



 **CSV BASILICATA**
Centro Servizio Volontariato

BILANCIO SOCIALE 2018

PREMESSA	pag	5
Introduzione del Presidente	pag	6
METODOLOGIA	pag	9
Obiettivi di miglioramento	pag	10
INFORMAZIONI GENERALI	pag	15
Identità	pag	16
La storia	pag	16
La missione: valori e finalità perseguite	pag	20
Le attività statutarie	pag	22
Collegamenti con altri enti	pag	23
Il contesto di riferimento	pag	25
STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	pag	33
la compagine sociale	pag	34
Il sistema di governo e controllo	pag	35
I portatori di interesse	pag	41
PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	pag	45
L'articolazione organizzativa	pag	46
Le risorse umane	pag	48
OBIETTIVI E ATTIVITÀ	pag	55
Gli obiettivi	pag	56
Le modalità di erogazione dei servizi	pag	58
Le attività e i servizi	pag	61
Promozione, orientamento e animazione territoriale	pag	63
Consulenza	pag	78
Formazione	pag	84
Informazione e Comunicazione	pag	93
Ricerca e Documentazione	pag	98
Supporto Logistico	pag	100
Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	pag	104
ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE	pag	107
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	pag	109
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	pag	113

PREMESSA

Il bilancio sociale è l'esito di un processo con cui l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato.

(Ministero dell'Interno 2007)

Con il presente Bilancio sociale 2018, CSV Basilicata presenta i risultati raggiunti, confrontandoli con gli obiettivi dichiarati, grazie alle azioni che caratterizzano la propria vita associativa ed evidenziano l'attenzione alle istanze dei territori e a garantire servizi e opportunità ai volontari, ai cittadini, e agli attori sociali. Le informazioni pubblicate rendono conto del nostro operato e manifestano il senso del nostro lavorare insieme.

Il Bilancio sociale ci permette, quindi, di fare il punto sul nostro lavoro e ci offre l'opportunità di imparare dall'esperienza compiuta, in modo da rendere sempre più efficace l'azione di promozione e di supporto per "rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore".

Il Codice del Terzo settore (D.lgs. 117/2017) rende obbligatoria, per i Centri di Servizio per il Volontariato, tra i tanti e nuovi compiti, la stesura e la pubblicazione del bilancio sociale per rispondere alla sempre crescente domanda di trasparenza e per soddisfare il diritto riconosciuto agli stakeholder di conoscere quali ricadute, o effetti, l'ente produce nei loro confronti.

Il Centro di Servizio per il Volontariato della Basilicata nei suoi 20 anni di attività ha sempre ritenuto suo primo dovere etico la trasparenza delle proprie azioni e la comunicazione di ciò che è stato fatto e come e nei confronti di chi.

Lo ha fatto, soprattutto, attraverso la pubblicazione del bilancio sociale o quando, per mancanza di risorse, ha optato per la redazione di una relazione di accompagnamento al bilancio di esercizio, ha sempre prodotto una descrizione puntuale, accurata, precisa e particolareggiata del contesto, dell'organizzazione, dei bisogni rilevati, dei servizi erogati e del sistema di monitoraggio e valutazione.

"Esito di un processo" e *"rendere conto"* sono, quindi, le chiavi di lettura con cui CSV Basilicata ha interpretato da sempre il senso del proprio ruolo, della propria funzione sociale e il rapporto con i propri stakeholder.

Oggi il dettato legislativo consente di dare al Volontariato e al Terzo settore maggiore visibilità nella società civile, rendendo più palese il proprio impegno nelle varie comunità locali, affermando l'importanza delle attività compiute, rendendo conto delle proprie azioni nei confronti del pubblico di riferimento, specie nei confronti di chi con il

proprio lavoro o con le proprie risorse ha contribuito alla nascita ed allo sviluppo di tali strutture del non-profit.

A noi CSV, attraverso la descrizione di tutti i nostri servizi, le nostre iniziative e manifestazioni, rivolti al Volontariato e agli Enti del Terzo settore che utilizzano volontari, il Bilancio Sociale consente di ri-affermare la nostra visione, la nostra pratica e la nostra crescita, per la costruzione di una società più “umana”, solidale, rispettosa della legalità e della dignità di ogni persona, in definitiva, per dirla con le parole del Presidente della Repubblica Mattarella, di “ricucire e dare fiducia”, creando capitale sociale e una società aperta e inclusiva, per battere la paura, gli egoismi, la chiusura e l’esclusione.

Leonardo Vita
Presidente CSV Basilicata

METODOLOGIA

Il Bilancio Sociale descrive i servizi erogati e le iniziative realizzate dal CSV Basilicata. La rappresentazione delle attività svolte mette in trasparenza non solo le azioni realizzate per rispondere ai bisogni del volontariato organizzato della Basilicata, ma mira anche a garantire il coinvolgimento del personale e dei principali *stakeholder* (volontari, organizzazioni, collaboratori e altri interlocutori), in un processo di costruzione e consolidamento dell'identità istituzionale e di analisi dell'operato dell'organizzazione. Il Bilancio Sociale ha anche la funzione di sviluppare una maggiore consapevolezza di se stessi, delle proprie azioni e della *mission* dell'organizzazione.

Questa edizione, la prima redatta secondo le “*Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come Centri di Servizio per il Volontariato*” (LG BS ETS) elaborate da CSVnet nel contesto della Riforma del Terzo Settore, vuole essere una sperimentazione di queste nuove modalità di comunicazione e rendicontazione delle attività del CSV.

Nella redazione del Bilancio Sociale per il 2018 non è stata compilata la sezione n. 7, “*Altre attività dell’Ente*”, in quanto il CSV Basilicata non ha svolto attività diverse da quelle riconducibili alla finalità costitutiva evidenziata nell’art. 63 del Codice del Terzo Settore.

La redazione del bilancio sociale deve attenersi ai principi di:

i. rilevanza: nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell’andamento dell’ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder; eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate devono essere motivate;

ii. completezza: occorre identificare i principali stakeholder che influenzano e/o sono influenzati dall’organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholder di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell’ente;

iii. trasparenza: occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;

iv. neutralità: le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell’interesse degli amministratori di una categoria di portatori di interesse;

v. competenza di periodo: le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelle/i svoltesi/manifestatisi nell’anno di riferimento;

vi. comparabilità: l’esposizione deve rendere possibile il confronto sia temporale (cambiamenti nel tempo dello stesso ente) sia – per quanto possibile - spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);

vii. chiarezza: le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile per il linguaggio usato, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;

viii. veridicità e verificabilità: i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;

ix. attendibilità: i dati positivi riportati devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti non devono essere inoltre prematuramente documentati come certi;

x. autonomia delle terze parti: ove terze parti siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio. Valutazioni, giudizi e commenti di terze parti possono formare oggetto di apposito allegato.

(I principi di redazione del bilancio sociale - Linee guida per il bilancio sociale degli enti di terzo settore ai sensi dell'art. 14 c.1 D.lgs. 117/2017)

In accordo con le indicazioni della bibliografia di riferimento (LG BS ETS) questo Bilancio Sociale è composto da **8 sezioni**.

Le prime due, preliminari, contengono l'introduzione del Presidente del CSV Basilicata e le note metodologiche per la redazione del documento.

La sezione n. 3 riguarda l'identità del CSV Basilicata: la sua storia, i valori a cui si ispira e la *mission*, le attività svolte, i sistemi di relazioni, le reti e una panoramica sul contesto di riferimento.

La sezione n. 4 descrive la Struttura, il Governo e l'Amministrazione del Centro di Servizio e i rapporti con i principali *stakeholder*.

La sez. n. 5 riguarda l'articolazione organizzativa dell'Ente, con la descrizione delle caratteristiche e dei ruoli delle risorse umane impiegate.

La sez. n. 6, la più corposa e dettagliata, descrive gli obiettivi, le modalità di erogazione dei servizi e le attività del CSV Basilicata (promozione, animazione territoriale, consulenza, formazione, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, supporto logistico).

La sez. n. 7 non è stata compilata in quanto l'Ente non ha svolto "altre attività" nell'anno di riferimento.

La sez. n. 8 è dedicata alla rendicontazione economico-finanziaria del CSV Basilicata.

Il Bilancio Sociale del CSV Basilicata viene redatto in relazione con la programmazione annuale delle attività dell'Ente, il Bilancio Economico per l'anno in questione, l'analisi dei questionari di valutazione dei servizi e di quelli relativi all'analisi dei bisogni e la Carta dei Servizi, con la quale condivide un'impostazione grafica coordinata.

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dal Comitato Direttivo

riunitosi il 23 aprile 2019.

L'assemblea dei Soci, in seconda convocazione, nella seduta del 10 maggio 2019, ha approvato, congiuntamente al Bilancio di esercizio, il presente Bilancio Sociale che sarà depositato presso il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Sono state stampate **500 copie** cartacee del Bilancio Sociale, distribuite ai soci e ai componenti del Comitato di Gestione di Basilicata, e inviate a CSVnet, ai Centri di Servizio delle altre regioni, alle Scuole superiori della regione e a tutte le Amministrazioni locali e Istituzioni interessate.

Il documento è disponibile sul sito internet www.csvbasilicata.it/bilanciosociale.

Il Bilancio Sociale è consultabile e scaricabile anche sul sito www.csvnet.it, che si occupa di raccogliere e pubblicare i Bilanci Sociali di tutti i CSV soci.

Copia digitale del documento è stata inviata anche via mail ai principali *stakeholder*.

2.1 Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Il Bilancio Sociale del 2018 nasce in una fase di riorganizzazione del Terzo Settore e, per questo motivo, ha quest'anno carattere sperimentale. L'obiettivo per le edizioni future è quello di rendere il documento sempre più efficace dal punto di vista comunicativo e sempre più completo per quanto riguarda le informazioni contenute. Auspichiamo un coinvolgimento maggiore di tutti gli *stakeholder*, rendendoli protagonisti nella costruzione del Bilancio stesso. Nella redazione della prossima edizione del Bilancio Sociale verranno analizzati gli incrementi dei servizi erogati e dei volontari ed Enti coinvolti nell'arco dell'ultimo triennio. A tale scopo sarà predisposto un cronoprogramma con riunioni bimestrali per monitorare le attività svolte e analizzare i dati raccolti con gli strumenti predisposti dalla struttura.

È auspicabile inoltre una sinergia sempre maggiore tra le aree di attività dell'Ente, in modo da favorire lo scambio continuo di informazioni e la collaborazione tra tutti gli *stakeholder* coinvolti nella redazione del Bilancio Sociale.

Di pari passo con un restyling del sito web e con la redazione di altri importanti documenti, un altro obiettivo per il prossimo Bilancio Sociale è quello di creare un prodotto perfettamente integrato con gli altri canali di comunicazione del CSV Basilicata.

Per quanto riguarda il data-base gestionale è in programma l'adeguamento della Banca dati rispetto al sistema di CSVnet e il passaggio al nuovo sistema informativo di CSVnet, che renderà più semplice la raccolta e l'elaborazione dei dati utili alla redazione del Bilancio sociale.

Si invitano i lettori a compilare il “*Questionario per i Lettori*” (in appendice) e inviarlo all'indirizzo mail bilanciosociale@csvbasilicata.it per raccogliere i suggerimenti e i commenti di tutti gli *stakeholder* al

fine di aumentare la completezza, la trasparenza e la proattività del documento.

CHI SIAMO

3.1 Identità

CARTA DI IDENTITÀ DEL CSV BASILICATA

Centro di Servizio al Volontariato di Basilicata ETS - CSV Basilicata*

Codice fiscale: 96038250765

Forma giuridica: Associazione riconosciuta

Qualificazione ai sensi del CTS: Altro ente del Terzo settore

Sede legale: via Sicilia, 10 – 85100 Potenza (Pz)

Sedi operative: via Sicilia, 10 – 85100 Potenza; via U. La Malfa, 102 – 75100 Matera

Aree territoriali di operatività: territorio regionale della Basilicata

**L'acronimo ETS, previsto nella denominazione sociale, non è stato utilizzato nei rapporti con i terzi, negli atti e nella corrispondenza e nei rapporti con il pubblico ai sensi dell'art. 19, ultimo comma, dello statuto dell'Ente.*

CSV Basilicata è l'Ente che gestisce, dal 2002, il Centro di Servizio al Volontariato della Basilicata, nato dalla fusione tra "Cesvit" e "Polis", centri di servizio già istituiti e attivi dal 1997.

I Centri di Servizio per il Volontariato

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore che nacquero 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 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 attraverso 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, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

3.2 La storia

Il 1° dicembre 1997 vengono istituiti in Basilicata due diversi Centri di servizio che riflettono due diversi livelli di volontariato: **Polis**, espressione delle piccole associazioni radicate sul territorio, **Cesvit** espressione delle associazioni strutturate e federate. Operativi fin dai primi mesi del 1998, i due CSV si adoperano pionieri-

sticamente, essendo le regioni confinanti prive di Centri di Servizio con i quali confrontarsi, nell'implementazione ed erogazione dei primi servizi di base (la pubblicazione delle prime guide e strumenti d'informazione, "InformapoPolis", newsletter quindicinale di Polis e "Volontariato 2000 Basilicata", il mensile di Cesvit, i primi percorsi formativi, eccetera).

Nel biennio **1999-2001 Cesvit e Polis**, contestualmente all'erogazione dei servizi, si adoperano per trovare un modello operativo comune e creano un consorzio per lavorare in sinergia realizzando insieme i servizi di base e, separatamente, i servizi innovativi e le sperimentazioni, dando vita, inconsapevolmente, all'embrione del futuro CSV Basilicata; **aderiscono al nascente Comitato promotore dei Centri di Servizio al Volontariato nel Sud d'Italia**, insieme al Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio, ad altri CSV e alle più importanti reti associative nazionali di volontariato. Finalità del Comitato promotore è quella di realizzare, nelle regioni del Sud, azioni di informazione, sensibilizzazione, consulenza e documentazione per promuovere l'istituzione e l'avvio dei Centri di Servizio. La guida del Comitato Promotore è affidata a Polis.

Nel **2002**, alle compagini sociali di Polis e Cesvit, impegnate con lungimirante determinazione in un percorso di unificazione, si aggiunge la neo costituita Associazione di associazioni "Volontariato Materano" e **nasce così quello che è tuttora il Centro Servizio Volontariato di Basilicata**, senza una nuova indizione di bando, ma con il trasferimento delle obbligazioni attive e passive.

CSV Basilicata aderisce nel **2003** al neo costituito CSVnet, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, dando continuità all'esperienza di rete avviatasi nel 1999 con il Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio di cui "Cesvit" e "Polis" sono stati soci fino al 2002.

Nel **2003** CSVnet affida al CSV Basilicata la delega a formulare un *programma di azioni* per sostenere l'avvio dei CSV di nuova istituzione nelle regioni del Sud. Programma di cui CSV Basilicata curerà la realizzazione **dal 2004 al 2005**.

Nel **2006**, con delibera della Giunta Regionale di Basilicata n.1323, l'Ente ottiene **il riconoscimento della personalità giuridica**, ai sensi del D.P.R. n.361 del 10/02/2000.

Sempre nel **2006** CSV Basilicata organizza un **piano di azioni di supporto al Programma di promozione della Cittadinanza Solidale, la misura di sostegno della Regione Basilicata ai cittadini senza reddito**. Quest'attività sfocia in un Protocollo di Intesa, firmato il 26 settembre con la Provincia di Potenza, per continuare l'attività di promozione e supporto.

Nel **2006-2007** CSV Basilicata prende parte attivamente al **percorso partecipato di stesura della Legge regionale 4/2007**, che recepisce la legge 328/2000. **All'art. 14, comma 6, la citata legge regionale riconosce l'importanza della funzione e dell'attività svolta dall'Ente** affermando che *“La Regione e gli enti locali sostengono le attività delle organizzazioni di volontariato operanti all'interno della rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale valorizzando la funzione e l'attività del Centro di Servizi per il Volontariato, di cui all'art. 15 della legge 11 agosto 1991 n. 266 e successive norme di attuazione”*.

CSV Basilicata **dal 2007** è l'unico CSV del Sud Italia **membro del CEV** (Centre Européen du Volontariat), network europeo del Volontariato con sede a Bruxelles.

A dicembre **2007**, per ampliare con procedure aperte e trasparenti la propria base sociale e garantirvi la rappresentanza di tutti gli ambiti territoriali della regione, **CSV Basilicata modifica il suo statuto prevedendovi le Reti territoriali del Volontariato** e la costituzione delle relative Assemblee per l'elezione dei rappresentanti territoriali nella propria Assemblea dei Soci.

Nel **2008** CSV Basilicata promuove e avvia il progetto per **la costituzione delle Reti Territoriali del Volontariato, progetto che si concluderà nel 2012**.

Nel **2011**, in occasione dell'Anno europeo delle attività del volontariato che promuovono la cittadinanza attiva, CSV Basilicata propone alle Amministrazioni Comunali della regione **il progetto Municipi Partecipati**, con la finalità di sperimentare processi decisionali partecipati e innovativi, orientati all'adozione di percorsi di democrazia partecipativa. Il progetto viene promosso e realizzato in partenariato con la Regione, l'Anci, il Co.Ge. Basilicata e l'Assemblea Regionale del Volontariato, sulla base del Protocollo d'Intesa firmato il 16 settembre 2011. Parteciperanno al progetto oltre 60 amministrazioni comunali che terranno aperti, di sabato, i loro municipi per sperimentare e avviare, con volontari e cittadini interessati, forme di democrazia partecipativa sui temi maggiormente sentiti dalle popolazioni di riferimento.

Nel **2013** la sede regionale e la delegazione di Potenza del CSV Basilicata si trasferiscono presso la **Casa del Volontariato**, un immobile di circa 1600 mq., di proprietà del Comune di Potenza, inutilizzato dal 1980, restaurato con fondi comunitari e restituito alla comunità dell'intera regione con la funzione, proposta da CSV Basilicata, di diventare l'opificio della solidarietà e della cittadinanza attiva. La struttura architettonica, che rappresenta per la città un esempio di archeologia industriale, è data in gestione al CSV Basilicata dal Comune del capoluogo, per offrire alle associazioni di volontariato uno spazio di incontro e confronto in cui realizzare i loro eventi.

Nel **2015** CSV Basilicata **coordina il Comitato regionale della campagna nazionale** per la difesa non armata e non violenta ***Un'altra difesa è possibile***.

Nel **2016** CSV Basilicata e Co.Ge. Basilicata organizzano ***La Carovana dei Beni Comuni***, in collaborazione con **Labsus e ANCI Basilicata**. Due giornate che si svolgono sulle due “sponde” della regione: quella ionica e quella tirrenica, ognuna con le sue peculiarità in tema di beni comuni e benessere. Durante il primo giorno della Carovana, il CSV firma un Protocollo d’Intesa con l’ANCI Basilicata per attivare una collaborazione volta a promuovere l’adozione di Regolamenti per l’amministrazione condivisa dei Beni Comuni.

Nel **2017** CSV Basilicata, per garantire servizi sempre più efficienti, ha adottato un sistema di gestione dell’organizzazione conforme ai requisiti previsti dalla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e il 2 marzo **2018**, ottiene da “Bureau Veritas Italia Spa” **la certificazione del sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2015** nei settori di attività EA 37 e 38, campo di applicazione *“Progettazione ed erogazione dei servizi di promozione, formazione, consulenza, informazione, documentazione e supporto tecnico-logistico alle Associazioni di Volontariato e ai Volontari che operano negli enti del terzo settore”*.

Il **20 dicembre 2017** l’Ente **modifica il suo Statuto** adeguandolo alle norme previste dal **Decreto Legislativo 117/2017 “Codice del Terzo settore”**.

Con determina dirigenziale n. 146 del 23 febbraio 2018, l’Ufficio Affari Istituzionali e Affari Generali della Presidenza della Giunta Regionale di Basilicata ha approvato le modifiche statutarie deliberate dall’Assemblea straordinaria del 20 dicembre 2017 dell’Ente CSV Basilicata, ai fini della conferma dell’attribuzione della personalità giuridica riconosciuta all’Ente in data 18 settembre 2006 ai sensi del D.P.R. n. 361/2000.

Denso di avvenimenti significativi il **2018**: anno in cui l’esperienza del “servizio al volontariato” in Basilicata ha compiuto **vent’anni di attività**, dall’avvio dei primi due Centri di Servizio, Cesvit e Polis nel 1998. Per celebrare l’anniversario CSV Basilicata ha promosso e sostenuto la rappresentazione, a Potenza, presso il Conservatorio di Musica Gesualdo da Venosa, il 10 e l’11 dicembre, dello **spettacolo #iosiamo**, un monologo emozionante, multimediale, delicato e prorompente di umanità, per ricordare a tutti che solo “essendo umani” è possibile creare le condizioni per un futuro senza paure, pregiudizi e barriere.

Nel mese di ottobre si è tenuta nella città di Matera la **Conferenza annuale dei Centri di Servizio al Volontariato** organizzata da CSVnet, con il supporto del CSV Basilicata, e dedicata ad approfondire tematiche di grande attualità all’insegna dello slogan **“Sce-**

gliere, provocare, connettersi. Le sfide del volontariato nella società dello scontento". Una conferenza apprezzata da tutti i partecipanti non soltanto per gli interessanti contenuti e contributi, ma anche per l'organizzazione e l'accoglienza calda e disponibile profusa dagli organi sociali e dalla struttura operativa del CSV Basilicata.

Si avvia e si realizza nel corso dell'anno l'Indagine conoscitiva **"Volontariato e Beni culturali in Basilicata. La collaborazione tra Terzo Settore e luoghi della cultura"**, finalizzata a comprendere i fabbisogni del sistema regionale della cultura, sia dal punto di vista degli enti di Terzo settore che dei luoghi della cultura. L'indagine è propedeutica all'implementazione del progetto "Magna Charta del Volontariato al Sud", volto alla sperimentazione, in Basilicata, di un piano di attività finalizzate alla promozione del Volontariato per la valorizzazione dei beni culturali, che vede coinvolti: CSV Basilicata, CSVnet, la Fondazione Promo PA di Lucca, la Regione Basilicata e il MiBAC Basilicata e che dopo la sperimentazione CSVnet prevede di proporre ai CSV delle altre regioni del Sud.

Si consolida il progetto **"Solidarietà e Salute"**, avviato nell'autunno 2017, finalizzato a **combattere la povertà sanitaria e lo spreco di medicinali**, promuovendo, nella terza regione più povera del Paese, la raccolta di medicinali e presidi medico-sanitari inutilizzati ma ancora validi, da donare alle fasce deboli della popolazione del capoluogo e dei comuni limitrofi. Il progetto si avvale di una partnership competente e strategica, i due Ordini professionali di riferimento, quello dei Medici e quello dei Farmacisti, relativi alla provincia di Potenza e di un'ampia rete di supporto composta da 21 Organizzazioni di volontariato, le tre Federazioni sindacali dei pensionati CGIL, CISL e UIL e quattro Amministrazioni locali.

3.3 La Mission: Valori, Principi e Finalità

CSV Basilicata è un'associazione apartitica e senza fini di lucro che assume a proprio riferimento identitario e operativo la Carta dei Valori del Volontariato e la Carta della Rappresentanza, e si ispira ai principi di solidarietà, sussidiarietà, democrazia e pluralismo e ha lo scopo di realizzare, direttamente o tramite terzi, ogni attività di supporto tecnico, formativo e informativo, tesa a promuovere, sostenere e sviluppare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti di Terzo Settore (Art. 1, comma 2 dello Statuto)

Ciò l'Associazione persegue, anche in collaborazione con le istituzioni Pubbliche e le altre espressioni della società civile, stimolando in ogni possibile forma la cittadinanza attiva e la Cultura della Partecipazione e della Solidarietà senza distinzione alcuna e proponendosi, in particolare, la specifica finalità di sviluppare le funzioni e le attività del Centro di Servizio al Volontariato per la Basilicata ai sensi del CAPO II del D.L. n. 117 del 3 luglio 2017 "Codice del

Terzo Settore” a norma dell’art. 1, comma 2, lettera b) della Legge 6 giugno 2016, n. 106, e in conformità alle prescrizioni attuative emanate dal governo nazionale (Art. 1, comma 3 dello Statuto).

Il CSV Basilicata si concepisce parte attiva con il volontariato affinché le persone e le Organizzazioni di Terzo Settore possano essere motore d’innovazione e cambiamento nelle comunità territoriali e nelle sedi istituzionali, capaci di costruire reti sociali e coinvolgimento di cittadini, di imprese e di soggetti culturali e formativi.

L’Ente, finanziato dalle FOB (Fondazioni di Origine Bancaria), svolge la propria attività in accordo con quanto prescritto dall’art. 63 comma 3 del Codice del Terzo Settore, nel rispetto dei seguenti **principi**:

Qualità: i servizi erogati tenderanno alla migliore qualità possibile in rapporto alle risorse disponibili e la loro qualità sarà oggetto di valutazione da parte degli utenti, attraverso sistemi di valutazione e controllo che prevedono il coinvolgimento dei destinatari

Economicità: i servizi, che saranno organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile, punteranno a raggiungere sempre il miglior rapporto possibile qualità/prezzo

Territorialità e prossimità: i servizi saranno organizzati con l’obiettivo costante di ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all’uso di tecnologie della comunicazione

Universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: tutti i destinatari devono essere posti in grado di usufruire dei servizi erogati, sia perseguendo l’obiettivo di raggiungere la massima prossimità possibile tra la sede di erogazione e i destinatari, sia grazie ad azioni e strumenti messi in campo per diffondere e garantire la conoscenza dei servizi e delle modalità di accesso (pubblicità e trasparenza)

Integrazione: i servizi saranno organizzati, gestiti ed erogati perseguendo strategie di collaborazione con i CSV delle regioni limitrofe e strategie di integrazione con le azioni strumentali di supporto poste in essere dall’Associazione nazionale dei CSV

Pubblicità e trasparenza: l’ente gestore avrà cura di pubblicizzare l’offerta dei servizi e le modalità di accesso all’intera platea dei destinatari sia attraverso modalità e strumenti informatici che attraverso l’adozione e la diffusione della propria carta dei servizi

Inoltre, così come illustrato nella **Carta dei Valori del Volontariato**, il CSV Basilicata si ispira ai seguenti **valori**:

La coerenza, con i valori e i principi che fondano l’agire volontario.

La dimensione dell'essere è per il volontario ancora più importante di quella del fare.

Il dovere di informarsi. Il volontario occorre che sia informato. I volontari sono tenuti a conoscere fini, obiettivi, struttura e programmi dell'organismo in cui operano e partecipano, secondo le loro possibilità, alla vita e alla gestione di questo nel pieno rispetto delle regole stabilite e delle responsabilità.

La competenza e la responsabilità. Alla base dell'agire volontario deve esserci competenza e responsabilità, pertanto i volontari si impegnano a formarsi con costanza e serietà, consapevoli delle responsabilità che si assumono soprattutto nei confronti dei destinatari diretti dei loro interventi. Essi ricevono dall'organizzazione in cui operano il sostegno e la formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti di cui sono responsabili.

Il dovere della riservatezza. I volontari riconoscono, rispettano e difendono la dignità delle persone che incontrano e si impegnano a mantenere una totale riservatezza rispetto alle informazioni e alle situazioni di cui vengono a conoscenza.

Il diritto/dovere ad operare in sicurezza. I volontari ricevono dall'organismo di appartenenza o dall'Ente in cui prestano servizio copertura assicurativa per i danni che subiscono e per quelli economici e morali che potrebbero causare a terzi nello svolgimento della loro attività di volontariato.

La gratuità. I volontari possono richiedere e ottenere esclusivamente il rimborso delle spese realmente sostenute per l'attività di volontariato svolta.

3.4 Attività statutarie

Per sostenere e qualificare gli Enti del Terzo Settore e per accrescere la cultura della solidarietà, della sussidiarietà, dell'inclusione e coesione sociale e della cittadinanza attiva, il CSV Basilicata ottempera i suoi compiti istituzionali erogando servizi di:

Promozione, Orientamento e Animazione territoriale, 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, 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

Formazione, finalizzati a qualificare i volontari e coloro che aspirino ad esserlo acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del

ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative e gestionali a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento

Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento, finalizzati a rafforzare le competenze dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi

Informazione e Comunicazione, finalizzati 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

Ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale

Supporto tecnico logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Destinatari

Il CSV Basilicata eroga gratuitamente i suoi servizi alle Organizzazioni di Volontariato, e ai loro volontari, iscritte nell'ancora vigente Registro Regionale del Volontariato, senza distinzione tra le OdV associate e quelle non associate al CSV Basilicata. Possono inoltre accedere ai servizi gli aspiranti volontari e cittadini della Basilicata interessati e tutte le istituzioni del territorio regionale che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori

Dall'istituzione ed effettiva operatività del RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore), i servizi saranno erogati anche ai volontari presso tutti gli ETS (Enti del Terzo Settore) di Basilicata iscritti nel RUNTS, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati al CSV Basilicata.

3.5. Collegamenti con altri Enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a Reti

Il CSV Basilicata, nello svolgimento delle proprie funzioni, interagisce con altri Enti e Istituzioni del territorio regionale con i quali occorre trovare intese e stipulare accordi che possano garantire reciproci vantaggi sul piano delle funzioni da svolgere, sia in termini di efficienza che di efficacia. Dal 2002 ad oggi, allo scopo di ottenere il più sistemico impatto possibile sulle attività implementate, il CSV Basilicata ha promosso e stipulato protocolli d'intesa e convenzioni.

I protocolli, utilizzati generalmente per definire le finalità di accordi programmatici e le funzioni dei diversi partner nell'ambito degli stessi, potenziano le funzioni di promozione e sviluppo del Volontariato da parte del Centro di Servizio. Le convenzioni, utilizzate per definire e regolamentare gli impegni dei partner durante la realizzazione di azioni e progetti condivisi (talvolta previsti nell'ambito degli stessi protocolli), supportano prevalentemente le azioni, formative e promozionali, del Centro di Servizio.

Le **convenzioni** in essere nel 2018 sono state le seguenti:

Istituti Scolastici di Istruzione Secondaria

Implementazione e sviluppo della Proposta di Alternanza Scuola Lavoro, finalizzata a promuovere gli enti del Terzo Settore con i loro valori e le loro pratiche presso le Scuole superiori della Basilicata e gli studenti delle stesse - *Stipula annuale*

Università degli Studi di Basilicata e Università degli Studi di Bari

Affidamento, in attività di tirocinio curriculare, di studenti dei due Atenei, presso le 2 sedi operative del CSV Basilicata - *Anno 2017 e 2018*

Comune di Potenza

Affidamento della gestione della Casa del Volontariato, sita nell'immobile di proprietà del Comune in via Sicilia n. 10 a Potenza - *Anno 2013, fino al 2023*

Tribunale di Potenza

Affidamento persone in stato di "messa alla prova" per lo svolgimento di Lavori di pubblica utilità - *Stipula 2017*

Le convenzioni con gli Istituti Scolastici di Istruzione Secondaria di II Grado riguardano la realizzazione delle diverse azioni dell'Alternanza Scuola Lavoro che, secondo la Legge sulla Buona Scuola e le relative circolari del MIUR, vanno gestite in regime di convenzione.

Le convenzioni con UNIBAS e UNIBA riguardano la possibilità di ospitare studenti tirocinanti presso le strutture del CSVB di Potenza e di Matera.

La convenzione con il Comune di Potenza è legata alla gestione della Casa del Volontariato, uno spazio di circa 1600 mq presso il quale tutti gli enti associativi del Terzo Settore, ad eccezione di quelli costituiti ai sensi del libro V del Codice Civile, possono gratuitamente svolgere eventi, mostre e manifestazioni, nonché trovare un ufficio temporaneo, attrezzato e pienamente funzionale ai loro adempimenti amministrativi e statutari, alla redazione di progetti, programmi e all'uso di strumenti di comunicazione.

La convenzione con il tribunale di Potenza riguarda l'accoglienza, presso la sede regionale dell'Ente, di persone "messe alla prova" (4 nel 2018), in ossequio al protocollo d'intesa stipulato nel 2012 con

l'Amministrazione penitenziaria, Ufficio Esecuzione Penale Esterna.

I **protocolli di intesa** stipulati negli anni e ancora in corso di validità nel 2018 sono i seguenti:

Agenzia Regionale delle Entrate

Miglioramento dei servizi finalizzati a facilitare l'assolvimento degli obblighi di natura fiscale da parte delle Organizzazioni di Volontariato e dei cittadini in difficoltà (disabili, anziani soli, ecc.) - *Stipula 2003*

Centro Giustizia Minorile per la Calabria e la Basilicata

Promozione pratiche di solidarietà e volontariato nell'ambito della progettazione e realizzazione dei percorsi della Giustizia nei confronti dei Minori - *Stipula 2009*

Prefettura di Matera, Provincia di Matera, Comune di Matera ASM, Questura, Comando Carabinieri e Guardia di Finanza di Matera, Ufficio Consigliera Prov. di Parità

Promozione Piano di azioni per prevenire e combattere il fenomeno della violenza contro le donne - *Stipula 2009*

UEPE (ufficio Esecuzione Penale Esterna del PRAP, Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria)

Promozione progetti di Esecuzione Penale Esterna, per messi alla prova e/o detenuti ritenuti idonei dal giudice competente, presso Organizzazioni di Volontariato - *Stipula 2012*

In merito ai protocolli d'intesa sopra elencati, il CSV Basilicata si è impegnato nella realizzazione di:

- azioni di promozione e supporto dell'impegno specifico degli Enti di Terzo Settore interessati rispetto agli obiettivi e/o alle tematiche oggetto del protocollo di riferimento;
- azioni di coordinamento dell'impegno dei singoli enti interessati, al fine di raggiungere più efficacemente gli obiettivi del protocollo di riferimento e di promuovere lo sviluppo di attività solidali coordinate e sistemiche da parte del Volontariato, rafforzandone il riconoscimento da parte delle Istituzioni coinvolte nel protocollo di riferimento.

3.6 Il contesto di riferimento

Il contesto sociale ed economico

L'esercizio di attività 2018, in fase di programmazione, si era annunciato impegnativo per CSV Basilicata.

I molteplici cambiamenti e adempimenti previsti dai Decreti legislativi pubblicati nel 2017 a seguito della Legge delega per la Riforma del Terzo Settore, in particolare il d.lgs. 117, maggiormente conosciuto come il "Codice del Terzo Settore", impattavano piuttosto criticamente sul tessuto associativo degli enti no profit di Basilicata già alle prese con una situazione demografica e socio-economica caratterizzata, ormai da troppi anni, dal segno negativo.

Nell'ultimo quinquennio, con una perdita di circa 3.000 abitanti per

ogni anno, lo spopolamento, diventato un aspetto sempre più strutturale dell'andamento demografico della popolazione lucana, ha fatto lievitare in misura preoccupante il numero dei comuni periferici e ultraperiferici che rappresentano l'84,7% dei 131 comuni della regione. Comuni i cui residenti sono ormai soltanto anziani visto che al decremento si accompagna un aumento dell'età media della popolazione che nel 2017 è di 44,7 anni, con un indice di vecchiaia pari al 181,2%.

Da mettere in conto che la Basilicata è terzultima regione in Italia per reddito pro capite (peggio fanno solo Molise e Calabria) ma è penultima se si guardano le 15 regioni che hanno visto peggiorare il dato relativo al reddito medio: -183 euro, poco sopra il fanalino di coda Liguria (-192).

In Basilicata nessuna città rientra nella fascia superiore a 21mila euro di reddito procapite e sono appena tre quelle che superano i 18mila euro: oltre a Potenza (19.958) e Matera (18.438), c'è Lagonegro con 18.098 euro. Poi una fascia intermedia composta da 16 Comuni, dove il reddito annuale è tra 15 e 18mila euro; tutti gli altri registrano cifre più basse con punte anche inferiori a 11mila: si va da San Mauro Forte (10.189) a Scanzano Jonico (10.716) passando per Carbone (10.315), Accettura (10.399) e Pietrapertosa con 10.431 euro (Redditi 2017, fonte: Mef-Twig).

I dati dei Centri di ascolto diocesani Caritas Basilicata riportano che il 43,2% delle famiglie lucane non riesce a far fronte ad una spesa imprevista di 700 euro; il 32,9% non ha soldi per vestiti necessari; il 24,8% arriva a fine mese con molte difficoltà.

Del resto, dai dati riferiti all'occupazione in Basilicata, emerge che al terzo trimestre 2017 ci sono circa 3.800 occupati in meno rispetto al terzo trimestre 2016, a fronte, per lo stesso periodo di tempo, di 108mila occupati in più nel Mezzogiorno (dati IRES-CGIL).

In Basilicata, insieme alla crisi economica e occupazionale, che ne sono le cause, lo spopolamento e l'invecchiamento della popolazione hanno rallentato notevolmente la crescita delle nuove associazioni che, quasi tutte guidate da giovani, tra il 2002 e il 2012 avevano spostato l'asse di interesse dal settore socio assistenziale a quello culturale e di tutela del territorio e dei suoi beni comuni.

In definitiva, da parte di tante associazioni medio-piccole della Basilicata, il rischio *"troppe difficoltà e adempimenti ..., gettiamo la spugna"* era realistico.

I dati del Registro regionale del volontariato lo hanno confermato: a fronte di 16 nuove iscrizioni, nel 2018 ci sono state ben 74 cancellazioni, nonostante l'impegno, la disponibilità anche 7 giorni su 7 dove richiesta, e la totale gratuità di tutti i servizi erogati dal CSV Basilicata. Va detto, tuttavia, che in rapporto alla popolazione residente, pari a 564.247 unità, in Basilicata si registra la presenza di 11,11 associazioni ogni 10.000 abitanti, un indice di densità associativa ancora di tutto rispetto.

In un territorio come quello lucano, dove l'emigrazione giovanile ha un peso non indifferente sullo spopolamento e dove l'impegno del volontariato e del Terzo settore, insieme al lavoro di cura delle donne nelle famiglie e nelle comunità, hanno rappresentato per molti anni dei robusti fattori di resilienza del territorio, si cominciano ad avvertire preoccupanti segnali di indebolimento.

Lo scenario nazionale

Il Rapporto Censis 2018 delinea scenari che interrogano e chiamano tutti, in particolare i corpi intermedi del Paese, e tra questi in primis le organizzazioni del Terzo settore, ad una nuova, piena e appassionata assunzione di responsabilità. Oggi, infatti, perfino le istituzioni cardine del nostro welfare vacillano:

il sistema sanitario nazionale, invidiato da almeno mezzo mondo e quasi mezzo secolo, malgrado la sua resistenza, non garantisce più le stesse opportunità di diagnosi e cure a tutti gli italiani, generando la convinzione che *ognuno deve pensare a se stesso*;

il sistema scolastico nazionale, che per decenni ha formato, da Nord a Sud della penisola, professionisti apprezzati a livello internazionale in ogni ambito del sapere, penalizza ormai, perfino nei livelli di base dell'istruzione, i giovani cittadini delle aree interne, sempre più povere di mezzi e persone, determinando diffuse discriminazioni nell'accesso al diritto più importante per il loro futuro, quel diritto il cui esercizio rappresenta un fattore fondamentale di prevenzione delle diseguaglianze, del disagio e dell'esclusione sociale.

Sebbene il sistema della giustizia non abbia mai rappresentato un vanto per il nostro Paese, mai la fiducia nella certezza del diritto era scesa tanto in basso; sono 15,6 milioni gli italiani che secondo il Censis nell'ultimo biennio hanno rinunciato ad intraprendere un'azione giudiziaria volta a far valere un proprio diritto. Tra i motivi al primo posto ci sono i costi eccessivi (29,4%), la lunghezza dei processi (26,5%), la sfiducia nella magistratura e nel funzionamento della giustizia, con il risultato che 7 italiani su 10 pensano che il sistema giudiziario non garantisca pienamente la tutela dei diritti fondamentali dell'individuo.

L'elenco dei tanti passi indietro è lungo; è emerso anche che *non basta aumentare il numero e la tipologia di servizi e prestazioni nel welfare, se poi non si creano le condizioni affinché le persone che ne hanno bisogno e diritto li utilizzino realmente. Il 52,7% degli italiani non sa a chi rivolgersi in caso di un problema di welfare e il 44% si è rivolto a familiari e amici che già avevano affrontato il problema.*

Dal Rapporto Censis 2018, in definitiva, viene fuori *una società che vive una crisi di spessore e di profondità: gli italiani sono incapsulati in un Paese pieno di rancore e incerto nel programmare il futuro.*

Gli scenari di sviluppo del volontariato

In questo scenario le istituzioni pubbliche del welfare si trovano in grandi difficoltà organizzative, strutturali e non, e le misure adottate non sono affatto adeguate a fornire risposte ai problemi emergenti, mentre il volontariato e le organizzazioni del Terzo Settore pos-

sono rappresentare una risorsa efficace per rafforzare il senso di comunità e per facilitare la ricostruzione di legami di prossimità e di relazioni significative, volte a comprendere i bisogni del territorio e a migliorarne i modelli di sviluppo.

Sebbene anche l'azione del volontariato organizzato risulti attualmente più complessa, perché la solidarietà individuale, diffusa ma episodica, svolta da circa 3 milioni di italiani, sottrae energie al volontariato stabile e strutturato svolto dalle organizzazioni, che devono, peraltro, affrontare problematiche di gestione interna connesse agli adempimenti normativi in costante evoluzione e ai conseguenti processi di ristrutturazione organizzativa, davanti a queste emergenze occorre che il volontariato mobiliti, in termini innovativi, le sue risorse.

Affrontare i problemi e i bisogni sociali che scaturiscono dalla crisi, mettendo a disposizione persone, esperienze, riflessioni e idee, ma soprattutto capacità di mobilitazione di risorse che si dimostrino adeguate a ricreare un tessuto di solidarietà, è una sfida che il volontariato e gli altri enti di Terzo settore non possono ignorare.

Di qui il dovere, per il CSV di Basilicata, di garantire, oltre alla fruizione dei servizi di base, anche la promozione e il sostegno di un'azione volontaria più aperta, recettiva e connessa, in grado di costruire, a partire dall'assunzione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, strategie strutturali di: lotta alla povertà e prevenzione delle disuguaglianze; accoglienza; partecipazione e inclusione; sostenibilità ambientale e sviluppo sostenibile, per citarne solo alcune.

Corre l'obbligo qui di ricordare che, nonostante la molteplicità di risorse e la proclamazione di Matera Capitale Europea della Cultura 2019, nella classifica delle regioni più povere del Paese, la Basilicata si colloca al terzo posto e che, anche se non c'è ancora chiarezza sui dati, sembra assai probabile, l'aumento, da più parti denunciato, delle malattie oncologiche nella nostra regione, i cui cittadini soprattutto in alcune aree risultano maggiormente esposti all'inquinamento provocato dalle estrazioni petrolifere.

Assumono quindi particolare attenzione le attività e i servizi che intendono mettere in connessione i diversi enti del Terzo settore lucano che vorranno e riusciranno, con il supporto del Centro di Servizio, a fare sia proprie che collettive le sfide che attendono i cittadini e i volontari della nostra regione e a costruire insieme, dal basso, un *welfare di comunità* degno di questo nome, convincendo via via, nei fatti e con i risultati, le istituzioni a sostenerlo.

I dati del Registro Regionale del Volontariato

A dicembre 2018, come si evince dall'ultimo aggiornamento del Registro Regionale (R.R.) del Volontariato di Basilicata, le Organizzazioni di Volontariato (OdV) iscritte risultano pari a **627**.

*Le OdV iscritte
nel Registro Regionale
dati assoluti 2015-2017*

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
328	368	426	490	577	628	657
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
671	659	647	635	671	685	627

L'andamento delle Organizzazioni di Volontariato è rappresentato nel grafico:



*Andamento OdV iscritte
2005-2018*

L'incremento registrato a partire dal 2016 non trova conferma nel 2018.

Rispetto a un anno fa il differenziale negativo è di 58 associazioni, pari a -8,5% del totale 2017.

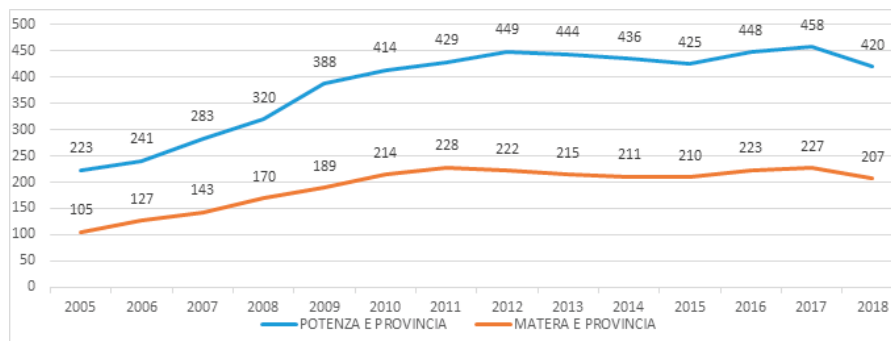
Per Potenza il calo è stato di n. 38 OdV, pari a una diminuzione di 8,9%, mentre per Matera la differenza negativa è stata di n. 20, pari al -9,5%.

	POTENZA E PROVINCIA	MATERA E PROVINCIA
2005	223	105
2006	241	127
2007	283	143
2008	320	170
2009	388	189
2010	414	214
2011	429	228
2012	449	222
2013	444	215
2014	436	211
2015	425	210
2016	448	223
2017	458	227
2018	420	207

*Le OdV iscritte -
dati assoluti 2005-2018
per provincia*

Il Volontariato nelle due province

La distribuzione associativa tra le due province, come si evince dalla figura sottostante, vede la presenza di un **67,0%** di associazioni nella provincia di Potenza e un **33,0%** di associazioni in quella di Matera.

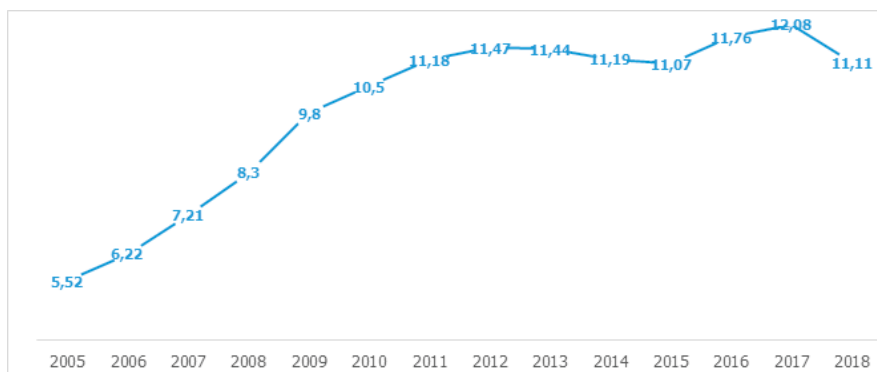


Rapporto tra abitanti e ODV

La Basilicata registra la presenza di 11,11 associazioni ogni 10.000 abitanti, in calo di circa un'associazione ogni 10.000 abitanti rispetto al 2017.

A fine 2018 la popolazione complessiva della Basilicata è di 564.247 cittadini residenti.

Nel 2018 si registra la prima sostanziale inversione del trend della densità associativa:



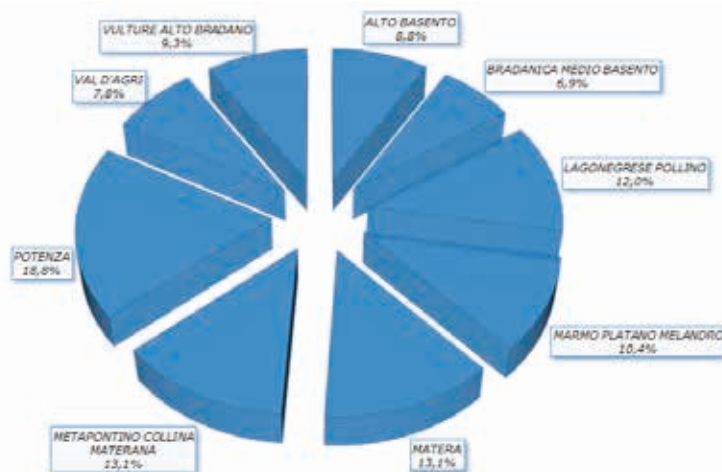
Numero OdV ogni 10.000 abitanti

Volontariato e ambiti territoriali

Dalla distribuzione territoriale delle OdV iscritte nel R. R., di cui alla tabella 3 e alla figura 4 sotto riportati, si evince un soddisfacente livello di diffusione del Volontariato in tutti gli ambiti territoriali della regione.

AMBITI TERRITORIALI	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	%2018	Δ 18-17
ALTO BASENTO	46	47	53	59	59	58	56	60	62	55	8,77%	-11,3%
BRADANICA MEDIO BASENTO	34	43	50	47	45	43	40	41	41	43	6,86%	4,9%
LAGONEGRESE POLLINO	67	74	77	79	80	78	75	79	80	75	11,96%	-6,3%
MARMO PLATANO MELANDRO	64	65	63	66	68	67	62	66	67	65	10,37%	-3,0%
MATERA	74	82	87	86	86	83	82	87	91	82	13,08%	-9,9%
METAPONTINO COLLINA MATERANA	81	87	91	89	84	85	86	94	95	82	13,08%	-13,7%
POTENZA	107	118	121	128	125	124	128	134	134	118	18,82%	-11,9%
VAL D'AGRI	51	53	55	57	52	50	50	51	53	49	7,81%	-7,5%
VULTURE ALTO BRADANO	53	59	60	60	60	59	56	59	62	58	9,25%	-6,5%
TOTALE	577	628	657	671	659	647	635	671	685	627	100,00	-8,5%

Le OdV iscritte -
dati assoluti 2009-2018
per Ambiti Socio-Territoriali

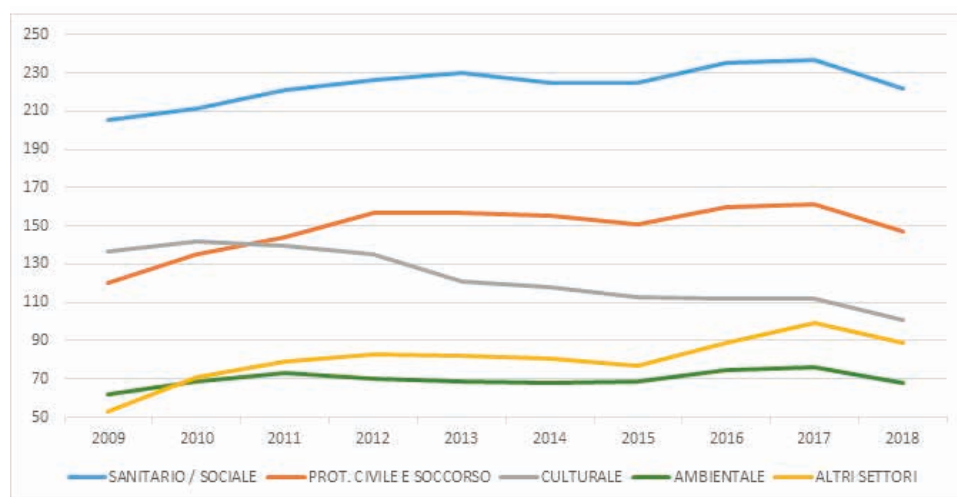


Distribuzione territoriale
al 31 dicembre 2017

Volontariato e settori di intervento

Come si evince dalla tabella 4 e dal grafico 5 sottostante, nella nostra regione, a differenza di quanto emerge in altri contesti regionali, il settore *Sanitario* (ivi compreso quello specifico della donazione di sangue, emoderivati e organi) e quello *Socio-Assistenziale* detengono il **35,4%** del totale delle OdV iscritte nel R.R., al secondo posto le OdV di *Protezione civile e Soccorso* con un **23%** circa e a seguire quelle culturali (*Ricreazione, Sport e Tempo Libero e Educazione, Istruzione e Formazione*), con **16%** e quelle che si occupano di *Ambiente e beni culturali* con **11%** circa. Tutti gli altri settori registrano percentuali inferiori al **14%**:

Settore di attività	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	%2018	saldo 18-17
Ambiente e beni culturali	62	69	73	70	69	68	69	75	76	68	11%	-10,5%
Educ. Istruz. Formazione	31	33	30	31	30	34	29	29	29	26	4%	-10,3%
Promozione diritti	19	18	17	14	13	15	14	17	17	16	3%	-5,9%
Protezione civile e soccorso	120	135	144	157	157	155	151	160	161	147	23%	-8,7%
Ricreazione, Sport e Tempo libero	106	109	110	104	91	84	84	83	83	75	12%	-9,6%
Donazione sangue	61	61	69	72	79	83	81	83	86	83	13%	-3,5%
Sanitario	59	62	62	61	60	61	61	66	66	61	10%	-7,6%
Socio Assistenziale	85	88	90	93	91	81	83	86	85	78	12%	-8,2%
Solidarietà internazionale	18	21	22	23	23	21	22	22	22	19	3%	-13,6%
Altro	16	32	40	46	46	45	41	50	60	54	9%	-10,0%
TOTALE	577	628	657	671	659	647	635	671	685	627	100%	-8,5%



Andamento della distribuzione per settore

In merito all'andamento per ambiti di intervento, riportati nella figura sopra, si registra un decremento per tutti i settori. Il settore che presenta una significativa riduzione è quello "Solidarietà internazionale", con un **-13,6%**, seguito da "Ambiente e beni culturali", "Educazione e formazione" e "Altro", con un decremento di più del **-10,0%**.

Il settore che ha visto un minor decremento è quello della "Donazione sangue e organi", con una flessione del **-3,5%**.

**STRUTTURA
GOVERNO
AMMINISTRAZIONE**

4.1 La compagine sociale

Nel 2018 la base sociale di CSV Basilicata è costituita da 70 associazioni socie, di cui 64 organizzazioni di volontariato (OdV) iscritte nel Registro Regionale (di seguito R.R.V.), 3 OdV non iscritte nel R.R.V. e 3 associazioni di promozione sociale (APS)

Delle 64 OdV iscritte nel R.R.V., 22 sono fondatrici e 42 sono state elette, per il quadriennio 2017-2021, dalle Assemblee delle 9 Reti Territoriali del Volontariato di Basilicata (corrispondenti ai 9 ambiti socio-territoriali di cui agli artt. 23 e 25 della Legge regionale n. 33/2010), cui aderiscono complessivamente 290 OdV.

Pertanto i 42 soci eletti, oltre a rappresentare le 42 OdV cui appartengono, rappresentano indirettamente le altre 248 organizzazioni di volontariato aderenti alle Reti, costituite tra il 2008 e il 2012, ai sensi degli artt. 4 e 5 dello statuto in vigore dal 2007 al 2017 e dell'art. 7 comma 6 dello statuto modificato il 20 dicembre 2017 per gli adeguamenti previsti dal "Codice del Terzo Settore".

Inoltre, tra le 28 organizzazioni fondatrici figurano le reti associative regionali di alcune grandi federazioni associative nazionali quali l'ANPAS, l'AUSER, l'AVIS, la FIDAS e LEGAMBIENTE. Pertanto risultano indirettamente associate al CSV Basilicata, anche le 167 organizzazioni a loro complessivamente affiliate.

In definitiva, il numero delle organizzazioni associate, direttamente e indirettamente, ammonta a **485** unità.

L'adesione è libera per le organizzazioni di volontariato e gli altri Enti del Terzo Settore che ne facciano richiesta, ad eccezione di quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice Civile come previsto all'art. 5 comma 1 dello Statuto.

RIPARTIZIONE delle 42 ODV

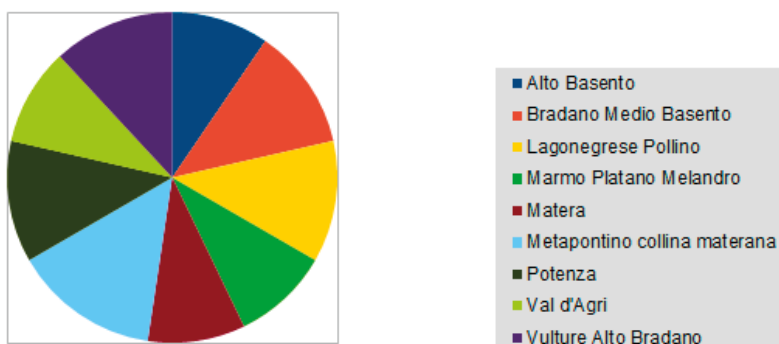


Grafico 1 – ripartizione delle 42 OdV elette nelle 9 reti territoriali

RIPARTIZIONE ODV nelle 9 RETI

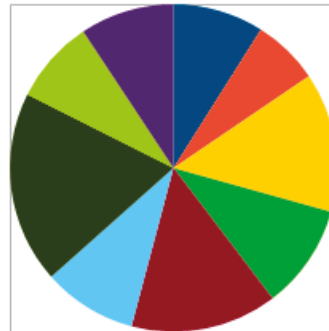
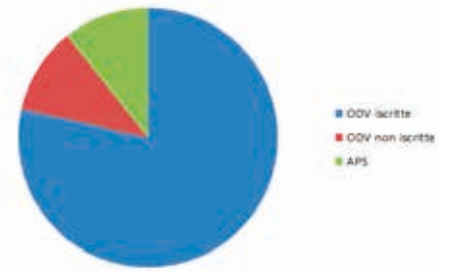
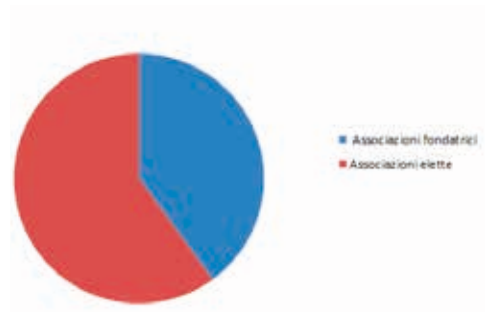
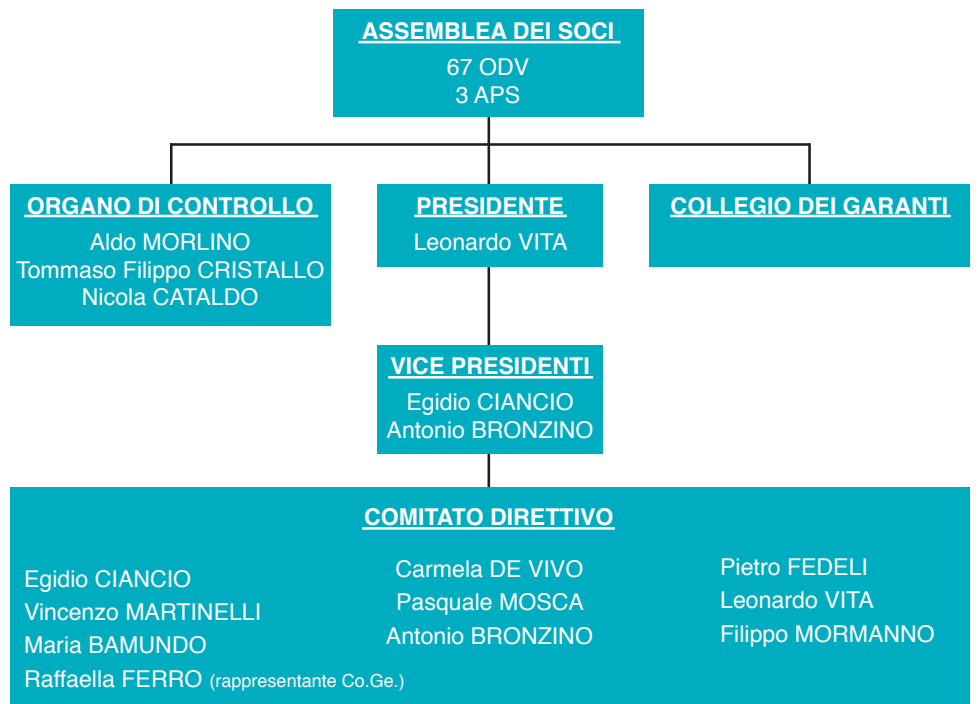


Grafico 2 – Ripartizione delle 290 OdV totali nelle 9 reti territoriali



Grafici 4 e 5 – Base sociale del CSV Basilicata: Associazioni fondatrici e Associazioni elette e Ripartizione delle Associazioni

4.2 Il sistema di governo e controllo



Sono organi sociali di CSV Basilicata:

- **l'Assemblea degli Associati**
- **il Consiglio Direttivo**
- **il Presidente del Consiglio Direttivo**
- **l'Organo di Controllo**
- **il Collegio dei Garanti**

Assemblea, Consiglio Direttivo e Presidente sono gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale. Il loro ruolo è affiancato dall'Organo di Controllo, deputato a verificare la correttezza della gestione economica, patrimoniale e finanziaria dell'Ente e dal Collegio dei Garanti preposto alla soluzione delle controversie concernenti l'esercizio delle attività associative tra i Soci e tra gli Organi sociali.

L'attività dell'Ente e la sua adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile è sottoposta anche, ai sensi dell'art 65 del "Codice del Terzo Settore", al controllo di legittimità e correttezza esercitato dall'OTC, l'Organismo Territoriale di Controllo, il quale nomina, tra i revisori legali iscritti nell'apposito registro e con specifica competenza in materia di Terzo settore, un componente dell'Organo di controllo interno di CSV Basilicata con funzioni di presidente e diritto di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo dell'Ente.

Tutti gli organi sono composti da volontari delle associazioni socie e le cariche sono rigorosamente elettive e gratuite, salvo il diritto al rimborso delle spese documentate ed effettivamente sostenute nell'esercizio dell'incarico ricoperto.

Lo statuto disciplina, inoltre, la Direzione, la presenza delle Delegazioni e delle Reti territoriali, nonché eventuali Comitati scientifici di volta in volta costituiti.

Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano, deputato all'approvazione definitiva delle decisioni e dei documenti più importanti dell'Ente, quali i bilanci, preventivi e consuntivi, i programmi di attività e i bilanci di missione. Come sopra descritto più dettagliatamente, la platea assembleare è composta da 70 organizzazioni socie sulle 75 previste dallo Statuto in quanto 2, facenti parte delle 30 fondatrici, si sono estinte e su 45 che da Statuto le Reti Territoriali possono eleggere per ogni quadriennio, nell'autunno 2017, ne sono state elette 3 in meno. L'organo svolge la funzione di indirizzo, fondamentale per l'attività dell'Ente e dei due organi sociali ad essa sottoposti, il Consiglio Direttivo e il Presidente. La maggioranza dei voti in ciascuna assemblea, come previsto all'art. 61, comma 1, lettera f, del "Codice del Terzo Settore" è attribuita alle organizzazioni di volontariato. Nel 2018 si sono tenute **3 sedute** ordinarie dell'Assemblea, cui hanno partecipato complessivamente **86 soci in presenza**, per complessive **645 ore di volontariato** effettuate e **13 soci per delega**.

	Rappresentante	Associazione	Fondatore/Rete	Sede Associazione
1	BAMUNDO Maria	Santa Maria della Rocca	Rete Medio Basento	Calciano (MT)
2	BERTUGNO Giuseppe	FIDAS Matera	Rete Matera	Matera
3	BEVILAQUA Luigi	Volontariato Pietragalla	Rete Alto Basento	Pietragalla (PZ)
4	BRAIA Emanuele	AMASAM	Fondatore	Matera
5	BRUNO Roberto	A.R.I.	Rete Vulture Alto Bradano	Melfi (PZ)
6	BRONZINO Antonio	Fidas Basilicata	Fondatore	Matera
7	CALIA Chiara	Khaleh	Rete Matera	Matera
8	CARBONE Anna Maria	Confraternita di Misericordia	Rete Medio Basento	Grassano (MT)
9	CARLONE Vincenzo	Dopo di Noi ONLUS	Rete Potenza	Potenza
10	CASAMASSIMA Donato	Trekking Falco Naumanni	Rete Matera	Matera
11	CASELLA Rocco	Il Ponte	Fondatore	Potenza
12	CESARANO Carmen	Consumatori Responsabili	Fondatore	Potenza
13	CIANCIO Egidio	ANPAS Regionale	Fondatore	Latronico (PZ)
14	CITRO Alfonso	FIDAS Potenza	Fondatore	Potenza
15	COLANGELO Annamaria	A.I.P.D.	Fondatore	Matera
16	COLASUONNO Michele	DUMBO Onlus	Fondatore	Matera
17	COSENTINO Maria Teresa	CIF	Rete Lagonegrese Pollino	Lauria (PZ)
18	D'AGOSTINO Nicola	Pubblica Assistenza Medio Agri	Rete Val D'Agri	Sant'Arcangelo (PZ)
19	DAMIANO Michele	Università delle Tre Età	Rete Vulture Alto Bradano	Lavello (PZ)
20	D'ARMENTO Francesco	Guardia Nazionale ZEPA	Rete Metapontino Collina Materana	Nova Siri (MT)
21	DE STEFANO Genesio	A.V.I.S. Comunale	Fondatore	Potenza
22	DE VIVO Carmela	A.I.P.D.	Fondatore	Potenza
23	DI LORENZO Ennio	LEGAMBIENTE	Rete Val D'Agri	Villa D'Agri (PZ)
24	FATIGANTE Rocco	Amici del Cuore	Fondatore	Potenza
25	FEDELE Paolo	A.V.I.S. Comunale	Rete Medio Basento	Tricarico (MT)
26	FEDELI Pietro	Legambiente Basilicata	Fondatore	Potenza
27	FERRARESE Vincenza Maria	Crescere Insieme	Fondatore	Barile (PZ)
28	FORASTIERO Nicola	AUSER	Rete Lagonegrese Pollino	Castelluccio Inf. (PZ)
29	GAZANEO Maria Giuseppa	AUSER	Rete Lagonegrese Pollino	Lauria (PZ)
30	GENOVESE Antonio	Amici di Monte li Foj	Rete Marmo Platano Melandro	Picerno (PZ)

31	GIAMBERSIO Luciana	Filo D'Agento	Fondatore	Potenza
32	GIORDANO Pina	Cittadini Solidali	Fondatore	Matera
33	GIUGLIANO Carmine	UNITALSI	Fondatore	Matera
34	IACOVONE Pietro	Cultura Giovane	Fondatore	Matera
35	IACOVONE Saverio	Joven	Rete Matera	Matera
36	IANNIELLO Raffaele Attilio	C.A.T.	Rete Val D'Agri	Moliterno (PZ)
37	LAMBOGLIA Melania	Protezione Civile Gruppo Lucano	Rete Val D'Agri	Tramutola (PZ)
38	COLANGELO Daniele	A.V.I.S. Regionale	Fondatore	Potenza
39	LOSTRANGIO Margherita	AUSER	Rete Medio Basento	Grassano (MT)
40	MANCINO Rosa	Zia Lisa	Rete Alto Basento	Cancellara (PZ)
41	MARCHITIELLO Valerio	Volontari del Vulture	Rete Vulture Alto Bradano	Rapolla (PZ)
42	MARROCCOLI Cinzia	Telefono Donna	Fondatore	Potenza
43	MARTINELLI Vincenzo	Mosaico	Rete Marmo Platano Melandro	Picerno (PZ)
44	MARTOBERTI Giuseppe	Insieme nella Solidarietà	Rete Marmo Platano Melandro	Sant'Angelo le F. (PZ)
45	MORMANDO Filippo	Ecosport	Rete Metapontino Collina Materana	Policoro (MT)
46	MOSCA Pasquale	AK Accademnia Kronos	Rete Vulture Alto Bradano	Rionero in Vulture (PZ)
47	NAVARRA Sergio	AUSER Comunità Solidale	Rete Potenza	Potenza
48	NICASTRO Dolores	Movimento per l'Infanzia	Rete Potenza	Potenza
49	NICOLETTI Giuseppe	BASILICATA MOZAMBICO	Fondatore	Matera
50	OLIVA Sergio	Give Life Fidas	Rete Metapontino Collina Materana	Scanzano Jonico (MT)
51	PASCALE Stefania	Gruppo Speleo Melandro	Rete Marmo Platano Melandro	Satriano (PZ)
52	PERSIANI Rosanna	FIDAS	Rete Metapontino Collina Materana	Rotondella (MT)
53	PETRUZZELLIS Saverio	UNITEP	Fondatore	Matera
54	PISANI Luigi M.	I Ritunnari	Rete Lagonegrese Pollino	Rotonda (PZ)
55	POMPA Raffaele	ANSPI L'Arca	Rete Alto Basento	Filiano (PZ)
56	POTENZA Dino	Tutor	Rete Potenza	Potenza
57	RICCI Giuliana	AUSER	Rete Alto Basento	Avigliano (PZ)
58	RUGGIERO Fernanda	La Strada dei Fiori e delle Preghiere	Rete Vulture Alto Bradano	San Fele (PZ)
59	SARLI Mario	AUSER Basilicata	Fondatore	Potenza
60	SILEO Vincenzo	A.V.I.S. Comunale	Fondatore	Avigliano (PZ)
61	SOLE Maria Antonietta	Gioia e Speranza	Rete Lagonegrese Pollino	Senise (PZ)

62	STIGLIANO Cosimo Rocco	Rotunda Maris	Rete Metapontino Collina Materana	Rotondella (MT)
63	TATO' Umberto	Ali D'Argento	Fondatore	Potenza
64	TELESCA Vito	CILAP Regionale	Fondatore	Potenza
65	TORTORELLI Ornella	Don Giovanni Mele	Fondatore	Matera
66	TRAFICANTE Francesco	Mano Amica	Fondatore	Rionero in Vulture (PZ)
67	TRICARICO Michele	Lucaniaworld	Rete Potenza	Potenza
68	TRUNCELLITO Manuela	Crescere Insieme	Rete Metapontino Collina Materana	Valsinni (MT)
69	VINZI Domenico	Tre Colli	Rete Medio Basento	Montescaglioso (MT)
70	VITA Leonardo	UPEL	Fondatore	Lagonegro (PZ)

Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo é l'organo gestionale dell'Ente ed è composto da **10 membri** di cui 9 eletti dall'Assemblea dei Soci e 1 in rappresentanza del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Basilicata, vigente, in regime di prorogatio, fino all'effettivo funzionamento dell'Organismo Territoriale di Controllo (OTC) di cui al comma 7, lettera e) dell'art. 65 del D.lgs. n. 117/2017, come chiarito nelle prime indicazioni pervenute dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in merito alle questioni di diritto transitorio. L'attività del Consiglio Direttivo è sottoposta a verifica da parte dell'Organo di Controllo.

Nel 2018 si sono tenute **8 sedute** del Consiglio direttivo per un totale di **49 presenze** e **784 ore di volontariato effettuate**.

I 9 membri eletti dall'Assemblea dei Soci sono rappresentativi dei diversi ambiti territoriali e di intervento delle Organizzazioni di Volontariato della Basilicata come si evince dalla seguente tabella:

Cognome e nome	Associazioni di appartenenza	Località	Ambito Rete Territoriale	Settore e Ambito di Intervento
CIANCIO Egidio	ANPAS Basilicata e P.A. Protezione Civile Valle del Sinni	Marsicovetere (PZ) Latronico (PZ)	Regionale - Val d'Agri Lagonegrese Pollino	SOCIALE - CIVILE Pubblica Assistenza
DE VIVO Carmela	AIPD	Potenza	Potenza	SOCIALE - Disabilità
FEDELI Pietro	Legambiente Basilicata	Potenza	Regionale - Potenza	CIVILE - Ambiente
MARTINELLI Vincenzo	Mosaico	Picerno (PZ)	Marmo Platano Melandro	SOCIALE - Disagio
MOSCA Pasquale	AK Accademia Kronos Delegazione di Basilicata	Lavello (PZ)	Vulture Alto Bradano	CIVILE Protezione Civile

VITA Leonardo	UPEL	Lagonegro (PZ)	Lagonegrese Pollino	CULTURALE Terza Età
BAMUNDO Maria	S. Maria della Rocca	Calciano (MT)	Bradánica Medio Basento	CULTURALE
BRONZINO Antonio	FIDAS Basilicata	Matera	Regionale - Matera	SOCIALE Sanitario
MORMANDO Filippo	Eco-Sport	Policoro (MT)	Metaponto Collina Materana	CIVILE - Giovani
FERRO Raffaella	Rappresentante Comitato di Gestione Fondo Speciale per la Basilicata			

Numero delle riunioni durante l'esercizio: **8**; percentuale di partecipazione dei componenti: **61,25%**

Ore di lavoro volontario svolte: **784**

Eventuali mandati ai Consiglieri:

- Maria Bamundo: Osservatorio regionale sul GAP, il Gioco d'Azzardo Patologico.
- Leonardo Vita: Osservatorio regionale sulle Eccedenze, alimentari e non.

Il Presidente

Il Presidente e legale rappresentante dell'Ente è **Leonardo Vita**, eletto dal Consiglio Direttivo del 24 ottobre 2012 per il mandato 2012-2015 e rieletto il 10 dicembre 2015 per il mandato 2015-2018. Le ore di volontariato effettuate dal Presidente per adempiere efficacemente le sue funzioni istituzionali sono quantificabili in: **510** ore.

L'Organo di Controllo

L'organo di controllo, che ha il compito di controllare, almeno trimestralmente, la regolare tenuta della contabilità e dei libri contabili e di verificare la correttezza economica, patrimoniale e finanziaria dell'Ente è composto da 3 membri, di cui 2 iscritti all'Albo dei Dottori Commercialisti, designati dall'Assemblea dei Soci e 1 designato dal già citato Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Basilicata.

Il Collegio dei Revisori nel 2018 ha svolto **4 sedute** per un totale di **48 ore** complessive di impegno a titolo gratuito.

Anche i componenti dell'Organo di Controllo, infatti, non hanno diritto a compenso, ma solo al rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle proprie funzioni.

Il Collegio dei Garanti

Il Collegio dei Garanti è formato da 3 membri eletti dall'Assemblea ed è preposto alla soluzione delle controversie concernenti l'esercizio delle attività associative: i Soci e i loro rapporti reciproci, in particolare per quanto attiene alla loro revoca, il Consiglio Direttivo e i suoi componenti, il Presidente o chi ne fa le veci, gli altri organi

associativi. Non essendo intervenute situazioni di conflitto interno, il Collegio dei Garanti in 20 anni di attività non si è mai riunito.

4.3 I portatori di interesse

CSV Basilicata è al centro di molte relazioni e ha molteplici portatori di interesse: membri degli organismi di governo e controllo, dipendenti e collaboratori, enti pubblici e privati, associazioni, scuole, professionisti e singole persone che portano valori, bisogni, idee, competenze, interessi e aspettative nei confronti dell'organizzazione. In 20 anni di attività il CSV si è arricchito di molti interlocutori che, a diverso titolo, hanno condiviso percorsi e contribuito al suo sviluppo e alla sua crescita.

Per facilitare una rappresentazione schematica del complesso mondo degli *stakeholder* è possibile dividerli in 5 gruppi. Alcuni *stakeholder* sono considerati “esterni” e altri “interni” al Centro di Servizio, a seconda del tipo di relazione che li coinvolge:

Stakeholder di Governo e di Sistema

- Associazioni componenti la platea assembleare dell'Ente
- Componenti del Consiglio Direttivo
- Co.Ge. Basilicata

Gli **Organi del CSV Basilicata** individuano le linee di azione e i programmi di intervento, nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto e dalla normativa di riferimento. In quanto Organi sociali dell'Ente, sono *stakeholder* interni alla struttura e, come tali, direttamente coinvolti nella definizione delle scelte operate. Per le loro caratteristiche e la loro composizione, gli *stakeholder* di governo hanno il compito di proporre strategie ed azioni per lo sviluppo del volontariato e fornire, quando necessario, un supporto per favorire la partecipazione delle associazioni del territorio di riferimento.

Il **Co.Ge.** Basilicata, che in regime di prorogatio, fino all'istituzione e all'effettivo funzionamento dell'OTC Puglia/Basilicata (ai sensi della comunicazione dell'Organo Nazionale di Controllo) – esercita le sue funzioni di controllo di legittimità, rappresenta un'altra tipologia di *stakeholder* esterno a cui l'Ente rendiconta periodicamente l'utilizzo delle risorse ricevute dalle FOB, le Fondazioni di Origine Bancaria, con un programma dettagliato sull'attività svolta.

Destinatari dei servizi

(Beneficiari dei servizi o, in generale, dell'attività del CSV)

- Organizzazioni di volontariato
- Altre Organizzazioni del Terzo Settore
- Reti di associazioni
- Studenti
- Volontari
- Cittadini

Il CSV Basilicata sostiene e qualifica l'attività dei volontari e degli Enti del Terzo Settore che si avvalgono della loro opera, offrendo servizi adeguati alle loro diverse esigenze. Le OdV socie per via indiretta sono *stakeholder* esterni che prendono parte alle decisioni del CSV Basilicata attraverso la partecipazione alle Reti, territoriali o tematiche (spazi di incontro, confronto e collaborazione tra associazioni che operano nello stesso territorio e/o settore di intervento). Gli obiettivi di questa relazione sono quelli di promuovere le azioni del CSV sul territorio, scambiare idee ed esperienze, sviluppare iniziative comuni, approfondire, confrontare, elaborare posizioni condivise sui temi di interesse del volontariato, valorizzare le diversità, promuovere la partecipazione alle attività del CSV.

Il Centro di Servizio della Basilicata, promuovendo da sempre la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, interagisce inoltre in modo diretto e indiretto con i cittadini del territorio di riferimento.

Soggetti che erogano i servizi

- Dipendenti
- Consulenti e professionisti
- Fornitori strategici (aziende informatiche, grafica e comunicazione, docenti, consulenti struttura)
- Fornitori standard (fornitori di servizi)

Dipendenti e collaboratori interni, in continuo contatto con gli utenti nell'erogazione dei servizi e quindi antenne privilegiate rispetto ai loro bisogni e potenzialità, rappresentano sicuramente un'importante tipologia interna di *stakeholder*. I loro pareri e suggerimenti sono infatti ritenuti fondamentali dall'Organo gestionale per l'efficacia delle loro scelte organizzative.

Il CSV Basilicata si avvale inoltre di fornitori e collaboratori esterni che ne condividono valori e obiettivi. Pertanto anche il loro apporto contribuisce a favorire la crescita e lo sviluppo del volontariato lucano.

Tutti insieme lavorano con l'obiettivo comune di incentivare la cultura dell'appartenenza, stimolare la professionalità e la creatività, condividere la *mission* del CSV e promuovere una partecipazione ampia e plurale.

Partner

- CSVnet
- Regione Basilicata
- Enti Locali
- Pubbliche Amministrazioni
- Fondazioni
- Università
- Ordini professionali
- Scuole

- Enti Culturali
- Media

CSV Basilicata condivide, attraverso la rete di **CSVnet**, le proprie esperienze con gli altri CSV presenti sul territorio nazionale. CSVnet è dunque uno *stakeholder* esterno ma di sistema ed ha con il CSV Basilicata un legame di influenza reciproca nelle azioni poste in essere periodicamente. Gli obiettivi di questa relazione sono quelli di favorire lo sviluppo del “sistema CSV”, incentivare la cultura dell’appartenenza, confrontare esperienze e modalità organizzative fra i vari CSV d’Italia.

Il CSV stimola la collaborazione delle Istituzioni alle attività di promozione del volontariato, con l’obiettivo di rafforzare l’efficacia delle attività volte a favorire la solidarietà, l’inclusione e la coesione, sociale e territoriale, della Basilicata. Le Istituzioni, infatti, interagiscono spesso, anche in modo non intenzionale, attraverso le proprie politiche pubbliche con le scelte dell’Ente, pertanto per CSV Basilicata esse rappresentano una tipologia importante, seppure esterna, di *stakeholder*. Gli obiettivi vengono perseguiti attraverso la promozione di tavoli interistituzionali di partecipazione, di concertazione territoriale, la stipula di protocolli di intesa con i quali costruire processi di confronto e di condivisione di piani di azione.

Anche i media locali sono *stakeholder* esterni molto importanti. È infatti fondamentale ottenere spazi per l’informazione proveniente dal CSV e dal mondo del volontariato, sempre nell’ottica del maggior coinvolgimento possibile dell’intera popolazione regionale.

Reti nazionali del Terzo Settore

- Forum Regionale del terzo Settore
- Forum Nazionale del Terzo Settore

Il CSV promuove attivamente il lavoro di Rete tra i vari attori sociali per creare occasioni di confronto. Gli altri attori del Terzo Settore rappresentano quindi importanti interlocutori nella creazione di relazioni stabili e strutturate del Centro di Servizio.

Il CSV partecipa con regolarità a gruppi di lavoro interistituzionali della Regione Basilicata in materia di piani di zona, politiche giovanili, famiglia, persone con disabilità, immigrati, anziani, persone in situazione di indigenza. Questo consente di contestualizzare con maggiore adeguatezza la rilevazione e la lettura delle aspettative e degli interessi degli *stakeholder*, che viene integrata con interviste strutturate, questionari, riunioni operative, focus group e gruppi di progetto realizzati nel corso dell’anno.

**PERSONE
CHE OPERANO
PER L'ENTE**

5.1 L'articolazione organizzativa

Come previsto all'art.4 dello statuto, la realizzazione dei Programmi di attività annuali e/o pluriennali di CSV Basilicata si sviluppa su base regionale e territoriale attraverso le seguenti sue articolazioni: la **Sede regionale**, le **Delegazioni di Potenza e Matera** e le **Reti Territoriali**.

La Sede regionale assolve le attività di staff e i servizi natura sistemica e sinergica.

Le Delegazioni di Potenza e Matera assolvono l'erogazione dei servizi a carattere permanente presso le sedi operative, opportunamente dotate delle figure professionali e dei beni strumentali necessari.

Le 9 Reti Territoriali del Volontariato rappresentano, dalla loro progressiva costituzione, altrettante realtà del Volontariato, attive e alleate del CSV nel perseguimento di obiettivi di crescita unitari e sistemici del Volontariato e oggi, ai sensi del D.lgs. 117/2017, anche dei volontari all'interno di tutte le tipologie di Enti di Terzo Settore.

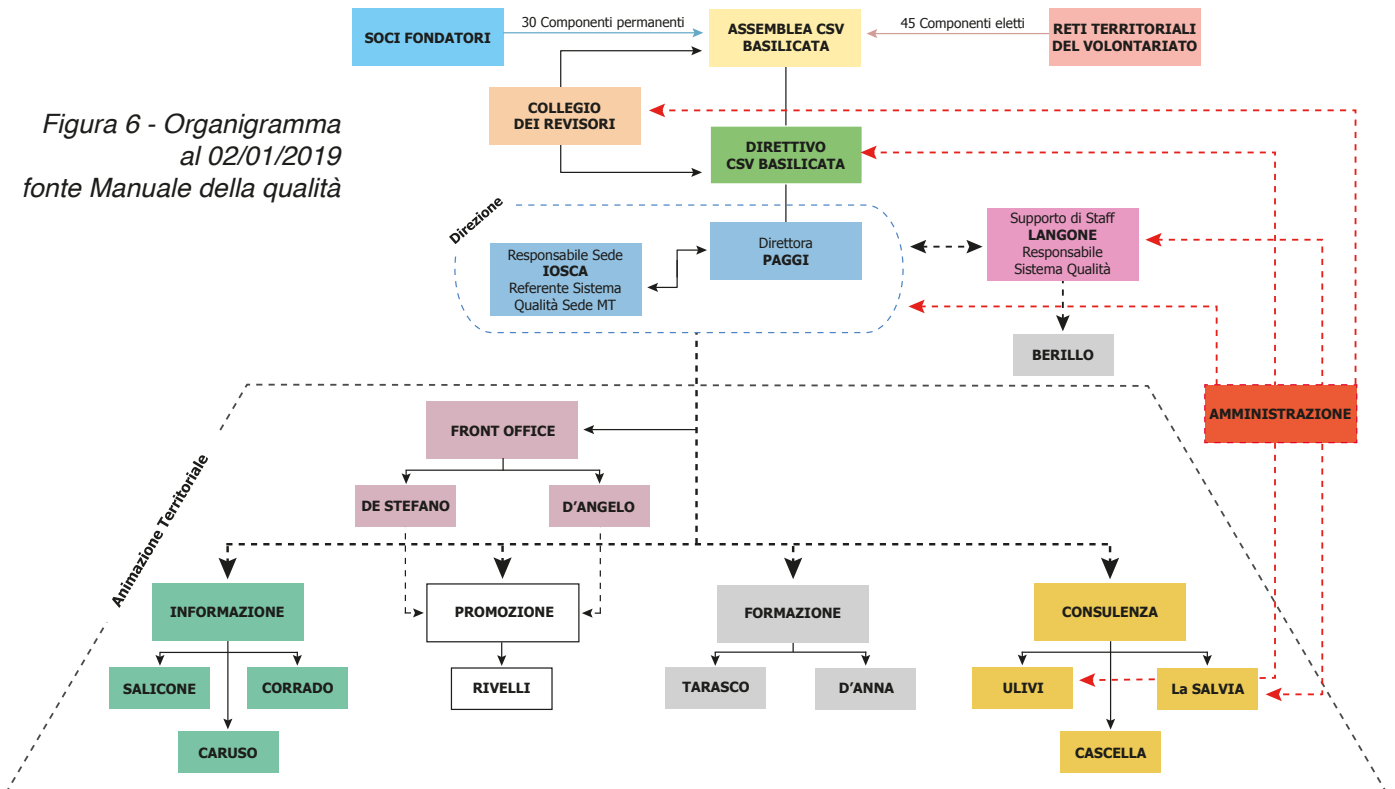
Ogni Rete Territoriale, supportata dal CSV Basilicata attraverso un pacchetto di servizi mirati (consulenza, formazione e animazione territoriale), è deputata, infatti, a costituire lo spazio di condivisione dei volontari degli Enti di Terzo Settore dei comuni afferenti al territorio di riferimento della Rete, a partire dalle Organizzazioni socie del CSV Basilicata che, aiutando il sistema ad agganciare i nuovi Enti e ottimizzare la comunicazione e la relazione tra tutti gli Enti del Terzo Settore dei comuni lucani, costituiscono le antenne di ricezione e diffusione dei valori e delle pratiche del Terzo Settore della Basilicata.

La struttura organizzativa del CSV Basilicata supera la logica strettamente funzionale, promuovendo fortemente il lavoro di squadra e l'integrazione tra le diverse professionalità e ambiti di intervento. La programmazione delle attività per l'annualità successiva viene svolta in modo condiviso attraverso specifiche riunioni. Inoltre gli incontri periodici tra tutto lo staff, al fine di monitorare l'andamento degli interventi programmati e di individuare criticità o ulteriori sviluppi, sono ormai una prassi consolidata all'interno dell'organizzazione.

Nel corso del 2018 lo staff si è riunito periodicamente, sia nella fase della programmazione delle attività, sia per l'organizzazione di eventi importanti, come la Conferenza Nazionale di CSVnet, tenuta a Matera, e la celebrazione del ventennale del Centro di Servizio.

La struttura organizzativa

Organigramma CSV Basilicata



La struttura organizzativa del CSV Basilicata è costituita da:

- uno **Staff regionale**, cui competono attività di direzione, programmazione, progettazione esecutiva, valutazione, coordinamento, monitoraggio, controllo di gestione;
- due **Sportelli Operativi di Front Office**, uno a Potenza e uno a Matera;
- due **Delegazioni territoriali** deputate allo sviluppo delle attività e all'erogazione dei servizi.

Delegazione Regionale:

Via Sicilia, 10 - 85100 Potenza Tel. 0971 274477

Delegazione di Potenza:

Via Sicilia, 10 - 85100 Potenza Tel. 0971 274477

Delegazione di Matera:

Via La Malfa, 102 - 75100 Matera Tel/Fax 0835 346167

5.2 Le risorse umane

Lo staff regionale è composto da **5 unità di personale dipendente part time**, di cui 1 in aspettativa non retribuita con funzioni di Coordinamento Delegazione di Potenza, addette rispettivamente a: Direzione; Segreteria-Monitoraggio Sistema Gestione Qualità; Coordinamento Delegazione Matera, Supporto Casa del Volontariato di Potenza (a tempo determinato) e **2 collaboratori a partita IVA**, il Consulente amministrativo/contabile e la Consulente addetta al controllo economico-finanziario e gestionale, che svolgono anche la funzione di consulenti per l'area amministrativa, fiscale e legale delle Organizzazioni della provincia di Potenza.

I **2 Sportelli Operativi di F. O.** presso le Delegazione di Potenza e Matera sono presidiati da **2 unità di personale dipendente part time** (1 a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato).

Essendo notevolmente interconnesse le diverse attività da svolgere, tutte le unità di personale di cui sopra, dotate di adeguate competenze sia specialistiche che trasversali, consentono un elevato livello di flessibilità.

Pertanto la loro opera si svolge sia presso lo Staff regionale e gli Sportelli operativi, che presso le **2 Delegazioni territoriali**, deputate all'erogazione dei servizi, cui sono dedicate altre **8 unità** lavorative, di cui: 4 a tempo indeterminato part time; 1 a tempo determinato part time e 3 a partita IVA.

Nel 2018 le risorse umane retribuite con carattere di occasionalità sono state **31**, prevalentemente docenti impegnati nelle attività afferenti l'Area Formazione, per le quali è stata sostenuta una spesa totale di € 9.285,00. L'importo medio per ciascuna risorsa è stato di € 299,51.

Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

Il numero delle persone retribuite continuative con contratto part time e la corrispondenza delle risorse equivalenti a tempo pieno è la seguente:

11¹ part time di cui **8 a tempo indeterminato** e **3 a tempo determinato**, per un totale di **272 ore** settimanali, di cui:

106 ore presso lo Staff regionale (Direttore, Segretaria, Coordinatore sede Matera e responsabile Area Consulenza);

50 ore presso i due Sportelli operativi di Front Office

106 ore presso le Delegazioni (Aree Comunicazione e Promozione presso entrambe le Delegazioni).

Si riporta sinteticamente il prospetto delle risorse umane a tempo parziale:

1

Non è considerata la risorsa in aspettativa volontaria-part time al 97,3%

Part time	Numero dipendenti	Livello	Equivalente a tempo pieno
40,00%	1	V	0,4
50,00%	3	V	1,5
60,00%	2	V	1,0
62,50%	1	V	0,6
65,00%	2	V	0,7
85,00%	1	Quadro	0,9
97,3%	1	II	1,0
Totale	11		6,0

Le variazioni nelle risorse umane intercorse nell'anno di riferimento sono state le seguenti:

1 nuovo ingresso, **tramite avviso pubblico e selezione**, in sostituzione di una maternità presso la Delegazione di Potenza, a dicembre 2017, rimasta in attività per tutto il 2018;

1 nuovo ingresso, **tramite tirocinio curricolare universitario, trasformato a giugno in contratto a tempo determinato** presso la delegazione di Matera.

Al 31.12.2018 il personale della struttura², dipendenti e collaboratori, sono per il 31% uomini e per il 69% donne (5 uomini e 11 donne, di cui una donna con posizione di quadro dirigente), con 11 laureati e 5 diplomati, la percentuale dei dipendenti con titolo superiore al diploma è del 69%.

La fascia di età con il maggior numero di dipendenti è quella tra i 31 e i 50 anni.

Nel 2018 l'età media del personale, dipendenti e collaboratori, è di 45 anni e 7 mesi. Il dipendente più giovane ha 23 anni, mentre la più anziana ne ha 63.

Il personale con maggiore anzianità di servizio ha maturato nel 2018 16 anni di anzianità e ammonta a 5 unità.

All'interno dell'organico non è presente personale svantaggiato.

Formazione delle risorse umane retribuite

Il CSV Basilicata ritiene che le risorse umane rappresentino il capitale grazie al quale i singoli servizi prendono forma, dando vita ad un'attività articolata interconnessa e in continuo sviluppo, e nel contempo conferiscono alla struttura operativa quella maturità che

² Non è considerata la risorsa in aspettativa volontaria (uomo)

consente all'Ente di anticipare i bisogni e operare in prospettiva. Pertanto, le esigenze formative degli operatori, sono costantemente attenzionate e rilevate tramite colloqui singoli e riunioni operative.

Sul versante della formazione interna organizzata dall'Ente, nel corso del 2018, tutto il personale ha partecipato a **3** iniziative di aggiornamento, di cui **due sulla Riforma del Terzo Settore**, per un totale di **20 ore**; **una sul Regolamento UE 2016/679**, inerente la nuova normativa per la Privacy, per un totale di **8 ore** formative. Due unità del Personale, addette alle tematiche e agli adempimenti fiscali e amministrativi, sia del CSV Basilicata che degli enti utenti dei servizi, hanno partecipato, inoltre, al seminario di 4 ore organizzato a Napoli da Promo P.A. Fondazione, sul tema **"Gli affidamenti diretti della P.A. dopo le nuove linee guida ANAC n.4: strumenti, limiti, responsabilità"**.

Oltre alle suddette iniziative, autonomamente organizzate o individuate dall'Ente, si sono aggiunte le seguenti iniziative formative offerte da CSVnet: il **"Seminario di studio e formazione per i comunicatori del CSV"**, tenutosi a Roma, il 14 e 15 giugno 2018, cui ha partecipato una dipendente dell'omonimo settore di attività dell'Ente; il seminario **"La riforma dei CSV nel quadro della Riforma del Terzo Settore"**, tenutosi a Napoli il 27 settembre 2018, cui hanno partecipato 6 unità tra il personale maggiormente interessato e il Presidente; il seminario sulla riforma del Servizio Civile Universale, tenutosi a Roma il 20 novembre 2018, cui hanno partecipato 4 unità tra il personale maggiormente interessato.

Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane

L'inquadramento economico e funzionale dei dipendenti è regolato dal CCNL di Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi. I dipendenti al 31.12.2018 sono:

N. Dipendente	Livello retributivo	Tipo di contratto (tempo determinato /indeterminato)	% Part Time	Costo medio complessivo annuale (comprensivo di IRAP)	Costo medio complessivo mensile (comprensivo di IRAP)	Retribuzione netta mensile media per 14 mensilità
1	Quadro	Dip. T. I. p. t.	85,00%	61.708,04	4.407,72	1.844,00
1 ¹	II	Dip. T. I. p. t.	97,30%	48.393,52	3.456,68	1.645,00
1	V	Dip. T. I. p. t.	40,00%	14.166,66	1.011,90	704,00
3	V	1 Dip. T. I. p. t.	50,00%	18.571,28	1.326,52	909,33
		2 Dip. T. D. p. t.				
2	V	Dip. T. I. p. t.	60,00%	22.094,79	1.578,20	1.012,50
1	V	Dip. T. I. p. t.	62,50%	24.644,13	1.760,30	1.128,00
2	V	1 Dip. T. I. p. t.	65,00%	26.085,09	1.863,22	1.237,00
		1 Dip. T. D. p. t.				

1 Non è considerata la risorsa in aspettativa volontaria- part time al 97,3%

I collaboratori professionali strutturati¹ al 31.12.2018 sono:

Area di attività	N. consulenti	Costo complessivo annuale	Costo annuale al netto IVA - Cassa Previdenziale-Rimborsi spese
Area Consulenza	3	13.144,68	9.684,32
Area Amministrazione e controllo economico-finanziario e gestionale	2	7.120,58	5535
Area Formazione	2	13.493,75	8.330,00
Area Progettazione	2	5.783,04	3.570,00

Il modello organizzativo adottato dal CSV Basilicata prevede una diversa contrattualizzazione delle risorse umane rispetto al ruolo svolto. Nella figura successiva si riportano le tipologie contrattuali per area di intervento:

Direzione	Personale dipendente a tempo indeterminato e part time
Supporto alla Direzione e Sportelli operativi	Personale dipendente a tempo indeterminato/determinato e part time
Area Amministrazione e controllo economico-finanziario e gestionale	Collaboratori iscritti a ordine/collegio professionale
Area Formazione	Collaboratori professionali
Area Consulenza	Collaboratori iscritti a ordine professionale
Area Promozione e Animazione Territoriale	Personale dipendente a tempo indeterminato e part time
Area Informazione	Personale dipendente a tempo indeterminato e part time

Secondo quanto stabilito nello Statuto, tutti i componenti degli or-

² Nessun collaboratore professionale ha optato per il regime di cui alla Legge 190/2014. Alcuni collaboratori professionali svolgono attività in diverse aree

gani di amministrazione e controllo non percepiscono alcun emolumento a eccezione dei rimborsi per le spese di viaggio e trasferta. Nel corso del 2018 sono stati liquidati rimborsi per € 11.421,75, calcolati a fronte di giustificativi di spesa.

Secondo l'art. 8 del Regolamento statutario dell'Ente, in mancanza di adeguati collegamenti pubblici, i viaggi sono rimborsati sulla base delle distanze calcolate sul sito www.viamichelin.com, a un parametro di € 0.28 a KM. Sempre secondo il medesimo articolo del Regolamento, il vitto è rimborsato per un importo totale giornaliero pari a € 70,00 e l'alloggio, i cui costi sono variabili a seconda delle città, prevede il rimborso della spesa del pernottamento in albergo 3 stelle.

Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

Complessivamente, all'interno del sistema (Organi sociali CSV Basilicata e Co.Ge. Basilicata), nel 2018 hanno operato 83 volontari: 70 nella platea assembleare, di cui 22 donne pari al 31,4% e 48 uomini, pari al 68,6%; 10 nel Consiglio Direttivo, compresi il Presidente e la Rappresentante del Co. Ge. Basilicata, con una rappresentanza femminile pari ad un terzo; 3 nel Collegio dei Revisori.

Volontari che ad altro titolo collaborano con l'Ente

Alle attività formative, hanno collaborato a titolo gratuito **7 docenti**, di cui 2 del Consiglio Direttivo dell'Ente.

Alle attività del **progetto "Solidarietà e Salute"**, finalizzato a combattere la povertà sanitaria con la raccolta dei farmaci non utilizzati ma ancora validi, da donare alle fasce deboli della popolazione del capoluogo e comuni limitrofi, collaborano, a titolo gratuito, **6 volontari**: 1 medico in pensione, Segretario dell'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della provincia di Potenza; 2 medici ex primari dell'Azienda ospedaliera del capoluogo regionale; la presidente dell'Ordine dei Farmacisti della provincia di Potenza (OF-PZ); 1 farmacista iscritta all'OF-PZ e 1 rappresentante della sezione di Potenza dell'ANPAS "Comunità solidale".

Altre risorse umane

Nel 2018 il CSV Basilicata ha ospitato **4 Cittadini**, tre uomini e una donna appartenenti a fasce di età differenti, **in lavori di pubblica utilità** per situazioni di messa alla prova da parte del Tribunale di Potenza.

Di questi, due, dotati di professionalità medio alte, hanno supportato le attività della comunicazione e del monitoraggio informatico dei servizi; gli altri due, dotati di buone capacità di base ma sprovvisti di professionalità specifiche, hanno supportato la Segreteria (archiviazione documenti) e le attività inerenti il servizio logistico del Centro. L'esperienza di volontariato in una Organizzazione non profit permette, infatti, alla persona soggetta a provvedimenti di **"esecuzione penale esterna"** o in **"messa alla prova"** di valorizzare se stesso, di rappresentare una concreta possibilità d'aiuto e di supporto all'Ente che lo accoglie e creare un rapporto significativo con i membri e con tutte le persone che si avvicinano ad essa. Le pene alternative alla detenzione e la messa alla prova introducono una

nuova cultura della pena. La prima abbatte notevolmente il rischio di recidiva, la seconda, in caso di buon esito della prova, estingue il reato e il processo non si celebra.

Per questo, tra i protocolli stipulati nel 2012 dal CSV Basilicata, si evidenziano i due siglati con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE) del PRAP, Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria, il Tribunale di Sorveglianza di Potenza, le due Amministrazioni provinciali di Potenza e Matera e la Commissione Regionale Volontariato e Giustizia, uno *"Il Volontariato in esecuzione penale esterna"* e l'altro *"La Giustizia ripartiva e la mediazione penale"*.

È stato svolto, inoltre, 1 tirocinio curriculare in convenzione con l'Università degli Studi di Bari dal 13 novembre 2017 al 13 maggio 2018, per complessive 200 ore.

**OBIETTIVI
E ATTIVITÀ**

6.1 Gli obiettivi

Le aree di bisogno

Il presente Bilancio Sociale, relativo all'annualità 2018, è stato strutturato in coerenza con i due Programmi Operativi semestrali 2018.

La prima fase della programmazione annuale è costituito dall'**Analisi dei bisogni**. Per rilevare le priorità delle associazioni e i bisogni ad esse relativi, è stato predisposto un questionario di rilevazione dei bisogni, compilabile *online*, rivolto per il 2018 a tutte le associazioni del Terzo Settore e non più solo alle OdV, al fine di avviare una conoscenza delle altre tipologie di organizzazioni del Terzo settore, in vista dell'ormai prossimo ampliamento della platea dei fruitori dei servizi dei CSV, previsto dal "Codice del Terzo Settore".

La programmazione per il 2018 è stata costruita e redatta tenendo conto:

- della coerenza con gli *"Indirizzi per la programmazione dell'attività dei CSV per il 2018"*, diramati con la nota congiunta della Consulta dei Comitati di Gestione e di CSVnet., del 14 dicembre 2017, la quale, al fine di preservare gli ambiti decisionali dei nuovi organismi previsti dal "Codice del Terzo Settore" e in via di costituzione, l'ONC e l'OTC, raccomandava di procedere per il 2018 attraverso 2 programmazioni semestrali;
- dei risultati dell'analisi dei questionari *online* e i bisogni attenzionati nella proposta di assestamento di bilancio, presentata al Co. Ge. Basilicata a fine ottobre 2017.

Le bozze dei due Programmi operativi semestrali, approntate dalla struttura operativa, sono state poi, nelle rispettive sedute, regolarmente esaminate e discusse dagli organi sociali dell'Ente, prima dal Consiglio Direttivo, poi dal Collegio dei Revisori e infine rispettivamente approvate dall'Assemblea dei Soci, nelle sedute del 29 gennaio 2018 e del 9 luglio 2018.

L'analisi dei bisogni, effettuata nell'autunno 2017, ha fornito, tuttavia, le indicazioni utili per entrambe le semestralità. Il totale dei questionari compilati ammonta a 51 unità, di cui 49 ritenuti completi e validi, rappresentativi di altrettante Organizzazioni del Terzo Settore, di cui il 12% non OdV. Il 78,4% dei compilatori ha dichiarato di aver già usufruito dei servizi del CSV Basilicata. Il rimanente 21,6% ha affermato di non aver mai usufruito dei servizi o, al massimo, di aver ricevuto la Newsletter o consultato il sito del Centro Servizi. Per tale ragione i dati di seguito riportati sono da interpretare sia come una valutazione *ex post* delle attività del CSV Basilicata, sia come una percezione di bisogni latenti.

*Grado di utilità dei servizi
per Aree di servizio*

Area di servizio	Per niente utile	Poco utile	Abbastanza utile	Molto utile
Informazione	2%	6%	40%	52%
Formazione	4%	5%	44%	42%
Consulenza	4%	2%	44%	50%
Servizi Logistici	4%	16%	54%	26%
Promozione	4%	6%	56%	34%
Ricerca e Documentazione	4%	10%	64%	22%
Animazione Territoriale	8%	14%	52%	26%

Dalla disamina dei dati raccolti è emerso che, in linea generale, i servizi di base a carattere istituzionale sono percepiti e/o valutati come le attività maggiormente utili. L'Area Consulenza è quella che riscuote il maggior apprezzamento, con il 94% degli intervistati che dichiarano "molto utili" o "abbastanza utili" le attività connesse. Seguono a ruota l'Area Informazione (92%) e l'Area Promozione (90%). L'86% di giudizi favorevoli è stato attribuito sia all'Area Formazione, sia alle attività di Ricerca e Documentazione. Per i Servizi Logistici e l'Animazione Territoriale, i giudizi positivi raggiungono rispettivamente l'80% e il 78%.

La programmazione

Dai risultati emersi dall'analisi dei bisogni e della lettura dei questionari, sono stati proposti dalla Direzione al Consiglio Direttivo, gli obiettivi strategici e quelli operativi da perseguire nel 2018. Successivamente alla definizione degli obiettivi, da parte del Consiglio Direttivo, la Struttura Operativa ha costruito la bozza del Programma Operativo I semestre 2018 da sottoporre all'approvazione degli Organi sociali, previa analisi, valutazione ed eventuali integrazioni/variazioni, secondo l'iter statutario previsto. Il medesimo iter è stato effettuato per l'approvazione del Programma Operativo II semestre 2018.

OBIETTIVI E AREE INTERESSATE

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVI OPERATIVI E AREE DI SERVIZIO INTERESSATE
Favorire l'adeguamento degli Enti di Terzo Settore di Basilicata alla disciplina prevista dal Codice del Terzo Settore e ai Decreti attuativi della L. 106/2016	Affiancare gli enti di Terzo settore nell'adeguamento ai Decreti attuativi della Legge n.106/2016 e al D.Lgs n. 117/2017 – CONSULENZA
	Perseguire uno sviluppo diffuso delle competenze gestionali – FORMAZIONE, CONSULENZA
	Rafforzare la visibilità del Volontariato – INFORMAZIONE
	Qualificare le competenze di missione dei volontari – FORMAZIONE

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVI OPERATIVI E AREE DI SERVIZIO INTERESSATE
Promuovere il lavoro di rete tra gli Enti del Terzo Settore della Basilicata e il dialogo e la collaborazione con le istituzioni	Dialogare con le istituzioni e con le altre realtà del Terzo Settore - PROMOZIONE
	Favorire pratiche di collaborazione tra Scuole e OdV – PROMOZIONE
	Accompagnare processi di animazione territoriale – ANIMAZIONE TERRITORIALE

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVI OPERATIVI E AREE DI SERVIZIO INTERESSATE
Promuovere partecipazione, solidarietà e attivismo civico diffusi	Connettere i Beni comuni agli ambiti di intervento delle OdV – PROMOZIONE, FORMAZIONE
	Sostenere pratiche di inclusione sociale effettiva – PROMOZIONE
	Dialogare con la vulnerabilità diffusa – PROMOZIONE
	Promuovere e valorizzare le risorse e le bellezze del territorio – PROMOZIONE, ANIMAZIONE TERRITORIALE
	Presidiare i territori e gli ambiti di intervento del volontariato – ANIMAZIONE TERRITORIALE

Per un'analisi più dettagliata degli obiettivi di gestione e del processo di programmazione si rimanda al documento del Programma di Attività per il II semestre 2018, disponibile sul sito web del CSV Basilicata, al link <https://www.csvbasilicata.it/programmazione/>

6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

Le modalità di erogazione dei servizi del CSV Basilicata si rifanno direttamente ai seguenti principi richiamati esplicitamente dal Codice del Terzo Settore, all'art. 63, comma 3: qualità; economicità; territorialità e prossimità; universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso; integrazione; pubblicità e trasparenza.

COSA? Il CSV Basilicata offre servizi che rientrano in 6 aree di attività: “**Promozione, orientamento e animazione sociale e territoriale**”, “**Consulenza**”, “**Formazione**”, “**Informazione e Comunicazione**”, “**Ricerca e Documentazione**”, “**Supporto logistico**”.

DOVE E QUANDO? Il CSV Basilicata dispone di due sedi sul territorio regionale. La sede legale e operativa si trova a **Potenza**, in via Sicilia n. 10.

È aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.30.

La seconda sede operativa è ubicata a **Matera**, in via U. La Malfa n. 102, con apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.30.

Le suddette sedi sono aperte anche il sabato, sia di mattina che di pomeriggio, fino alle 20:00, per eventi programmati, previa richiesta da parte delle associazioni promotrici.

Il CSV Basilicata è raggiungibile anche via mail agli indirizzi:

regionale@csvbasilicata.it;

delegazionepz@csvbasilicata.it;

delegazionemt@csvbasilicata.it,

via Facebook all'indirizzo: www.facebook.com/CSVbas/

e telefonicamente ai seguenti numeri di rete fissa: 0971 274477 e 0835 346167.

A CHI? In linea con il principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, ai sensi dell'art. 63 comma 3 punto d) del Codice del Terzo Settore, hanno diritto ad usufruire **gratuitamente** dei servizi del CSV Basilicata le Organizzazioni di Volontariato della regione e i loro volontari, nonché, a partire dall'istituzione ed effettiva operatività del RUNTS, i volontari di tutti gli Enti del Terzo Settore di Basilicata iscritti nel Registro Unico. Alcuni servizi, come "la promozione della solidarietà", "l'orientamento al volontariato", "ricerca e documentazione" e "l'animazione, sociale e territoriale", sono offerti a tutti i cittadini, gli studenti e le Istituzioni della regione, interessati e/o che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

COME? Gli operatori non si limitano a rispondere alle richieste degli utenti, ma cercano di comprendere i bisogni e il contesto specifico di riferimento, grazie ad approcci relazionali che richiedono sensibilità, attenzione e conoscenza della cultura organizzativa del volontariato. Le richieste pervenute al CSV Basilicata vengono filtrate, al primo contatto, e indirizzate all'area di competenza. Laddove non siano pertinenti alle attività svolte dal Centro di Servizio, il personale di Front Office provvede, quando possibile, a indirizzare l'utente verso soggetti esterni competenti. L'obiettivo comune è quello di accompagnare gli utenti nel percorso migliore per la risoluzione delle problematiche evidenziate e per la costruzione di una risposta integrata, con la collaborazione di tutte le aree di attività, anche ai problemi più complessi.

I servizi offerti dal CSV Basilicata vengono resi noti attraverso la Carta dei Servizi, distribuita agli Enti di Terzo Settore e ai cittadini interessati. Nella Carta sono descritte, servizio per servizio, le modalità specifiche di erogazione e di accesso. Sul sito sono disponibili i "Moduli di Richiesta Servizio", compilabili online, in alternativa al modulo cartaceo, disponibile in sede.

Monitoraggio e valutazione Il Sistema di Gestione della Qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015, adottato dal CSV Basilicata nel 2017 e certificato a marzo 2018, prevede la rilevazione dei dati di soddisfazione degli utenti attraverso la compilazione di un “Questionario di erogazione servizio”, disponibile sia *online*, sul sito www.csvbasilicata.it, sia in forma cartacea, compilabile in sede.

Sono previsti inoltre strumenti per il monitoraggio in itinere dei processi erogativi (schede contatto, schede di partecipazione, fogli presenze, e report di attività). Ciò consente di rilevare l'indice di soddisfazione degli utenti, le eventuali criticità di contenuto o di processo e i correttivi da apportare, nonché di tenere sotto controllo la strategia di intervento.

Eventuali reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere inseriti nel questionario o esposti direttamente al personale dipendente.

**Servizi e attività
realizzati in partnership**

Le diverse attività dell'area Promozione, Orientamento e Animazione sociale e territoriale, avendo come finalità la promozione e lo sviluppo di legami di solidarietà e del senso di comunità, sono rivolte sia ai volontari che ai cittadini, pertanto, per potenziare l'efficacia dei risultati attesi, l'Ente si avvale della collaborazione di altri enti, privati e pubblici, interessati: istituzioni scolastiche, amministrazioni locali, ordini professionali, aziende sanitarie, eccetera.

Per rafforzare l'attività di **orientamento al volontariato e agli enti di Terzo settore**, rivolta agli studenti che scelgono di svolgere l'**Alternanza Scuola Lavoro (ASL)** presso enti di Terzo Settore, CSV Basilicata, dopo aver ricevuto le richieste dalle istituzioni scolastiche, aver stipulato con loro le convenzioni previste dal MIUR per l'ASL e sviluppato con gli studenti la necessaria e preliminare formazione orientativa, pubblica un **invito a manifestare interesse** rivolto agli enti di Terzo settore.

Lo scopo perseguito è quello di coinvolgere enti di Terzo Settore interessati all'ASL nella successiva attività rivolta dal CSV agli studenti, i laboratori di progettazione sociale, dove, oltre ad imparare l'abc della progettazione sociale, gli studenti progettano, insieme agli enti che hanno manifestato interesse, le attività che svolgeranno poi, come tirocini, presso gli enti medesimi.

Strategiche, invece, le partnership con: l'**Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della provincia di Potenza** e l'**Ordine dei Farmacisti della provincia di Potenza**, previste nei rispettivi protocolli d'intesa, per la realizzazione del **Progetto “Solidarietà e Salute”**, finalizzato a **combattere la povertà sanitaria** nel capoluogo regionale e comuni limitrofi, attraverso la **raccolta dei farmaci inutilizzati ma con almeno 8 mesi di validità, da donare alle fasce deboli della popolazione**.

Collaborano al progetto **28 enti, di cui 21 di Terzo settore, le 3**

Federazioni dei pensionati di CGIL, CISL e UIL e 4 Amministrazioni locali.

Per il **Progetto “La Magna Charta dei beni culturali in Basilicata”**, finalizzato a promuovere e rafforzare l’azione del volontariato per la valorizzazione dei beni culturali e paesaggistici della regione, è stata costruita, a livello sperimentale, **una partnership extraregionale, con CSVnet e la “Fondazione Promo P.A.”**, di Lucca, che ha realizzato, per la Toscana, la “Magna Charta del Volontariato per i Beni culturali”.

Per CSV Basilicata, il progetto riveste un interesse strategico in quanto la valorizzazione dal basso dei beni culturali e del patrimonio regionale, materiale e immateriale, rappresenta il terreno ottimale per sperimentare azioni di promozione e sostegno verso forme di cittadinanza responsabile, innovative, utili e fortemente connesse alle esigenze dei territori e dei cittadini attivi della Basilicata.

Per CSVnet e la Fondazione Promo P.A. si tratta di sperimentare e promuovere la “Magna Charta” al Sud attraverso un percorso che si avvia dalla Basilicata.

La partnership ha visto il sostegno economico di Fondazione Con il Sud e la collaborazione della Regione Basilicata - Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale - e del Polo Regionale Museale della Basilicata - MiBAC .

6.3 Le attività e i servizi

Il quadro generale delle attività

Come riportato nel Capitolo 3 del presente documento, “il CSV Basilicata eroga **gratuitamente** i suoi servizi alle Organizzazioni di Volontariato, e ai loro volontari, iscritte nell’ancora vigente Registro Regionale del Volontariato, senza distinzione tra le OdV associate e quelle non associate al CSV Basilicata. Possono inoltre accedere ai servizi gli aspiranti volontari e cittadini della Basilicata interessati e tutte le istituzioni del territorio regionale che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Dall’istituzione ed effettiva operatività del RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore), i servizi saranno erogati anche ai volontari presso tutti gli ETS (Enti del Terzo Settore) di Basilicata iscritti nel RUNTS, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati al CSV Basilicata”

Dall’analisi dei dati dei “Moduli di Richiesta Servizi” nel 2018 sono stati erogati, complessivamente, n. **1571 servizi**, di cui circa il **70%** (1115) in provincia di Potenza e il **30%** (453) in provincia di Matera, con 3 richieste provenienti da altre regioni.

Di seguito alcune tabelle illustrative della tipologia dei servizi richiesti e degli enti richiedenti:

NUMERO SERVIZI PER TIPOLOGIA - 2018		%
Consulenza Contabile/Amministrativa	75	5%
Consulenza Fiscale	159	10%
Consulenza Legale	228	14%
Consulenza Legale/fiscale	77	5%
Consulenza Raccolta fondi e finanziamenti	46	3%
Richiesta attrezzature	6	0,5%
Richiesta sala	115	7%
Servizio copie	65	4%
Servizio grafica	22	1,5%
Altro (Front Office e consulenze di I livello)	778	50%
Totale	1571	

NUMERO ENTI RICHIEDENTI - 2018		%
Altri Enti	98	14%
Associazione di Promozione Sociale	110	16%
Cittadini	102	15%
Cooperative Sociali	8	1.5%
Organizzazioni di Volontariato	366	53%
Reti Associative	2	0.5%
Totale	686	

La comunicazione istituzionale

La comunicazione è, sempre più, una dimensione fondamentale e strategica rispetto al ruolo e agli obiettivi che il CSV Basilicata si pone, di anno in anno, con i diversi programmi operativi e risulta trasversale a tutte le aree di attività del Centro di Servizio.

L'azione informativa permette di dare voce alle esperienze, ai servizi offerti e ai progetti realizzati dal CSV, anche insieme ad altri partner, per facilitare le relazioni fra *stakeholder*, accrescere la coscienza del ruolo sociale svolto dal volontariato, sensibilizzare la cittadinanza (in particolare i giovani) relativamente ai suoi temi, promuovere la cultura della partecipazione e della corresponsabilità civile al fine di costruire una comunità solidale.

Considerata la platea vasta e differenziata degli *stakeholder*, anche la comunicazione istituzionale non può fare a meno di utilizzare canali e modalità differenti per garantire l'accesso alle informazioni

a 360 gradi.

Sono strumenti di comunicazione istituzionale tradizionale la Carta dei Servizi, redatta annualmente, la comunicazione attraverso stampa e tv, soprattutto locali, la comunicazione con altri Enti o Istituzioni del territorio, per la firma di protocolli di intesa, convenzioni e la realizzazione di partnership.

Accanto a questi strumenti, il CSV Basilicata ritiene fondamentali, per raggiungere un pubblico più ampio e soprattutto i giovani, gli strumenti di comunicazione *on-line*. La comunicazione istituzionale *on-line* rappresenta per l'Ente che gestisce il CSV di Basilicata uno strumento strategico per il miglioramento della relazione con i volontari e i cittadini, grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale ed interattività. La comunicazione *on-line* permette inoltre di rilevare facilmente i bisogni e il gradimento dei servizi (attraverso l'utilizzo di questionari ad hoc) e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi.

Il CSV Basilicata, nel 2018, ha utilizzato costantemente il sito internet, www.csvbasilicata.it, la Newsletter settimanale e i Social Network, Facebook e Twitter.

6.3 Le attività e i servizi

6.3.1 Promozione, orientamento e animazione sociale e territoriale

“Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, 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” (Rif. Codice Terzo Settore).

Obiettivi

- dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale
- 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

Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei questionari per la rilevazione dei bisogni, le attività della Area Promozione nel corso del 2018 hanno perseguito gli obiettivi strategici e operativi riportati

nella seguente figura, dalla quale si evincono anche le altre Aree di Servizio coinvolte:

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
Promuovere partecipazione, solidarietà e attivismo civico diffusi Promuovere il lavoro di rete tra gli Enti del Terzo Settore e il dialogo e la collaborazione con le Istituzioni	Favorire pratiche di collaborazione tra Scuole ed Enti del Terzo settore Connettere i Beni Comuni agli ambiti di intervento delle OdV e degli altri Enti del Terzo Settore Dialogare con la vulnerabilità diffusa Promuovere e valorizzare le risorse e le bellezze del territorio

Altre Aree di servizio coinvolte
Sportelli operativi del front Office Informazione e Comunicazione Formazione Animazione territoriale Consulenza e Assistenza

Destinatari

Le attività sono rivolte

- a tutti i volontari o aspiranti tali presso gli Enti del Terzo Settore di Basilicata iscritti nei registri attualmente previsti dalle normative di settore (L. 266/91, L. 383/2000, ecc.) in attesa dell'istituzione e dell'operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo settore di cui al D.lgs. n.117/2017;
- a tutti i cittadini interessati
- a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Nel rispetto dei principi di economicità, prossimità e territorialità, universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, riportati nella propria Carta dei Servizi, il CSV Basilicata si è preoccupato costantemente di agevolare e garantire la fruizione dei servizi dell'Area anche da parte degli Enti che operano nei comuni più periferici della regione.

Modalità di accesso

Nel rispetto dei principi di universalità, non discriminazione e pari

opportunità di accesso contenuti nella Carta dei Servizi possono beneficiare delle attività e dei servizi dell'Area tutti gli Enti di Terzo Settore, i cittadini, gli Istituti Scolastici e gli studenti, di ogni area territoriale della Basilicata, attraverso il contatto diretto, telefonico e via mail con il Centro di Servizio.

Monitoraggio e valutazione

Le attività saranno costantemente monitorate attraverso registri presenze e griglie per la raccolta dei dati.

Organizzazione

Sono impegnate nell'erogazione delle attività quattro dipendenti part-time, di cui due dipendenti degli Sportelli operativi di Front Office, supportate dalla Direzione che assicura il necessario coordinamento e il collegamento con gli altri servizi del CSV.

Attività e servizi

Per le sue funzioni l'attività di Promozione privilegia azioni e approcci dal carattere integrato, in grado di incidere sulle condizioni istituzionali, sociali e culturali che nei contesti di riferimento ostacolano la diffusione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva.

“Non per profitto ma per lavoro”

Proposte di Alternanza Scuola Lavoro nel Terzo Settore
A. S. 2017-2018

Con la legge n. 107 del 2015, meglio conosciuta come “La buona scuola”, i percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro, che gli studenti degli istituti scolastici di II grado espletano nel corso dell'ultimo triennio scolastico, si possono realizzare anche presso gli Enti del Terzo Settore. Si sono così aperte stimolanti opportunità di promozione per organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, enti filantropici, imprese sociali (incluse le cooperative sociali), fondazioni e altri enti di carattere privato costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

Infatti, gli studenti coinvolti, attraverso le attività di Alternanza Scuola-Lavoro (ASL) previste nella proposta del CSV Basilicata, hanno potuto conoscere da vicino questi enti e i valori cui si ispirano: solidarietà, impegno civico, responsabilità sociale, sostenibilità, ecc., arricchendo il loro bagaglio di competenze nel campo del volontariato e del Terzo Settore e nella promozione della cittadinanza responsabile. Allo stesso tempo, tra le scuole secondarie di II grado e gli enti del Terzo Settore coinvolti si sono sviluppate relazioni di fiducia che potranno in futuro tradursi in altre possibili collaborazioni di reciproco interesse.

CSV Basilicata, al fine di promuovere la suddetta opportunità, ha inoltrato una proposta di attività a tutte le scuole secondarie di II grado della regione ed ha, inoltre, attivato uno Sportello informativo – aperto il lunedì e giovedì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18:30 – presso le due sedi del CSV Basilicata, a Potenza in via Sicilia, 10 e a Matera in via Ugo La Malfa, 102 – per presentare alle scuole interessate le attività di informazione, orientamento e progettazione da realizzare con gli studenti nonché per calibrare le stesse alle diverse situazioni ed esigenze, delle scuole e degli studenti. Per andare incontro alle difficoltà organizzative delle scuole, il personale dedicato all'Alternanza Scuola-Lavoro di CSV Basilicata si è reso disponibile a fornire le informazioni anche direttamente presso le scuole.

Nell'anno scolastico 2017/2018 hanno aderito alla proposta di ASL avanzata dal CSV Basilicata 4 istituti scolastici dei due capoluoghi provinciali, che prima di avviare lo svolgimento delle attività hanno proposto a CSV Basilicata la stipula, a titolo gratuito, dell'apposita convenzione prevista e predisposta dal MIUR. La proposta 2017-2018 ha riguardato la realizzazione delle seguenti attività:

Orientamento formativo al Terzo Settore – Brevi percorsi della durata di 6 ore (2 incontri), per gruppi di almeno 15 studenti, svolti nelle sedi del CSV Basilicata, per far conoscere le diverse tipologie di enti che appartengono al Terzo Settore, le caratteristiche, le finalità e le molteplici attività di interesse generale che possono scegliere di svolgere. Inoltre, consultando alcuni dati Istat, si fanno emergere le potenzialità lavorative del Terzo settore, di cui prevalentemente si sottolineano soltanto le possibilità di impegno volontario e gratuito. Proprio per far capire ai giovani che anche il Terzo Settore può essere una fonte di lavoro, sono state illustrate le figure professionali che operano negli ETS, dal progettista al comunicatore, al grafico e al responsabile del found raising.

Il Salone dell'Alternanza - Poiché gli studenti nell'ambito delle attività di ASL devono svolgere anche attività di tirocinio in senso stretto presso gli enti di Terzo settore, CSV Basilicata, tramite un Avviso pubblicato sul sito del CSV Basilicata, ha invitato gli enti di Terzo Settore a manifestare interesse a farsi coinvolgere nei percorsi di ASL, partecipando al "Salone dell'Alternanza" organizzato dal CSV Basilicata.

Il Salone dell'Alternanza a Potenza si è svolto il 9 gennaio 2018, dalle 9.00 alle 13.00, presso la Casa del Volontariato a Potenza. Durante l'Expo gli studenti hanno avuto la possibilità di incontrare gli enti associativi del territorio di riferimento, presso stand appositamente allestiti, che hanno manifestato interesse ad ospitare attività di tirocinio nell'ambito dei percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro. Hanno partecipato alla giornata **34** studenti e **9** Enti del Terzo Settore.

Il Salone dell'Alternanza a Matera si è svolto il 3 aprile 2017, dalle 9.00 alle 13.00, presso Sala "La Tenda" della Caritas a Matera. Durante l'Expo gli studenti hanno avuto la possibilità di incontrare gli enti associativi del territorio di riferimento, presso stand appositamente allestiti, che hanno manifestato interesse ad ospitare attività di tirocinio nell'ambito dei percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro. Hanno partecipato alla giornata **43** studenti e **15** Enti del Terzo Settore.

Per motivare ulteriormente gli studenti, il CSV ha scelto di coinvolgerli in prima persona nella progettazione delle esperienze di tirocinio successive realizzando, presso le sedi del CSV Basilicata, la seguente terza attività della propria proposta:

"Progettiamo insieme", laboratori di progettazione sociale della durata di 12 ore (4 incontri), nei quali sono stati proprio gli studenti a progettare, insieme agli Enti che hanno manifestato interesse, quei percorsi di tirocinio in grado di coniugare le esigenze degli Enti con le proprie aspettative.

Promuovere e sostenere la progettualità degli studenti rappresenta l'approccio migliore per un percorso che punta ad offrire un'opportunità per guardare al mondo del lavoro in maniera diversa, per costruire un futuro lavorativo che metta al centro, prima del profitto, la realizzazione dei propri sogni e valori, etici e sociali, facendo del proprio impegno civico, forte e strutturato, quella fonte di auto-realizzazione a cui guarda la Costituzione del nostro Paese quando parla di Lavoro.

Dopo l'attività dei laboratori di progettazione sociale, i 77 studenti coinvolti hanno svolto i tirocini presso le associazioni di volontariato: "Parimpari" e "Opti Pobà", di Potenza; "Amasam" e "Joven", di Matera; presso le associazioni di promozione sociale "UISP" e "Giallo Sassi", di Matera e presso la cooperativa sociale "Appstart", di Potenza.

Di seguito i dati più significativi del progetto di Alternanza Scuola-Lavoro del 2018:

Istituti scolastici che hanno partecipato all'Alternanza	
Provincia di Potenza	Provincia di Matera
Liceo Scientifico "G. Galilei" - Pz	ITCG "Olivetti – Loperfido" - Matera
Liceo delle Scienze Umane "E. Gianturco" - Pz	
Liceo Scientifico "Pasolini" Laurenzana	

I numeri dell'Alternanza	
Scuole coinvolte	4
Docenti coinvolti nel progetto	10
Studenti coinvolti nel progetto	95
Stage realizzati	8
ETS coinvolti	23
Volontari coinvolti	36

ETS coinvolti nel progetto	
Provincia di Potenza	Provincia di Matera
ACIIL	AIPD MATERA
AIPD	AMASAM
APPSTART	GIALLO SASSI
AUSER	CITTADINI SOLIDALI
AVIS POTENZA	GENITORI H24
MOVIMENTO PER L'INFANZIA	UISP
OPTI' POBA'	SASSI E MURGIA
PARIMPARI	ASSOCIAZIONE JOVEN
	OASI DEL SORRISO
	B-LINK – Fotoclub Matera
	FIDAS - Amici della murgia materana
	VINCENZIANE - ACAT

È gratificante per noi vedere lo stupore e l'entusiasmo dei giovani che si trovano a scoprire un mondo a loro per lo più sconosciuto, che però valorizza l'essere umano e il bene comune. Toccare con mano che vivere in modo diverso è possibile costituisce un elemento formativo fondamentale per i ragazzi che, in un'età caratterizzata dai grandi ideali, purtroppo devono scontrarsi con realtà talvolta deludenti: scoprire che il Terzo Settore, e il volontariato in particolare, consente di portare avanti in prima persona e insieme agli altri quei valori che spesso risultano disattesi, dona ai giovani speranza e fiducia nel futuro.

Stefania De Stefano, responsabile progetto "Alternanza Scuola Lavoro" per la provincia di Potenza

“Solidarietà e Salute”

Progetto per combattere la povertà sanitaria
attraverso il recupero dei farmaci ancora validi

CSV Basilicata, in collaborazione con l'Ordine dei Farmacisti della provincia di Potenza (OF-PZ) e con l'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della provincia di Potenza (OMCEO-PZ), ha avviato sperimentalmente dal 2017, nella città di Potenza, il progetto “Solidarietà e Salute”, finalizzato a combattere la povertà sanitaria in una regione che l'ISTAT colloca tra le tre più povere del Paese. Il progetto promuove il recupero di farmaci ancora validi ma inutilizzati da destinare alle fasce più deboli della cittadinanza per il tramite di Associazioni di Volontariato e altri Enti Non Profit aderenti. Riferimenti normativi del progetto sono la Legge n.106/2016, meglio nota come Legge Gadda, finalizzata a combattere lo spreco alimentare e farmaceutico nel nostro Paese, e la Legge Regionale 26/2015, per il “*Contrasto al disagio sociale mediante l'utilizzo di eccedenze, alimentari e non*”.

Obiettivi del progetto:

- permettere l'accesso alle cure anche ai cittadini in condizione di povertà
- sensibilizzare la cittadinanza sul tema del recupero dei farmaci non utilizzati ma ancora validi (con almeno 8 mesi di validità e nelle loro confezioni originali ancora integre)
- educare al consumo critico e combattere lo spreco
- educare al corretto smaltimento di rifiuti particolari quali i farmaci e i dispositivi medico-sanitari
- costruire una rete di enti in grado di ampliare il raggio d'azione del progetto

Nel corso del 2018, hanno aderito al progetto “Solidarietà e Salute” i seguenti gli enti:

1. A.D.A. Basilicata - Associazione Diritti degli Anziani
2. ANPAS “Potenza Solidale”
3. ANT Potenza
4. ANTEAS Potenza
5. Associazione “Amici del Cuore”
6. Associazione Braccialetti Solidali
7. Associazione Casa del pane
8. Associazione MTAB (Motociclisti tutela ambientale)
9. Associazione “Io Potentino”
10. Associazione “Sefora Cardone Onlus” Potenza
11. Auser Comunità solidale - Potenza
12. Auser Tirreno - Potenza
13. AVIS Potenza
14. AVO Potenza
15. Caritas S. Anna - Potenza

16. Comunità Emmanuel - Potenza
17. Gruppo Volontariato Solidarietà S. Anna - Potenza
18. Gruppo di Volontariato Vincenziano (GVV) Potenza
19. Human Flowers - Potenza
20. Lucaniaworld - Potenza
21. Pensionati FNP CISL - Potenza
22. Pensionati SPI CGIL - Potenza
23. Pensionati UIL - Potenza
24. WWF Potenza e aree interne
25. Comune di Avigliano
26. Comune di Tito
27. Comune di Potenza
28. Comune di Satriano

Altri enti di Terzo Settore interessati possono aderire in qualsiasi momento al progetto, ampiamente pubblicizzato tramite il sito e la newsletter, inoltrando una semplice manifestazione di interesse.

Le attività svolte nel 2018

Raccolta: partita con una conferenza stampa e una settimana di promozione nella città di Potenza, la raccolta dei farmaci è stata effettuata durante l'intero anno, presso la sede del CSV Basilicata, il martedì e il venerdì dalle 16:00 alle 19:00.

Controllo, stoccaggio e catalogazione: una volta raccolti i farmaci si è proceduto alle operazioni di:

- Controllo dell'integrità e della validità dei farmaci acquisiti (a cura delle farmacisti aderenti al progetto)
- Validazione di ogni farmaco acquisito, tramite apposito timbro recante la dicitura "*Farmaco donato per il progetto Solidarietà e Salute*" (a cura della dipendente del CSV incaricata, coordinatrice del Progetto, con la supervisione delle farmacisti aderenti al progetto)
- Catalogazione dei farmaci idonei in un database dedicato e suddivisi in base allo specifico principio attivo (molecola). Per ogni farmaco è indicato il lotto di riferimento, la data di scadenza e il quantitativo disponibile (a cura dei medici volontari).

Distribuzione: la distribuzione dei farmaci e dei presidi medico-sanitari agli utenti destinatari si è svolta presso la sede del CSV Basilicata nei giorni sopraindicati, a cura dei medici volontari.

Tutti i cittadini e gli utenti delle organizzazioni aderenti in stato di fragilità economica, che intendono accedere ai farmaci raccolti, possono, infatti, recarsi presso la sede del CSV Basilicata.

Per i medicinali per cui è prevista la prescrizione medica, i richiedenti hanno dovuto produrre copia della stessa, che è stata acquisita e conservata dal CSV Basilicata insieme al modulo per il ritiro dei farmaci/presidi ricevuti. Quest'ultimo, compilato dal destinatario o da un suo delegato (per iscritto) è tenuto agli atti dal CSV Basilicata, nel rispetto delle sopracitate disposizioni in materia di privacy. Il processo è stato interamente tracciato con un apposito sistema

informativo, concesso in dotazione dall'associazione partner "Io potentino" e personalizzato per il progetto.

Complessivamente, si sono dedicati e hanno presieduto le attività di controllo, stoccaggio, catalogazione e distribuzione dei farmaci, **5 preziosi professionisti volontari** (la loro presenza nelle suddette attività è prevista dalla normativa di riferimento), di cui **3 medici in pensione** e **2 farmaciste**, di cui la Presidente di OF-PZ, coadiuvati dal **referente** dell'associazione **ANPAS**, "**Potenza solidale**" e dalla dipendente del CSVB.

Professionisti volontari impegnati nel progetto

Rosanna Beneventi – Medico in pensione
Magda Cornacchione – Farmacista Presidente OF-PZ
Rocco Fatigante – Medico in pensione
Giuseppe Finizio – Medico in pensione - Segretario OMCEO-PZ
Maria Antonietta Giordano – Farmacista
Roberto Laurita – Referente ANPAS Potenza Solidale

I numeri del progetto "**Solidarietà e Salute**" indicano sia le sue **potenzialità** che le sue **criticità**.

Nel **2018** sono stati donati, con l'impegno delle associazioni partner, più di **1000** confezioni di farmaci.

28 gli Enti aderenti a Potenza e provincia.

103 le confezioni di farmaci donate a cittadini in condizioni di povertà.

Nel 2019, tuttavia, per riuscire a donare più farmaci, bisogna rafforzare le azioni di promozione del progetto!

È stato importante poter rendere un servizio alla collettività, in particolare a quella più disagiata. È stato un lavoro condotto in equipe, sul filo dell'empatia, e di alta professionalità
 Carla Rivelli, coordinatrice progetto "Solidarietà e Salute".

Magna Charta del Volontariato per i beni culturali

La Basilicata è una regione dal patrimonio artistico, culturale e paesaggistico ricco e vario: castelli, cattedrali, chiese, abbazie, scavi archeologici, centri storici di pregio, paesaggi e panorami suggestivi, musei, raccolte demo-etno-antropologiche pubbliche e private..., a testimonianza dei tanti popoli che nella sua storia hanno abitato

quest'area "interna", da sempre terra di confine e luogo di incontro di culture diverse, chiaramente leggibili in un ricchissimo patrimonio storico, architettonico e ambientale, la cui massima espressione è rappresentata dalla Città di Matera, capitale europea della cultura 2019. Questo patrimonio rappresenta una grande risorsa per il futuro delle nostre comunità, ma perché questo avvenga, oltre che di conservazione e di protezione, necessita che sia conosciuto e liberamente fruito dai cittadini per costruire identità, dialogo, coesione territoriale e sviluppo, ossia che assolvere pienamente alla sua funzione essenziale: la promozione della cultura attuale, la progettualità, la creazione di spazi pubblici, condizioni e figure, grazie ai quali l'arte e la cultura possano declinarsi al presente. In questa chiave di lettura il volontariato, che si va caratterizzando sempre più come espressione di cittadinanza attiva, è il soggetto deputato per eccellenza a svolgere il compito di promozione e valorizzazione della cultura "bene comune".

Da queste considerazioni è nata l'esigenza di "mettere in contatto", con il progetto **La Magna Charta del Volontariato per i beni culturali**, i *luoghi della cultura* e il *volontariato*, fare incontrare questi due mondi, sviluppare reciproca conoscenza, mettere in comune le proprie energie, fare rete, in una visione che restituisca ai luoghi della cultura la propria funzione *civica* e dia al volontariato culturale, oltre alla perimetrazione della propria azione, il giusto riconoscimento di ruolo e competenze.

Il progetto ha dato avvio nel 2018 ad un'indagine conoscitiva "**Volontariato e Beni culturali in Basilicata. La collaborazione tra Terzo Settore e luoghi della cultura**", realizzata da CSV Basilicata, CSVnet e Promo PA Fondazione, con la collaborazione della Regione Basilicata - Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale - e del Polo Regionale Museale della Basilicata - MiBAC e con il sostegno della Fondazione Con il Sud.

Finalizzata a comprendere i fabbisogni del sistema regionale della cultura, sia dal punto di vista degli enti di Terzo Settore che dei luoghi della cultura, l'indagine è propedeutica all'implementazione del progetto "Magna Charta del Volontariato al Sud", volto alla sperimentazione, in Basilicata, di un piano di attività finalizzate alla promozione del Volontariato per la valorizzazione dei beni culturali, che dopo la sperimentazione CSVnet prevede di proporre ai CSV delle altre regioni del Sud.

La Magna Charta è uno strumento operativo (realizzato da CE-SVOT e Promo PA Fondazione in collaborazione con la Regione Toscana e la Direzione Regionale per i Beni Culturali della Toscana) per la messa a sistema, il riconoscimento, la programmazione e l'organizzazione dell'attività del volontariato nell'ambito del patrimonio culturale statale e locale.

Obiettivi del progetto:

- Sollecitare l'anima civica del Volontariato
- Promuovere il valore collettivo della "Cultura: bene comune", da riconoscere e tutelare per renderlo accessibile a tutti
- Valorizzare le funzioni e le attività dell'associazionismo e del volontariato del settore culturale
- Avviare la sperimentazione di pratiche innovative e sostenibili per la promozione del Volontariato del settore culturale

L'indagine conoscitiva del progetto Magna Charta in Basilicata

Il lavoro di ricerca si è basato su due indagini complementari condotte in parallelo nel periodo **aprile-maggio 2018**, progettate per indagare rispettivamente l'offerta e la domanda di volontariato nella valorizzazione dei beni culturali. La ricerca ha avuto carattere esplorativo, ma i dati raccolti hanno mostrato per la prima volta uno spaccato della rete di relazioni fra cultura e volontariato, fino ad oggi rimasto in ombra.

Il **20 giugno**, dopo un lavoro di preparazione adeguato, è stato realizzato a Matera il convegno conclusivo di presentazione del report relativo all'indagine della prima fase del progetto.

Al convegno hanno partecipato oltre **65 persone** rappresentanti di Enti del Terzo Settore e luoghi della cultura.

I risultati della ricerca

La ricerca è stata condotta su un campione di **190 luoghi della cultura** (pari ad oltre il 40% dei 472 totali), aperti e fruibili in 4 casi su 5, e **181 Enti del Terzo Settore** (quasi il 39% dei 466 esistenti), in 6 casi su 10 impegnati prevalentemente in questo ambito.

Il **51,7%** dei luoghi non ha nessuna collaborazione in corso con il volontariato, mentre il restante **48,3%** si avvale di una collaborazione con associazioni o anche con singoli volontari, soprattutto per luoghi di culto o beni ecclesiastici e, in misura minore, biblioteche, musei, centri culturali, castelli e palazzi.

La soddisfazione dei *luoghi* della cultura rispetto alle collaborazioni è **buona**: molto o completamente per più della metà dei soggetti. Dove non sono presenti collaborazioni, i *luoghi* adducono come motivo soprattutto il non aver ricevuto proposte in merito (il 39,7%), in altre parole si rileva più che altro un mancato incontro tra domanda e offerta di volontariato; tanto che in 4 casi su 10 ci si dichiara aperti alla possibilità di instaurare una relazione.

Solo il **38,5%** degli *Enti del Terzo Settore* si dichiara "abbastanza soddisfatto", mentre il **27,3%** lo è "poco".

I risultati completi della ricerca sono disponibili al link: https://www.csvnet.it/images/documenti/Magna_Charta_sud_Report_Giugno2018Abstract.pdf

La ricerca descrive una situazione piuttosto eterogenea, che vede collaborazioni per lo più costruite in modo spontaneo, limitato, poco produttivo e sicuramente non regolamentato, ma che consente, allo stesso tempo, di leggere i rispettivi bisogni. Da qui si potrà partire per la costruzione di una rete tra istituzioni culturali e volontari in un regime di sussidiarietà, fissando principi, ruoli e regole entro i quali muoversi, così come indicato nella Magna Charta.

Leonardo Vita, Presidente CSV Basilicata.

Conferenza annuale CSVnet 2018
“Scegliere. Provocare. Connettersi.”

Si è tenuta a Matera, dall'11 al 14 ottobre, la **Conferenza annuale CSVnet 2018**, l'appuntamento nazionale privilegiato dai CSV per ampliare le prospettive, sia in termini di problematiche sociali che avanzano e che occorre attenzionare, sia in termini di strategie di sistema in grado di rafforzare e valorizzare l'azione dei CSV per lo sviluppo del volontariato italiano.

L'evento ha portato nella nostra regione tutti i Centri di Servizio del Paese, con i loro Presidenti, componenti dei Consigli Direttivi, Direttori ed operatori.

Circa 400 presenze alle quali CSV Basilicata, in supporto all'azione di promozione e organizzazione propria di CSVnet, ha garantito un'accoglienza e un soggiorno agevole nonché una logistica e un'organizzazione proficua per i lavori dell'appuntamento che CSVnet organizza ogni anno in una regione diversa con la collaborazione attiva e propositiva del/dei CSV della regione di volta in volta interessata.

I preparativi della Conferenza sono stati molto impegnativi, si è partiti nel mese di maggio/giugno con diversi incontri tra gli organi direttivi di CSVnet e del CSV Basilicata per concordare le date, i temi, le location, la logistica. È stato creato uno specifico gruppo di lavoro all'interno del CSV Basilicata e tutta la struttura è stata coinvolta a seconda delle funzioni e delle attività da realizzare.

È stato, quindi, assai gratificante constatare gli apprezzamenti della Conferenza da parte dei CSV partecipanti.

Di sicuro le ragioni dell'apprezzamento sono da imputare alla progettazione dell'evento da parte di CSVnet che ha introdotto innovazioni di metodo risultate molto efficaci: la durata, un giorno in più, che ha permesso un'articolazione dei lavori più accurata ed efficace; la metodologia dei gruppi di lavoro, sviluppati su un'intera giornata e concepiti come occasione per lanciare temi e problematiche su cui lavorare e riflettere nel 2019 e non da esaurire nell'arco di una Conferenza; la rappresentazione dello spettacolo **#iosiamo**, stimolante e interessante per tutti gli enti di Terzo Settore; ma

I NUMERI DELLA CONFERENZA

58
CSV
partecipanti

3
Coordinamenti
regionali

18
regioni

346
partecipanti

320
spettatori
a teatro

275
utilizzatori
servizio navetta

41
partecipanti
visite guidate

280
ospiti
cena sociale

244
partecipanti
ai gruppi
di lavoro

anche l'utilissimo lavoro di squadra svolto da tutto il CSV Basilicata che ha favorito un clima di accoglienza e di condivisione tra tutti i CSV partecipanti.

Corre l'obbligo, inoltre, di evidenziare l'attualità e l'opportunità delle scelte operate da CSVnet in merito ai temi trattati durante la Conferenza: volontariato e povertà; volontariato e immigrazione; volontariato e patrimoni culturali; volontariato ed economia; volontariato e giovani. Temi che certamente potranno costituire gli ambiti di intervento più importanti per le programmazioni future dei CSV.

Gli spunti della Conferenza tenutasi a Matera hanno stimolato, nella programmazione 2019 delle attività di Promozione e Animazione sociale e territoriale del CSV Basilicata: l'ampliamento del raggio d'azione del progetto Solidarietà e Salute verso le altre forme di povertà e vulnerabilità sociale; l'avvio di un'attività volta a conoscere più approfonditamente il fenomeno dell'immigrazione in Basilicata e in particolare le forme di attivazione degli immigrati nel volontariato dei territori di accoglienza; la prosecuzione del progetto "La Magna Charta del Volontariato per i beni culturali" che, attraverso ulteriori forme di supporto, promuova e valorizzi l'azione del volontariato per la tutela e la fruizione del patrimonio culturale e paesaggistico della Basilicata.

Dai questionari di valutazione sono emersi indici di gradimento estremamente elevati sia per quanto riguarda la logistica, l'accoglienza, che per quanto concerne i lavori e i temi affrontati nell'ambito della Conferenza.

“L'augurio è che ci si possa ritrovare a Trento nel 2019, per rivivere quello spirito di collaborazione e proficua partecipazione.”
Gianleo Iosca, responsabile Sede Operativa di Matera.

Animazione sociale territoriale

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei questionari per la rilevazione dei bisogni e durante lo svolgimento dei focus territoriali per la programmazione, nel 2018 l'Area Animazione Territoriale ha perseguito gli obiettivi strategici e specifici riportati nella seguente tabella, dalla quale si evincono anche le altre Aree di intervento coinvolte:

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
Favorire il lavoro di rete tra gli Enti del Terzo settore e il dialogo e la collaborazione con le Istituzioni	Accompagnare processi di animazione territoriale
Promuovere partecipazione, solidarietà e attivismo civico diffusi	Presidiare i territori e gli ambiti di intervento del Volontariato
Favorire l'adeguamento degli Enti del terzo settore alla disciplina prevista dal Codice del Terzo Settore e dai Decreti di cui alla Legge 106/2016	Dialogare con le Istituzioni dei territori e con le altre realtà del Terzo Settore
	Connettere i Beni Comuni agli ambiti di intervento delle OdV

Altre Aree di servizio coinvolte
Consulenza e Assistenza
Informazione e Comunicazione
Sportelli operativi del front Office
Promozione

Funzioni specifiche dell'Area sono quelle di promuovere e accompagnare i processi di sviluppo di comunità e favorire il lavoro di rete tra gli Enti del Terzo Settore, in particolare quelli che si avvalgono della presenza e del ruolo attivo dei volontari e tra gli stessi e le Istituzioni e gli Enti profit.

Destinatari

Le attività sono rivolte:

- a tutti gli enti del Terzo settore di Basilicata iscritti nei registri attualmente previsti dalle normative di settore (L. 266/91, L. 383/2000, ecc.) in attesa dell'istituzione e dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore di cui al D.lgs. n.117/2017, in particolare ai loro volontari o aspiranti tali;
- a tutti i cittadini interessati
- a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Nel rispetto dei *principi di economicità, prossimità e territorialità, universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso*, riportati nella propria Carta dei Servizi, CSV Basilicata si preoccupa costantemente di agevolare e garantire la fruizione dei servizi dell'Area anche da parte degli Enti che operano nei comuni più periferici della regione.

Modalità di accesso

Previo invito, tramite mail e newsletter, e pubblicazione di apposito calendario sul sito.

Monitoraggio e valutazione

Per il monitoraggio si sono utilizzati i fogli presenze. Per la valutazione sono stati utilizzati report redatti dai partecipanti alle attività e focus group organizzati dal CSV.

Organizzazione

Per l'erogazione dei servizi dell'Area il CSV si è avvalso di 2 unità di personale a tempo indeterminato part time, coordinati dallo Staff regionale e supportati dall'attività degli Sportelli Operativi e dell'Area Informazione e Comunicazione.

Attività e servizi

Incontri territoriali per la Programmazione

Anche per il 2018 il CSV Basilicata ha promosso degli incontri sul territorio regionale per pianificare attività e servizi a favore e a sostegno delle Organizzazioni di Volontariato per l'anno successivo. La pianificazione e programmazione delle attività è avvenuta tramite un confronto con le Odv presenti in tutta la Regione, così da recepire suggerimenti e proposte e valutare le necessità e i bisogni delle stesse.

Nel mese di novembre 2018 il CSV Basilicata ha organizzato **6 incontri territoriali**, a Lauria, Matera, Melfi, Policoro, Potenza e Tricarico, con la partecipazione di circa **100 Enti di Terzo Settore**. I questionari compilati, durante gli incontri e in modalità *online*, sono stati **104**.

Incontri territoriali Riforma Terzo Settore

Dopo il successo degli incontri realizzati nel 2017, anche nel 2018 il CSV Basilicata ha realizzato **tre seminari territoriali**, rivolti alle Organizzazioni non profit e alle Amministrazioni comunali interessate, per far luce sulla **Riforma del Terzo Settore**.

I seminari, nati con la finalità di “fare il punto della situazione”, hanno rappresentato un’importante occasione per comunicare e chiarire i “punti fermi” di questa fase transitoria. Docente l’Avv. Luca Degani, componente del Consiglio Nazionale del Terzo Settore. I seminari si sono tenuti nel mese di aprile, a: Tito (Pz), Matera e Policoro (Mt). Vi hanno partecipato **128** Enti di Terzo Settore.

6.3 Le attività e i servizi

6.3.2 Consulenza

“Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell’accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi” (Rif. Codice del Terzo Settore).

Obiettivi

- Rafforzare le competenze e le tutele dei volontari nei seguenti ambiti: giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi e dell’accesso al credito
- Riconoscere e valorizzare le competenze acquisite dai volontari

Sulla base di quanto emerso dall’analisi dei questionari per la rilevazione dei bisogni, le attività dell’Area nel corso del 2018 hanno perseguito gli obiettivi strategici e quelli operativi riportati nella seguente figura, dalla quale si evincono anche le altre aree di servizio coinvolte:

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
Favorire l’adeguamento degli Enti di terzo Settore della Basilicata alla disciplina prevista dal Codice del Terzo Settore	Perseguire uno sviluppo diffuso delle competenze gestionali Affiancamento nell’adeguamento ai Decreti attuativi della Legge 106/2016 e al D.Lgs. 107/2017 Rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti di Terzo Settore

Altre Aree di servizio coinvolte

Sportelli operativi del front Office

Informazione e Comunicazione

Formazione

Animazione territoriale

Promozione

Destinatari

Le attività sono rivolte:

- a tutti i volontari o aspiranti tali presso gli enti del Terzo settore di Basilicata iscritti nei registri attualmente previsti dalle normative di settore (L. 266/91, L. 383/2000, ecc.) in attesa dell'istituzione e dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore di cui al D.lgs. n.117/2017
- a tutti i cittadini interessati
- a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Nel rispetto dei principi di: economicità; prossimità e territorialità; universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso; riportati nella propria carta dei servizi, CSV Basilicata si preoccupa costantemente di agevolare e garantire la fruizione dei servizi anche da parte degli enti che operano nei comuni più periferici della regione.

Modalità di accesso

È possibile accedere al servizio richiedendo un appuntamento attraverso il Front Office (telefonicamente, personalmente in sede, via mail o compilando i moduli *online* disponibili sul sito del CSV Basilicata).

Nell'ottica di agevolare le OdV che risiedono in comuni distanti dai capoluoghi di provincia, da alcuni anni la consulenza specialistica si avvale anche della modalità della **Consulenza online**, ovvero della possibilità per le associazioni di contattare e dialogare con i consulenti via internet tramite Skype. In tal modo le associazioni che hanno sede nei comuni della regione possono evitare gli spostamenti fisici risparmiando tempo e costi vivi di viaggio.

È possibile, inoltre, utilizzare lo strumento della **Consulenza itinerante**, ovvero la possibilità per le associazioni di usufruire dei consulenti in incontri "dedicati" presso alcuni comuni della regione. In tal caso il team della consulenza si sposta sul territorio al fine di agevolare soprattutto le associazioni che operano nei comuni maggiormente periferici. Per attivare la **Consulenza itinerante** le OdV devono organizzarsi in rete, ovvero richiedere la presenza di un

consulente con un numero significativo di OdV. La scelta di questa modalità è finalizzata ad invogliare le Organizzazioni ad operare sempre di più in rete e ad evitare dispersione di tempo e risorse. Questa tipologia di servizio è stata attivata nel corso del 2018 in n. 5 occasioni sul territorio regionale.

Monitoraggio e Valutazione

Il sistema di monitoraggio è basato sulla compilazione delle “schede di rilevazione servizio”, redatte dal Front Office e dai singoli consulenti e del “Diario delle presenze” per i laboratori di progettazione e consulenza territoriale di approfondimento.

Organizzazione

Compongono il Gruppo di lavoro dell’Area:

- la Direzione e, in particolare, il Responsabile della Sede di Matera, che assolve anche la funzione di consulente fiscale per la Provincia di Matera;
- un avvocato (professionista esterno) per le questioni di carattere legale;
- un consulente fiscale e una consulente fiscale-legale (professionisti esterni) per la provincia di Potenza;
- i referenti degli Sportelli operativi del Front Office, presenti nelle sedi di Potenza e Matera con orario part-time, a cui è demandata la Consulenza di I livello, oltre che il coordinamento per l’attivazione della Consulenza di II livello.

Attività e servizi

Il 2018 è stato un anno particolarmente intenso per l’Area Consulenza, in quanto è stato l’anno che ha segnato il pieno avvio della **Riforma del Terzo Settore**.

Il CSV Basilicata ha inteso approcciare la Riforma con un grande senso di responsabilità. Sono stati organizzati tre incontri interni di autoformazione per la struttura operativa, in cui sono stati analizzati i testi normativi della Riforma, sotto la guida dell’Area Consulenza, del Direttore e del Presidente, al fine di consentire a tutti gli operatori del Centro di Servizio di appropriarsi della Riforma e comprenderne i risvolti non solo normativi.

Ad aprile 2018 il CSV Basilicata ha avviato la prima fase di approfondimento della Riforma del Terzo Settore, rivolta agli Enti di Terzo Settore della regione, avvalendosi della collaborazione di CSVnet e dell’Avv. Luca Degani, esperto della Riforma e componente del Consiglio Nazionale del Terzo Settore.

La presenza dell’Avv. Degani è stata anche utilizzata per un ulteriore approfondimento/confronto con tutti gli operatori del CSV Basilicata con la seguente tabella di incontri:

Data	Sede	Destinatari
05/04/2018 (mattina)	Csv Basilicata sede di Matera	Staff operativo e “istituzionale” Csv Basilicata
05/04/2018 (pomeriggio)	Tito Scalo (Pz)	Associazioni di volontariato
06/04/2018 (mattina)	Csv Basilicata sede di Potenza	Staff operativo e “istituzionale” Csv Basilicata
06/04/2018 (mattina)	Policoro (Mt)	Associazioni di volontariato
07/04/2018 (mattina)	Matera	Associazioni di volontariato

In questo contesto, la prima metà del 2018 si è caratterizzata per una enorme richiesta di chiarimenti giunti al Front Office e all’Area Consulenza da parte di associazioni che hanno voluto approfondire le novità della Riforma e capire quali cambiamenti sostanziali avrebbero dovuto affrontare.

Le richieste pervenute possono essere suddivise in:

- Richieste generiche di chiarimenti e informazioni relative agli aspetti generali della Riforma, gestite dal Front Office
- Richieste di approfondimento su argomenti specifici di natura civilistica e fiscale, gestite dai consulenti esperti

Occorre anche ricordare che, sempre in merito alla Riforma, sono stati predisposti documenti specifici a supporto dell’analisi della normativa (statuti tipo, sintesi e brevi vademecum), pubblicati su un’area dedicata del sito internet del CSV Basilicata.

Front Office Consulenza di Primo Livello

Lo Sportello di Front Office, rappresenta il primo punto di contatto con il CSV Basilicata da parte degli Enti del Terzo Settore, dei cittadini, delle Istituzioni e di ogni altro possibile *stakeholder*.

Compito degli Sportelli operativi del Front Office, di Potenza e Matera, è quello di rilevare tutte le richieste di consulenza provenienti dal territorio e di “filtrarle”, evadendo direttamente quelle di propria competenza, ossia le **consulenze di I livello**.

Nel 2018, gli sportelli di Front Office hanno svolto attività di:

- Ascolto e orientamento
- Consulenze di I livello: informazioni sulla normativa legale e fiscale inerente il volontariato e sulle agevolazioni offerte in ambito territoriale e nazionale, nonché supporto alla compilazione di moduli e/o istanze per richieste di diverso genere
- Informazioni su iniziative e servizi del CSV Basilicata e sulle relative modalità di accesso
- Orientamento al volontariato e al Servizio Civile Volontario
- Prenotazioni di servizi

- Inoltro telematico di pratiche (5x1000, Progetti di Servizio Civile)
- Disbrigo di pratiche e assistenza alla compilazione di modulistica e alla lettura di Bandi di varia natura
- Monitoraggio e raccolta dati

I dati Front Office del 2018:

Tipologia richiedenti	Consulenze erogate	Percentuale
Altri Enti	109	14%
Associazione Promozione Sociale	78	10%
Cittadini	139	18%
Cooperative Sociali	13	2%
Organizzazioni di Volontariato	438	56%
Reti Associative	1	0.1%
TOTALE	778	

Tipologia richieste	Consulenze erogate	Percentuale
Servizi CSV e modalità di accesso	256	33%
Orientamento Servizio Civile	157	20%
Eventi di Associazioni o del CSV	353	45%
5x1000	12	2%
TOTALE	778	

Consulenza di II livello o specialistica

La Consulenza specialistica è un servizio attivo presso le Delegazioni di Potenza e Matera ed è finalizzata ad analizzare le richieste complesse che vengono avanzate dalle OdV.

Il servizio viene gestito su appuntamento presso le Delegazioni, filtrato dagli Sportelli operativi di Front Office.

L'analisi delle consulenze e delle richieste che pervengono agli specialisti evidenzia un volontariato sempre più impegnato in attività di collaborazione con le Istituzioni e con altri soggetti del Terzo Settore, rivolto alla ricerca di fondi, alla gestione di progetti, alla individuazione di nuove strategie di intervento, al lavoro di rete e alla implementazione di servizi innovativi.

Consulenza specifica per particolari tematiche o scadenze/ supporto alla progettazione

Il servizio di assistenza e supporto alla progettazione si articola in tre modalità di erogazione a seconda della tipologia di richiesta:

- Supporto alla lettura del bando e stesura del progetto: i progetti di grande interesse per le associazioni sono stati quelli emanati

dal Ministero del Welfare (Bando Reti nazionali) e alcuni bandi regionali. In totale le consulenze erogate sono state n. 24

- Supporto alla realizzazione dei progetti esecutivi: Bando della Fondazione con il Sud – Bando reti 2015 per un totale di consulenze erogate pari a 56
- Supporto alla rendicontazione e chiusura dei progetti: totale consulenze pari a 7

Occorre sottolineare che il servizio viene erogato in un'ottica di accompagnamento all'acquisizione delle relative competenze e dunque in modalità laboratoriale.

Attività di informazione e approfondimento

La normativa legale e fiscale relativa agli enti no profit è in costante evoluzione e come tutto il settore è oggetto di numerose scadenze e adempimenti di varia natura. L'area Consulenza, in stretta collaborazione con l'area Comunicazione, ha provveduto a far veicolare tutte le novità in materia di decreti legislativi attuativi, nuove norme e nuove scadenze nel settore fiscale/tributario.

Tutte le informazioni sono state veicolate tramite internet, Newsletter o sms.

In diversi casi sono stati redatti brevi approfondimenti dedicati alla interpretazione delle norme.

I dati della Consulenza del 2018:

Il numero complessivo delle consulenze erogate nel 2018 è stato pari a **585**.

Le consulenze erogate risultano così divise, per tipologia di richiesta ed Ente richiedente:

Enti richiedenti	Consulenze erogate	Percentuale
Organizzazioni di Volontariato	375	64%
Associazioni Promozione Sociale	97	17%
Altri Enti	60	10%
Cittadini	53	9%
TOTALE	585	

Tipologia di richiesta	Consulenze erogate	Percentuale
Contabile/Amministrativa	75	13%
Fiscale	159	27%
Legale	228	39%
Legale/Fiscale	77	13%
Raccolta Fondi e Finanziamenti	46	8%
TOTALE	585	

6.3 Le attività e i servizi

6.3.3 Formazione

“Servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento”
(Rif. Codice del Terzo Settore)

Obiettivi

- Qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo
- Favorire l'acquisizione di maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo dei volontari nei diversi Enti del Terzo Settore
- Potenziare le competenze, trasversali, progettuali, organizzative dei volontari, a fronte dei bisogni dell'organizzazione e della comunità di riferimento

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei bisogni sviluppata attraverso i questionari online, le attività dell'Area nel corso del 2018 hanno perseguito gli obiettivi strategici e quelli operativi riportati nella seguente tabella, dalla quale si evince anche il coinvolgimento di altre Aree del Centro di Servizio:

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
Favorire l'adeguamento degli Enti del Terzo Settore alla disciplina del Codice del Terzo Settore e ai Decreti attuativi della L. 116/2016	Rafforzare la rappresentanza del Volontariato
Promuovere il lavoro di rete e il dialogo e la collaborazione con le Istituzioni	Connettere i Beni Comuni agli ambiti di intervento delle associazioni
Promuovere partecipazione e attivismo civico diffusi	Perseguire uno sviluppo diffuso delle competenze gestionali
	Qualificare le competenze di missione
	Innovare i processi della gratuità e dell'impegno

Altre Aree di servizio coinvolte

Consulenza e Assistenza

Informazione e Comunicazione

Sportelli operativi del front Office

Animazione territoriale

Promozione

Destinatari

Le attività dell'Area si sono rivolte:

- a tutti i volontari presso gli enti del Terzo settore di Basilicata iscritti negli ancora vigenti albi/registri regionali di riferimento (OdV, APS, Onlus), in attesa dell'istituzione e dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore di cui al D.lgs. n.117/2017
- agli aspiranti volontari interessati
- a tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Nel rispetto dei principi di economicità, prossimità e territorialità, universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, riportati nella propria Carta dei Servizi, CSV Basilicata si preoccupa costantemente di agevolare e garantire la fruizione dei servizi della linea anche da parte degli Enti che operano nei comuni più periferici della regione.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio è stato realizzato attraverso richieste inoltrate dalle Organizzazioni interessate, personalmente in sede, o via e-mail, fax e posta ordinaria:

- Per la formazione di approfondimento, presentando richiesta al CSV tramite la scheda di iscrizione reperibile sul sito www.csvbasilicata.it, ovvero segnalando il proprio interesse a partecipare (sempre utilizzando la scheda di iscrizione) qualora si trattasse di attività formativa proposta dal CSV;
- Per l'*Invito a candidare proposte formative di mission* (Percorsi, scambi di solidarietà), pubblicato per ognuno dei due semestri di programmazione dell'anno di riferimento, sul sito e nella newsletter settimanale del CSV, presentando la domanda e il previsto formulario allegato all'*Invito*.

Monitoraggio e valutazione

Per ogni percorso il monitoraggio è stato effettuato sui seguenti parametri: numero dei partecipanti, numero delle Organizzazioni

partecipanti, frequenza dei volontari agli incontri, localizzazione dei corsi.

La valutazione è stata effettuata attraverso la somministrazione di questionari di gradimento al termine delle attività formative.

Organizzazione

Nel 2018, sono state impegnate nell'erogazione dei servizi dell'Area **3 persone**: la direttrice, con funzioni di coordinamento e supervisione, e 2 consulenti con partita IVA, esperti di processi formativi, con funzioni di Referenti territoriali.

Attività e servizi

L'attività formativa erogata dal CSV Basilicata, articolata nel corso del 2018 nelle due consuete tipologie di azioni formative, i **Percorsi di Mission** e i **Percorsi di Approfondimento**, è stata caratterizzata dalla pubblicazione di due semestralità dell' "*Invito a presentare proposte formative di mission*", molto apprezzato dalle organizzazioni di volontariato.

Attraverso l' "*Invito*", l'organizzazione proponente ha il vantaggio di poter progettare e/o co-progettare con il CSV una proposta formativa della cui realizzazione si avvale per diventare più competente e innovativa nello svolgimento dell'attività afferente alla propria missione statutaria. Ogni proposta ha quindi un'organizzazione promotrice accanto al CSV Basilicata che assume la proposta per sostenerne la realizzazione. Le proposte vengono valutate da una Commissione tecnica, interna, che in alcuni casi provvede, in accordo con l'organizzazione proponente, ad articolare in maniera più efficace il programma formativo.

Nell'ambito dell'offerta formativa del CSV Basilicata le due tipologie citate tendono da sempre a focalizzare l'attenzione sulle competenze più che sulle conoscenze. Nel primo caso a valorizzare le competenze specialistiche dei volontari sia in fase di prima emergenza che in una fase successiva; nel secondo caso a valorizzare le cosiddette competenze gestionali, ovvero tutto quel patrimonio di abilità e comportamenti utili al "funzionamento" di un gruppo associativo.

Tutto ciò in assoluta sinergia con le OdV che hanno rappresentato un elemento di co-progettazione nella fase di stesura della proposta formativa, attraverso la manifestazione dei bisogni formativi, attività che ha caratterizzato il 2018 a tal punto da sollecitare un ampliamento della proposta formativa, in occasione della redazione del programma operativo per la seconda semestralità 2018.

Infatti, l'offerta di opportunità formative palesate dall'Area si è arricchito di ulteriori attività proprio grazie al continuo rapporto con le organizzazioni di volontariato. Un rapporto che si è consolidato a tal punto da rendere possibile l'organizzazione di ben **43 percorsi formativi** diffusi su tutto il territorio regionale, attraendo anche

organizzazioni che da tempo non si servivano del CSV e su aree tematiche nelle quali era stato piuttosto difficile organizzare eventi formativi.

Il 2018 è stato un anno da primato che ha visto:

1. Il protagonismo del Volontariato diffuso
2. La compresenza, nei percorsi realizzati, di volontari di diverse associazioni
3. L'introduzione di nuove aree tematiche quali la sicurezza negli eventi, la sicurezza nei luoghi di lavoro e la formazione prevista per la privacy così come da Reg. Ue 679/2016.

“Nuovi temi per nuove modalità dello stare insieme” sembra essere stato il motto della formazione nel 2018 con l’ausilio, in alcuni casi, anche di risorse volontarie interne al CSV, nell’erogazione della formazione – è il caso dei percorsi sulla privacy, tenuti in più edizioni in diverse aree territoriali della regione da un membro del Consiglio Direttivo dell’Ente con competenze specialistiche in materia. Da sottolineare inoltre che hanno dato luogo alla certificazione delle competenze prevista dalle leggi di riferimento, sia i precorsi sulla privacy che quelli sulla sicurezza, finalizzati a formare i presidenti delle associazioni, per legge equiparati ai datori di lavoro, a svolgere il ruolo di Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP).

Altre istituzioni sono entrate nella formazione CSV, i Vigili del Fuoco nei percorsi dedicati allo spegnimento degli incendi in ambito circoscritto, il Comandante Regionale del N.O.E., il Nucleo Operativo Ecologico dei Carabinieri e la Polizia Provinciale nel percorso dedicato alla tutela del territorio da parte di volontari di associazioni ambientaliste. Rilevante la presenza di ricercatori del CNR e di professionalità accademiche dell’UNIBAS nel percorso formativo dedicato al “censimento dei danni a fronte di eventi catastrofici”.

Grazie alle buone pratiche formative 2018 realizzate dal CSV Basilicata si sono consolidate a livello locale alcune esperienze maturate in ambito nazionale: è il caso della rete AVIS che ha promosso un percorso rivolto ai giovani volontari di tutte le sedi comunali per l’uso consapevole della comunicazione social proprio su sollecitazione dei tanti input provenienti in “ambito millennial”, così come dell’AIPD, Associazione Italiana Persone Down che, sul bisogno di formare volontari con sindrome di Down, ha proposto un percorso sulla conoscenza e l’uso dei nuovi mezzi di comunicazione attraverso il web.

Tra le “novità formative” dell’anno 2018, vi è il **percorso di mission sulla Comunicazione LIS**, tenutosi a Grassano su proposta dell’Associazione La misericordia, al termine del quale, le allieve del corso sono state protagoniste di un video “Vizio e Regole in

LIS” con il testimonial, cantante locale Rocco Fiore che ha partecipato alla famosa trasmissione televisiva “The Voice”, in un brano sulla disabilità e il 6 settembre 2018 un mega concerto a Calciano sempre con il cantante Rocco Fiore, Alessia e Mario Dileo e i volontari del corso LIS per una grande serata all’insegna della solidarietà accessibile ed inclusiva.

In ambito culturale, nel comune di Ferrandina, al termine del percorso formativo “**Racconto per immagini: montaggio e post produzione video**”, è stato realizzato un video documentario del territorio che evidenzia i principali monumenti, le più importanti chiese e le eccellenze in campo artistico e culturale. Il lavoro è stato realizzato grazie alle competenze acquisite dai volontari dell’associazione Laboratorio Inchiostro Nero nell’ambito della sopra citata proposta formativa di *mission*.

La lettura dei dati delle attività formative dell’anno 2018 esprime, come si evince dai dati riportati nelle successive tabelle, qualità e novità per tutti i corsi realizzati.

I corsi di Mission realizzati

N.	Associazione Proponente e Titolo Corso	Sede Corso	N. Volontari Partecipanti	Ore di Formazione erogate
1	AGATA : “Formarsi per informare”	MARCONIA	22	22
2	A.Ma.Sa.M. : “La Comunicazione efficace nelle attività educative e ricreative con il paziente psichiatrico”	MATERA	23	18
3	GLOBUS : “L’apprendimento nell’autismo. Strategie di intervento”	MARCONIA	31	24
4	INCHIOSTRO NERO : “Racconto per immagini: montaggio e post produzione video”	FERRANDINA	22	15
5	IPAZIA : “Il territorio, la nostra storia, la nostra cultura: il nostro bene comune”	SALANDRA	17	12
6	MISERICORDIA : “Comunicare in LIS”	GRASSANO	56	24
7	PUC : “Corso di livello avanzato per volontari Clown”	TRICARICO GRASSANO ALBANO DI LUC.	25	24
8	SANTA MARIA DELLA ROCCA : “Volontario di biblioteca”	CALCIANO	9	24
9	SVILUPPO E LEGALITÀ : “Educazione finanziaria: conoscere per decidere”	MATERA	14	24

10	GIVE LIFE FIDAS: “Promozione della donazione del sangue”	SACANZANO JONICO	19	16
11	PROT. CIVILE SCANZANO J: “Corso base di primo soccorso”	SCANZANO JONICO	12	16
12	Z.E.P.A.: “Corso base di primo soccorso”	NOVA SIRI	16	16
13	CON CUORE IMPAVIDO: “La relazione di aiuto e il potere benefico del sorriso”	MATERA	21	24
14	GADIT: “Servizio di Polizia Ecozoofila Volontaria”	BERNALDA	14	24
15	ANFFAS: “Percorsi di autonomia e comportamenti problema nell’autismo: basi teoriche e indicazioni pratiche”	POLICORO	38	24
16	AIPD: “Amici sul Web”	POTENZA	14	24
17	Protezione Civile GL: “FOR.SE Formazione per la sicurezza in emergenza”	SENISE	20	8
18	CAV: “FormAZIONE: Formarsi per entrare in azione”	POTENZA	13	24
19	C.VOLAS: “Addetto al censimento danni”	POTENZA	23	24
20	AUSER LAURIA: “Gusto e ben-essere”	LAURIA	18	24
21	ACCADEMIA KRONOS: “Formarsi per essere sicuri”	LAVELLO	21	8
22	SIRIO: “Formare per crescere nel volontariato”	VIETRI DI POTENZA	22	24
23	AVIS PROVINCIALE: “AVIS 2.0 forma e informa giovani”	FILIANO - POTENZA - BRIENZA - MOLITERNO - EPISCOPIA	74	24
23	WWF: “Guardie Ecologiche – Volontari per La Basilicata”	POTENZA	15	24
24	CONFAMILIA: “L’amore è eterno finché dura”	POTENZA	15	24
25	MOV: “Imparare dal passato”	LAURIA	15	24
26	MANO AMICA: “Musicoterapia: Relazione e Comunicazione sonoro-musicale”	RIONERO IN VULTURE	13	24

TOTALE PROPOSTE FORMATIVE DI MISSION REALIZZATE	TOTALE VOLONTARI PARTECIPANTI	TOTALE ORE DI FORMAZIONE EROGATE
26	602	563

I corsi di Approfondimento realizzati

N.	Titolo Corso	Sede corso	Numero volontari partecipanti	Ore formazione erogate	Associazioni coinvolte e numero
1	Sicurezza negli eventi e manifestazioni pubbliche	POLICORO	61	6	ANPS PROT. CIV. MATERA Z.E.P.A. AIDO BASILICATA AEOPC PROT. CIV. MATERA PROT. CIV. ROTONDELLA V PERVITO PROT. CIV. SCANZANO J. GADIT LEGAMBIENTE NUCLEO OP METAPONTINO FIDAS ROTONDELLA ROTUNDA MARIS PCGL GRUPPO LUCANO NOV PISTICCI ASD MOTONAUTICA ISTRICE NON SOLO 58 GIVE LIFE SCANZANO TOT. N. 18
2	Sicurezza negli eventi e manifestazioni pubbliche	GRASSANO	31	6	AUSER GRASSANO MISERICORDIA GRASSANO COMITATO S. VINCENZO VOLA IRSINA A.P.A. MONTESCAGLIOSO CROCE AMICA MISERICORDIA GROTTOLE TOT. N. 7
3	Adempimenti previsti dal Regolamento Europeo 2016/679 (Privacy)	POLICORO	15	4	ANFASS PC GRUPPO LUCANO GADIT CAV AIDO LEGAMBIENTE POLICORO NON SOLO 58 ASD NAUTICA E MOTONAUTICA APS GIALLO SASSI ROTUNDA MARIS TOT. N. 10
4	Adempimenti previsti dal Regolamento Europeo 2016/679 (Privacy)	GRASSANO	15	6	MISERICORDIA GRASSANO AUSER GRASSANO FIDAS GRASSANO APS GIALLO SASSI VOLA IRSINA ASSOCIAZIONE CULTURALE GRASSANO M TOT. N. 6

5	La gestione degli organi sociali e gli adempimenti statutari	MARCONIA	29	6	STELLA COMETA PSGS S. GIOVANNI BOSCO AIDO GRUPPO P. PIO AGATA CARITAS GRUPPO ASPIRANTI VOLONTARI TOT. N. 8
6	La gestione degli organi sociali e gli adempimenti statutari	GRASSANO	13	6	FIDAS GRASSANO FIDAS PAOLA FIDAS MATERA FIDAS CALABRIA AVIS BASILICATA AVIS GRASSANO TOT. N. 6
7	La gestione degli organi sociali e gli adempimenti statutari	BERNALDA	13	6	GADIT TOT. N. 1
8	Formazione Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)	MATERA	27	16	CON CUORE IMPAVIDO APS GIALLO SASSI LA MISERICORDIA CENTRO DI AIUTO ALLA VITA A.P.A. PROT. CIV. CROCE AMICA A.MA.SA.M. MOICA BASILICATA FORUM DELLE ASS. SALANDRA GADIT VPERVITO MONDI LUCANI DOLCEMENTE ALZAIMER IL GABBIANO NON SOLO 58 ECOSPORT MOTONAUTICA LUCANA PROTEZIONE CIVILE LA TORRE FIDAS ROTONDELLA GPE ISTRICE UNITEP AEOPC PROT. CIVILE ROTUNDA MARIS APDMT GUARDIA NAZIONALE Z.E.P.A. PROT. CIV. MINERVA KITARID FORENS TOT. N.27
9	Le novità e gli adempimenti previsti dal Reg. UE 2016/679	LAGONEGRO ROTONDA SENISE	34	9	AVIS SENISE AVO LAGONEGRO AUSER LAURIA – CASTELLUCCIO INFERIORE – LAGONEGRO I RITUNNARI PROTEZIONE CIVILE GL – SENISE MOV LAURIA TOT. N. 8

10	Il gruppo e le sue dinamiche	POTENZA	7	6	WWF POTENZA ASS. GUIDE PNAL TOT. N. 2
11	Scopriamo il valore del volontariato	ROTONDA	15	12	MISERICORDIA FIGLI SPECIALI I RITUNNARI TOT. N. 3
12	La formazione per il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	POTENZA	21	16	AUSER POTENZA AUSER AVIGLIANO LUCANIAWORLD ALAD FAND WWF POTENZA AVIS TOLVE FILEMONE COORDINAMENTO DONNE AVIGLIANO PC VOLONTARI DEL VULTURE LABIRINTO VISIVO IOPOTENTINO GUARDIE ECOZOOFILE FAREAMBIENTE MELFI – RAPOLLA - BARILE TOT. N 12
13	La comunicazione interpersonale	SENISE	23	9	AVIS SENISE GIOIA E SPERANZA AMICI DELLA MUSICA PROT. CIV. GL SENISE TOT. N. 4
14	La gestione della contabilità e il bilancio	MURO LUCANO	11	3	FIDAS MURO LUCANO FIDAS POTENZA LUCANIAWORLD UNITRE TOT. N. 4
15	Il gruppo e le sue dinamiche	SENISE	17	9	AVIS SENISE GIOIA E SPERANZA UNITALSI TOT. N. 3
16	Le novità e gli adempimenti previsti dal Reg. UE 2016/679	TRAMUTOLA MOLITERNO	20	6	PAM PCGL FARDELLA CHIAROMONTE TRAMUTOLA ROCCANOVA VERSO LA LUCE IOPOTENTINO CONFAMILIA AVIS POTENZA SERAPIS TOT. N 10
17	La formazione per il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	POTENZA	11	16	AVIS FIDAS PCGL SENISE PCGL ROCCANOVA PCGL FARDELLA MUSAMBA LUPI DEL VULTURE UNIVERSITA' POPOLARE LUCANA TOT. N. 8

TOTALE CORSI DI FORMAZIONE	TOTALE VOLONTARI PARTECIPANTI	TOTALE ORE DI FORMAZIONE	TOTALE ASSOCIAZIONI COINVOLTE
17	363	142	137

Nel 2018 il numero complessivo di **attività formative realizzate** è **43**.

Complessivamente, sono state **705 le ore di formazione erogate**, di cui 563 di *mission* e 142 di approfondimento.

Complessivamente, sono **965 i volontari formati**, di cui 602 nei percorsi di *mission* e 363 nei percorsi di approfondimento.

Le **163 associazioni partecipanti** si suddividono in: 137 nei percorsi di approfondimento e 26 nei percorsi di *mission*.

6.3 Le attività e i servizi

6.3.4 Informazione e Comunicazione

“Servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a 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”
(Rif. Codice Terzo Settore)

Obiettivi

- Incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato
- Supportare la promozione delle iniziative del volontariato
- Sostenere il lavoro di rete degli Enti di Terzo Settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei Beni Comuni
- Accreditarne il volontariato come interlocutore autorevole e competente

Sulla base di quanto emerso durante i focus territoriali per la programmazione, le attività dell'Area nel corso del 2018 perseguiranno gli obiettivi strategici e specifici riportati nella figura sottostante, dalla quale si evince anche il coinvolgimento delle altre aree di intervento:

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
Favorire l'adeguamento degli Enti del Terzo Settore alla disciplina del Codice del Terzo Settore e ai Decreti attuativi della L. 116/2016 Promuovere il lavoro di rete e il dialogo e la collaborazione con le Istituzioni Promuovere partecipazione e attivismo civico diffusi	Rafforzare la visibilità del Volontariato Accompagnare processi di animazione territoriale

Altre Aree di servizio coinvolte

Sportelli operativi del front Office

Formazione

Animazione territoriale

Promozione

Destinatari

Le attività sono rivolte:

- agli enti del Terzo settore di Basilicata iscritti nei registri attualmente previsti dalle normative di settore (L. 266/91, L. 383/2000, ecc.) in attesa dell'istituzione e dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore di cui al D.lgs. n.117/2017
- a tutti i cittadini interessati
- a tutte le Istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori

Nel rispetto dei principi di qualità, economicità, universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, riportati nella propria carta dei servizi, CSV Basilicata si preoccuperà costantemente di agevolare e garantire la fruizione dei servizi dell'Area anche da parte degli Enti che operano nei comuni più periferici della regione.

Modalità di accesso

L'accesso avviene **su richiesta** attraverso contatto telefonico, visita in una delle sedi del CSV Basilicata o via e-mail e, per i servizi per

cui è previsto, attraverso la compilazione del modulo di “richiesta servizio”, disponibile *online* sul sito www.csvbasilicata.it. Inoltre, per alcuni servizi, ad esempio la grafica dei materiali delle OdV, l’accesso è disciplinato da un breve regolamento relativo ai tempi di richiesta e di erogazione, nonché alla tipologia di servizio erogato.

Monitoraggio e valutazione

Il sistema di monitoraggio è basato su schede rilevazione servizio, statistiche di accesso al sito web e ai social, valutazione semestrale delle attività svolte e dei risultati conseguiti.

Organizzazione

Nel 2018 sono state impegnate nell’area informazione e comunicazione due risorse part-time, di cui una a tempo determinato. A settembre 2018 una risorsa part-time è rientrata in servizio dal periodo di maternità.

Tutte le attività sono supportate dalla Direzione che assicura un’azione di coordinamento con le altre aree di servizio del CSV Basilicata.

Attività e servizi

Dando continuità alle attività svolte negli anni precedenti, nel 2018 l’Area ha erogato agli Enti servizi personalizzati di progettazione e realizzazione di materiale promozionale, affiancamento alla definizione della politica di comunicazione, tutoraggio all’utilizzo di supporti multimediali/social.

Le attività dell’Area sono state orientate a rendere sempre più efficace e capillare la comunicazione di informazioni, in particolare sulle attività delle Organizzazioni di Volontariato, e a comunicare tempestivamente informazioni relative a bandi, eventi, corsi, normative e notizie di particolare interesse per i volontari, nonché ad informare i cittadini sulle iniziative promosse e realizzate dagli Enti del Terzo Settore, dal CSV e dalle Istituzioni.

Newsletter digitale

51
newsletter

1776
iscritti
alla newsletter

Per rimanere sempre aggiornati sulle principali attività del CSV Basilicata, su bandi, scadenze, opportunità per il non profit, notizie di interesse per il mondo del volontariato e dell’impegno sociale, è possibile iscriversi gratuitamente alla Newsletter.

Il settimanale digitale di informazione del CSV Basilicata viene inviato a cadenza settimanale, il venerdì, agli Enti di Terzo Settore della Basilicata e a singoli volontari o cittadini che ne facciano richiesta.

Al 31 dicembre 2017 gli iscritti risultano 1776.

Nel 2017 CSV Basilicata ha inviato 51 newsletter, di cui una straordinaria.

Sito

Il sito istituzionale www.csvbasilicata.it, presenta una architettura informativa sempre più orientata all’utente, in una prospettiva di

37000
visite
al sito web

144.000
pagine web
visitate

316
notizie
online

Social Network

150
post
facebook

3800
fan pagina
facebook

533
follower
twitter

Rassegna Stampa

132
numeri
di rassegna stampa

interattività.

Il sito permette di richiedere online alcuni servizi del CSV, attraverso la modulistica online.

La sezione dedicata alle novità introdotte dal Codice del Terzo Settore è in continuo aggiornamento.

Il sito garantisce inoltre elevati standard di usabilità ed è totalmente responsive, per garantire la consultazione su tutti i dispositivi.

Nel 2018 il sito del CSV Basilicata è stato visitato da circa 37.000 utenti (con un incremento del 9% sul 2017) e ha registrato oltre 37mila visualizzazioni totali e 144.000 sessioni. Dalla classifica delle 10 pagine più viste sul sito emerge una prevalente attenzione verso le pagine dedicate ai bandi e alla Riforma del Terzo Settore (20% del totale).

Nel 2018 il CSV Basilicata ha inteso rafforzare la comunicazione attraverso i social network.

Il CSV è presente al momento su Facebook e Twitter.

La presenza di CSV Basilicata sui principali social è finalizzata soprattutto ad ascoltare la voce di volontari e cittadini, promuovere le attività del Centro Servizi e sostenere l'azione degli Enti di Terzo Settore.

Al 31 dicembre 2018, i fan della pagina Facebook risultano 3.800, con un significativo incremento rispetto al 2017, mentre i follower su Twitter risultano 533, con un incremento minore dovuto alle caratteristiche del social stesso.

I profili sono aggiornati periodicamente con news sulle attività e i servizi di CSV, locandine, foto e video di eventi e manifestazioni promossi dalle associazioni del territorio, notizie di interesse per il mondo del volontariato e del Terzo Settore.

Anche nel 2018 è stato erogato il servizio di Rassegna Stampa dei maggiori quotidiani locali.

Nel corso dell'anno sono state pubblicati sul sito del CSV Basilicata 132 numeri di Rassegna Stampa.

Gli articoli riguardanti il CSV Basilicata, quelli dedicati agli Enti del Terzo Settore della regione e le principali notizie sul mondo volontariato e del sociale sono disponibili gratuitamente, ogni mattina dal lunedì al venerdì, sul sito di CSV Basilicata, a disposizione di tutti gli interessati.

Nel 2018, grazie ad un accordo con CSVnet, è stato attivato l'abbonamento al numero del martedì del Corriere della Sera in versione cartacea, contenente l'inserito "**Buone notizie**". I supplementi, ricchi di notizie e spunti sul mondo del volontariato sono stati archiviati nell'Emeroteca della Casa del Volontariato e sono disponibili per la consultazione.

Grafica materiali OdV

Il servizio, opportunamente regolamentato in merito a tempi, modalità di accesso e tipologia di documenti (brochure, locandine, ecc.),

permette alle organizzazioni che vi accedono di affrontare efficacemente, e con i soli costi per la stampa, le diverse esigenze comunicative che l'attività associativa richiede.

Nel 2018 i servizi erogati sono stati 22, per 8 Enti di Terzo Settore. Nello specifico sono stati realizzati:

22
servizi
di grafica

- 15 Locandine
- 10 Immagini web/social
- 1 Logo
- 1 Cartellone
- 1 Brochure
- 1 Roll-up
- 1 Immagine Power Point
- 1 Copertina per opuscolo informativo

Grafica materiali istituzionali e di servizio

Il servizio di grafica è stato erogato anche per la comunicazione istituzionale, in occasione di eventuali esigenze istituzionali (brochure, biglietti da visita ecc.) o di servizio (iniziative, eventi, convegni ecc.).

Nel 2018 sono stati realizzati i seguenti servizi di grafica istituzionale:

- 1 Revisione grafica del progetto "Solidarietà e Salute"
- 1 Brochure di presentazione delle attività del CSV Basilicata
- 2 Manifesti/locandine
- 1 Immagine per il web

Nel 2018, inoltre, in occasione della Conferenza Nazionale di CSVnet, tenutasi a Matera, il CSV Basilicata si è occupata della realizzazione grafica dei principali strumenti di comunicazione della Conferenza. In particolare, sono stati realizzati:

- 2 Loghi della Conferenza
- Impostazione grafica e realizzazione dei badge per i partecipanti
- Materiale grafico, realizzato in cartone, per l'allestimento delle sale
- Carta intestata per la Conferenza
- Grafica Power Point per le slide di presentazione
- Grafica per la shopper in stoffa distribuita ai partecipanti
- 1 Locandina
- 1 Roll-up
- Realizzazione grafica e impaginazione del Programma della Conferenza

La trasversalità che da sempre caratterizza le attività dell'Area Informazione, ci ha portato ad una continua interazione, non solo con i colleghi delle altre aree del CSV Basilicata, ma anche e soprattutto con il mondo del volontariato lucano. Il 2018 è stato sicuramente un anno ricco di stimoli, primo fra tutti, il coinvolgimento sinergico dell'Area nella realizzazione dell'intero set grafico della Conferenza

nazionale di CSVnet, tenutasi a Matera. Dall'ideazione dei loghi, fino alla realizzazione di tutti i supporti grafici che hanno accompagnato le quattro giornate dell'evento, l'intero staff dell'Informazione ha collaborato con entusiasmo ad un progetto che porta il segno di tutta l'Area.

Cristiana Corrado, Area Informazione e Comunicazione

6.3 Le attività e i servizi

6.3.5 Ricerca e Documentazione

“Servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo Settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale”
(Rif. Codice Terzo Settore)

Obiettivi

- Favorire l'accesso a materiale documentario (libri, riviste, ecc.) di difficile reperimento
- Favorire l'approfondimento e la ricerca sui temi del welfare e su tematiche specifiche del volontariato in generale, di quello lucano in particolare

L'Area è finalizzata ad offrire attività e strumenti volti allo sviluppo del volontariato e alla promozione delle istituzioni non profit della Basilicata e a favorire la diffusione di conoscenze approfondite sul mondo del Volontariato e sul Terzo Settore, la loro storia e le loro molteplici attività.

I seguenti obiettivi, specifici dell'Area, hanno contribuito al perseguimento di tutti gli obiettivi della programmazione 2018, con il coinvolgimento di altre aree di servizio:

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
Promuovere partecipazione, solidarietà e attivismo civico diffusi	Rafforzare la visibilità del volontariato
Favorire il lavoro di rete fra gli Enti del Terzo settore e favorire il dialogo e la collaborazione con le Istituzioni	Qualificare le competenze dei volontari

Altre Aree di servizio coinvolte

Sportelli operativi del front Office

Informazione e Comunicazione

Promozione

Consulenza e Assistenza

Destinatari

Le attività sono rivolte a:

- Enti del Terzo Settore
- Volontari
- Cittadini
- Scuole

Modalità di accesso

Nei giorni e negli orari di apertura della biblioteca, resi pubblici sul sito del CSV Basilicata, è possibile accedere alla consultazione e al prestito del materiale del “Centro Documentazione” e della “Biblioteca del non Profit”.

Nel caso di richieste di assistenza per studi, ricerche e analisi dei contesti è possibile contattare il Front Office e concordare un appuntamento.

Monitoraggio e valutazione

L'attività di ricerca e documentazione viene monitorata con l'utilizzo di un registro per la consultazione e il prestito di testi, opuscoli e periodici della Biblioteca e di schede per l'attività di assistenza alle ricerche bibliografiche e documentali.

Organizzazione

Le attività dell'Area, coordinate dalla Direttrice, sono sviluppate da una unità di personale part-time, coadiuvata, negli altri orari, dagli altri operatori della sede di Potenza.

Attività e servizi

La **Biblioteca del Volontariato** del CSV Basilicata, situata presso la Casa del Volontariato, in via Sicilia, n.10, a Potenza, dispone di **1.572** testi, di cui **704** volumi e **868** opuscoli. Si aggiunge l'emeroteca, con **240** titoli di periodici, dedicati al tema del volontariato e del sociale.

Il servizio, nel 2018, ha offerto tutto il patrimonio documentale alla consultazione, anche attraverso il prestito, da parte di Organizzazioni, Volontari, Cittadini e Istituzioni che hanno mostrato interesse

verso il Terzo Settore.

Il servizio è finalizzato alla conoscenza, all'approfondimento e alla documentazione nel campo del volontariato, del Terzo Settore e delle loro specifiche aree d'intervento. Le tematiche sono affrontate nei diversi aspetti, organizzativi, amministrativi, formativi, ecc.

Presso la Sede Regionale, grazie al servizio di **Ricerche e Studi**, sono disponibili indagini, censimenti e ricerche che possono costituire una buona base di partenza per approfondire e aggiornare le conoscenze sulle Organizzazioni del Terzo Settore, in particolare quelle di volontariato, e sulle sue interrelazioni con i contesti di riferimento.

L'obiettivo di questa attività è quello di mettere a disposizione e diffondere elementi di conoscenza sulle trasformazioni del volontariato che possano fornire indicazioni utili per la programmazione e la progettazione delle organizzazioni di volontariato

Nel 2018 la "Biblioteca del non Profit" è stata aperta al pubblico per 5 giorni a settimana, dal lunedì al giovedì, dalle 10.00 alle 13.00, con annesso servizio di assistenza per studi e ricerche e la rilevazione di informazioni riguardanti l'evoluzione del Terzo Settore e del Volontariato lucano, garantendo sempre la tutela della privacy delle organizzazioni interessate.

Nel 2018 hanno usufruito dei testi della "Biblioteca del Non Profit", per la consultazione:

- 5 Organizzazioni di Volontariato
- 4 Studenti universitari
- 5 Studenti che hanno partecipato al progetto di "Alternanza Scuola Lavoro"
- 4 OdV afferenti alle Reti Territoriali del Volontariato
- 2 OdV afferenti alle Reti Tematiche del Volontariato

6.3 Le attività e i servizi

6.3.6 Supporto Logistico

"Servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare e promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature"
(Rif. Codice del Terzo Settore)

Obiettivi

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei bisogni per la programmazione, le attività dell'Area hanno perseguito, nel 2018, gli obiettivi strategici e operativi riportati nella figura sottostante, dalla quale si evince anche il coinvolgimento delle altre Aree di servizio:

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
Promuovere il lavoro di rete e favorire il dialogo e la collaborazione tra gli Enti del Terzo Settore e le Istituzioni Promuovere partecipazione e attivismo civico diffusi	Accompagnare processi di animazione territoriale Presidiare i territori e gli ambiti di intervento del Volontariato Rafforzare la visibilità del Volontariato

Altre Aree di servizio coinvolte

Sportelli operativi del Front Office

Promozione

Animazione Territoriale

Le sedi del CSV sono un luogo ideale per le OdV della Basilicata. Presso la sede di Potenza - *Casa del Volontariato* e presso la sede di Matera, le Organizzazioni trovano sale, attrezzature, spazi e servizi.

Il CSV è per sua natura anche luogo di condivisione e collaborazione: qui le OdV si incontrano, consolidano i loro rapporti, ne costruiscono di nuovi, si relazionano con i cittadini e con la comunità.

Nei 1.600 metri quadri della sede potentina del CSV e nella più piccola ma confortevole sede materana i volontari usufruiscono di locali per riunirsi, confrontarsi, organizzare conferenze e iniziative. Oltre alle sedi, a disposizione del volontariato della Basilicata vi è anche una pluralità di servizi, attrezzature, mezzi e strumentazioni, che rendono il CSV un riferimento logistico e contemporaneamente un punto di incontro delle realtà associative del territorio.

Destinatari

- Le attività si sono rivolte:
- agli enti del Terzo settore di Basilicata iscritti negli ancora vigenti albi/registri regionali di riferimento (OdV, APS, Onlus), in attesa dell'istituzione e dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore di cui al D.lgs. n.117/2017
- a tutte le Istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori

Modalità di accesso

L'erogazione del servizio avviene tramite prenotazione attraverso e-mail o telefono. È disponibile anche il servizio di prenotazione compilando gli appositi moduli online disponibili sul sito del CSV Basilicata. I tempi sono stabiliti a seconda dei servizi.

Per richieste di materiale o attrezzature con disponibilità limitata faranno fede le date di prenotazione.

I servizi sono gratuiti.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio delle attività svolte dall'Area "Supporto Logistico" avviene con l'utilizzo di appositi registri e i moduli di richiesta servizio.

Organizzazione

Per l'erogazione dei servizi dell'Area il CSV si è avvalso, a rotazione, del lavoro di tutti gli operatori con contratto di lavoro dipendente.

Attività e servizi**Utilizzo e prestito
strumenti e attrezzature**

Il CSV Basilicata, presso le sue sedi, offre a tutte le OdV della regione l'utilizzo temporaneo di fotocopiatore, computer, stampante, e fax, nonché il prestito della lavagna a fogli mobili, del videoproiettore e del computer portatile.

L'**erogazione del servizio** avviene con prenotazione effettuata tramite mail o telefono. E' disponibile anche il servizio di prenotazione compilando gli appositi moduli online disponibili sul sito del CSV Basilicata.

Il totale delle **richieste di attrezzature** è di 6.

TIPOLOGIA RICHIEDENTE	
Organizzazioni di Volontariato	5
Associazioni Promozione Sociale	1
Richieste attrezzature Potenza	5
Richieste attrezzature Matera	1

Servizio copie

Ogni OdV può usufruire del servizio fotocopie in formato A4 e A3, nel numero massimo di 500.

L'**erogazione del servizio** avviene con prenotazione effettuata tramite mail o telefono. È disponibile anche il servizio di prenotazio-

ne compilando gli appositi moduli online disponibili sul sito del CSV Basilicata.

Nel 2018 il totale delle richieste per il servizio copie è di **65**

TIPOLOGIA RICHIEDENTE	
Altri Enti	5
Associazioni Promozione Sociale	11
Cittadini	1
Organizzazioni di Volontariato	48
Richieste servizio copie Potenza	53
Richieste servizio copie Matera	12

Sono state effettuate **5690 copie**.

Utilizzo sala riunioni

A **Potenza**, gli spazi della Casa del Volontariato disponibili sono:

- SALA A (capienza massima 150 persone);
- SALA B (capienza massima 25 persone, riservata esclusivamente per le riunioni degli organi sociali delle organizzazioni di volontariato)
- UFFICIO A TEMPO (capienza massima 4 persone).

Le Sale sono disponibili dal lunedì al sabato (festivi esclusi), dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00.

Per l'ufficio a tempo la disponibilità è dal lunedì al venerdì.

L'utilizzo delle sale il sabato è dedicato a eventi (convegni, seminari e assemblee delle associazioni) che prevedano una partecipazione non inferiore a 20 persone. Il limite delle 20 persone non è vincolante per i giorni dal lunedì a venerdì.

A **Matera**, il CSV Basilicata mette a disposizione delle OdV l'uso temporaneo della sala e delle attrezzature. Presso gli Uffici della Delegazione è disponibile una sola sala, la cui disponibilità è quindi subordinata alle esigenze operative degli Uffici della Delegazione (seminari e/o percorsi formativi alle OdV, riunioni di lavoro, ecc.).

L'**erogazione del servizio** avviene con prenotazione effettuata tramite mail o telefono. E' disponibile anche il servizio di prenotazione compilando gli appositi moduli online disponibili sul sito del CSV Basilicata.

Nel 2018 il totale delle **richieste di utilizzo sala** è di **115**.

TIPOLOGIA RICHIEDENTE	
Altri Enti	12
Associazioni Promozione Sociale	18
Cooperative Sociali	2
Organizzazioni di Volontariato	81
Reti Associative	2

Richieste sala Potenza	80
Richieste Sala Maters	35

6.4 Il Monitoraggio, la Verifica e la Valutazione

Strumenti per la qualità

Il Codice del Terzo Settore indica, tra i principi a cui i CSV devono ispirarsi nell'organizzazione dei propri servizi, il **"Principio di Qualità"**: *"i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità"* (Rif. Codice del Terzo Settore, art. 63, comma 3).

Il percorso che ha portato il CSV Basilicata ad ottenere la Certificazione di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione ai requisiti della norma di sistema di gestione **UNI EN ISO 9001:2015** è iniziato a marzo del 2017. Da quel momento, tutta la struttura operativa, con il supporto della referente della Società ANGQ, ha lavorato alla messa a sistema di tutti i processi di erogazione dei servizi e processi interni, secondo la normativa ISO 9001:2015.

Dopo una serie di incontri con la referente per la Certificazione e dopo il complesso iter per la stesura del "Manuale di Gestione della Qualità" e l'Audit del 23 dicembre 2017, **il 2 marzo 2018 il CSV Basilicata ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001:2015** nei settori di attività EA 37 e 38, campo di applicazione *"Progettazione ed erogazione dei servizi di promozione, formazione, consulenza, informazione, documentazione e supporto tecnico-logistico alle Associazioni di Volontariato e ai Volontari che operano negli enti del terzo settore"*.

Il Sistema Qualità, entrato in vigore da quel momento, è stato predisposto e sviluppato secondo un approccio "per processi" con

cui il CSV definisce, organizza ed eroga i propri servizi e le relative interazioni in maniera sistematica, coerente e controllata, al fine di conseguire i risultati attesi in conformità alla politica della qualità e agli indirizzi strategici dell'Ente.

Il **2018** è stato quindi l'anno in cui le procedure del Sistema di Qualità sono entrate a pieno regime e si sono stabilizzate, consentendo a tutta la struttura del Centro di Servizio di comprendere gli effetti più immediati dell'utilizzo di tale Sistema. Tra questi:

- focalizzare gli sforzi sui processi chiave e sulle opportunità di miglioramento;
- ottenere risultati costanti e prevedibili mediante un sistema di processi organizzati e definiti;
- ottimizzare le prestazioni attraverso un'efficace gestione dei processi ed un utilizzo efficiente delle risorse;
- regolarizzare i comportamenti organizzativi per una maggiore efficacia ed efficienza dell'organizzazione.

Nel corso dell'anno sono state effettuate revisioni periodiche dei "Moduli di richiesta servizi", in un'ottica di ottimizzazione e maggiore fruibilità degli strumenti. Sono stati inseriti nuovi moduli, dedicati a servizi specifici.

In data 14 gennaio 2019 l'Audit di mantenimento della Certificazione ha confermato il Certificato di conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Gli obiettivi di miglioramento

Nel 2019 le strategie e gli obiettivi di crescita del CSV Basilicata, in termini di bisogni da attenzionare, servizi da erogare e risultati a cui tendere si concentreranno in buona parte sull'attuazione della Riforma del Terzo Settore. Ogni servizio da erogare si misurerà sia con l'obiettivo di accompagnare gli Enti di Terzo Settore verso il dovuto adempimento degli obblighi normativi previsti dai diversi Decreti Legislativi di attuazione della Legge Delega 106/2016, sia con l'obiettivo di condurre sul piano etico della Riforma le diverse pratiche di vita associativa e le attività di missione svolte dai volontari e dagli Enti di Terzo Settore. Parole d'ordine, quali controllo, trasparenza, sicurezza, accountability e i diversi obblighi, sia della Riforma che di altre nuove normative, con il supporto di adeguati ed efficaci servizi del CSV Basilicata, saranno tradotti dagli Enti di Terzo Settore in obiettivi, valori e comportamenti improntati alla responsabilità individuale e collettiva.

In quest'ottica, fondamentali saranno la progettazione di percorsi formativi mirati e l'implementazione di due diversi sportelli: lo Sportello Statuti, per accompagnare le organizzazioni nel percorso di allineamento alle prescrizioni del Codice del Terzo Settore, e lo Sportello Bilancio Sociale, che offrirà un supporto alla redazione di uno strumento che assume valore strategico, quando non obbligatorio, all'interno della Riforma.

Le rilevate incertezze derivanti dalla Riforma hanno condizionato i piani programmatici per il nuovo anno; dall'analisi dei bisogni, infatti, sono emerse numerose difficoltà delle organizzazioni ad allinearsi alle normative di recente emanazione, che impongono nuovi ed ulteriori adempimenti.

A queste esigenze il CSV Basilicata darà soddisfazione attraverso specifiche azioni, sia consulenziali che formative, focalizzate sugli adempimenti previsti dal Regolamento UE 2016/679 (privacy), sulla formazione del Responsabile della Sicurezza nelle organizzazioni e sulla safety e security durante l'organizzazione di eventi e manifestazioni.

**ALTRE
ATTIVITÀ**

Nella redazione del Bilancio Sociale 2018, il capitolo 7 non è stato compilato in quanto l'Ente non ha svolto "altre attività" nell'anno di riferimento.

**PARTE
ECONOMICA**

I dati di dettaglio della situazione economico finanziaria di CSVnet sono esplicitati nel Bilancio di Esercizio relativo all'anno 2018. Di seguito si riportano lo Stato patrimoniale e il Rendiconto Gestionale in forma sintetica:

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	2018	2017
A) Quote associative ancora da versare		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	5.136,20	5.505,25
II - Immobilizzazioni materiali	15.537,18	15.419,35
III - Immobilizzazioni finanziarie		
Totale immobilizzazioni (B)	20.673,38	20.924,60
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze		
II - Crediti	39.728,29	29.711,20
III - Attività finanziarie non immobilizzate		
IV - Disponibilità liquide	500.466,16	506.318,12
Totale attivo circolante (C)	540.194,45	536.029,32
D) Ratei e risconti		
TOTALE ATTIVO	560.867,83	556.953,92

PASSIVO	2018	2017
A) Patrimonio netto		
I - Patrimonio libero		
II - Fondo di dotazione dell'ente		
III - Patrimonio vincolato per investimenti	20.673,37	20.924,59
IV - Patrimonio vincolato per attività anno successivo	263.539,95	298.602,56
Totale patrimonio netto	284.213,32	319.527,15
B) Fondo risorse in attesa di destinazione	31.524,10	36.018,63
C) Trattamento fine rapporto lavoro subordinato	53.577,53	50.593,81
D) Debiti	187.367,97	150.814,33
E) Ratei e risconti	4.184,91	
TOTALE PASSIVO	560.867,83	556.953,92

RENDICONTO GESTIONALE	2018
Proventi da attività tipiche	516.170,15
<i>FUN</i>	<i>457.876,78</i>
<i>Economie 2017</i>	<i>10.948,72</i>
<i>Somme liberate programma 2017</i>	<i>25.047,00</i>
<i>Utilizzo fondo vincolato per immobilizzazioni</i>	<i>1.276,53</i>
<i>Quota parte rimborso spese CSVnet - Bando FcS Reti</i>	<i>7.912,72</i>
<i>Quota di competenza Invito Formazione</i>	<i>6.784,20</i>
<i>Quota parte rimborso spese CSVnet</i>	<i>5.324,20</i>
<i>Quota parte rimborso spese CSVnet - CESV</i>	<i>1.000,00</i>
<i>Proventi da attività accessorie alle attività istituzionali</i>	<i>2.293,00</i>
Proventi finanziari e patrimoniali	45,14
Proventi straordinari	14,40
TOTALE PROVENTI	518.522,69

Conto economico per destinazione

ONERI DI SUPPORTO GENERALE - ALTRI ONERI (AL NETTO DEGLI AMMORTAMENTI)	42.028,18
<i>Promozione del volontariato</i>	<i>54.032,76</i>
<i>Consulenza e assistenza</i>	<i>63.577,56</i>
<i>Formazione</i>	<i>78.199,61</i>
<i>Informazione e comunicazione</i>	<i>62.803,06</i>
<i>Ricerca e documentazione</i>	<i>12.264,94</i>
<i>Animazione territoriale</i>	<i>38.273,53</i>
<i>Supporto logistico</i>	<i>57.839,77</i>
<i>Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</i>	<i>74.205,57</i>
TOTALE ONERI DI MISSIONE	441.196,80
ALTRE ATTIVITÀ E PROGETTI	
Partita di giro/Funzionamento Co.Ge.	
TOTALE ONERI (AL NETTO DEGLI AMMORTAMENTI)	483.224,98
<i>Quota ammortamento</i>	<i>1.276,53</i>
<i>Oneri straordinari- sopravvenienze passive</i>	<i>2.497,08</i>
TOTALE ONERI	486.998,59
<i>Risorse senza vincolo di destinazione</i>	<i>31.524,10</i>
TOTALE A PAREGGIO	518.522,69

Conto Economico per natura:

Descrizione	TOTALE
<i>Acquisti</i>	<i>2.703,75</i>
<i>Servizi</i>	<i>195.196,14</i>
<i>Godimenti beni terzi</i>	<i>13.622,53</i>
<i>Personale</i>	<i>239.433,63</i>
<i>Collaboratori</i>	<i>1.000,00</i>
<i>Oneri diversi di gestione</i>	<i>31.268,93</i>
TOTALE ONERI (AL NETTO DEGLI AMMORTAMENTI)	483.224,981
<i>Quota ammortamento</i>	<i>1.276,53</i>
<i>Oneri straordinari- sopravvenienze passive</i>	<i>2.497,08</i>
TOTALE ONERI	486.998,59
<i>Risorse senza vincolo di destinazione</i>	<i>31.524,10</i>
TOTALE A PAREGGIO	518.522,69

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il Questionario di gradimento del Bilancio Sociale potrà essere compilato online all'indirizzo www.csvbasilicata.it/chi-siamo/ o in forma cartacea, ritagliando questa scheda e consegnandola in una delle nostre sedi o inviandola all'indirizzo mail sportellobilanciociale@csvbasilicata.it.

1) A quale di queste categorie di interlocutori appartiene?

- ☐ Componente del Consiglio Direttivo del CSV
- ☐ Componente di un Ente socio del CSV
- ☐ Personale del CSV
- ☐ Componente di un Organismo Territoriale di Controllo o dell'Organismo Nazionale di Controllo
- ☐ Componente di una Fondazione di origine bancaria
- ☐ Componente di un ETS
- ☐ Volontario in un ETS
- ☐ Volontario
- ☐ Cittadino
- ☐ Componente di un Ente pubblico
- ☐ Altro (specificare) _____

2) Attraverso quali modalità ha potuto leggere il Bilancio Sociale del CSV Basilicata

3) Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale?

- ☐ Una lettura approfondita e attenta
- ☐ Una lettura rapida, ma completa
- ☐ Una scorsa veloce

4) Attraverso la lettura del Bilancio Sociale, che idea si è fatto del CSV Basilicata?

- ☐ Una OdV di grandi dimensioni
- ☐ Un'Impresa Sociale
- ☐ Ente pubblico
- ☐ Un carrozzone burocratico
- ☐ Altro (specificare) _____

5) Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- ☐ Si legge facilmente
- ☐ Lettura faticosa
- ☐ Un mattone

6) Cosa ne pensa della veste grafica?

- ☐ Accattivante
- ☐ Sobria e decorosa
- ☐ Pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

7) Sui contenuti: in che modo illustrano l'azione sociale del CSV Basilicata

- ☐ Ottimamente
☐ Parzialmente
☐ Per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

8) Sulla completezza: ha cercato qualche dato/informazione senza trovarlo?

- ☐ Sì
☐ No

Se sì, cosa?

9) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?

- ☐ Sì
☐ No

Se sì, cosa?

10) Sull'equilibrio: le sembra che qualche sezione, dato o informazione abbia troppo poco spazio nell'esposizione?

- ☐ Sì
☐ No
☐ Se sì, cosa? (indichi anche se troppo o troppo poco spazio)
-



Sede legale e operativa

Potenza
Via Sicilia, 10
Tel 0971.274477

Sito operativo

Matera
Via La Malfa, 102
Tel 0835.346167

www.csvbasilicata.it



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Certificato No. IT279430