







**In copertina l'immagine di CSV Napoli per gli stakeholder  
(fonte: sondaggio Customer satisfaction CSV Napoli - marzo 2023)**

# Indice

<b>5</b>	<b>Lettera del presidente</b>	<b>45</b>	<b>Obiettivi, attività e risultati</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definizione delle aree di bisogno e obiettivi</li><li>- La programmazione e la pandemia</li><li>- I servizi</li><li>- Le modalità di erogazione dei servizi</li><li>- Attività realizzate nel 2021</li><li>- I numeri della dimensione sociale</li><li>- <b>Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale</b></li><li>- <b>Formazione</b></li><li>- <b>Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento</b></li><li>- <b>Informazione e Comunicazione</b></li><li>- <b>La Comunicazione Istituzionale</b></li><li>- <b>Ricerca e documentazione</b></li><li>- <b>Supporto Tecnico-Logistico</b></li><li>- <b>Monitoraggio, verifica e valutazione</b></li><li>- <b>Gli strumenti per la qualità</b></li><li>- <b>Gli obiettivi di miglioramento</b></li></ul>	<b>103</b>	<b>Situazione Economico-Finanziaria</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Il sistema di rappresentazione contabile</li><li>- Proventi e ricavi</li><li>- Oneri</li><li>- Stato patrimoniale</li></ul>
<b>6</b>	<b>Nota metodologica</b>			<b>106</b>	<b>Il monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo</b>
<b>8</b>	<b>Informazioni generali sull'ente</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identità</li><li>- Storia</li><li>- Vision, Mission e Valori</li><li>- Attività istituzionali</li><li>- Collaborazione con altri Enti</li><li>- Contesto di riferimento</li></ul>			<b>110</b>	<b>Appendice</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Questionario di gradimento</li></ul>
<b>26</b>	<b>Struttura e governance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La compagine sociale</li><li>- Il sistema di governo e controllo</li><li>- Gli stakeholder</li></ul>				
<b>40</b>	<b>Persone che operano per l'Ente</b>				

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



Per il sesto 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 sesta 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 2022 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 2022 (dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022), 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 2022 e 2023.

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 sui nuovi bisogni emersi nel corso del 2022 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 2022" 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 socia-

le 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 22 maggio 2023, dopo un primo passaggio in Consiglio direttivo del 13 aprile 2023. La versione online è disponibile sul sito istituzionale [www.csvnapoli.it](http://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 2022 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 di Terzo settore costituito in forma di associazione con il riconoscimento della personalità giuridica privata, iscritto al RUNTS con Decreto n° 605 del 10/06/2022
- Codice Fiscale 95061090635
- Partita IVA 08036471210
- Sede legale: Napoli - Centro Direzionale Isola E1
- Sportelli territoriali: Comune di Afragola, Comune di Camposano, Comune di Sant'Antonio Abate e Comune di Vico Equense
- Area territoriale di operatività: città metropolitana di Napoli
- 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 e con delibera di accreditamento del 21 dicembre 2022 ed efficacia a decorrere dal 1° gennaio 2023, CSV Napoli ETS è accreditato quale Centro servizi per il volontariato dell'ambito territoriale afferente alla provincia di Napoli della Regione Campania, iscritto al numero 46 nell'Elenco nazionale dei Centri di servizio per il volontariato.

## 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 di 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.

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 di 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 la Volontariato card, prima denominata Volontario card e gestita in collaborazione con il Ciesevi 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](http://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 da 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 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**

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**

CSV Napoli 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 di CSV Napoli a soli 34 anni.

**2016**

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 Sociale Condivisa.

**2018**

Nicola Caprio viene confermato presidente di 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 di 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 da 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 CSV Napoli ottiene il riconoscimento della personalità giuridica privata e viene iscritto nel Registro regionale delle persone giuridiche private al n° 388.

**2021**

Nasce CSVnet Campania  
Coordinamento regionale dei Csv.

Viene eletto il nuovo Consiglio Direttivo (Francesco Buccino, Candida Calabrese, Nicola Caprio, Alessio Curatoli, Antonio Filippo Giacomo Esposito, Benedetta Sciannimanica, Renato Briganti).

Nicola Caprio è riconfermato Presidente di CSV Napoli.

Inizia la collaborazione con l'UIEPE Regione Campania e la Cooperativa Dike nell'ambito della mediazione penale.

Si collabora con l'INAL Direzione Regionale Campania per il servizio Volontariato Sicuro 2.0.

CSV Napoli firma una convenzione con il Dipartimento di Protezione Civile della Regione Campania per collaborare all'organizzazione dei corsi di formazione AIB.



L'OTC Campania Molise nomina il Presidente dell'Organo di Controllo di CSV Napoli.

A Sant'Antonio Abate nasce lo sportello territoriale di CSV Napoli destinato a sostenere e promuovere le attività di volontariato su tutto il territorio afferente all'Ambito Territoriale N. 32 e agli ambiti territoriali della zona stabiese-costiera.

L'Associazione CSV Napoli è iscritta al RUNTS nella sezione Altri ETS con decreto n. 605.

CSV Napoli e il Comune di Napoli firmano un Accordo Quadro di collaborazione a supporto del volontariato degli ETS operativi nel Comune di Napoli.

CSV Napoli presenta la nuova campagna di comunicazione e il calendario 2023. Dodici testimonial, donne e uomini del mondo dello spettacolo, dello sport, della cultura e della società civile hanno prestato la propria immagine e donato un pensiero per testimoniare l'importanza del volontariato.

Con il claim "Condividiamo Responsabilità" nasce CROWDNET, la piattaforma di crowdfunding donation di CSV Napoli.

CSV Napoli riceve da IMQ, per un secondo triennio, la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in base alla UNI EN ISO 9001:2015 (EA: 35 -37-39).

## 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.

## 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.

# VALORI

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](http://www.csvnapoli.it), materiale informativo dedicato, la newsletter, momenti di presentazione all'utenza, il bilancio sociale pubblicato sul sito.

# 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



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

il Comune di Napoli per la realizzazione di attività di supporto alle azioni di volontariato degli ETS operativi nella città di Napoli;

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

le Università: Suor Orsola Benincasa e Parthenope 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 che operano 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).

# 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 11.886 ab./kmq di Casavatore. Le prime 5 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 32 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. Il totale della popolazione residente continua a diminuire, analogamente alla popolazione tra 0 e 14 anni, mentre l'età media risulta in costante crescita con gli over **65-enni** residenti che rappresentano, nel 2021, il **18,96%** della popolazione. L'andamento decrescente della popolazione è stato in parte compensato dalla costante crescita degli stranieri residenti che hanno avuto un incremento complessivo del **3,79%** negli ultimi cinque anni passando da 123.733 nel 2017 a 128.419 nel 2021.

## Dati Anagrafici

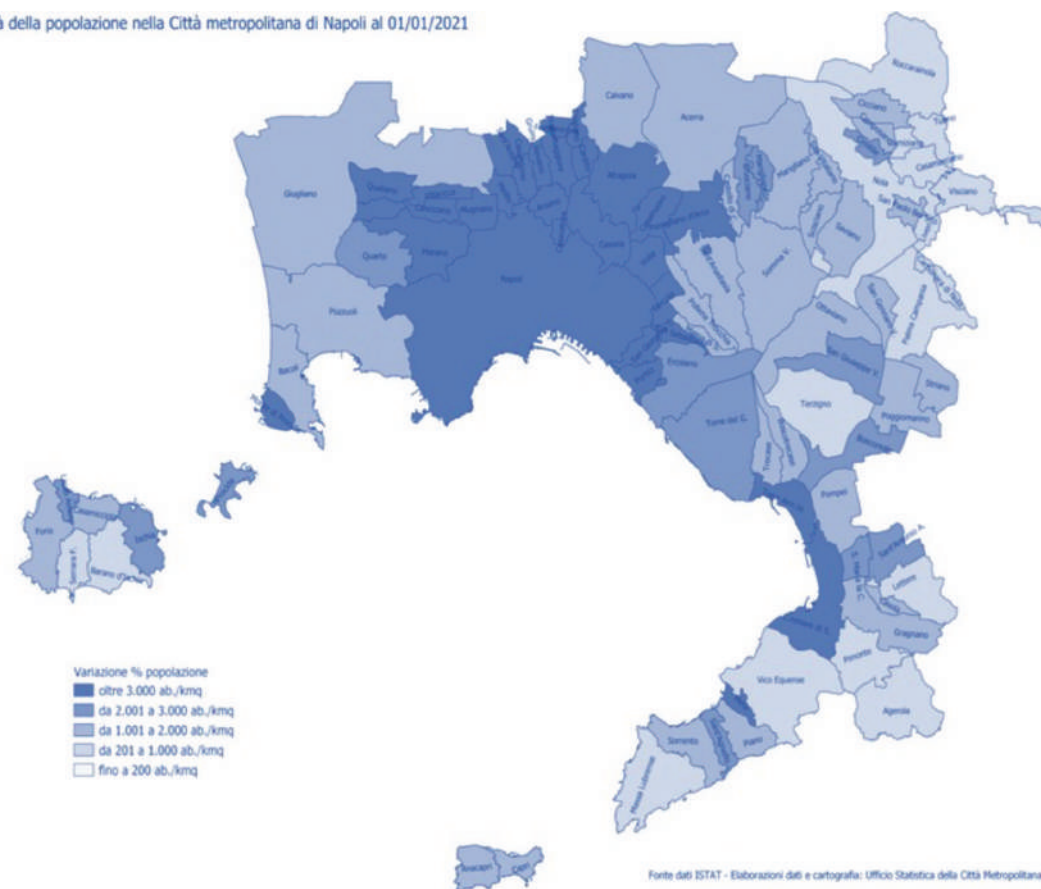
La città metropolitana di Napoli

formata da **92 comuni**

si estende su una superficie territoriale  
**1.178,93 Km<sup>2</sup>**

al 1° gennaio 2021, risultano residenti  
**2.986.745 abitanti**

Densità della popolazione nella Città metropolitana di Napoli al 01/01/2021



## Dati Socio-economici

Allo sviluppo demografico si deve poi associare in uno stretto rapporto di interdipendenza, ovviamente, anche quello economico e produttivo che determina e condiziona i flussi delle persone e delle merci. I dati rilevati rispetto alla dimensione del lavoro e conciliazione dei tempi di vita, hanno evidenziato come nell'area metropolitana di Napoli sia una situazione difficile del mercato del lavoro, sia in termini assoluti che in confronto con i dati nazionali. Il tasso di mancata partecipazione al lavoro in ambito metropolitano è superiore a quello già elevato della regione Campania e più che doppio rispetto a quello nazionale. Nell'area metropolitana, infatti, il **40,9%** delle persone disponibili a lavorare non ha un'occupazione, contro il **19,0%** a livello nazionale. tale fenomeno è ancora più accentuato sia con riferimento alla componente femminile con il **17,0%** in più, rispetto agli uomini, di donne disponibili a lavorare

che non lavorano (contro il **6,7%** a livello nazionale), sia con riferimento alla componente dei giovani della fascia 15-24 anni con il **71,9%** di quelli disponibili a lavorare esclusi dal lavoro (contro il **47,2%** a livello nazionale). I dati relativi alla dimensione istruzione e formazione evidenziano per la città metropolitana di Napoli una situazione deficitaria sia rispetto al contesto nazionale che rispetto al contesto regionale. In particolare, i giovani che non lavorano né studiano (NEET), sono pari al **38,2%** rispetto al **23,3%** a livello regionale (**10,7%** in più) e le persone dai 25 ai 64 anni che hanno completato almeno la scuola secondaria sono poco più del **50%** contro una media nazionale del **62,9%** (**-19,7%**). L'insieme degli indicatori sulla criminalità ci restituisce un quadro della situazione dell'area metropolitana napoletana mediamente più grave rispetto al contesto regionale e nazionale. tale situazione è da ricondurre oltre

che alla criminalità diffusa, tipica delle grandi aree urbane, anche alla presenza sul territorio della criminalità organizzata, che incide, in particolare, sul numero di omicidi e sugli episodi di criminalità predatoria. Si rileva, in particolare, una differenza del dato metropolitano rispetto a quello nazionale del **40%**, per quanto riguarda il tasso di omicidi volontari, e del **13,2%** per le truffe e le frodi informatiche. Con riferimento all'aspetto della partecipazione alla vita sociale del territorio, nella città di metropolitana di Napoli si rileva una presenza di organizzazioni senza scopo di lucro più bassa rispetto sia al contesto regionale che, soprattutto, a quello nazionale: a fronte di una media di **60,1** istituzioni non profit per ogni **10.000** abitanti a livello nazionale, nell'area metropolitana ve ne sono solo **33**, il **45%** in meno. (Bes delle Province edizione del 2022)

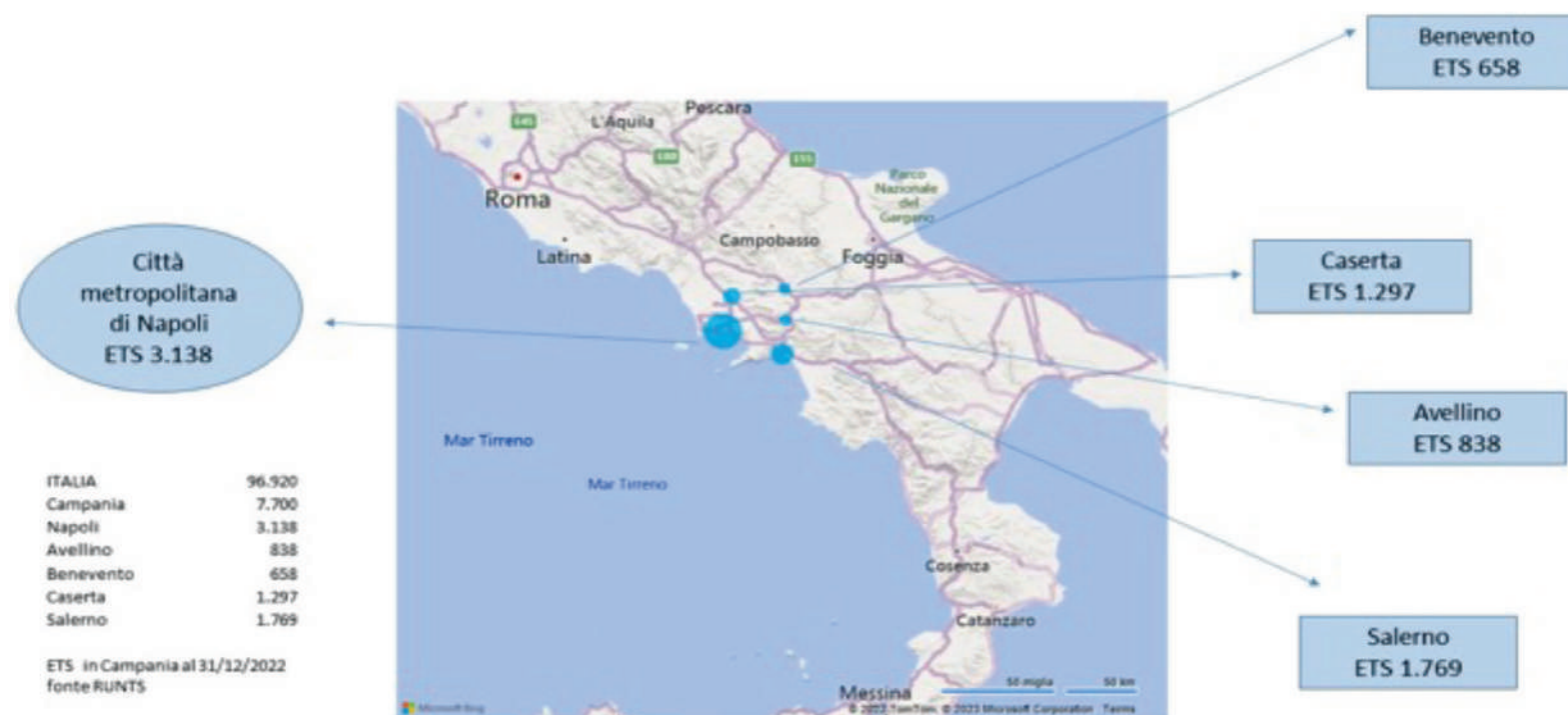
*“La pandemia, le conseguenze della guerra in Ucraina e i rischi di instabilità politica vanno a sommarsi alle storiche fragilità strutturali dell'area. In questo senso, il rapporto SVIMEZ 2022 sull'economia e la società del Mezzogiorno prospetta un indebolimento della ripresa a livello nazionale e un ampliamento del divario tra Nord e Sud”*



# 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).

Al 31 dicembre 2022, con l'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), **nell'area metropolitana di Napoli** risultano operativi **3.138 ETS** (Enti del Terzo settore) rispettivamente il **3,24%** degli enti iscritti a livello nazionale a il **40,75%** di quelli iscritti in Campania.



**Gli ETS dell'area metropolitana di Napoli** sono costituiti in Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Imprese Sociali, Enti Filantropici e Altri ETS per un totale di **3.138 ENTI** di Terzo settore iscritti nelle rispettive sezioni del RUNTS come da tabella seguente:

Nell'area metropolitana di Napoli operano più di:

	<b>703 ODV</b> <i>(Organizzazioni di Volontariato)</i>
	<b>1.213 APS</b> <i>(Associazioni di Promozione Sociale)</i>
	<b>1.104 IS</b> <i>(Imprese Sociali)</i>
	<b>3 EF</b> <i>(Enti Filantropici)</i>
	<b>115 Altri ETS</b> <i>(Altri Enti del Terzo settore)</i>

*Fonte: elaborazione dati da RUNTS al 31/12/2022*

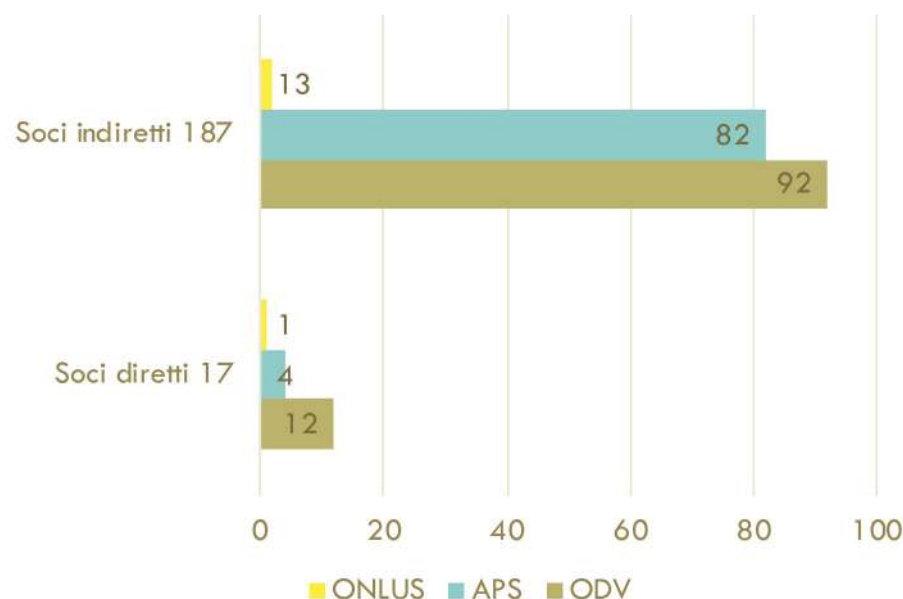
Nell'area di riferimento, agli ETS (Enti di terzo settore iscritti al RUNTS) si aggiungono altri **1.355** Enti del Non Profit tra Cooperative sociali (**455**) e ONLUS (**900**) iscritti rispettivamente all'Albo delle Cooperative sociali e all'Anagrafe delle ONLUS. Le ONLUS si trovano in un periodo transitorio in cui coesistono sia le norme del D.Lgs 460/97 (Decreto delle ONLUS), sia quelle introdotte dal D. Lgs 117/2017 (Codice del Terzo settore).

**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

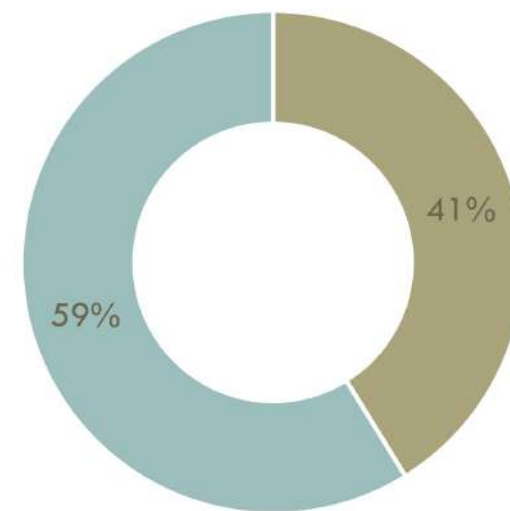
- Acli sede provinciale di Napoli APS
- Aido provinciale Napoli ODV
- Arci Campania APS
- Associazione per i diritti degli anziani A.D.A. ODV
- Auser Campania Napoli ODV ETS
- Avis Comunale Napoli ODV
- Centro per i diritti del cittadino - Codici Campania ODV
- Federazione campana comunità di accoglienza 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 Anteas ODV
- Associazione Progetto Famiglia Onlus
- Associazione Famiglia Murialdo ODV

**Possono aderire all'associazione CSV Napoli ETS**, le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale e gli altri enti del Terzo settore iscritti al RUNTS, esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile, con sede legale nella città metropolitana di Napoli e in possesso dei seguenti requisiti:

a) Enti del Terzo settore che costituiscano un'articolazione territoriale così come definito dallo statuto di una **di una rete associativa** di cui all'art. 41 e ss. del CTS, **con almeno una sede legale ed operativa nell'area metropolitana di Napoli**;

b) Enti del Terzo settore di **secondo livello costituiti da almeno n. 4 ETS** nell'area metropolitana di Napoli. La base sociale di tali enti deve essere costituita da almeno quattro ETS e tutti non aderenti ad altra articolazione territoriale di rete associativa già aderente a CSV Napoli ETS. (Statuto CSV Napoli ETS art. 3)

#### Livello dei soci diretti



■ Soci di primo livello    ■ Soci di secondo livello

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.

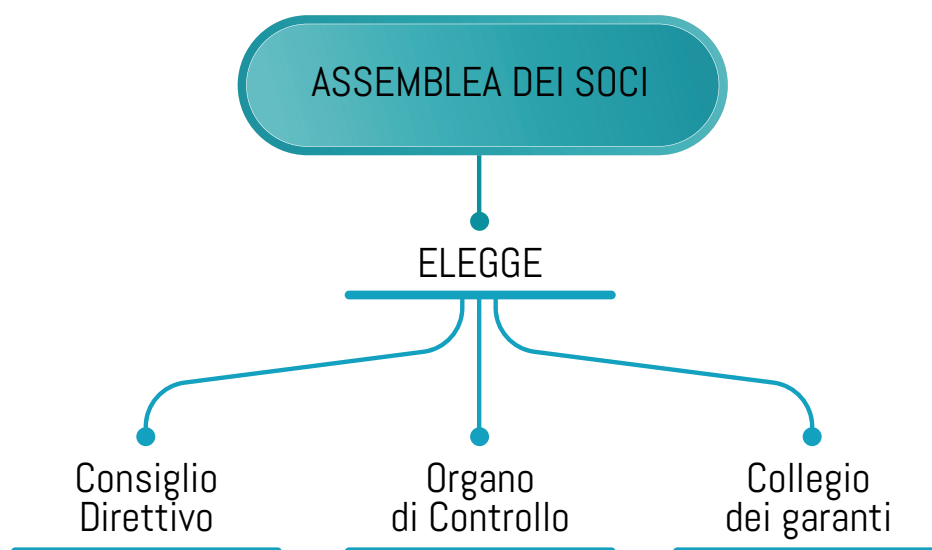


# Il sistema di governo e controllo

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

## L'Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è l'organo sovrano di "CSV Napoli" ed è composta da tutti gli associati iscritti nell'apposito Registro 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 2022 sono state svolte 3 assemblee dei soci, due ordinarie e una straordinaria per le modifiche statutarie**

Con le assemblee ordinarie sono stati approvati il bilancio consuntivo 2021, il bilancio sociale 2021, la programmazione delle attività 2023 e le modifiche al Regolamento statutario.

Organi sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Durata media delle riunioni (in minuti)
Assemblea dei soci	3	86,27	65
Consiglio Direttivo	10	91,63	105,3
Organo di Controllo	4	100	150
Collegio dei Garanti	0	0	0

## Il Consiglio Direttivo

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).

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

**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**

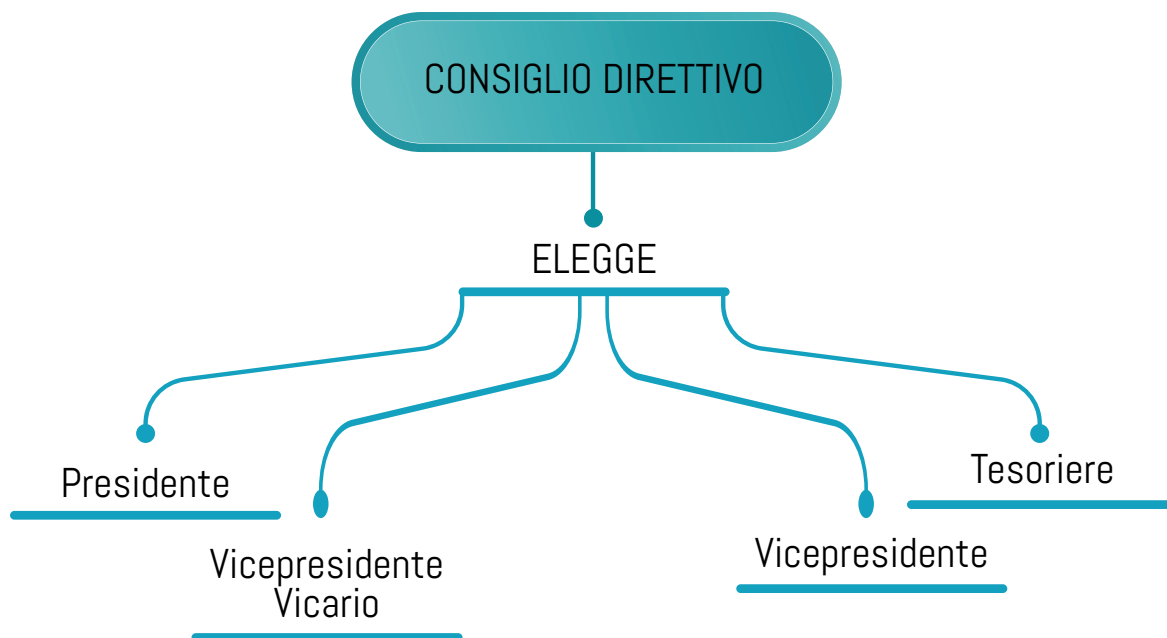
*Consigliere*

*Arci Campania APS*

**Renato Briganti**

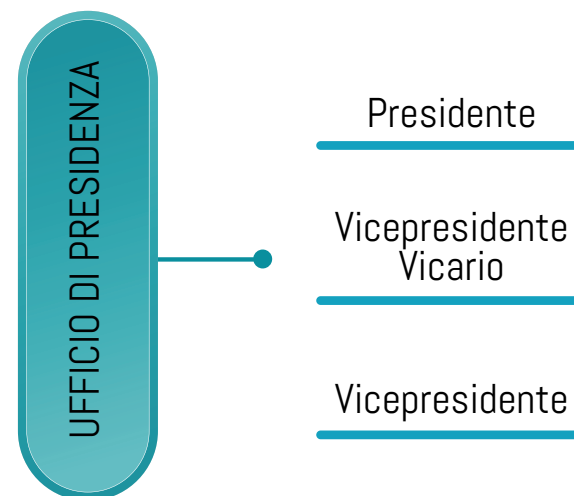
*Consigliere*

*Mani Tese Campania ODV*



### 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).

ORGANO DI CONTROLLO	
Nome e cognome	Ruolo
Antonio Musella	Presidente
Antonella La Porta	Componente/effettivo
Salvatore Sauchella	Componente/effettivo
Maria Caputo	Componente/Supplente
Vincenzo Esposito	Componente/Supplente

**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 il 1° febbraio 2022 nomina il presidente nella persona di Antonio Musella.**

## 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
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.

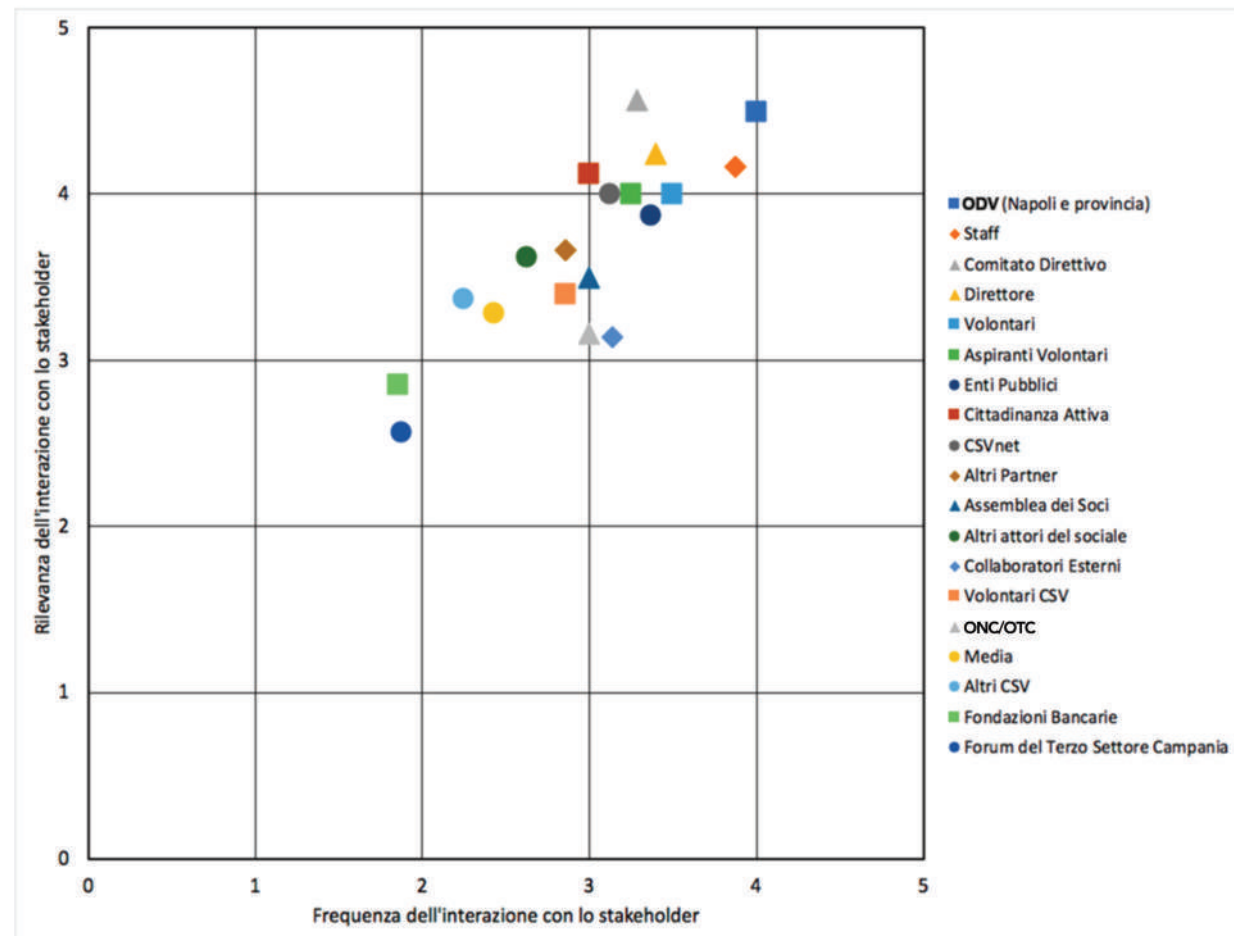
I risultati del confronto fra i dipendenti hanno permesso di identificare 19 tipologie di stakeholder che, a diverso titolo, interagiscono con CSV Napoli e di dividerli in quattro categorie

## 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 Camposano (area nolana), di sant'Antonio Abate (area vesuviana) oltre al Comune di Napoli. Ai comuni si affiancano le Università. L'Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" è partner attivo nel progetto SOV (Sportello di Orientamento al Volontariato) volto a sensibilizzare gli studenti universitari al mondo del volontariato; l'Università degli Studi di Napoli Federico II coopera con 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.

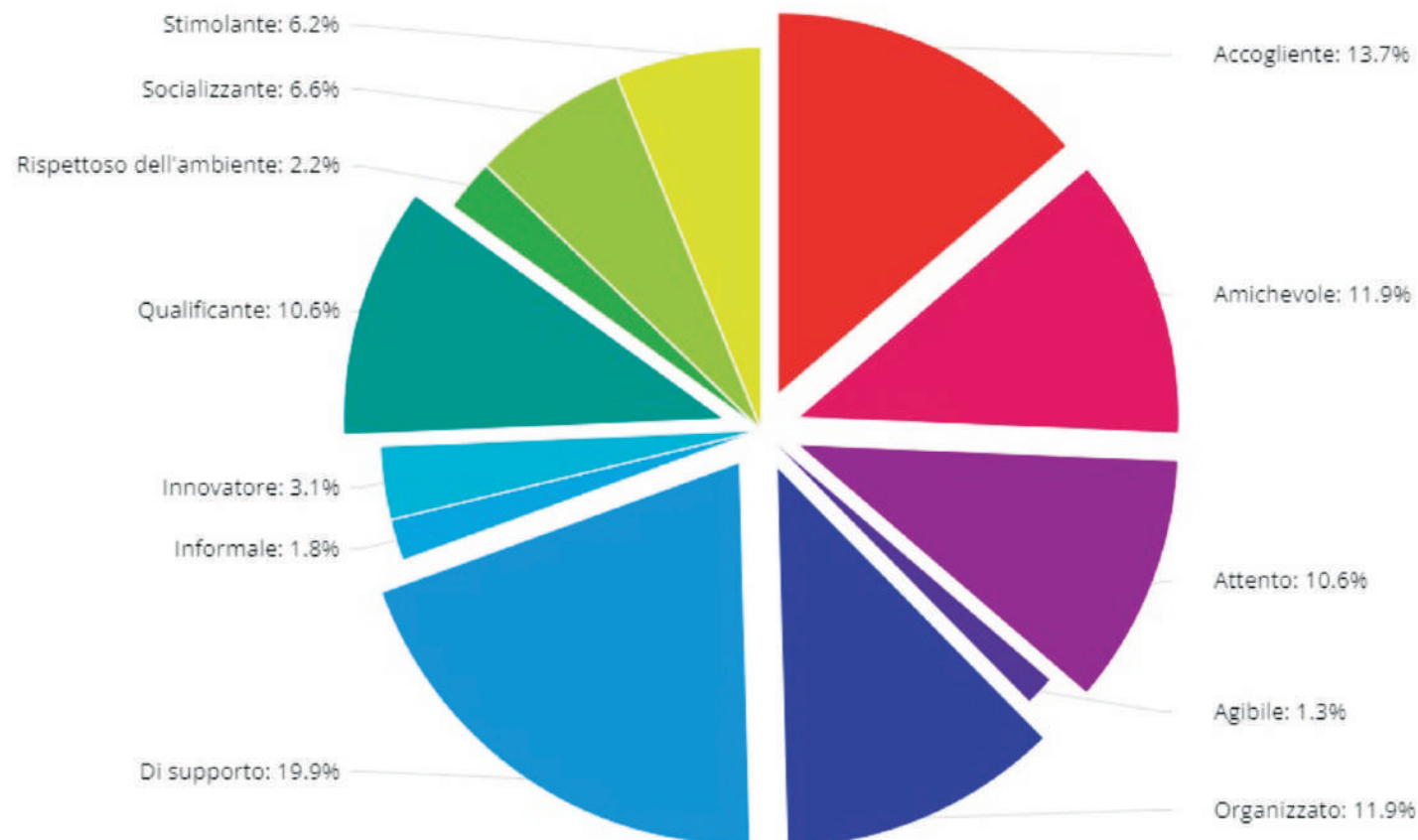
Occorre inoltre evidenziare il nesso tra il Centro e gli istituti scolastici di secondo grado con i quali da quindici anni si lavora alla costruzione del progetto "Scuola e Volontariato". CSV Napoli partecipa attivamente al Forum per la Responsabilità Sociale Condivisa come soggetto organizzatore di 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 Napoli 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.

# GLI STAKEHOLDER/5

## *L'immagine di CSV Napoli per gli Stakeholder*

Al fine di comprendere come questi stakeholder percepiscano CSV Napoli, si è chiesto ad un campione di ETS dell'area metropolitana di Napoli di valutare quanto l'immagine del Centro fosse coerente con una serie di aggettivi. Gli utenti ritengono CSV Napoli un'organizzazione fondamentalmente "di supporto" ma anche "accogliente" e "qualificante".

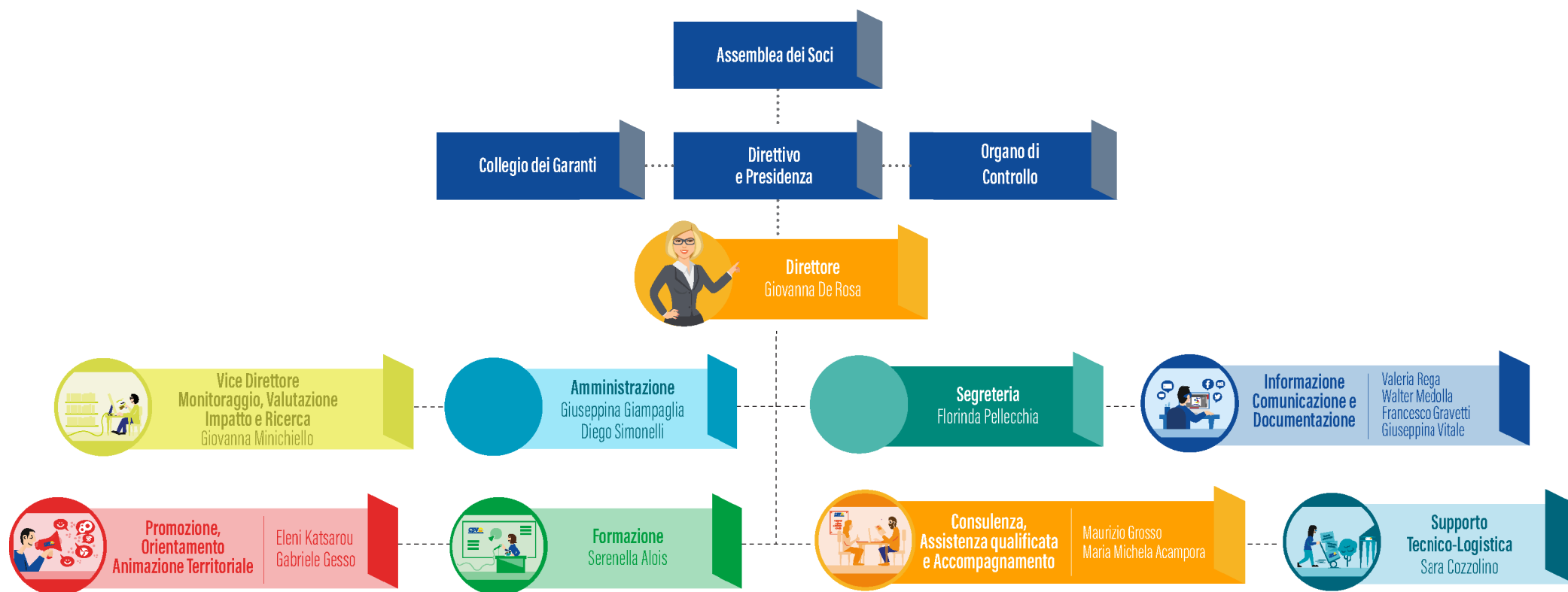
I dati specifici sono riportati nel seguente grafico (sondaggio CSV Napoli marzo 2023)



**Persone che operano per l'ente**



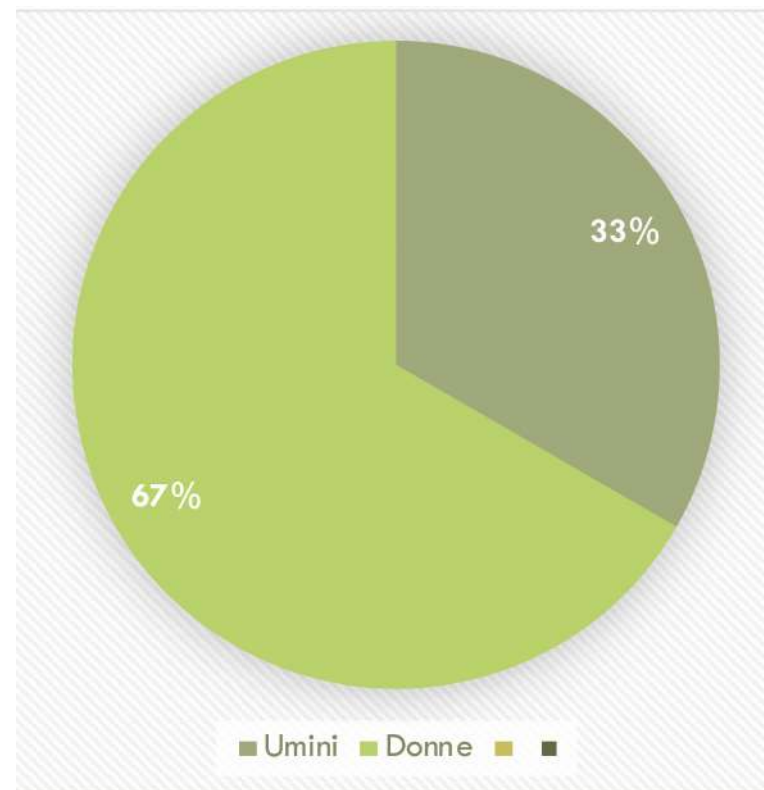
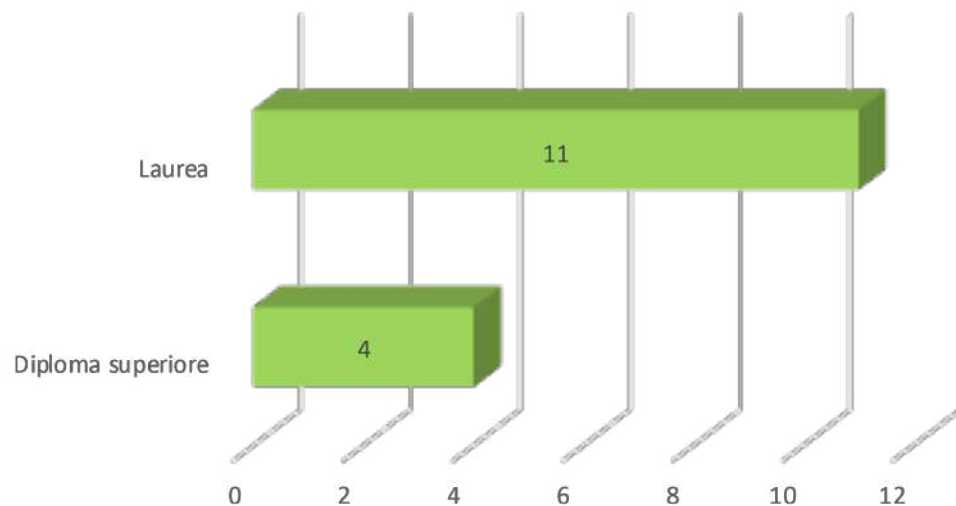
La struttura duplice di CSV Napoli prevede che, accanto alla base sociale o struttura istituzionale, ci sia un apparato tecnico-organizzativo che si occupa della realizzazione delle attività e dei servizi. CSV Napoli può essere immaginato come un sistema a "clessidra" in cui avviene un bilanciamento 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 2022 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

**390,5 sono state le ore di formazione interna svolte nel corso del 2022** sulla gestione organizzativa del lavoro, sugli Schemi di Bilancio degli ETS e l'utilizzo del Gestionale ETS "VERIF!CO", sulla sicurezza, sulla progettazione sociale, sulle metodologie di programmazione per processi, sul RUNTS, sul PNRR e su alcune metodologie per valutare e misurare l'impatto sociale dei servizi erogati dal Centro.

Corsi e webinar/1	N° operatori coinvolti	N° ore di formazione
FQTS (Formazione Quadri del Terzo Settore) - Quadri e operatori dei CSV: Animazione sociale dai bisogni delle comunità alla produzione di servizi e progetti. LineaA4L8	3	20
Comunità di pratiche delle Aree di consulenza dei CSV. Aggiornamento sullo stato di avanzamento e le problematiche relative alla migrazione al registro unico nazionale del Terzo settore - Gruppo 1	1	1,5
FQTS - Incontro di riflessione condivisa - interna ai CSV - su percorso formativo per i CSV	1	1,5
Con i Bambini Webinar presentazione bando "Tutti inclusi"	2	3,5
Presentazione bando "Spazi aggregativi di prossimità"	4	2
Conoscenza, consapevolezza e ingaggio contro razzismo e afrofobia - Formazione per il volontariato	1	1,5
Focus group di raccolta dei bisogni delle aree consulenza giuridica dei CSV - Gruppo 1	1	3
Presentazione Bando Mobilità21 - Inverno 2023	1	1,5
Comunità di pratiche delle aree formazione dei Csv (Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia)	2	2
Raccolte fondi e responsabilità sociale di impresa: esperienze dei Csv	2	2
Formazione sul regime fiscale degli ETS	2	6
Webinar Community Europa	1	2
La valutazione d'impatto attraverso la Teoria del Cambiamento	1	8
Patti educativi di Comunità: Istruzioni per l'uso	1	9
Corso di aggiornamento antincendio per addetti antincendio in attività di livello 2	3	5
Webinar: Welfare Manager Factory	2	2
IL TERZIUS REPORT 2022 IN 6 QUICKINAR	2	6
Riforma dello sport e Terzo settore	2	5,5
Programmazione CSV 2023 - piattaforma gestionale Csv	5	8,5
Open Lesson   Corso di perfezionamento in Project Management	2	1
Webinar: l'amministrazione condivisa, la sfida delle dinamiche collaborative	2	2
Conoscersi per collaborare meglio: Terzo settore e aziende	1	2
Scacco a Google Analytics, cosa cambia per il Non Profit?	1	1

Corsi e webinar/2	N° operatori coinvolti	N° ore di formazione
Come gestire i volontari in un ETS: dall'assicurazione, al registro	1	1,5
PNRR e Terzo settore. Stato di attuazione e prospettive di intervento	2	6
Webinar "Case di comunità"	2	2
Contabilità e bilancio dei CSV	4	18
Le forme e gli strumenti di partenariato pubblico - privato nella Riforma del Terzo settore	3	16
Meeting Community dei Comunicatori	4	33
webinar: conversazioni sul welfare aziendale	2	2
Programma nazionale di formazione condivisa - Piattaforma Gluo	4	4,5
Come gestire i volontari negli Enti del Terzo settore	3	3
Gestionale CSV Napoli	13	3
Webinar di formazione sulla Teoria del Cambiamento	1	2,5
Oltre la misura - Valutazione di impatto di progetti, servizi e politiche pubbliche in ambito sociale e socioeducativo	1	21
Webinar su Avviso per progetti di accoglienza Emergenza Ucraina	4	1,5
Bando "Vicini di scuola"	1	2
Laboratorio di formazione per i Direttori dei CSV	2	57,5
Presentazione del questionario "Propensioni, pratiche e percorsi del dono e della solidarietà. Cittadini stranieri in epoca di Covid-19"	3	2
I nuovi schemi di bilancio dei CSV	3	6
Formazione su Microsoft Teams	3	4
Formazione su Google Meet	4	1,5
Presentazione bando "Spazi aggregativi di prossimità"	4	2
Formazione partecipata sul bilancio di esercizio degli Enti del Terzo settore - Gruppo 3	2	6
Aggiornamento scheda Anagrafica ente su Gestionale CSV	2	2
"Fare bene insieme. Consolidare ed evolvere", webinar di studio	4	38,5
RUNTS Richieste di variazione	5	2
Gestionale ETS: VeryFico	4	42,5
Il Censimento permanente Istat sulle Istituzioni Non Profit	3	17
<b>Totale ore di formazione</b>		<b>390,5</b>

**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. Nel 2021 l'indagine condotta da CSV Napoli sui bisogni dell'utenza è stata realizzata attraverso un percorso di ricerca-azione in collaborazione con l'ente di ricerca Focus Marketing srl ed ha coinvolto un'ampia platea di ETS, volontari e istituzioni pubbliche in un processo di ascolto strutturato per macro aree territoriali. L'obiettivo principale è stato quello di approfondire i principali bisogni ed esigenze delle volontarie e dei volontari degli ETS dell'area metropolitana di Napoli. In particolare, si è cercato di rilevare l'evoluzione dei bisogni in seguito alla Riforma del Terzo settore e le nuove esigenze ed opportunità emerse a seguito dell'emergenza pandemica. Il processo di ascolto - a causa delle restrizioni imposte dalle norme per contenere la pandemia COVID-19 - è stato realizzato a distanza utilizzando le piattaforme ZOOM e GoToMeeting. La modalità di svolgimento online si è rivelata una buona opportunità per facilitare la partecipazione ai molteplici volontari impegnati nei diversi territori.

Infatti, questa modalità di svolgimento, se da un lato ha ridotto la possibilità di interazione in presenza tra le varie organizzazioni, ha però consentito di raggiungere un numero molto elevato di enti e favorire la loro partecipazione senza effettuare spostamenti aumentando così la quantità e la qualità delle opinioni raccolte. L'indagine è stata condotta sia a livello qualitativo che quantitativo. Diversi gli strumenti utilizzati, attraverso un focus group iniziale con 11 ETS si è cercato di fare chiarezza sulle esigenze e le aspettative dei volontari per consentire di mettere a fuoco le questioni, precisare gli argomenti e definire i bisogni da approfondire nella successiva fase di indagine. Sulla base dei risultati emersi dal focus group è stato costruito il questionario dell'indagine quantitativa che è stato inviato a tutti gli enti presenti nel database di CSV Napoli e diffuso mediante i canali di comunicazione istituzionali. Infine, allo scopo di conoscere più approfonditamente i bisogni emergenti nei diversi territori, è stata realizzata un'ulteriore azione di ascolto dei territori attraverso quattro Assemblee Consultive Territoriali. Quattro diversi incontri con le organizzazioni di Terzo settore in base al loro insediamento territoriale nelle quattro aree in cui è stata divisa la città metropolitana di Napoli - **la città di Napoli (le 10 Municipalità); l'area dell'entroterra Nord (Napoli Nord, Napoli Nord Ovest, Napoli Est, l'area flegrea con le isole di Ischia e Procida); l'area nolana e vesuviana interna; l'area della penisola sorrentina (con l'isola di Capri e l'area vesuviana costiera).**



In questo modo è stato possibile approfondire nel dettaglio le esigenze espresse da ogni singola area territoriale e confrontare i bisogni e le proposte delle organizzazioni che operano nelle diverse aree territoriali. Nello specifico, l'obiettivo principale degli incontri effettuati è stato quello di creare momenti di confronto dai quali potessero emergere elementi di criticità, opportunità e proposte circa:

- la valutazione dei servizi di CSV Napoli dei quali gli enti hanno usufruito, analizzando anche i fattori di miglioramento;
- la rilevazione di nuovi bisogni emergenti alla luce delle diverse trasformazioni in atto;
- la raccolta di nuove proposte da parte degli enti di Terzo settore della città metropolitana di Napoli utile all'analisi sistemica dei bisogni e alle programmazioni dei servizi di CSV Napoli.

La rilevazione dei bisogni si è basata principalmente su un "percorso di ascolto attivo" portato avanti tramite l'utilizzo dei seguenti strumenti: Focus group; Assemblee Consultive Territoriali; Questionario; SII Gestionale CSV Napoli per il costante monitoraggio delle richieste dei servizi da parte dell'utenza e la valutazione dei servizi. In particolare, il metodo adottato per lo svolgimento delle Assemblee Consultive Territoriali è nato dalla "ibridazione" dello schema tradizionale (matrice SWOT) seguito per la consueta realizzazione dell'Assemblea Consultiva annuale con la metodologia di progettazione e conduzione del focus group.

Infatti, Le informazioni di ricerca sono state raccolte mediante la somministrazione agli ETS di un questionario svolto in auto-compilazione. Si è deciso di scegliere questa metodologia in quanto le informazioni richieste nell'ambito della scheda di rilevazione erano molteplici e di diversa natura e richiedevano, perciò, la sistematizzazione di conoscenze e informazioni possedute da più soggetti all'interno dell'ETS. La compilazione in auto-somministrazione favorisce, in questo senso, la raccolta ragionata e sistematizzata delle informazioni in possesso dell'organizzazione.

Il questionario di rilevazione è stato, perciò, inviato a mezzo e-mail a tutti gli ETS registrati nella piattaforma gestionale del CSV Napoli ETS (in totale 1673), in modo da raggiungere l'intero universo degli Enti censiti. Dopo l'invio del questionario, un gruppo di rilevatori si è occupato di contattare telefonicamente gli Enti per informarli circa le finalità della ricerca, sollecitare il completamento dei questionari ed offrire loro, quando necessario, un supporto alla compilazione.

Il questionario è stato strutturato in due sezioni, ciascuna delle quali mirante ad esplicitare uno dei due obiettivi di indagine.

Per conseguire il primo obiettivo di indagine: approfondire la conoscenza degli ETS, nella prima parte del questionario (sezioni da 1 a 5) sono state proposte domande sulle caratteristiche strutturali degli ETS e sul loro rapporto con il CSV Napoli. Più nello specifico, la prima sezione del questionario ha riguardato la conoscenza ed il tipo di relazioni intercorse tra l'Ente e il CSV Napoli. Nelle sezioni successive invece sono state rivolte agli ETS domande più specifiche riguardanti la loro attività, l'ambito territoriale di riferimento, il numero e le caratteristiche degli addetti: volontari, lavoratori e soci.

In fase di elaborazione dei risultati, si è provveduto a rappresentare le risposte ricevute non solo nella loro globalità ma anche in funzione della natura degli Enti (ODV, APS, Altri Enti), delle loro dimensioni (piccolo - medio - grande) e del rapporto intercorrente con il CSV Napoli ETS (fruitori e non fruitori dei servizi). In questo modo è stato possibile confrontare le risposte ricevute ed identificare le specificità di comportamento di Enti con caratteristiche diverse in modo da individuare i diversi approcci nei confronti dell'offerta di servizi del CSV Napoli.

La seconda parte del questionario, invece, è stata focalizzata all'analisi dei bisogni (sezioni 6 e 7), questa sezione è stata elaborata - e le modalità di risposta sono state costruite - sulla scorta delle indicazioni rilevate nel corso del focus group realizzato "a monte" della rilevazione quantitativa.

L'indagine si è svolta nel 2021 secondo il seguente cronoprogramma:

ANNO 2021	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
<b>Fase 1</b> - Pianificazione indagine ed elaborazione strumenti												
<b>Fase 2</b> - Organizzazione e realizzazione Focus group												
<b>Fase 3</b> - Definizione e invio questionario agli ETS												
<b>Fase 4</b> - Realizzazione n. 4 Assemblee Consultive territoriali												
<b>Fase 5</b> - Analisi dei dati raccolti												
<b>Fase 6</b> - Stesura Report e aggiornamento database CSV												
<b>Fase 7</b> - Pubblicazione Report												
<b>Fase 1-7 (trasversale)</b> Monitoraggio richiesta servizi tramite il SII CSV Napoli												

L'indagine ha interessato **2.391** soggetti in gran parte utenti dei servizi del CSV Napoli.

In particolare, come si evince dalla tabella, nel processo di ascolto sono stati coinvolti principalmente i volontari, le ODV, le APS e gli altri ETS (in prevalenza cooperative sociali e ONLUS) dell'area metropolitana di Napoli. Significativo il coinvolgimento degli studenti per il feedback sulla fruizione dei servizi.

Rilevante anche la presenza di referenti del Volontariato della Regione Campania durante le Assemblee Consultive Territoriali che ha contribuito in maniera tangibile a mantenere vivo il dialogo tra le organizzazioni, con gli enti pubblici e con il Centro di Servizio.

TIPOLOGIA SOGGETTI COINVOLTI	NUMERO SOGGETTI COINVOLTI
Enti soci	17
di cui n. ODV	12
di cui n. APS	4
di cui n. altro ETS	1
Enti non soci	1744
ETS	1673
di cui n. ODV	620
di cui n. APS	460
di cui n. altro ETS	593
Reti e articolazioni territoriali di ETS	20
di cui Forum TS	1
Enti pubblici	40
Enti profit	10
Volontari	250
Cittadini / aspiranti volontari	30
Studenti	350

I principali bisogni espressi dalle organizzazioni nel percorso di ascolto possono essere raggruppati nelle tre principali aree di bisogno.

Avere volontari più preparati e formati anche in settori più specialistici del volontariato (ad esempio le organizzazioni che si occupano di integrazione culturale, disabilità o protezione civile hanno espresso la necessità di attivare percorsi formativi specialistici che consentano ai volontari di rapportarsi agli utenti con maggiore consapevolezza professionale) e attivare una formazione più vicina al territorio, tramite l'organizzazione di incontri "sui" e "per i" territori. Avere un supporto nella promozione e valorizzazione delle attività (frequentemente, infatti, le organizzazioni denunciano di non avere i mezzi o le competenze necessarie per comunicare efficacemente le proprie attività). Facilitare la creazione di reti (non solo in senso verticale tra organizzazioni che operano sullo stesso territorio ma anche in senso orizzontale tra organizzazioni che operano nello stesso settore di attività).

Nel seguente quadro sinottico sono riportati i bisogni specifici rilevati con riferimento alle aree di intervento di CSV Napoli.

### Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale

1. Avere aiuto nel creare connessione tra territorio/comunità e organizzazioni sociali;
2. Essere supportati nella ricerca di trovare nuovi volontari;
3. Aiutare i giovani a riconoscere le proprie inclinazioni e mettere alla prova le proprie capacità, per agire in contesti nuovi;
4. Orientare i giovani che desiderano fare una esperienza di volontariato nazionale o internazionale;
5. Favorire la responsabilità sociale sia migliorando la compatibilità delle proprie performances con il territorio che sostenendo esperienze di produzione di impatto sociale;
6. Interagire con il CSV Napoli semplificando la forma dell'incontro;

### Formazione

7. Ampliare la propria condotta relazionale;
8. Formare i volontari di protezione civile;
9. Essere correttamente informati e sviluppare conoscenze specifiche;

### Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento

10. Acquisire le competenze relative alla normativa di riferimento, predisporre gli atti necessari all'adeguamento normativo della propria organizzazione;
11. Adeguarsi alle norme della rendicontazione contabile e sociale nonché ai principi di trasparenza e accountability;
12. Avere conoscenze sulla sicurezza dei volontari nell'ambito dello svolgimento delle attività associative e competenze relative alla normativa vigente;
13. Avere informazioni sulle iscrizioni ai registri di competenza;
14. Rendere fruibile la proposta progettuale in modo da intercettare risorse;
15. Acquisire una modalità di operare fondata sulla declinazione di obiettivi tesi a soddisfare bisogni reali;
16. Essere accompagnati su materie tecniche e giuridiche;
17. Essere messi nelle condizioni di rispettare i dati delle persone che vengono raccolti nell'ambito delle attività associative;



## Informazione e Comunicazione

- 18. Essere informati sulle principali notizie riguardanti il terzo settore sia in riferimento alle normative che alle iniziative sociali;
- 19. Dare spazio alle azioni degli enti e condividere buone pratiche tra gli ETS;
- 20. Aumentare la visibilità delle organizzazioni sui media locali (carta stampata, testate on line, radio, tv) e divulgare le attività sociali in modo competente;
- 21. Essere supportati nell'avvicinare la cittadinanza su temi di specifico interesse e accelerare i piani di digitalizzazione e di trasformazione culturale;
- 22. Conoscere e sfruttare le potenzialità del web e acquisire le competenze tecniche;

## Ricerca e Documentazione

- 23. Avere strumenti e asset strategici di riferimento per partecipare da protagonisti alla costruzione di un welfare più sostenibile, più efficace e più capace di generare coesione;
- 24. Supportare gli ETS impegnati in percorsi di giustizia riparativa, nella conoscenza della dimensione del fenomeno e agevolare la rete non solo in senso verticale con organizzazioni che operano nello stesso territorio ma anche in senso orizzontale con organizzazioni che operano nello stesso settore di attività;
- 25. Avere servizi di qualità in tempi brevi;

## Supporto Tecnico-logistico

- 26. Essere supportati nell'organizzazione di eventi sia in presenza che on line;
- 27. Essere supportati nella realizzazione e stampa di materiali didattici e/o di promozione delle attività associative;
- 28. Essere supportati per la realizzazione di materiali per la sicurezza e la prevenzione degli utenti delle attività;
- 29. Essere in grado di garantire il trasporto di persone con bisogni speciali;
- 30. Essere in grado di garantire trasporto di cibo e/o attrezzature funzionali alle attività delle organizzazioni;
- 31. Essere in grado di garantire trasporto dei soci e volontari nell'ambito delle azioni associative;
- 32. Trovare forme concrete per sostenere questa crescita anche facilitando l'accesso ad agevolazioni e opportunità collegate all'offerta culturale, formativa, ricreativa;
- 33. Avere un supporto per l'accesso alle tecnologie informatiche necessarie alla quotidiana gestione dell'organizzazione;
- 34. Essere in grado di rendicontare gli effetti sociali delle attività svolte e di adeguarsi alle nuove normative di settore.

A partire dall'analisi dei bisogni e dal loro incrocio con l'ascolto degli stakeholders nonché dall'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).

## Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale

1. Rafforzare l'immagine delle iniziative di volontariato territoriali meritevoli;
2. Favorire il coinvolgimento dei giovani studenti al mondo della solidarietà e promuovere il volontariato come modello di vita, valorizzando l'impatto dell'impegno volontario a livello locale;
3. Promuove il volontariato attraverso l'orientamento specifico e favorire l'incontro tra domanda e offerta di volontari;
4. Promuove il volontariato attraverso l'orientamento alle opportunità nazionali e internazionali;
5. Promuove il volontariato attraverso l'orientamento specifico e favorire la crescita individuale e professionale;
6. Favorire la responsabilità sociale condivisa e promuovere il network tra profit e no profit;
7. Promuovere i rapporti di prossimità favorendo la relazione tra Centro Servizi e ETS rafforzando altresì la rete con le istituzioni pubbliche e la promozione della responsabilità sociale condivisa;

## Formazione

8. Favorire l'acquisizione di competenze da parte dei volontari;

## Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento

9. Promuovere i principi del Codice del Terzo settore e favorire la costituzione di nuove associazioni nonché l'adeguamento normativo di tutte le organizzazioni non profit che intendono acquisire il requisito di ETS;
10. Promuovere i principi del Codice del Terzo settore e favorire l'acquisizione di competenze per la corretta gestione dell'ETS;
11. Favorire l'acquisizione di competenze tese a sviluppare progettualità coerenti ed efficaci e supportare gli ETS nella formulazione delle stesse anche a valere su linee di finanziamento e altre opportunità pubbliche e/o private;
12. Favorire l'acquisizione di informazioni e promuovere l'accompagnamento delle associazioni nel campo legale sia in relazione al rapporto con le persone che con gli enti pubblici e/o privati;

## Informazione e Comunicazione

13. Promuovere notizie che riguardano il Terzo settore in generale nonché attività e servizi del Centro aumentando il livello di visibilità delle iniziative e progetti promossi dalle associazioni di volontariato sul territorio e favorendo l'interesse delle persone verso i temi legati al mondo del sociale, del volontariato, del terzo settore;
14. Favorire la presenza qualificata degli ETS sul web e promuovere l'acquisizione di specifiche competenze tecniche;

## Ricerca e Documentazione

15. Produrre una fotografia realistica e approfondita dei percorsi di giustizia riparativa che coinvolgono gli ETS dell'area metropolitana di Napoli e comprendere i fattori di criticità che ostacolano il coinvolgimento di altri enti;
16. Fornire agli ETS dei modelli di lavoro per co-costruire insieme ai diversi soggetti di una comunità occasioni favorevoli di cambiamento;
17. Implementare il SII Gestionale CSV Napoli quale strumento a supporto della qualificazione dei servizi erogati all'utenza;

## Supporto Tecnico-logistico

18. Aumentare le capacità tecniche e tecnologiche degli ETS e favorire la gestione dell'ente nonché l'implementazione delle iniziative di volontariato e/o tese alla promozione del volontariato;
19. Promuovere la crescita dei volontari e degli utenti delle associazioni favorendo l'accesso a servizi e opportunità di crescita individuale;
20. Promuovere un approccio strategico e strumentale nella gestione dell'ETS e aumentare le capacità tecniche e tecnologiche degli Enti.



## I SERVIZI LE MODALITÀ DI EROGAZIONE

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. Nel 2022 i servizi erogati hanno risposto ai bisogni generali espressi dall'analisi dei bisogni legati soprattutto alla Riforma del Terzo settore, alla formazione dei volontari e alle attività di promozione e animazione territoriale.

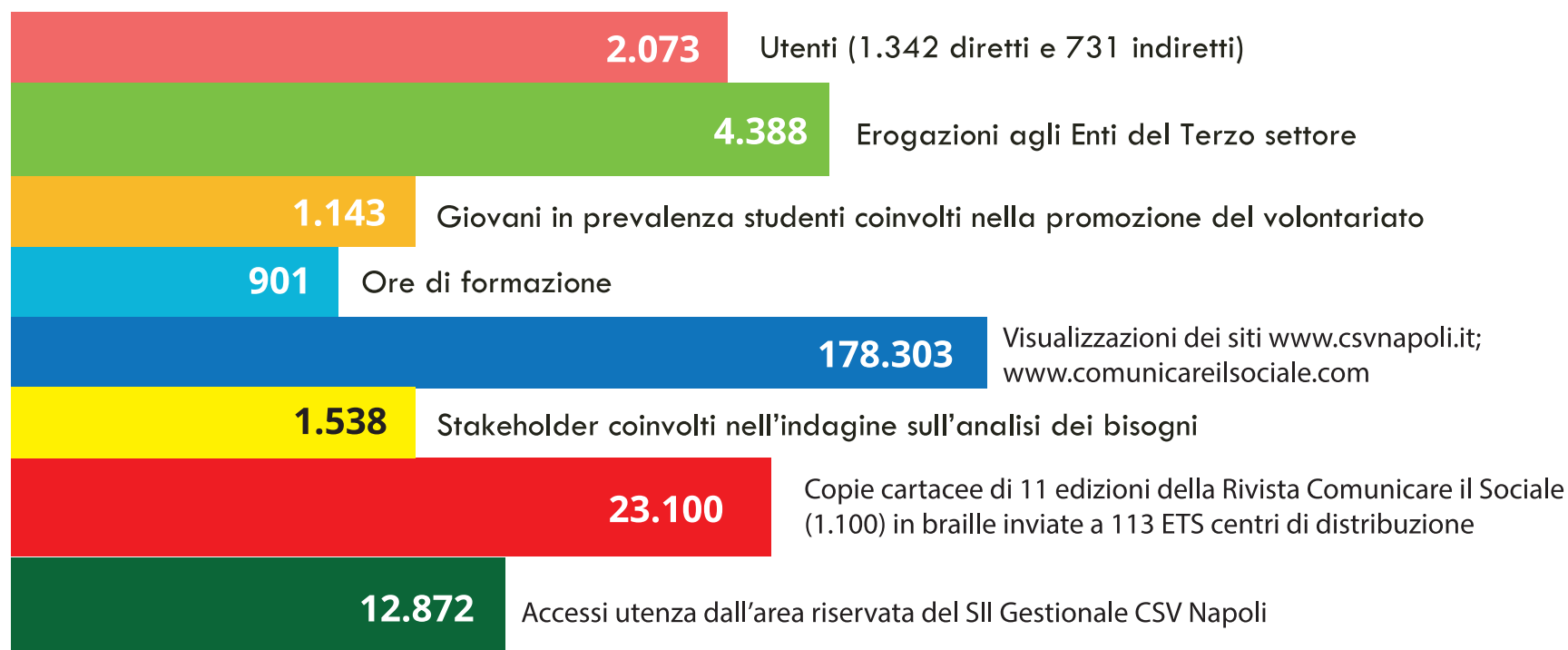
In base alle esigenze dell'utenza, CSV Napoli ha erogato i servizi in modalità mista (Vis a Vis e online). Questa modalità, ha tenuto insieme le esigenze di alcune realtà organizzative, soprattutto le più piccole che dopo la pandemia hanno "rallentato" i percorsi di trasformazione digitale e altre (la maggioranza) che stanno continuando a "spingere sull'acceleratore", oltre la pandemia. L'utenza è stata supportata mediante le piattaforme digitali GoToMeeting e ZOOM e presso le sedi degli sportelli territoriali come da tabella allegata.

Sede	Indirizzo	Comune	Orari
Sede Centrale	Centro Direzionale I.s. 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 Nolana	Via Trivice d'Ossa 28	Camposano	Gio: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00
Sportello Area Vesuviana	Piazza Libertà	Sant'Antonio Abate	Mar: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00

# ATTIVITÀ REALIZZATE NEL 2022/1

Aree di intervento	Attività svolte	Destinatari
<b>Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Scuola e Volontariato</li> <li>✓ Volontariato e Professione</li> <li>✓ SOV</li> <li>✓ SCU, SVE, ESC</li> <li>✓ Comunità Solidali</li> <li>✓ VolCamp 2022 Campi di Orientamento al Volontariato</li> <li>✓ Volontariato Card</li> <li>✓ Volontariato e Impresa</li> </ul>	Giovani, studenti, docenti, Istituti scolastici, Università, aspiranti volontari, volontari, ODV, APS altri ETS, Cittadinanza
<b>Formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laboratori</li> <li>✓ Corsi strutturati</li> </ul>	Volontari, aspiranti volontari, studenti universitari, operatori sociali, professionisti, Cittadinanza, ODV, APS altri ETS
<b>Consulenza, Assistenza qualificata ed accompagnamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nuove costituzioni e adeguamenti statutari</li> <li>✓ Adeguamento e gestione</li> <li>✓ Supporto alla Progettazione</li> <li>✓ Consulenze specialistiche</li> </ul>	Volontari, aspiranti volontari, ODV, APS altri ETS
<b>Informazione e Comunicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Volontari informati</li> <li>✓ Strumenti di promozione del volontariato</li> <li>✓ Media</li> <li>✓ Servizi web</li> </ul>	Volontari, ODV, APS, altri ETS, Cittadinanza, Istituzioni
<b>Ricerca e documentazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analisi dei bisogni</li> <li>✓ Ricerche</li> <li>✓ Banche dati</li> <li>✓ Biblioteca</li> </ul>	Volontari, studenti, ODV, APS, altri ETS, Cittadinanza, Istituzioni
<b>Supporto Tecnico-logistico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copisteria</li> <li>✓ Prestito attrezzature</li> <li>✓ Allestimenti</li> <li>✓ Trasporto e Camper del Volontariato</li> <li>✓ Kit operativo</li> <li>✓ Sale virtuali</li> <li>✓ Servizio PEC</li> <li>✓ VERIFICO</li> </ul>	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.

Nel 2022 sono state realizzate diverse azioni 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.

Con l'obiettivo di stimolare la crescita delle associazioni e dei volontari, migliorare la coesione nella comunità e favorire le condizioni per lo sviluppo della responsabilità sociale condivisa, sono state promosse collaborazioni tra le diverse organizzazioni, enti di Terzo settore, istituzioni, imprese e enti locali in modo da contribuire anche a sviluppare il senso di appartenenza ad un unico sistema.

Le azioni svolte nel 2022 sono state suddivise in 4 ambiti di intervento:

- Orientamento al Volontariato
- Promozione del Volontariato
- Animazione territoriale
- Responsabilità Sociale Condivisa

Le attività hanno coinvolto **1.143** giovani, **40** istituti scolastici, **139** ETS, l'Università Suor Orsola Benincasa di Napoli e 638 sono state le ore di formazione erogate.

# ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

I servizi offerti hanno facilitato l'incontro tra aspiranti volontari ed Enti del Terzo settore. È stata svolta un'attività di orientamento e supporto nella scelta delle diverse opportunità e facilitato il matching con gli enti di Terzo settore più idonei alle attitudini ed esigenze dei richiedenti. In totale sono state **191** le erogazioni (**68** per i colloqui di orientamento al volontariato, **70** per ricerca nuovi volontarie e per **53** SCU/SVE/ESC)

## Colloqui di orientamento al volontariato

I colloqui hanno orientato gli aspiranti volontari nella scelta più appropriata in base al profilo del candidato e al campo d'intervento dell'ETS.

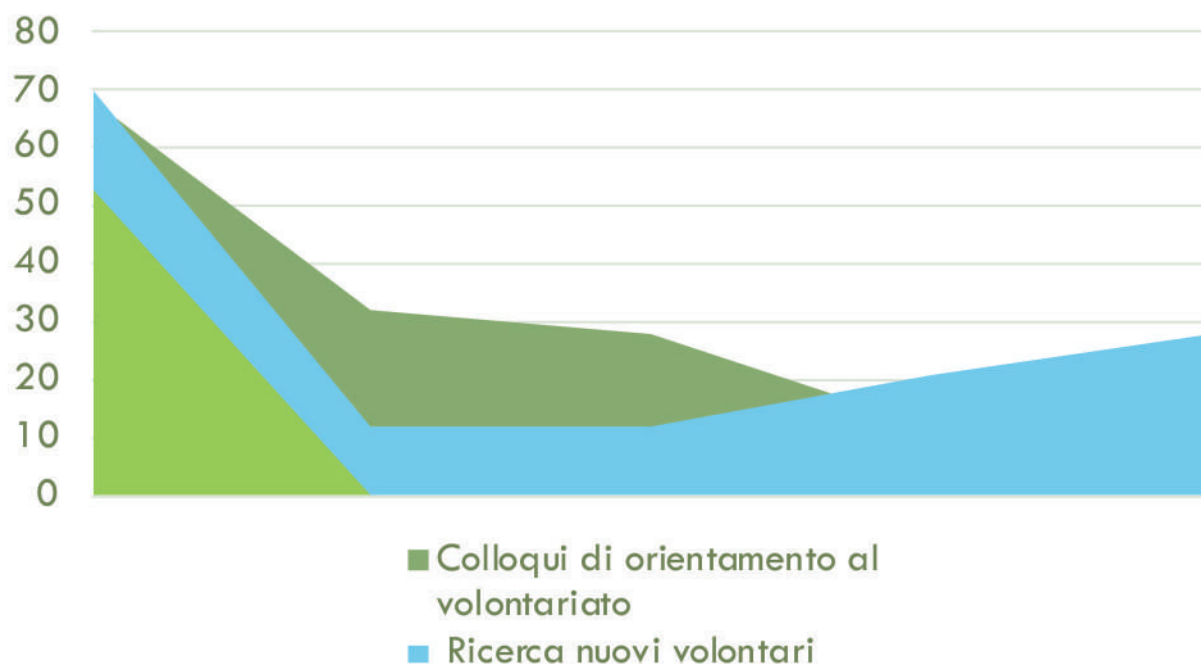
**68** sono state le erogazioni.

## Ricerca nuovi volontari

Il servizio ha dato la possibilità a 20 nuovi ETS dell'area metropolitana di Napoli di iscriversi alla banca dati «Cerco volontari» e di usufruire del matching con i volontari disponibili. In totale sono state **70** le erogazioni.

## SCU - SVE - ESC

I servizi erogati dall'area hanno orientato gli aspiranti volontari nella scelta del progetto di servizio civile e relative procedure. 53 sono state le erogazioni (50 per il Servizio Civile Universale, 2 per Servizio Volontario Europeo e 1 per il Corpo Europeo di Solidarietà).



# PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

I servizi di promozione del volontariato hanno consentito di sensibilizzare, soprattutto i giovani, alle problematiche sociali, all'impegno civico e alla solidarietà e favorito la connessione tra scuole, università, associazioni e comunità. La relazione con gli ETS ha dato la possibilità ai giovani di conoscere da vicino alcune delle attività di volontariato che quotidianamente si svolgono sui nostri territori nei diversi ambiti d'intervento attraverso i seguenti progetti: Scuola e Volontariato, SOV, Volontariato e Professione, Happy hour del Volontariato e Volontariato e Cyberbullismo.

## SCUOLA E VOLONTARIATO

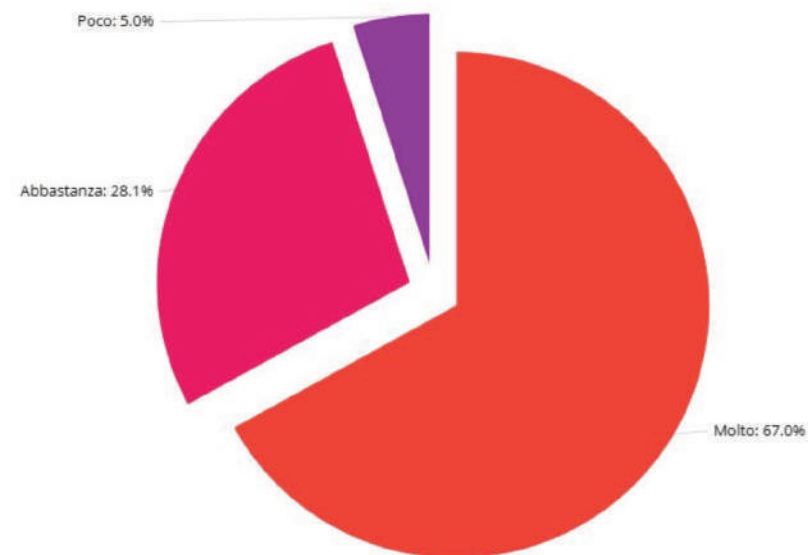
Obiettivo del progetto "Scuola e Volontariato" è valorizzare il ruolo del volontariato come agenzia educativa e come luogo che permette l'acquisizione di competenze trasversali e la costruzione di legami territoriali stabili fra scuola, associazioni di volontariato e altre istituzioni. Il fine è di disegnare 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 2022 ha segnato il ritorno alla normalità dopo la crisi pandemica con l'adesione di 40 Istituti Scolastici dell'area metropolitana di Napoli, **20** ETS, **853** studenti, 6 docenti e 8 tutor/facilitatori. Durante le **480** 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 ore di attività pratica, gli studenti hanno avuto la possibilità di capire l'importanza del volontariato attraverso le attività messe in campo dagli ETS coinvolti nel progetto. Nelle **360** ore di laboratorio è stato realizzato dagli studenti un video sull'esperienza progettuale [https://www.youtube.com/playlist?list=PL-MRSNABLuU4vwmNS57TSrfl\\_5Exf3m5zj](https://www.youtube.com/playlist?list=PL-MRSNABLuU4vwmNS57TSrfl_5Exf3m5zj). Il Progetto si è concluso con una manifestazione presso il teatro Gelsomino di Afragola il 26 e 27 maggio 2022 con la partecipazione di circa 1000 studenti.



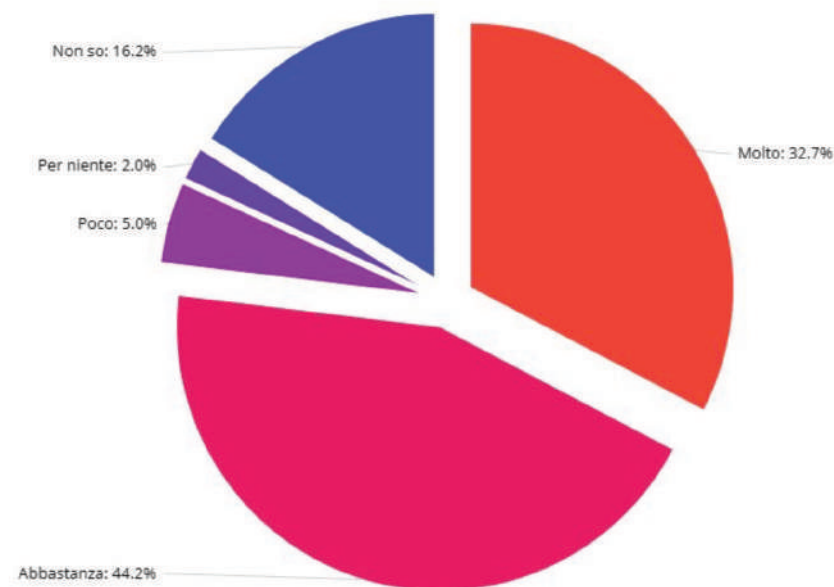
I dati della partecipazione	N°
Istituti Scolastici	40
ETS	20
Studenti	853
Formatori esperti	6
Tutor/Facilitatori	8
Ore di formazione/informazione	480
Ore laboratorio per prodotto finale	360

**303** studenti, il 68,3% femmine e il 31,7% maschi, hanno partecipato a un sondaggio di valutazione sull'intero progetto. Per una percentuale molto alta del campione coinvolto, il progetto "Scuola e Volontariato" ha soddisfatto le proprie aspettative (65,7%), ha contribuito ad acquisire nuove conoscenze sui temi del volontariato (67%), ha trovato adeguato il formatore nel comunicare in modo chiaro e con un linguaggio semplice (77,9%), indispensabile l'apporto del tutor per il coinvolgimento nelle azioni del progetto (70,3%), il 44,2% pensa di impegnarsi in attività di volontariato per il futuro, abbastanza efficace (48,5%) l'attività svolta online. Per il persistere della pandemia da Covid-19, presso le associazioni coinvolte gli studenti non hanno superato il gruppo composto da 20 unità. Per le attività svolte all'aperto o in spazi più ampi, sono stati coinvolti gruppi di studenti più numerosi.

Hai acquisito nuove conoscenze sui temi del volontariato?



In futuro pensi di impegnarti nel volontariato?





## SOV - SPORTELLI DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Gli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) sono finalizzati ad avvicinare e coinvolgere i giovani studenti al mondo del volontariato e sono attivi presso le Università che hanno stipulato un protocollo d'intesa con CSV Napoli. Gli sportelli sono un'opportunità per studenti che possono richiedere punti bonus o attivare uno stage sulla base di quanto indicato dall'avviso annuale predisposto da Università e CSV Napoli. Nel 2022 è continuata la collaborazione con il SAAD dell'Università Suor Orsola Benincasa di Napoli e l'attività del SOV ha coinvolto 7 tirocinanti universitari che hanno animato lo sportello orientando i colleghi al mondo del volontariato.

I tirocinanti hanno svolto 562 ore di attività, contattato 30 ETS, realizzato e pubblicato sui social 20 post di comunicazione e promozione del volontariato in collaborazione con gli operatori di CSV Napoli, in raccordo con i docenti hanno presentato le attività del SOV nell'Università durante le attività didattiche raggiungendo 1.500 colleghi universitari, distribuito 2.000 volantini informativi, fornito informazioni ed erogato 187 servizi (informazioni, orientamento e matching tra studenti aspiranti volontarie ed ETS).

-  **7** tirocinanti
-  **562** ore di attività
-  **30** ETS contattati
-  **20** post sui social
-  **2.000** volantini distribuiti
-  **1.500** studenti informati
-  **187** servizi erogati

## 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 40 studenti e sono stati ammessi al percorso 30 studenti. Hanno effettivamente partecipato **25** studenti a cui è stato riconosciuto dall'Università un «punto bonus». Il percorso è iniziato nel mese di marzo 2022 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 15 ore 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 ore per studente.

Gli studenti sono stati inseriti per l'esperienza pratica di volontariato presso i seguenti ETS: **Salam House Giovani Onlus, (R) eristenza, Comunità Mamre, Dialogos, Andare oltre onlus, Associazione onlus Psicologia e Formazione, Primaurora, Pro Handicap, La Bottega dei semplici pensieri.**

**15** Incontri d'aula tematici a distanza

**44** ore laboratori esperienziali:

**11** percorsi laboratoriali

**18** ETS coinvolti

**40** studenti universitari candidati

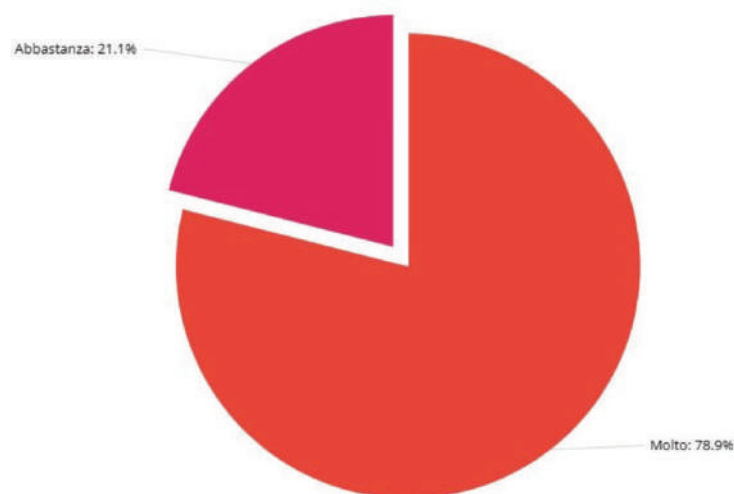
**30** selezionati

**25** partecipanti

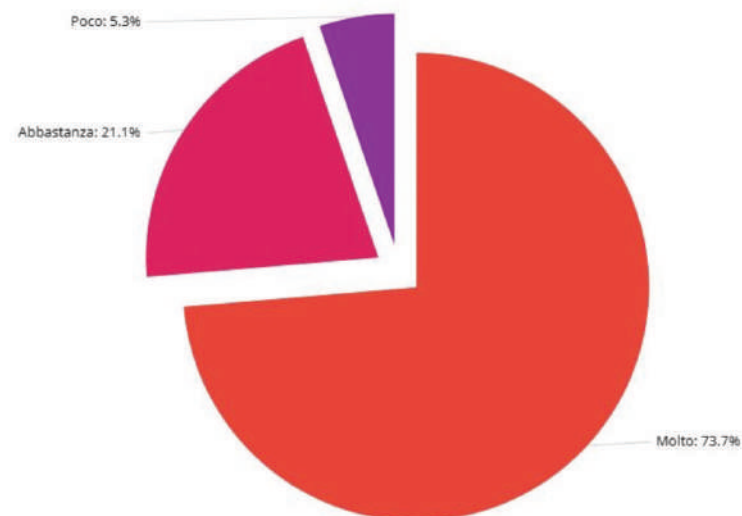
Il percorso è terminato a fine dicembre con la consegna di una tesina sull'esperienza vissuta, sulle competenze messe in campo ed acquisite nel volontariato e la rilevanza del percorso per il futuro professionale. In particolare, l'78,9% ha riconosciuto l'attività di volontariato come luogo per acquisire competenza utili anche per il mondo del lavoro (73,7%). In sostanza, i partecipanti hanno riconosciuto l'esperienza come significativa per comprendere meglio le attività svolte dai volontari.

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 rilevanza del percorso per il futuro professionale. In particolare, l'78,9% ha riconosciuto l'attività di volontariato come luogo per acquisire competenze utili anche per il mondo del lavoro (73,7%). In sostanza, i partecipanti hanno riconosciuto l'esperienza come significativa per comprendere meglio le attività svolte dai volontari.

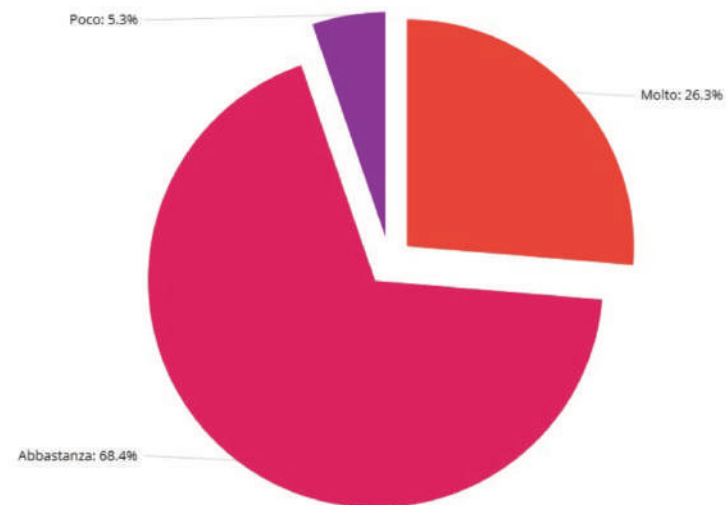
Il percorso ti ha aiutato a riconoscere il volontariato come luogo per acquisire competenze?



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



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



## HAPPY HOUR DEL VOLONTARIATO

---

Azione realizzata con il CSVASSOVOCE di Caserta in collaborazione con il SAAD, il Servizio di Ateneo per le Attività degli studenti con Disabilità e DSA del Suor Orsola Benincasa di Napoli per promuovere, in maniera innovativa, il volontariato all'interno dell'Ateneo. Gli incontri, **2 infoday**, si sono svolti in un ambiente rilassante, piacevole, con la presenza di un esperto facilitatore che ha favorisce la partecipazione, il confronto e la discussione tra gli studenti e gli ETS presenti. Si è trattato di momenti non formali, finalizzati alla conoscenza dell'agire volontario e di coloro che quotidianamente dedicano il loro tempo ad azioni di impegno civico. Dopo gli incontri, gli studenti hanno scelto l'ETS dove svolgere 50 ore di volontariato. **20** gli ETS presenti (10 di Napoli e 10 di Caserta) e **40** sono stati gli studenti (25 per gli ETS dell'area metropolitana di Napoli e 15 per gli ETS di Caserta) che hanno partecipato all'intero percorso comprensivo degli incontri di follow up per un totale di **70** ore.

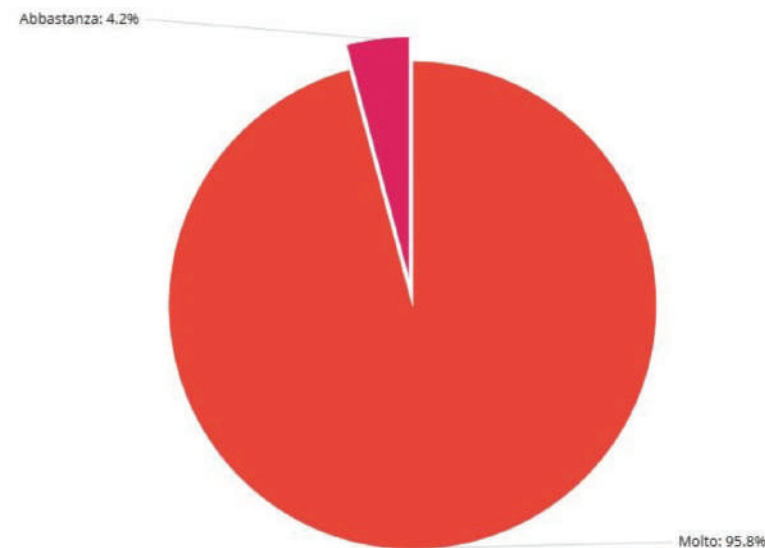
- **2** *infoday*
- **40** *studenti*
- **2** *tutor/facilitatori*
- **20** *ETS coinvolti*
- **70** *ore di attività*

Il percorso è stato valutato positivamente dai partecipanti ritenendolo utile (molto 95,8%, abbastanza 4,2%) soddisfacendo le loro aspettative (molto 62,5% e abbastanza 37,5%). Per la maggior parte dei partecipanti è stata la prima esperienza di volontariato che ha contribuito ad arricchire il bagaglio di conoscenze con competenze trasversali.

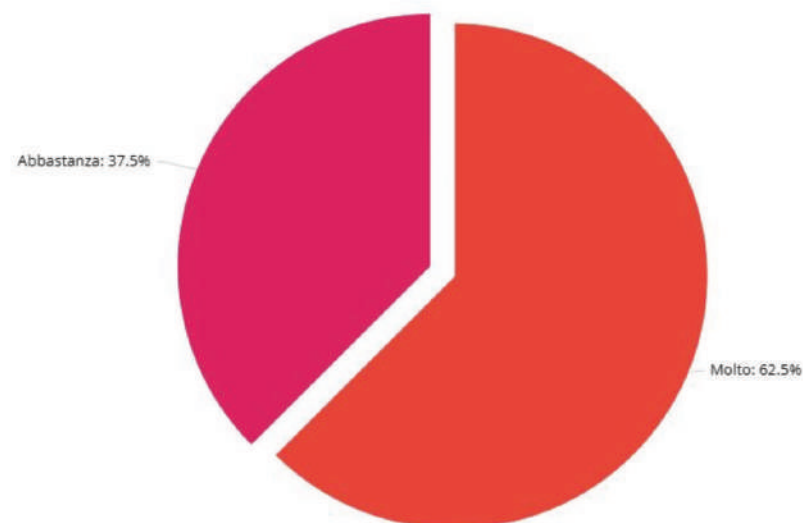
«Un'esperienza bella e formativa», «ha migliorato la mia capacità di lavorare in gruppo e di ascoltare e comprendere i bisogni degli altri», «ha comportato una modifica al mio stile di vita e pertanto il percorso si configura come un'esperienza di grande crescita dal punto di vista personale ma soprattutto professionale», «coordinare le attività, aiutarsi, fare lavoro di squadra è una skill importante per qualsiasi lavoro», «mi sono accorta di aver sviluppato nuove skills o semplicemente ho rafforzato delle capacità che non credevo di avere. La pazienza, è una di quelle skill che in questo percorso è aumentata. L'empatia, il problem solving e la capacità di creare rapporti sociali saranno sicuramente arricchenti per il mio futuro lavorativo e non».

Questi sono solo alcuni dei commenti dei partecipanti che avvalorano il risultato delle percentuali di valutazione che prendono in considerazione solo le opzioni Abbastanza e Molto escludendo le altre tre (Poco, Per niente, Non so).

L'attività esperienziale di volontariato che hai svolto presso l'associazione è stata utile?



L'esperienza ha soddisfatto le tue aspettative?



# VOLONTARIATO E CYBERBULLISMO

Bullismo e cyberbullismo sono fenomeni sempre più frequenti fin dalle scuole materne che generano ferite inguaribili. Gli effetti dannosi di questi comportamenti hanno implicazioni sociali molto ampie, sia per le vittime che per gli autori, influenzando lo sviluppo sociale personale, l'educazione ed il benessere psico-fisico dei minorenni, con effetti negativi che possono protrarsi fino all'età adulta. Il contrasto dei fenomeni del bullismo tradizionale e di quello online rappresenta una sfida globale alla quale non possiamo sottrarci.

Il mondo del volontariato rappresenta da sempre un ponte tra la scuola e il territorio e, proprio per i valori che promuove, può essere un significativo strumento di contrasto per queste forme di violenza. Per questo motivo, CSV Napoli ha promosso e supportato azioni di prevenzione e sensibilizzazione sul tema presso scuole, centri di aggregazione giovanile e associazioni. Da marzo a novembre 2022 sono stati organizzati **8** seminari informativi che hanno visto la partecipazione di utenti e volontari di età compresa tra i 12 e i 45 anni di 6 ETS e 2 istituti scolastici per un totale di **18** ore e **70** partecipanti.

 **8** seminari informativi

 **70** partecipanti

 **3** esperti

 **2** testimoni

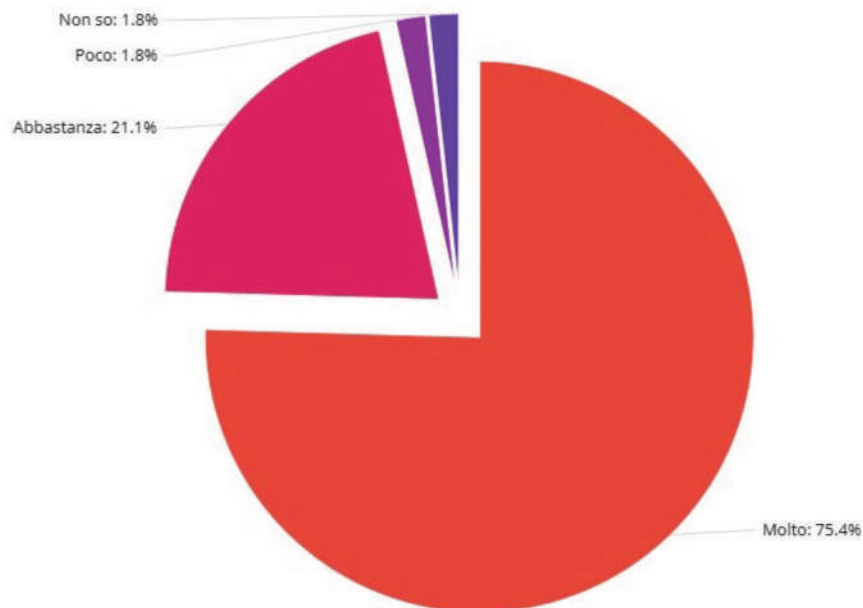
 **6** ETS coinvolti

 **2** Istituti scolastici

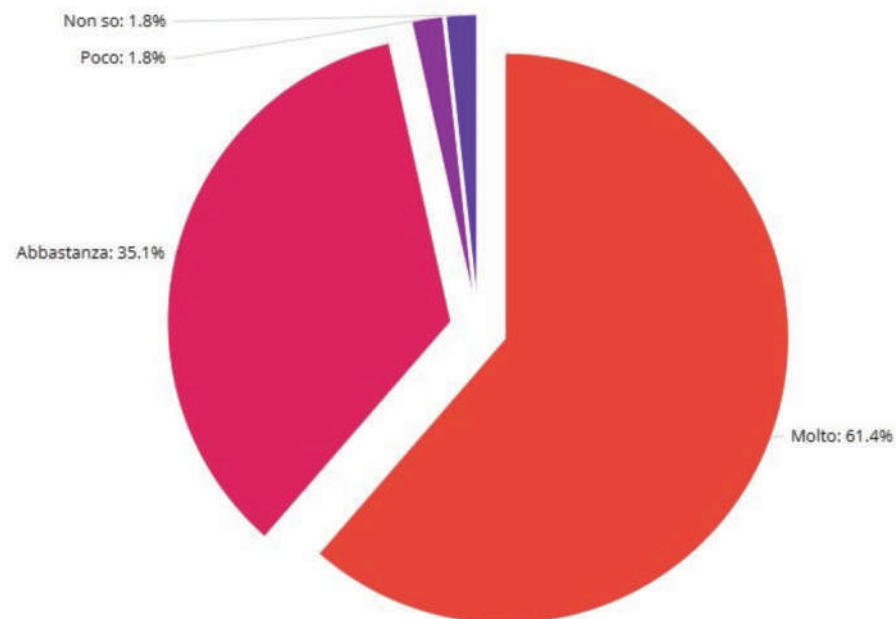
 **18** ore di attività

Il percorso è terminato a fine novembre 2022 con la consegna di un attestato di partecipazione per gli studenti coinvolti. 57 i soggetti coinvolti nella valutazione dei seminari informativi (31 femmine e 26 maschi). Per il 69,4% i seminari hanno soddisfatto le aspettative attese acquisendo nuove conoscenze sul Cyberbullismo (61,4%) in un clima relazionale e comunicativo (50,9%).

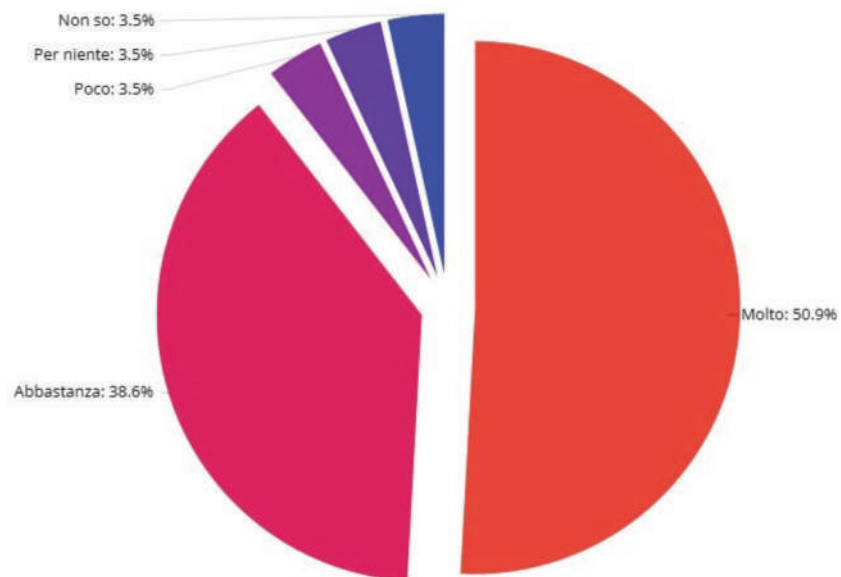
Il seminario ha soddisfatto le tue aspettative?



Hai acquisito nuove conoscenze sui temi del Cyberbullismo?



Sei riuscito ad esprimere il tuo parere e a fare domande in un clima relazionale e comunicativo?



Il percorso è terminato a fine novembre 2022 con la consegna di un attestato di partecipazione per gli studenti coinvolti. 57 i soggetti coinvolti nella valutazione dei seminari informativi (31 femmine e 26 maschi). Per il 69,4% i seminari hanno soddisfatto le aspettative attese acquisendo nuove conoscenze sul Cyberbullismo (61,4%) in un clima relazionale e comunicativo (50,9%).

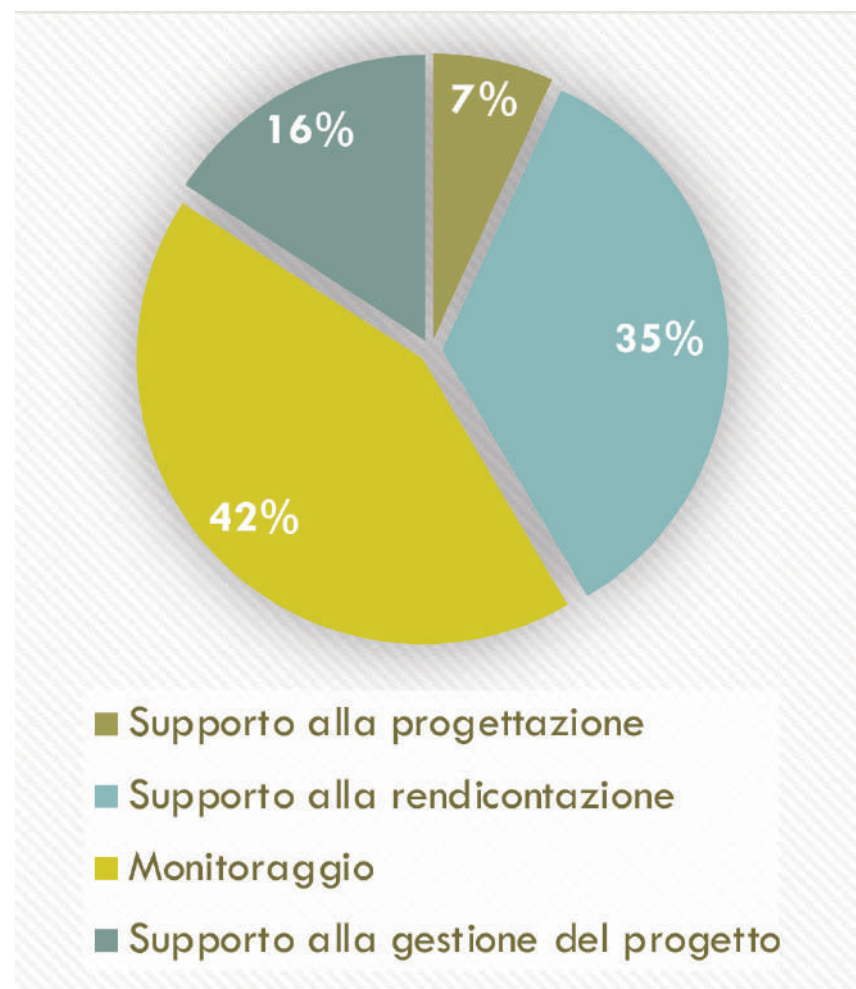


## L'ANIMAZIONE TERRITORIALE

L'animazione territoriale è stata orientata a supportare e ad accrescere le capacità organizzativo-gestionali delle organizzazioni di volontariato. I servizi di animazione territoriale sono stati finalizzati a sostenere e valorizzare l'agire volontario nella comunità locale e a promuovere la solidarietà, la partecipazione e la collaborazione tra tutti gli attori presenti nei territori. Nello specifico sono stati concessi 20 Patrocini morali e messe in campo azioni di accompagnamento per le attività relative all'Avviso Pubblico le «Comunità Solidali 2021» e la manifestazione di interesse VolCamp 2022.

Gli ETS sono stati guidati 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.

**821** sono state le erogazioni a supporto dei **56 ETS** impegnati prevalentemente nelle attività delle Comunità Solidali.





**“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 maggio 2022 le attività hanno previsto la realizzazione e il coinvolgimento di un numero alto di soggetti. Sono state 10 le reti associative per la realizzazione delle idee progettuali selezionate per un totale di **45 ETS** coinvolti nell’area metropolitana di Napoli. Numerose le attività messe in campo attraverso laboratori, iniziative per contrastare la povertà, per l’inclusione e la fragilità sociale e percorsi di legalità e interventi per la cura e la valorizzazione dei beni comuni. I progetti si concluderanno nel 2023.

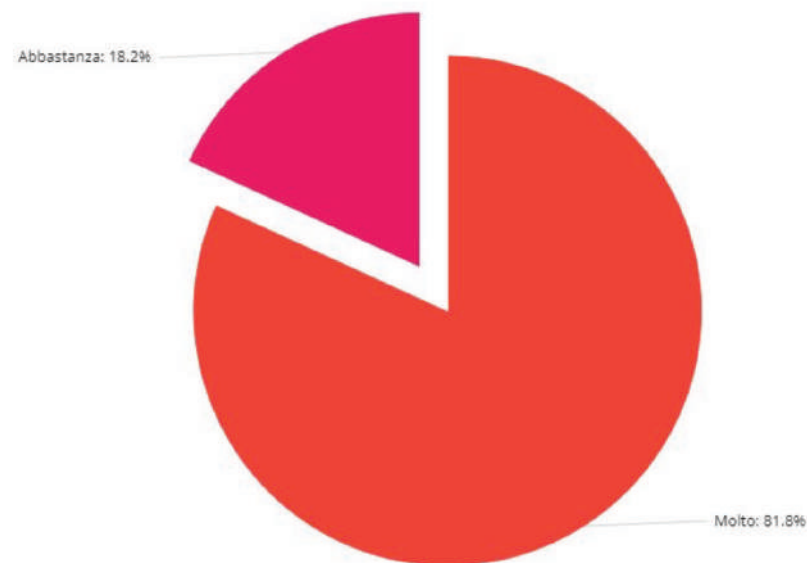


Con l’iniziativa «VolCamp - Campi di Orientamento al Volontariato, CSV Napoli ha promosso l’impegno civico e facilitato lo sviluppo di una cultura della solidarietà supportando l’attività di promozione del volontariato realizzata da 9 ETS (**Genitori del Duemila, Protezione civile Falco, Le Tribù, Articolo 45, Arzano 80022, Innovazioni sociali ODV, P.A.I.D.E.I.A. ODV, Legambiente Campania, ACLI Giovani Napoli APS**) dell’area metropolitana di Napoli. 140 sono stati i giovani partecipanti di età compresa tra i 14 e i 29 anni. Le attività di tipo residenziale si sono svolte da maggio a novembre 2022.

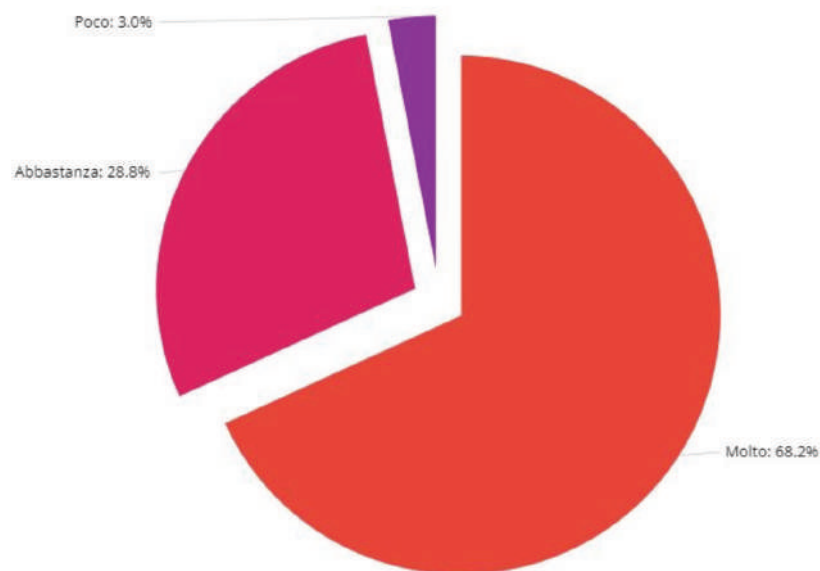
- **9** campi residenziali
- **9** ETS coinvolti
- **140** giovani partecipanti
- **180** ore di formazione
- **1.026** ore di attività pratica

A fine attività, i giovani aspiranti volontari dell'edizione 2022 di VolCamp hanno ricevuto un attestato di partecipazione. 66 i soggetti coinvolti nella valutazione dei campi di orientamento al volontariato (40 femmine e 26 maschi). Per il 68,2% i campi residenziali hanno soddisfatto molto le aspettative attese acquisendo nuove conoscenze sul volontariato (81,8% molto, 18,2% abbastanza) in un clima coinvolgente che ha messo a proprio agio i partecipanti. (71,2% molto, 25,8% abbastanza).

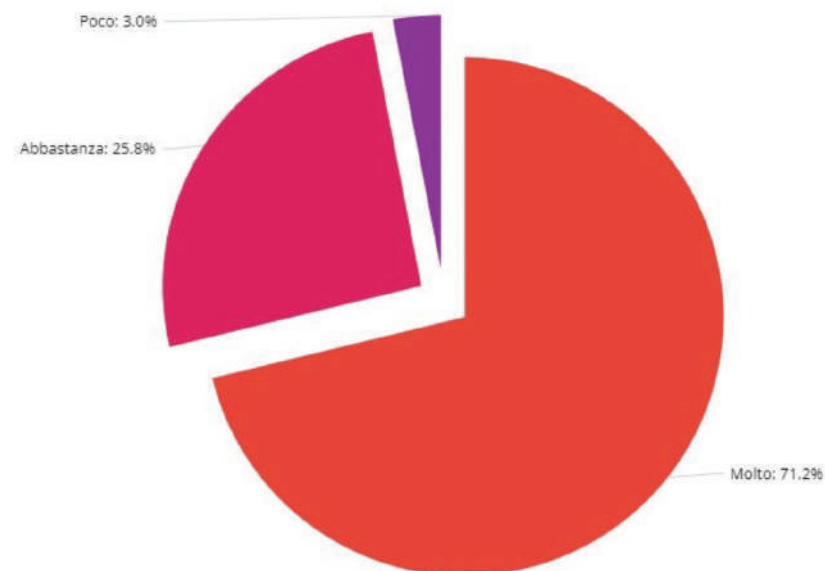
Hai acquisito nuove conoscenze sui temi del volontario?



VolCamp ha soddisfatto le tue aspettative?



In generale, ti sei sentito coinvolto e a proprio agio nelle attività svolte?



# RESPONSABILITÀ SOCIALE CONDIVISA

I servizi hanno favorito il matching tra volontari, Enti di Terzo settore e Imprese con lo scopo di promuovere la cultura della responsabilità sociale condivisa come modello di sviluppo innovativo, sostenibile ed inclusivo e sostenere tutte le occasioni di dialogo e collaborazione tra organizzazioni responsabili, pubbliche e private, profit e non profit, protagoniste dell'economia positiva nei nostri territori.

**Volontariato e Impresa** nel 2022 ha messo in relazione 3 Aziende profit con alcuni ETS dell'area metropolitana di Napoli:

## **Adecco di Milano**

Un piccolo esercito di volontari ha invaso le strade di san Giovanni a Teduccio, periferia est di Napoli. Armati di pale, rastrelli e colori hanno ridato vita a spazi abbandonati e riqualificato i luoghi del centro polifunzionale Ciro Colonna. 60 i giovani, coordinati nelle attività da 20 volontari dell'associazione Terra di Confine, provenienti da tutta Italia e dipendenti di Adecco, azienda multinazionale di selezione personale, che ha scelto di far vivere ai propri lavoratori un'esperienza concreta di prossimità e di volontariato.

## **Rail Interiors Service S.r.L.**

L'Azienda per coniugare sostenibilità ambientale e solidarietà ha regalato sfridi di lavorazione dei materiali per supportare le attività delle associazioni impegnate anche nella realizzazione di manufatti artigianali. Sono stati 23 gli ETS che hanno fatto richiesta e hanno usufruito del dono.

## **Viterra**

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.

## VOLONTARIATO CARD

### 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.**



## FORMAZIONE

Le attività formative 2022 hanno subito gli effetti della crisi pandemica che ha condizionato la ripresa delle attività in presenza. Per esigenza dell'utenza, la maggior parte dei corsi sono stati resi fruibili on line o in modalità mista.

In presenza sono state realizzate le attività pratiche ed esercitative dei corsi Provinciali per Operatori Antincendio Boschivo (AIB), le sessioni di esame per il corso ECDL - Patente Europea per l'uso del Computer e i 4 appuntamenti di BLSD e P BLSD. Una full immersion formativa residenziale è stata realizzata per la comunicazione sociale: strumenti e strategie per promuovere l'amministrazione condivisa e la responsabilità sociale e le skill in action di Custodi di bellezza hanno reso itineranti i partecipanti.

Gli incontri formativi online, 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 Gestionale CSV Napoli.

**15** i corsi realizzati per un totale di **263** ore di attività formativa che ha visto la partecipazione di **436** corsisti.

La Riforma del Terzo settore ha consentito di ampliare la tipologia degli enti destinatari dei servizi di CSV Napoli, pur rispettando la priorità di accesso alle Organizzazioni di Volontariato, hanno aderito alle iniziative formative **241** associazioni delle quali **163** ODV e **78** altri ETS.



## I percorsi formativi

- ✓ AIB - Corsi per la formazione, l'informazione e l'addestramento degli Operatori Antincendio Boschivo (4 edizioni)
- ✓ BLSD (2 edizioni) e P-BLSD (2 edizioni)
- ✓ COMES (Economia circolare, consumo critico, commercio equo, economia civile)
- ✓ Contabilità e Bilancio per il Terzo settore
- ✓ Custodi di Bellezza per una Campania Sostenibile
- ✓ ECDL - Patente Europea per l'uso del Computer
- ✓ Fare Fundraising
- ✓ P-BLSD (2 edizioni)
- ✓ RED & NEXT - Laboratorio di Economia Responsabile
- ✓ (Summer School) La comunicazione sociale: strumenti e strategie per promuovere l'amministrazione condivisa e la responsabilità sociale

## AIB - Corsi per la formazione, l'informazione e l'addestramento degli Operatori Antincendio Boschivo

I corsi AIB sono stati realizzati in collaborazione con la Regione Campania, Direzione Generale Lavori pubblici e Protezione Civile per sostenere e valorizzare il ruolo del volontariato di protezione civile nella lotta attiva agli incendi boschivi. L'attività formativa, di aggiornamento, ha coinvolto i volontari iscritti nell'elenco territoriale regionale di cui alla Deliberazione di Giunta regionale n° 75/2015 e atti successivi, con anzianità ed esperienza attiva continuativa nel Modulo AIB.

L'attività formativa tecnico-pratica in modalità mista ha previsto 4 edizioni da marzo a giugno 2022 per un totale di **240 ore** coinvolgendo **204** volontari (151 maschi e 53 femmine) di **24 ETS** (20 ODV e 4 Altri ETS).

280 ore di formazione  
su 40 giornate

Durata Corso

204 volontari  
di 24 ETS

Partecipanti

## BLS-D basic life support and ready defibrillation e PBLSD Support and Early Defibrillation



Il corso di primo soccorso (BLS-D e PBLSD) sono stati realizzati in collaborazione con l'IRC (Italian Resuscitation Council). L'obiettivo dei corsi è stato quello di far acquisire ai volontari gli strumenti conoscitivi e metodologici e le capacità necessarie per riconoscere lo stato d'incoscienza e di arresto respiratorio nonché le manovre essenziali per la rianimazione cardio-polmonare e defibrillazione di adulti e bambini. Inoltre, i due percorsi formativi hanno la finalità di aggiornare i volontari già in possesso delle certificazioni BLSD e PBLSD. Ai partecipanti è stato rilasciato l'attestato di Categoria A - SOCCORRITORE LAICO (volontario senza specializzazione in ambito sanitario). Sono stati realizzati 4 corsi in presenza per un totale di alle **32 ore** di formazione **104 volontari** (49 maschi e 55 femmine) di **62 ODV**.

32 ore di formazione  
su 4 giornate

Durata Corso

104 volontari  
di 62 ODV

Partecipanti

## ComES 2021 - Economia Circolare, Consumo Critico e Commercio Equo



Il Commercio Equo e Solidale costituisce una delle risposte ai processi di globalizzazione che si inserisce nel quadro dell'economia circolare, in quanto basata sul riuso e il rispetto dell'utilizzo ecologico delle risorse. Il corso ha trattato, come punto connesso alla tematica della condivisione delle risorse, delle azioni che promuovono davvero la transizione ecologica dal basso. L'attività formativa ha realizzato un percorso di aggiornamento, rivolto a volontari di ETS che a, vario titolo, si occupano o vogliono conoscere le tematiche del Commercio Equo e Solidale. I volontari hanno acquisito conoscenze specifiche sul tema del diritto al cibo, del diritto alla salute, del commercio giusto e sostenibile, del consumo critico e della finanza etica. La durata del corso in presenza è stata di **12 ore** e hanno partecipato **36 volontari** (10 maschi e 26 femmine) appartenenti a **8 ETS** (5 ODV e 3 altri ETS).

**12 ore di formazione  
su 3 giornate**

Durata Corso

**36 volontari  
di 8 ETS**

Partecipanti

## Contabilità e Bilancio per il Terzo settore

Le recenti novità introdotte dalla Riforma impongono un riesame degli obblighi contabili del Terzo settore assolutamente diversi dalle previsioni legislative vigenti per altri soggetti. Il corso ha approfondito le scritture contabili e la redazione dei bilanci in base all'apposita modulistica definita con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sentito il consiglio nazionale del Terzo settore. Infine, sono state trattate le modalità di tenuta dei vari libri obbligatori (degli associati o aderenti, delle adunanze delle deliberazioni delle assemblee, delle adunanze e delle deliberazioni dell'organo di amministrazione, dell'organo di controllo e di eventuali altri organi sociali). La durata del corso online è stata di **15 ore** e hanno partecipato **86 volontari** (41 maschi e 45 femmine) appartenenti a **82 ETS** (46 ODV e 36 altri ETS).

**15 ore di formazione  
su 5 giornate**

Durata Corso

**86 volontari  
di 82 ETS**

Partecipanti

## Custodi di bellezza per una Campania Sostenibile

Il corso realizzato con i volontari di Legambiente Campania ha approfondito varie tematiche dalla tutela al rispetto del territorio e del patrimonio ambientale, in una visione di economia circolare e civile, con l'obiettivo generale di infondere conoscenze e competenze diffuse sia negli operatori degli ETS che nei cittadini, magari futuri volontari, al fine di promuovere stili di vita sostenibili per una giustizia ambientale e sociale. La formazione ha previsto il coinvolgimento attivo dei corsisti, la condivisione delle esperienze e l'adozione di un approccio cooperativo. Tre le azioni messe in campo: gli incontri e learning su piattaforma, gli incontri laboratoriali in esterna e le skill in action /visite didattiche.

La durata del corso è stata di **32 ore** in modalità mista ed ha coinvolto **18 volontari** (9 maschi e 9 femmine) appartenenti a **12 ETS** (9 ODV e 3 Altri ETS).

**32 ore di formazione  
su 9 giornate**

Durata Corso

**18 volontari  
di 12 ETS**

Partecipanti

## ECDL - Patente Europea per l'uso del Computer

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 (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, articolato in 7 moduli, ha fornito una panoramica completa su tutti i software e le conoscenze richieste per poter conseguire la certificazione ECDL. Il corso online di **60 ore**, ha coinvolto **15 volontari** (3 maschi 12 femmine) di **15 ODV**.

**60 ore di formazione  
su 20 giornate**

Durata Corso

**15 volontari  
di 15 ODV**

Partecipanti

## Fare Fundraising

Il percorso formativo ha accompagnato i partecipanti, dirigenti e volontari di ETS, nella definizione e creazione di una o più attività "su misura", per rendere competenti ed autonome le associazioni dal punto di vista economico. Organizzato su 4 moduli formativi ha fornito ai partecipanti informazioni e formazione sulle attività di raccolta fondi (campagne di crowdfunding, 5×1000); supporto alla gestione fiscale dei proventi e alla motivazione delle risorse umane impiegate; assistenza alla creazione di strumenti e documentazione necessaria; supporto alla creazione del piano di comunicazione. **24** sono state le **ore** di formazione online con il coinvolgimento di **49 volontari** (19 maschi e 30 femmine) di **49 ETS** (13 ODV e 36 altri ETS).

**24 ore di formazione  
su 8 giornate**

Durata Corso

**49 volontari  
di 49 ETS**

Partecipanti



## Red & Next 2022 - 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 CSV Napoli, 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-learning, in attività sincrone con testimonianze di imprese ed enti che realizzano buone pratiche, e con operatori economici per un totale di **60 ore**, ha visto la partecipazione di studenti e volontari di **3 ODV** per un totale di **110 partecipanti** (41 maschi e 69 femmine). Per gli studenti universitari sono stati riconosciuti 3 crediti formativi.

**60 ore di formazione  
su 21 giornate**

Durata Corso

**104 studenti universitari  
6 volontari  
di 3 ODV**

Partecipanti

## (Summer School) La comunicazione sociale: strumenti e strategie per promuovere l'amministrazione condivisa e la responsabilità sociale

**La comunicazione sociale** è una disciplina che per vocazione mira a provocare cambiamenti culturali. Non si tratta di una brutta copia della comunicazione d'impresa declinata sul non profit ma di una forma di comunicazione i cui protagonisti sono i cittadini attivi, i volontari, le pubbliche amministrazioni che partecipano e sostengono il principio di sussidiarietà, le imprese che decidono di impegnarsi in progetti di responsabilità sociale. Fare comunicazione sociale significa immaginare che i valori del volontariato e le motivazioni che muovono l'impegno civico possano diventare modelli i comportamento collettivi significa sostenere, valorizzandole, la nascita di relazioni fondate sulla condivisione di responsabilità e risorse in vista di un obiettivo comune orientato alla coesione e all'inclusione. Il percorso formativo con esperti di comunicazione sociale ha offerto una panoramica delle dinamiche e delle tendenze in atto fornendo analisi, visioni e approfondimenti, ma anche strumenti concreti di lavoro per diffondere storie, linguaggi e format interessanti in grado di incuriosire e produrre cambiamento. 28 sono state le ore di formazione, suddivise in 4 lezioni della durata di 3 ore svolte in modalità online su piattaforma GoToMeeting e un week end residenziale con il coinvolgimento di 18 volontari (9 maschi e 9 femmine) di 18 ODV.

**28 ore di formazione  
su 6 giornate**

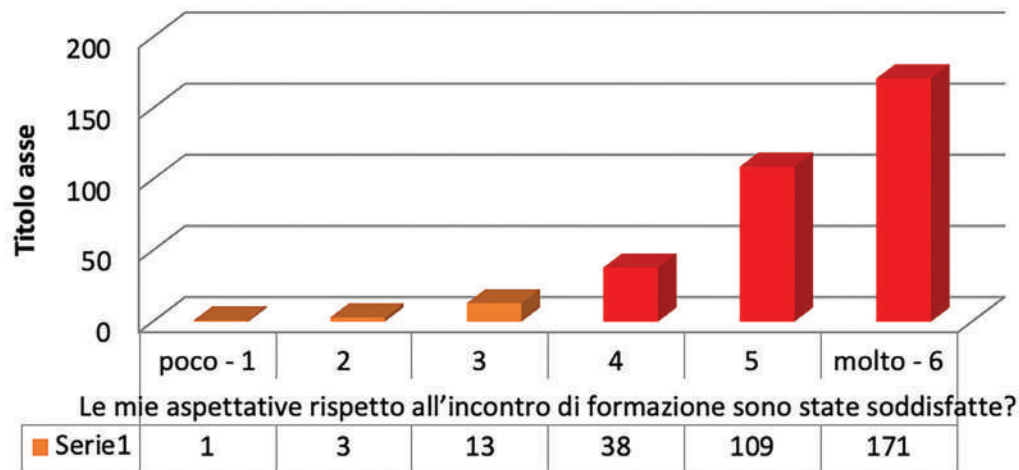
Durata Corso

**18 volontari  
10 ODV**

Partecipanti



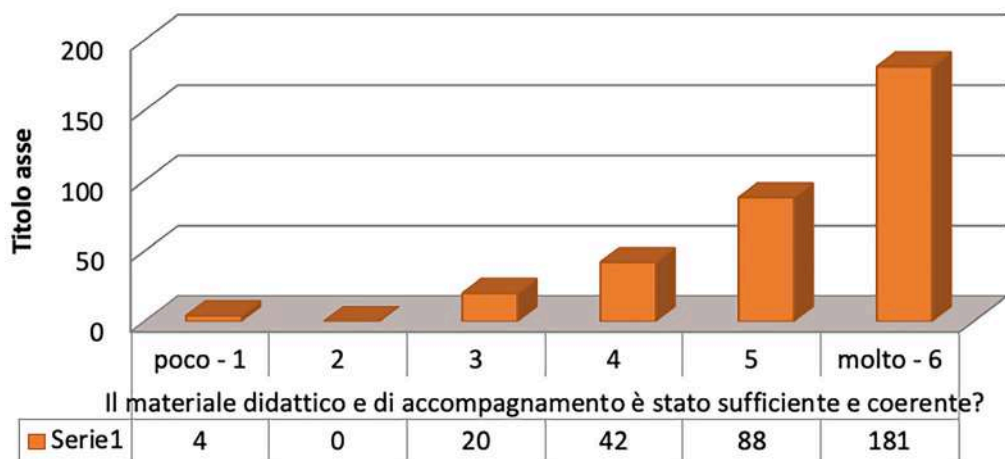
## Aspettative



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.

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 Gestionale CSV Napoli. L'analisi statistica del video archivio digitale riporta il conteggio di **271** visualizzazioni e 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.

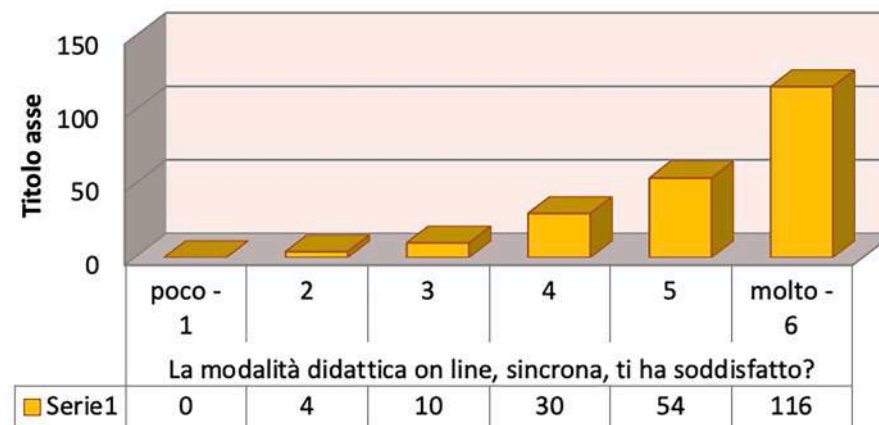
## Materiale didattico



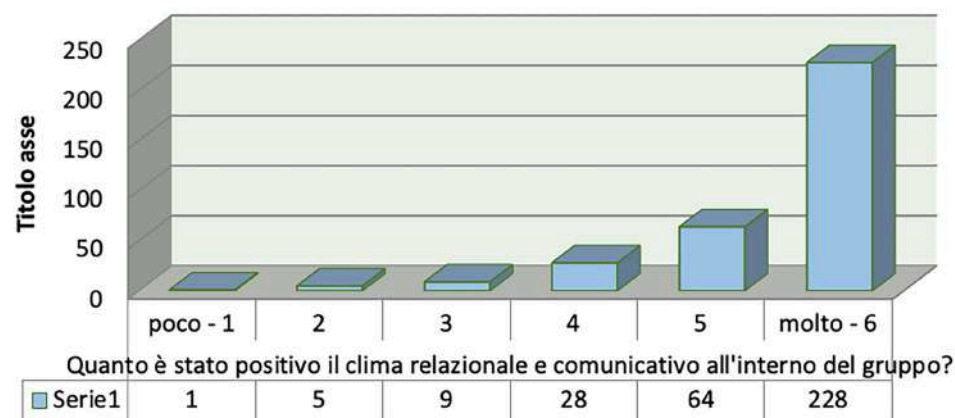
Per il livello di accessibilità alle attività formative, la possibilità di formarsi attraverso modalità più agili con un notevole risparmio dei costi e dei tempi di spostamento fisico, i corsisti hanno fortemente apprezzato la modalità didattica on line sincrona. Dove l'espressione di voto non è arrivata 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.

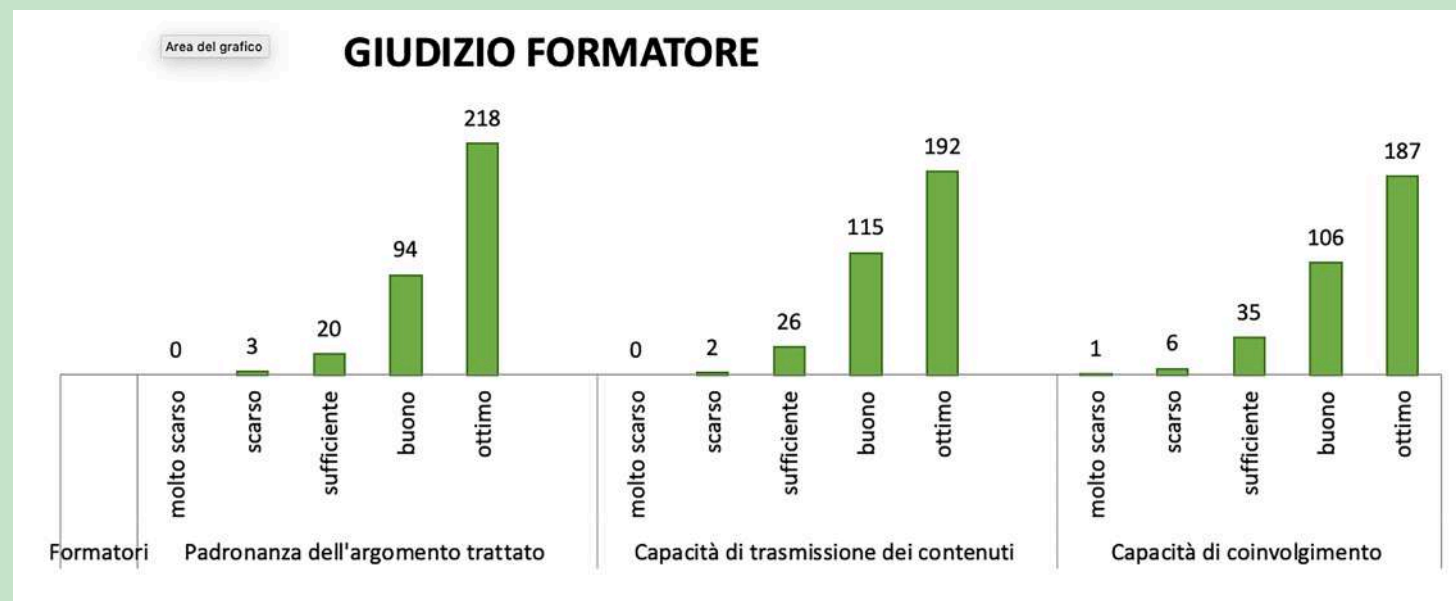
## La modalità didattica on line, sincrona, ti ha soddisfatto?



## Clima relazionale

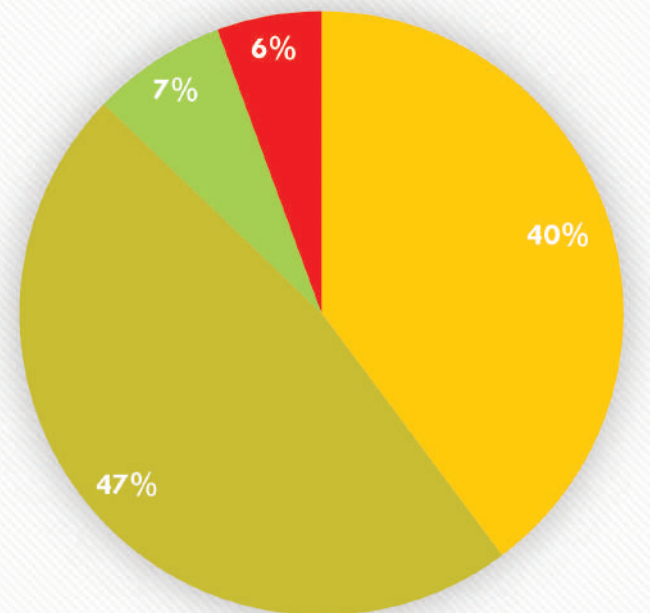


Al termine delle attività formative i corsisti sono tenuti a valutare le capacità di relatori, formatori e docenti in merito alla padronanza dell'argomento trattato, la trasmissione dei contenuti e la capacità di coinvolgimento degli stessi discenti. Le competenze di oltre il 70% degli esperti coinvolti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





## CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO



- Nuove costituzioni e adeguamenti statutari
- Accompagnamento alla gestione
- Supporto e orientamento alla progettazione sociale
- Consulenza specialistica

I servizi erogati dall'area nel 2022, 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 a **1.200** ETS sono state **1.427** e **1.732** 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

**568 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)
- 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).

Servizio	N° Erogazioni	N° download strumenti
Informazioni, orientamento e strumenti di base per lo start-up	88	43
Accompagnamento alla costituzione di nuove organizzazioni	80	712
Accompagnamento agli adeguamenti di statuto	400	977

**1.732 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

**676 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
Accompagnamento alla tenuta dei libri sociali	19
Accompagnamento alla tenuta delle scritture contabili e supporto alla redazione dei bilanci	139
Assistenza al 5x1000	24
Accompagnamento all'iscrizione ai registri pubblici	140
Adempimenti fiscali e normativi	123
Informazione, orientamento e supporto negli adempimenti assicurativi	218
Accompagnamento al conseguimento della personalità giuridica	3
Supporto agli accreditamenti (SCU, SVE, Erasmus)	10

## Progettazione

**103 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	51
Supporto al monitoraggio e alla rendicontazione dei progetti	38
Facilitazione e supporto alla creazione dei partenariati	11
Supporto alla progettazione esecutiva	3

## Consulenze specialistiche

**80 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	16
Assistenza legale sulla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista	45
Assistenza in materia di privacy e trasparenza	19





## 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 2022 ha erogato a favore delle organizzazioni servizi di informazione e comunicazione utili a valorizzare le esperienze più significative di solidarietà e cittadinanza attiva e sostenere la diffusione e la visibilità di tutte quelle iniziative di volontariato capaci di generare reali cambiamenti nella nostra comunità, nella direzione della crescita sociale, economica e culturale.

I servizi forniti da CSV Napoli si possono suddividere in 3 sezioni:

- Volontari informati
- Strumenti per comunicarsi
- Servizi web

## Volontari informati

CSV Napoli si pone da sempre a supporto del volontariato locale per valorizzare e raccontare le esperienze più significative di impegno civico. 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	52
Rassegna stampa	1.659
Rivista Comunicare il Sociale	11
Rivista Comunicare il Sociale in Braille	11
SMS Alert	8

### 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 2022 sono state **52** le newsletter inviate e il numero dell'utenza è cresciuto di 87 unità per un totale di **2.644 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 2022 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 **2022**, 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 2022	#
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 2009, è facilmente consultabile on line dal sito [www.comunicareilsociale.com](http://www.comunicareilsociale.com) e viene regolarmente spedita ai rappresentanti delle Istituzioni del territorio. Nel 2022 Comunicare il Sociale ha ospitato, tra gli altri, gli editoriali di Antonio Mattone, portavoce comunità di Sant'Egidio di Napoli; Chiara Tommasini, presidente CSVnet, Francesco Urraro, già Senatore della Repubblica, Giulio Maggiore, Presidente dell'Osservatorio per lo studio, la ricerca e la promozione dell'Economia Civile della Regione Campania. I principali argomenti trattati, attraverso il coinvolgimento delle associazioni e il racconto delle storie del volontariato metropolitano e regionale, sono stati: detenuti, disabilità, parità di genere, violenza di genere, periferie, minori, economia sostenibile, ambiente, emergenza climatica, migranti. Significative anche le interviste realizzate su questi argomenti ad alcuni stakeholders: Samuele Ciambriello – garante dei detenuti Regione Campania, Anna Riccardi – Fondazione Famiglie di Maria, Loredana Raia – vicepresidente del consiglio regionale della Campania, Padre Alex Zanolli – missionario comboniano, Umberto De Gregorio – presidente Eav, Antonio Di Donna – vescovo di Acerra, Melicia Combierati – segretaria Cisl Napoli.

# COMUNICARE IL SOCIALE

IL TERZO SETTORE FA NOTIZIA

Nel 2022 sono state pubblicate 794 news e sono stati registrati 76.052 accessi unici con 54.233 visualizzazioni.

Dati comunicareilsociale.com	#
News pubblicate	794
Accessi unici	76.052
Visualizzazioni	54.233

## 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 2022 sono stati **1.317** gli **utenti raggiunti** dal servizio per un totale di **9.219** messaggi inviati.

Dati SMS Alert 2022	#
SMS Alert inviati	9.219
Utenti	1.317

## 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 per comunicarsi	#
Ufficio stampa	19
Grafica	47
Stampa	49
News dal volontariato	668

## Media

### Video reputation

Con il servizio di video reputation **8** associazioni hanno potuto raccontare le loro attività associative mediante un video di 3 minuti. Nell'anno 2022 è stata avviata anche la realizzazione di altri **4 video reputation**, le cui riprese termineranno nell'anno 2023.

### 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 (Raimbow - Diversamente radio, Siani e Volwer) 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 2022 la realizzazione di **113 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 2022, 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.

Strumenti per comunicarsi	#
Videoreputazione	12
Radio giornale	113
Regia a distanza	6

## 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	7
Servizio di accompagnamento all’utilizzo	15

# 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](http://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 2022	#
Accessi unici	60.859
Visualizzazioni	124.070

The screenshot shows the CSV Napoli website homepage. At the top, there's a blue header with the CSV Napoli logo. Below it, a navigation bar contains three buttons: '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 a subtext encouraging participation and contribution. Below the banner, there's a row of buttons: 'COMUNICAZIONE' (blue), 'TECNICO LOGISTICA' (teal), and 'RICERCA E DOCUMENTAZIONE' (yellow). The bottom section includes three news items: 'Al via il Censimento permanente delle Istituzioni non profit', 'Al via i Corsi provinciali per Operatori Antincendio Boschivo (AIB)', and 'Adeguamento statuti: proseguono le consulenze online. Ecco il nuovo calendario'.



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 **16.161 followers**.

#### Twitter

il profilo è stato attivato nel 2010 con un numero medio di 20 tweet a settimana e **1.175 followers**.

#### Instagram

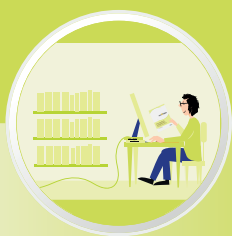
attivo dal 2015 è stato seguito da **1.168 followers** nel 2022.

Followers Social Network 2022	N.
Facebook	16.161
Twitter	1.175
Instagram	1.168

#### 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 **92 i video** realizzati nel 2022 per promuovere i servizi del Centro e le attività di volontariato.

Dati Youtube 2022	N.
Video realizzati	92
Visualizzazione video	62.290



## 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. Nel 2022 sono stati intervistati **20 testimoni privilegiati** nell'ambito della ricerca sull'Affido familiare che sarà ultimata nel 2023. Dal SII Gestionale 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.

Nel corso del 2022 è stato fatto un aggiornamento nell'analisi dei bisogni attraverso la consultazione online e una serie di azioni sistemiche che hanno tenuto conto dei

dati del Bilancio sociale 2021 delle attività di monitoraggio e valutazione di tutte le aree e della customer satisfaction delle richieste dei servizi da parte dell'utenza attraverso il SII (Sistema Informatizzato Integrato) di CSV Napoli. L'indagine di aggiornamento ha interessato **1.538 soggetti** in gran parte utenti dei servizi di CSV Napoli.

In particolare, come si evince dalla tabella, nel processo di ascolto sono stati coinvolti principalmente i volontari, le ODV, le APS e gli altri ETS (in prevalenza cooperative sociali e ONLUS) dell'area metropolitana di Napoli. Significativo il coinvolgimento degli studenti per il feedback sulla fruizione dei servizi.

Hanno partecipato all'indagine i **17 ETS** soci di CSV Napoli e **altri 736 ETS** non soci.

- **315** ETS non soci di cui Sez. ODV
- **220** ETS non soci di cui Sez. APS
- **201** ETS non soci di cui Sez. Altro ETS
- **12** ETS soci di cui Sez. ODV
- **4** ETS soci di cui Sez. APS
- **1** ETS soci di cui Sez. Altro ETS
- **14** Reti e articolazioni territoriali di ETS
- **1** Reti e articolazioni territoriali di ETS Forum Terzo Settore locale
- **350** Volontari
- **300** Studenti
- **50** Cittadini/aspiranti volontari
- **42** Docenti
- **20** Istituzioni
- **12** Imprese profit

Nel 2022 è stata realizzata la quinta 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 ha messo a disposizione della propria utenza libri, riviste, approfondimenti, report specifici, indagini, ricerche e dossier statistici, documenti, rapporti di studio, banche dati e mappatura degli ETS della città metropolitana di Napoli **212 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. **328 erogazioni** (il 57% per servizio trasporto/Camper del Volontariato e servizi digitali) e **205** gli **ETS** che hanno usufruito dei servizi.

Servizio	N° Erogazioni
Noleggio allestimenti	23
Attivazione Gestionale VeriF!co	42
Servizio copisteria	41
Kit Operativo	12
Prestito attrezzature	13
Servizi digitali (PEC/Spid/Firma digitale)	51
Utilizzo spazi e aule virtuali	9
Servizio trasporto e Camper del Volontariato	137

# Monitoraggio, verifica e valutazione

Tutti i servizi di CSV Napoli sono stati erogati tenendo presente le dimensioni di qualità, accessibilità, coerenza e adeguatezza senza discriminazione e con pari opportunità di accesso. Per quanto riguarda nello specifico l'accesso ai servizi da parte dell'utenza CSV Napoli, in linea generale 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, CSV Napoli ha predisposto e implementato 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](http://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

Il post pandemia ha apportato dei cambiamenti anche nel 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 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 di CSV Napoli 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 2022 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 **€ 435.903,87** corrispondenti alle risorse FUN in attesa di destinazione rilevate nell'anno 2022. 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 **€ 4.226,63** per proventi da contributi per premi netti annui ottenuti dalla collocazione delle Polizze Uniche del Volontariato (Infortuni - RCT- Malattia - RCA).

PROVENTI E RICAVI	Esercizio 2022	Esercizio 2021
<b>1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>		
1.1) Da Contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91	1.401.830,70	1.339.144,42
1.2) Da contributi su progetti	0,00	26.520,00
1.3) Da contratti con Enti pubblici	5.000,00	0,00
1.4) a soci ed associati	255,00	255,00
1.5) Da non soci	0,00	0,00
1.6) Altri proventi e ricavi	4.196,03	8.475,80
<b>2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>5) PROVENTI STRAORDINARI</b>	<b>9.670,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTALE PROVENTI E RICAVI</b>	<b>1.411.281,73</b>	<b>1.374.395,22</b>

ONERI	Esercizio 2022	Esercizio 2021
<b>1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>		
<b>1.1) Oneri da Gestione CSV</b>	<b>1.076.777,31</b>	<b>1.014.643,77</b>
1) <i>Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale</i>	446.390,81	426.935,69
2) <i>Consulenza, Assistenza qualificata e accompagnamento</i>	101.421,14	119.798,08
3) <i>Formazione</i>	191.561,59	116.753,50
4) <i>Informazione e comunicazione</i>	163.145,68	152.587,66
5) <i>Ricerca e Documentazione</i>	50.122,14	89.870,93
6) <i>Supporto Tecnico-logistico</i>	124.135,95	108.697,91
<b>1.2) Oneri Altre attività Tipiche dell'Ente Gestore</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>5) ONERI STRAORDINARI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>339.947,79</b>	<b>358.046,45</b>
<b>RISULTATO GESTIONALE POSITIVO</b>	<b>4.226,63</b>	<b>1.705,00</b>

STATO PATRIMONIALE		
ATTIVO	Esercizio 2022	Esercizio 2021
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE		
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - <i>Immobilizzazioni immateriali</i>		
II - <i>Immobilizzazioni Materiali</i>	5.748,54	4.023,07
III - <i>Immobilizzazioni finanziarie</i>	36.300,00	36.300,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	<b>42.048,54</b>	<b>40.323,07</b>
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I - <i>Rimanenze</i>		
II - <i>Crediti</i>	115.436,72	416.064,69
III - <i>Attività finanziarie non immobilizzate</i>	525,00	525,00
IV - <i>Disponibilità liquide</i>	3.222.562,33	3.320.217,69
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	<b>3.338.524,05</b>	<b>3.736.807,38</b>
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	21.715,20	19.130,79
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>3.402.287,79</b>	<b>3.796.261,24</b>
PASSIVO	Esercizio 2022	Esercizio 2021
A) PATRIMONIO NETTO		
I - <i>Fondo di dotazione dell'ente</i>	28.215,85	26.510,85
II - <i>Patrimonio vincolato</i>	1.273.344,01	987.438,14
III - <i>Patrimonio libero dell'Ente Gestore</i>		
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	<b>1.301.557,86</b>	<b>1.013.948,99</b>
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI		
I - <i>Fondi Vincolati alle funzioni del CSV</i>	920.574,99	1.405.847,82
II - <i>Altri Fondi</i>	127.244,49	394.056,29
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	<b>1.047.819,48</b>	<b>1.799.904,11</b>
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	304.665,81	254.765,71
D) DEBITI	737.940,71	
TOTALE DEBITI (D)	<b>737.940,71</b>	<b>721.674,36</b>
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	6.077,30	4.263,07
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>3.398.061,16</b>	<b>3.794.556,24</b>

**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 2022 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.

Sono stati sottoposti all'esame dell'Organo di Controllo: il rendiconto gestionale al 31/12/2022, il riclassificato A al 31/12/2022, il riclassificato B al 31/12/2022, la relazione di missione e il bilancio sociale.

L'Organo di Controllo ha svolto per l'esercizio 2022, 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 2022 il Collegio si è riunito **4** 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;

**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 ha effettuato le verifiche di sua competenza ed in sede di chiusura ha esaminato e verificato la situazione contabile al 31/12/2022 senza riscontrare alcuna eccezione. Ha espresso pertanto parere favorevole all'approvazione del bilancio predisposto dal Consiglio Direttivo.

Napoli, 12 maggio 2023

(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 2022 redatta in base all'attività di vigilanza eseguita ai sensi dell'art. 30 del CTS)



# Appendice

# Questionario di gradimento del bilancio sociale CSV Napoli 2022

## 1) A quale di queste categorie di interlocutori appartiene?

- ☐ Consiglio Direttivo di CSV Napoli
- ☐ Ente socio di 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 2022 di CSV Napoli?

- ☐ Online ☐ Versione cartacea

## 3) Quanto tempo ha potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale 2022 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=1712&IDR=24863&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.



[illegible]