti specifici sui temi della progettualità e i bisogni territoriali, il finanziamento dei progetti (ricerca fondi, bandi e avvisi pubblici e privati) e la valutazione dell'Impatto Sociale, ha integrato le lezioni in presenza e su piattaforma GoTo Meeting con l'e-learning utilizzando la piattaforma FaD di CSV Napoli. Questa metodologia ha dato l'opportunità al discente di confrontarsi ed approfondire la teoria senza barriere spazio-temporali. Inoltre, la possibilità di svolgere esercitazioni o simulazioni e di collaborare con gli altri corsisti, docente e tutor alla realizzazione di progetti, ha facilitato un apprendimento partecipativo e la costruzione di gruppi di lavoro. Complessivamente, **50** sono state le ore di formazione di cui **16 in FaD** e **15 i partecipanti** (8 maschi e 7 femmine) di **15 ETS** (tra questi 11 le ODV).

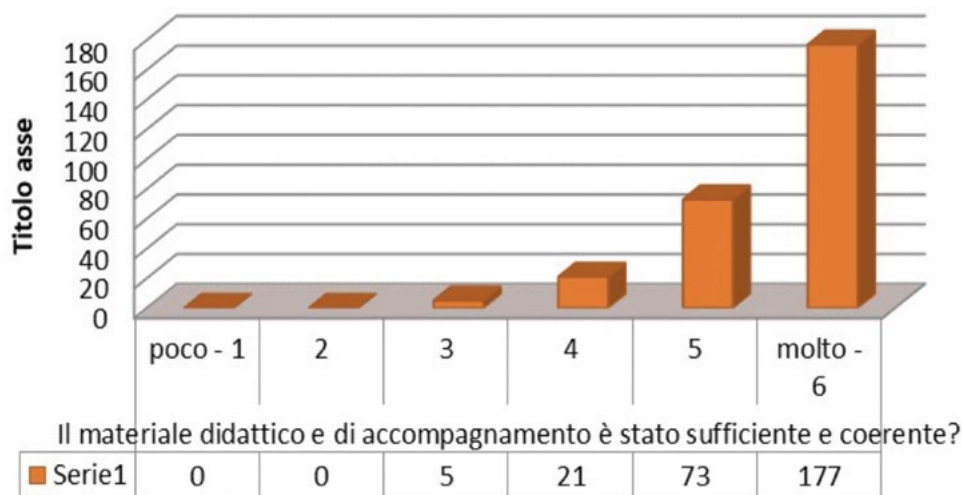
50 ore di formazione su 13 giornate	15 volontari di 15 ETS
Durata Corso	Partecipanti

Aspettative



Il processo di customer satisfaction, volto a rilevare il grado di soddisfazione dei discenti, somministrato nell'ottica del miglioramento del servizio offerto, ha rilevato un alto livello di riscontro delle aspettative espresse ad avvio delle attività.

Materiale didattico

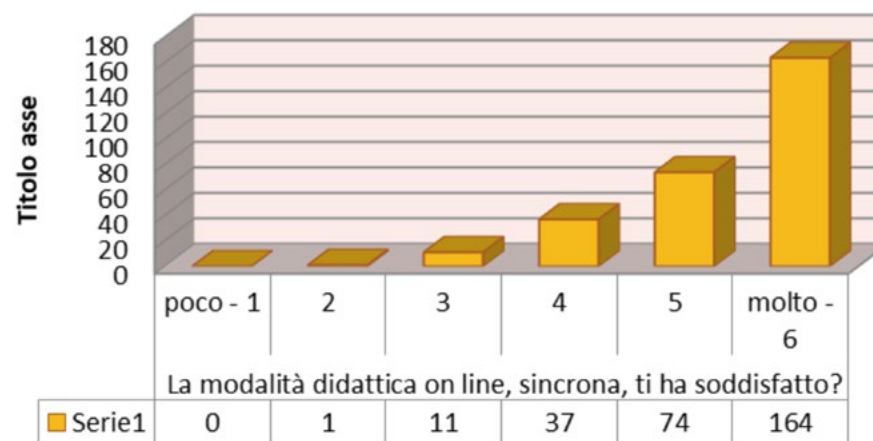


Gli incontri formativi on line, sincroni, sono stati video registrati e messi a disposizione dei corsisti in accompagnamento al materiale didattico in file e resi accessibili con l'utilizzo di archivi digitali creati per ogni singola attività, per alcuni nella piattaforma FAD per altri con la creazione di cartelle condivise tramite link nel SII. La possibilità di avere un archivio stabile e sempre accessibile ha, rispetto alle precedenti annualità, ulteriormente elevato il livello di gradimento del materiale didattico assegnato ad ogni singolo corso.

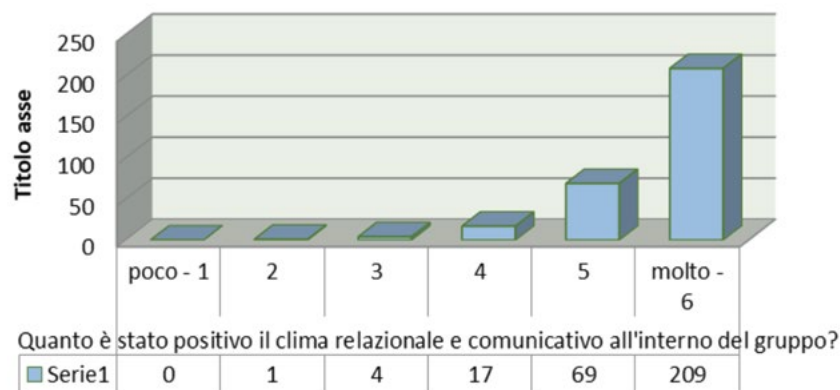
Per il livello di accessibilità alle attività formative, la possibilità di formarsi a prescindere dalle restrizioni del contenimento ed il risparmio dei costi e dei tempi di spostamento fisico, i corsisti hanno fortemente apprezzato la modalità didattica on line sincrona. Dove l'espressione di voto non è arrivata al MOLTO occorre contemplare le difficoltà tecniche di utilizzo degli strumenti o la mancata prossimità nei lavori di gruppo.

Pur mancando l'aspetto relazione tipico dei gruppi in formazione e di contatto diretto con i relatori non si sono evidenziati bug nel processo di comunicazione e scambio.

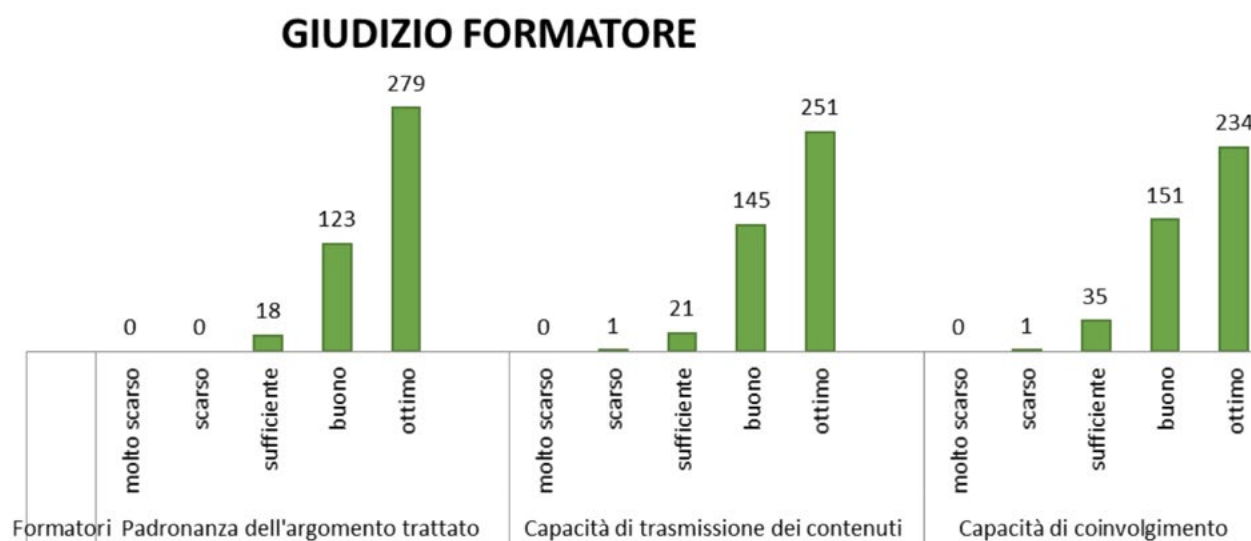
La modalità didattica on line, sincrona, ti ha soddisfatto?



Clima relazionale

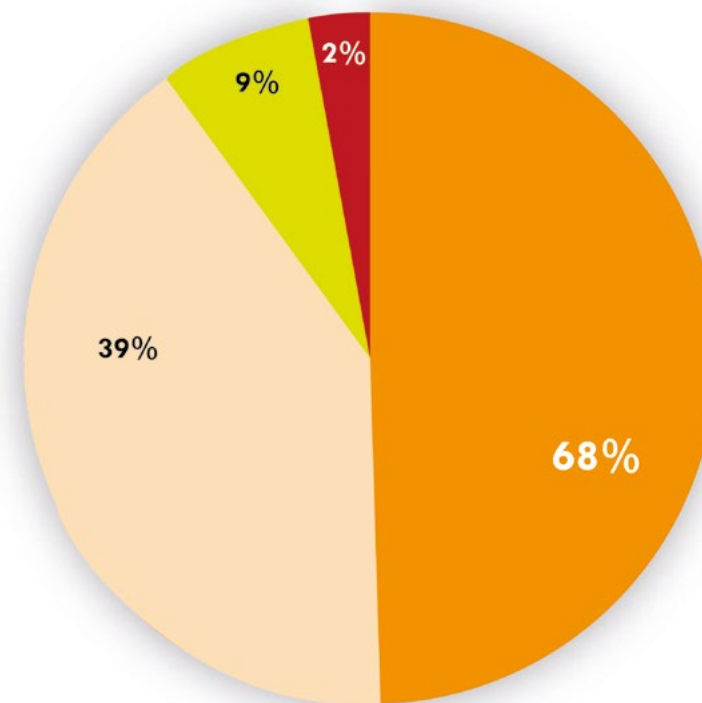


Al termine delle attività formative i corsisti sono tenuti a valutare le capacità di relatori, formatori e docenti in merito alla padronanza dell'argomento trattato, la trasmissione dei contenuti e la capacità di coinvolgimento degli stessi discenti. Le competenze di oltre il 70% degli esperti coinvolti sono risultate ottime.





Consulenza,
assistenza qualificata
e accompagnamento



■ Nuove costituzioni e adeguamenti statutari ■ Accompagnamento e gestione
■ Progettazione ■ Consulenze specialistiche

I servizi erogati dall'area nel 2021, sono stati orientati a fornire competenze e strumenti ai volontari in ambito giuridico, assicurativo, progettuale, gestionale e organizzativo. Le erogazioni sono state divise in 4 macroaree:

- Nuove costituzioni e adeguamenti statutari
- Accompagnamento e gestione
- Progettazione
- Consulenze specialistiche

In totale le erogazioni fornite dall'area sono state **2.793** e **2.370** sono stati i download degli strumenti operativi messi a disposizione dell'utenza (iter informativi da seguire, modulistica sulla gestione, sulla costituzione e sulle modifiche statutarie degli ETS).

Nuove costituzioni e adeguamenti statutari

1.120 erogazioni per supportare i volontari, gli ETS e gli aspiranti volontari:

- nella scelta della tipologia di ente da costituire o adeguare più attinente alle attività di volontariato da attuare
- nella definizione dell'atto costitutivo e dello statuto e nella dotazione di un documento esplicativo sull'iter da seguire per tutti gli adempimenti (registrazione atti, adempimenti codice fiscale, modello EAS)
- nell'adeguamento dello statuto in base alla normativa vigente nella definizione di un modello di verbale assembleare di modifica statutaria e nella dotazione di un documento esplicativo sull'iter da seguire per tutti gli adempimenti (registrazione atti, adempimenti codice fiscale, eventuale modello EAS).

Servizio	N° Erogazioni	N° download strumenti
Informazioni, orientamento e strumenti di base per lo start-up	232	687
Accompagnamento alla costituzione di nuove organizzazioni	378	720
Accompagnamento agli adeguamenti di statuto	510	473

1.880 download degli strumenti messi a disposizione degli ETS nell'area riservata del SII Gestionale CSV Napoli per rendere autonomi gli Enti nei diversi iter giuridico-amministrativi

Accompagnamento e gestione

884 erogazioni per supportare i volontari e gli ETS:

- nelle varie fasi di gestione associativa, dalla costituzione alla tenuta delle scritture contabili e ai vari adempimenti fiscali
- sull'obbligo assicurativo, diventato uno dei requisiti necessari per poter iscrivere gli ETS al RUNTS
- nell'iter per l'iscrizione ai registri pubblici e per l'ottenimento della personalità giuridica
- nella preparazione della modulistica necessaria all'accreditamento al Servizio Civile Universale

Servizio	N° Erogazioni
Creazione e accompagnamento alla tenuta dei libri sociali	60
Accompagnamento alla tenuta delle scritture contabili e supporto alla rendicontazione dei bilanci	131
Assistenza al 5x1000	57
Accompagnamento all'iscrizione ai registri pubblici	120
Adempimenti fiscali e normativi	160
Informazione, orientamento e supporto negli adempimenti assicurativi	277
Accompagnamento al conseguimento della personalità giuridica	1
Supporto agli accreditamenti (SCU, SVE, Erasmus)	78

Progettazione

195 erogazioni per supportare i volontari e gli ETS:

- nella redazione dei progetti
- nella gestione dei progetti
- nella creazione di reti

Servizio	N° Erogazioni
Supporto alla redazione dei progetti	140
Supporto al monitoraggio e alla rendicontazione dei progetti	45
Facilitazione e supporto alla creazione dei partenariati	10

Consulenze specialistiche

594 erogazioni per supportare i volontari e gli ETS:

- nelle varie fasi di gestione associativa, dalla costituzione alla tenuta delle scritture contabili e ai vari adempimenti fiscali
- sull'obbligo assicurativo, diventato uno dei requisiti necessari per poter iscrivere gli ETS al RUNTS
- nell'iter per l'iscrizione ai registri pubblici e per l'ottenimento della personalità giuridica
- nella preparazione della modulistica necessaria all'accreditamento al Servizio Civile Universale

Servizio	N° Erogazioni
Assistenza alla raccolta fondi	75
Assistenza legale sulla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista	507
Assistenza in materia di privacy e trasparenza	12

490 download

degli strumenti messi a disposizione degli ETS nell'area riservata del SII Gestionale CSV Napoli per rendere autonomi gli Enti nella gestione associativa



Informazione e comunicazione

CSV Napoli finalizza i servizi di informazione e comunicazione ad incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

Il lavoro svolto dagli operatori dell'area "Informazione e Comunicazione" è a supporto delle attività istituzionali dell'Ente, delle attività delle ODV e dei volontari nell'area metropolitana di Napoli.

CSV Napoli nel corso del 2021 ha erogato a favore delle organizzazioni servizi di informazione e comunicazione utili a comunicare all'esterno la propria missione, i valori, le attività e i progetti che vengono realizzati e a generare relazioni di fiducia, sensibilizzare la popolazione su certi temi, raccogliere il consenso e le risorse adeguate a raggiungere gli obiettivi prefissati e contribuire così allo sviluppo positivo della società. Questo, soprattutto oggi, è più che mai importante perché sinonimo di trasparenza e credibilità. I servizi forniti dal CSV Napoli si possono suddividere in 4 sezioni:

- Volontari informati
- Strumenti di promozione del volontariato
- Media
- Servizi web

Volontari informati

CSV Napoli si pone da sempre a supporto del volontariato locale per valorizzare e raccontare le esperienze più significative di solidarietà e cittadinanza attiva. Il servizio sostiene la diffusione e la visibilità delle iniziative delle associazioni, sensibilizza l'opinione pubblica sui temi della solidarietà e del volontariato, garantendo, con strumenti diversi e integrati, l'accesso e l'inclusione all'informazione.

Volontari informati	N° Erogazioni
Newsletter	49
Rassegna stampa	2.310
Rivista Comunicare il Sociale	11
Rivista Comunicare il Sociale in Braille	11
SMS Alert	11

Newsletter

Settimanalmente viene inviata una newsletter informativa che rimanda alle news presenti sul portale, periodicamente invece, in riferimento alla programmazione ed alle principali iniziative messe in campo da CSV Napoli viene inviata una newsletter straordinaria. Nel 2021 sono state 49 le newsletter inviate e il numero dell'utenza è cresciuto di 20 unità per un totale di 2.557 utenti.

Comunicare il Sociale

Comunicare il Sociale è una testata giornalistica edita da CSV Napoli interamente dedicata al Terzo settore, al mondo del volontariato e della solidarietà, alle associazioni.

Rappresenta un'opportunità di approfondimento culturale che attraverso un'interpretazione critica e non schierata, si propone di offrire ai cittadini e alle organizzazioni di Terzo settore un valido strumento di riflessione sul proprio agire quotidiano e sulle scelte di ciascuno. Uno spazio innovativo non tanto per le tematiche, quanto per il punto di vista adottato per rendere fruibile un'informazione che è erroneamente considerata di nicchia, ma che spazia in tutti i settori di interesse collettivo. Comunicare il Sociale diviene, così, il giornale dei volontari e delle buone pratiche di welfare community. Nel corso degli anni ha ospitato storie, spazi di servizio, inchieste e approfondimenti sui temi di più grande attualità, sulle principali tematiche sociali e di inclusione, dai minori ai migranti, dalla salute all'ambiente, dalla violenza di genere alla ludopatia, passando per i temi della legalità e della povertà.

Nel 2021 sono stati pubblicati 11 numeri della rivista con una tiratura di 2.000 copie a numero. La rivista, oltre ad essere disponibile presso la sede del Centro Direzionale e nei tre sportelli territoriali, viene anche inviata a tutti gli Enti e Istituzioni con cui il centro interagisce e distribuita gratuitamente agli ETS che ne fanno richiesta. Attualmente la rivista viene distribuita, a mezzo corriere espresso, a circa 113 destinatari tra Napoli e area metropolitana. Anche nell'anno 2021, allo scopo di rendere il giornale sempre di più un mezzo di inclusione sociale, è stata confermata la collaborazione con la Univoc, l'Unione Nazionale Italiana Volontari pro Ciechi di Napoli che ha portato alla realizzazione di 11 numeri della rivista in braille con una tiratura di 100 copie a numero.

Dati della rivista 2021	#
Articoli pubblicati	175
Edizioni	11
Edizioni in Braille	11
Copie stampate	22.000
Copie stampate in Braille	1.100
ETS punti di distribuzione	113

La rivista Comunicare il Sociale è stata fondata nel 2010, è facilmente consultabile on line dal sito www.comunicareilsociale.com e viene regolarmente spedita ai rappresentanti delle Istituzioni del territorio. A tale capillarità di diffusione è stata associata, fin da subito, la qualità dei contenuti che, nel 2021, si è concretizzata con una serie di reportage, approfondimenti, interviste ed editoriali che hanno consentito la trattazione di svariati argomenti riguardanti il sociale ed il mondo del volontariato, il Covid-19 e la Riforma del Terzo settore.

Tali argomenti sono stati spesso occasione di confronto e riflessione tra i volontari degli Enti di Terzo settore che ricevono la rivista, contribuendo ad alimentare un continuo e virtuoso scambio tra i creatori dei contenuti ed i fruitori degli stessi e rappresentando in definitiva, il senso autentico del ruolo del Centro di Servizio per il Volontariato, la cui vocazione principale è proprio rispondere ai bisogni e alle istanze del mondo del volontariato.

Tra i principali editorialisti delle edizioni 2021 si evidenzia il contributo di: **Giorgio Budillon**, docente del Dipartimento di Scienze e Tecnologie - Università Parthenope, che ha trattato il tema del riscaldamento globale (novembre 2021 N°10); **Aldo Bova**, presidente nazionale del Forum

delle Associazioni socio-sanitarie, che ha scritto di anziani e disabilità (agosto-settembre 2021 N° 08);

Antonio Menna, scrittore e giornalista, autore del best-seller «Se Steve

Titti Improta, Presidente Commissione Pari Opportunità - Ordine Giornalisti Campania, ha scritto di donne e gentilezza (marzo 2021 N° 03); **Luigi Sbarra**, Segretario generale CISL, ha scritto di lavoro e parti sociali (maggio 2021 N° 05).

Nel 2021 è stato, inoltre, realizzato un restyling del sito con l'obiettivo di rendere semplice ed intuitiva la navigabilità con una nuova veste grafica ed una più funzionale organizzazione dei vari contenuti.

Dati comunicareilsociale.com	#
News pubblicate	832
Accessi unici	61.756
Visualizzazioni	75.227

Servizio SMS Alert

Dal 2017 è stato, inoltre, riattivato il servizio di SMS Alert che attraverso l'invio di messaggi a cellulari rende immediata la comunicazione riguardo alle principali iniziative del Centro.

Nel 2021 sono stati **1.305** gli utenti raggiunti dal servizio per un totale di **9.135** messaggi inviati.

Dati SMS Alert 2021	#
SMS Alert inviati	9.135
Utenti	1.305

Strumenti di promozione del volontariato

CSV Napoli supporta la promozione delle iniziative di volontariato offrendo la possibilità alle associazioni di segnalare eventi, progetti e attività di particolare rilevanza a cui garantisce ampio risalto attraverso tutti i propri canali informativi. Le associazioni possono anche usufruire del Servizio di Ufficio Stampa, affidando a CSV Napoli sia l'elaborazione che la diffusione di comunicati stampa su portali e quotidiani sia locali che nazionali. CSV Napoli, nell'ottica di agevolare le associazioni nella realizzazione di materiali promozionali per le loro attività istituzionali, mette a disposizione i servizi di realizzazione grafica e stampa per la produzione dell'immagine coordinata (logo, biglietti da visita, carta intestata, ecc), brochure, volantini, locandine e pubblicazioni.

Strumenti di promozione de volontariato	#
Ufficio stampa	15
Grafica	25
Stampa	36
News dal volontariato	367

Media

Video reputation

Con il servizio di video reputation **9** associazioni hanno potuto raccontare le loro attività associative mediante un video di 3 minuti. Nell'anno 2021 è stata avviata anche la realizzazione di altri **6 video reputation**, le cui riprese termineranno nell'anno 2022.

Radio giornale

Il Radiogiornale è stato realizzato dall'area Comunicazione di CSV Napoli in collaborazione con tre web radio sociali con le quali è stato sottoscritto apposito protocollo di collaborazione. Le radio (Radio Shamal, Il Punto sui fatti e Radio Raimbow) hanno prodotto una rubrica con cadenza settimanale incentrata su argomenti individuati di volta in volta tra quelli di maggiore interesse del settore o novità di particolare rilevanza per il volontariato, la cittadinanza attiva, la cultura della socialità e dell'integrazione. Il radiogiornale ha offerto informazioni agli ascoltatori sulle attività di volontariato che sono state realizzate nella città metropolitana di Napoli, le iniziative promosse delle associazioni e su altri temi di rilievo riguardanti il mondo del non profit. I podcast prodotti sono stati diffusi e veicolati oltre che sui siti delle stesse web radio anche attraverso i canali informativi di CSV Napoli. Il servizio, attivato dal mese di luglio, ha visto fino a dicembre 2021 la realizzazione di **78 radiogiornali**.

Regia a distanza

La Pandemia e la conseguente emergenza sanitaria e sociale che ha colpito il nostro Paese hanno trasformato lo scenario di azione del Terzo settore. Se da un lato il volontariato ha saputo rispondere alla crescente domanda di solidarietà, ripensando i propri interventi di sostegno in modo compatibile con le restrizioni anticontagio, dall'altro il lockdown ha penalizzato, inter-

rompendole bruscamente, tutte quelle attività e iniziative "in presenza" che favoriscono la socializzazione e la vicinanza fra le persone. Come tutte le crisi, però, quella scatenata dalla diffusione del Covid-19 ha certamente rappresentato anche un'opportunità per accelerare i piani di digitalizzazione e di trasformazione culturale. Gli strumenti digitali, infatti, in una fase di emergenza alla quale non eravamo preparati, hanno fornito un supporto cruciale, hanno messo in connessione le persone con le informazioni ma, non solo, anche le persone con altre persone. Mentre la pandemia costringeva all'isolamento, la tecnologia ha consentito di mantenere una parvenza di normalità. Contestualmente si sono evidenziati, però, i limiti di un sistema ancora fragile, soprattutto nel volontariato, e soprattutto per mancanza di conoscenza degli strumenti, delle metodologie e degli approcci innovativi.

Pertanto, alla luce delle impetuose trasformazioni che hanno cambiato luoghi e spazi della vita civile e della comunicazione tra le persone e a fronte dei bisogni emergenti delle associazioni, CSV Napoli ha attivato, nell'anno 2021, il Servizio di supporto tecnico e regia per eventi "a distanza" con l'obiettivo di aiutare le associazioni della città metropolitana di Napoli nell'utilizzo di strumenti digitali per gestire, realizzare e promuovere attività di volontariato anche online. Il servizio ha offerto, infatti, una regia da remoto e/o sul posto e live streaming per eventi ed iniziative di solidarietà che sono stati realizzati "a distanza". Gli eventi sono stati trasmessi in diretta attraverso le piattaforme social delle associazioni e registrati, per essere diffusi anche successivamente.

Media	#
Videoreputation	9
Radio giornale	78
Regia a distanza	5

Servizi web

Il servizio ha favorito la promozione delle organizzazioni con la creazione di siti web personalizzati e l'accompagnamento all'utilizzo delle piattaforme per promuovere, aggiornare, indicizzare i siti.

Servizi web	#
Creazione siti web	4
Servizio di accompagnamento all'utilizzo	13

La comunicazione istituzionale

La comunicazione istituzionale di CSV Napoli utilizza diversi canali di trasmissione delle notizie.

Il **sito web** del CSV Napoli ETS, www.csvnapoli.it è il principale strumento di comunicazione istituzionale. Ospita informazioni relative a servizi, attività ed iniziative promosse dal Centro, nonché notizie sul volontariato e il Terzo settore, utili alle associazioni per crescere e rafforzare le proprie azioni. Aggiornato quotidianamente, è uno degli strumenti fondamentali per conoscere tutte le opportunità che CSV Napoli mette a disposizione dei propri utenti, è consultabile ed accessibile agli enti del Terzo settore ed ai loro volontari, agli operatori ed esperti del non profit, agli amministratori locali e ai funzionari pubblici, agli operatori della comunicazione e a tutti i cittadini. Con il recente restyling è stato facile anche creare nuove sezioni del portale e riorganizzare meglio l'accesso ai servizi online con l'attivazione del Sistema Informativo Integrato (SII). Inoltre, sostiene la diffusione e la visibilità delle iniziative di volontariato offrendo la possibilità alle associazioni di segnalare iniziative, progetti e attività di particolare rilevanza.

Dati csvnapoli.it 2021	#
Accessi unici	83.071
Visualizzazioni	151.868

The screenshot displays the CSV Napoli website interface. At the top, there's a blue header with the CSV logo. Below it, three colored buttons are visible: 'PROMOZIONE ORIENTAMENTO' (red), 'CONSULENZA E PROGETTAZIONE' (orange), and 'FORMAZIONE' (green). The main content area features a large banner titled 'CSV Napoli: come diventare socio della nostra associazione' with an illustration of smiling hands. Below the banner, a navigation bar includes links like 'Home', 'Servizi', 'Iscriviti alla newsletter', 'Richiedi un patrocinio', and 'ROA'. Further down, three more buttons are shown: 'COMUNICAZIONE' (blue), 'TECNICO LOGISTICA' (teal), and 'RICERCA E DOCUMENTAZIONE' (yellow). The bottom section contains two news snippets: 'Al via il Censimento permanente delle Istituzioni non profit' and 'Al via i Corsi provinciali per Operatori Antincendio Boschivo (AIB)'. A large 'ISTITUZIONI NON PROFIT' watermark is visible in the background of the lower half of the page.

Oltre alla newsletter e al servizio SMS Alert, il Centro utilizza ampiamente i **Social Network** per la possibilità data da questi strumenti di ampliare il bacino di utenza. In particolare, CSV Napoli è presente su quattro piattaforme social:

Facebook

attivato nel 2010 la pagina ha raggiunto 15.275 followers.

Twitter

il profilo è stato attivato nel 2010 con un numero medio di 20 tweet a settimana e 1.148 followers.

Instagram

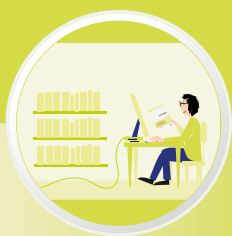
attivo dal 2015 è stato seguito da 1.018 followers nel 2021.

Followers Social Network 2021	N.
Facebook	15.275
Twitter	1.148
Instagram	1.018

Youtube

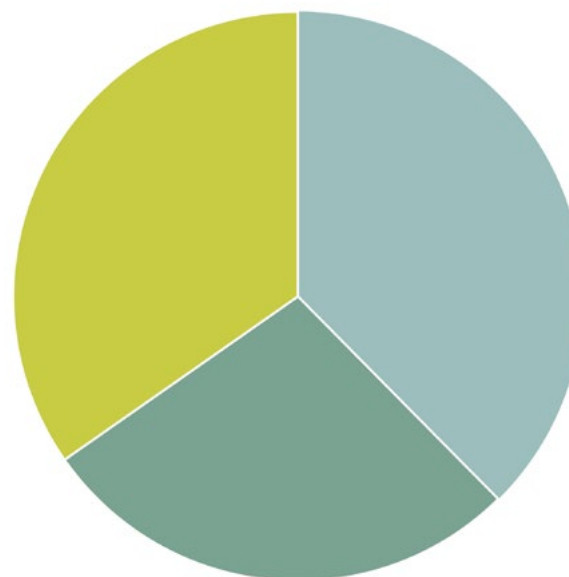
Il canale è attivo dal 2014 e viene utilizzato come archivio di video che poi vengono veicolati e promossi attraverso il sito web e gli altri canali social di CSV Napoli. Sono stati 58 i video realizzati nel 2021 per promuovere i servizi del Centro e le attività di volontariato.

Dati Youtube 2021	N.
Video realizzati	58
Visualizzazione video	1.652



Ricerca e documentazione

I servizi di ricerca e documentazione sono finalizzati a fornire banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale. CSV Napoli ha messo a disposizione della propria utenza un patrimonio bibliografico che comprende principalmente testi, manuali, riviste e documenti inerenti il mondo del volontariato e del Terzo settore. Nel 2021 sono stati rilevati dati sui bisogni delle ODV e dei volontari degli ETS nell'area metropolitana di Napoli attraverso una ricerca per indagare sul volontariato nell'area metropolitana di Napoli. L'indagine ha orientare la riprogrammazione 2022 per i nuovi bisogni emersi sia in seguito all'emergenza sanitaria sia per la Riforma del Terzo settore. Nel percorso d'indagine sono stati organizzati un focus group, 4 Assemblee Consultive Territoriali online e un questionario quali-quantitativo. Inoltre, attraverso il SII CSV Napoli, sono state elaborate ed estratte banche dati per agevolare l'utenza nella collaborazione tra enti e favorire il lavoro di rete come opportunità di scambio di informazioni e buone prassi e come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni.



■ ODV ■ APS ■ altri ETS

Gli ETS coinvolti nell'indagine sull'analisi dei bisogni sono stati 1.710 (642 ODV, 473 APS, 595 altri ETS)

2 Sono state le ricerche realizzate nel 2021:

- In collaborazione con l'ente di ricerca Focus Marketing srl è stata realizzata l'indagine sul volontariato nell'area metropolitana di Napoli.
- In collaborazione con Consorzio Promos Ricerche e il Forum della Responsabilità sociale condivisa è stato approfondito il tema sulla Responsabilità sociale condivisa «Volontariato e Impresa nella città metropolitana di Napoli».

4 Sono state le pubblicazioni realizzate nell'ambito della collana nerosubianco:

- **Lezioni campane. I fondamentali della comunicazione**, un manuale che offre spunti di riflessione e strumenti per far crescere la cultura della comunicazione e della relazione all'interno delle organizzazioni del Terzo settore.
- **Il processo negoziale per il Terzo settore** che punta a promuovere la condivisione dei processi e la cultura dell'amministrazione condivisa facilitando il dialogo tra i diversi attori delle nostre comunità.
- **Il podcast per il Terzo settore** che vuole offrire una panoramica sull'utilizzo del podcast, quale mezzo di comunicazione e strumento di storytelling dal potenziale incredibile per veicolare storie di persone e di territori da un punto di vista sociale, ma anche per gli aggiornamenti e la formazione continua dei volontari degli ETS.
- **La privacy negli ETS: guida pratica per orientarsi nell'applicazione del GDPR** che vuole fornire agli ETS uno strumento dinamico che consenta loro di trovare le risposte alle esigenze di strutturare un sistema di gestione dei dati personali in ossequio al Regolamento Europeo (GDPR) 2016/679.

Nel 2021 è stata realizzata la quarta edizione del Bilancio Sociale di CSV Napoli, uno strumento di social accountability, che non solo ha avuto la finalità di aumentare la trasparenza nella rendicontazione delle attività del Centro, ma che si è caratterizzato esso stesso come una modalità di coinvolgimento degli stakeholder che, partecipando attivamente alla sua redazione, hanno potuto interagire maggiormente con la Struttura.

Inoltre, CSV Napoli per la soddisfazione dei bisogni informativi dei propri utenti mette a disposizione un patrimonio bibliografico che comprende principalmente testi, manuali e documenti inerenti il mondo del volontariato suddivisi in sezioni tematiche (politiche sociali, comunicazione, formazione, minori, disabilità, intercultura, anziani etc.). **35 ETS** hanno usufruito del servizio



Supporto tecnico-logistico

I servizi tecnico-logistici sono finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, mezzi, strumenti ed attrezzature. Forniscono supporto nello svolgimento delle attività quotidiane fornendo una risposta alle molteplici esigenze delle organizzazioni. Il servizio, in seguito alla pandemia, ha visto aumentare le richieste da parte dell'utenza del Kit operativo socio-sanitario (DPI) e del Camper del Volontariato per far fronte ai nuovi bisogni dettati dall'emergenza **421 erogazioni per 297 ETS**.

Servizio	N° Erogazioni
Allestimenti	19
Attivazione Gestionale ETS - VeryFico	87
Copisteria	30
Kit Operativo	55
Prestito attrezzature	11
Servizio Pec	5
Spazi e Aule virtuali	14
Trasporto e Camper del Volontariato	35
Volontariato Card	137



Volontariato Card, un circuito virtuoso per la responsabilità sociale condivisa

La Volontariato Card è un progetto di CSV Napoli che vuole valorizzare i volontari, i professionisti e le imprese che si impegnano in partnership a valore strategico per contribuire allo sviluppo di un modello di economia civile.

La Card ha infatti l'obiettivo di generare un circuito virtuoso basato su relazioni, fiducia e motivazioni e che vede protagonisti persone sensibili al tema della Responsabilità Sociale. Contemporaneamente vuole favorire il riconoscimento sociale delle attività di volontariato, facilitando i volontari nel loro agire quotidiano e gli utenti delle associazioni, attraverso la possibilità di ricevere agevolazioni e offerte dedicate da una vasta rete di esercizi commerciali, professionisti ed enti produttori di servizi assistenziali, ricreativi e culturali con i quali CSV Napoli stipula apposite convenzioni perché attenti all'impatto sociale del loro agire.

Le aziende orientate ad un modello di sviluppo inclusivo, partecipato e sostenibile, possono richiedere di essere inserite tra i fornitori della Volontariato Card ottenendo visibilità e risalto.

I vantaggi ambientali, sociali, economici e relazionali derivanti dal progetto Volontariato Card si riverberano sulla reputazione dell'azienda, sulla sua capacità di mobilitare abilità ed entusiasmi, sulla sua redditività e sulla sua solidità economica.

La Volontariato Card può essere considerata una vera e propria "vetrina" per promuovere la propria azienda, i propri prodotti, servizi e i propri valori e per farsi conoscere sul mercato da migliaia di utenti, associazioni e volontari.

Nel corso del 2021 hanno aderito 22 fornitori e 137 volontari di 32 ETS dell'area metropolitana di Napoli.

Contro gli sprechi per sostenere il volontariato: CSV Napoli ha aderito a 2 iniziative

Progetto «Donare per non sprecare»

Coniugare sostenibilità ambientale e solidarietà donando alle organizzazioni non profit mobili e arredi inutilizzati ma ancora in buono stato. È questo il senso del progetto "Donare per non sprecare", l'iniziativa promossa da Intesa Sanpaolo in collaborazione con CSVnet che ha messo a disposizione beni dismessi dalla Banca a favore di ETS per rendere più efficiente la propria organizzazione. Sono stati 19 gli ETS che hanno fatto richiesta e hanno usufruito degli arredi disponibili.

«Viterra dona»

Per evitare inutili sprechi e contribuire così a sostenere l'operatività dei volontari, l'azienda Viterra ha donato 8 scrivanie e 8 cassettiere alle associazioni di volontariato della città metropolitana di Napoli. Viterra Italy S.r.l., facente parte del gruppo mondiale Viterra, è un'azienda leader nel settore dell'agribusiness. Già partner di CSV Napoli nel progetto "Volontariato e Impresa", l'azienda ha deciso di coniugare sostenibilità ambientale e solidarietà donando arredi inutilizzati ma in buono stato.

Monitoraggio, verifica e valutazione

Tutti i servizi di CSV Napoli sono stati erogati tenendo presente le dimensioni di qualità: accessibilità, coerenza, qualità e adeguatezza senza discriminazione e con pari opportunità di accesso. Per quanto riguarda nello specifico l'accesso ai servizi alla nuova utenza, in attesa di linee guida chiare, CSV Napoli in linea generale, in questo periodo di transizione, ha erogato a titolo gratuito servizi di informazione, orientamento, promozione e ricerca a tutti i volontari degli ETS dell'area metropolitana di Napoli con particolare riguardo alle ODV e agli aspiranti volontari. L'attività di qualificazione, di orientamento, finalizzate all'apprendimento e all'acquisizione di competenze, come sempre, ha previsto percorsi formativi per volontari di ODV ed altri di interesse più generale con accesso ad una platea mista anche ad aspiranti volontari, a studenti e ad operatori del settore sociale, per generare condivisione di saperi, contaminazione, consapevolezza e responsabilità sociale condivisa nelle comunità. Le consulenze specialistiche ed i servizi tecnico-logistici con ricadute specifiche sull'organizzazione e che non riguardano specifiche attività per promuovere e rafforzare il ruolo dei volontari sono state erogate a titolo gratuito solo alle ODV. CSV Napoli ha definito per ogni servizio, un insieme di indicatori atti a valutare la qualità dell'area. Per raggiungere gli obiettivi prefissati non si può prescindere dall'adottare strumenti di lettura e analisi delle proprie attività.

Un sistema di monitoraggio e di valutazione è quindi un momento fondamentale di qualsiasi organizzazione, inteso non solo come strumento di rendicontazione finanziaria e di stima delle attività realizzate ma come un processo volto al miglioramento dei servizi e di costante aderenza degli stessi alle esigenze che emergono di volta in volta.

In base alle "esigenze conoscitive" è possibile distinguere le seguenti tipologie di informazioni, che vengono rilevate con strumenti diversi:

1. informazioni per evidenziare il rispetto delle regole di legittimità di CSV Napoli
2. informazioni per rendere conto all'esterno dei risultati raggiunti
3. informazioni per controllare l'organizzazione e il rispetto dei parametri di efficacia ed efficienza rispetto alle informazioni di cui al punto 1, il sistema di monitoraggio è riconducibile al sistema di indicatori di legittimità definito da CSV Napoli tramite quanto stabilito negli atti e nelle procedure interne (statuto, regolamento, verbali degli organi sociali, delibere, regolamento di accesso ai servizi etc.) nonché alle prescrizioni degli organi esterni di controllo.

Rispetto alle informazioni di cui ai punti 2 e 3, riconducibili al sistema di indicatori di performance, il CSV Napoli ha iniziato a predisporre, nell'arco del 2018, diversi strumenti di rilevazione dati, ossia:

- Software gestionale per l'archiviazione di tutte le prestazioni erogate
- Report delle attività
- Questionari di soddisfazione dei destinatari dei servizi
- Questionari di valutazione di specifici servizi erogati

In particolare, attraverso l'utilizzo del gestionale, è stato possibile aggregare i dati in base a diversi filtri (periodo di riferimento, utenze, provenienza territoriale, associazione, tipologia di ente, area di intervento, tipologia di prestazione, operatore CSV Napoli, sede etc).



Gli strumenti per la qualità

CSV Napoli ha elaborato una carta dei servizi (art. 63, comma 3, lettera f) del D.Lgs. 117/2017) facilmente consultabile dal sito istituzionale www.csvnapoli.it. Ha in essere un Sistema di Gestione della Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione dei servizi. I principi di tale norma costituiscono la base della politica stabilita dalla Direzione che attraverso l'approccio per processi e basandosi sul principio del risk-based thinking, garantisce maggiori opportunità di controllo per il raggiungimento dei risultati pianificati. Con il sistema di gestione della qualità le misure messe in atto riducono i rischi gestionali e inducono alla riflessione sulle opportunità. L'obiettivo è quello di attivare un processo di riflessione interna e di evoluzione delle strategie per un miglioramento continuo a tutti i livelli e per accogliere in maniera proattiva le sfide e per prevenire o ridurre i rischi indesiderati. Il miglioramento delle performances garantisce vantaggi significativi per l'utenza con la ricaduta positiva sulla organizzazione del lavoro resa più snella dall'attuazione di procedure univoche per la gestione dei servizi. In base alla UNI EN ISO 9001:2015, il Centro ha sviluppato per ogni area i seguenti indicatori di qualità:

Area	Tipo Servizio	Dimensione della Qualità	Indicatore	Standard CSV Napoli
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	Patrocinio Morale	Accessibilità	Reperibilità materiali informativi sui servizi disponibili	Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi
		Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	20 gg. lavorativi
		Qualità e Adeguatezza	Modalità per il riconoscimento del patrocinio morale	Il patrocinio viene concesso senza distinzioni o riserve purché l'iniziativa sia considerata di particolare interesse per il volontariato
	Progetti	Partecipazione	N. di ODV coinvolte	A seconda del progetto. Es. Scuola e Volontariato prevede che ogni intervento nelle scuole si realizzi in partenariato con 1 associazione
		Efficacia e adeguatezza	Grado di soddisfazione incontri giovani/studenti	Non inferiore all'80% (rilevazione attraverso questionari e verifica finale)
		Qualità	Presenza di tutor e relatori esperti	I relatori e i tutor sono individuati sulla base di esperienza pluriennale nel settore
	Orientamento, Campi Estivi, Sportelli di orientamento	Accessibilità	Giorni e orari lavorativi settimana di accesso al servizio	Tutti i giorni di apertura del centro
		Tempestività	Tempo massimo per un colloquio di orientamento	5 gg. lavorativi
		Efficacia	Persone avviate in un percorso di volontariato	80%
		Accessibilità	Conoscenza da parte delle organizzazioni delle iniziative in programma	I programmi e le modalità vengono pubblicizzati con largo anticipo

	Animazione territoriale	Equità	Organizzazione coinvolte negli eventi	A tutte le ODV sono garantite uguali opportunità di partecipazione
		Partecipazione	Coinvolgimento enti di Terzo settore e istituzioni locali	Co-programmazione degli eventi con tutti gli attori territoriali
Formazione	Formazione di Base, Specialistica e FAD	Accessibilità	Aule formative prive di barriere architettoniche	100%
		Accessibilità	Disponibilità di informazioni dettagliate sulle attività formative	Predisposizione di un piano formativo pubblicizzato attraverso i consueti canali informativi del CSV
		Coerenza	Completezza proposta formativa rispetto ai bisogni	Analisi dei bisogni formativi del volontariato locale sulla base di rilevazioni periodiche
		Qualità e Adeguatezza	Adozione di sistemi di monitoraggio e valutazione	Somministrazioni di questionari di ingresso e di gradimento, verifiche finali individuali e di gruppo
		Qualità	Competenza e professionalità dei docenti	Docenti con esperienza pluriennale nella materia specifica della formazione
	Accompagnamento	Accessibilità	Giorni e orari lavorativi settimana di accesso al servizio	Tutti i giorni di apertura del centro
		Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta	5 gg. lavorativi
		Efficacia	Numero consulenze fornite sul totale delle richieste	100%
		Efficacia	Numero nuove organizzazioni nate grazie al servizio	E' assicurato accompagnamento per tutto l'iter al 100% dei richiedenti
		Qualità	Periodicità della valutazione del gradimento delle consulenze	Trimestrale su campioni di organizzazioni

Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento	Supporto alla progettazione	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta	5 gg. lavorativi
		Efficacia	Numero consulenze fornite sul totale delle richieste	100%
		Prossimità	Possibilità di usufruire dei servizi nel luogo di appartenenza	Su richiesta le consulenze vengono effettuate presso le sedi delle organizzazioni richiedenti o presso le sedi degli sportelli territoriali
		Qualità	Diversificazione dell'offerta e livello di gradimento delle consulenze erogate	Diversi livelli di competenze e professionalità degli operatori e valutazione trimestrale su campione del gradimento delle consulenze
		Coerenza e adeguatezza	Adozione di metodi chiari e rispondenti ai bisogni espressi	Piano di accompagnamento alla progettazione individualizzato in base alle esigenze di ciascuna organizzazione
	Avvisi pubblici e opportunità	Coerenza e adeguatezza	Adozione di strumenti di programmazione partecipata per raccogliere proposte e suggerimenti delle associazioni	Realizzazione di focus group antecedenti la pubblicazione degli avvisi
		Accessibilità	Reperibilità della documentazione sul sito	100%
		Qualità e Adeguatezza	Diversificazione strumenti a supporto della progettazione sociale	Lo staff offre accompagnamento sia in fase progettuale che di gestione dei progetti attivata
		Accessibilità	Reperibilità materiali informativi sui servizi disponibili	Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi

Informazione e Comunicazione	Progettazione Grafica	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	15 gg lavorativi
		Qualità e Adeguatezza	Modalità per soddisfare le richieste	Un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto
	Informazione	Accessibilità	Reperibilità materiali informativi dal sito	100%
		Tempestività	Periodicità aggiornamento sito e invio newsletter	settimanale
	Comunicazione	Accessibilità	Tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	5 gg lavorativi per la pubblicazione sul sito / 8 gg. lavorativi per Ufficio Stampa (richiesta almeno 20 gg. prima dell'evento)
		Qualità e Adeguatezza	Diversificazione degli strumenti utilizzati e competenza dei collaboratori	Gli strumenti attivati sono diversificati in modo da rispondere in maniera adeguata alle esigenze delle organizzazioni richiedenti. I servizi sono a cura di giornalisti professionisti
Ricerca e Documentazione	Documentazione	Accessibilità	Giorni e orari lavorativi settimana di accesso al servizio	Tutti i giorni di apertura del centro
		Qualità e Adeguatezza	Acquisto di nuovi testi e aggiornamento materiali documentali	Settimanale
	Pubblicazioni	Accessibilità	Reperibilità materiali informativi sul sito	100%

		Qualità e Adeguatezza	Diversificazione degli strumenti utilizzati e competenza dei collaboratori	Gli strumenti attivati sono diversificati in modo da rispondere in maniera adeguata alle esigenze delle organizzazioni richiedenti
Supporto Tecnico Logistico	Assistenza logistica	Accessibilità	Spazi privi di barriere architettoniche	100%
		Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta	5 gg. lavorativi
		Qualità e Adeguatezza	Modalità per soddisfare le richieste	Un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto
		Efficienza	Attrezzature e strumentazioni funzionanti e periodicamente revisionate	100% salvo tempi di ripristino guasti

Gli obiettivi di miglioramento

La pandemia ha causato non pochi problemi al mondo del volontariato, se da un lato sono nati nuovi bisogni e nuove fragilità, dall'altro ha creato l'opportunità di sperimentarsi con nuove tecnologie per non interrompere le attività. Tutto questo ha richiesto un'organizzazione diversa per la struttura CSV Napoli ETS e ha comportato un impegno di tempo maggiore per tutte le aree e in particolare per la Consulenza, la Comunicazione e l'Animazione territoriale. L'utilizzo del SII non solo da parte dello staff ma anche da parte dell'utenza ha cambiato il modo di chiedere e ricevere i servizi. La digitalizzazione ha comportato soprattutto nella prima fase un impegno formativo interno per gli operatori e un impegno esterno per accompagnare l'utenza nella fase di iscrizione e richiesta dei servizi dal front-end. Nel contesto organizzativo del CSV Napoli ETS anche la certificazione di qualità è un'ulteriore occasione per riflettere continuamente sulle procedure di erogazione e migliorare le performance e la qualità dei servizi.

Per assicurare elevati standard qualitativi e migliorare la qualità dei servizi offerti ai volontari è opportuno continuare a puntare sull'organizzazione interna e sulla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito per i risultati conseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri.

È fondamentale perseguire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ancorare l'erogazione dei servizi ad elementi oggettivi che evidenzino le competenze organizzative dello staff e i risultati ottenuti nelle attività;
- evidenziare il contributo individuale del personale rispetto agli obiettivi generali e della struttura organizzativa di appartenenza;
- contribuire a creare e mantenere un clima organizzativo favorevole;
- agevolare il coordinamento e l'integrazione tra le diverse aree, enfatizzando l'eventuale presenza di obiettivi trasversali.

Situazione economico-finanziaria

Il sistema di rappresentazione contabile

Il bilancio di esercizio di CSV Napoli chiuso al 31 dicembre 2021 è stato redatto secondo i principi e gli obblighi previsti dall'art. 13 del decreto legislativo n. 117/2017 (Codice del Terzo settore) e del D.M. 5 marzo 2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali così come integrato dal principio contabile OIC 35.

In base all'art. 13, comma 1 del CTS, il bilancio di esercizio redatto è composto dallo stato patrimoniale, dal rendiconto gestionale, con l'indicazione, dei proventi e degli oneri, di CSV Napoli, e dalla relazione di missione che illustra le poste di bilancio, l'andamento economico e gestionale del Centro e le modalità di perseguimento delle finalità statutarie.

La valutazione delle voci di bilancio è stata fatta ispirandosi a criteri generali di prudenza e competenza.

Nella valutazione delle voci non è stato seguito il cosiddetto "criterio di cassa", bensì quello "di competenza", in quanto ritenuto criterio di ordinario utilizzo nella redazione dei bilanci e dei rendiconti, al fine di esprimere il risultato gestionale di un esercizio amministrativo.

L'applicazione del principio di prudenza ha comportato la valutazione individuale degli elementi componenti le singole poste o voci delle attività o passività.

In ottemperanza al principio di competenza, l'effetto delle operazioni e degli altri eventi è stato rilevato contabilmente ed attribuito all'esercizio al quale tali operazioni ed eventi si riferiscono, e non a quello in cui si concretizzano i relativi movimenti di numerario (incassi e pagamenti).

Proventi e ricavi

Il rendiconto gestionale evidenzia le componenti economiche, negative e positive, che determinano il risultato di gestione. Per quanto riguarda la differenza tra le componenti negative e positive derivanti da contributi FUN il rendiconto presenta un avanzo pari ad € 361.212,33 corrispondenti alle risorse FUN in attesa di destinazione rilevate nell'anno 2021. Per quanto riguarda invece la differenza tra componenti positive e negative derivanti da contributi extra-FUN il rendiconto presenta un avanzo di gestione pari ad € 1.705,00, di cui € 255,00 per quote associative anno 2021 versate dagli associati ed € 1.450,00 per proventi da contributi per premi netti annui ottenuti dalla collocazione delle Polizze Uniche del Volontariato (Infortuni - RCT- Malattia - RCA).

PROVENTI E RICAVI	Esercizio 2021	Esercizio 2020
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE		
1.1) Da Contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91	1.701.788,54	1.064.776,77
1.2) Da contributi su progetti	22.427,33	2.697,33
1.3) Da contratti con Enti pubblici	0,00	0,00
1.4) a soci ed associati	495,00	0,00
1.5) Da non soci	0,00	0,00
1.6) Altri proventi e ricavi	7.025,80	846,43
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI		0,00
		0,00
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE		0,00
		0,00
4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI		0,00
		0,00
5) PROVENTI STRAORDINARI	1.450,00	0,00
TOTALE PROVENTI E RICAVI	1.731.736,67	1.068.320,53

ONERI	Esercizio 2021	Esercizio 2020
1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE		
1.1) Oneri da Gestione CSV	1.014.643,77	848.298,42
1) Promozione del volontariato	426.935,69	250.424,65
2) Consulenza e assistenza	119.798,08	71.239,73
3) Formazione	116.753,50	125.577,95
4) Informazione e comunicazione	152.587,66	130.817,69
5) Ricerca e Documentazione	89.870,93	63.166,06
6) Progettazione Sociale		
7) Animazione Territoriale		
8) Supporto logistico	108.697,91	106.500,37
9) Oneri di funzionamento sportelli operativi		
1.2) Oneri Altre attività Tipiche dell'Ente Gestore	0,00	0,00
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI	0,00	0,00
		0,00
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	0,00	0,00
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	0,00	0,00
5) ONERI STRAORDINARI	0,00	0,00
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	358.046,45	320.594,08
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	360.496,45	0,00

STATO PATRIMONIALE	
ATTIVO	Esercizio 2021
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE	
B) IMMOBILIZZAZIONI	
I - Immobilizzazioni immateriali	
II - Immobilizzazioni Materiali	4.023,07
III - Immobilizzazioni finanziarie	36.300,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	40.323,07
C) ATTIVO CIRCOLANTE	
I - Rimanenze	
II - Crediti	411.972,02
III - Attività finanziarie non immobilizzate	525,00
IV - Disponibilità liquide	3.320.217,69
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	3.732.714,71
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	19.130,79
TOTALE ATTIVO	3.969.559,44
PASSIVO	Esercizio 2021
A) PATRIMONIO NETTO	
I - Fondo di dotazione dell'ente	26.510,85
II - Patrimonio vincolato	626.225,81
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore	
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	652.736,66
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI	
I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	1.404.416,03
II - Altri Fondi	394.056,29
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	1.798.472,32
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	254.765,71
D) DEBITI	
TOTALE DEBITI (D)	721.674,36
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	4.023,07
TOTALE PASSIVO	3.609.062,99

Il monitoraggio svolto dall'organo di controllo

Le attività dell'organo di controllo/1

Premesso che l'Organo di Controllo si è ricostituito integralmente solo in data 1° febbraio 2022 con la nomina del Presidente dott. Antonio Musella da parte dell'OTC Campania Molise, nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 l'attività dei componenti in carica è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle Norme di comportamento dell'Organo di Controllo degli Enti del Terzo settore emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, pubblicate nel dicembre 2020. L'Organo di Controllo ha esercitato per l'esercizio 2021, per effetto del superamento di due dei tre limiti previsti dall'art. 31 del Codice del Terzo Settore, le attività di vigilanza e i controlli previsti dalla Norma 3.8 delle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore. Nel corso del 2021 il Collegio si è riunito **5** volte.

Art. 12 c. 4 Statuto CSV Napoli

«L'Organo di Controllo esercita le funzioni ed i poteri di cui all'articolo 30 del CTS. Qualora siano superati i limiti di cui all'articolo 31 del CTS, l'Organo di Controllo esercita altresì le funzioni di revisione legale ed, in tal caso, i componenti sono scelti fra soggetti in possesso dell'iscrizione al registro dei revisori legali

Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 30, co. 7 del Codice del Terzo settore

I componenti in carica per il periodo in oggetto, hanno vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi, del sistema amministrativo e contabile, e sul loro concreto funzionamento; hanno inoltre monitorato l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, con particolare riguardo alle disposizioni di cui all'art. 5 del Codice del Terzo settore inerente all'obbligo di svolgere in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale, all'art. 6 inerente al rispetto dei limiti di svolgimento di eventuali attività diverse, all'art. 7 inerente alla raccolta fondi e all'art. 8 inerente alla destinazione del patrimonio e all'assenza (diretta e indiretta) di scopo di lucro.

Le attività dell'organo di controllo/2

L'Organo di Controllo ha:

Vigilato sull'osservanza delle disposizioni recate dal D.Lgs 8 giugno 2001, n. 231;

Partecipato alle assemblee degli associati e alle riunioni dell'organo di amministrazione e, sulla base delle informazioni disponibili, non hanno ;

Acquisito dall'organo di amministrazione, con adeguato anticipo, anche nel corso delle sue riunioni, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo

Acquisito conoscenza e **Vigilato** sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul concreto funzionamento del Centro anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni;

Acquisito conoscenza e **Vigilato** sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione mediante le informazioni ottenute dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti del Centro;

Nel corso dell'attività di vigilanza non sono emersi fatti significativi da segnalare.

Osservazioni in ordine al bilancio di esercizio

L'Organo di Controllo ha svolto sul bilancio di esercizio le attività di vigilanza previste (Norma 3.8 delle «Norme di comportamento dell'Organo di Controllo degli Enti del Terzo settore») consistenti in un controllo sintetico complessivo volto a verificare la correttezza della redazione del bilancio. Inoltre, ha verificato la rispondenza del bilancio e della relazione di missione ai fatti e alle informazioni di rilievo di cui l'Organo di Controllo ha avuto conoscenza a seguito della partecipazione alle riunioni degli organi sociali, dell'esercizio dei suoi doveri di vigilanza, dei suoi compiti di monitoraggio e dei suoi poteri di ispezione e controllo.

L'Organo di Controllo ha verificato la conformità degli schemi di bilancio a quanto disposto dal D.M. 5 marzo 2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali così come integrato dal principio contabile OIC 35 e la redazione del bilancio da parte degli amministratori secondo le norme di legge ai sensi dell'art. 2423 co. 5, c.c. 5.

Il principio contabile OIC (Organismo Italiano di Contabilità) 35 disciplina i criteri per:

I) la presentazione dello stato patrimoniale, del rendiconto gestionale e della relazione di missione degli enti del Terzo settore, con particolare riguardo alla loro struttura e al loro contenuto;

II) la rilevazione e valutazione di alcune fattispecie tipiche degli enti del Terzo settore. Sono state espressamente indicate le specificità degli ETS per le quali le regole contabili ordinarie avrebbero fornito una rappresentazione contabile non appropriata con la finalità non lucrativa degli ETS e la normativa di riferimento prevista per i loro bilanci.

Per converso, per tutte le altre operazioni, per le quali non è stata prevista una disciplina specifica, si applicano le regole ordinarie di rilevazione e valutazione dei principi contabili OIC in vigore.

Le attività dell'organo di controllo/3

Attestazione di conformità del bilancio sociale

Per l'Organo di Controllo, il bilancio sociale è stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'art. 14 co. 1 del Codice del Terzo settore adottate con decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e successive modificazioni.

Conclusioni

L'Organo di Controllo ad eccezione del Presidente, nominato il 1° febbraio 2022, ha effettuato le verifiche di sua competenza ed in sede di chiusura ha esaminato e verificato il bilancio consuntivo 2021 così come redatto dal Consiglio Direttivo senza riscontrare alcuna eccezione. Ha espresso pertanto parere favorevole all'approvazione del bilancio predisposto dal Consiglio Direttivo con la sola astensione del Presidente stante l'impossibilità di giudizio per la recente nomina.

Napoli, 23 aprile 2022

(fonte: Relazione dell'Organo di Controllo all'Assemblea dei soci di CSV Napoli in occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 redatta in base all'attività di vigilanza eseguita ai sensi dell'art. 30 del CTS)

Appendice

Questionario di gradimento del bilancio sociale CSV Napoli 2021|1

1) A quale di queste categorie di interlocutori appartiene?

- ☐ Consiglio Direttivo del CSV Napoli
- ☐ Ente socio del CSV Napoli ETS
- ☐ Personale di CSV Napoli
- ☐ OTC e ONC
- ☐ Fondazione di origine bancaria
- ☐ Ente di Terzo Settore
- ☐ Volontario di un ETS (Ente di Terzo settore)
- ☐ Volontario
- ☐ Cittadino
- ☐ Ente Pubblico
- ☐ Altro (specificare) _____

2) Attraverso quali modalità ha potuto leggere

il Bilancio Sociale 2020 di CSV Napoli?

- ☐ Online ☐ Versione cartacea

3) Quanto tempo ha potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale 2020 di CSV Napoli?

- ☐ L'ho sfogliato velocemente
- ☐ Ne ho lette alcune parti
- ☐ L'ho letto tutto

4) La lettura del documento ti ha aiutato a capire con chiarezza il ruolo di CSV Napoli?

- ☐ Sì ☐ No

4) Come valuta i seguenti aspetti del documento in una scala da 1 a 5, dove 1 indica il valore minimo e 5 il valore massimo?

	Min	1	2	3	4	5	Max
Chiarezza e comprensibilità dei contenuti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Efficacia e piacevolezza della resa grafica		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Significatività e completezza di dati e informazioni		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5) Quali miglioramenti consiglieresti per la prossima edizione?

Chiarezza e comprensibilità dei contenuti:

Efficacia e piacevolezza della resa grafica:

Significatività e completezza di dati e informazioni:

Per rispondere al questionario clicca qui

<https://gestionale.csvnapoli.it/Frontend/Questionario/Questionario.aspx?ID=-1&IDQ=468&IDR=19216&IDRT=21>

Da dispositivi digitali utilizza il QR Code



Oppure compila manualmente staccando il questionario lungo la fustellatura e invia o consegna direttamente agli uffici di CSV Napoli.



Dilancio Sociale

Dilancio Sociale

2021



Centro di Servizio per il Volontariato

csvnapoli.it

Seguici su

