



Bilancio Sociale

2024

Indice

5	Lettera del presidente	45	Obiettivi, attività e risultati <ul style="list-style-type: none">- Definizione delle aree di bisogno e obiettivi- La programmazione e la pandemia- I servizi- Le modalità di erogazione dei servizi- Attività realizzate nel 2024- I numeri della dimensione sociale- Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale- Formazione- Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento- Informazione e Comunicazione- La Comunicazione Istituzionale- Ricerca e documentazione- Supporto Tecnico-Logistico- Monitoraggio, verifica e valutazione- Gli strumenti per la qualità- Gli obiettivi di miglioramento	112	Situazione Economico-Finanziaria <ul style="list-style-type: none">- Il sistema di rappresentazione contabile- Proventi e ricavi- Oneri- Stato patrimoniale
6	Nota metodologica			115	Il monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo
8	Informazioni generali sull'ente <ul style="list-style-type: none">- Identità- Storia- Vision, Mission e Valori- Attività istituzionali- Collaborazione con altri Enti- Contesto di riferimento			118	Appendice <ul style="list-style-type: none">- Questionario di gradimento
27	Struttura e governance <ul style="list-style-type: none">- La compagine sociale- Il sistema di governo e controllo- Gli stakeholder				
40	Persone che operano per l'Ente				



“*Vent’anni di impegno al fianco di volontari, associazioni ed enti dell’area metropolitana di Napoli.*”

Il 2024 segna un traguardo importante per CSV Napoli: **vent’anni di impegno al fianco di volontari, associazioni ed enti dell’area metropolitana di Napoli**. In questo periodo, abbiamo sostenuto la nascita di 31 nuove realtà associative (17 Organizzazioni di Volontariato e 14 Associazioni di Promozione Sociale), contribuendo a rafforzare un tessuto solidale che, ogni giorno, risponde con passione ai bisogni del territorio.

I numeri raccolti descrivono un fermento che va ben oltre la mera contabilità: 2350 utenti serviti, 6129 erogazioni di servizi, 1413 giovani coinvolti nella promozione del volontariato, 1577 stakeholder impegnati nell’analisi dei bisogni, 127.696 visualizzazioni sui nostri siti web, 1372 ore di formazione e 1605 ore di consulenza erogate, oltre a 408 interventi di supporto tecnico-logistico. Questi dati dimostrano l’impatto effettivo del nostro operato, contribuendo a innescare un cambiamento concreto e a promuovere la coesione territoriale.

Il Bilancio Sociale che presentiamo non è una semplice rendicontazione formale, bensì un **potente strumento di comunicazione sociale**. Attraverso di esso, intendiamo raccontare **con trasparenza** non soltanto come utilizziamo le risorse, ma **anche il valore che produciamo per le nostre comunità locali**, dando così **prova della responsabilità e della partecipazione che ci guidano nelle scelte quotidiane**. Un bilancio sociale, infatti, è per noi lo strumento per illustrare come le azioni incidano sulla vita delle persone e su quella delle organizzazioni.

Desidero ringraziare in particolare i Volontari, le Fondazioni di origine bancaria, le associazioni, gli altri Enti di Terzo Settore, le istituzioni, le pubbliche amministrazioni e tutti coloro che sostengono con fiducia il nostro lavoro: il vostro apporto è fondamentale per mantenere viva la rete di solidarietà e per rendere la coesione sociale un obiettivo condiviso.

Guardiamo oltre con lo stesso entusiasmo che ci ha spinti fin qui: **se continueremo a unire responsabilità e ascolto, potremo consolidare una cultura della solidarietà in cui CSV Napoli resti un riferimento stabile, contribuendo a costruire un territorio sempre più aperto, inclusivo e capace di offrire opportunità a chiunque desideri dedicarsi al bene comune**.

Antonio Filippo Giacomo Esposito - Presidente



NOTA METODOLOGICA

Quella che presentiamo è l'ottava 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 re-

dazione 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 2024 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 2024 (dal 1° gen-

naio 2024 al 31 dicembre 2024), 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 2024 e 2025.

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 l'altra da un'analisi per misurare la soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dall'Ente nel 2024. Il presente documento, inoltre, rianalizza i dati del "Bilancio d'esercizio 2024" in modo da fornire una visione aggiornata della dimensione economica di

CSV Napoli. I dati economici, inoltre, sono stati confrontati con quelli derivanti dal gestionale di CSV Napoli, il principale strumento di reportistica interno utilizzato. Questa edizione del bilancio sociale si arricchisce della relazione sul monitoraggio dell'Organo di Controllo così come previsto dall'art. 30 del CTS.

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

Il bilancio sociale viene portato in approvazione all'Assemblea dei soci del 7 maggio 2025, dopo un primo passaggio in Consiglio direttivo del 7 aprile 2025. La versione online è disponibile sul sito istituzionale www.csvnapoli.it nella sezione rendicontazioni e ne saranno stampate 200 copie cartacee da destinare ai soggetti interessati tramite distribuzione con corriere.

Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Nel 2024 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 gli 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

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 oggi SOVu (Sportelli di Orientamento al Volontariato universitario), 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 Associate 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.

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.

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.

2022

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).

2023

A Vico Equense (NA), CSV Napoli apre un nuovo sportello territoriale. Un'altra articolazione operativa del Centro volta a sostenere e promuovere le attività di volontariato su tutto il territorio costiero.

2023

CSV Napoli, promuove il progetto "Uchronicles E-Vol", co-ideato insieme a Mycro Working ETS e rivolto alle scuole secondarie superiori e agli ETS del territorio. L'iniziativa si inserisce nell'ambito delle attività di valorizzazione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, tra i giovani e nelle scuole, e delle attività tese a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, con la trasmissione di conoscenze, abilità e competenze per la valorizzazione del ruolo del volontariato e delle attività del Terzo settore.

Cresce la compagine sociale di CSV Napoli con l'ammissione di 4 nuove reti associative di secondo livello.

Nasce My Library, la nuova Biblioteca Digitale di CSV Napoli che aderisce a MediaLibraryOnLine (MLOL) la prima rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito digitale.

2024

CSV Napoli, celebra i suoi 20 anni di attività. Due decenni di impegno costante nel supportare il volontariato e promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, con un accompagnamento continuo che ha permesso di dare vita a realtà associative capaci di rispondere alle esigenze del territorio.

CSV Napoli aderisce al progetto "Costruiamo Gentilezza" firmando un patto di partecipazione con la Città Metropolitana di Napoli che, in rappresentanza dei circa 40 Comuni dell'area metropolitana aderenti alla Rete dei Comitati Unici di Garanzia e insieme con i Comuni della Daunia, ha ricevuto il titolo di Capitale Nazionale di Costruiamo Gentilezza 2024.

Cresce la compagine sociale di CSV Napoli con l'ammissione di 2 nuove reti associative di secondo livello.

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 ser-

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

c) principio di territorialità e di prossimità:

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

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

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

e) principio di integrazione:

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

f) principio di pubblicità e trasparenza:

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

ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

CSV Napoli svolge attività di progettazione ed erogazione dei servizi di Promozione, Orientamento e Animazione territoriale; Formazione; Consulenza, Assistenza qualificata e accompagnamento; 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

Aderisce alla RWR Rete del Welfare Responsabile volta a creare sinergie tra enti pubblici, enti non profit, imprese, istituzioni accademiche e altri attori della società civile per sviluppare soluzioni innovative, sostenibili e responsabili alla gestione del welfare.



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, Vico Equense, 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; l'Università degli Studi di Napoli Federico II (DEMI - Dipartimento di Economia Management Istituzioni; DSU - Dipartimento Studi Umanistici) e l'Università degli studi di Salerno (Dipartimento di studi Politici e Sociali) a supporto di alcuni percorsi formativi e master rivolti a studenti e volontari;

il Tribunale Civile e Penale di Napoli - Ufficio Interdistrettuale di Esenzione Penale Esterna (UIEPE) per la Campania, per la realizzazione di azioni sinergiche del Terzo settore a favore della Giustizia di Comunità;

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'Osservatorio Regionale per lo studio, la ricerca e la promozione dell'economia civile;

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;



le Assicurazioni Cavarretta S.r.l. per l'attivazione della Polizza Unica del Volontariato a favore degli ETS della città metropolitana di Napoli;

il Terzo Settore Digitale S.R.L. per supportare digitalmente gli ETS nella Gestione amministrativa e contabile;

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;

l'azienda Fluentify - Blinguo Development Italia - S.R.L. per la formazione linguistica aziendale;

l'associazione Bridge the Digital Divide Italia che implementa le attività della ST-Microelectronics Foundation in Italia per ridurre il Digital Divide con il coinvolgimento diretto dei volontari, per contrastare l'analfabetismo digitale, con una particolare attenzione ai soggetti svantaggiati.

CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'area della città metropolitana di Napoli continua a essere la più densamente popolata della Campania e d'Italia. Tra i 92 comuni dell'area metropolitana, la densità demografica varia da 618 ab./km² di Carbonara di Nola a 11.393 ab./km² di Portici. Le prime 5 posizioni nella classifica dei comuni italiani con più alta densità demografica sono occupate da comuni dell'area metropolitana di Napoli, mentre, considerando le prime 100 posizioni, ben 32 di queste appartengono al territorio metropolitano napoletano. L'analisi dei dati demografici indica una società che sta lentamente invecchiando. Il totale della popolazione residente è diminuito da 3.101.002 nel 2017 a 2.970.974 nel 2023. L'età media è in costante crescita, con gli over 65 che rappresentano, nel 2023, il 20,84% della popolazione. La diminuzione della popolazione è stata in parte compensata dalla crescita degli stranieri residenti, che sono passati da 123.733 nel 2017 a 128.419 nel 2021, con un incremento complessivo del 3,79% negli ultimi cinque anni. In conclusione, al 1° gennaio 2024, la città metropolitana di Napoli mantiene una delle più alte densità demografiche d'Italia, con una popolazione in diminuzione e un progressivo invecchiamento, parzialmente bilanciato dall'aumento degli stranieri residenti. (Fonti: ISTAT Demo; tuttitalia.it)

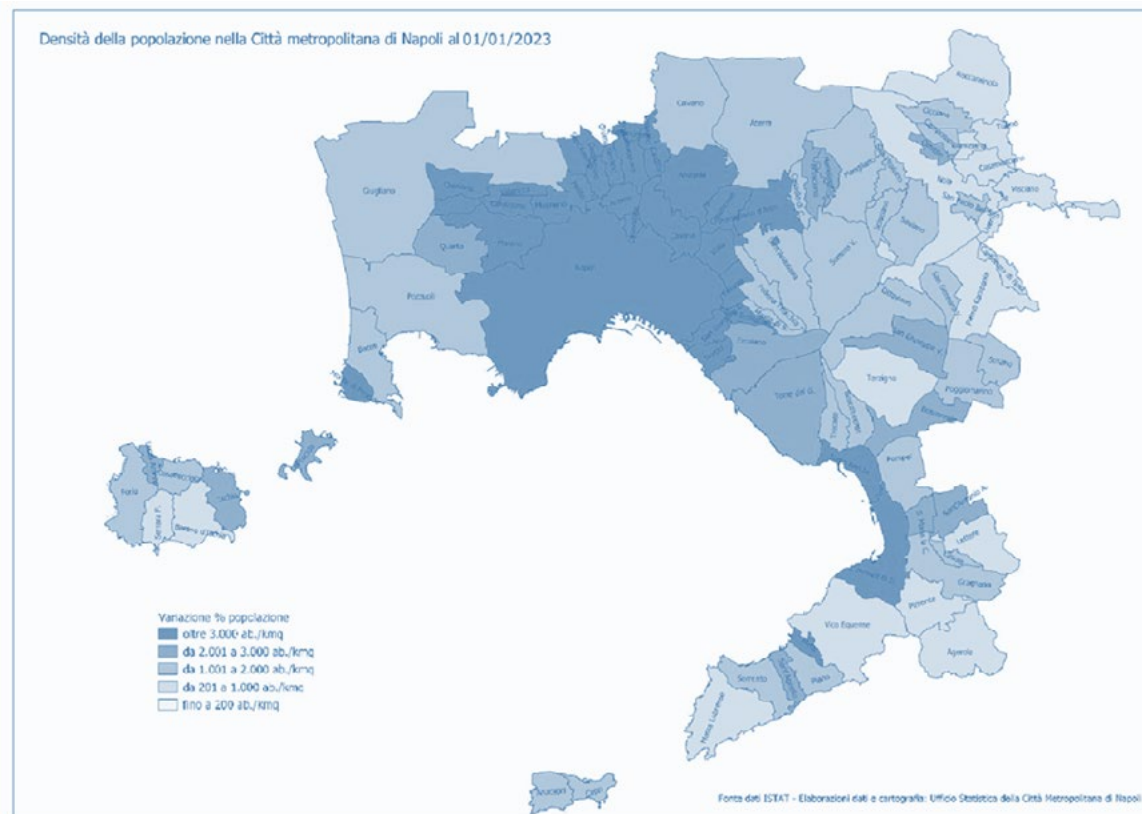
Dati Anagrafici

La città metropolitana di Napoli

formata da 92 comuni

si estende su una superficie territoriale
1.178,93 Km²

al 1° gennaio 2024, risultano residenti
2.970.974 abitanti



Secondo l'approccio territorialista e dualista della SVIMEZ nel suo Rapporto 2023, l'impegno volontario in Italia ha subito un consistente calo, specialmente tra i giovani, mentre si mantiene più stabile nelle fasce d'età avanzata. SVIMEZ rileva una "assenza di ricambio generazionale nei valori della solidarietà" (p. 226), evidenziando un fenomeno che interessa anche il Mezzogiorno, dove il settore non profit, dopo anni di crescita, si trova ora di fronte a "limiti di espansione" (p. 234). Tali limiti derivano dalla necessità di razionalizzare gli interventi piuttosto che da una volontà di disinvestimento, ma il calo del numero di volontari costituisce comunque una criticità significativa.

Le cause sono molteplici. SVIMEZ segnala in primo luogo il calo demografico, che ha ridotto sensibilmente la popolazione in età attiva disponibile a fare volontariato. In un contesto di invecchiamento, con una piramide demografica schiacciata sugli ultrasessantacinquenni, si crea uno squilibrio tra coloro che desiderano donare il proprio tempo e coloro che necessitano di assistenza. La riduzione dei volontari è inoltre associata a una crescente sfiducia verso le istituzioni, espressa nella crisi dei meccanismi di rappresentanza e nel decadimento del senso di appartenen-

za, con ripercussioni negative sull'impegno civile e sociale. SVIMEZ sottolinea anche il peso delle dinamiche del mercato del lavoro – precarietà, instabilità, e lavoro povero – che ostacolano la partecipazione volontaria. Infine, i meccanismi di reclutamento e le modalità operative degli enti non profit si rivelano spesso poco attrattivi, specialmente per i giovani e per chi si avvicina per la prima volta al mondo del volontariato.

Dati ISTAT (I volontari nelle Istituzioni non profit)

In Campania, le istituzioni non profit con volontari ammontano a 14.393, pari al 66% del totale delle organizzazioni non profit, una percentuale leggermente inferiore alla media nazionale (71%). I volontari nella regione sono 192.759, con una maggioranza maschile (58%), un dato in linea con la media nazionale. Rispetto al Censimento del 2015, che contava 238.858 volontari, il numero è diminuito del 19%, una contrazione maggiore rispetto al calo nazionale del 16%.

Le organizzazioni non profit in Campania si concentrano in attività sportive (36%), ricreative (13%), culturali (12%) e di assistenza sociale (12%), settori che raccolgono anche la

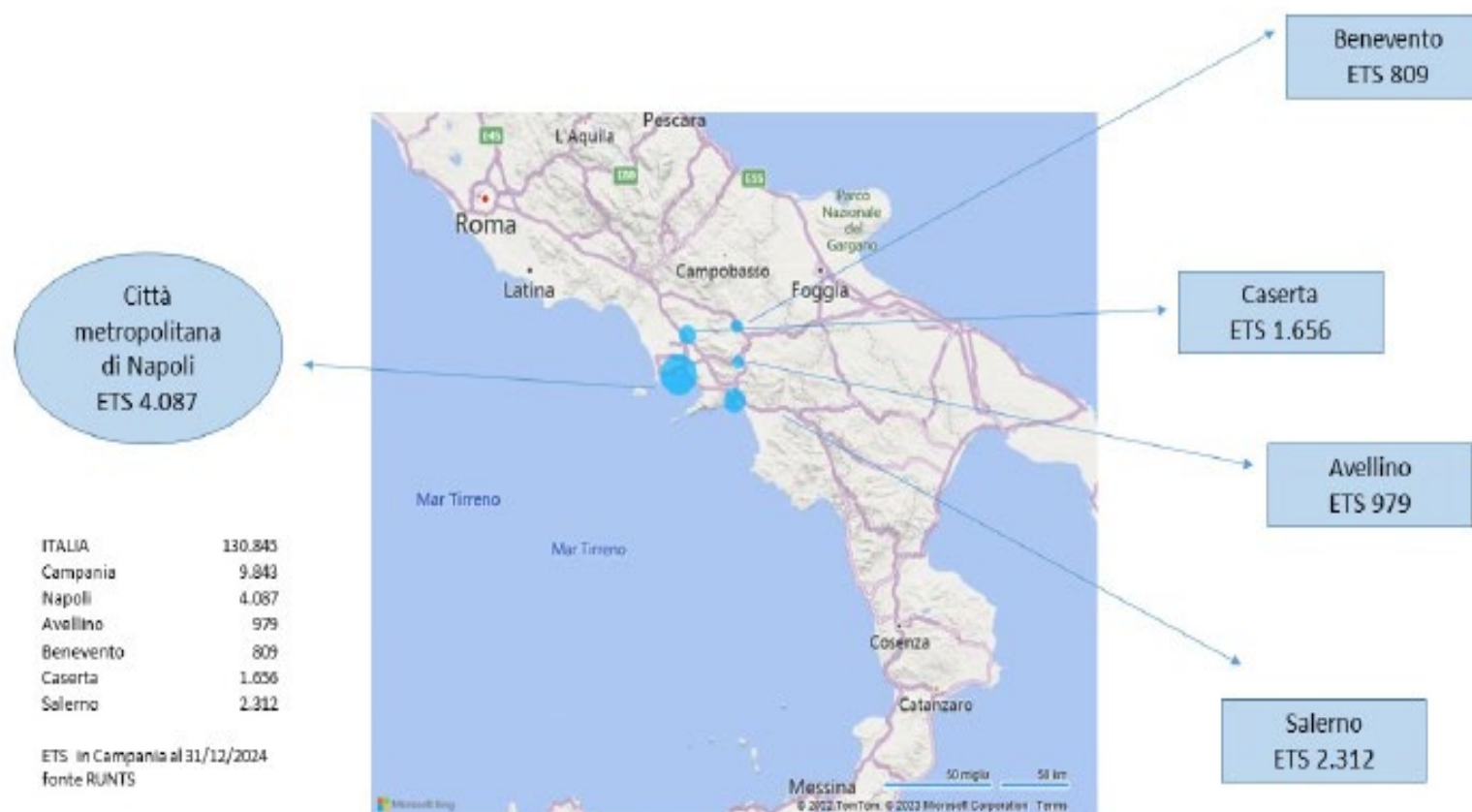
maggioranza dei volontari, con un'incidenza analoga alla media italiana.

Il volontariato in Campania mostra una maggiore presenza di giovani, specialmente femmine, rispetto alla media nazionale, con una crescente partecipazione nel Servizio Civile Universale, che nel 2022 ha coinvolto 10.778 volontari, pari al 22% del totale nazionale. In Campania, la percentuale di volontarie è del 59%, meno della media nazionale del 63%. La maggioranza dei volontari è occupata (56% degli uomini, 46% delle donne), mentre i pensionati rappresentano una quota minore rispetto al dato nazionale. Solo il 3% dei volontari è di cittadinanza non italiana. Infine, il volontariato "saltuario" è più diffuso in Campania (56% contro il 51% nazionale), con una prevalenza tra i maschi (59%).

Per quanto riguarda l'orientamento delle organizzazioni non profit, circa due terzi dei volontari operano in enti di pubblica utilità, con oltre la metà impegnati nel supporto di persone vulnerabili (58%), il 36% nella promozione dei diritti e il 28% nella cura dei beni comuni.

Dati RUNTS

Le informazioni provenienti dal RUNTS permettono di delineare alcune caratteristiche degli ETS (Enti del Terzo Settore) nell'area metropolitana di Napoli, all'interno del contesto più ampio della regione Campania. Al 31 dicembre 2024, la provincia di Napoli conta **4.087** organizzazioni, pari al **3,12%** del totale degli enti iscritti al Registro a livello nazionale e al **41,5 %** di quelli iscritti in Campania. Questo dato riflette sia la densità demografica della zona sia una più sviluppata struttura del Terzo settore.



Per quanto riguarda la composizione per tipo di ente, nell'area metropolitana di Napoli le principali forme di ETS sono: APS (Associazioni di Promozione Sociale) al 44,51% (1.819 enti), Imprese sociali al 25,30% (1.034 enti) e ODV (Organizzazioni di Volontariato) al 21,09% (862 enti). Le altre tipologie di enti (Enti filantropici, Società di mutuo soccorso e Altri enti del Terzo Settore) rappresentano complessivamente il 9,10% del totale, con 372 realtà.



Fonte; elaborazione dati da RUNTS al 31 dicembre 2024

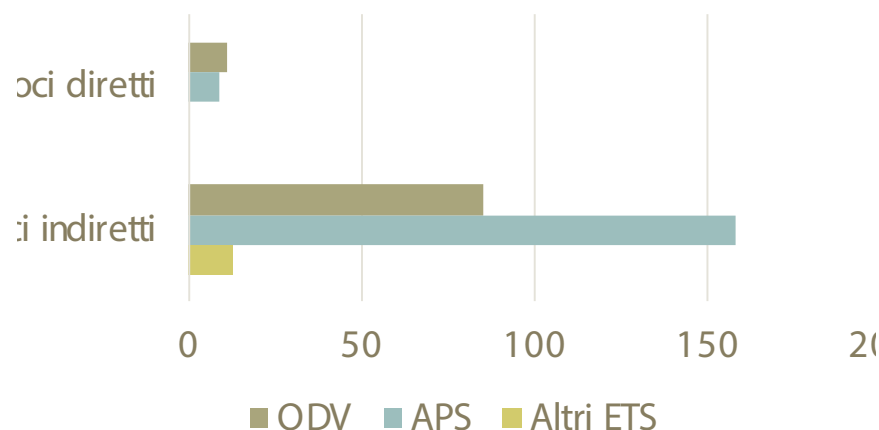
Nell'area di riferimento, agli ETS (Enti di Terzo settore iscritti al RUNTS) si aggiungono altri 853 Enti del Non Profit tra Cooperative sociali (377) e ONLUS (476) iscritti rispettivamente all'Albo delle Cooperative sociali e all'Anagrafe delle ONLUS. Le ONLUS si trovano in un periodo transitorio in 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 **21** i soci diretti e **256** quelli indiretti. Dei soci diretti, il 55% sono organizzazioni di volontariato, il 45% associazioni di promozione sociale. Tutte le organizzazioni socie risultano iscritte al RUNTS nelle rispettive sezioni e il 75% della compagine sociale è rappresentato da organizzazioni di secondo livello. I soci indiretti risultano costituiti per il 63 % da Associazioni di Promozione Sociale, il 33% da Organizzazioni di Volontariato e il 5% da Altri ETS. La percentuale dei soci indiretti iscritti al RUNTS è dell'89%.

Natura giuridica soci diretti e indiretti



I soci diretti

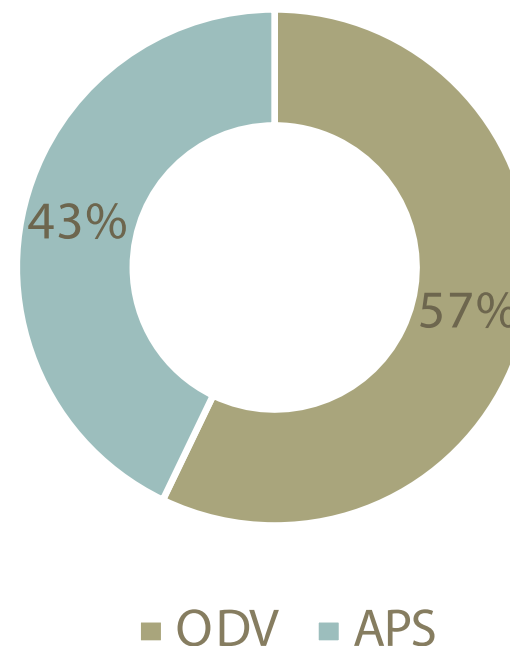
- Acli sede provinciale di Napoli APS
- Arci Campania APS
- A.N.P.A.S. Comitato Regionale Campania ODV
- Assieme APS
- Associazione per i diritti degli anziani A.D.A. ODV
- Auser Campania Napoli ODV ETS
- Avis Comunale Napoli ODV
- Centro per i diritti del cittadino - Codici Campania ODV
- Centro Sportivo Italiano (CSI)
- Confederazione nazionale delle Misericordie d'Italia ODV
- Consociazione nazionale donatori sangue Fratres - Campania ODV
- CNCA Campania ETS
- Coordinamento Volontari Campania ODV
- I fuoriclasse APS
- Legambiente Campania APS
- Mani Tese Campania ODV
- MO.V.I. federazione provinciale di Napoli
- Noi Napoli APS
- Nuova Solidarietà Anteias ODV
- Telefono Amico Napoli ODV
- AIMA Napoli APS

Natura giuridica dei soci diretti

Possono aderire all'associazione CSV Napoli, le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale e gli altri Enti del Terzo settore, iscritti nei relativi Registri, con esclusione di 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, con una sede legale ed operativa nell'area metropolitana di Napoli, costituenti una articolazione territoriale di una rete associativa di cui all'art. 41 e ss. del CTS, non aderenti ad altri ETS già associati a CSV Napoli ETS;
- b)** Enti del Terzo settore, con una sede legale ed operativa nell'area metropolitana di Napoli, aderenti ad un Ente del Terzo settore che abbia sedi autonome regolarmente costituite in almeno n. 4 regioni oppure 6 province, non aderenti ad altri ETS già associati a CSV Napoli ETS;
- c)** Enti del Terzo settore di secondo livello, con una sede legale ed operativa nell'area metropolitana di Napoli, la cui base associativa sia costituita da almeno quattro ETS aventi sede legale nell'area metropolitana di Napoli, non aderenti ad altri ETS già associati a CSV Napoli ETS.

(Art. 4 - Associati - comma 3 lettera a),b)e c) dello Statuto approvato dall'Assemblea straordinaria il 27 luglio 2024)



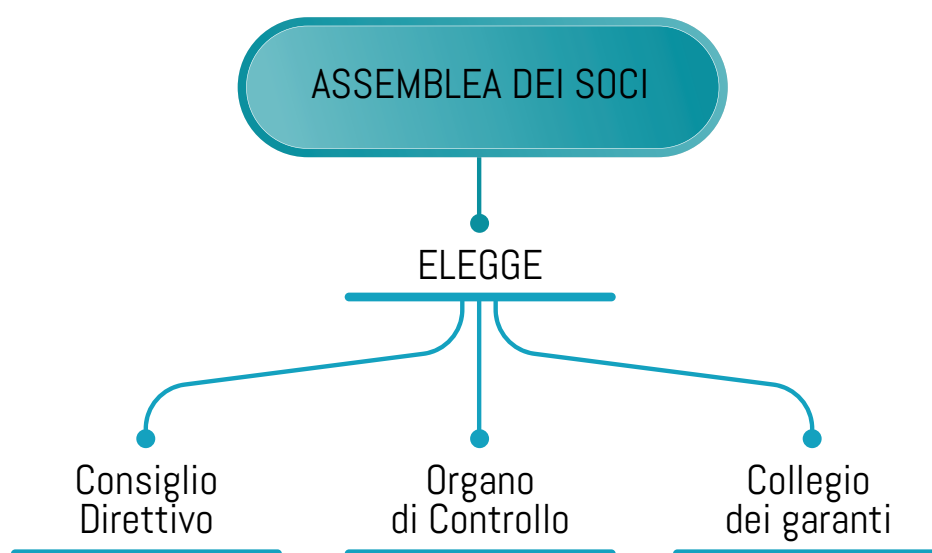
L'adesione a CSV Napoli non condiziona la fruibilità dei servizi. I servizi sono a disposizione di tutti i volontari degli ETS dell'area metropolitana di Napoli con particolare attenzione alle ODV.

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 2024 sono state svolte 3 assemblee dei soci, 2 ordinarie e 1 straordinaria.

Con le assemblee ordinarie sono stati approvati il bilancio consuntivo e sociale 2023, la programmazione delle attività 2025 e l'aggiornamento della compagine sociale. Con l'assemblea straordinaria è stato modificato l'art. 4 comma 3 dello Statuto relativo all'ammissione dei nuovi soci.

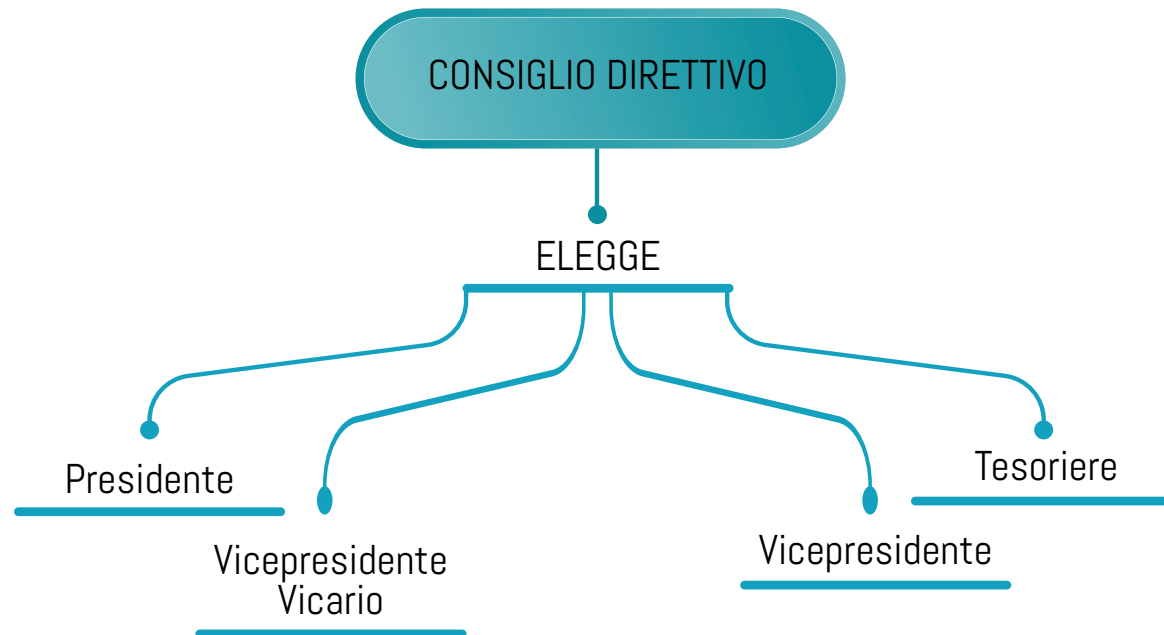
Organi sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Durata media delle riunioni (in minuti)
Assemblea dei soci	3	92,16	70,33
Consiglio Direttivo	8	82,14	86,87
Organo di Controllo	4	100	112,50
Collegio dei Garanti	0	0	0

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. Elegge 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).

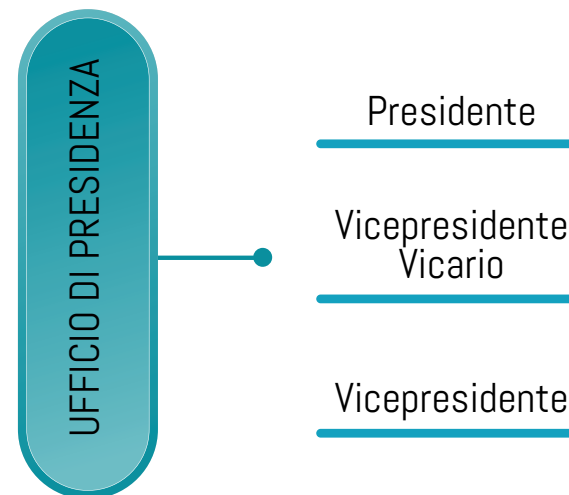
La composizione del Consiglio Direttivo per il periodo 2021-2025, a valle delle elezioni del 17 giugno 2021 viene riportata nella tabella seguente:

 Nicola Caprio <i>Presidente</i> Codici Campania - ODV	 Candida Calabrese <i>Consigliere</i> Nuova Solidarietà Anteas ODV
 Francesco Buccino <i>Vicepresidente vicario</i> Auser Campania Napoli ODV ETS	 Alessio Curatoli <i>Consigliere</i> Arci Campania APS
 Benedetta Sciannimanica <i>Vicepresidente</i> Acli sede provinciale di Napoli APS	 Renato Briganti <i>Consigliere</i> Mani Tese Campania ODV
 Antonio Filippo Giacomo Esposito <i>Tesoriere</i> Avis Comprensorio ASL Napoli 1 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 rieletto dall'Assemblea il 16 novembre 2023.

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. 06 del 16 novembre 2023)

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

Nell'ambito del processo di analisi e rendicontazione sociale, CSV Napoli ha avviato a partire dal 2018 una sistematica attività di mappatura degli stakeholder con l'obiettivo di comprendere meglio la rete di relazioni in cui è inserito e di "misurare" il valore sociale generato e diffuso sul territorio.

Sono considerati stakeholder del Centro tutti quei soggetti – persone fisiche, organizzazioni, istituzioni – che a vario titolo influenzano le attività di CSV Napoli e, al contempo, ne sono condizionati. La mappatura ha permesso di evidenziare l'appartenenza di CSV Napoli a un ecosistema relazionale articolato e in continua evoluzione.

Per valutare il peso e l'influenza dei diversi interlocutori, è stata utilizzata una metodologia di tipo partecipativo (metodo Delphi), che ha coinvolto il management e lo staff interno. Il processo ha portato a una classificazione degli stakeholder in due grandi categorie: interni ed esterni, a seconda della collocazione rispetto ai confini organizzativi e del loro contributo alla sostenibilità e all'efficacia del Centro.

Tra gli stakeholder interni, sono stati individuati:

- Le Associazioni socie di CSV Napoli, che ne definiscono l'identità associativa e ne orientano le scelte strategiche;
- Gli organi sociali: Assemblea, Consiglio Direttivo, il Collegio dei Garanti e l'Organo di Controllo;
- Lo staff operativo e il direttore, che assicurano la gestione quotidiana dei servizi e dei progetti.

Gli stakeholder esterni, invece, includono:

- Le ODV e gli ETS del territorio metropolitano, principali beneficiari dei servizi;
- I volontari e gli aspiranti volontari che si rivolgono al Centro;
- I collaboratori esterni e i partner operativi;
- I finanziatori, come le fondazioni bancarie;
- Gli enti di controllo e indirizzo (ONC, OTC);
- Gli enti pubblici (in particolare i Comuni della Città Metropolitana coinvolti nei punti territoriali).
- Le scuole e le università con cui si attivano progetti educativi e di orientamento;
- Gli stakeholder istituzionali e tematici, come INAIL, gli Ordini professionali, il Forum del Terzo Settore, CSVnet e altri CSV;
- La cittadinanza attiva e i media locali, che contribuiscono a diffondere e rafforzare la cultura del volontariato.

GLI STAKEHOLDER/2

Categorie	Stakeholder	Descrizione
Stakeholder che partecipano all'erogazione dei servizi (anche indirettamente)	Staff	Gli stakeholder che lavorano all'interno di CSV Napoli per l'erogazione dei servizi all'utenza.
	Collaboratori Esterni	I soggetti che cooperano con CSV Napoli nell'erogazione dei servizi con le loro specifiche competenze.
	Fondazioni di Origine Bancaria	Cooperano con CSV Napoli fornendo le risorse finanziarie.
	Altri Partner	Gli altri soggetti che cooperano stabilmente con CSV Napoli.
Utenti	ODV ed ETS (soci e non) di Napoli e provincia	Le organizzazioni di volontariato iscritte al RUNTS e gli ETS che operano nel territorio della provincia di Napoli.
	Volontari	Soggetti che, pur operando come volontari all'interno di un ETS della città metropolitana di Napoli, usufruiscono dei servizi di CSV Napoli 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 un ETS.
	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.
	Organo di Controllo	Organo con compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.
	Assemblea dei Soci	L'Assemblea è organo sovrano dell'Associazione CSV Napoli ed è composta da tutti gli associati iscritti al RUNTS che partecipano tramite un loro rappresentante.
	Comitato Direttivo	L'organo di amministrazione esecutivo delle linee strategiche di azione definite in sede assembleare.
	Collegio dei Garanti	Organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna.
	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 di CSV Napoli.
	Media	I mezzi di comunicazione locali e nazionali che danno diffusione alle iniziative promosse da 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.
	CSV net	Il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.
	Forum 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.

GLI STAKEHOLDER/ 3

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), di Vico Equense (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 e nelle attività di ricerca.

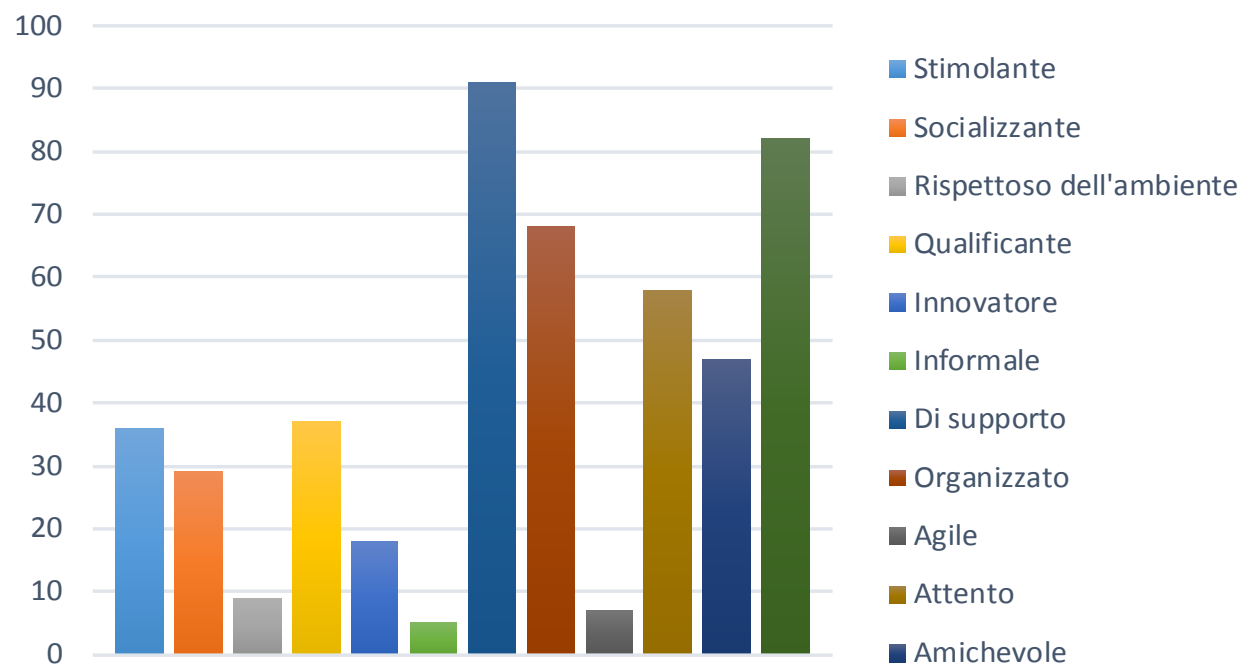
Occorre inoltre evidenziare il nesso tra il Centro e gli istituti scolastici di secondo grado con i quali da quindici anni si lavora alla costruzione del progetto "Scuola e Volontariato". CSV Napoli partecipa attivamente al Forum per la Responsabilità Sociale Condivisa come soggetto organizzatore di 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/4

L'immagine di CSV Napoli per gli Stakeholder

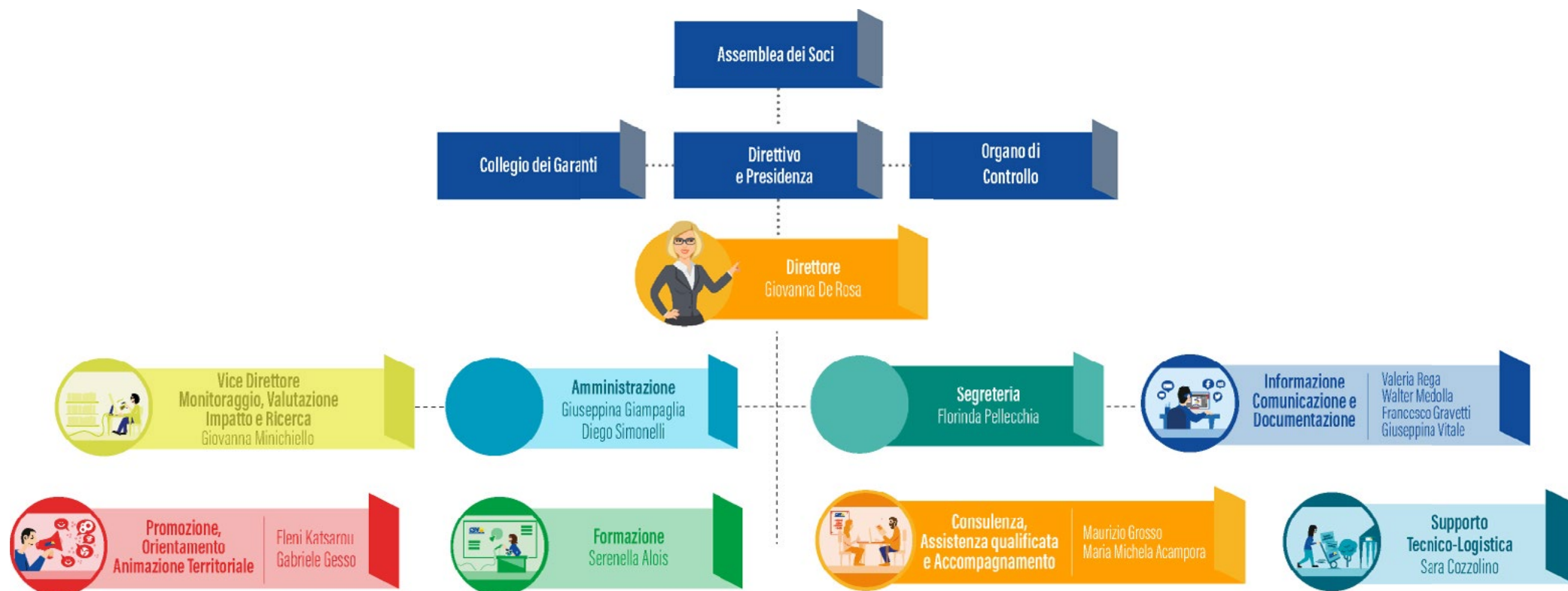
Al fine di comprendere come questi stakeholder percepiscano CSV Napoli, si è chiesto ad un campione di ETS dell'area metropolitana di Napoli di valutare quanto l'immagine del Centro fosse coerente con una serie di aggettivi. Gli utenti ritengono CSV Napoli un'organizzazione fondamentalmente "di supporto" (91 risposte), ma anche "accogliente" (82 risposte) e "organizzato" (68 risposte), connotazioni che rimandano a una percezione di affidabilità, presenza costante e competenza. Anche gli aggettivi "attento" (58) e "stimolante" (47) sono stati indicati con frequenza significativa, a conferma di una visione del Centro come realtà dinamica e partecipe.

Più contenute, ma comunque presenti, le associazioni con termini come "qualificante" (36), "socializzante" (29) e "innovativo" (18), che suggeriscono margini di crescita nella comunicazione del valore aggiunto che CSV Napoli può offrire in termini di sviluppo e cambiamento. Le caratteristiche meno associate al Centro sono risultate "informale", "rispettoso dell'ambiente" e "agile", elementi che potrebbero indicare aspetti meno percepiti o meno rilevanti per gli intervistati. *zato". (sondaggio CSV Napoli marzo 2025)*



Persone che operano per l'ente

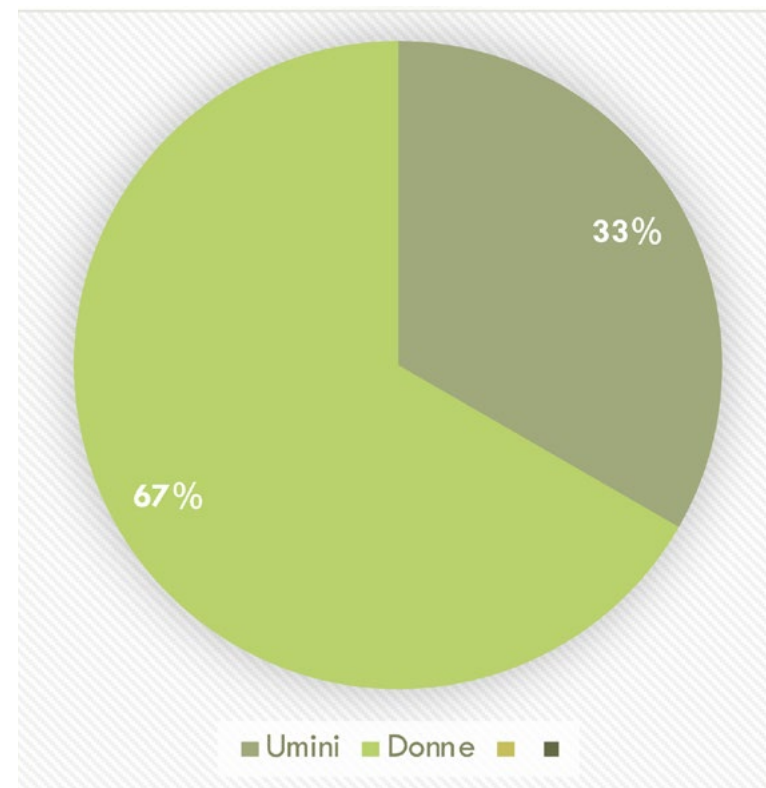
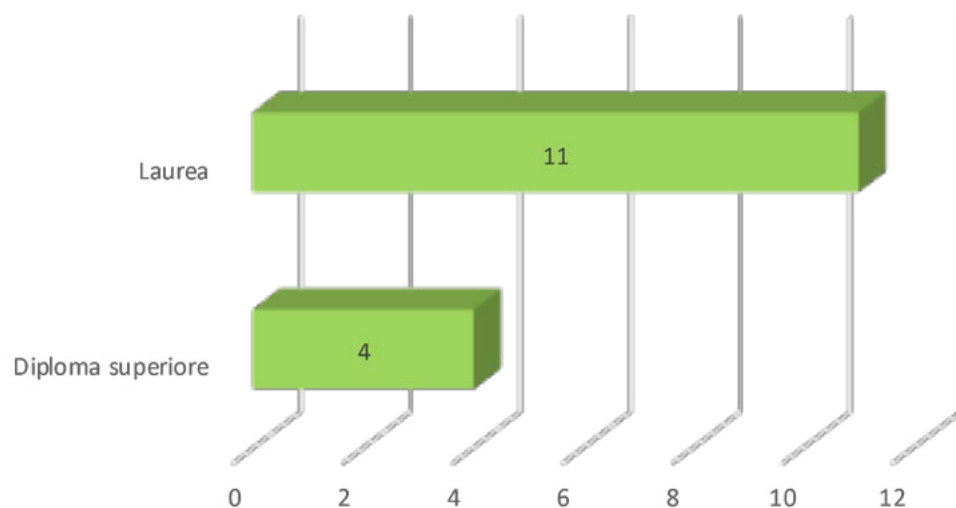
La struttura duplice di CSV Napoli prevede che, accanto alla base sociale o struttura istituzionale, ci sia un apparato tecnico-organizzativo che si occupa della realizzazione delle attività e dei servizi. CSV Napoli può essere immaginato come un sistema a "clessidra" in cui avviene un bilanciamento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



Nel corso del 2024 sono state erogate complessivamente 365 ore di formazione interna con l'obiettivo di rafforzare conoscenze e competenze in aree strategiche per il funzionamento e lo sviluppo dell'organizzazione. Le attività formative hanno riguardato ambiti diversificati. In particolare, sono stati attivati percorsi dedicati alla gestione organizzativa e del lavoro, con approfondimenti sui modelli di governance e sulle modalità di coordinamento più efficaci. Parallelamente, sono stati affrontati in maniera operativa i temi legati al regime fiscale degli Enti del Terzo Settore e all'utilizzo avanzato del gestionale VeriF!co, attraverso laboratori mirati finalizzati a promuovere una gestione più trasparente ed efficiente. Non è mancata l'attenzione all'evoluzione normativa, con moduli specifici sul RUNTS che hanno garantito un costante aggiornamento del personale rispetto alle novità legislative. In tema di progettazione sociale, la partecipazione a percorsi promossi da FQTS ha rappresentato un'importante occasione di crescita, offrendo strumenti e metodologie per la programmazione per processi, la partecipazione attiva e la valutazione di impatto.

Corsi e webinar/1	N° operatori coinvolti	N° ore di formazione
Marketing digitale della SEO e della content creation	10	115
Il Benessere nei territori il contributo del progetto BES	1	3
Presentazione degli indirizzi strategici triennali 2025-2027	4	2
Community dei comunicatori	3	10
Community Giustizia	1	4
Community GCSV	1	3
Bando Digitale Sociale	2	1
VeriF!co Lab e Academy	3	13
Presentazione VeriF!co 2024	1	2
Focus sugli Accordi VERIF!CO 2024	3	2
Presentazione VERIF!CO MAXI	1	2
Progetto VERIF!CO Freemium	1	1
Presentazione degli strumenti operativi programmazione 2025	5	2
FQTS - webinar Navigare il sito Istat alla ricerca dei dati per il Terzo settore	2	2
FQTS - webinar Analisi dei dati di statistica ufficiale. Il settore non profit in Italia alla luce degli ultimi dati Istat	2	2
FQTS - Corso "Pianificare e realizzare le attività valutative rivolte alla validazione delle competenze "	2	84
Applicazione del nuovo regime fiscale agli enti del Terzo settore: casi pratici	1	2
Fondo nuovo competenze	1	2
Focus group di raccolta dei bisogni delle aree consulenza dei Csv	1	3
Laboratori in presenza sull'applicazione del regime fiscale degli ETS	1	8
Nuove implementazioni del Gestionale CSV	1	2

In linea con gli obblighi previsti, è stata assicurata la formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, coinvolgendo tutti i lavoratori e gli addetti con aggiornamenti periodici.

Un focus specifico è stato dedicato alla comunicazione digitale, attraverso un articolato percorso formativo che ha coinvolto il team redazionale e i referenti della piattaforma Crowdnet. L'obiettivo era potenziare le competenze nella produzione di contenuti ottimizzati per il web, con particolare attenzione alla SEO e all'uso di strumenti come Yoast SEO, migliorando così la visibilità e l'efficacia del sito "Comunicare il Sociale".

Infine, un ciclo di incontri ha favorito la riflessione collettiva sulla visione strategica e l'innovazione organizzativa, stimolando un confronto interno sul ruolo delle organizzazioni complesse in un contesto in continua trasformazione.

Corsi e webinar/2	N° operatori coinvolti	N° ore di formazione
Legge antisprechi 166/2016 e donazioni beni per finalità sociali	3	2
Novità fiscali e regime forfettario de minimis per Odv e Aps	5	2
Incontri su nuova triennalità 2025-2027 (Puglia, Campania, Basilicata, Molise)	4	2
Eventio 3 febbraio 2024 a Trento Capitale del Volontariato e Meeting dei CSV (Presidenti e Direttori)	4	28
Confronto interno su Fondazione con il Sud	3	2
Fondazione con il Sud: incontro con il Presidente Consiglio	3	4
Riunione piano editoriale nazionale	3	2
Aggiornamenti su convenzione CSVnet - Cavarretta Assicurazioni	2	1
Presentazione ricerca "Stabilità e sviluppo delle Odv e delle Aps"	4	2
Programmazione Csv: rendicontazione annualità 2023	6	2
Comunità di pratiche della formazione dei Csv: presentazione proposte	1	2
Programmazione Csv: aspetti contabili e di bilancio della rendicontazione annualità 2023	5	2
Biblioteche e centri di documentazione	2	3
La vision di organizzazioni reticolari aperte e le sue implicazioni	1	2
Formazione per gli operatori dell'area consulenza sul regime fiscale degli Ets e sulle attività di interesse generale	3	6
Confronto su indagine "VOLacross. Volontari, crisi ed innovazione sociale"	2	2
Avanzamento Programmazione Csv 2024	4	2
Procedura di verifica mantenimento requisiti di accreditamento come Csv	3	2
Incontro di studio e approfondimento sulle Case di comunità	2	4
Cdp Progettare percorsi formativi in modo partecipato	1	2
Presentazione Bando People Raising 2024 e Rapporto Terzo settore 2024	3	2
"Corso di aggiornamento per addetti alla gestione delle emergenze: lotta antincendio, evacuazione e aggiornamento RLS."	15	4
"Corso di formazione per i lavoratori in conformità agli articoli 36 e 37 del D.Lgs. 81/08."	4	4
Totale ore di formazione		365

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 soddisfacimento 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 rilevata 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 realiz-

zazione 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 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

Oltre all'indagine dettagliata del 2021 sui bisogni dell'utenza nel corso del 2022 è stato fatto un aggiornamento dell'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.

Il percorso di indagine ha previsto la consultazione online attraverso l'elaborazione di un questionario sul SII (Sistema Informativo Integrato) Gestionale CSV Napoli e la pubblicazione sul sito istituzionale del Centro il 20 ottobre 2022 con l'invito alla compilazione veicolato su tutti i canali social. Il questionario è stato strutturato in tre sezioni: 1 - Dati generali - Sezione utile per raccogliere dati inerenti le caratteristiche del rispondente e la tipologia di ETS di appartenenza; 2 - Servizi CSV Napoli per aree d'intervento - Sezione utile per indagare sulle priorità dei servizi da erogare nel 2023 per aree di intervento; 3 - I bisogni del volontariato - Sezione con l'obiettivo di aggiornare i bisogni emersi nell'indagine 2021 e rilevarne nuovi. I risultati dell'indagine online sono stati elaborati ed integrati con i report delle attività di monitoraggio e valutazione delle attività svolte, della customer satisfaction, e con i dati e le esigenze emerse durante le erogazioni dei servizi.

Fase 1 - Raccolta dati in itinere (report monitoraggio, customer satisfaction, ecc.) - da gennaio a novembre 2022. Fase 2 - Costruzione e pubblicazione questionario - da settembre a novembre 2022. Fase 3 - Elaborazione dati - mese di novembre 2022.

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	315
ETS	736
di cui n. ODV	315
di cui n. APS	220
di cui n. altro ETS	201
Reti e articolazioni territoriali di ETS	14
di cui Forum TS	1
Enti pubblici	20
Enti profit	12
Volontari	350
Cittadini / aspiranti volontari	50
Studenti	300
Docenti Istituti Scolastici	42

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.

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 didattico 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 2024 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.

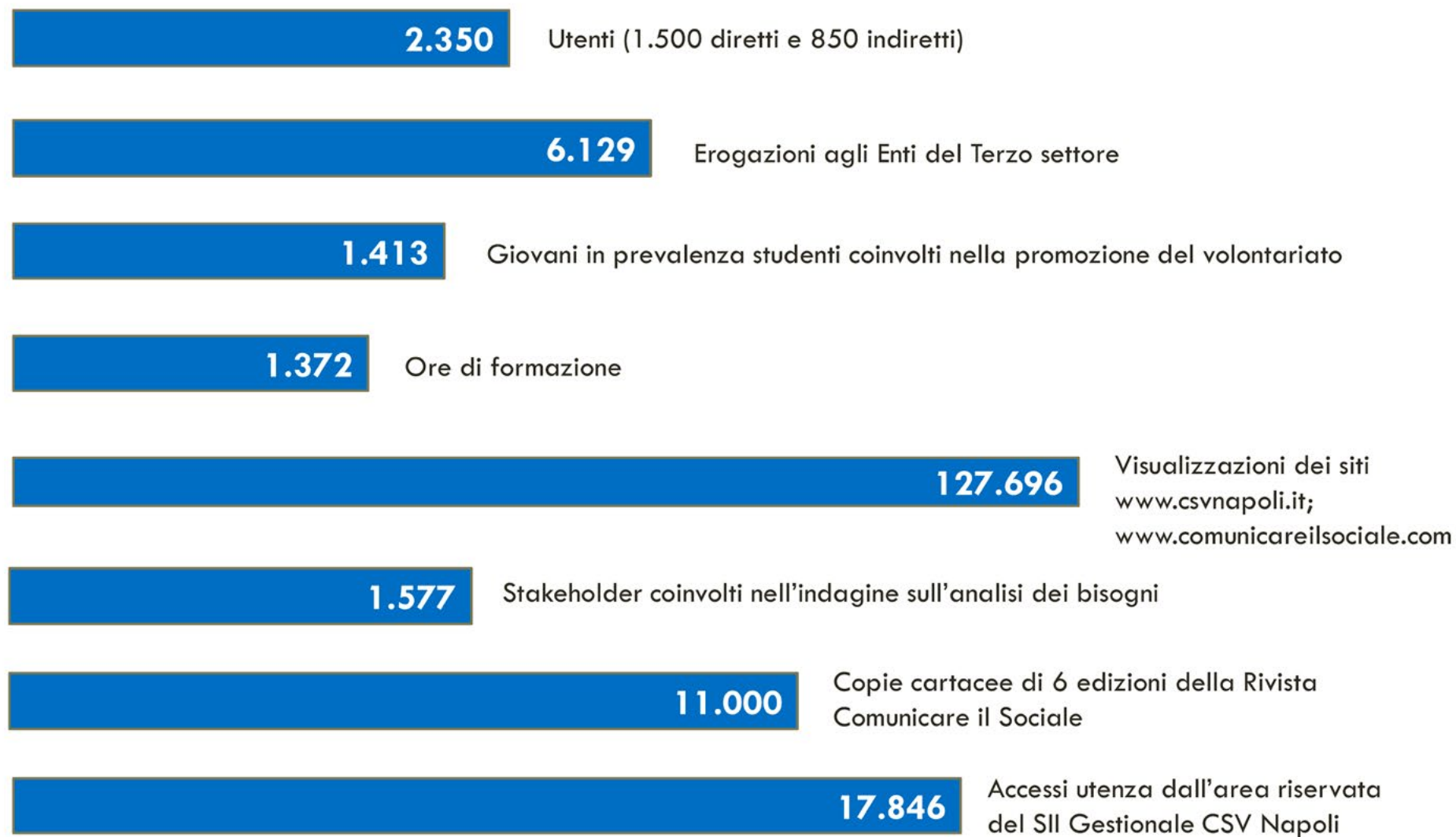
In base alle esigenze dell'utenza, CSV Napoli ha erogato i servizi in modalità mista (Vis a Vis e online). Questa modalità, ha tenuto insieme le esigenze di alcune realtà organizzative, soprattutto le più piccole che dopo la pandemia hanno "rallentato" i percorsi di trasformazione digitale e altre (la 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 Is. 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'Antoni o Abate	Mar: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00
Sportello Area Costiera	Corso Filangieri, 120 Complesso SS Trinità e Paradiso	Vico Equense	Gio: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00

ATTIVITÀ REALIZZATE NEL 2024

Aree di intervento	Attività svolte	Destinatari
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promozione: Scuola e Volontariato ✓ Volontariato e Professione ✓ SOV ✓ SCU/SVE ✓ Colloqui di orientamento al Volontariato ✓ Ricerca nuovi volontari ✓ VolCamp 2024 ✓ Happy Hour ✓ Eventi ✓ Patrocinio Morale ✓ 20 anni di CSV Napoli ✓ Volontariato Card ✓ Volontariato e Impresa ✓ Giovani Redattori 	Giovani, studenti, docenti, Istituti scolastici, Università, aspiranti volontari, volontari, ODV, APS altri ETS, Cittadinanza
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Laboratori ✓ Corsi strutturati 	Volontari, aspiranti volontari, studenti universitari, operatori sociali, professionisti, Cittadinanza, ODV, APS altri ETS
Consulenza, Assistenza qualificata ed accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuove costituzioni e adeguamenti statutari ✓ Adeguamento e gestione ✓ Supporto alla Progettazione ✓ Consulenze specialistiche 	Volontari, aspiranti volontari, ODV, APS altri ETS
Informazione e Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Volontari informati ✓ Strumenti di promozione del volontariato ✓ Media ✓ Servizi web 	Volontari, ODV, APS, altri ETS, Cittadinanza, Istituzioni
Ricerca e documentazione	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Biblioteca digitale - My library ✓ Ricerche ✓ Banche dati 	Volontari, studenti, ODV, APS, altri ETS, Cittadinanza, Istituzioni
Supporto Tecnico-logistico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copisteria ✓ Prestito attrezzature ✓ Allestimenti ✓ Trasporto e Camper del Volontariato ✓ Kit operativo ✓ Sale virtuali ✓ Servizi digitali (Spid/ Pec/ Firma Digitale) ✓ VeriF!co ✓ Crowdfunder 	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 2024 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 2024 sono state suddivise in 4 ambiti di intervento:

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

Le attività hanno coinvolto **1.413** giovani, **43** istituti scolastici, **202** ETS, l'Università Suor Orsola Benincasa di Napoli e **986** 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 207 le erogazioni (72 per i colloqui di orientamento al volontariato, 70 per ricerca nuovi volontarie e 65 per Servizio Civile Universale (SCU)/Corpo Europeo di Solidarietà (ESC). volontarie e per 53 SCU/SVE/ESC)

Colloqui di orientamento al volontariato

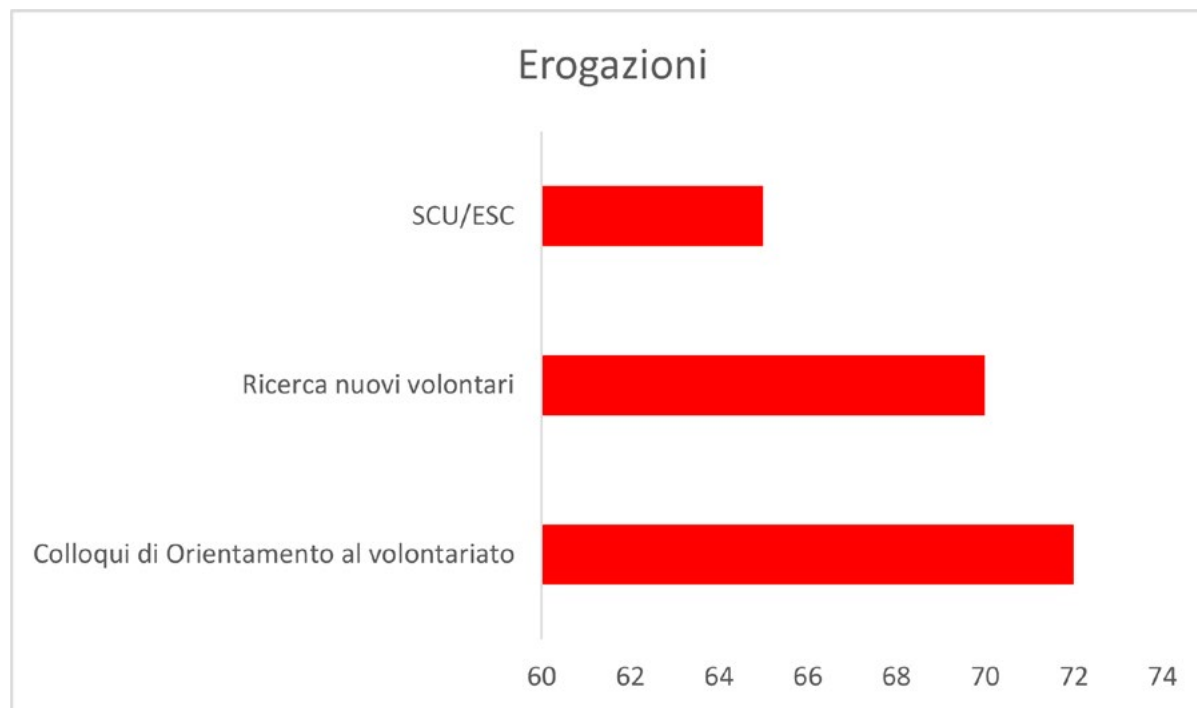
I colloqui hanno orientato gli aspiranti volontari nella scelta più appropriata in base al profilo del candidato e al campo d'intervento dell'ETS. **72** sono state le erogazioni.

Ricerca nuovi volontari

Il servizio ha dato la possibilità a **8** 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 - ESC

I servizi erogati dall'area hanno orientato gli aspiranti volontari nella scelta del progetto di servizio civile e relative procedure. **65** sono state le erogazioni (**60** per il Servizio Civile Universale e **5** 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, SOVu, Volontariato e Professione e Happy hour del Volontariato.

SCUOLA E VOLONTARIATO

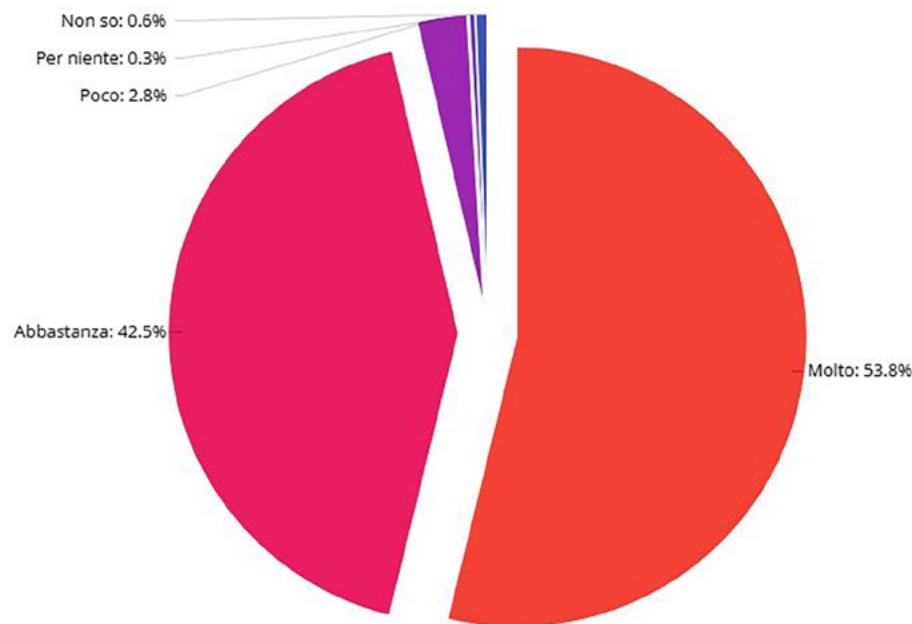
Obiettivo del progetto “Scuola e Volontariato” è valorizzare il ruolo del volontariato come agenzia educativa e come luogo che permette l’acquisizione di competenze trasversali e la costruzione di legami territoriali stabili fra scuola, associazioni di volontariato e altre istituzioni. Il fine è di disegnare 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 2024 ha visto l’adesione di **40** Istituti Scolastici dell’area metropolitana di Napoli, **28** ETS, **1.000** studenti, 9 docenti e 9 tutor. Durante le **360** 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 **400** 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 ore di laboratorio è stato realizzato dagli studenti un video sull’esperienza progettuale. Il Progetto si è concluso con una manifestazione presso il teatro Gelsomino di Afragola il 30 e 31 maggio 2024 con la partecipazione di oltre 1000 studenti che hanno animato il teatro raccontando la loro personale esperienza nel mondo del volontariato, affiancati dalle associazioni partner del progetto che li hanno accolti e coinvolti nelle loro attività di sostegno al territorio e alla comunità.



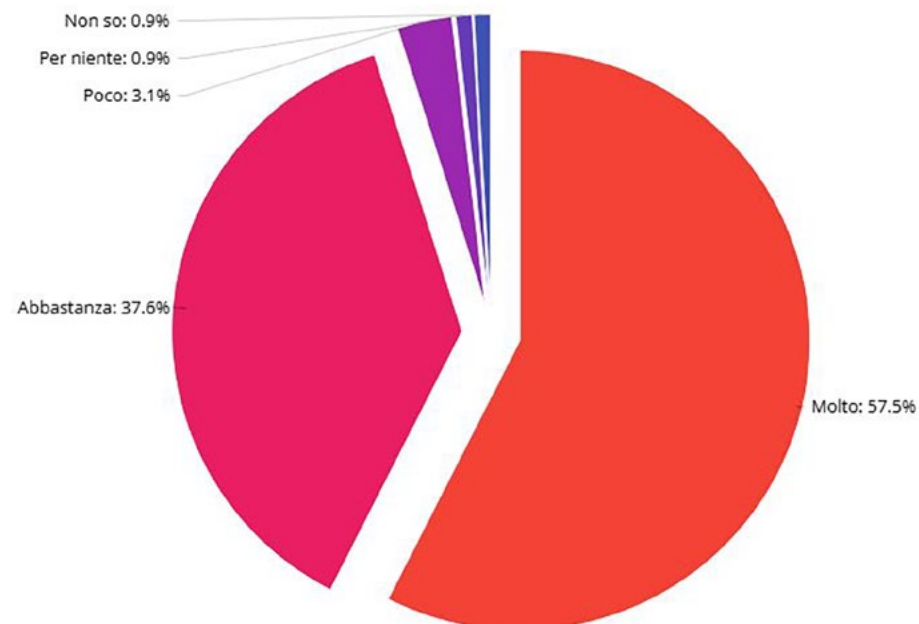
I dati della partecipazione	N°
Istituti Scolastici	40
ETS	28
Studenti	1.000
Formatori esperti	9
Tutor	9
Ore di formazione/ informazione	360
Ore di pratica/ laboratorio per prodotto finale	400

Hanno partecipato al sondaggio di valutazione **327 studenti**, di cui il 63,6% femmine e il 36,4% maschi. Il progetto "Scuola e Volontariato" ha incontrato un alto livello di soddisfazione: il 96,3% degli studenti ha dichiarato che ha risposto alle proprie aspettative. Per oltre il 96% ha favorito l'acquisizione di nuove conoscenze sul volontariato, e il 97,6% ha valutato positivamente la chiarezza comunicativa del formatore. Il ruolo del tutor è stato ritenuto determinante dal 95,4% dei partecipanti. Il 53,8% degli studenti si dichiara intenzionato a proseguire con attività di volontariato, mentre il **94,9%** ha giudicato molto **utile l'esperienza pratica svolta presso gli ETS**.

Il progetto ha soddisfatto le tue aspettative?



L'attività svolta presso l'associazione è stata utile?



Trentaquattro docenti e referenti degli Istituti scolastici coinvolti nel progetto hanno espresso una valutazione positiva delle attività svolte. Nel complesso, il progetto "Scuola e Volontariato" ha soddisfatto le aspettative delle scuole, mentre le attività pratiche svolte dagli studenti presso gli Enti del Terzo Settore (ETS) sono state ritenute efficaci nel trasmettere i valori dell'impegno volontario.

SOVu - SPORTELLI DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO UNIVERSITARIO

Gli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOVu) sono strumenti attivati presso le Università che hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con CSV Napoli, con l'obiettivo di avvicinare e coinvolgere i giovani studenti al mondo del volontariato. Gli sportelli rappresentano un'opportunità concreta per gli studenti, che possono ottenere riconoscimenti sotto forma di punti bonus o attivare un tirocinio curriculare, secondo quanto previsto dagli avvisi annuali condivisi tra le Università e CSV Napoli.

Nel corso del 2024 è proseguita la collaborazione con il SAAD – Servizio di Ateneo per le Attività degli studenti con Disabilità e DSA – dell'Università Suor Orsola Benincasa di Napoli. Le attività del SOV presso l'Ateneo hanno coinvolto sette tirocinanti universitari, i quali hanno animato lo sportello offrendo supporto ai colleghi e orientandoli verso percorsi di impegno nel volontariato.

I tirocinanti hanno svolto complessivamente 535 ore di attività, collaborando con 14 Enti del Terzo Settore. In collaborazione con gli operatori di CSV Napoli, hanno realizzato e pubblicato 20 post dedicati alla promozione del volontariato sui canali social. In raccordo con i docenti, hanno presentato le attività del SOV in 14 occasioni durante le lezioni universitarie, raggiungendo circa 300 colleghi. Inoltre, hanno distribuito 2.000 volantini informativi e fornito complessivamente 285 servizi di orientamento, informazione e matching tra studenti aspiranti volontari ed ETS.



VOLONTARIATO E PROFESSIONE

Il percorso "Volontariato e Professione" è stato attivato in collaborazione con l'Università Suor Orsola Benincasa di Napoli. Attraverso le candidature pervenute a CSV Napoli tramite il gestionale SII, sono stati selezionati 39 studenti, di cui 35 ammessi al percorso formativo. Al termine delle attività, 33 studenti hanno portato a conclusione l'intero iter previsto.

La prima fase del percorso si è svolta tra novembre e dicembre 2023. La seconda fase, realizzata tra gennaio e marzo 2024, ha previsto lo svolgimento di un tirocinio di 44 ore presso uno dei 21 Enti del Terzo Settore aderenti all'iniziativa. La terza e ultima fase, dedicata alla restituzione dell'esperienza tramite un elaborato finale, si è svolta nel mese di marzo 2024.

Gli enti coinvolti nel percorso sono stati: Acquas, Elfan, Nives, Gli Amici di Puck, Sunshine Raggi di Sole, Salam House Giovani Onlus, CNGEI, Andare Oltre, Innovazioni Sociali, Si Può Fare, Associazione Voce di Vento, Restiamo Umani, Primaurora, Centro Ozanam, Autismo Vivo, Organizzazione Volontari di Protezione Civile Giaguaro ODV, e Protezione Civile Falco.

- 15 Incontri d'aula tematici a distanza
- 44 ore laboratori esperienziali:
 - 11 percorsi laboratoriali
 - 21 ETS coinvolti
- 39 studenti universitari candidati
- 35 selezionati
- 33 partecipanti

HAPPY HOUR DEL VOLONTARIATO

L'azione è stata realizzata in collaborazione con il CSVASSOVOCE di Caserta e il SAAD – Servizio di Ateneo per le Attività degli studenti con Disabilità e DSA dell'Università Suor Orsola Benincasa di Napoli – con l'obiettivo di promuovere in modo innovativo il volontariato all'interno dell'Ateneo.

Il percorso ha previsto due Infoday, organizzati in un ambiente rilassante e accogliente, in cui la presenza di un esperto facilitatore ha favorito la partecipazione attiva, il confronto e il dialogo tra gli studenti e gli Enti del Terzo Settore (ETS) coinvolti. Si è trattato di momenti di incontro informale, orientati alla scoperta dell'agire volontario e alla conoscenza diretta delle esperienze di chi quotidianamente si dedica all'impegno civico.

Al termine degli incontri, gli studenti hanno scelto l'ETS presso cui svolgere un'esperienza di volontariato della durata di 50 ore. Complessivamente, per l'area metropolitana di Napoli, hanno partecipato 14 ETS e 35 studenti, che hanno completato l'intero percorso, inclusi gli incontri di follow-up, per un totale di 70 ore di attività.

- 2 infoday
- 35 studenti
- 2 tutor/facilitatori
- 14 ETS coinvolti
- 70 ore di attività

L'ANIMAZIONE TERRITORIALE

I servizi di animazione territoriale e Responsabilità sociale condivisa si inseriscono nelle attività di CSV Napoli finalizzate a promuovere il volontariato, anche attraverso lo sviluppo di collaborazioni, individuare strumenti per facilitare l'azione e l'orientamento specifico e favorire l'incontro tra domanda e offerta di volontariato. In particolare, nel periodo gennaio-maggio 2024, CSV Napoli ha espletato tale finalità attraverso:

- Patrocino morale
- Workshop, Eventi e Campagne o Network del Volontariato
- 20 anni di CSV e Fiera dei Beni Comuni
- Campi di orientamento e formazione al volontariato VOLCAMP
- Giovani Redattori
- Volontariato e Impresa
- Sportelli Territoriali e Supporto ad azioni di reti

IL PATROCINIO MORALE

Le richieste di Patrocino Morale pervenute a CSV Napoli nel periodo di riferimento, provenienti da enti impegnati nella realizzazione di iniziative sociali, sono state analizzate secondo specifici parametri di valutazione.

Le istanze approvate hanno beneficiato, oltre che del riconoscimento formale, anche dei servizi di comunicazione per la diffusione e promozione dell'iniziativa patrocinata.

I criteri di valutazione adottati hanno tenuto conto della qualità di eventuali collaborazioni pregresse, del prestigio dell'iniziativa proposta e della sua rilevanza sociale. Il patrocino, erogato a titolo gratuito, è stato concesso a Organizzazioni di Volontariato (ODV), Associazioni di Promozione Sociale (APS) e altri enti iscritti al RUNTS.

Le domande sono state gestite attraverso il Sistema Informativo Integrato del CSV Napoli e ogni istanza è stata esaminata entro tre giorni lavorativi. Complessivamente, sono state presentate **38** richieste, di cui **34** accolte.

Workshop, Eventi e Campagne o Network del volontariato

il 21 marzo 2024 è stato organizzato il workshop "Reti e strategie collaborative: un workshop per facilitare processi condivisi che generano valore nelle comunità" presso i locali dell'Agenzia di Sviluppo dei Comuni dell'Area Nolana, che ospita da diversi anni lo Sportello Territoriale di CSV Napoli. Questo evento è stato un momento di confronto mirato all'ascolto e all'emersione dei bisogni per costruire nuove collaborazioni. Nel corso dell'evento, è stata svolta anche un'esercitazione sulla ricerca dei dispersi in luoghi impervi utilizzando moderne strumentazioni a pilotaggio remoto (droni). Al confronto con le istituzioni hanno partecipato 50 volontari provenienti da 30 ETS.

il 19 giugno 2024 a Napoli, presso l'Aula Multimediale del Consiglio Regionale della Campania, si è svolta la quarta e ultima tappa del "Giro della Campania e del Sociale", iniziativa promossa dal Garante dei diritti delle persone con disabilità della Regione Campania, in collaborazione con i Centri di Servizio per il Volontariato della regione.

In questa occasione, CSV Napoli ha contribuito attivamente all'organizzazione e alla riuscita dell'evento, che ha rappresentato un'importante opportunità di incontro e dialogo con gli Enti del Terzo Settore della Città Metropolitana di Napoli impegnati sul tema dell'inclusione, nonché con le persone con disabilità e le loro famiglie. L'obiettivo dell'iniziativa è stato quello di raccogliere bisogni, ascoltare testimonianze significative e condividere proposte concrete, al fine di avviare percorsi di collabora-

zione efficaci e orientati alla co-progettazione.

I risultati emersi durante l'incontro sono stati condivisi con il Consiglio Regionale, per dare avvio a processi e progettualità sostenibili in grado di favorire la crescita e la coesione dei territori sul tema della disabilità.

il 3 e il 12 dicembre 2024 CSV Napoli, in collaborazione con la Città Metropolitana di Napoli, ha promosso due appuntamenti per valorizzare il volontariato e la gentilezza come strumenti di trasformazione sociale. Il primo, l'"Happy Hour del Volontariato e della Gentilezza" a Sant'Antonio Abate, ha coinvolto cittadini e istituzioni in occasione della Giornata Internazionale della Disabilità, celebrata con momenti artistici e testimonianze delle realtà locali. Il secondo, il convegno "Volontari costruttori di gentilezza" al Centro Congressi Tiempo di Napoli, ha offerto uno spazio di riflessione sul ruolo strategico della gentilezza nel rafforzare la coesione sociale, con la partecipazione di rappresentanti istituzionali e del Terzo Settore. Entrambi gli eventi si inseriscono nelle celebrazioni della Giornata Internazionale del Volontariato e nel contesto del riconoscimento della Città Metropolitana di Napoli come Capitale di "Costruiamo Gentilezza" 2024.

Diffusi in tale occasione anche i dati sul volontariato metropolitano: oltre 68.000 volontari attivi, in gran parte operanti all'interno di organizzazioni strutturate. Il coinvolgimento è equamente distribuito tra uomini e donne, con una fascia d'età prevalente tra i 45 e i 64 anni.



Per i **20 anni** di CSV, il **13 maggio 2024**, presso la Fondazione Banco di Napoli, si è tenuto l'evento promosso da CSV Napoli, inserito nelle celebrazioni di tutti i CSV della Campania, con la

partecipazione di oltre 100 persone. Il **30 e 31 maggio 2024**, con l'evento "Volontariato, Scuola e Beni Comuni" presso il Complesso di Monte Sant'Angelo dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, si sono svolti anche i lavori della tredicesima edizione della Fiera dei Beni Comuni, che ha sensibilizzato soprattutto i circa 1.200 giovani studenti delle scuole dell'area metropolitana partecipanti ai progetti di CSV Napoli: "Scuola e Volontariato", "Giovani Redattori" e "Le uChronicles E-vol". L'iniziativa ha accolto anche un'Agorà espositiva, dove 15 ETS hanno avuto la possibilità di promuovere le loro attività di volontariato. Inoltre, è stato organizzato il corso di formazione per giornalisti e volontari "Il linguaggio nella comunicazione sociale. Dal linguaggio deontologico allo storytelling" per scrivere di volontariato come agenzia educativa e motore di cambiamento.



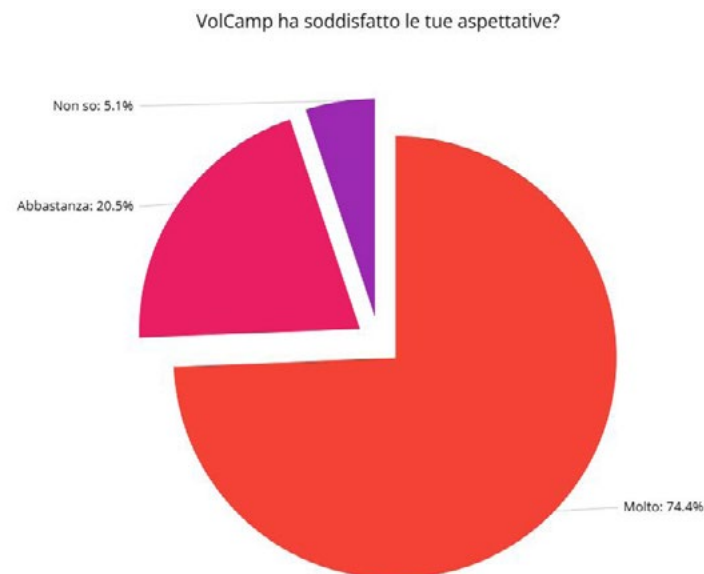
[Video 20 anni CSV Napoli](#)



Con l'iniziativa «VolCamp 2024 - Campi residenziali di Orientamento e formazione 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 **4 ETS (Arzano 80022, Dialogos APS, Nerea e Protezione Civile Falco ODV)** dell'area metropolitana di Napoli. 57 sono stati i giovani partecipanti di età compresa tra i 14 e i 28 anni. Le attività di tipo residenziale si sono svolte da giugno a settembre 2024.

- 4 campi residenziali
- 4 ETS coinvolti
- 57 giovani partecipanti
- 60 ore di formazione
- 120 ore di attività pratica

Al termine delle attività, i giovani partecipanti all'edizione 2024 di VolCamp hanno ricevuto un attestato di partecipazione. Un campione di 39 ragazzi (27 femmine e 12 maschi) è stato coinvolto nella valutazione dei campi residenziali di orientamento e formazione al volontariato. Dai risultati emerge un alto livello di soddisfazione: i campi hanno pienamente risposto alle aspettative, offrendo l'opportunità di acquisire nuove conoscenze sul volontariato (61,5% "molto", 30,8% "abbastanza"), in un clima coinvolgente e accogliente (61,1% "molto", 33,3% "abbastanza").





"Giovani Redattori. La comunicazione sociale come apprendimento significativo" Il percorso Giovani Redattori è rivolto ai giovani studenti dell'area metropolitana di Napoli che vogliono aspirare a percorsi di formazione e ad attività laboratoriali sulla comunicazione sociale nonché sullo sviluppo e la realizzazione di prodotti radiofonici da veicolare attraverso le web radio sui temi del volontariato, della cittadinanza attiva e della solidarietà.

A Maggio 2023 CSV Napoli ha lanciato una call invitando le associazioni che gestiscono web radio ad aderire al percorso, insieme con un Istituto Scolastico Superiore con sede legale e operativa nella città metropolitana di Napoli. A fine giugno 2023 tra le proposte pervenute, le associazioni selezionate sono state tre:

Dialogos - Associazione di promozione sociale, I Ragazzi della Barca Di Carta, Associazione Eiraionos APS. Con Dialogos, i ragazzi coinvolti nel progetto denominato "Obiettivo 2030. Redattori per il Sociale" (cioè gli studenti dell'Istituto San Giorgio di Quarto) hanno avuto l'opportunità di conoscere il mondo dell'informazione grazie alla redazione della web radio - tv

"Radio Mehari, un'esperienza che nasce a Casa Mehari, bene confiscata alla camorra nel Comune di Quarto. Il nome Mehari nasce in ricordo di Giancarlo Siani, il cronista de "Il Mattino" ucciso nel 1985 a bordo della sua Citroen Mehari. Radio Mehari è un progetto di Dialogos, la Aps che dal 2011 si occupa, tra le altre cose, di diffondere i principi della comunicazione al servizio dell'uomo. Il progetto de I Ragazzi della Barca di Carta invece ha sensibilizzato e fornito consapevolezza sulle tematiche di inclusione, favorendo lo sviluppo di cittadinanza attiva agli studenti. Il progetto, denominato "Social Flow: storia di uno, storie di tutti", ha aiutato i ragazzi dell'Isis "Elena di Savoia" di Napoli a esprimere loro stessi a 360 gradi e a scoprire le loro potenzialità e i loro interessi. Eiraionos, infine ha coinvolto il liceo Statale "Pitagora-B. Croce di Torre Annunziata per il progetto "SonAir at School" un programma che parla di volontariato, cittadinanza attiva e solidarietà e dei temi più vicini ai ragazzi: come vedono le notizie e come le commentano, la sensibilità verso l'ambiente e le difficoltà del mondo adolescenziale. Le attività si sono concluse a giugno 2024.

■ 3 ETS coinvolti	■ 100 studenti coinvolti
■ 3 Istituti scolastici	■ 160 ore di formazione
■ 3 Web radio-tv	■ 50 podcast realizzati

Sportelli territoriali e Supporto ad azioni di reti

Nel corso del 2024, CSV Napoli ha proseguito con impegno il suo lavoro di promozione del volontariato e rafforzamento del tessuto sociale locale, facendo leva su due strumenti fondamentali: da un lato, gli sportelli territoriali, presidi attivi di prossimità che coprono l'intera area metropolitana di Napoli; dall'altro, il servizio di supporto alle azioni di rete, pensato per accompagnare e valorizzare le iniziative delle organizzazioni del Terzo settore. Gli sportelli territoriali – presenti nelle aree Nord, Nolana, Vesuviana e Costiera – hanno garantito un'apertura settimanale di otto ore, grazie alla presenza stabile di una risorsa interna del CSV. Questi presidi hanno rappresentato un punto di riferimento per gli enti del territorio, favorendo l'accesso ai servizi e promuovendo occasioni di incontro, confronto e crescita.

Alle attività ordinarie si sono affiancate iniziative specifiche per valorizzare il lavoro dei volontari e promuovere la partecipazione giovanile, come nel caso degli eventi "Happy hour" dedicati ai più giovani.

Il lavoro degli sportelli ha dialogato costantemente con una visione più ampia, orientata al rafforzamento delle reti e alla costruzione di collaborazioni efficaci tra enti, istituzioni e cittadini. CSV Napoli ha infatti sviluppato il proprio intervento secondo due direttrici trasversali: da un lato, la promozione di una strategia di rete capace di generare connessioni virtuose; dall'altro, la valorizzazione dei processi partecipativi e del protagonismo civico. In quest'ottica, il supporto alle reti non si è limitato alla dimensione tecnica, ma ha assunto una funzione strategica: sostenere progettualità condivise, favorire nuove sinergie, accompagnare percorsi di crescita e sviluppo delle comunità.

Nel corso dell'anno, sono state sostenute sei esperienze di rete, molto diverse tra loro per finalità, composizione e ambiti di intervento, ma accomunate dall'impegno nel promuovere il volontariato e l'innovazione sociale. Tra queste si segnalano l'evento "AMATI ADESSO 2", dedicato alla prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili tra gli studenti delle scuole superiori; la Biennale della Prossimità, grande manifestazione nazionale che ha visto Napoli protagonista; e il Forum delle Comunità Attive promosso dalla Fondazione Super Sud, incentrato sul tema del welfare generativo. Non sono mancati, inoltre, interventi a supporto della partecipazione ai bandi, come nel caso della rete promossa per il Bando Volontariato 2024 della Fondazione con il Sud, e azioni mirate alla creazione di nuove reti, come quella dedicata alla tutela dei minori a rischio. In tutti i casi, CSV Napoli ha messo a disposizione competenze e strumenti – dalla comunicazione alla logistica, dalla grafica alla diretta streaming – contribuendo in modo concreto alla buona riuscita delle iniziative. Il valore aggiunto di questo impegno risiede proprio nella capacità del CSV di affiancare le organizzazioni senza sostituirsi ad esse, offrendo un supporto rispettoso dell'autonomia ma capace di amplificare l'impatto delle attività. In particolare, il potenziamento dei servizi comunicativi ha rappresentato una leva fondamentale per dare visibilità alle esperienze, diffondere buone pratiche e costruire una narrazione positiva del volontariato locale. In conclusione, le attività svolte nel 2024 confermano il ruolo centrale di CSV Napoli come facilitatore di reti e promotore di coesione sociale, capace di connettere soggetti diversi attorno a obiettivi comuni e di contribuire allo sviluppo sostenibile e partecipato della comunità metropolitana.

- | | |
|--------------------------|---|
| ■ 102 ETS supportati | ■ 6 azioni di reti sostenute |
| ■ 60 volontari orientati | ■ 25 ETS coinvolti nelle azioni di reti |

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 2024 ha messo in relazione 2 Aziende profit con alcuni ETS dell'area metropolitana di Napoli:

● **Fondazione STMicroelectronics**

«Lotta la Digital Divide» è stata l'attività promossa da CSV Napoli ETS in collaborazione con la Fondazione STMicroelectronics per contrastare la povertà educativa digitale.

Fondazione STMicroelectronics è un'organizzazione non profit Svizzera con sede a Ginevra, fondata da NV nel 2001, con la missione di sviluppare, coordinare e sponsorizzare progetti il cui obiettivo è fornire le competenze di base attraverso una formazione per l'avviamento all'uso del PC per la gestione delle attività quotidiane.

La Fondazione STMicroelectronics eroga le attività tramite "BDD - Associazione Bridge the Digital Divide Italia".



Nello specifico l'accordo di collaborazione con la Fondazione STMicroelectronics mira a contrastare l'analfabetismo digitale con il coinvolgimento diretto dei volontari, con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati, creando un percorso di formazione alla pari che garantisca l'acquisizione di competenze in maniera capillare e sostenibile nel tempo. Si intende portare in contesti svantaggiati e soprattutto tra le persone bisognose della città metropolitana di Napoli, gli strumenti informatici di base, spiegando al contempo il grande potenziale che possono avere nel migliorare la vita delle persone se usati correttamente.

Nel corso del 2024 hanno aderito con i propri volontari 11 ETS dell'area metropolitana di Napoli. I percorsi di lotta al Digital Divide continueranno nel 2025.

• Viterra Italy S.r.l.

Viterra e la mensa sociale San Vincenzo De Paoli

Nel dicembre 2024, 10 dipendenti di Viterra Italy S.r.l., facente parte del gruppo mondiale Viterra, azienda leader nel settore dell'agribusiness, hanno scelto di dedicare una parte del proprio tempo al volontariato, nell'ambito del progetto "Volontariato e Impresa" promosso da CSV Napoli.



L'iniziativa si è concretizzata con un'esperienza di servizio presso la Mensa Sociale San Vincenzo de Paoli, in un periodo particolarmente significativo come quello natalizio. L'attività, organizzata su turni infrasettimanali, ha offerto al gruppo l'opportunità di contribuire in modo diretto e solidale, partecipando alla distribuzione dei pasti e condividendo momenti di ascolto e vicinanza con le persone accolte.



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.

Nel corso del 2024 hanno richiesto la Volontariato Card 31 volontari di 4 ETS dell'area metropolitana di Napoli.



Formazione

L'offerta formativa di CSV Napoli è pensata per accompagnare volontari attivi e aspiranti volontari nello sviluppo di competenze utili a rafforzare il proprio ruolo all'interno delle organizzazioni e della comunità. La formazione è considerata uno strumento strategico per il consolidamento del volontariato e la crescita del territorio, con percorsi strutturati per rispondere in modo mirato ai bisogni emergenti del settore.

Accanto allo sviluppo delle soft skills, la proposta formativa dedica spazio anche all'approfondimento di contenuti tecnici e gestionali, indispensabili per agire con efficacia nel terzo settore. L'obiettivo è quello di dotare i volontari di strumenti concreti per affrontare con maggiore consapevolezza e competenza le sfide quotidiane, promuovendo una cultura del volontariato sempre più strutturata e capace di generare valore sul territorio.

Per questo motivo, i percorsi proposti si articolano in moduli diversificati che combinano approcci teorici e pratici, con metodologie interattive finalizzate a stimolare l'apprendimento esperienziale. Attraverso workshop, laboratori, esercitazioni di gruppo e momenti di confronto con esperti del settore, i partecipanti possono sviluppare competenze concrete, valorizzando al meglio il tempo dedicato alla formazione.

Attraverso questa combinazione di modalità didattiche, CSV Napoli assicura un'offerta formativa accessibile, innovativa e orientata all'empowerment dei volontari, affinché possano operare con maggiore consapevolezza e incisività sul territorio.

Nel corso dell'anno **2024** sono state erogate complessivamente **386 ore di formazione**, distribuite in 20 corsi, articolati tra seminari, lezioni frontali e attività didattiche basate su un approccio altamente partecipativo.

Le metodologie adottate hanno favorito il coinvolgimento attivo dei partecipanti, attraverso sessioni di full immersion, esercitazioni pratiche, simulazioni e lavori di gruppo, mirati a consolidare un apprendimento esperienziale e collaborativo. Particolare rilievo hanno avuto le attività blended, caratterizzate da un mix di formazione in presenza e online, nonché l'innovativa sperimentazione di comunità di apprendimento strutturate nel metaverso digitale, che hanno ampliato le opportunità formative.

L'offerta formativa ha registrato un'ampia richiesta di partecipazione, con 844 volontari che hanno presentato istanza di iscrizione. Il numero di posti disponibili per ogni attività formativa, insieme ai criteri di priorità previsti per specifici percorsi – che includevano l'obbligo di riserva per i volontari delle ODV iscritte al RUNTS, nel rispetto dell'ordine cronologico di prenotazione – ha permesso l'ammissione di 665 volontari, candidati da 224 Organizzazioni di Volontariato (ODV) e 44 Enti del Terzo Settore (ETS) della città metropolitana di Napoli. Di questi, 584 hanno completato con successo il percorso formativo.

I PERCORSI FORMATIVI
BenESSERE Psicosociale
BLSD (3 edizioni) e P-BLSD (2 edizioni)
COMES (Economia circolare, consumo critico, commercio equo, economia civile)
GUIDA SICURA IN EMERGENZA/URGENZA (2 edizioni)
LA RIFORMA DEL TERZO SETTORE: stato dell'arte, aspetti amministrativi e contabili
ORGANIZZARE E GESTIRE UN UFFICIO STAMPA NEL VOLONTARIATO
ORGANIZZARE E GESTIRE LE ATTIVITÀ DI SOCIAL MEDIA MANAGEMENT
PTC (Prehospital Trauma Care di Italian Resuscitation Council)
RED & NEXT - Laboratorio di Economia Civile
SICUREZZA SUL LAVORO - CORSO DI FORMAZIONE PER ASPP E RSPP - Modulo B7
WORKSHOP - La gestione del progetto
"Uchronicles E-Vol"
VISIONI E VALORI DEL VOLONTARIATO- da antenna sociale ad animazione territoriale

BenESSERE Psicosociale



L'intervento in situazioni di emergenza rappresenta una caratteristica distintiva del volontariato, sia nel contesto sociale, sanitario che ambientale. È proprio questo aspetto che conferisce al volontariato un ruolo centrale nel panorama del welfare italiano, il quale si evolve in modo sempre più rapido. In considerazione di ciò, è importante riconoscere che l'impegno in situazioni di emergenza può esporre il volontario a uno stress significativo. Per questo motivo, il percorso formativo "benESSERE" è stato progettato con l'obiettivo di fornire ai volontari strumenti per individuare le cause dello stress e affrontare i rischi ad esso associati. Durante il corso, sono state fornite informazioni sul funzionamento della mente in situazioni di emergenza, sul ruolo della Psicologia dell'Emergenza e sulle tecniche teoriche e pratiche per affrontare lo stress, utili per prevenire eventuali disturbi psicologici.

L'attività formativa tecnico-pratica si è svolta in presenza per un totale di **8 ore** coinvolgendo **25 volontari** (15 maschi e 10 femmine) di 13 ETS (13 ODV).

8 ore di formazione
su 1 giornata

Durata Corso

25 volontari
di 13 ETS

Partecipanti

BLS-D basic life support and early defibrillation e PBLSD Pediatric Support and Early Defibrillation

I corsi 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 5 corsi in presenza per un totale di **25 ore** di formazione coinvolgendo **148 volontari** (70 maschi e 48 femmine) di 97 ETS (91 ODV e 6 Altri ETS).



25 ore di formazione
su 5 giornate

Durata Corso

148 volontari
di 97 ETS

Partecipanti



Comes 2024 - Economia Circolare, Consumo Critico, Commercio Equo, Economia civile



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 **24 volontari** (11 maschi e 13 femmine) appartenenti a 5 ETS (5 ODV).

**12 ore di formazione
su 4 giornate**

Durata Corso

**24 volontari
di 4 ETS**

Partecipanti

Guida Sicura in Emergenza/Urgenza



Il corso Guida Sicura si è concentrato sulla gestione dell'emergenza nella guida dei veicoli destinati ai servizi di emergenza/urgenza. Gli obiettivi principali sono stati quelli di fornire una conoscenza dettagliata della teoria e della pratica della guida in situazioni di emergenza, stabilendo un collegamento diretto con il Codice della Strada. La parte teorica del corso si è focalizzata sul potenziamento delle competenze necessarie per guidare ambulanze e automediche, mentre la parte pratica ha coinvolto esercitazioni di guida mirate a gestire e prevenire situazioni critiche che possono manifestarsi durante il servizio di emergenza. La parte teorica è stata focalizzata sulle dinamiche di guida e la parte pratica ha riguardato l'analisi e le impostazioni di guida con espletamento direttamente su campo attrezzato ed in sicurezza. La durata del corso è stata di **24 ore** in presenza ed ha coinvolto **47 volontari** (39 maschi e 8 femmine) appartenenti a 30 ODV. ha coinvolto 18 volontari (9 maschi e 9 femmine) appartenenti a 12 ETS (9 ODV e 3 Altri ETS).

**24 ore di formazione
su 4 giornate**

Durata Corso

**47 volontari
di 30 ODV**

Partecipanti

La Riforma del Terzo settore: stato dell'arte, aspetti amministrativi e contabili

Le trasformazioni in atto nel welfare territoriale rendono necessario un costante aggiornamento delle competenze richieste per la gestione degli Enti del Terzo settore. La nuova cornice normativa introdotta dal Codice del Terzo Settore, se da un lato ha razionalizzato gli obblighi attraverso l'istituzione del RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore), dall'altro ha previsto nuovi adempimenti, anche di natura fiscale, a carico degli enti.

In questo contesto, il percorso formativo dedicato alla normativa e agli obblighi degli ETS – della durata di **12 ore** e svolto interamente online – è stato pensato come strumento di orientamento per volontari e aspiranti volontari, offrendo una panoramica aggiornata sulle principali novità legislative.

Al corso hanno partecipato **24 volontari** (7 uomini e 17 donne), provenienti da **16 Enti del Terzo Settore**, di cui 9 Organizzazioni di Volontariato (ODV) e 7 altri ETS.

12 ore di formazione
su 6 giornate

Durata Corso

24 volontari
di 16 ETS

Partecipanti

Organizzare e gestire un ufficio stampa nel Terzo settore

La comunicazione sociale è un motore fondamentale di cambiamento culturale all'interno delle comunità e dei territori. Per renderla davvero efficace, è necessario disporre di competenze adeguate e strumenti appropriati. In quest'ottica, il corso "Organizzare e gestire un ufficio stampa nel volontariato" è stato progettato per promuovere la cultura della comunicazione all'interno delle organizzazioni del Terzo settore, favorendo la consapevolezza dell'importanza di raccontare e rendicontare le attività realizzate per il benessere collettivo.

L'obiettivo del percorso è stato quello di fornire a volontari e operatori del settore strumenti teorici e operativi per gestire efficacemente la comunicazione, rafforzando la capacità degli enti di promuovere le proprie iniziative, consolidare le relazioni con il territorio e costruire un sistema di fiducia, affidabilità e riconoscibilità.

Il corso corso di **21 ore**, ha previsto una formula mista in presenza e online che ha coinvolto **26 volontari** (14 maschi e 12 femmine) di 16 ETS (11 ODV e 5 altri ETS).

20 ore di formazione
su 8 giornate

Durata Corso

132 studenti
universitari

Partecipanti

Organizzare e gestire le attività di social media management

La comunicazione sociale rappresenta il motore del cambiamento culturale all'interno delle comunità e dei territori di riferimento e per rendere una comunicazione efficace occorrono competenza e strumenti adeguati. Pertanto, il corso "Organizzare e gestire le attività di social media management" ha promosso la cultura della comunicazione nelle organizzazioni di Terzo settore e permesso di acquisire consapevolezza dell'importanza di raccontare e rendicontare l'impatto di quanto viene realizzato nei territori per il benessere delle comunità, al fine di creare un sistema di fiducia, affidabilità e riconoscibilità. L'obiettivo è stato quello di fornire ai volontari e agli operatori di settore gli strumenti teorici e operativi per gestire gli strumenti di comunicazione, per facilitare lo sviluppo e il consolidamento delle relazioni e la promozione delle attività degli enti di Terzo settore.

Il corso si è svolto in presenza per **22 ore** complessive ed ha visto la partecipazione di **20 volontari** (7 maschi e 13 femmine) di 15 ETS (6 ODV e 9 altri ETS).

**22 ore di formazione
su 6 giornate**

Durata Corso

**20 volontari
di 15 ETS**

Partecipanti

PTC (Prehospital Trauma Care di Italian resuscitation Council)

Il corso PTC nasce dall'esigenza di sviluppare e standardizzare un metodo di approccio al paziente traumatizzato nella fase pre-ospedaliera, fornendo ai soccorritori gli strumenti per riconoscere tempestivamente le criticità del paziente politraumatizzato e attuare, nell'ambito delle proprie competenze, le manovre salvavita in attesa dell'intervento sanitario. La formazione, della durata complessiva di 8 ore, si è articolata in una parte teorica e una pratica. La sessione teorica ha affrontato tematiche fondamentali come l'epidemiologia del trauma, il triage, l'approccio al paziente traumatizzato, la valutazione rapida e primaria, nonché le fasi del Primary e del Secondary Survey. Durante la sessione pratica, i partecipanti sono stati coinvolti in scenari di addestramento simulato con valutazioni in itinere, finalizzati all'apprendimento delle manovre operative.

Il corso si è svolto in presenza ed ha visto la partecipazione di **15 volontari** (8 maschi e 7 femmine) di **11 ETS** (11 ODV).

**28 ore di formazione
su 7 giornate**

Durata Corso

**22 volontari
di 16 ETS**

Partecipanti

Red e Next 2023

Laboratorio di Economia Civile



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 **20 ore**, ha visto la partecipazione di **68 studenti** (37 maschi e 31 femmine). Per gli studenti universitari sono stati riconosciuti 7 CFU.

20 ore di formazione
su 8 giornate

Durata Corso

68 studenti
universitari

Partecipanti

Sicurezza sul lavoro . Corso di formazione base per ASPP e RSPP- Modulo B7

Per acquisire una formazione completa nel ruolo di Responsabile o Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione, è necessario frequentare il Modulo B, specifico per ciascun macrosettore di appartenenza. Il Modulo B7, in particolare, è rivolto a coloro che operano nel settore sanitario e nei servizi sociali, inclusi i lavoratori e i volontari interessati a ricoprire il ruolo di RSPP o ASPP. Il percorso formativo consente di adempiere agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, approfondendo sia la normativa specifica sia la natura dei rischi connessi alle attività svolte nei diversi contesti operativi.

I contenuti sono stati curati da WORKIN' 626. Il programma ha previsto un modulo comune a tutti i settori produttivi della durata di 48 ore, integrato dal Modulo B-SP3 – Sanità residenziale, della durata di 12 ore, dedicato agli aspetti peculiari del comparto.

Il corso si è svolto in presenza per **60 ore** complessive più test di apprendimento ed ha visto la partecipazione di **21 volontari** (13 maschi e 8 femmine) di 16 ETS (12 ODV e 4 altri ETS).

60 ore di formazione
su 8 giornate

Durata Corso

21 volontari
di 16 ETS

Partecipanti

Workshop - La gestione del progetto

Il corso sulla gestione del progetto è un percorso formativo focalizzato sulla fase esecutiva della progettazione, con particolare attenzione agli approcci, metodi e strumenti per raggiungere i risultati prefissati e attivare i processi di cambiamento pianificati durante la fase di ideazione. Suddiviso in quattro moduli, il corso si tiene sulla Piattaforma di Formazione a Distanza di CSV Napoli e offre video-lezioni sempre accessibili, test di verifica delle conoscenze e momenti di confronto con i docenti. L'intera attività formativa avviene a distanza e coinvolge attivamente i partecipanti. Utilizza video-lezioni preregistrate, materiale didattico, esercitazioni pratiche, test di valutazione e incontri sincroni tramite videoconferenza, uno per ciascun modulo, per discutere esercitazioni, chiarire dubbi e approfondire argomenti

Nel 2024 sono state **40 le ore di formazione online** con il coinvolgimento di **18 volontari** (5 maschi e 13 femmine) di 11 ETS (8 ODV e 3 altri ETS).

**40 ore
di formazione**

Durata Corso

**18 volontari
di 11 ETS**

Partecipanti

“Uchronicles E-Vol”

CSV Napoli nel porsi al servizio della crescita del volontariato promuove strumenti tesi a educare alla comunità digitale per aumentare e generare nuove e più efficaci risposte nel campo dell'apprendimento e dell'animazione territoriale. Con la crisi dettata dal COVID-19, l'innovazione tecnologica si sta dimostrando il settore strategico per eccellenza e il volontariato ha dovuto far fronte al soddisfacimento dei bisogni attraverso nuove modalità d'azione in cui fondamentali sono stati gli strumenti digitali ancorché in un contesto in cui persistono fragilità delle infrastrutture digitali anche per mancanza di conoscenza degli strumenti, delle metodologie e degli approcci innovativi.. Da qui è nata l'idea dell'educazione alla comunità digitale e il progetto sperimentale uChronicles E-VOL - Città Metropolitana di Napoli (2023-2024) in collaborazione con L'Associazione Mycro Working ETS ente nato con l'obiettivo di costruire percorsi finalizzati all'empowerment delle persone e delle comunità. Il percorso formativo iniziato a giugno 2023 con l'adesione di 5 Istituti scolastici e 5 ETS dell'area metropolitana di Napoli, si concluderà a settembre 2024. Sono state erogate **92 ore** formazione con la partecipazione di **175 studenti** di 5 istituti scolastici e l'impegno di 5 volontari di 5 ETS (4 ODV e 1 Altro ETS).

**92 ore
di formazione**

Durata Corso

**175 studenti di
Istituti scolastici**

Partecipanti

Visioni e Valori del Volontariato

da antenna sociale a d animazione territoriale

La crescente complessità dei bisogni sociali impone agli Enti del Terzo Settore (ETS) un ripensamento delle proprie modalità di intervento. In un contesto segnato dalla riduzione del welfare state, diventa fondamentale adottare approcci integrati, fondati sulla collaborazione, sull'empatia e sulla partecipazione attiva dei cittadini. In questo scenario, l'animazione sociale si configura come una leva strategica: non si limita all'erogazione di servizi, ma promuove la co-costruzione di risposte condivise e il rafforzamento del senso di appartenenza alla comunità.

Attraverso pratiche inclusive e relazionali, gli ETS possono contribuire a ridurre l'esclusione sociale, sostenere i più fragili e costruire reti solidali, favorendo lo sviluppo di comunità più coese e resilienti. Valorizzare il protagonismo dei cittadini non solo risponde a bisogni immediati, ma stimola percorsi di cambiamento duraturi, in cui "fare bene il bene" diventa una scelta etica e strategica.

Integrare l'animazione sociale nelle strategie degli ETS rappresenta, dunque, una risposta concreta alle sfide del welfare contemporaneo, offrendo spazi di partecipazione e occasioni di costruzione collettiva del bene comune.

Ai volontari è stato dato un attestato finale di partecipazione, rilasciato da CSV Napoli con la scuola S.C.I.C. PAIA MARI e accreditato per le ore di lavoro al CNCP - Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti

Il percorso formativo in presenza di **24 ore** hanno partecipato **19 volontari** (14 maschi e 5 femmine) di 11 ETS (5 ODV e 5 Altri ETS).

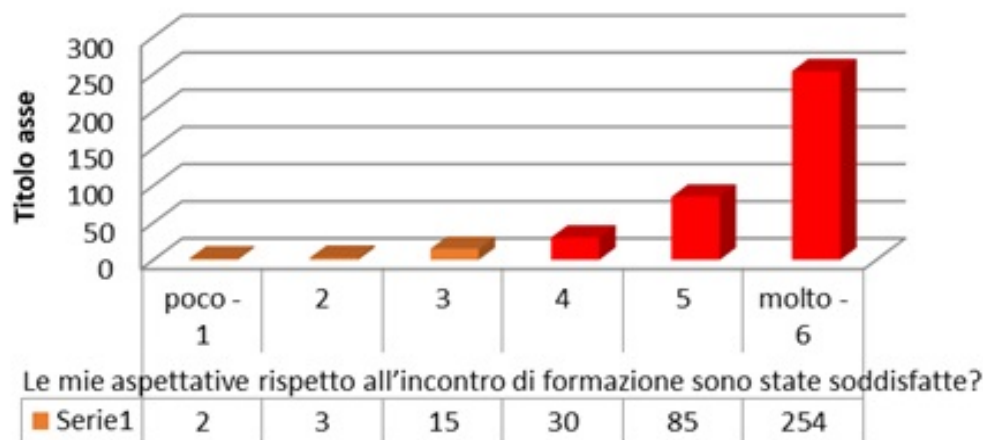
**24 ore di formazione
su 5 giornate**

Durata Corso

**19 volontari
di 11 ETS**

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.

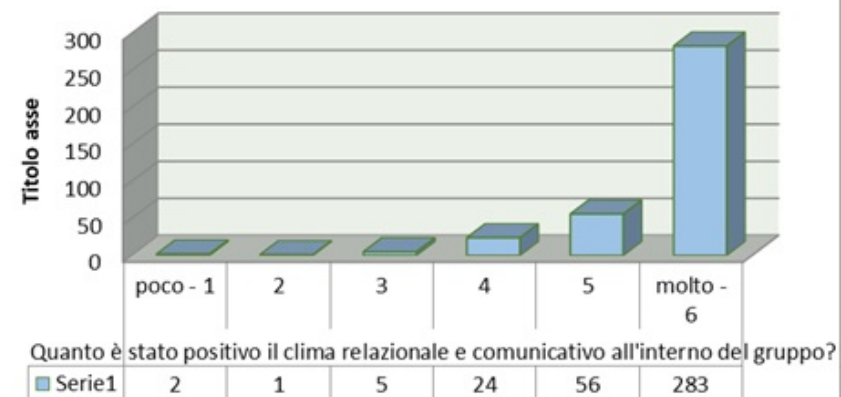
Oltre il 90% dei discenti ha espresso giudizi positivi o ottimi, riconoscendo la qualità della formazione ricevuta e il clima relazionale e comunicativo favorevole all'interno dei gruppi di apprendimento.

Questi risultati confermano l'efficacia delle strategie adottate e il valore della formazione come leva fondamentale per il rafforzamento delle competenze del volontariato e per la crescita dell'intero ecosistema del Terzo settore.

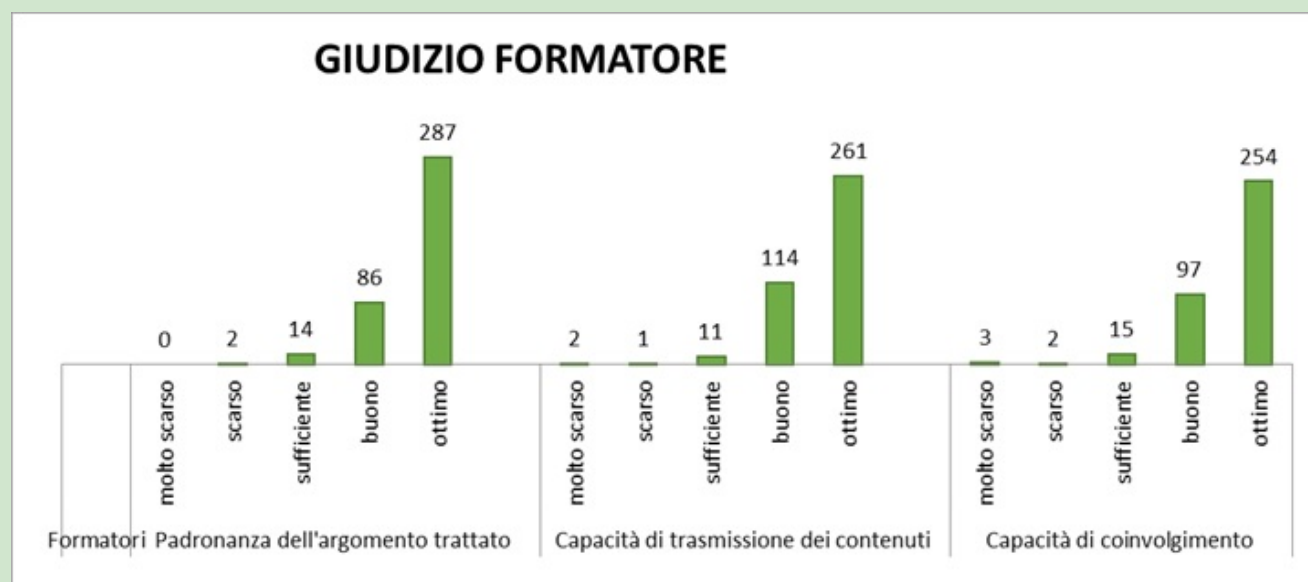
Materiale didattico



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 90% degli esperti coinvolti sono risultate ottime. I formatori e gli istruttori sono stati valutati positivamente per la loro competenza, capacità di trasmettere i contenuti e coinvolgimento, contribuendo a mantenere un clima relazionale e comunicativo positivo all'interno dei gruppi classe.





Le osservazioni libere raccolte dai partecipanti alla formazione 2024 di CSV Napoli restituiscono un quadro ampiamente positivo dell'esperienza formativa. L'82% dei commenti esprime apprezzamento per la qualità dei contenuti, la chiarezza dei formatori e l'utilità concreta degli incontri per la gestione delle attività associative. Non mancano ringraziamenti per l'approccio collaborativo e l'efficace organizzazione del percorso.

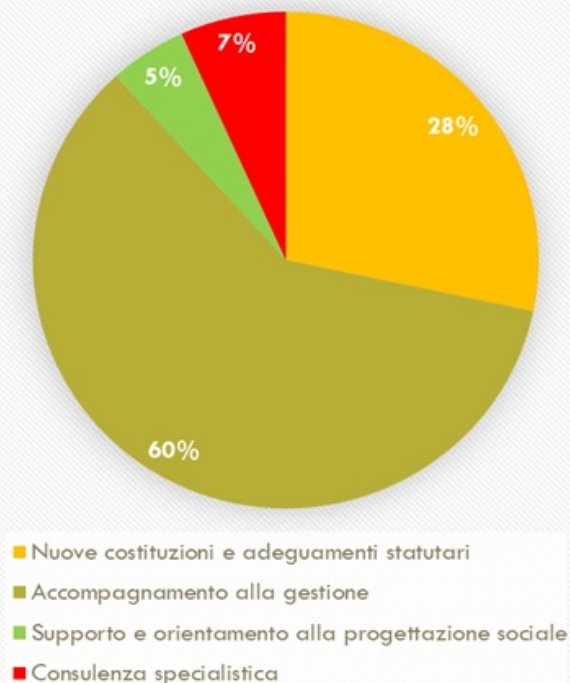
Il 14% delle osservazioni contiene suggerimenti costruttivi, che spaziano dalla richiesta di maggior tempo per l'approfondimento dei temi alla proposta di una didattica più interattiva o di un utilizzo più ampio di modalità in presenza.

Infine, il 4% dei commenti segnala criticità, per lo più legate ad aspetti tecnici nella fruizione online o a una parziale disconnessione tra contenuti proposti e aspettative iniziali.

Nel complesso, i riscontri confermano l'impatto positivo della proposta formativa, offrendo al contempo spunti utili per migliorarla ulteriormente e renderla sempre più rispondente ai bisogni dei volontari.



CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO



I servizi erogati dall'area nel 2024, 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 alla gestione
- Supporto e orientamento alla progettazione sociale
- Consulenza specialistica

In totale le erogazioni fornite dall'area sono state **1.605** e **1.293** 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

418 erogazioni per supportare i volontari, gli ETS e coloro che aspirano a diventare volontari in diverse fasi del loro percorso:

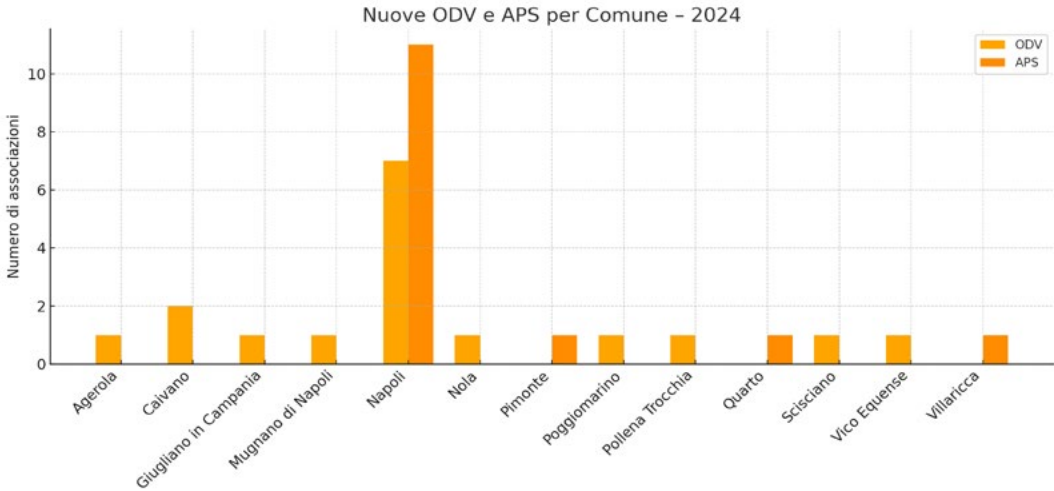
- nella scelta della tipologia di ente da costituire o adeguare più attinente alle attività di volontariato da attuare
- nella definizione dell'atto costitutivo e dello statuto e nella dotazione di un documento esplicativo sull'iter da seguire per tutti gli adempimenti (registrazione atti, adempimenti 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	55	39
Accompagnamento alla costituzione di nuove organizzazioni	215	408
Accompagnamento agli adeguamenti di statuto	148	846

1.293 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

Il 2024 è stato un anno di grande fermento e crescita per il tessuto associativo della città metropolitana di Napoli. Grazie al supporto consulenziale, sono nate **31 nuove associazioni**, 17 Organizzazioni di Volontariato (ODV) e 14 Associazioni di Promozione Sociale (APS), che hanno arricchito il panorama del Terzo settore con risposte concrete ai bisogni delle comunità locali.

La distribuzione territoriale delle nuove associazioni nate nel 2024, rappresentata nel grafico seguente, evidenzia la netta prevalenza del Comune di Napoli. Tuttavia, si registra una presenza significativa anche in altri comuni del territorio metropolitano, a testimonianza di un attivismo diffuso e articolato.



Accompagnamento e Gestione

886 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	14
Accompagnamento alla tenuta delle scritture contabili e supporto alla redazione dei bilanci	136
Assistenza al 5x1000	22
Accompagnamento all'iscrizione ai registri pubblici	110
Adempimenti fiscali e normativi	214
Informazione, orientamento e supporto negli adempimenti assicurativi	210
Accompagnamento al conseguimento della personalità giuridica	1
Supporto agli accreditamenti (SCU/SVE)	5
Supporto alla redazione di regolamenti, contratti e convenzioni	18
Supporto/orientamento ai servizi di CSV Napoli	156

Progettazione

73 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	11
Supporto al monitoraggio e alla rendicontazione dei progetti	35
Facilitazione e supporto alla creazione dei partenariati	10
Supporto alla progettazione esecutiva	5
Informazione e aggiornamento bandi e avvisi	12

Consulenze specialistiche

228 erogazioni per supportare i volontari e gli ETS:

- nell'attività di advocacy, nella redazione di convenzioni, accordi di programma e altri atti con enti pubblici e privati
- sull'applicazione del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e sugli obblighi correlati di trasparenza, pubblicità e protezione dei dati
- nell'assistenza e il supporto alla normativa sulla sicurezza sul lavoro
- nella pianificazione e comunicazione delle campagne di Crowdfunding

Servizio	N° Erogazioni
Assistenza legale sulla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista	45
Assistenza in materia di privacy e trasparenza	160
Assistenza e Supporto alla normativa di sicurezza sul lavoro	5
Assistenza al Crowdfunding	18

A partire da un bisogno condiviso emerso nell'ambito delle attività dei CSV della Campania, alcune consulenze sono state erogate in modalità collettiva e online, rivolte ai volontari operativi su tutto il territorio regionale. L'iniziativa si è svolta nel rispetto dei principi di universalità, integrazione ed economicità, con l'obiettivo di offrire un supporto formativo accessibile ed efficace.

In particolare, CSV Napoli ha fornito informazioni e strumenti pratici sul trattamento dei dati personali, organizzando un percorso di approfondimento sul tema della **privacy e trasparenza**. Il percorso ha previsto sia webinar formativi con consulenze di gruppo online, sia interventi personalizzati su richiesta degli enti.

Ai **5 webinar** promossi nel 2024 hanno partecipato 44 volontari, in rappresentanza di 37 enti del Terzo Settore provenienti da diverse province della Campania. L'analisi territoriale evidenzia una marcata partecipazione dalla provincia di Napoli, seguita da altre aree regionali, a conferma del forte interesse verso le tematiche trattate.

La composizione geografica dei partecipanti testimonia la capacità dell'offerta formativa di raggiungere un pubblico ampio e diversificato. L'erogazione online ha facilitato l'accesso anche per enti distanti dal capoluogo, contribuendo a rafforzare la rete territoriale e a promuovere una cultura condivisa della protezione dei dati personali nel mondo del volontariato.

I 5 webinar di approfondimento:

- Modulo 1 - I diritti degli interessati
Panoramica sui diritti riconosciuti dal GDPR, con esempi applicativi per il settore non profit.
- Modulo 2 - Il diritto all'oblio
Approfondimento sul diritto alla cancellazione dei dati personali e sui suoi limiti.
- Modulo 3 - Portabilità dei dati e informativa
Analisi delle modalità di trasferimento dei dati e redazione di informative efficaci.
- Modulo 4 - Profilazione online, privacy by design e privacy by default
Con focus su: trasferimento dati all'estero, soggetti coinvolti nel trattamento (titolare, responsabile, DPO), registri e gestione dei rischi per la sicurezza dei dati.
- Modulo 5 - Autorità di controllo, ricorsi e sanzioni
Il ruolo del Garante, le responsabilità degli enti, le modalità di ricorso e i regimi sanzionatori.

La **valutazione** complessiva espressa dall'utenza sui **servizi offerti** dall'area Consulenza evidenzia un elevato grado di soddisfazione: il **66,70%** dei rispondenti si è dichiarato molto soddisfatto, mentre un ulteriore **21,30%** si è detto soddisfatto.

I commenti raccolti confermano la qualità del servizio, sia sotto il profilo della preparazione tecnica che della relazione con gli operatori.

Tra le espressioni più significative, si leggono affermazioni come:

"Preparazione e professionalità sono state sempre alla base dei contatti avuti"

"Sono soltanto molto soddisfatto"

"Personale molto preparato e disponibile"

"I volontari hanno trovato semplicità e vicinanza con i formatori"

"Consulenti preparati e disponibili ad ogni chiarimento"

Tali riscontri testimoniano la capacità del servizio di accompagnare concretamente gli enti, offrendo risposte puntuali, un linguaggio accessibile e un approccio orientato all'ascolto e alla vicinanza operativa.





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 2024 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	46
Rassegna stampa	6,608
Rivista Comunicare il Sociale	11
SMS Alert	9

La 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 2024 sono state **46** le newsletter inviate e il numero dell'utenza è cresciuto di **62** unità per un totale di **2.780** utenti.

COMUNICARE IL SOCIALE
IL TERZO SETTORE FA NOTIZIA

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.

Nell'anno 2024 sono stati realizzati 11 numeri nella versione sfogliabile online, di cui 6 numeri sono stati anche stampati. La rivista, oltre ad essere disponibile presso la sede del Centro Direzionale e nei quattro 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. La rivista, infatti, è stata consegnata alle associazioni di volontariato e agli enti che ne hanno fatto richiesta, i quali a loro volta si sono impegnati a diventare punti di distribuzione nel proprio territorio di riferimento. e a numero.

Dati rivista 2024	#
Articoli pubblicati	30
Edizioni sfogliabili online	11
Copie stampate	11.000
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 e viene regolarmente spedita ai rappresentanti delle Istituzioni del territorio.

Nel 2024 la rivista ha accolto storie, spazi di servizio, inchieste e approfondimenti sui temi di più grande attualità e ha ospitato, tra gli altri, gli editoriali di Don Carmine Schiavone, direttore della Caritas della Diocesi di Aversa e Lorenzo Capobianco, presidente dell'Ordine degli Architetti di Napoli. I principali argomenti trattati durante l'anno, attraverso il coinvolgimento delle associazioni e il racconto delle storie del volontariato metropolitano e regionale, sono stati: povertà, disabilità, parità di genere, violenza di genere, periferie, minori, economia sostenibile, ambiente, emergenza climatica, migranti. La rivista, inoltre, ha offerto visibilità ai cambiamenti che gli enti e le imprese hanno prodotto con le proprie attività in tema di responsabilità sociale condivisa grazie alle collaborazioni positive instaurate con enti di Terzo settore e altri attori coinvolti a vario titolo nella crescita dei territori.

La redazione di Comunicare il Sociale ha sviluppato nell'anno 2024 una serie di azioni che hanno accompagnato la realizzazione del periodico cartaceo e che si sono concretizzate in attività di supporto sul fronte della comunicazione sociale proprio per lavorare insieme ai partner e a tutti gli stakeholders che partecipano e sostengono il principio di sussidiarietà, per rispondere al bisogno di creare comunità, generare conoscenza e favorire il cambiamento culturale. **946** sono state le notizie pubblicate sul portale durante l'anno ed è stato dato ampio risalto ad una sezione completamente dedicata ai temi della Corporate Social Responsibility, nella quale sono stati inseriti oltre **30 articoli** corredati da video e photogallery. La rivista cartacea, invece, ha consentito di realizzare servizi di approfondimento, reportage e inserti dedicati proprio a questi temi.

Dati comunicareilsociale.com	#
News pubblicate	946
Accessi unici	48.838
Visualizzazioni	32.516

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 2024 sono stati **1.325** gli utenti raggiunti dal servizio per un totale di **14.575** messaggi inviati.

Dati SMS Alert 2024	#
SMS Alert inviati	14.575
Utenti	1.325

Strumenti per Comunicarsi

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	27
Grafica	67
Stampa	79
News dal volontariato	612

Video Reputation

Con il servizio di video reputation **15 associazioni** hanno potuto raccontare le loro attività associative mediante un video di **3 minuti**.

Radio giornale

Il Radiogiornale è stato frutto della collaborazione tra l'area Comunicazione di CSV Napoli e tre web radio sociali nel contesto del progetto "Giovani Redattori", regolato da una specifica convenzione. Le radio sociali, gestite da tre Enti del Terzo Settore (ETS) - Dialogos APS, I Ragazzi della Barca di Carta ODV e Eraionos APS - hanno coinvolto giovani studenti dell'area metropolitana di Napoli in percorsi formativi e attività pratiche sulla comunicazione sociale, nonché sulla creazione di prodotti radiofonici. Questi prodotti, focalizzati sui temi del volontariato, della cittadinanza attiva e della solidarietà, sono stati diffusi attraverso le web radio e i canali informativi di CSV Napoli. L'attività ha portato alla realizzazione di **12 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, interrompendole 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.

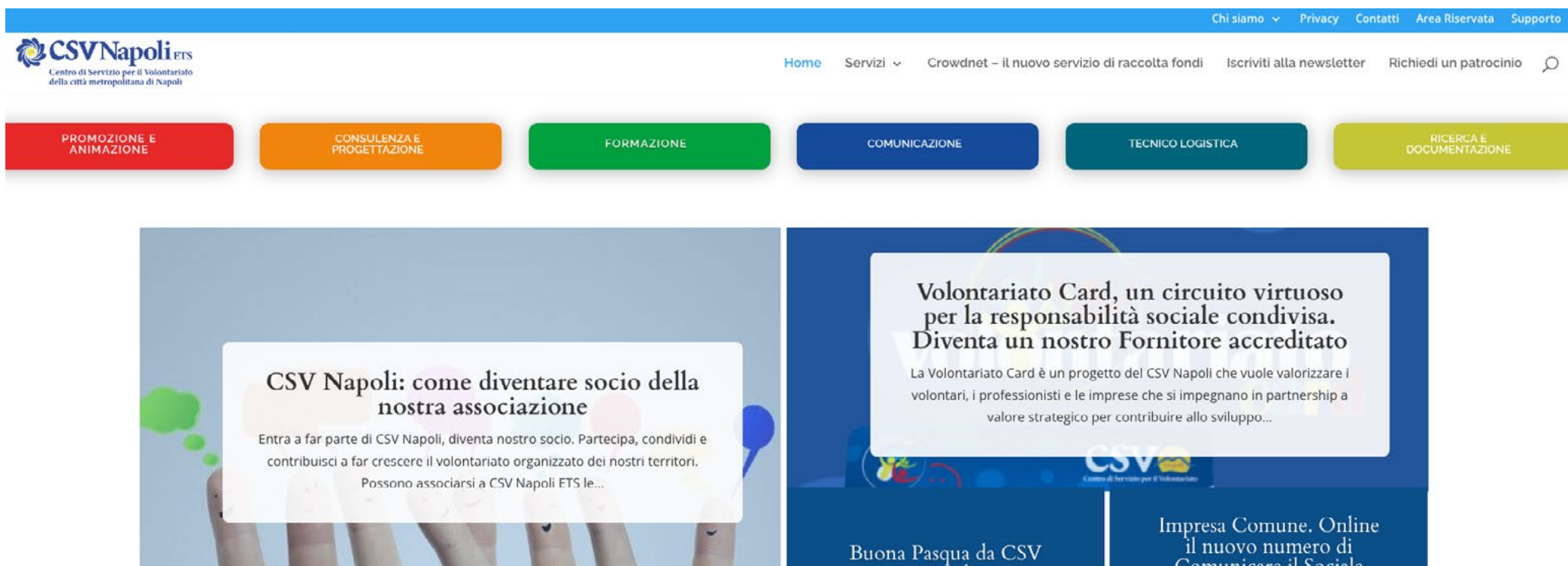
Pertanto, alla luce delle trasformazioni che hanno cambiato luoghi e spazi della vita civile e della comunicazione tra le persone e a fronte dei bisogni emergenti delle associazioni, CSV Napoli ha messo a disposizione anche per l'anno 2023, il Servizio di supporto tecnico e regia per eventi "a distanza" 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	#
Videoreputation	15
Radio giornale	12
Regia a distanza	14

Servizi web

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

Servizi web	#
Creazione siti web	4
Servizio di accompagnamento all'utilizzo	10



La comunicazione istituzionale

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

Dati csvnapoli.it 2024	#
Accessi unici	50.444
Visualizzazioni	95.180
News pubblicate	210

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 **16.680 followers**.

Twitter

il profilo è stato attivato nel 2010 con un numero medio di 20 tweet a settimana e **1.180 followers**.

Instagram

attivo dal 2015 è stato seguito da **1.622 followers** nel 2024.

Followers Social Network 2024	N.
Facebook	16.630
Twitter	1.160
Instagram	1.622

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 65 i video realizzati nel 2024 per promuovere i servizi del Centro e le attività di volontariato.

Dati Youtube 2024	N.
Video caricati	65
Visualizzazione video	3.908

Nel 2024 l'area comunicazione di CSV Napoli ha operato in stretta sinergia con gli altri CSV italiani e con il coordinamento di CSVnet per rafforzare l'immagine del volontariato a livello nazionale, promuoverne la diffusione tra i cittadini e favorirne il riconoscimento istituzionale. Attraverso incontri di redazione online settimanali, tenuti ogni martedì, è stato avviato un lavoro condiviso di comunicazione integrata, volto a costruire strategie comuni e a valorizzare la funzione dei Centri di Servizio. Un elemento distintivo di questo percorso è stato il contributo alla narrazione nazionale del volontariato tramite la media partnership con Corriere Buone Notizie. Diversi articoli pubblicati nel corso dell'anno hanno raccontato esperienze e storie di associazioni attive nell'area metropolitana di Napoli, costruite grazie anche alla collaborazione editoriale di CSV Napoli.


L'area "Informazione e Comunicazione" ha ricevuto un riscontro positivo da parte degli ETS partecipanti al questionario di **valutazione** 2024. Il ruolo dell'informazione risulta essenziale nel mantenere un rapporto costante e accessibile con l'utenza, valorizzando i canali digitali e le comunicazioni istituzionali del CSV Napoli. Le risposte qualitative sottolineano l'importanza di ricevere aggiornamenti tempestivi e contenuti chiari, contribuendo così a rafforzare il senso di prossimità e di trasparenza tra CSV e territorio. I commenti più significativi fanno emergere apprezzamenti per la **puntualità, essenzialità e precisione delle comunicazioni**, elementi che rendono il servizio un punto di riferimento per enti spesso privi di competenze strutturate in ambito comunicativo.



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. 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 2024 è stata realizzata la settima 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.





[HOME](#)
[ESPLORA](#)
[PERCORSI](#)
[ACCOUNT](#)
[INFO](#)
[AIUTO](#)

RICERCA AVANZATA

CERCA UNA RISORSA

ESPLORA I CATALOGHI

CATALOGO MLOL

TIPOLOGIE

ARGOMENTI

NOVITÀ

LIVELLO SCOLASTICO

EDITORI / DISTRIBUTORI

MLOL: 84.506

OPEN: 5.561.535



Nel corso del 2024 è continuato il servizio «MyLibrary» per la collettività, i volontari e gli Enti del Terzo settore volto a favorire la diffusione del sapere e dell'informazione, grazie alle nuove tecnologie e al digitale, per promuovere la cultura e contribuire a contrastare la povertà educativa. Una biblioteca digitale di CSV Napoli che ha aderito a MediaLibraryOnLine (MLOL), la prima rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito digitale, disponibile in oltre 7000 biblioteche di tutte le Regioni italiane e 12 Paesi stranieri. Il servizio lanciato a dicembre 2023, ha dato la possibilità all'utenza di conoscere e approfondire i temi relativi al volontariato e, più in generale, al Terzo settore e alle politiche sociali con una modalità semplificata. Un servizio gratuito di e-lending tramite il SII, il Sistema Informativo Integrato (Gestionale Csv), fruibile direttamente dai dispositivi digitali (smartphone, tablet, ecc.) e utile non solo alle organizzazioni di volontariato, ai volontari e alle istituzioni, ma anche agli studenti e a tutti i cittadini interessati ad approfondire e ad aggiornare le proprie conoscenze su Volontariato e Terzo settore.

I dati 2024 del servizio «MyLibrary» :

- 680 accessi unici
- 369 consultazioni del servizio Edicola
- 96 prestiti di Ebook
- 52 download di Ebook open
- 71 nuovi utenti

L'area ha inoltre provveduto a distribuire materiali informativi e strumenti operativi a supporto degli enti del Terzo Settore del territorio. In particolare, sono stati raggiunti **100 ETS** dell'area metropolitana di Napoli, a cui sono state fornite:

- **30** copie del Manuale operativo "Volontariato Sicuro 2.0", uno strumento pratico per la gestione della sicurezza nelle attività di volontariato;
- **80** copie della Guida operativa in materia di Privacy, utile a orientare gli enti nell'applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali.

Questa azione ha contribuito a rafforzare le competenze organizzative e gestionali degli enti coinvolti, promuovendo una cultura della conformità normativa e della responsabilità operativa.

Nel 2024 CSV Napoli, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, ha promosso un'importante **attività di studio e ricerca** finalizzata ad analizzare in profondità i bisogni del volontariato attivo nell'area metropolitana. Il percorso è stato formalizzato con un protocollo d'intesa siglato nel giugno 2024 e aggiornato a novembre, a consolidamento di una sinergia istituzionale orientata allo sviluppo strategico del Terzo Settore.

Questa indagine ha rappresentato uno strumento chiave per definire la programmazione triennale 2025-2027 di CSV Napoli, offrendo una base empirica solida per orientare scelte, priorità e linee di intervento in risposta alle reali esigenze espresse dagli enti e dai volontari del territorio.

L'obiettivo strategico, condiviso anche con CSVnet e con gli altri CSV della Campania, è quello di sperimentare una metodologia comune e replicabile per l'ascolto e l'analisi dei bisogni, utilizzando strumenti innovativi e approcci integrati, quantitativi e qualitativi. Non si tratta solo di raccogliere dati, ma di co-produrre conoscenza utile e operativa, capace di supportare la programmazione e il miglioramento continuo dei servizi.

Attraverso un approccio di ricerca "mixed methods", l'indagine ha coinvolto **1.577 soggetti** tra volontari, ETS, studenti, cittadini e rappresentanti di istituzioni e imprese. I dati sono stati raccolti tra maggio e ottobre 2024, combinando analisi di contesto, questionari online e focus group su temi cruciali come il coinvolgimento giovanile e l'innovazione digitale.

Le evidenze raccolte restituiscono un quadro articolato dei bisogni strategici e specifici degli ETS, evidenziando da un lato la continuità delle esigenze consolidate, dall'altro nuove istanze emergenti, in particolare nei settori della comunicazione digitale, della formazione specialistica e dell'innovazione tecnologica.

L'intero processo ha confermato il ruolo del CSV Napoli come infrastruttura sociale di prossimità e come attore strategico per la programmazione territoriale partecipata, capace di ascoltare, leggere i cambiamenti in atto e trasformarli in azioni concrete a beneficio del volontariato e della comunità.

I soggetti coinvolti:

- 320 volontari
- 300 studenti
- 10 imprese profit
- 6 istituzioni
- 12 ETS soci - Sezione ODV
- 9 11 ETS soci - Ssezione APS
- 450 ETS non soci - Sezione ODV

- 350 ETS non soci - Sezione APS
- 30 altri ETS
- 60 Cittadini/ aspiranti volontari

L'area "Ricerca e Documentazione" è risultata essere tra i **servizi valutati** positivamente dagli ETS che ne hanno fatto uso. Tra coloro che hanno espresso un'opinione, è emerso un livello soddisfacente di gradimento, con commenti che ne hanno riconosciuto l'utilità, la chiarezza dei materiali forniti e la pertinenza delle pubblicazioni.

Tra le osservazioni più significative si segnalano:

- Pubblicazioni pertinenti e soprattutto di facile lettura
- Risposte chiare ed esaurienti per le richieste formulate

Nel complesso, i riscontri raccolti confermano che l'area Ricerca e Documentazione rappresenta una componente essenziale della proposta di servizio di CSV Napoli, capace di rispondere a bisogni specifici di conoscenza e approfondimento, e al tempo stesso di rafforzare il patrimonio informativo condiviso del Terzo Settore.



Supporto tecnico-logistico

Nel 2024 l'area tecnico-logistica di CSV Napoli ha svolto un ruolo centrale nel sostenere l'operatività degli enti del Terzo Settore (ETS), fornendo servizi fondamentali per lo svolgimento delle attività quotidiane e contribuendo allo sviluppo della capacità gestionale e tecnologica delle organizzazioni.

In totale sono state erogate **408 prestazioni** a beneficio di **252 ETS**, di cui il **67%** rappresentato da Organizzazioni di Volontariato (**ODV**).

I servizi offerti hanno incluso l'utilizzo temporaneo di spazi, mezzi, attrezzature, kit operativi, strumenti digitali e supporto informatico, rispondendo in modo flessibile e puntuale ai bisogni concreti delle realtà associative.

Servizio	N° Erogazioni
Noleggio allestimenti	25
Attivazione e Rinnovi Gestionale VeriFlco	93
Servizio copisteria	75
Kit operativo	39
Prestito attrezzature	18
Servizi digitali (PEC/Spid/Firma digitale)	46
Utilizzo spazi e aule virtuali	22
Servizio trasporto e Camper del Volontariato	90

Una particolare attenzione è stata dedicata alla **transizione digitale degli ETS**, con un accompagnamento sempre più strutturato e personalizzato. CSV Napoli ha supportato le organizzazioni nell'accesso a strumenti fondamentali come la PEC, la firma digitale e lo SPID, indispensabili per la gestione amministrativa, l'interazione con la Pubblica Amministrazione e l'accesso ai servizi digitali.



Attraverso la diffusione del Gestionale Ver!Fico, CSV Napoli ha promosso un modello di gestione innovativo, capace di integrare strumenti cloud e supporto consulenziale, facilitando l'organizzazione interna degli enti e promuovendo un utilizzo più consapevole delle tecnologie digitali.



Nell'ambito dell'innovazione sociale e del coinvolgimento attivo, CSV Napoli ha promosso Crowdnet.it, una piattaforma collaborativa che unisce la raccolta fondi alla promozione della cultura del dono.

Non si tratta solo di uno strumento tecnico, ma di uno spazio dove costruire relazioni, attivare sinergie e generare fiducia. costruire relazioni, attivare sinergie e generare fiducia. La piattaforma è pensata per sostenere progetti di interesse generale, abbattendo le barriere fisiche e rafforzando il legame tra volontari, associazioni e cittadini..

Attraverso Crowdnet, il volontariato diventa non solo azione, ma anche narrazione, responsabilità condivisa e costruzione di comunità, in un'ottica di coesione e sviluppo sostenibile dei territori.

L'area di supporto tecnico-logistico ha raccolto **valutazioni** molto positive da parte degli ETS che ne hanno usufruito nel corso del 2024. Gli utenti hanno apprezzato in particolare la funzionalità e l'utilità dei servizi messi a disposizione, con un riconoscimento diffuso del ruolo strategico che questo supporto riveste per le associazioni, soprattutto quelle di piccole dimensioni.

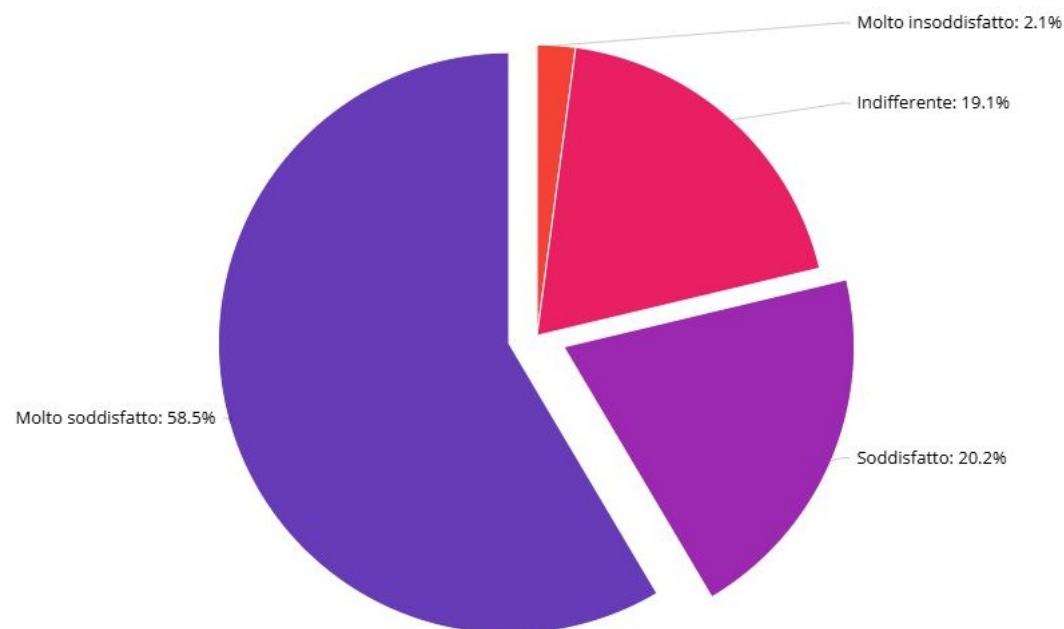
Tra i commenti qualitativi raccolti, ricorrono espressioni come:

- "Servizi molto utili per associazioni piccole come la nostra."
- "Abbiamo usufruito del servizio copisteria, molto utile. Abbiamo utilizzato un gazebo per un evento."
- "Questo servizio è essenziale per la nostra rete. Ci ha permesso di fare tantissimo."
- "Pensiamo anzi che vada sempre più ampliato nelle possibilità e nella varietà dell'offerta."

Queste testimonianze evidenziano come il servizio non solo venga percepito come efficace, ma anche necessario alla sostenibilità operativa degli ETS locali. La possibilità di accedere a strumenti, spazi, materiali e attrezzature viene considerata un valore aggiunto, soprattutto in contesti a limitata capacità infrastrutturale.

Nel complesso, l'area supporto tecnico-logistico si conferma come un pilastro concreto e operativo dell'intervento di CSV Napoli, capace di abilitare iniziative, semplificare la gestione e ampliare le opportunità di azione per il Terzo settore

Quanto sei soddisfatto dei Servizi di Supporto tecnico-logistico utilizzati nel 2024?



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 finalizzata 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, utente, provenienza territoriale, associazione, tipologia di ente, area di intervento, tipologia di prestazione, operatore CSV Napoli, sede etc).



Gli strumenti per la qualità

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

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

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

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

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

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

Gli obiettivi di miglioramento

Nel corso del 2024, CSV Napoli ha continuato a implementare una strategia mirata per affrontare efficacemente i cambiamenti normativi, i nuovi scenari nel volontariato e gli impatti della post-pandemia e della crisi energetica. Questa esigenza ha richiesto un impegno costante, concentrato principalmente nelle aree di Consulenza, Comunicazione e Animazione territoriale, in continuità con quanto già avviato negli anni precedenti. Durante l'anno sono stati raggiunti importanti risultati: il rafforzamento del sistema di accompagnamento degli ETS nell'adeguamento al Codice del Terzo settore, l'ampliamento della rete di relazioni con gli stakeholder territoriali e istituzionali, l'incremento delle azioni di animazione sociale e la sperimentazione di nuovi linguaggi e strumenti per coinvolgere target sempre più eterogenei. Si è inoltre consolidata la collaborazione con CSVnet e con gli altri CSV della Campania, attraverso azioni condivise e progettualità interprovinciali.

Il modello organizzativo di CSV Napoli, concepito come una "clessidra" in cui convergono visione politica e operatività tecnica, ha continuato a rappresentare un punto di forza. In particolare, si sono confermati elementi distintivi quali l'aggiornamento continuo delle competenze tecniche, la sinergia tra gli attori del settore e l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative. In linea con il proprio impegno a supportare il volontariato, CSV Napoli ha proseguito nel promuovere attivamente l'educazione alla comunità digitale, finalizzata al miglioramento delle iniziative di apprendimento e animazione territoriale. Il progetto sperimentale uChronicles E-VOL ha rappresentato un passo concreto verso la costruzione di una cittadinanza digitale consapevole e partecipativa. Nel 2024, in piena continuità con quanto intrapreso nel 2023, CSV Napoli ha portato avanti tutte le attività avviate, consolidandole e ampliandole. Le azioni di accompagnamento agli ETS, le progettualità condivise con la rete dei CSV, la promozione della cittadinanza digitale e l'utilizzo di strumenti innovativi come la piattaforma CROWDNET sono state ulteriormente rafforzate per rispondere in maniera sempre più efficace ai bisogni del territorio.

Per garantire standard elevati e assicurare la qualità dei servizi offerti ai volontari, CSV Napoli persegue i seguenti obiettivi:

- migliorare il clima organizzativo interno;
- favorire la crescita delle competenze professionali e valorizzare il merito individuale e le unità organizzative;
- sperimentare processi innovativi collaborando con i multi-stakeholder per raggiungere gli obiettivi strategici;
- promuovere lo sviluppo del volontariato per costruire una nuova frontiera del welfare che favorisca il coinvolgimento e il benessere nelle comunità della città metropolitana di Napoli.

CSV Napoli continua così a essere un punto di riferimento per il territorio e un laboratorio permanente di innovazione sociale, capace di affrontare le sfide contemporanee con visione, competenza e responsabilità.

Situazione economico-finanziaria

Il sistema di rappresentazione contabile

Il bilancio di esercizio di CSV Napoli chiuso al 31dicembre 2024 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 1del 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.

Gli schemi di bilancio sono stati elaborati in conformità alle disposizioni del suddetto decreto ministeriale, fatta eccezione per alcune integrazioni relative a voci di dettaglio, conformi alla disciplina di sistema relativa ai Centri di Servizi per il Volontariato e nel rispetto dei limiti di flessibilità previsti.

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).

Il bilancio evidenzia un avanzo di esercizio € 358.340,28.

Proventi e ricavi

PROVENTI E RICAVI	Esercizio 2024	Esercizio 2023
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.766.913,39	1.781.097,32
1.1) Da Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017	1.757.959,59	1.778.183,76
1.2) Da contributi su progetti		
1.3) Da contratti con Enti pubblici	5.975,20	
1.4) Da soci ed associati	1.100,00	1.100,00
1.5) Da non soci		
1.6) Altri proventi e ricavi	1.878,60	1.813,56
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI		
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	13.772,98	2.568,48
4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI		
5) PROVENTI STRAORDINARI		
TOTALE PROVENTI E RICAVI	1.781.097,32	1.781.097,32

Oneri

ONERI	Esercizio 2024	Esercizio 2023
1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE		
1.1) Oneri da Gestione CSV	1.109.680,04	1.172.392,76
1) Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	344.670,08	395.321,93
2) Consulenza, Assistenza qualificata e accompagnamento	161.957,68	150.282,16
3) Formazione	209.123,41	202.297,55
4) Informazione e comunicazione	156.024,59	175.010,40
5) Ricerca e Documentazione	96.720,78	85.809,26
6) Supporto Tecnico-logistico	141.183,50	163.671,46
1.2) Oneri Altre attività Tipiche dell'Ente Gestore	0,00	0,00
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI	0,00	0,00
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	0,00	0,00
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	0,00	0,00
5) ONERI STRAORDINARI	0,00	0,00
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	312.666,05	191.007,96
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	358.340,28	420.265,06

Stato patrimoniale

STATO PATRIMONIALE		
ATTIVO	Esercizio 2024	Esercizio 2023
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE		
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - Immobilizzazioni immateriali		
II - Immobilizzazioni Materiali	10.015,76	11.614,01
III - Immobilizzazioni finanziarie	21.300,00	36.300,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	31.315,76	47.914,01
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I - Rimanenze		
II - Crediti	41.280,36	52.899,42
III - Attività finanziarie non immobilizzate	2.200.525,00	2.200.525,00
IV - Disponibilità liquide	826.304,20	807.103,68
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	3.068.109,56	3.060.528,10
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	21.241,66	22.279,94
TOTALE ATTIVO	3.120.666,98	3.130.722,05
PASSIVO	Esercizio 2024	Esercizio 2023
A) PATRIMONIO NETTO		
I - Fondo di dotazione dell'ente	36.110,96	32.442,48
II - Patrimonio vincolato	839.938,61	923.342,01
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore		
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	876.049,57	955.784,49
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI		
I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	688.292,18	620.336,86
II - Altri Fondi	40.386,29	40.386,29
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	728.678,47	660.723,15
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	363.122,99	335.241,24
D) DEBITI	784.459,91	747.094,08
TOTALE DEBITI (D)	784.459,91	747.094,08
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	10.015,76	11.614,01
TOTALE PASSIVO	2.762.326,70	2.710.456,97

Il monitoraggio svolto dall'organo di controllo

Le attività dell'organo di controllo

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 l'attività dei componenti in carica dell'Organo di Controllo 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 a oggi applicabili.

Per l'esercizio 2024, così come per l'anno precedente, l'Organo di Controllo ha svolto le attività di vigilanza e controllo previste dalla Norma 3.8 delle suddette Norme di comportamento. Tali attività hanno riguardato un controllo sintetico e complessivo finalizzato a verificare la corretta redazione del bilancio, resosi necessario a seguito del superamento di due dei tre limiti previsti dall'art. 31 del Codice del Terzo Settore.

Nel corso del 2024 il Collegio si è riunito 4 volte.

Sono stati sottoposti all'esame dell'Organo di Controllo il Bilancio di esercizio al 31/12/2024 composto da stato patrimoniale, rendiconto gestionale e relazione di missione (art. 13, co. 1, del Codice del Terzo Settore) nonché il Bilancio sociale 2024.

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.

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.

Osservazioni e proposte in ordine all'approvazione del bilancio

L'Organo di Controllo ha effettuato le verifiche di sua competenza ed in sede di chiusura ha esaminato e verificato il bilancio consuntivo 2024 così come redatto dal Consiglio Direttivo senza riscontrare alcuna eccezione. Ha espresso pertanto parere favorevole all'approvazione del bilancio predisposto dal Consiglio Direttivo.

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.

Attestazione di conformità del bilancio sociale

L'Organo di Controllo attesta che il Bilancio Sociale 2024 è stato redatto in conformità alle Linee guida previste dall'articolo 14 co. 1 del Codice del Terzo settore, approvate con il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019 e successive modifiche. Inoltre, è stata verificata la coerenza delle informazioni contenute nel documento con i dati del bilancio d'esercizio e con le conoscenze a disposizione dell'Organo stesso.

(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 2024 redatta in base all'attività di vigilanza eseguita ai sensi dell'art. 30 del CTS e del Bilancio sociale 2024)

Appendice

Questionario di gradimento del bilancio sociale CSV Napoli 2024

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 2024 di CSV Napoli?

- ☐ Online
- ☐ Versione cartacea

3) Quanto tempo ha potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale 2024 di CSV Napoli?

- ☐ L'ho sfogliato velocemente
- ☐ Ne ho lette alcuni 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](#)

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.



csvnapoli.it

Seguici su

