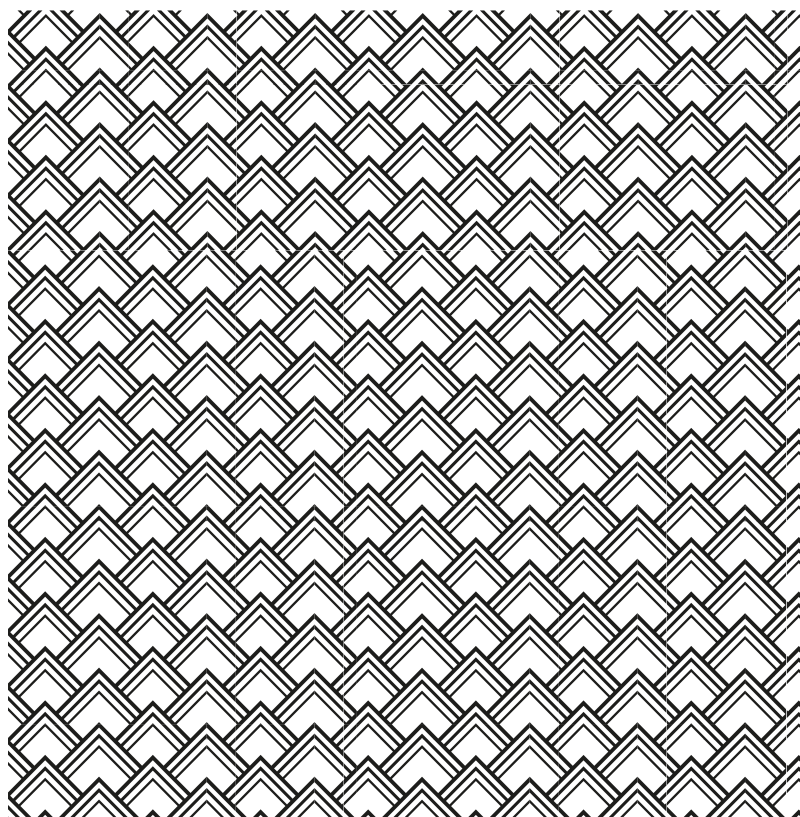
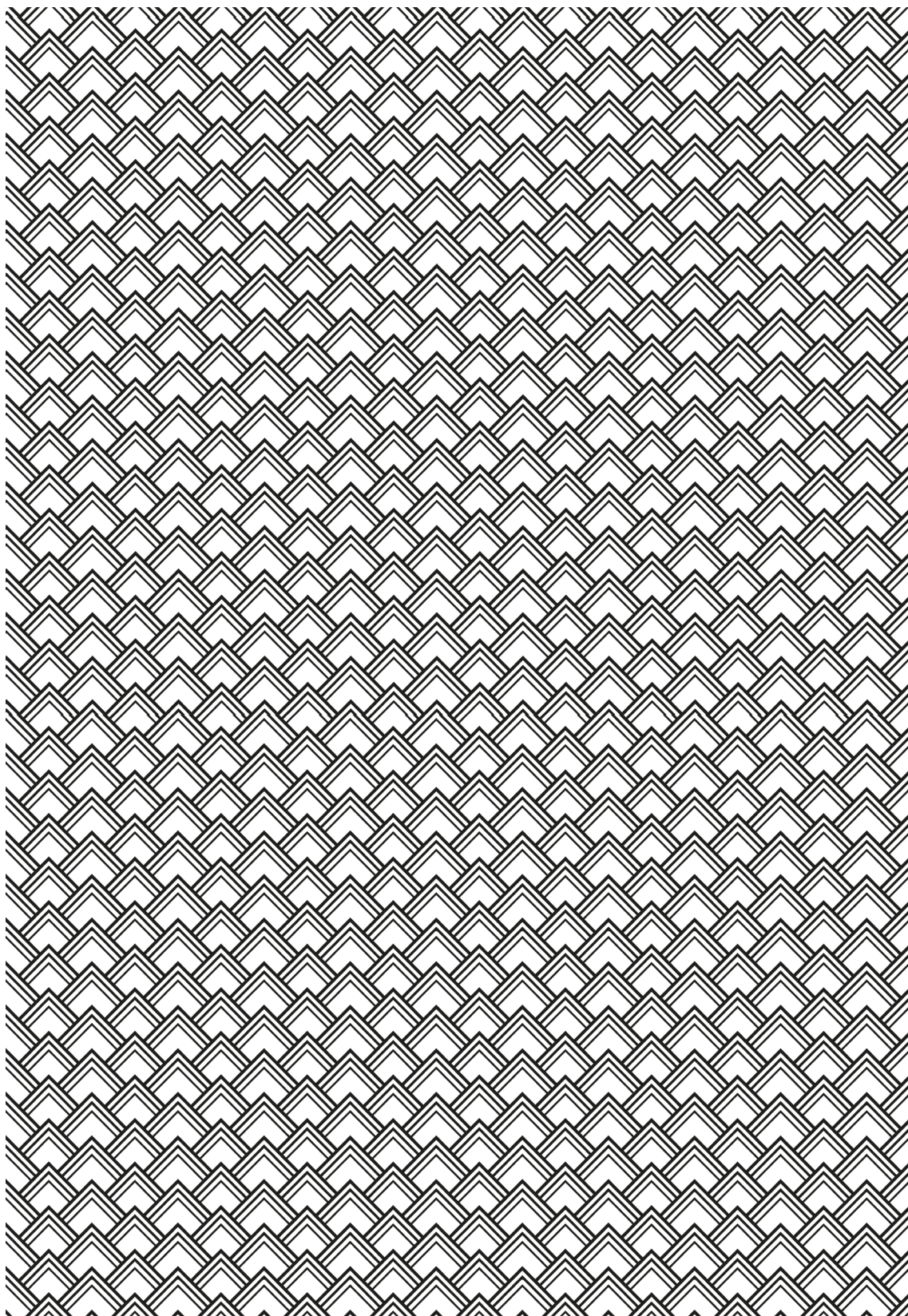


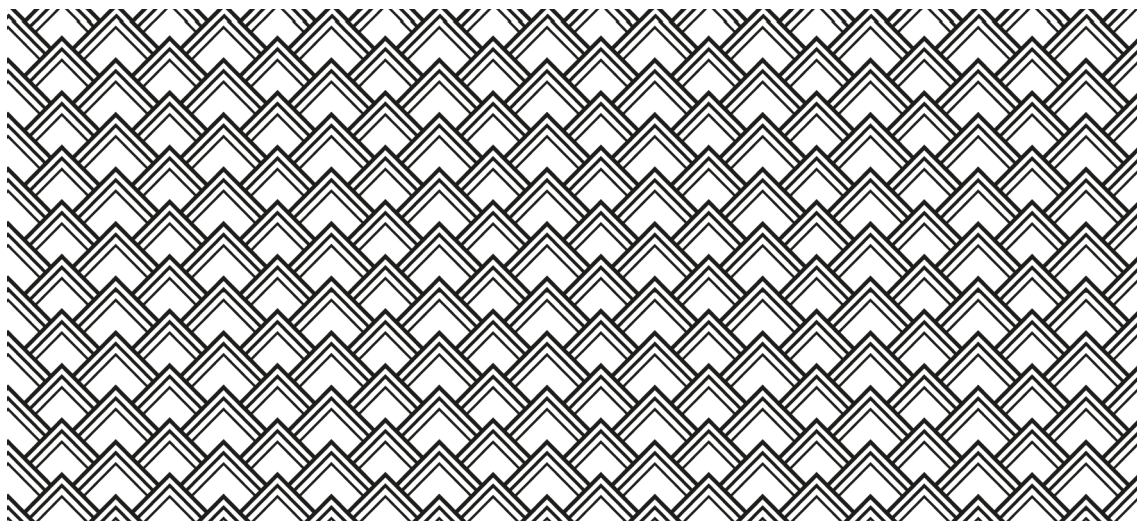


BILANCIO SOCIALE 2019

 **CSV BASILICATA**
Centro Servizio Volontariato

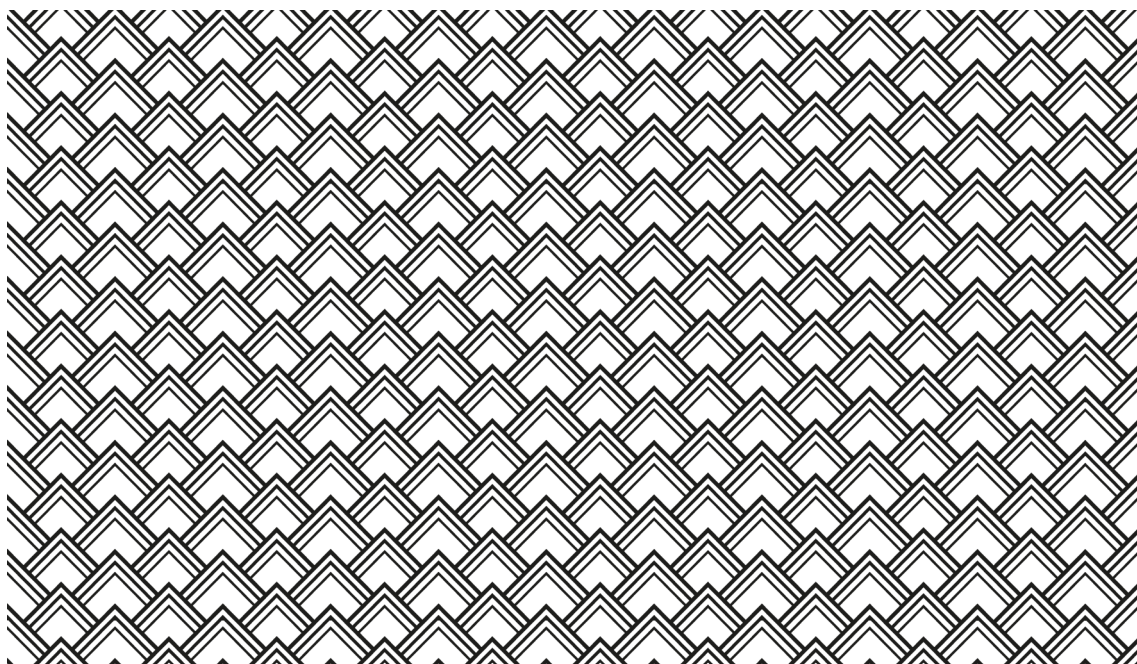
CAPITOLO 1 - PREMESSA	pag	5
CAPITOLO 2 - METODOLOGIA	pag	9
2.1 - Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva	pag	12
CAPITOLO 3 - INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	pag	13
3.1 - L'identità dell'Organizzazione	pag	14
3.2 - La storia	pag	15
3.3 - La mission: Valori, Principi e Finalità	pag	17
3.4 - Attività statutarie	pag	19
3.5 - Collegamenti con altri Enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a Reti	pag	21
3.6 - Il contesto di riferimento	pag	23
CAPITOLO 4 - STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	pag	33
4.1 - La compagine sociale	pag	34
4.2 - Il Sistema di governo e controllo	pag	36
4.3 - I portatori di interesse	pag	39
CAPITOLO 5 - PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	pag	43
5.1 - L'articolazione organizzativa	pag	44
5.2 - Le risorse umane	pag	46
CAPITOLO 6 - OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV	pag	53
6.1 - Gli obiettivi	pag	54
6.2 - Le modalità di erogazione dei servizi	pag	59
6.3 - Le attività e i servizi	pag	61
6.3.1 - Promozione, Orientamento e Animazione Sociale e Territoriale	pag	66
6.3.2 - Consulenza	pag	84
6.3.3 - Formazione	pag	92
6.3.4 - Informazione e Comunicazione	pag	98
6.3.5 - Ricerca e Documentazione	pag	103
6.3.6 - Supporto Logistico	pag	105
6.4 - Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	pag	110
CAPITOLO 7 - ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE	pag	113
CAPITOLO 8 - PARTE ECONOMICA	pag	115
APPENDICE		
IL PARERE DEGLI STAKEHOLDER	pag	121
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	pag	133

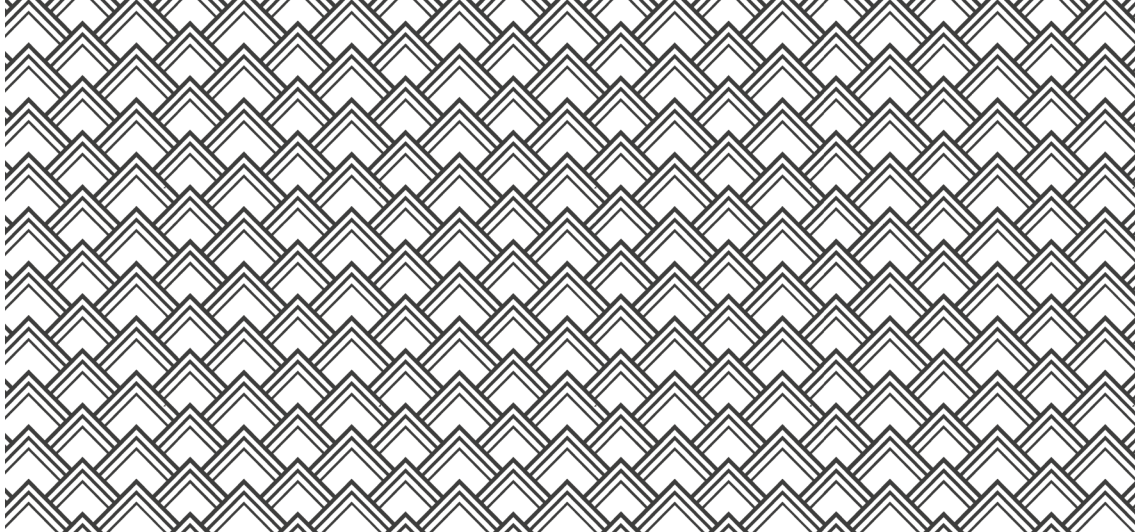




CAPITOLO 1

PREMESSA





PREMESSA

“Non c’è bisogno della magia per cambiare il mondo: portiamo tutto il potere che ci serve dentro di noi. Abbiamo il potere di immaginarlo migliore”.

Con questo messaggio la scrittrice J.K. Rowling concludeva il suo discorso ai giovani neolaureati ad Harvard del 2008. Parole che si adattano perfettamente a tutto il mondo del Terzo Settore e del Volontariato in particolare: a chi si propone di essere portatore di cambiamento, non la magia di cui si serviva Harry Potter, ma serve l'azione volontaria quotidiana, mettendo a disposizione il proprio tempo, la propria intelligenza, la propria passione, immaginando, insomma, un mondo diverso e, allo stesso tempo, lottare per ottenerlo.

I Centri di Servizio al Volontariato rappresentano un ottimo investimento per una società che vuol cambiare e che riconosce nel Volontariato un giacimento di valori fondamentali su cui caratterizzare il proprio profilo nonché le relazioni personali e istituzionali; il loro compito: stimolare e favorire i processi di cambiamento fornendo gli strumenti necessari ai volontari; per dirla con il Codice del Terzo Settore (D. lgs 117/17), emanato in seguito alla Riforma del 2016 (L. 106) i Centri hanno 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.*

Il modo con cui i Centri operano le scelte, svolgono le attività, in relazione alla propria mission e al territorio, viene descritto nel Bilancio Sociale, opportunamente reso obbligatorio dal Codice del Terzo Settore, 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 CSV Basilicata ha pubblicato nel 2018 il primo *Bilancio Sociale* redatto in ottemperanza a quanto previsto dal suddetto “Codice del Terzo Settore”, ma è doveroso

ricordare che, nei suoi circa 20 anni di attività, ha sempre operato con la massima trasparenza, mettendo in atto procedure per comunicare, non soltanto ciò che veniva fatto, ma anche come, verso chi e con quali risultati.

Lo ha fatto, generalmente, mediante la pubblicazione, sul proprio sito web, di un'approfondita "Relazione sulle attività", di accompagnamento al Bilancio di esercizio, molto simile, sia metodologicamente che nei contenuti, al Bilancio Sociale previsto dal "Codice del Terzo Settore". Quando le risorse economiche lo hanno permesso, come negli anni 2005 - 2006 - 2007, l'Ente ha provveduto anche alla redazione e pubblicazione in formato cartaceo del Bilancio sociale allora non obbligatorio.

Con il Bilancio Sociale 2019, il CSV Basilicata, pagina dopo pagina, intende offrire quindi, un quadro completo del proprio operato, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'Ente interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato, ma anche per comprendere meglio bisogni e necessità e fornire le risposte più adeguate.

Il 2019 è stato il secondo anno della nuova stagione delineata dalla Riforma che ha portato profonde novità a tutto il sistema dei Centri di Servizio sottoposti ad un processo evolutivo ancora in corso, in attesa dell'applicazione integrale delle disposizioni previste dal Codice, soprattutto per quanto riguarda la conclusione dell'iter di accreditamento dei CSV, il pieno funzionamento degli OTC, l'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) e la pubblicazione degli ulteriori decreti attuativi della Riforma.

In linea con il Codice del Terzo Settore, il CSV Basilicata ha completato l'adeguamento dello Statuto con l'approvazione del Regolamento statutario, con l'adozione del nuovo Registro dei Soci previsto dallo Statuto *e con la manifestazione di interesse per la valutazione e l'accREDITamento ad opera dell'ONC, Organismo Nazionale di Controllo.*

Ciò che ha sempre prevalso è stata la volontà di non sottrarsi alle sfide del momento e, allo stesso tempo, di perseguire un'attenta e intelligente promozione del Volontariato italiano.

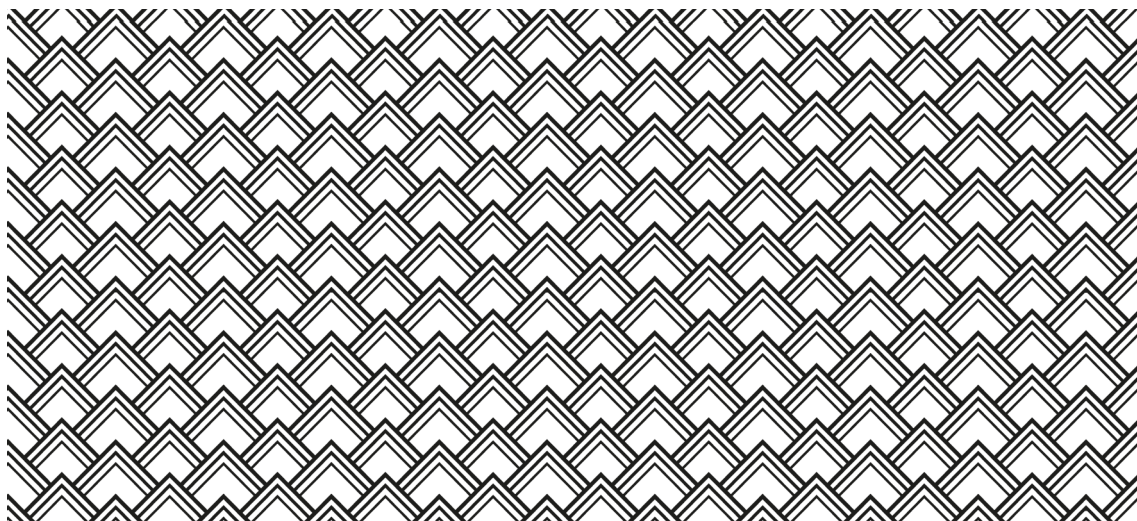
Beni Comuni, cittadinanza attiva, promozione del volontariato culturale, lotta allo spreco e alla povertà, giovani, sono solo alcune delle tematiche su cui si è sviluppata l'azione del CSV Basilicata. Abbiamo, tuttavia, la consapevolezza che i processi di cambiamento sul territorio, per essere concreti e duraturi, dovranno essere fondati sul capitale sociale, e quindi sulla densità e la qualità delle relazioni, e sull'empowerment, cioè la consapevolezza di una comunità di potersi auto-deter-

minare e quindi di progettare e realizzare il proprio sviluppo, così come sulla propensione al cambiamento e all'accoglienza che dovranno essere uno dei parametri di riferimento delle nostre comunità.

In questi anni di intensi e importanti cambiamenti, viene chiesto un impegno maggiore. La Riforma del Terzo Settore ha individuato nuovi compiti e disegnato nuovi scenari per tutti gli Enti del Terzo Settore; è responsabilità di tutti adoperarsi affinché questo cambiamento si traduca in un modello di "comunità", maggiormente inclusiva e rispettosa delle diversità e delle fragilità, ivi comprese quelle ambientali. Il Bilancio Sociale 2019 rappresenta il punto di arrivo di un lavoro di squadra che ha visto impegnati tutti gli operatori di CSV Basilicata, con un valido e significativo contributo anche degli organi sociali, ma rappresenta anche e soprattutto la sintesi di un anno di lavoro svolto al fianco delle associazioni, sul territorio, per e con il territorio, con l'obiettivo di rilevare e comprendere bisogni e necessità e offrire ogni supporto utile affinché gli enti di Terzo Settore possano fornire giuste ed efficaci risposte.

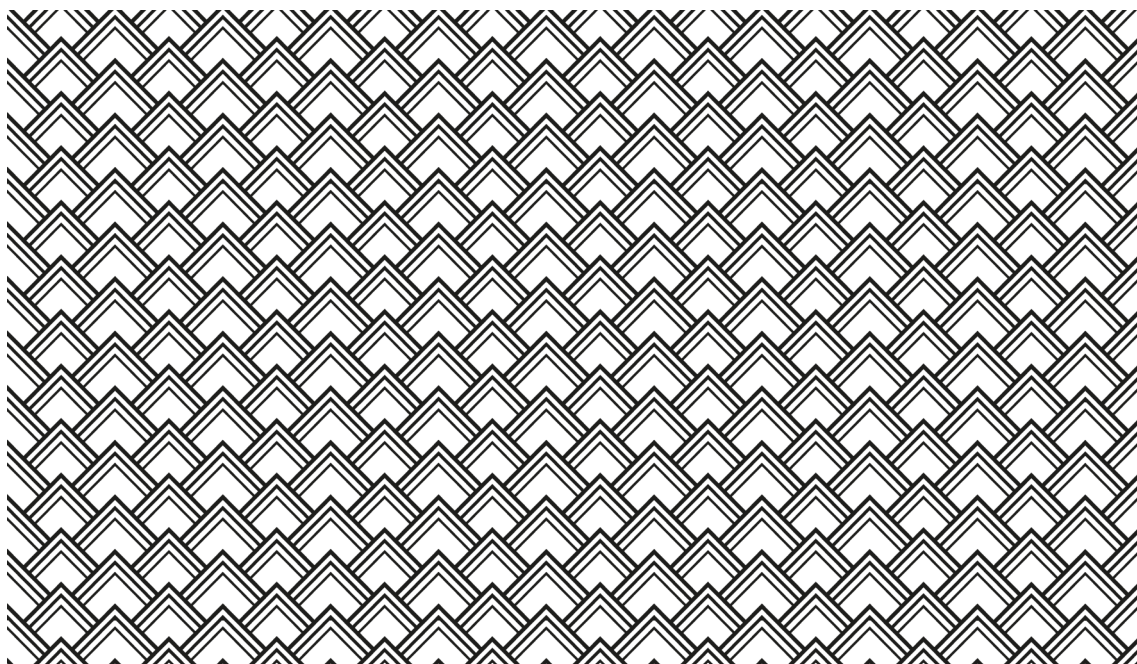
È compito del CSV Basilicata continuare a sostenere l'articolato e incisivo tessuto associativo che rappresenta un importante punto di riferimento per le piccole e grandi comunità della Basilicata.

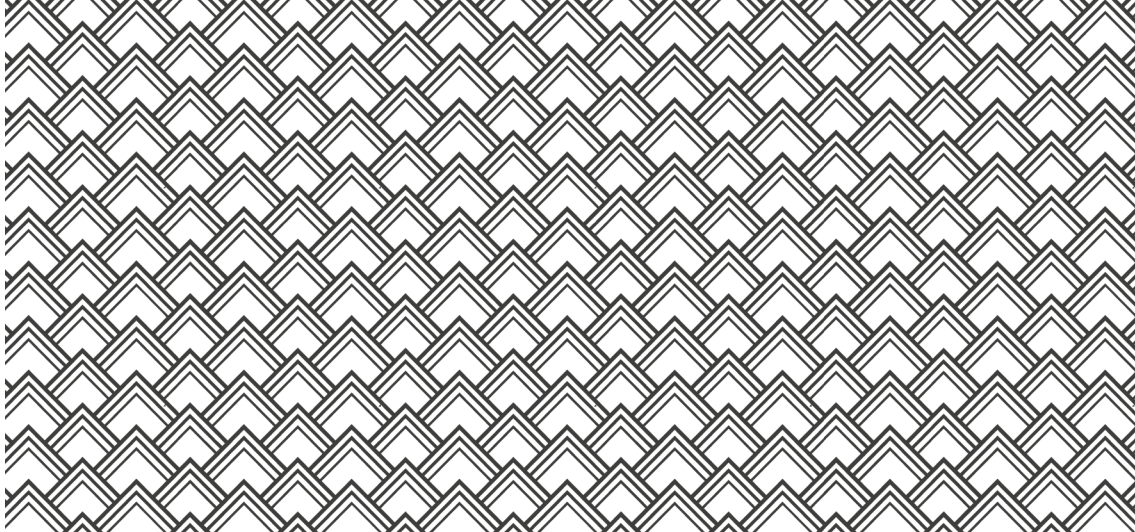
**Il Presidente
Leonardo Vita**



CAPITOLO 2

METODOLOGIA





METODOLOGIA

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto secondo le Linee Guida ministeriali emanate col decreto del 4 luglio 2019 “Adozione delle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore”, così come previsto dal “Codice del Terzo Settore” e dal decreto di revisione della disciplina dell’Impresa Sociale.

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, comma 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. Si precisa che la sez. n. 7 (prevista dalle Linee Guida) non è stata compilata in quanto l'Ente non ha svolto "altre attività" nell'anno di riferimento.

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 per la valutazione dei servizi nonché la Carta dei Servizi, con la quale condivide un'impostazione grafica coordinata.

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dal Consiglio Direttivo riunitosi il 20 luglio 2020.

L'Assemblea dei Soci, in seconda convocazione, nella seduta del 16 ottobre 2020 ha approvato il presente Bilancio sociale, congiuntamente al Bilancio di esercizio.

Del presente Bilancio Sociale sono state stampate copie, distribuite ai Soci e ai Componenti del Comitato di Gestione di Basilicata, inviate a CSVnet, ai Centri di Servizio delle altre regioni, a tutti gli Istituti scolastici della regione e a tutte le Amministrazioni locali e Istituzioni interessate. Il documento è inoltre 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 2019 è stato redatto sostanzialmente sul modello della precedente edizione cercando di migliorarne la veste comunicativa e la completezza delle informazioni riportate.

La maggior parte dei dati contenuti nel documento è, difatti, frutto di un'accurata analisi di tutta la modulistica utilizzata per l'erogazione dei servizi, in base al modello di Certificazione di qualità ISO 9001/2015 adottata dall'Ente: modulo richiesta servizio; modulo erogazione servizio; questionario di valutazione servizio da parte dell'utente; registro delle erogazioni; report docenti ed esperti della linea Formazione; griglia di monitoraggio attività formative; modulo richiesta servizi logistici; modulo prestito libri; eccetera.

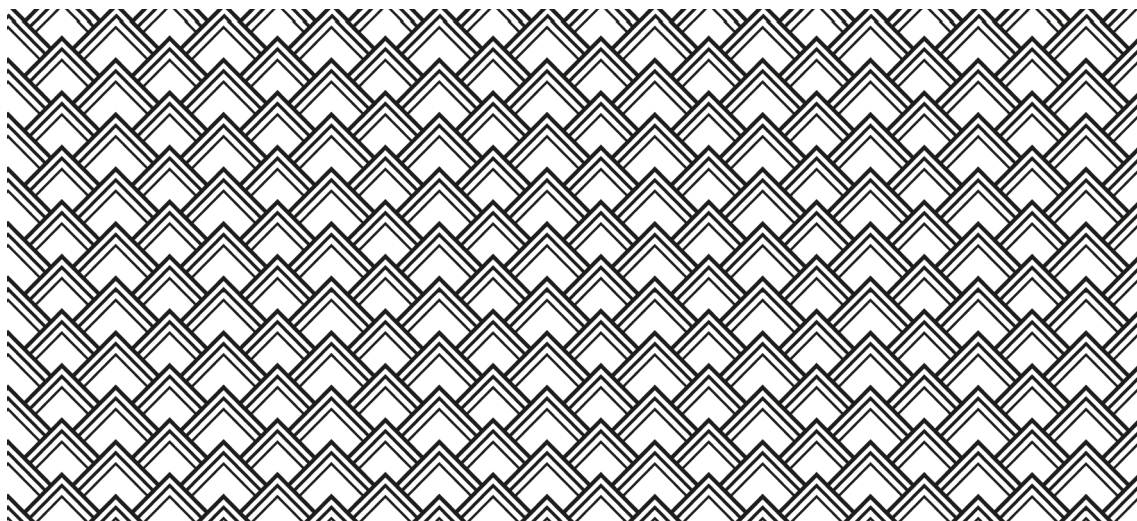
Del resto il sistema di erogazione ISO 9001-2015, adottato dal CSV Basilicata, è finalizzato a perfezionare costantemente il proprio sistema interno di funzionamento e offrire una migliore e più efficiente erogazione dei servizi.

Nella stesura della presente edizione sono stati intervistati alcuni stakeholder al fine di acquisire dai diretti interessati valutazioni e riflessioni sui servizi erogati (cap. 6, par. 4).

Nella redazione della prossima edizione si continuerà a lavorare sul modello comunicativo e sulla valutazione dei dati implementando, ove possibile, la valutazione dell'impatto sociale dei servizi relativi ad alcune linee di attività dell'Ente.

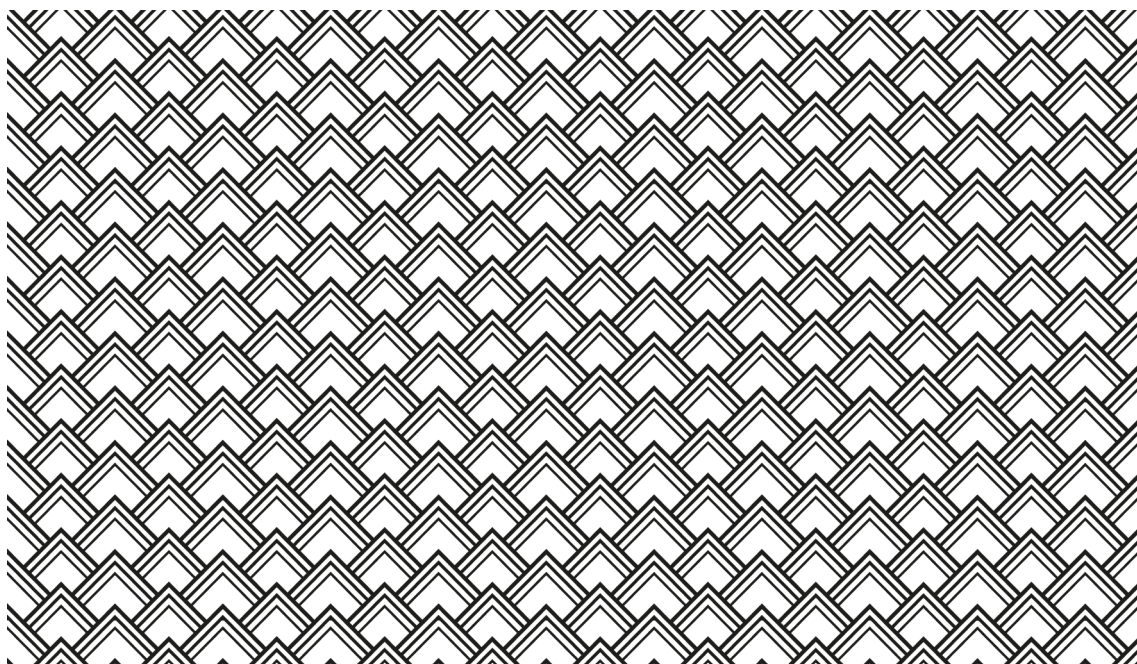
È auspicabile inoltre una sinergia sempre maggiore tra le linee di attività, in modo da favorire lo scambio continuo di informazioni e la collaborazione tra tutti gli stakeholder coinvolti nella redazione del Bilancio Sociale.

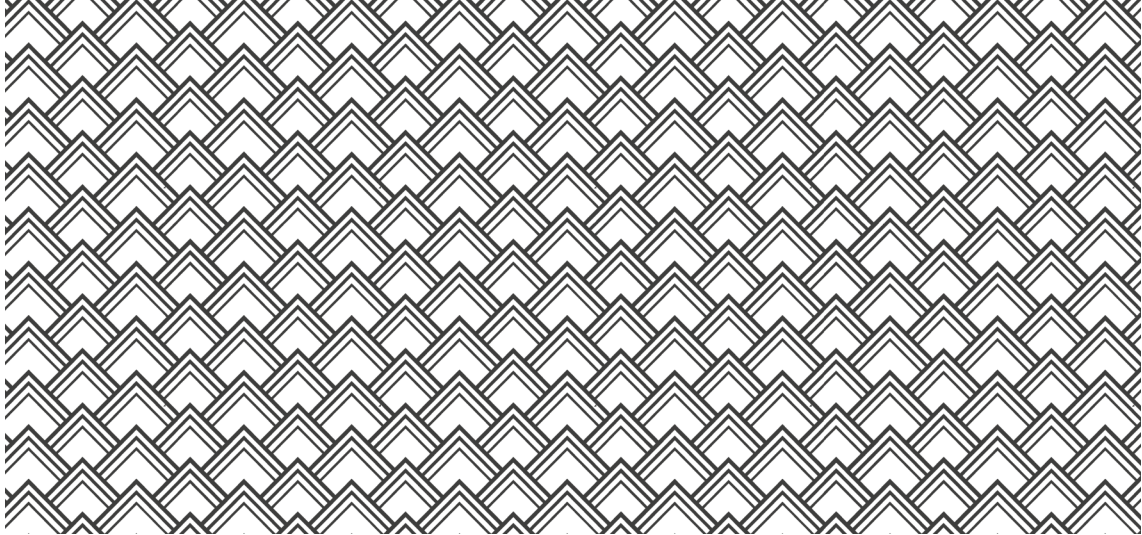
Si invitano i lettori a compilare il *"Questionario per i Lettori"* (in appendice) e inviarlo all'indirizzo mail bilanciosociale@csvbasilicata.it per raccogliere i suggerimenti e i commenti di tutti gli stakeholder al fine di aumentare la completezza, la trasparenza e la proattività del documento.



CAPITOLO 3

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE





INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

3.1 L'identità dell'Organizzazione

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.

Il CSV Basilicata è l'Ente che gestisce, dal 2002, il Centro di Servizio al Volontariato della Basilicata.

I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore nati per essere al servizio delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991. In base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016 i CSV 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 Centri di servizio** che riflettono due diversi livelli di volontariato: Cesvit, espressione delle associazioni più strutturate e federate, e Polis, espressione delle piccole associazioni radicate sul territorio;

Nel **2002**, alle compagini sociali di Cesvit e Polis, si aggiunge la neo costituita Associazione di associazioni "Volontariato Materano" e **nasce il CSV Basilicata**, l'ente che gestisce il Centro di Servizio al Volontariato della Basilicata;

Il CSV Basilicata nel **2003 aderisce al neo costituito CSVnet**, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato;

Nel **2003**, il CSVnet, in virtù dell'azione svolta da Polis in qualità di guida del Comi-

tato Promotore per la nascita dei Centri di Servizio al Volontariato nel Sud d'Italia nel biennio 2001-2002, affida a 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 il CSV Basilicata curerà la realizzazione **dal 2003 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;

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**, il 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 **2013** il Comune di Potenza stipula con il CSV Basilicata una convenzione per l'**affidamento della gestione della Casa del Volontariato**, un immobile di proprietà del Comune di Potenza, di oltre 1.600 mq. (ex laboratorio dell'Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato, modello architettonico di archeologia industriale, sito nel cuore della città), dove il CSV Basilicata trasferisce la sede della propria struttura Regionale e quella della Delegazione di Potenza, mettendo a disposizione del volontariato ampi spazi per riunioni, convegni, seminari, eventi e manifestazioni;

Nel **2017** il CSV Basilicata, per garantire servizi sempre più efficienti, adotta 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*". Certificazione che viene confermata da "Bureau Veritas Italia Spa" con le verifiche del 14 gennaio **2019** e del 24 gennaio **2020**;

Il **20 dicembre 2017**, il CSV Basilicata **modifica il suo Statuto** adeguandolo alle norme previste dal **Decreto Legislativo 117/2017 "Codice del Terzo settore"**, approvate dall'Ufficio Affari Istituzionali e Affari Generali della Presidenza della Giun-

ta Regionale di Basilicata, con determina dirigenziale n. 146 del 23 febbraio 2018;

Nel mese di **ottobre 2018** si tiene, nella città di Matera, la **Conferenza annuale dei Centri di Servizio al Volontariato**, organizzata da CSVnet con il supporto del CSV Basilicata, **“Scegliere, provocare, connettersi. Le sfide del volontariato nella società dello scontento”**.

3.3 La Mission: Valori, Principi e Finalità

“Il 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, di un’azione collettiva 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 attivo 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;
- **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;
- **Universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** tutti i destinatari devono essere posti in grado di usufruire dei servizi erogati;
- **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.

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 e attrezzature.

Tutte queste finalità, previste dallo Statuto, in ottemperanza a quanto disposto dal Codice del Terzo Settore, sono poi declinate in attività concrete nell'ambito della Programmazione annuale.

Per il 2019, la Programmazione è stata orientata alle attività che vengono di seguito sintetizzate e che saranno descritte più dettagliatamente nel 6° capitolo.

Promozione, Orientamento e Animazione territoriale

- Progetto “*Non per profitto ma per lavoro*” finalizzato a promuovere gli enti di Terzo Settore nell’ambito dei percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro degli istituti scolastici di II grado e degli studenti di Basilicata
- I “*Laboratori dei beni comuni abbandonati e/o sottoutilizzati*”, progetto finalizzato a sensibilizzare i cittadini e i volontari degli enti di Terzo Settore alla cura e tutela dei beni comuni e a promuovere presso le AA. LL. l’adozione del “Regolamento per l’amministrazione condivisa dei beni comuni”
- Progetto “*Solidarietà e Salute*”, finalizzato a combattere la povertà sanitaria attraverso la raccolta dei farmaci inutilizzati ma ancora in corso di validità, da mettere a disposizione delle persone in condizione di disagio
- Progetto “*Magna Charta del Volontariato*”, finalizzato a rafforzare la collaborazione tra i luoghi della cultura e le associazioni culturali
- L’attività di sostegno alle Reti del Volontariato, luoghi di condivisione, coprogettazione e presidi di rappresentanza del mondo del volontariato.

Formazione

L’attività si articola in:

- Azioni e percorsi formativi finalizzati a promuovere e rafforzare le competenze di base e quelle gestionali, offerti attraverso la “*Proposta formativa annuale*”;
- Azioni e percorsi formativi per le competenze di welfare, per promuovere la partecipazione degli enti di Terzo Settore alla costruzione del welfare di comunità, attività che comprende anche una finestra aperta su “altri temi” per poter gestire percorsi proposti dalle associazioni del territorio.

Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento

L’attività è articolata in servizi a fruizione individuale e servizi a fruizione collettiva, finalizzati entrambi ad accompagnare gli enti di Terzo Settore e i loro volontari alla risoluzione di tutte le problematiche civilistiche, fiscali, amministrative, del lavoro, della sicurezza e della ricerca fondi.

Informazione e Comunicazione

Le attività sono dedicate al sostegno degli enti di Terzo Settore mediante: sito internet, newsletter settimanale, social network, servizio di grafica, servizio di sostegno alla gestione dei social e di pagine internet, servizio di supporto ai “comunicati stampa”.

Ricerca e documentazione

Le sedi di Potenza e Matera offrono un'ampia biblioteca e documentazione sul Terzo Settore la cui consultazione è supportata da un servizio di consulenza bibliografica e documentale.

Supporto tecnico logistico

Le sedi di Potenza e Matera offrono agli enti di Terzo Settore: spazi fisici per riunioni ed eventi, servizio fotocopie e prestito di piccole attrezzature informatiche e non.

DESTINATARI

I servizi del CSV Basilicata, ai sensi del Codice del Terzo Settore, sono finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore (ETS), senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV)

Il CSV Basilicata eroga gratuitamente i suoi servizi a:

- I volontari delle OdV - Organizzazioni di Volontariato (iscritte nell'attuale Registro Regionale in attesa dell'entrata in vigore del Registro unico nazionale del Terzo Settore), senza distinzione tra OdV associate e OdV non associate al CSV Basilicata
- I volontari degli altri ETS - Enti del Terzo Settore, come attualmente individuati dal D. lgs. 117/17, quali ad es. le APS iscritte nell'attuale Registro regionale in attesa dell'entrata in vigore del Registro unico nazionale del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati al CSV Basilicata
- Gli aspiranti volontari e i cittadini di Basilicata interessati al volontariato
- Le istituzioni del territorio regionale interessate a collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

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

CSV Basilicata, nello svolgimento delle proprie funzioni, interagisce con altri Enti, pubblici e privati 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, l'Ente ha promosso e stipulato protocolli d'intesa e convenzioni.

I protocolli d'intesa attivi nel 2019 sono i seguenti:

Agenzia 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.) - *Anno di stipula 2003*

Centro Giustizia Minorile per la Calabria e la Basilicata

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

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

Promozione Piano di azione per prevenire e combattere il fenomeno della violenza contro le donne - *Anno di 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 - *Anno di stipula 2012*

Ordine dei Dottori Commercialisti della Provincia di Matera

Organizzazione di Seminari e corsi di formazione finalizzati al rafforzamento delle competenze in materia fiscale e tributaria degli Enti del Terzo Settore - *Anno di stipula 2019*

Ordine dei Medici e Ordine dei Farmacisti di Potenza

Partenariato istituito per la gestione del progetto "Solidarietà e salute" finalizzato al recupero dei farmaci in scadenza e/o inutilizzati e la relativa distribuzione a persone in condizioni di disagio economico - *Anno di stipula 2016*

Le convenzioni attive nel 2019 sono 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, attività di tirocinio curriculare, di studenti dei due Atenei, presso le 2 sedi operative del CSV Basilicata – *Stipula 2017 e 2018*

Comune di Potenza

Affidamento decennale della gestione della Casa del Volontariato, sita nell'immobile di proprietà del Comune - *Stipula 2013*

Tribunale di Potenza

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

3.6 Il contesto di riferimento

Il contesto sociale ed economico

Nel 2019, secondo il Rapporto della Banca d'Italia sull'economia regionale, nei primi nove mesi dell'anno la dinamica dell'attività economica della Basilicata è alquanto peggiorata.

Le difficoltà registrate nel Rapporto si soffermano sulle seguenti criticità: il calo del settore manifatturiero, effetto dell'andamento negativo del comparto dell'automotive, che ha risentito del forte calo della domanda; il segno negativo del comparto delle costruzioni e dell'industria in senso stretto; il calo del settore estrattivo; le sofferenze delle microimprese e la diffusa precarietà e mancanza di lavoro.

Di segno positivo, invece, il settore dell'agricoltura e quello dei servizi, grazie ai quali nella media del primo semestre 2019, l'occupazione in Basilicata ha ripreso a crescere dello 0,8 per cento rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, valore di poco superiore alla media italiana (0,5 per cento) e di segno opposto rispetto al Mezzogiorno (-0,4 per cento).

Tuttavia, sebbene in crescita, i livelli occupazionali in regione rimangono inferiori di circa 6.000 unità rispetto al picco precedente la crisi economico-finanziaria, registrato nel 2008.

Inoltre, la crescita riguarda prevalentemente rapporti di lavoro a tempo determinato e le fanno da contraltare le ore autorizzate di Cassa integrazione guadagni,

aumentate nei primi 9 mesi del 2019 di quasi tre volte rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Sono quindi i lavoratori e le famiglie, il cui indebitamento dai dati del Rapporto è cresciuto del 3.6%, i soggetti da attenzionare costantemente, tenuto conto che in Basilicata si registra un reddito pro capite tra i più bassi d'Italia e che i redditi dei lucani restano di oltre un decimo inferiori ai livelli pre-crisi e l'incidenza della povertà, sebbene in flessione rispetto ai livelli massimi raggiunti all'apice della crisi, è ancora elevata rispetto alla media nazionale.

Il 2019 è stato un anno particolarmente importante per la Basilicata. La celebrazione di Matera Capitale Europea della Cultura ha portato la regione alla ribalta nazionale e mondiale, sebbene i benefici sperati non si siano realizzati appieno. Il turismo ha vissuto una stagione di straordinaria portata, grazie all'attrazione esercitata dalle innumerevoli iniziative organizzate per la celebrazione, tuttavia, esso si è concentrato in maniera esponenziale nella sola città di Matera con una ricaduta discreta nella provincia e poco significativa nel resto della regione.

Quanto al gap infrastrutturale, ci si aspettava di più in termini di implementazione e ammodernamento, in particolare del sistema viario.

Lo spopolamento rimane un problema spinoso, l'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 l'aumento dell'età media della popolazione che nel 2019 è di 42,5 anni, con un indice di vecchiaia pari al 182,2.

Lo scenario nazionale

Dal Rapporto CENSIS del 2019 il futuro per gli italiani si presenta con l'aggettivo "incerto". Pensando al domani, il 69% dei cittadini dichiara infatti di provare incertezza, il 17,2% pessimismo e il 13,8% ottimismo.

Gli italiani hanno dovuto prima metabolizzare la rarefazione della rete di protezione di un sistema di welfare pubblico in evidente crisi di sostenibilità finanziaria, destinando risorse crescenti a strumenti privati di tutela e introiettando l'ansia del dover fare da soli rispetto a bisogni individuali e familiari ormai scoperti.

Poi hanno dovuto fare i conti con la fine della corsa verso il benessere, sperimentando la rottura dell'ascensore sociale, assumendo su di sé anche l'ansia provocata dal rischio di un possibile declassamento sociale. Anche perché la scarsa nuova occupazione creata negli ultimi anni è stata inequivocabilmente segnata dalla precarietà e da un andamento negativo di retribuzioni e redditi.

Infine, hanno rinunciato perfino ai due pilastri storici della sicurezza familiare, ovvero il mattone e i Bot, di fronte a un mercato immobiliare senza più le garanzie di rivalutazione di una volta e titoli di Stato dai rendimenti ormai infinitesimali.

Contando di fatto solo sulle proprie forze, gli italiani hanno quindi messo in campo stratagemmi individuali per difendersi dalla scomparsa del futuro, generando un modello di sopravvivenza che finora si è rivelato efficace. Si è trattato di una formidabile *espressione di resilienza opportunistica e mobile*, con l'attivazione di processi di difesa spontanei e molecolari degli interessi personali, a dispetto di proclami pubblici e decreti.

Oggi il 69% degli italiani è convinto che la mobilità sociale è bloccata; il 63,3% degli operai crede che in futuro resterà fermo nell'attuale condizione socio-economica, perché è difficile salire nella scala sociale; il 63,9% degli imprenditori e dei liberi professionisti teme invece la scivolata in basso. Inoltre, il 38,2% degli italiani è convinto che nel futuro i figli o i nipoti staranno peggio di loro, il 21,4% non sa bene che cosa accadrà e solo il 21% pensa che staranno meglio di loro.

Stress esistenziale, disillusione e tradimento originano un sentimento ben peggiore: la sfiducia, che condiziona l'agire individuale e si annida nella società. Il 75,5% degli italiani non si fida degli altri, convinti che non si è mai abbastanza prudenti nell'entrare in rapporto con le persone. Così, il 48,6% degli italiani dichiara di avere subito nel corso dell'anno almeno una prepotenza in un luogo pubblico (insulti senza un apparente motivo, spintoni, ecc.), il 43,7% si sente molto insicuro, quasi minacciato nelle strade che frequenta abitualmente, il 25,7% ha litigato con qualcuno per strada o in luoghi pubblici.

Gli scenari di sviluppo del Volontariato

Considerato lo scenario delineato dal Censis, appena sintetizzato nel precedente paragrafo, per immaginare il «Volontariato» del prossimo decennio, non più protetto da quella «fiducia negli altri» che ha costituito il «capitale sociale», il collante dei cittadini attivi del nostro Paese dal dopoguerra ai primissimi anni del nuovo millennio, può essere utile esplorarne tre dimensioni essenziali:

- La «dimensione costituzionale», individuando nel *radicamento costituzionale* del «Volontariato» italiano il fondamento per la sua proiezione futura;
- La «dimensione territoriale», che individua nel *radicamento territoriale* che esso esprime nelle comunità locali, il fattore di coesione sociale da coltivare, essendogli proprio;
- La «dimensione globale», che vede nell'Agenda 2030 dell'ONU la propria *collocazione strategica*, lo scenario condiviso, a livello planetario, nel quale il «Volon-

tariato» è chiamato a svolgere un ruolo di primo piano.

Le tre dimensioni individuate rappresentano altrettanti laboratori, nei quali nessuna conclusione definitiva o stabile può darsi acquisita, e che richiedono, invece, costantemente l'impegno appassionato e approfondito del «Volontariato» insieme agli altri enti del Terzo Settore.

Il complesso scenario socio-economico descritto nei paragrafi precedenti, pone il «Volontariato» e tutto il Terzo Settore di fronte ad una cogente responsabilità. Occorre potenziare e rafforzare i «presidi» della «solidarietà» e, in questa prospettiva, il «Volontariato» deve rappresentare una risorsa indispensabile e competente, per rafforzare il senso di comunità facilitando la ricostruzione di legami di prossimità e di relazioni significative, volte a comprendere i bisogni del territorio e a migliorare i modelli di coesione e sviluppo sociale.

Affrontare i problemi e i bisogni 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 dell'ONU, strategie strutturali di: lotta alla povertà e prevenzione delle disuguaglianze; accoglienza; partecipazione e inclusione; sostenibilità ambientale e sviluppo sostenibile, per citarne solo alcune.

I dati sull'associazionismo di Terzo Settore in Basilicata

La Basilicata ha da sempre espresso un grande fermento associativo diffuso su tutto il territorio regionale. Nel corso della sua quasi ventennale attività il CSV Basilicata ha registrato un notevole incremento in termini di crescita, sia del numero complessivo di associazioni, sia di volontari. Solo negli ultimi due anni si è registrata una lieve flessione, ma solo in riferimento alla crescita di nuove associazioni. Se si analizza il dato relativo alla presenza dei volontari, si continua, infatti, a registrare un trend crescente di volontari che, anche singolarmente e dunque in maniera autonoma e non associata, svolgono attività di volontariato.

Di seguito si riportano i dati relativi alla presenza e consistenza delle principali tipologie associative:

- Le Organizzazioni di Volontariato (di seguito OdV) iscritte al registro regionale ancora vigente in attesa del Registro unico nazionale del Terzo Settore;

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

- e Associazioni di Promozione Sociale (di seguito APS) iscritte al registro regionale ancora vigente in attesa del Registro unico nazionale del Terzo Settore;
- Le Onlus iscritte all'anagrafe di riferimento presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate che, in attesa del Registro unico nazionale del Terzo Settore, rimangono soggetti associativi ancora in vigore
- Le Associazioni culturali iscritte all'albo regionale di cui alla legge regionale n. 22 del 1988, albo che essendo precedente a quelli del Volontariato e della Promozione sociale conta anche diverse organizzazioni iscrittesi poi nei successivi registri delle OdV e delle APS.

Dati al 31 dicembre 2019

OdV	APS	ONLUS	Culturali	TOTALE
623	80	64	819*	1586

Ripartizione tra le due province

	APS			Onlus	Culturali	TOTALI	%
	OdV	Sezione A	Sezione B				
POTENZA E PROV.	425	24	27	63	580	1119	70,55%
MATERA E PROV.	198	9	20	1	239	467	29,45%

LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

In questo paragrafo analizziamo nello specifico la situazione delle OdV che rappresentano il principale soggetto di riferimento per il CSV Basilicata.

A dicembre 2019, come si evince dall'ultimo aggiornamento del Registro Regionale (R.R.) del Volontariato in Basilicata, le OdV risultano pari a **623**:

Nella seguente tabella e nel grafico sottostante è riportato il suo andamento dal 2007

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
426	490	577	628	657	671	659
2014	2015	2016	2017	2018	2019	
647	635	671	685	627	623	

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE



Anche per il 2019 nel R.R. delle OdV si è registrata una flessione nel numero di organizzazioni iscritte; flessione lieve, pari a n. 4 organizzazioni, rispetto a quella più consistente registrata nel 2018 e che può spiegarsi, da parte di alcune organizzazioni, con la volontà di non iscriversi più al R.R. per le nuove incombenze previste dalla Riforma e, da parte di diverse altre organizzazioni, con l'intento di sciogliere definitivamente la propria associazione a causa di una prolungata inattività.

Rapporto tra abitanti e ODV

La Basilicata registra un leggero incremento, rispetto all'anno precedente, della densità associativa, con la presenza di 11.16 associazioni ogni 10.000 abitanti. A fine 2019 la popolazione complessiva della Basilicata è di 558.033 cittadini residenti.

Il Volontariato nelle due province

La distribuzione tra le due province, come si evince dalla sottostante tabella, vede la presenza di un 68% di organizzazioni nella provincia di Potenza e un 32% in quella di Matera.

	POTENZA E PROVINCIA	MATERA E PROVINCIA
2007	283	143
2008	320	170
2009	388	189
2010	414	214
2011	429	228

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

2012	449	222
2013	444	215
2014	436	211
2015	425	210
2016	448	223
2017	458	227
2018	420	207
2019	425	198

Volontariato e ambiti di zona

Nel prospetto che segue viene riportata la distribuzione delle OdV nei 9 Ambiti socio-territoriali della Regione Basilicata

AMBITI TERRITORIALI	2018	2019	% sul totale	Saldo 19-18
ALTO BASENTO	56	56	8.99%	0,00%
BRADANICA MEDIO BASENTO	43	43	6.90%	0,00%
LAGONEGRESE POLLINO	75	75	12,04%	0,00%
MARMO PLATANO MELANDRO	65	63	10.11%	-3,08%
MATERA	82	79	12,68%	-3,66%
METAPONTINO COLLINA MATERANA	82	76	12.20%	-7,32%
POTENZA	118	119	19.10%	0,85%
VAL D'AGRI	49	49	7,87%	0,00%

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

VULTURE ALTO BRADANO	57	63	10.11%	10,53%
TOTALE	627	623	100,00%	-0,64%

Volontariato e settori di intervento

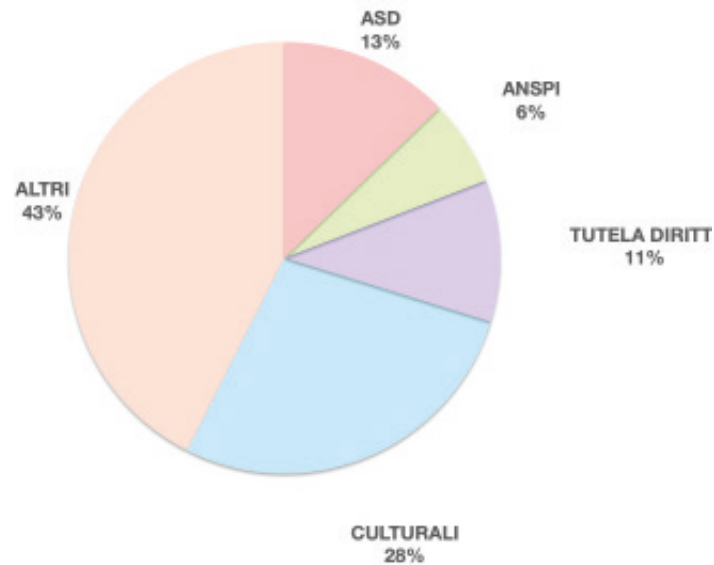
Nella nostra regione, a differenza di quanto emerge in altri contesti regionali, il settore Sanitario (ivi compreso quello specifico della donazione di sangue, emoderivati e organi) e quello Socio-Assistenziale detengono il 33% del totale delle OdV iscritte nel R.R., al secondo posto le OdV di Protezione Civile e Soccorso con un 24% circa, al terzo posto, con il 17%, quelle culturali (Ricreazione, Sport e Tempo Libero e Educazione, Istruzione e Formazione) e, a seguire, con l'11% circa, quelle che si occupano di Ambiente e beni culturali. Tutti gli altri settori registrano percentuali inferiori al 10%.

Il saldo rispetto al 2018, registra la perdita di associazioni secondo quanto sopra riportato nella seguente tabella:

Settore di attività	2018	2019	% sul totale	saldo 19-18
Ambiente e beni culturali	68	67	10,75%	-1,47%
Educ. Istruz. Formazione	26	26	4,17%	0,00%
Promozione diritti	16	16	2,57%	0,00%
Protezione civile e soccorso	147	150	24,08%	2,04%
Ricreazione, Sport e Tempo libero	75	70	11,24%	-6,67%
Donazione sangue	83	84	13,48%	1,20%
Sanitario	61	60	9,63%	-1,64%
Socio Assistenziale	78	73	11,72%	-3,95%
Solidarietà internazionale	19	19	3,05%	0,00%
Altro	54	58	9,31%	3,57%
TOTALE	627	623	100,00%	-0,64%

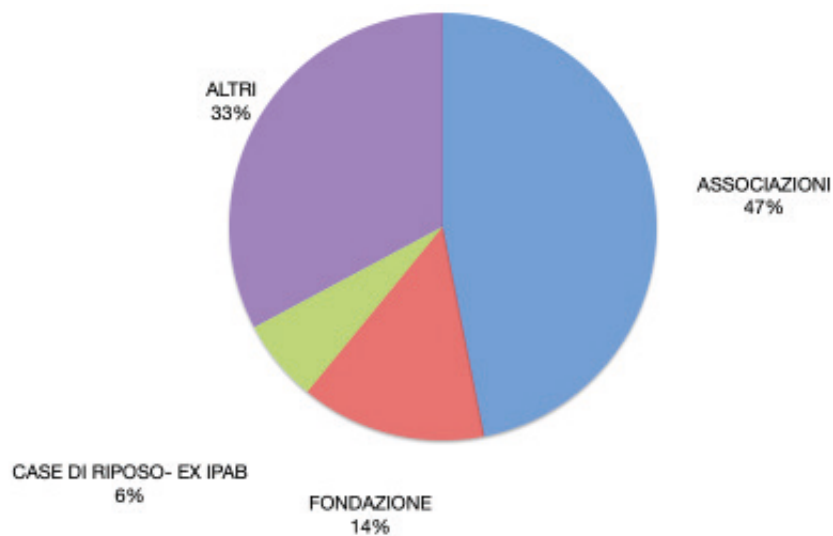
LE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE

Di seguito il quadro delle associazioni di Promozione sociale iscritte nel Registro Regionale delle APS, ripartite per tipologia di attività:



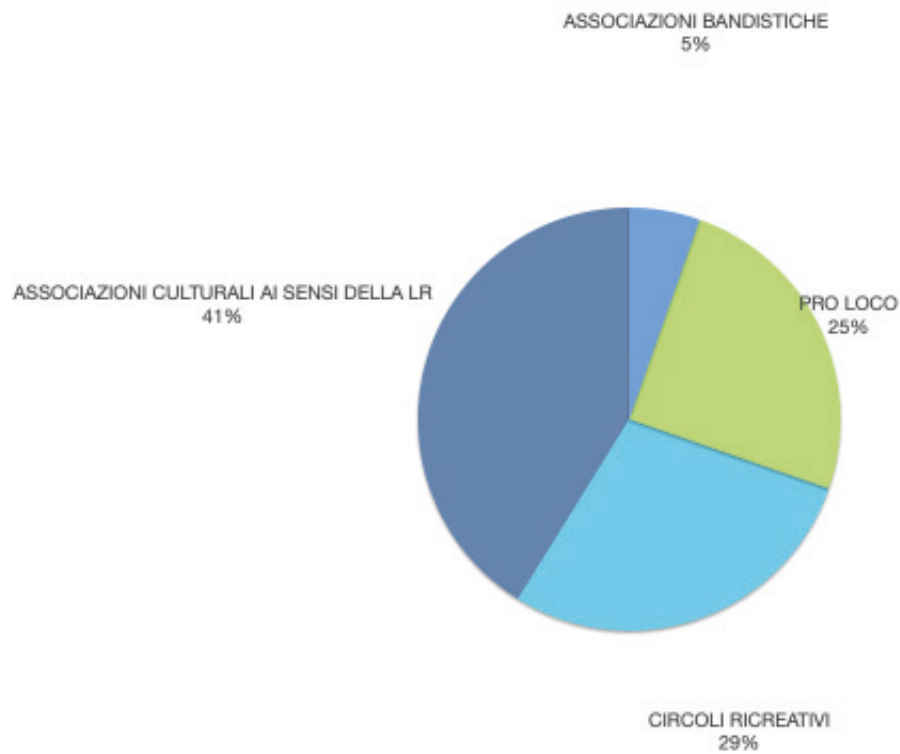
LE ONLUS

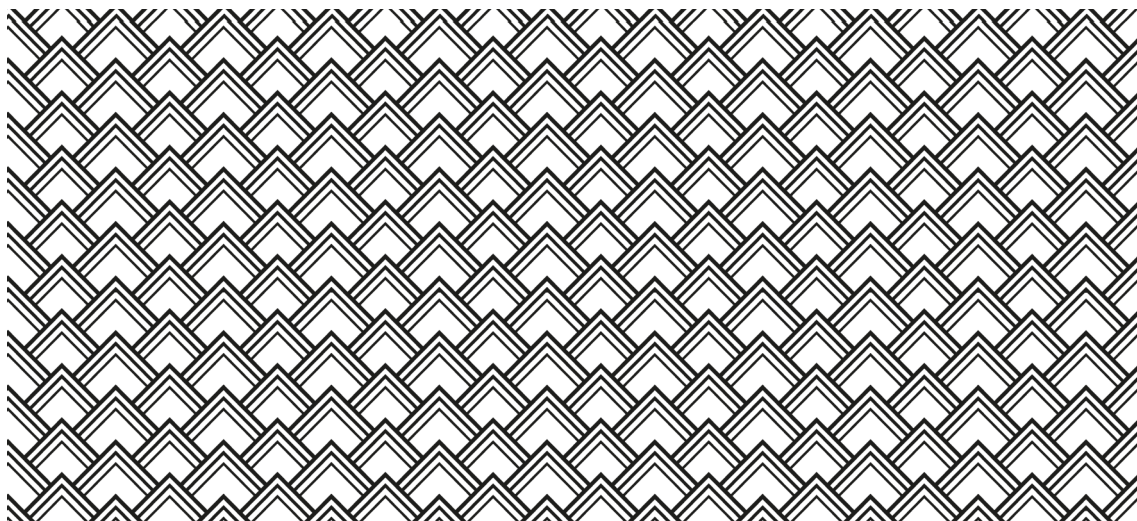
Di seguito il quadro delle Onlus iscritte all'Anagrafe ONLUS della Regione Basilicata



LE ASSOCIAZIONI CULTURALI

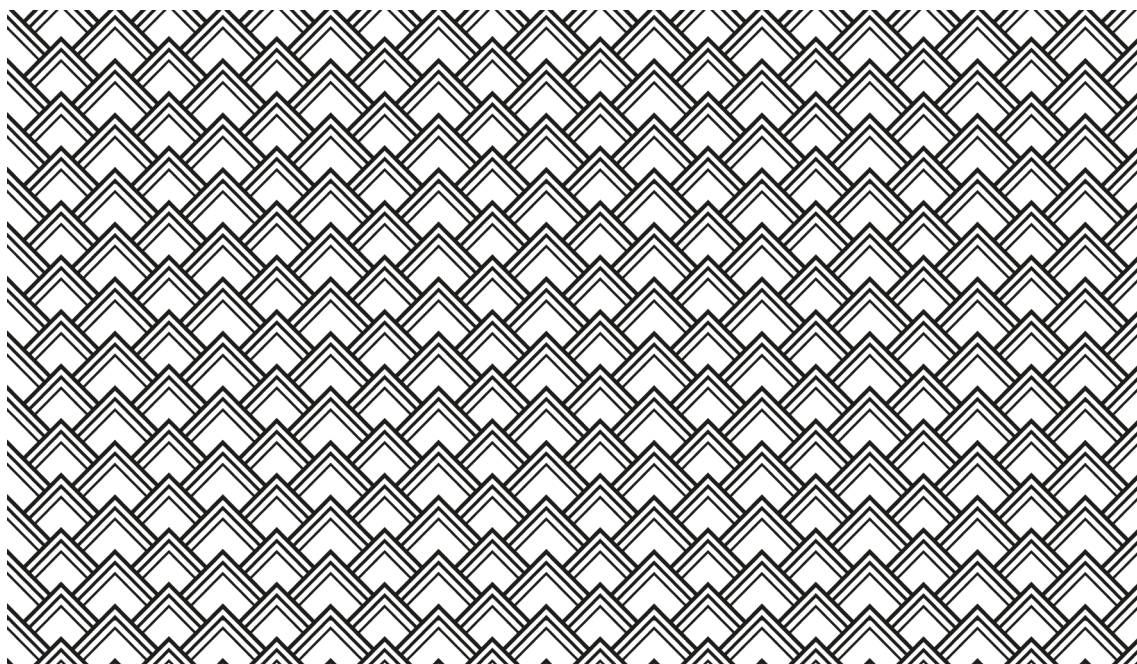
La composizione dell'Albo Regionale delle Associazioni culturali di cui all'art.14 della L.R. 22/88 è rappresentato nella figura di seguito

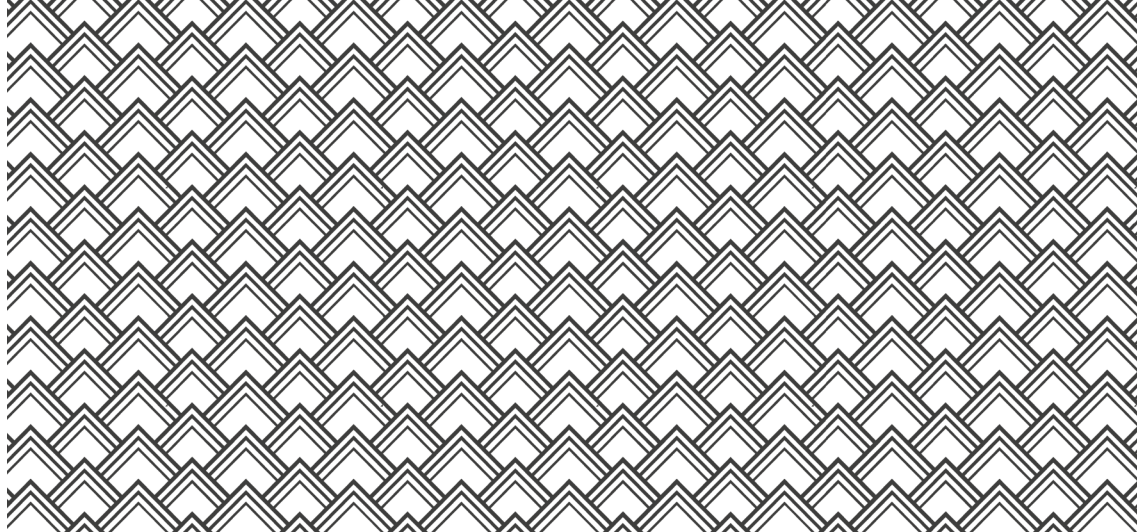




CAPITOLO 4

STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE





STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 La compagine sociale

Nel corso degli anni la base associativa del CSV Basilicata è cambiata anche in relazione alle nuove disposizioni normative. Dalle tre componenti associative del 2002 (Cesvit, Polis e Volontariato Materano), anno di costituzione del CSV Basilicata, che esprimevano n. 9 delegati in assemblea, si è passati ad una base sociale, con modifica statutaria del 2007, costituita da 75 associazioni socie, di cui 30 individuate come associazioni fondatrici, e le restanti 45, elette nelle Reti territoriali del volontariato, costituite tra il 2008 e il 2012, ai sensi degli artt. 4 e 5 dello statuto in vigore dal 2007 al 2017 (le Reti del volontariato sono state disciplinate dall'art. 7 comma 6 dello statuto modificato il 20 dicembre 2017 per gli adeguamenti previsti dal "Codice del Terzo Settore").

Le Reti del volontariato corrispondono ai 9 ambiti socio-territoriali di cui agli artt. 23 e 25 della Legge regionale n. 33/2010),

Nel corso del 2019, in ottemperanza a quanto previsto nello statuto modificato nel 2017 e a quanto previsto dal Codice del Terzo Settore, ovvero del generale *"principio delle porte aperte"*, la base sociale del CSV Basilicata è così composta:

- **Soci diretti pari a 290** associazioni aderenti alle Reti del volontariato (art. 7 comma 6 dello statuto);
- **Soci indiretti pari a 167** associazioni aderenti alle Federate regionali (sono le associazioni che aderiscono alle federazioni regionali di alcuni dei soci diretti, es. le federate Avis, Auser, Legambiente, Anpas, Fidas);
- **Componenti assemblea pari a 70** associazioni di cui 28 (soci fondatori di diritto) e 42 eletti nelle Reti territoriali. Da Statuto i componenti dell'assemblea

sono 75 (di cui 30 soci fondatori e 45 eletti nelle Reti). Nel 2019 il numero è pari a 70 perché ci sono stati due scioglimenti di associazioni tra le 30 fondatrici e 3 associazioni in meno elette nelle ultime elezioni delle Reti del Volontariato.

In totale, tra soci diretti, indiretti e componenti dell'assemblea abbiamo **465 associazioni** (290+167+28, considerando che le altre 42 componenti dell'assemblea sono elette dalle 290).

Dei 70 componenti dell'assemblea, 64 sono OdV iscritte nel Registro Regionale del Volontariato (di seguito R.R.V.), 3 sono OdV non iscritte nel R.R.V. e 3 sono associazioni di promozione sociale (APS)

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

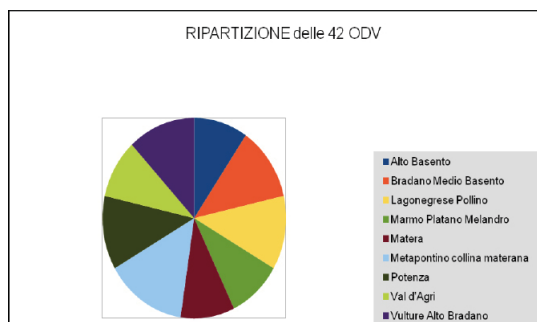


Grafico 1 - ripartizione delle 42 OdV elette nelle 9 reti territoriali

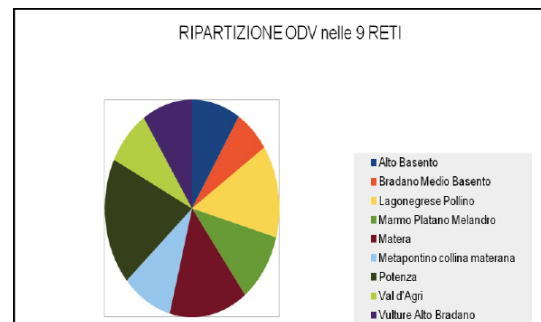
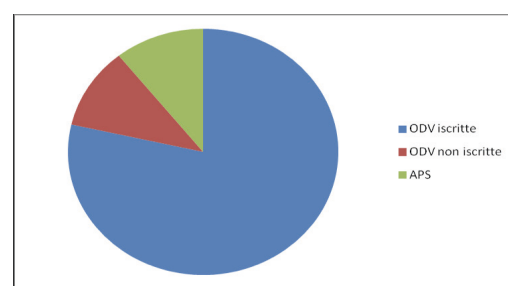
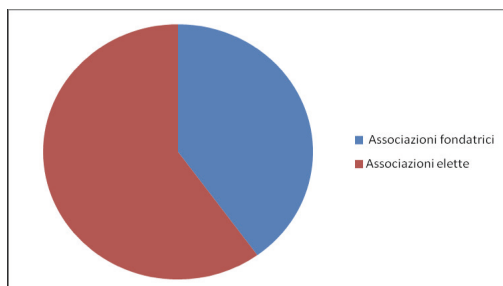


Grafico 2 - Ripartizione delle 290 OdV totali nelle 9 reti territoriali



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 del CSV Basilicata con funzioni di presidente e diritto di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo dell'Ente.

Poiché, tuttavia, a dicembre 2019, l'OTC Puglia Basilicata non è stato ancora costituito, al 31 dicembre 2019 l'organo di controllo è ancora il CO.GE. Basilicata.

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, mentre delle 45 che da Statuto possono essere elette per ogni quadriennio dalle Reti Territoriali, in loro rappresentanza nell'Assemblea dell'Ente, 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 2019 si sono tenute **3 sedute** ordinarie dell'Assemblea, cui hanno partecipato in media 25 soci in presenza e 8 soci per delega, per **225 ore complessive di impegno volontario**. I partecipanti all'Assemblea non hanno diritto a compenso, ma solo al rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle proprie funzioni.

Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è 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 2019 si sono tenute **5 sedute** del Consiglio direttivo con una media di partecipanti a seduta di 5.6 persone e circa **90 ore complessive di impegno volontario**.

I componenti del Consiglio Direttivo non hanno diritto a compenso, ma solo al rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle proprie funzioni.

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)	Bradonica 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			

I Consiglieri Vita e Bamundo, su delega del Consiglio, sono stati designati componenti, rispettivamente, dell'“Osservatorio sulle Eccedenze alimentari e non” e dell'“Osservatorio sul GAP”, il Gioco d'Azzardo Patologico, entrambi istituiti dalla Regione Basilicata.

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.

Nella seduta dell'Assemblea dei Soci dell'11 gennaio 2019 si è deliberato di prorogare di un anno il mandato del Consiglio Direttivo per consentire al Presidente di seguire le nuove procedure di Accreditamento previste dal Codice del Terzo Settore.

Il lavoro volontario effettuato dal Presidente nel 2019 per adempiere efficacemente le sue funzioni istituzionali nell'ambito regionale e nazionale, quale la partecipazione alle sedute del Consiglio Direttivo di CSVnet e ad ogni altro evento di carattere nazionale, è quantificabile in: **495 ore complessive**.

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 2019 ha svolto **4 sedute** con una partecipazione media a seduta di 3 persone e una durata media di circa 2 ore, per **complessive 24 ore di lavoro volontario**.

Anche i componenti dell'Organo di Controllo, infatti, non hanno percepito alcun compenso bensì il solo rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle proprie funzioni.

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

Il 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, i portatori di interesse, 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 (in attesa dell'istituzione dell'OTC Puglia Basilicata)

Gli **Organi Sociali** 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. Definiti anche stakeholder di governo, gli Organi Sociali 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, esercita le sue funzioni di controllo di legittimità, rappresenta lo 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 e delle attività

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

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 queste relazioni 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 gli studenti e i cittadini del territorio di riferimento, nonché con le istituzioni preposte alla convivenza civile, sociale e culturale dell'intero territorio regionale.

Soggetti che erogano i servizi:

- Dipendenti
- Consulenti e professionisti
- Docenti/esperti
- Fornitori strategici (aziende informatiche, aziende tipografiche, aziende per la sicurezza)
- Fornitori standard per servizi di manutenzione impianti e pulizia locali

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 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 di condividere la mission del CSV, mettendo a disposizione la propria professionalità e creatività per promuovere una partecipazione ampia e plurale.

Partner:

- CSVnet
- Regione Basilicata
- Enti Locali
- Pubbliche Amministrazioni
- Fondazioni
- Università
- Scuole
- Enti Culturali
- Ordini professionali
- Organizzazioni sindacali
- Media

Il CSV Basilicata condivide, attraverso la rete di **CSVnet**, le proprie esperienze con gli altri CSV presenti sul territorio nazionale. Il 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.

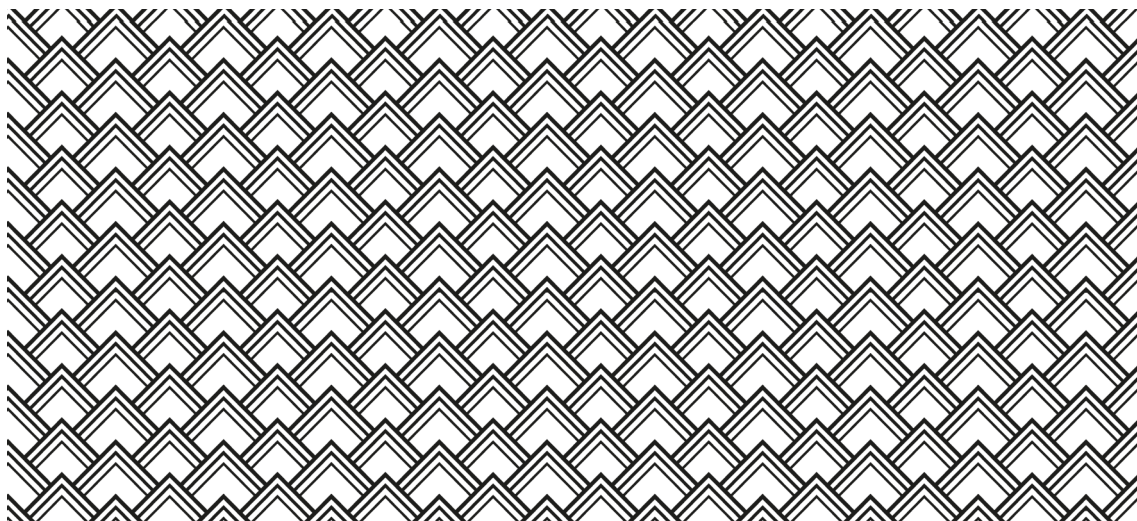
Anche i media locali sono stakeholder esterni molto importanti. È infatti fondamentale ottenere spazi per l’informazione proveniente dal CSV e dal mondo del volontariato, sempre nell’ottica del maggior coinvolgimento possibile dell’intera popolazione regionale.

Reti del Terzo Settore

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

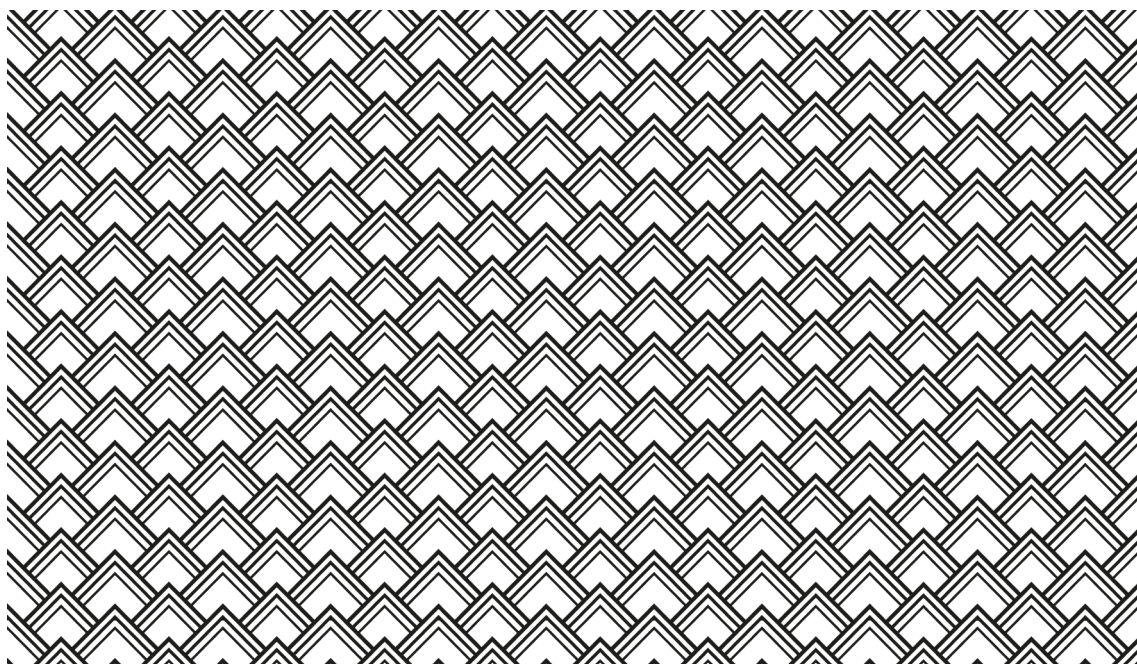
Il CSV promuove attivamente il lavoro di Rete tra i vari attori sociali per creare occasioni di confronto. Gli altri attori del Terzo Settore rappresentano quindi importanti interlocutori nella creazione di relazioni stabili e strutturate del Centro di Servizio.

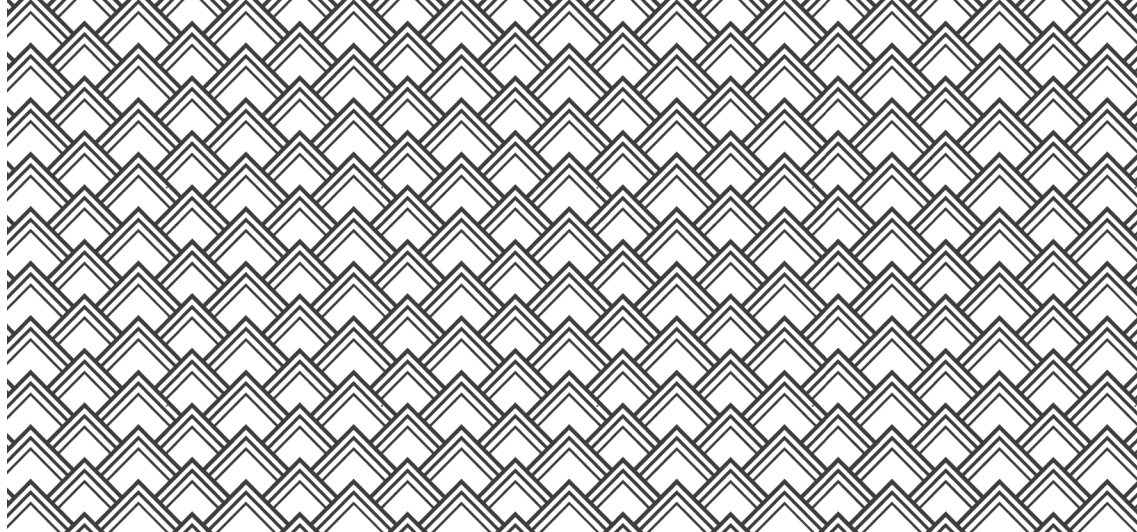
Il CSV partecipa con regolarità a gruppi di lavoro interistituzionali della Regione Basilicata in materia di piani di zona, politiche giovanili, famiglia, persone con disabilità, immigrati, anziani, persone in situazione di indigenza. Questo consente di contestualizzare con maggiore adeguatezza la rilevazione 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.



CAPITOLO 5

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE





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. Queste, aiutando il sistema ad agganciare i nuovi enti previsti dal Codice del Terzo Settore e ottimizzando la comunicazione e le fisiologiche, seppur fragili, interconnessioni esistenti tra 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.

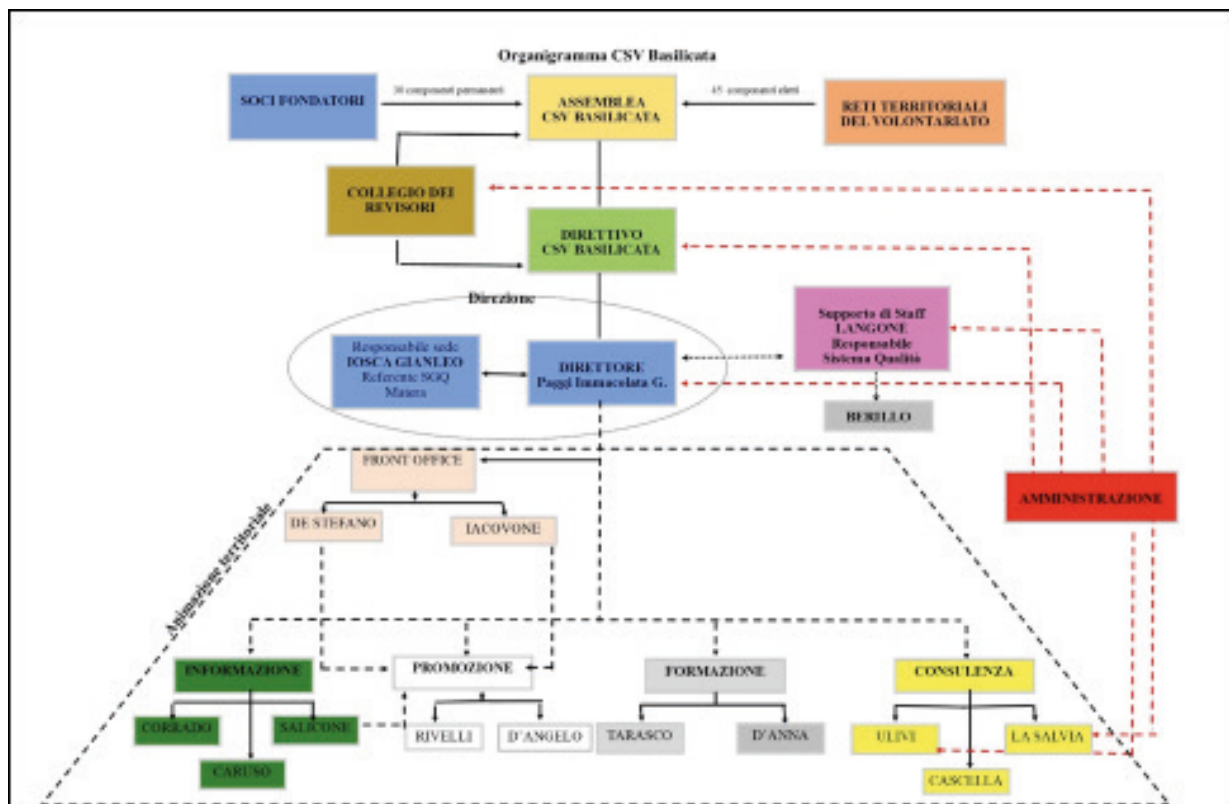
La struttura organizzativa del CSV Basilicata supera la logica strettamente funzionale, promuovendo fortemente il lavoro di squadra e l'integrazione tra le diverse

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

professionalità e gli ambiti di intervento. A partire dalla programmazione delle attività il lavoro viene svolto in modo condiviso, attraverso specifiche riunioni. Inoltre gli incontri 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 2019 lo staff si è riunito periodicamente, sia nella fase della programmazione delle attività, sia per l'organizzazione di eventi importanti, come ad esempio l'Open-day dei Centri di Servizio al Volontariato del 19 ottobre e la celebrazione della Giornata internazionale del Volontariato il 5 dicembre.

Il seguente organigramma offre una descrizione generale della struttura organizzativa:



Organigramma al 02/01/2019 - fonte Manuale della qualità

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 della 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 da **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**, entrambe a tempo indeterminato.

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 2019 le **risorse umane retribuite con carattere di occasionalità** sono state **10**, di cui 8 impegnate nelle attività della Linea Formazione e 2 in attività di Animazione territoriale. La spesa complessivamente sostenuta ammonta a € 3.990,00. L'importo medio per ciascuna risorsa è stato di € 390,00.

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 **9** a **tempo indeterminato** e **2** a **tempo determinato**, per un totale di **272 ore settimanali**, di cui:

106 ore presso lo Staff regionale (Direttore, Segretaria, Coordinatore sede Matera e 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:

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:

La **trasformazione a tempo indeterminato, a febbraio, del contratto del dipendente addetto al F.O. presso la delegazione di Matera.**

Al 31.12.2019 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.

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

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

Nel 2019 l'età media del personale, dipendenti e collaboratori, è di 46 anni e 7 mesi. Il dipendente più giovane ha 24 anni, mentre la più anziana ne ha 64. Il personale con maggiore anzianità di servizio nel 2019 ha maturato 17 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 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.

Nel 2019, il personale è stato coinvolto nelle seguenti opportunità formative:

- La formazione, realizzata da CSVnet, per l'**utilizzo del Gestionale del data base unificato** relativo agli utenti e ai servizi erogati. Hanno partecipato **4 operatori**;
- Le giornate formative organizzate e realizzate da CSVnet per l'**implementazione del nuovo sistema del Servizio Civile Universale**. Hanno partecipato **4 operatori**;
- **4 diversi moduli formativi** sulla Riforma del Terzo Settore, sviluppati nell'ambito del **Progetto** nazionale "**CAPACIT'AZIONE, LA FORMAZIONE CHE GUIDA IL CAMBIAMENTO**", il programma di formazione nazionale sulla Riforma, promosso dal Forum Terzo settore Lazio, in collaborazione con CSVnet, Forum Nazionale Terzo Settore e un'ampia rete di partner, realizzato con i fondi del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi dell'art. 72 del Codice del Terzo Settore, con l'obiettivo di formare 1300 esperti italiani sulla Riforma del Terzo Settore. Hanno partecipato **4 operatori**;
- L'**Open day "Al Centro del Volontariato: la Riforma del Terzo Settore e le opportunità offerte dai Centri di Servizio"**, tenutasi a Potenza il 19 ottobre 2019, realizzata in collaborazione tra CSVnet e CSV Basilicata come 6° modulo del Progetto nazionale "**CAPACIT'AZIONE, LA FORMAZIONE CHE GUIDA IL CAMBIAMENTO**". Ha partecipato **tutta la struttura operativa**;
- Una giornata di formazione, realizzata dalla Regione Basilicata, sul **Fondo Microcredito di cui al PO FSE Basilicata 2014-2020**, finalizzato al rafforzamento dell'economia sociale attraverso la creazione di nuove attività economiche e il sostegno di quelle già esistenti, operanti nel Terzo Settore. Ha partecipato

tutta la struttura operativa;

- **1 dipendente ha partecipato** ad un **gruppo di lavoro** ristretto (10 esperti), sul tema della **“Rendicontazione economica dei CSV”**, organizzato da CSVnet. Le attività sono state gestite

Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane

L'inquadramento economico e funzionale dei dipendenti è regolato dal CCNL di Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi.

Nella seguente tabella, i dipendenti al 31.12.2019 (non è considerata la risorsa in aspettativa) part time al 97,3%.

Per retribuzione mensile media su 14 mensilità è considerata la quota “stipendi” al lordo delle ritenute fiscali e previdenziali a carico del dipendente

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%	59.746,98	4.267,64	2.931,41
1	II	Dip. T. I. p. t.	100,00%	51.056,52	3.646,89	2.505,02
1	V	Dip. T. I. p. t.	40,00%	14.120,91	1.008,64	692,82
2	V	Dip. T. I. p. t.	50,00%	18.508,53	1.322,04	908,10
2	V	Dip. T. I. p. t.	60,00%	19.289,26	1.377,80	946,40
1	V	Dip. T. I. p. t.	62,50%	4.353,51	1.739,54	1.194,87
2	V	Dip. T. I. p. t.	65,00%	25.826,12	1.844,72	1.267,12

I collaboratori professionali strutturati³ al 31.12.2019 sono:

³ Un collaboratore professionale ha optato per il regime di cui alla Legge 190/2014. Alcuni collaboratori professionali svolgono attività in diverse aree

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Linee di attività/Servizi	N. consulenti	Costo complessivo annuale	Costo annuale al netto IVA - Cassa Previdenziale- Rimborsi spese
Linea Consulenza	3	13.184,11	10.250,00
Sportello Statuti	4	2.403,70	2.000,00
Amministrazione e controllo economico-finanziario e gestionale	2	7.328,73	5.760,00
Linea Formazione	2	13.490,21	10.600,00
Supporto alla Progettazione sociale	2	5.781,52	4.500,00

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 full/part time
Supporto alla Direzione e Sportelli operativi	Personale dipendente a tempo indeterminato part time
Area Amministrazione e controllo economico-finanziario e gestionale	Collaboratori iscritti a ordine/collegio professionale
Area Formazione	Collaboratore professionale Personale dipendente
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 organi di amministrazione e controllo non percepiscono alcun emolumento a eccezione dei rimborsi per le spese di viaggio e trasferta.

Nel corso del 2019 sono stati liquidati rimborsi per € 11.150,50, 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.

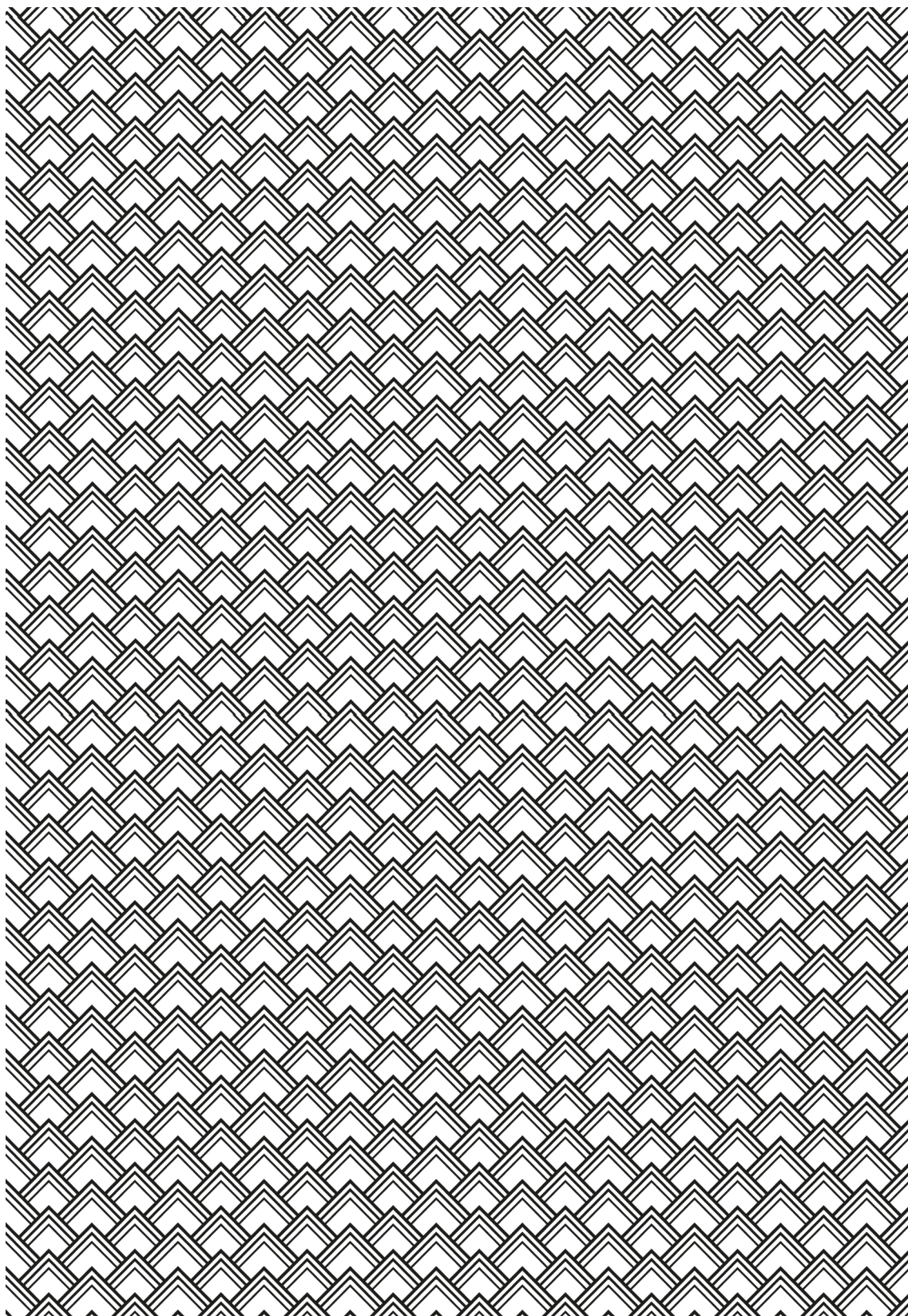
Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

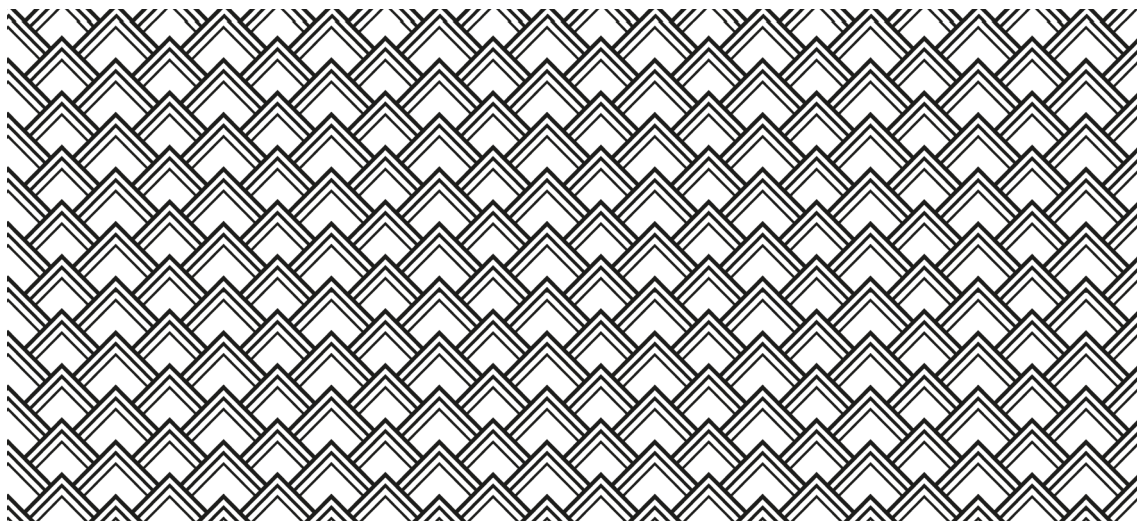
Complessivamente, all'interno del sistema (Organi Sociali CSV Basilicata e Co.Ge. Basilicata), nel 2019 hanno operato 83 volontari: 70 nella platea assembleare, di cui 22 donne pari al 31,4% e 48 uomini, pari al 68,6%; 10 nel Consiglio Direttivo, compresi il Presidente e la Rappresentante del Co. Ge. 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 **3 docenti**, di cui 1 del Consiglio Direttivo dell'Ente.

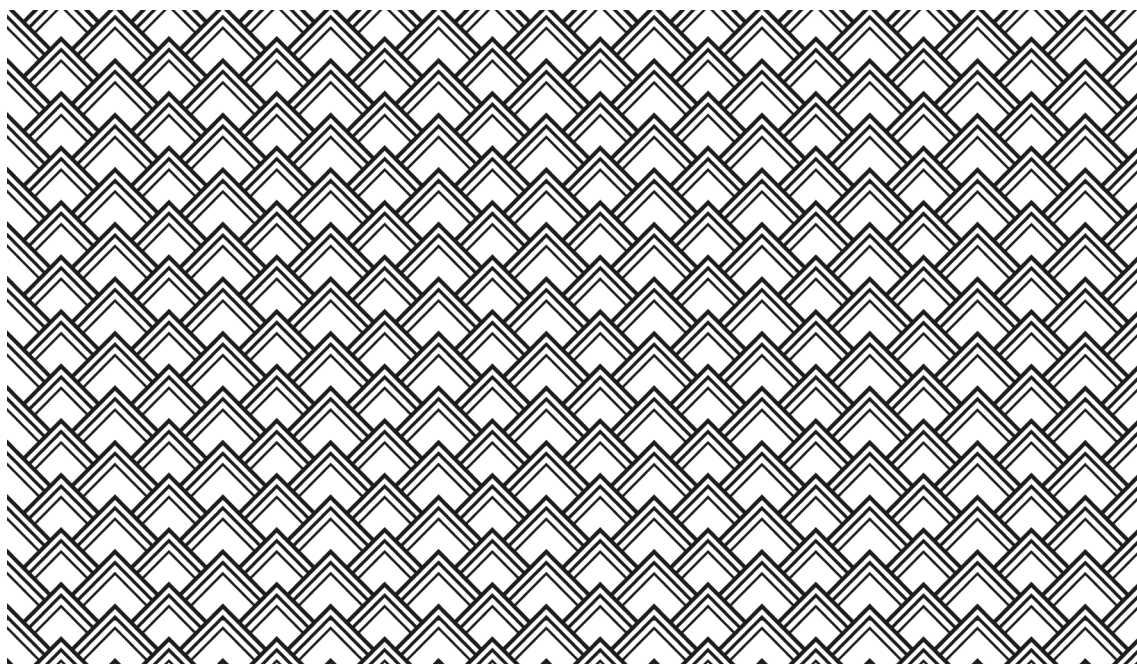
Alle attività del **Progetto "Solidarietà e Salute"**, finalizzato a combattere la povertà sanitaria con la raccolta dei farmaci non utilizzati ma ancora validi, da donare alle fasce deboli della popolazione del capoluogo e comuni limitrofi, collaborano, a titolo gratuito, **6 volontari**: 1 medico in 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".

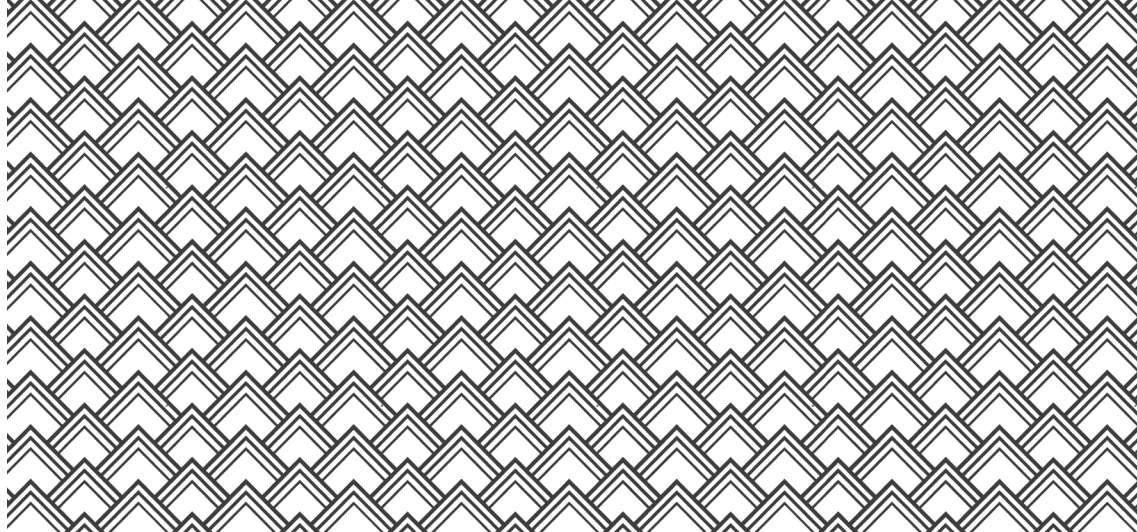




CAPITOLO 6

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV





OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

6.1 Gli obiettivi

Le aree di bisogno

Come da prassi, la prima fase della programmazione annuale è costituita dall'Analisi dei bisogni.

Per rilevare le priorità delle associazioni, è stato predisposto un questionario di rilevazione dei bisogni, compilabile online, rivolto a tutte le associazioni del Terzo Settore che operano in Basilicata.

Sono stati compilati **104 questionari**, di cui **76** ritenuti completi e validi, rappresentativi di altrettante organizzazioni del Terzo Settore, in prevalenza OdV.

Agli intervistati è stato chiesto se fossero a conoscenza dei servizi delle singole linee di attività.

Dalle risposte pervenute, le attività della linea Informazione e Comunicazione, con l'84,2%, sono risultate le più conosciute, seguite da quelle della Consulenza (73,7%) e dai Servizi logistici (71,1%).

La proposta formativa del CSV, invece, è nota al 64,5% degli intervistati.

Di poco inferiore è risultata la percentuale rispetto ai servizi della linea Promozione (61,8%).

Chiudono l'elenco le attività di Animazione Territoriale (57,9%) e quelle di Ricerca e Documentazione (48,7%).

Agli intervistati è stato chiesto quali attività ritenessero più utili.

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.

La linea Informazione è quella che, all'unanimità, riscuote il maggior apprezzamento, con il 100% degli intervistati che dichiarano "molto utili" o "abbastanza utili" le

attività connesse.

Subito dietro, le linee Formazione e Consulenza-Front Office, entrambe con il 96,1%.

L'88,2% di giudizi favorevoli è stato attribuito, invece, alla linea Ricerca e Documentazione, seguita a ruota dalla Promozione con l'86,9%.

Per i Servizi Logistici e l'Animazione Territoriale, i giudizi positivi si sono attestati sull'81,6% per entrambe.

Linea di attività	Per niente utile	Poco utile	Abbastanza utile	Molto utile
Informazione e Comunicazione	0%	0%	44,7%	55,3%
Formazione	0%	3,9%	38,2%	57,9%
Consulenza e Front Office	0%	3,9%	55,3%	40,8%
Servizi Logistici	1,3%	17,1%	47,4%	34,2%
Promozione	0%	13,1%	55,3%	31,6%
Ricerca e Documentazione	2,3%	9,2%	47,4%	40,8%
Animazione Territoriale	2,6%	15,8%	47,4%	34,2%

Tabella sul grado di utilità dei servizi per Linee di Intervento

Tra le attività della linea **Informazione e Comunicazione** ha raccolto unanimità di consensi il sito del CSV, con il 100% degli intervistati che lo considerano uno strumento "molto utile" o "abbastanza utile", seguito dalla newsletter (91,7%), dalla rassegna stampa (90,6%), dal servizio grafica (87,2%) e dalla pagina Facebook (73,2). In coda, l'account Twitter con il 54,4% dei giudizi favorevoli.

Per la linea **Formazione**, il 94,3% degli intervistati ha ritenuto la formazione per le competenze gestionali quella più utile ai bisogni della propria associazione.

L'89,1% ha invece dichiarato "molto utile" o "abbastanza utile" sia la formazione di base che quella specialistica, di approfondimento. Infine, con l'86,1% di giudizi favorevoli, la formazione di mission.

Per la linea **Consulenza e Front Office**, hanno riscosso i maggiori consensi nella valutazione "molto utile" o "abbastanza utile" i servizi legati ai settori fiscale, amministrativo, contabile e assicurativo con l'86,5% dei giudizi positivi. A seguire,

le attività di consulenza connesse alle aree giuridico-legale (85,6%), progettuale (84,6%), di reperimento fondi (83,9%) e ricerca e valorizzazione delle risorse umane (83,6%). A chiudere l'elenco, le materie legate a lavoro e previdenza e al Servizio Civile, rispettivamente con l'80,5% e il 77,8% di giudizi favorevoli.

Per i **Servizi Logistici**, i dati hanno confermato l'utilità della messa a disposizione delle sale delle due sedi, con il 91,8% di giudizi positivi. Per quel che riguarda l'utilizzo delle attrezzature, gli utenti che hanno compilato il questionario hanno dimostrato di preferire l'utilizzo in sede (87,8% di "molto utile" o "abbastanza utile"), al prestito (79,2%). Infine, il servizio copie, che ha ottenuto il 76,4% di giudizi positivi. Tra le attività della linea **Promozione**, sono risultate più utili quelle maggiormente mirate alla promozione del volontariato. L'orientamento e la sensibilizzazione della cittadinanza hanno ricevuto, infatti, il 97,1% di giudizi favorevoli, subito seguiti dalle attività di inserimento di nuovi volontari nelle organizzazioni (95,7%) e la promozione del volontariato nelle scuole (94,5%). I due progetti realizzati nell'anno, "Solidarietà e Salute" e "Magna Charta per il Volontariato culturale", hanno ricevuto rispettivamente il 91,5% e l'87,3% dei consensi. In ultimo, i percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro con l'85,9%.

Per la linea **Ricerca e Documentazione**, l'utilizzo della biblioteca nel non profit ha raccolto l'83,6% dei consensi, mentre i giudizi favorevoli per l'attività di affiancamento per ricerche e tesi di laurea su volontariato e Terzo Settore si sono attestati al 73,4%.

Per l'**Animazione Territoriale**, "molto utile" o "abbastanza utile" sono risultate le valutazioni maggiormente attribuite ai servizi dedicati al sostegno delle Reti Territoriali del Volontariato già esistenti (95,7%). Le attività che favoriscono il lavoro di rete con le altre organizzazioni e quelle che favoriscono il lavoro di rete con enti pubblici, aziende pubbliche e private, hanno raccolto entrambe il 94,2% dei consensi. A seguire la classifica le attività di promozione della partecipazione e dell'attivismo civico (91,2%) e la promozione dell'amministrazione condivisa dei Beni comuni (85,5%).

Infine, in merito alle nuove proposte avanzate nel questionario dal CSV per il 2019, i temi maggiormente apprezzati sono fondamentalmente tre:

1. Le reti
2. Il supporto alla progettazione
3. L'accompagnamento alla Riforma del Terzo Settore

Il processo della programmazione

I risultati emersi dall'analisi dei bisogni effettuata attraverso i questionari hanno

dato il via alla **seconda fase della programmazione** che ha visto il **coinvolgimento della struttura operativa e degli organi sociali**. I risultati, infatti, sono stati analizzati da tutti gli operatori del CSV Basilicata che hanno avuto modo di raffrontarli con le loro rilevazioni, frutto del lavoro svolto quotidianamente al fianco delle associazioni, in modo da far emergere eventuali ulteriori bisogni.

Le riflessioni della struttura operativa, insieme ai risultati dell'analisi dei questionari, sono stati presentati dalla Direzione al Consiglio Direttivo che nella seduta del 30 ottobre 2018 ha approvato un documento di massima per la programmazione 2019 da proporre negli **8 focus territoriali** (realizzati presso le Reti territoriali tra il 5 e il 14 novembre 2018) ai quali hanno partecipato **107 volontari, in rappresentanza di 77 organizzazioni**, prevalentemente di volontariato.

Nell'ambito dei focus è stato discusso e integrato il documento di massima della programmazione 2019 proposto dal Consiglio Direttivo e sono state affrontate le priorità dettate dalla Riforma del Terzo Settore.

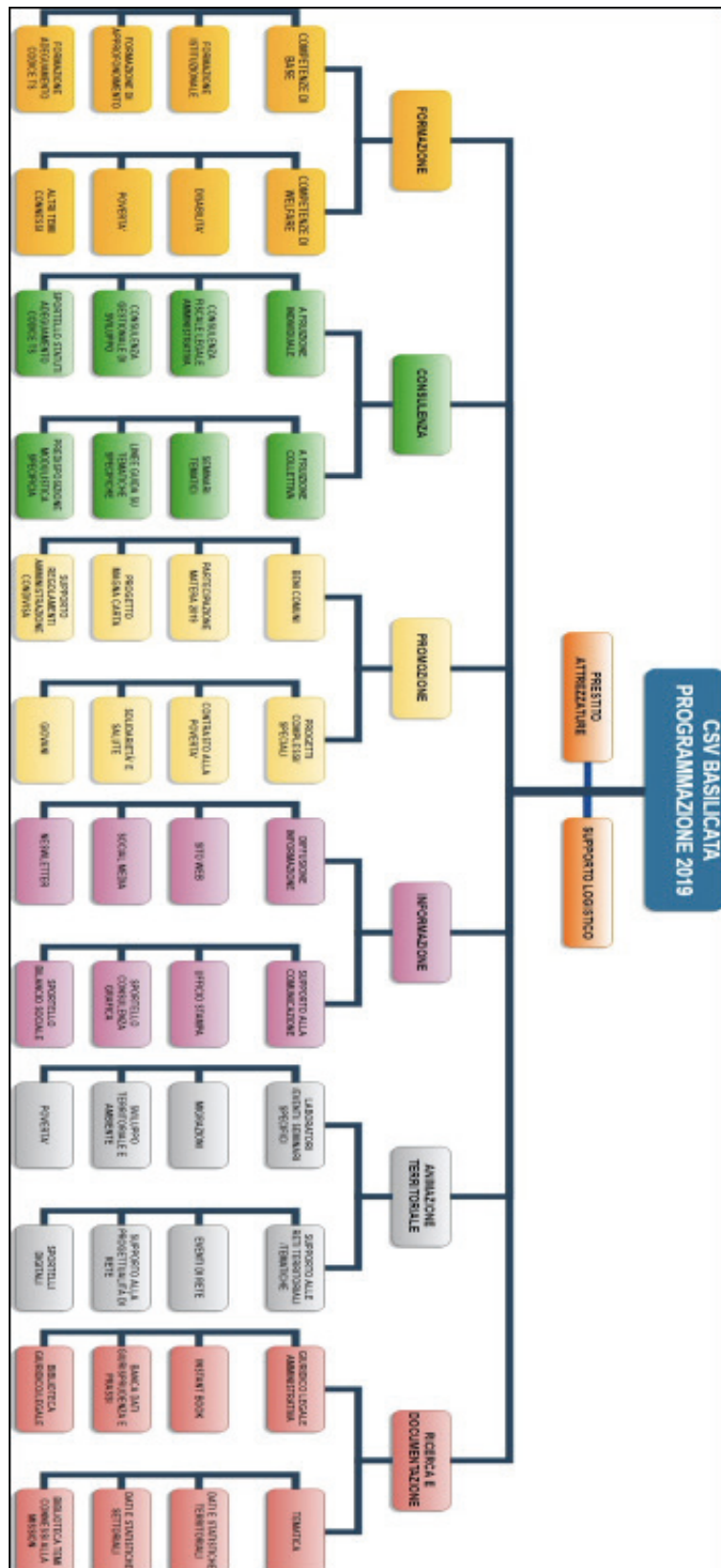
L'Ente gestore, infatti, ha ritenuto opportuno appurare il livello di consapevolezza degli enti partecipanti rispetto agli obblighi previsti dalla Riforma e condividere con loro l'esigenza di dedicare il massimo impegno operativo del 2019 alla transizione normativa, ponendo in un'energica azione di supporto tecnico, l'obiettivo di far acquisire ai volontari la consapevolezza del proprio ruolo e agli enti di Terzo settore la necessità di "dar conto" della propria identità, del proprio agire "nell'interesse generale", delle risorse ricevute e di quelle utilizzate.

In altri termini un'azione di supporto che individua i propri obiettivi non solo nella competenza, ma anche nella trasparenza, nella sicurezza e nella correttezza operativa di tutti gli enti di Terzo settore.

Successivamente, **la bozza del programma operativo 2019**, approntata dalla struttura operativa sulla base dei risultati complessivamente emersi, è **stata oggetto di esame, discussione, integrazione e approvazione da parte degli organi sociali dell'Ente**, prima dal **Consiglio Direttivo**, poi dal **Collegio dei Revisori** e infine dall'**Assemblea dei Soci** nella seduta dell'11 gennaio 2019.

Il programma operativo 2019 trova rappresentazione di sintesi nel seguente impianto programmatico.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV



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 nelle seguenti 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, mattina e pomeriggio (fino alle 20:00), per eventi programmati, previa richiesta.

Il CSV Basilicata è contattabile anche via mail agli indirizzi:

regionale@csvbasilicata.it; delegazionepz@csvbasilicata.it; delegazionemt@csvbasilicata.it, via Facebook all'indirizzo: <https://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 e le Associazioni di Promozione Sociale e i loro associati, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati al CSV Basilicata. A partire dall'istituzione ed effettiva operatività del Registro Unico

Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) i volontari di tutti gli Enti del Terzo Settore di Basilicata iscritti nel RUNTS. 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 **ascolto, sensibilità, attenzione e conoscenza del volontariato** e della sua cultura organizzativa. Le richieste pervenute al CSV Basilicata vengono, pertanto, filtrate, al primo contatto, e indirizzate alla linea di competenza. Laddove le richieste 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 di tutti gli operatori è comunque 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 linee di attività, anche ai problemi più complessi.

I servizi offerti dal CSV Basilicata vengono resi noti attraverso la **Carta dei Servizi**, pubblicata sul sito internet dell’Ente e distribuita agli enti di Terzo Settore e a cittadini e istituzioni interessati.

Nella Carta dei Servizi sono descritte, attività per attività, le modalità specifiche di erogazione e di accesso e sul sito sono disponibili anche i “Moduli di Richiesta Servizio”, compilabili online, in alternativa ai moduli cartacei, disponibili presso le sedi operative del CSV.

Strategica, tuttavia, per il ruolo e le funzioni tipiche del CSV, nonché per il perseguimento dei suoi obiettivi di breve e medio periodo, risulta tutta la **comunicazione istituzionale dell’Ente**, che utilizza canali e modalità differenti (sito web, pagina Facebook, carta dei servizi e newsletter settimanale, ma anche stampa, radio e tv locali).

Una comunicazione istituzionale integrata e mirata, quindi. Non solo per divulgare e garantire l’accesso ai servizi offerti e per favorire la più efficace percezione possibile dei progetti e interventi avviati o da avviare, ma anche per rafforzare la coscienza del ruolo sociale svolto dal volontariato e sensibilizzare la cittadinanza alla partecipazione e alla responsabile condivisione dei bisogni della comunità di

appartenenza.

Infine, ma fondamentale, anche l'obiettivo di sollecitare la collaborazione delle istituzioni e delle amministrazioni pubbliche nella promozione del volontariato, in particolare tra i giovani, come auspicato all'art. 19 del Codice del Terzo Settore.

6.3 Le attività e i servizi

Il quadro generale delle attività realizzate

Come riportato nel capitolo 3, il CSV Basilicata nel 2019 ha erogato **gratuitamente** i suoi servizi a:

- I volontari delle OdV - Organizzazioni di Volontariato (iscritte nell'attuale Registro Regionale in attesa dell'entrata in vigore del Registro unico nazionale del Terzo Settore), senza distinzione tra OdV associate e OdV non associate al CSV Basilicata
- I volontari degli altri ETS - enti del Terzo Settore, come attualmente individuati dal D.lgs. n.117/17, quali ad es. le APS iscritte nell'attuale Registro Regionale in attesa dell'entrata in vigore del Registro unico nazionale del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati al CSV Basilicata
- Gli aspiranti volontari e i cittadini di Basilicata interessati al volontariato
- Le istituzioni del territorio regionale interessate a collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori

Dai dati dei "Moduli di Richiesta Servizi", riportati nella seguente tabella, nel 2019 sono stati richiesti **1.495 servizi**, di cui il **72% (1.069)** in provincia di Potenza e il **28% (419)** in provincia di Matera, con **7** richieste provenienti da altre regioni, cui si sono aggiunte **695** richieste di partecipazione (tramite i moduli di iscrizione) ai **29 percorsi formativi** realizzati nel medesimo anno, di cui **17** in provincia di Potenza e **12** in provincia di Matera:

NUMERO SERVIZI PER TIPOLOGIA - 2019		%
Consulenza Contabile/Amministrativa	50	3,34 %
Consulenza Fiscale	128	8,56 %
Consulenza Legale	217	14,52 %
Consulenza Legale/fiscale	118	7,89 %
Consulenza Raccolta fondi e finanziamenti	14	0,94 %

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

5x1000	70	4,68 %
Adeguamento Statuti	221	14,78 %
Consulenza Promozione	90	6,02 %
Consulenza Formazione	50	3,34 %
Servizio Civile	34	2,27 %
Richiesta attrezzature	8	0,54 %
Richiesta sala	132	8,83 %
Servizio copie	41	2,74 %
Servizio grafica	14	0,94 %
Altro	308	20,60 %
Totale	1495	

Di seguito la tabella illustrativa della tipologia degli enti richiedenti:

NUMERO ENTI RICHIEDENTI - 2019		%
Altri Enti	118	17,07 %
Associazione di Promozione Sociale	126	15,69 %
Cittadini	112	13,96 %
Cooperative Sociali	8	1,38 %
Organizzazioni di Volontariato	416	51,67 %
Reti Associative	2	0,23 %
Totale	782	

Monitoraggio e valutazione

Il **Sistema di Gestione della Qualità** ai sensi della normativa **UNI EN ISO 9001:2015**, adottato dal CSV Basilicata nel 2017, certificato a marzo 2018, e confermato a gennaio 2019 e a gennaio 2020, prevede il monitoraggio dei processi erogativi dei servizi attraverso il controllo degli strumenti utilizzati: moduli richieste

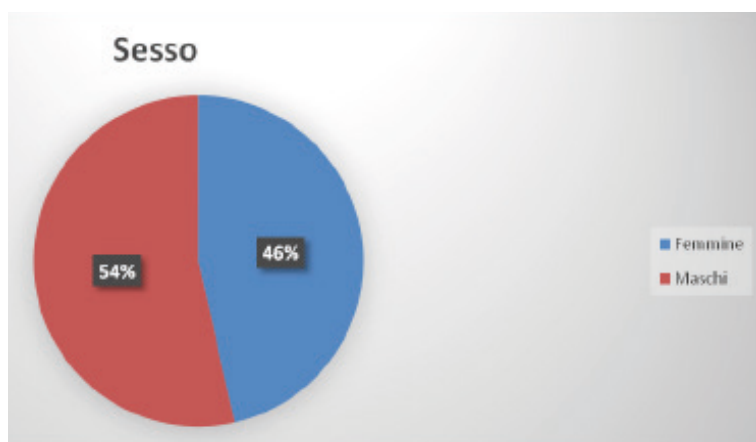
servizi, schede contatto, schede di partecipazione, fogli presenze, report di attività, etc..

Ciò consente di individuare in corso d'opera le eventuali criticità di processo e/o di contenuto e i correttivi da apportare, tenendo quindi sotto controllo le strategie d'intervento.

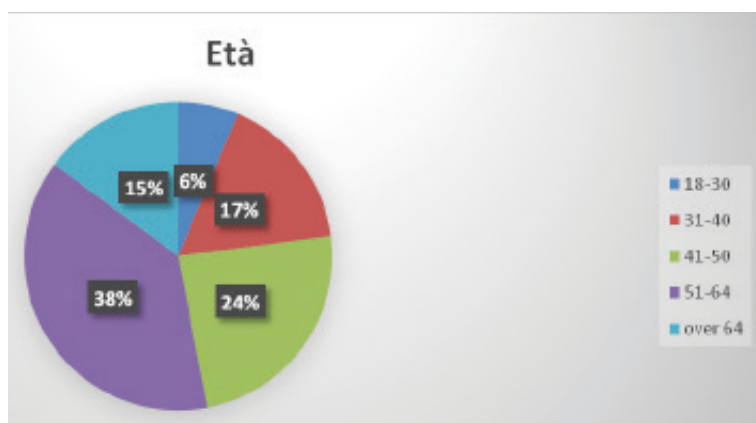
Il sistema prevede anche la rilevazione dell'indice di soddisfazione degli utenti attraverso i dati relativi al “**Questionario di erogazione servizio**”, compilabile sia online, sul sito www.csvbasilicata.it, sia in forma cartacea, presso le sedi di Potenza e Matera.

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

Di seguito alcuni grafici estratti dall'analisi dei questionari sulla soddisfazione degli utenti nel 2019. I dati specifici, per tipologia di linea di attività, saranno riportati nei relativi paragrafi.

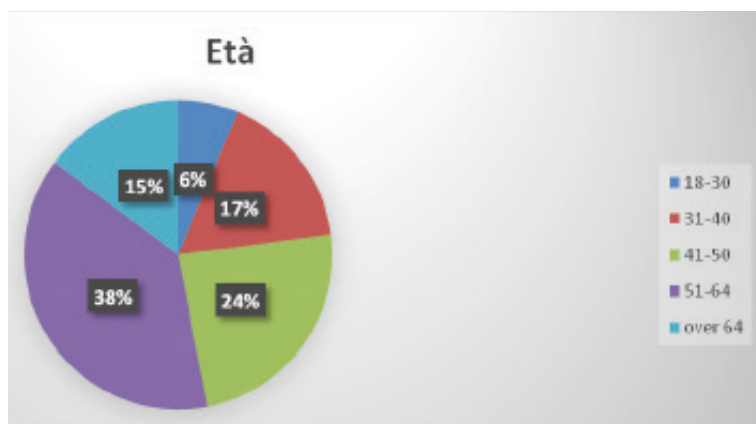


Percentuale dei rispondenti per sesso

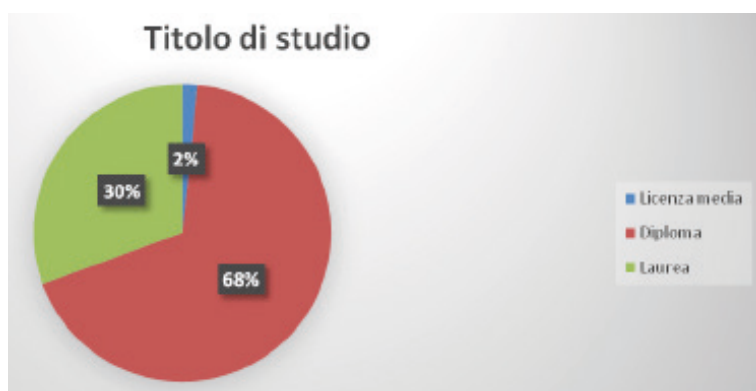


Percentuale dei rispondenti per età

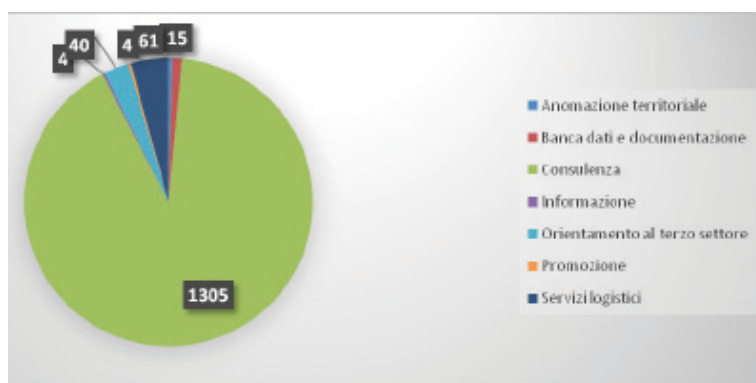
OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV



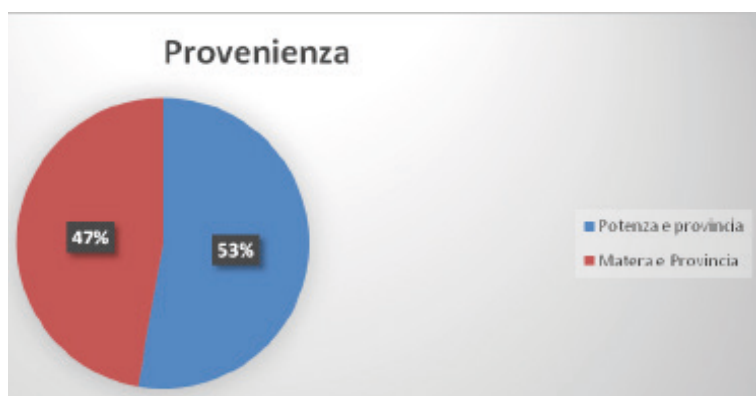
Percentuale dei rispondenti per età



Percentuale dei rispondenti per titolo di studio



I rispondenti per tipologia di servizio erogato

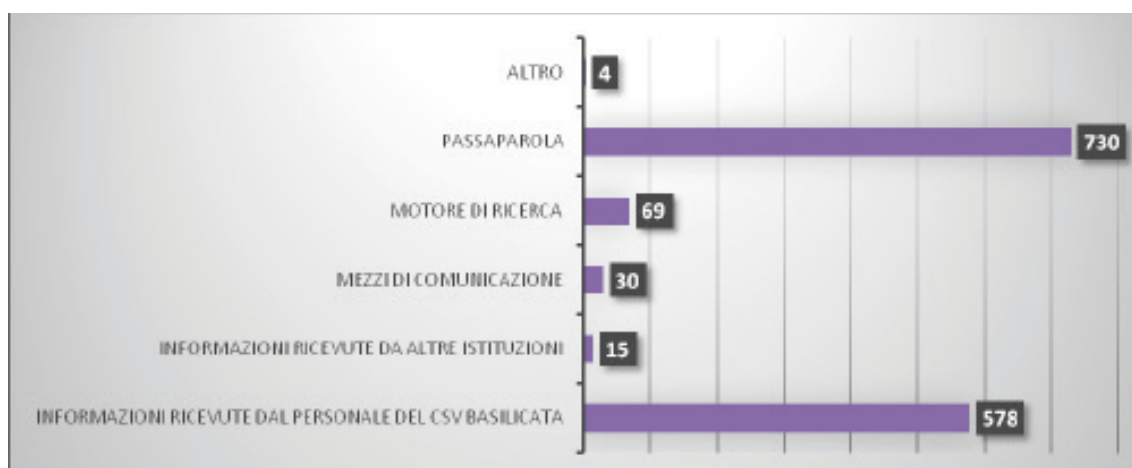


Percentuale dei rispondenti per provincia

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV



I rispondenti per motivazione della richiesta del servizio

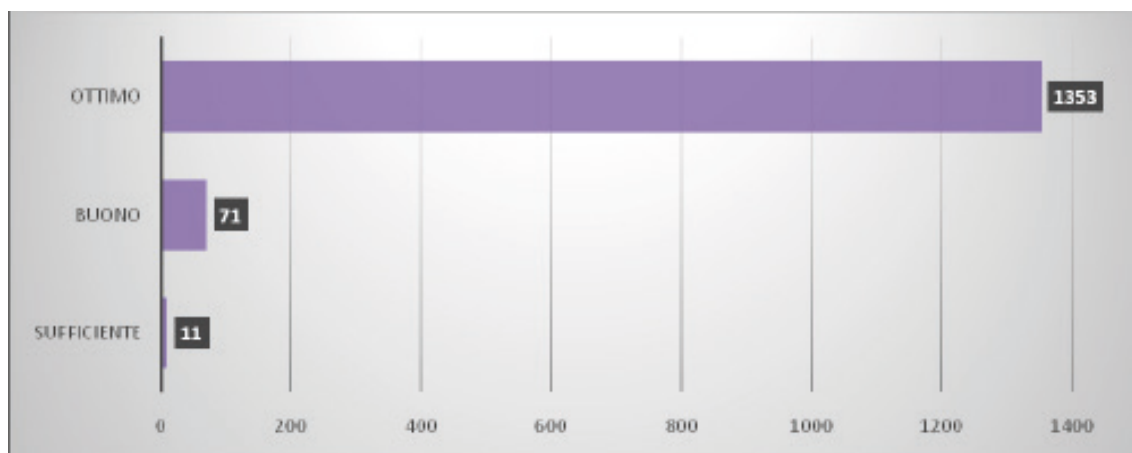


I rispondenti per modalità di conoscenza del CSV Basilicata

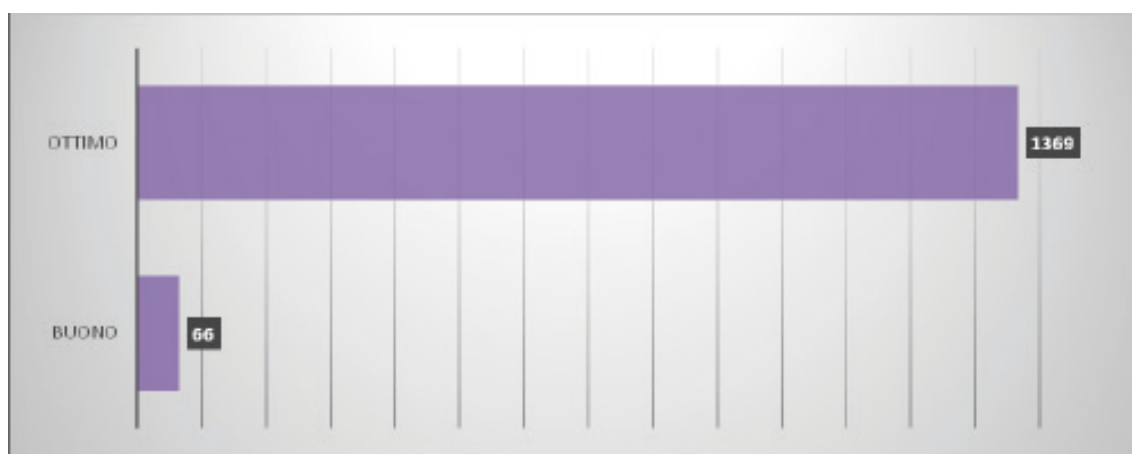


I rispondenti per valutazione dei tempi di erogazione del servizio

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV



I rispondenti per valutazione della qualità dei contenuti del servizio erogato



I rispondenti per soddisfazione complessiva del servizio erogato

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)

Per le sue funzioni le attività della Linea privilegiano azioni e approcci dal caratte-

re sistemico e 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.

Obiettivi

Dare visibilità ai valori e alle pratiche del volontariato e al loro impatto sociale nelle comunità locali della Basilicata;

Sostenere le reti, la loro progettualità e il lavoro collaborativo tra gli enti di Terzo settore per la cura delle comunità locali e dei beni comuni;

Promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e in tutti gli istituti di istruzione e formazione;

Facilitare 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”.

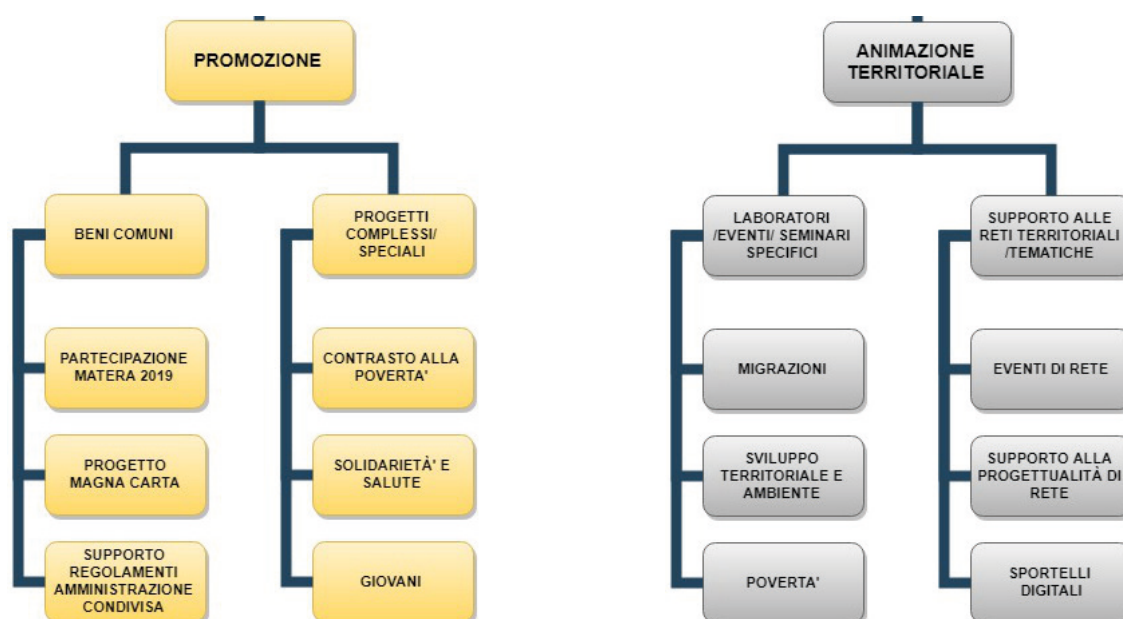
Destinatari

Attività e servizi sono rivolti:

- Ai volontari delle OdV e degli altri ETS – enti del Terzo Settore, come attualmente individuati dal D.lgs. n.117/17, quali ad es. le APS iscritte nell’attuale Registro regionale in attesa dell’entrata in vigore del Registro unico nazionale del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati al CSV Basilicata;
- Agli aspiranti volontari, agli studenti e ai cittadini di Basilicata interessati al volontariato;
- Alle istituzioni e amministrazioni pubbliche del territorio regionale interessate a collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Articolazione dei servizi

Le attività e i servizi della Linea, programmati sulla base di quanto emerso dall’analisi dei bisogni riportata nei precedenti paragrafi, sono riportati nelle seguenti figure:



Modalità di accesso

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 partecipazione alle attività e la fruizione dei servizi della Linea anche da parte delle organizzazioni che operano nei comuni più periferici della regione.

Monitoraggio e valutazione

Progetti e servizi sono stati costantemente monitorati attraverso registri presenze, griglie per la raccolta dei dati e report di attività.

Organizzazione

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

Attività e servizi svolti

NON PER PROFITTO MA PER LAVORO

Attività di Alternanza Scuola-Lavoro

La legge n. 107/2015, prevedendo lo svolgimento dei percorsi di Alternanza scuola-lavoro (Asl) anche presso gli enti del Terzo Settore, ha aperto stimolanti opportunità di promozione per organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, enti filantropici, imprese sociali, fondazioni e altri enti di Terzo Settore.

Gli studenti interessati, infatti, attraverso percorsi e tirocini di Asl nel Terzo Settore, possono conoscere da vicino gli enti suddetti e i valori cui si ispirano: solidarietà, impegno civico, responsabilità sociale, sostenibilità, eccetera.

In questo contesto, allo scopo di rafforzare le opportunità suddette, il CSV Basilicata, anche nel 2019 ha messo a disposizione degli istituti scolastici di II grado della Basilicata il proprio bagaglio di competenze nel campo del volontariato e del Terzo settore offrendo azioni di supporto e percorsi di Asl propedeutici ai tirocini che gli studenti possono effettuare presso gli enti di Terzo Settore.

Percorsi di orientamento formativo al Terzo Settore

Trattasi di un'azione di formazione orientativa, articolata in due incontri per ogni percorso, volti a far conoscere le caratteristiche, le finalità, le molteplici attività del Terzo settore e le sue potenzialità lavorative.

Salone dell'Alternanza

I Saloni dell'Alternanza rappresentano occasioni di incontro conoscenza e confronto tra gli studenti partecipanti ai percorsi di orientamento e gli enti di Terzo Settore interessati a svolgere, successivamente, i tirocini formativi con gli studenti orientati. In ogni Salone, organizzato dal CSV Basilicata, ogni Ente di Terzo Settore aderente ha avuto a disposizione uno stand in cui presentare e descrivere le proprie finalità e attività.

Laboratori di progettazione sociale

L'attività consiste nella realizzazione dei laboratori "Progettiamo insieme", della durata di 12 ore articolati in 3/4 incontri, svolti presso sedi del CSV Basilicata o presso gli istituti scolastici interessati.

Durante l'attività, ogni gruppo di studenti, dopo aver preso parte al percorso di orientamento formativo e al Salone dell'Alternanza, viene coinvolto in un'esperien-

za laboratoriale di progettazione sociale.

Durante gli incontri di laboratorio, gli studenti, guidati da un esperto del CSV Basilicata e con l'affiancamento degli enti del Terzo Settore che hanno partecipato al Salone dell'Alternanza, elaborano i progetti di tirocinio da svolgere successivamente presso gli enti medesimi, mettendo in tal modo in gioco la propria creatività e soprattutto rendendosi protagonisti del proprio percorso (non calato dall'alto ma da loro scelto e progettato).

Al termine delle attività dei Laboratori di progettazione, gli enti del Terzo Settore che ritengono utile proseguire nelle attività di Alternanza Scuola-Lavoro possono stipulare apposita convenzione con gli Istituti scolastici di riferimento, per sviluppare, come attività di tirocinio degli studenti, i progetti elaborati durante le attività dei laboratori.

DATI ATTIVITÀ PRIMO SEMESTRE 2019

Utilizzando metodi interattivi e innovativi per favorire il confronto e il dialogo, nel primo semestre sono stati realizzati:

- **2 percorsi di orientamento**, uno rivolto a **26 studenti** del **Liceo Scientifico "P. P. Pasolini"** di Potenza e l'altro rivolto a **40 studenti** dell'IIS **"I. Morra"** di Matera
- **2 Saloni dell'Alternanza**, secondo quanto riportato nei box che seguono

Il Salone dell'Alternanza a Potenza

Si è svolto il 9 marzo 2019, dalle 9.00 alle 13.00, presso la Casa del Volontariato a Potenza.

Hanno partecipato alla giornata

22 studenti

e **10** enti del Terzo Settore

Il Salone dell'Alternanza a Matera

Si è svolto il 15 Maggio 2019, dalle 9.00 alle 13.00, presso Aula Magna IIS "I. Morra" a Matera.

Hanno partecipato alla giornata

40 studenti

e **10** enti del Terzo Settore

- **2 laboratori di progettazione sociale** nei quali gli studenti, insieme agli ETS loro scelti durante i Saloni dell'Alternanza, hanno progettato le attività da svolgere nei successivi tirocini con gli Enti interessati.
I 26 studenti del suddetto Liceo Scientifico hanno svolto il laboratorio di progettazione sociale con le associazioni di Potenza Parimpairi, I Falchi della Lucania e l'AVIS Comunale.
I 40 studenti dell'IIS "I. Morra" di Matera hanno svolto l'attività di progettazione in collaborazione con le associazioni UISP Basilicata, Giallo Sassi, Amasam e

B-Link di Matera.

Promuovere e sostenere la progettualità degli studenti ha reso il loro coinvolgimento più costruttivo, sia per gli ETS, che si sono avvalsi del contributo di idee ed entusiasmo dei ragazzi, sia per gli studenti stessi che si sono sentiti protagonisti del processo, trasformando un obbligo di legge in un'opportunità per mettersi in gioco e sperimentarsi.

Per i 40 studenti dell'IIS "I. Morra" di Matera, inoltre, l'esperienza di orientamento e di progettazione ha rappresentato un canale di accesso, da protagonisti, agli eventi di Matera Capitale Europea 2019. Infatti, molte delle attività progettate durante i laboratori di progettazione sociale, sono state implementate tra gli eventi di Matera 2019 rivolti ai giovani e hanno visto la loro partecipazione diretta.

Infine i 40 studenti materani hanno avuto modo di svolgere, nell'ambito di un progetto PON sul tema dei "servizi socio assistenziali" presentato dal loro Istituto scolastico, un periodo di tirocinio presso la sede di Matera del CSV e partecipare direttamente alle attività svolte nei nostri uffici.

Il CSV Basilicata, che aveva aderito al PON, ha infatti erogato 20 ore di formazione per i 40 studenti e sostenuto lo svolgimento di 20 ore di tirocinio, realizzato per 5 gruppi di 8 studenti cadauno, dando modo agli studenti di affiancare gli operatori del CSV, principalmente nelle linee della Promozione e del Front Office.

DATI ATTIVITÀ SECONDO SEMESTRE 2019

Nei mesi di novembre e dicembre si sono avviati:

- **3 ulteriori percorsi di orientamento formativo**, con gli studenti di due scuole potentine: il Liceo Scientifico Statale "G. Galilei" e il Liceo Scientifico Statale "P.P. Pasolini" e di una scuola del materano, l'ITC "C. Levi" di Grassano. Complessivamente i tre percorsi hanno visto il coinvolgimento di **134 studenti** e **9 insegnanti**.

Inoltre, per celebrare la Giornata internazionale del Volontariato, il CSV Basilicata ha promosso e organizzato a dicembre la rappresentazione dello **spettacolo teatrale** di Tiziana De Masi "**IO SIAMO**", al quale, oltre ai 26 studenti del Liceo Scientifico "P. P. Pasolini" di Potenza, hanno partecipato altri **45 studenti**, del **Liceo Artistico e Musicale "Walter Gropius" di Potenza**, nell'ambito di un loro percorso di Alternanza Scuola-Lavoro

Infine, altri 38 studenti dell'Istituto di Istruzione Superiore "G. Peano" (Liceo Scientifico, Liceo delle Scienze Umane e Liceo Linguistico) del comune di Mar-

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

sico Nuovo, impegnati in un percorso di Alternanza Scuola-Lavoro con l'associazione Fraternità di Potenza, hanno partecipato presso la sede di Potenza del CSV ad una giornata formativa sui vari aspetti del Terzo Settore realizzata dal CSV Basilicata.

Di seguito i dati complessivi 2019 delle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

I numeri dell'Alternanza	
Scuole coinvolte	6
Docenti coinvolti nel progetto	18
Studenti complessivamente coinvolti nel 2019	283
Tirocini realizzati presso il CSV	40
Studenti che hanno svolto successivamente tirocini presso gli ETS coinvolti nelle attività (Saloni dell'Alternanza e Laboratori di progettazione)	26
ETS coinvolti	24
Volontari coinvolti	45

Istituti scolastici coinvolti	
Provincia di Potenza	Provincia di Matera
Liceo Scientifico "G. Galilei" – Pz	IIS "I. Morra" - Matera
Liceo Artistico e Musicale "W. Gropius" – Pz	ITC "C. Levi" – Grassano (MT)
I.I.S. "G. Peano" – Marsico Nuovo	
Liceo Scientifico "P.P. Pasolini" – Pz	

ETS coinvolti nel progetto	
Provincia di Potenza	Provincia di Matera
ACIIL (OdV)	AIPD MATERA (OdV)
ALAD FAND (OdV)	AMASAM (OdV)
APPSTART (Coop. Sociale)	GIALLO SASSI (APS)
AVIS POTENZA (OdV)	B-LINK (APS)

CUORE E SALUTE (OdV)	FIDAS BASILICATA (OdV)
I FALCHI DELLA LUCANIA (OdV)	UIBP BASILICATA (APS)
IO POTENTINO (APS)	SASSI E MURGIA (APS)
OPTI' POBA' (OdV)	ASSOCIAZIONE JOVEN (OdV)
PARIMPARI (OdV)	AUSER GRASSANO (OdV)
RETE TELEMATICA (Coop. Sociale)	GRASSANUM (APS)
	LA MIMOSA (Coop. Sociale)
	AVIS TRICARICO (OdV)
	FIDAS GRASSANO (OdV)
	SABTA MARIA DELLA ROCCA (OdV)

“SOLIDARIETÀ E SALUTE”

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

Il 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 n.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

ENTI ADERENTI

1. A.D.A. Basilicata
2. ANPAS "Potenza Solidale"
3. ANT - Potenza
4. ANTEAS - Potenza
5. Associazione Amici del Cuore - Potenza
6. Associazione Braccialetti Solidali - Potenza
7. Associazione Casa del pane - Potenza
8. Associazione MTAB - Potenza
9. Associazione "Io Potentino"
10. 1Associazione "Sefora Cardone Onlus" - Potenza
11. Auser Comunità solidale - Potenza
12. Auser Tirreno - Potenza
13. AVIS - Potenza
14. AVO - Potenza
15. Caritas S. Anna e Gioacchino - Potenza
16. Comunità Emmanuel - Potenza
17. Gruppo Volontariato Solidarietà - Potenza
18. Volontariato Vincenziano - 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, inoltrando una semplice manifestazione di interesse.

Le attività svolte

Raccolta

La raccolta si è svolta presso la sede di Potenza del CSV Basilicata negli orari di apertura della struttura

Controllo, Validazione e Catalogazione

Raccolti i farmaci si è proceduto alle operazioni di:

- Controllo dell'integrità e della validità dei farmaci acquisiti;
- Validazione e siglatura di ogni farmaco tramite un timbro recante la dicitura "Farmaco donato per il Progetto Solidarietà e Salute";
- Catalogazione dei farmaci, in un database dedicato, in base allo specifico principio attivo (molecola); per ogni farmaco è indicato il lotto di riferimento, la data di scadenza e il quantitativo disponibile.

Tutte le operazioni sono state eseguite dai medici e farmacisti volontari del progetto.

Distribuzione

La distribuzione è stata effettuata presso la sede del CSV Basilicata il martedì e il venerdì dalle 16:00 alle 19:00 a cura dei medici volontari.

Per i farmaci in cui era prevista la prescrizione medica, i richiedenti hanno dovuto produrne copia che è stata acquisita insieme al relativo Modulo ritiro farmaci compilato e firmato dal beneficiario o da un suo delegato e dal medico volontario. Tutti i documenti acquisiti sono stato conservati nel rispetto delle disposizioni in materia di privacy.

Il processo è stato interamente tracciato con un apposito sistema informativo realizzato ad hoc dalla dottoressa volontaria Rosanna Beneventi.

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 **2019** sono stati donati, con l’impegno delle associazioni partner, circa **1000** confezioni di farmaci.

28 gli Enti aderenti a Potenza e provincia.

100 le confezioni di farmaci donate a cittadini in condizioni di disagio economico

Nel 2020 per promuovere maggiormente la cultura della donazione e del riciclo virtuoso, sarà nostra cura programmare ulteriori iniziative da realizzare sul territorio provinciale in collaborazione con i partner aderenti al progetto

MAGNA CHARTA DEL VOLONTARIATO PER I BENI CULTURALI

Il progetto, avviato nel 2018, è finalizzato a rafforzare e implementare la collaborazione tra “i luoghi della cultura” e gli enti del volontariato culturale.

Il progetto prende spunto da alcune importanti riflessioni. 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 assolvga pienamente la sua funzione essenziale.

Alla luce di queste valutazioni il CSV Basilicata si è adoperato per costruire una partnership con il CSVnet, la Regione Basilicata - Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale - il Polo Regionale Museale della Basilicata del MiBAC e Promo PA Fondazione che in Toscana aveva pubblicato un importante

documento “La Magna Charta del Volontariato”, strumento operativo per la messa a sistema, il riconoscimento, la programmazione e l’organizzazione dell’attività del volontariato nell’ambito del patrimonio culturale, statale e locale.

Per raggiungere le finalità di cui sopra, il progetto si è posto l’**obiettivo di redigere e adottare la “Magna Charta del Volontariato” anche nella nostra regione**, assumendo la Basilicata come regione pilota per il Sud Italia, per favorire la “messa in contatto” e il rafforzamento della reciproca conoscenza tra i “luoghi della cultura” e gli enti di volontariato, 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 primo step di questo progetto, ambizioso e complesso, è stato realizzato nel 2018 attraverso l’indagine conoscitiva **“Volontariato e Beni culturali in Basilicata. La collaborazione tra Terzo Settore e luoghi della cultura”**, finalizzata a comprendere, propedeuticamente, i fabbisogni del sistema regionale della cultura, sia dal punto di vista degli enti di volontariato che dei “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

Nel **2019** sono state realizzate le azioni della II fase del progetto.

Obiettivi della seconda fase:

- Aggiornare la “Magna Charta del Volontariato”, alla luce delle nuove norme nazionali (la Riforma del Terzo Settore) e contestualizzarla rispetto alla normativa regionale di settore;
- Promuovere e mettere a sistema il progetto per la sperimentazione della “Magna Charta” in Basilicata
- Supportare gli enti di volontariato e i “luoghi della cultura” verso l’assunzione della Magna Charta e l’adozione della convenzione con percorsi formativi integrati e azioni di supporto;
- Comunicare e divulgare le azioni di progetto e i risultati raggiunti.

Durante il 2019, si è proceduto a:

A. Adeguare la Magna Charta e gli altri strumenti ad essa correlati, in relazione ai cambiamenti intervenuti sul piano normativo e sul piano socio-culturale. Ricordiamo che la prima pubblicazione della “Magna Charta” risale al 2012, ed è stato pertanto opportuno effettuare un aggiornamento con tutti i nuovi riferimenti normativi, sia di livello nazionale, primo fra tutti il Codice del Terzo Settore, sia di livello regionale.

Il primo semestre del 2019 ha visto dunque la costituzione di un gruppo di lavoro, composto da esperti nel settore giuridico e in quello culturale, che ha aggiornato e contestualizzato il documento.

Tale lavoro è stato imprescindibile perché la “Magna Charta del Volontariato” è sia uno strumento che un metodo di lavoro, ed è stato concepito per essere un documento guida che i soggetti interessati possono recepire ed adattare secondo le proprie esigenze specifiche.

Correlata alla Magna Charta è lo schema della “**convenzione tipo**”, ovvero quel documento che deve disciplinare in maniera chiara e trasparente il rapporto di collaborazione tra i “luoghi della cultura” e il volontariato. Anche questo documento che è stato aggiornato e adattato alla nuova normativa nazionale e a quella regionale è stato condiviso da tutti i soggetti della partnership.

La convenzione, infatti, è uno strumento per:

- Definire ambiti, ruoli e modalità di collaborazione per prevenire qualsivoglia difficoltà e/o contrasto da ambe le parti;
- Valorizzare la presenza dei volontari nei “luoghi della cultura”;
- Definire e dare evidenza dell’impegno assunto, sia verso il “personale” dei “luoghi della cultura”, sia verso i volontari;
- Promuovere e valorizzare l’impegno dei volontari nei confronti della comunità e del volontariato attivo nel settore.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

B. Promuovere la Magna Charta e la convenzione tipo, per favorirne l'assunzione da parte dei soggetti coinvolti (enti di volontariato e "luoghi della cultura").

Attività realizzate	Soggetti coinvolti	Note
- Definizione e perfezionamento degli strumenti operativi - Definizione dello schema di convenzione tra eTs e luoghi della cultura	Promo PA Fondazione e CSV Basilicata	
Realizzazione Focus territoriali di presentazione e condivisione della Magna Charta e della programmazione per il 2020 (N.5 focus di cui n. 3 per la provincia di Potenza e n.2 per la provincia di Matera)	Promo PA Fondazione e CSV Basilicata	Num. partecipanti Potenza 30 Grumento Nova 5 Melfi 9 Lauria 13 Matera 27 Policoro 20

BENI COMUNI

Nel 2019 il CSV Basilicata, con i seguenti interventi, diversi ma convergenti, ha perseguito l'obiettivo di sensibilizzare le comunità e le amministrazioni locali alla cura, alla tutela e alla valorizzazione dei Beni Comuni:

1. Laboratori per la progettazione di interventi di rigenerazione di Beni Comuni abbandonati o sottoutilizzati;
2. Consulenza e accompagnamento nei processi partecipativi per l'adozione del Regolamento per l'Amministrazione condivisa dei Beni comuni, sul modello proposto da Labsus, il Laboratorio per la sussidiarietà, che ha collaborato nel 2016 alla realizzazione della Carovana dei Beni comuni, promossa dal CSV Basilicata.

I laboratori, articolati per ambito territoriale (ad eccezione di Matera e Potenza), con 2 incontri cadauno, sono curati dalla Direzione e dallo staff dell'Area Promozione del CSV Basilicata, con il supporto di un consulente esterno, esperto in materia, che da anni si occupa attivamente di progetti di rigenerazione di spazi pubblici.

Nel 2019 i laboratori hanno riguardato **3 ambiti territoriali**, per un totale di **6 incontri** secondo il calendario riportato nella seguente tabella:

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

AMBITO TERRITORIALE	COMUNE	DATE
Marmo Platano Melandro	Tito	26 giugno 12 settembre
Bradania Medio Basento	Grassano	4 luglio 26 luglio
Metapontino Collina Materana	Tursi	17 settembre 30 ottobre

Oggetto del primo incontro in tutti e tre gli ambiti è stato il racconto, la descrizione e la riflessione condivisa degli obiettivi e delle modalità operative dei processi partecipati di rigenerazione di spazi pubblici realizzati negli ultimi anni sul territorio nazionale ed europeo, con l'impegno dei partecipanti ad individuare beni comuni (piazzette, belvedere, edifici, giardini pubblici, trascurati o abbandonati, sui quali progettare durante il secondo incontro, con l'aiuto dell'esperto, interventi leggeri di recupero/ rigenerazione)

Di pari passo il gruppo di lavoro del CSV e i volontari/cittadini partecipanti si sono impegnati a dialogare con le amministrazioni locali di riferimento in merito all'adozione del Regolamento per l'amministrazione condivisa dei Beni comuni.

Nel secondo semestre del 2020, su piattaforme informatiche saranno realizzati gli incontri laboratoriali nei rimanenti 4 ambiti (Lagonegrese/Pollino; Val d'Agri; Alto Basento; Vulture/Alto Bradano), e si passerà alla fase di progettazione, implementazione e realizzazione delle proposte individuate, che consisteranno nella sperimentazione di pratiche "dal basso" di rigenerazione/riutilizzo dei siti e dei beni individuati dai partecipanti e adottati dalle amministrazioni comunali.

Gli interventi aspirano a rappresentare delle buone pratiche, modelli facilmente replicabili su tutto il territorio regionale.

IL SOSTEGNO ALLE RETI

Eventi pubblici di Rete su tematiche scelte dalle Reti medesime

Sono state realizzate, nel 2019 le proposte di eventi, promosse e organizzate dalle **Reti del Volontariato** dei seguenti ambiti territoriali: **Potenza – Metapontino Collina Materana – Matera**, formulate in risposta all'Invito del CSV Basilicata volto a **sostenere la realizzazione di eventi pubblici promossi e organizzati da almeno il 40% delle organizzazioni aderenti** ad ognuna delle 9 Reti territoriali di cui al sito web: www.csvbasilicata.it, sezione "Volontariato lucano".

Attraverso un laborioso processo di partecipazione, le suddette Reti sono riuscite ad individuare e condividere un obiettivo, un tema, una tipologia di evento e una location, per promuovere il volontariato e le sue molteplici attività alle comunità di riferimento.

L'opportunità messa in campo dal CSV Basilicata attraverso l'Invito, pubblicizzato attraverso il sito e la newsletter settimanale, ha consentito alle organizzazioni delle tre Reti suddette di sperimentare la capacità di individuare i valori e le finalità che uniscono i volontari, a prescindere dallo specifico della propria organizzazione e di lavorare sulle problematiche più urgenti per i territori e le comunità di riferimento.

Come da impegno assunto attraverso l'Invito, il CSV Basilicata ha sostenuto, per un ammontare massimo di 1.000,00 Euro per ogni Rete, le spese previste per la realizzazione dell'evento proposto, assumendole.

Rete territoriale	Denominazione evento	Data/Periodo	Organizzazioni della Rete aderenti all'Evento
Potenza	"La primavera del Volontariato"	27 aprile	30
Metapontino Collina Materana	"Buone & cattive acque: Acqua e terra: beni comuni da tutelare e rispettare"	28 maggio	27
Matera	"Facce da volontari"	1-20 luglio	19

ULTERIORI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE REALIZZATE

OPEN DAY "Al Centro del Volontariato: la Riforma del Terzo Settore e le opportunità offerte dai Centri di Servizio"

Nella giornata di sabato 19 ottobre, si è tenuta a Potenza, presso la Casa del Volontariato, l'**Open Day "Al Centro del Volontariato: la Riforma del Terzo Settore e le opportunità offerte dai Centri di Servizio"**, realizzata in collaborazione tra il CSVnet e il CSV Basilicata.

L'Open Day, realizzata in tutte le regioni da CSVnet e il/i CSV del territorio di riferimento rappresenta il 6° modulo del Progetto nazionale "CAPACIT'AZIONE, LA FORMAZIONE CHE GUIDA IL CAMBIAMENTO", il programma di formazione nazionale sulla Riforma, promosso dal Forum Terzo settore Lazio, in collaborazione con il CSVnet, il Forum Nazionale Terzo Settore e un'ampia rete di partner, realizzato con i fondi del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi dell'art.

72 del Codice del Terzo Settore, con l'obiettivo di formare 1300 esperti italiani sulla Riforma del Terzo Settore.

Per i **108 partecipanti**, provenienti da tutta la regione in rappresentanza di organizzazioni di volontariato e altri enti di Terzo Settore, l'evento ha rappresentato uno spazio conoscitivo e uno scambio di esperienze che si è completato con la testimonianza di alcune associazioni, rappresentative delle diverse aree del territorio regionale, che hanno raccontato cosa significhi fare volontariato in Basilicata e i loro rapporti con il Centro di Servizio.

QUI SIAMO VOLONTARI #BASILICATA

In occasione della Giornata Internazionale del Volontariato celebrata il 5 dicembre, il CSV Basilicata ha organizzato il convegno "Qui siamo Volontari #Basilicata", rivolto alla cittadinanza. Nella Casa del Volontariato, a Potenza, **87 partecipanti**, volontari e cittadini attivi, si sono riuniti per parlare di Terzo Settore e raccontare storie ed esperienze degli ultimi anni.

In occasione dell'evento è stata inaugurata la mostra permanente "La Galleria di Paola. L'eredità del Comitato '80": una raccolta di opere pittoriche donate personalmente da vari artisti lucani nei primi anni '80 all'associazione di volontariato Comitato '80. Le opere vennero donate nell'ambito di una raccolta fondi che servì a coprire i costi di una campagna di promozione sulle tematiche della disabilità e un processo di partecipazione finalizzato alla stesura di una proposta di legge regionale che anticipò la Legge n.104 del 1992 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone diversamente abili.

Le opere rimanenti sono state collocate permanentemente, presso la Casa del Volontariato per volere dell'Associazione e della sua Presidente, Paola Angelini, prematuramente scomparsa qualche anno fa.

CSV Basilicata e Matera 2019

Il 2019 è stato l'anno della celebrazione di Matera Capitale Europea della Cultura. Dopo un lungo e articolato percorso di preparazione, Matera e tutta la Basilicata hanno vissuto un anno intenso di appuntamenti, eventi, manifestazioni e partecipazione civica, sociale e culturale, con un associazionismo propositivo e propulsivo fin dai primi passi.

Il percorso della candidatura parte, infatti, dalla sede di Matera del CSV Basilicata, con la costituzione, nel 2008, dell'Associazione Matera 2019. Seconda tappa significativa del percorso, è stata l'organizzazione, nel 2014, della straordinaria marcia

“Verso Matera”, in occasione della visita dei Commissari europei per le ultime e definitive valutazioni in merito alla candidatura. Organizzata da tante associazioni lucane, la marcia ha visto la partecipazione di tantissimi volontari e cittadini provenienti da tutto il territorio regionale.

Anche nel 2019 sono state tante le associazioni che hanno partecipato attivamente alla programmazione, preparazione e realizzazione di eventi celebrativi di grande rilievo e il CSV Basilicata ha contribuito promuovendo e supportando la loro partecipazione attiva e propositiva, anche se forse le Istituzioni preposte avrebbero potuto ascoltare e coinvolgere maggiormente il territorio nelle sue espressioni associative.

Il principale apporto che il CSV Basilicata ha fornito, in stretta collaborazione con la Fondazione Matera Basilicata 2019, è stato quello di costituire un gruppo di lavoro con il coinvolgimento di numerose associazioni, sul tema della “accessibilità” di tutti i cittadini agli eventi in programmazione nella città di Matera. Sulla tematica, notevolmente complessa e articolata, presente nel dossier di Candidatura e dunque parte della programmazione delle attività per il 2019, il contributo del CSV Basilicata è stato fondamentale. In collaborazione con “Volontariato Materano” (la Rete delle associazioni di Matera), il CSV ha promosso la realizzazione del **Progetto MU.DI.MA. (Museo Digitale di Matera)**, finalizzato a rendere fruibili, in modalità digitale, i monumenti più significativi della città. Sono state così individuate 5 Chiese del Piano della città, sulle quali è stato avviato un lavoro di studio e analisi finalizzato a facilitare l’“accesso” e la fruibilità anche a persone con disabilità fisiche (motorie e sensoriali).

Il progetto, che è stato purtroppo avviato negli ultimi mesi del 2019, per cui darà i suoi risultati complessivi nel corso del 2020, ha rappresentato non solo un importante momento di partecipazione delle associazioni del territorio, ma ancor di più rappresenta un importante tassello culturale e civile che deve contraddistinguere ogni comunità e ogni territorio.

Garantire a tutti, soprattutto a coloro che sono in condizioni di difficoltà, il diritto di poter “accedere” al patrimonio artistico e naturale di un territorio, è la massima espressione della “cultura” di una comunità, e in questo cammino, il CSV Basilicata e le associazioni di Matera hanno sicuramente avviato un percorso importante.

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

Destinatari

- Tutti i volontari o aspiranti tali presso le OdV e gli altri 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, senza distinzione tra enti associati e non associati
- Tutti i cittadini interessati
- Tutte le istituzioni interessate a collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Articolazione dei servizi

Sulla base di quanto emerso dall’analisi dei questionari per la rilevazione dei bisogni, i servizi della Linea, a fruizione individuale e a fruizione collettiva, programmate per il 2019 sono riportate nella seguente figura:



Modalità di accesso

L'accesso ai servizi a fruizione individuale avviene:

- In **maniera diretta** per telefono, tramite mail e personalmente presso gli Sportelli di Front Office, per informazioni e quesiti semplici;
- Su **appuntamento** (telefonicamente o personalmente presso gli Sportelli di Front Office, via mail o compilando i moduli *online* disponibili sul sito del CSV Basilicata), per i quesiti più complessi.

Inoltre, nell'ottica di agevolare le organizzazioni e i volontari che non risiedono nei due capoluoghi di provincia, da alcuni anni l'erogazione del servizio si avvale anche della **consulenza online**, ovvero della possibilità per le associazioni di contattare e dialogare con i consulenti via internet, **tramite Skype**, consentendo in tal modo ai fruitori di risparmiare tempo e costi vivi di viaggio.

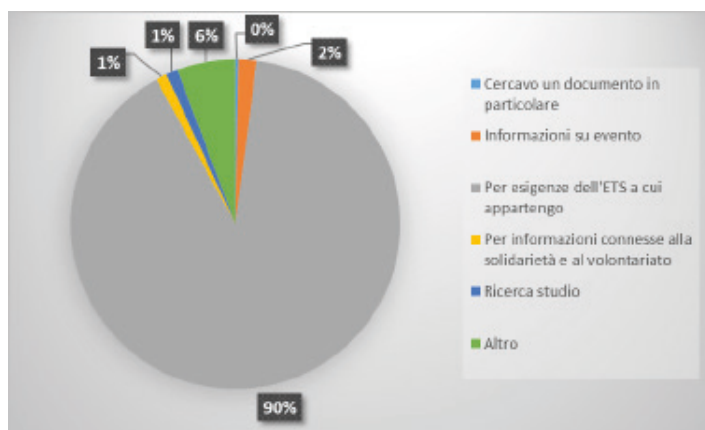
L'accesso ai servizi a fruizione collettiva prevede la **compilazione del modulo di iscrizione** - via mail, sul sito, o presso gli sportelli di Front Office delle due sedi - ai **seminari tematici/territoriali** organizzati dai consulenti per particolari tematiche, situazioni, esigenze, e realizzati sul territorio, agevolando così le organizzazioni che operano nei comuni maggiormente periferici. I *seminari tematici/territoriali* possono essere attivati anche dai destinatari del servizio che, in tal caso, devono impegnarsi a coinvolgere un numero significativo di organizzazioni/volontari interessati. La scelta di questa modalità di accesso e fruizione è finalizzata ad invogliare le Or-

ganizzazioni ad operare sempre di più in rete e ad evitare dispersione di tempo e risorse.

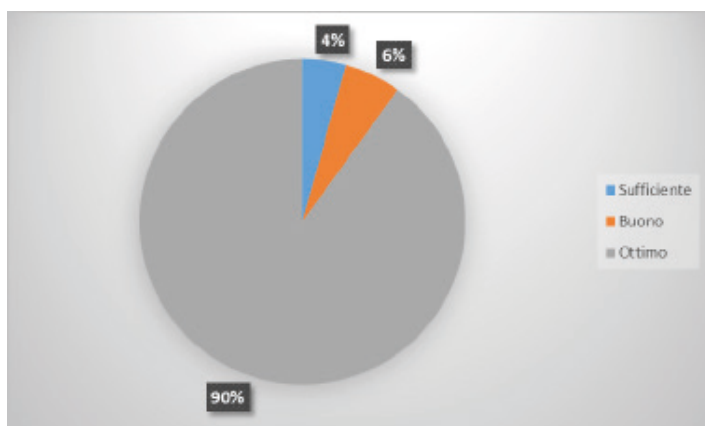
Monitoraggio e Valutazione

Il sistema di monitoraggio è basato sulla compilazione delle “schede di rilevazione servizio”, redatte dal Front Office e dai singoli consulenti e dal “diario delle presenze” per i *seminari tematici/territoriali*.

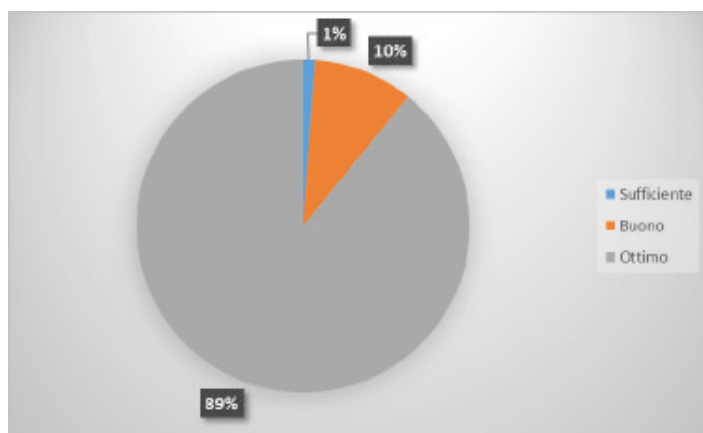
La valutazione viene effettuata attraverso i dati che emergono dai questionari di soddisfazione compilati dai destinatari. Di seguito alcuni grafici estrapolati dall'analisi dei **1.305 questionari** di soddisfazione compilati dagli utenti dei servizi della linea Consulenza.



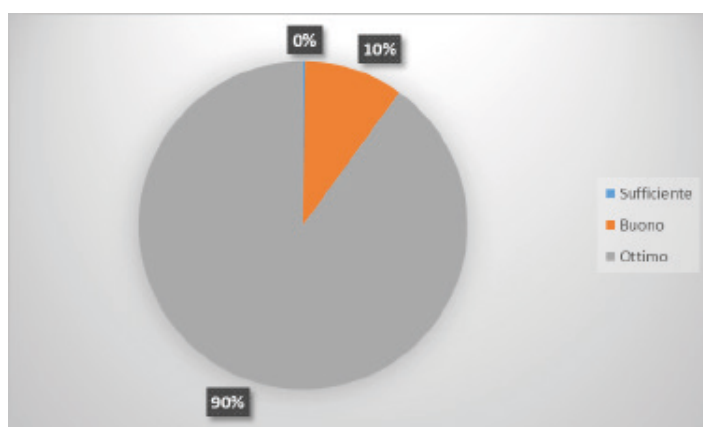
Percentuale rispondenti per motivazione della richiesta del servizio erogato



Percentuale rispondenti per valutazione tempi di erogazione del servizio erogato



Percentuale rispondenti per valutazione qualità contenuti servizio erogato



Percentuale rispondenti per valutazione complessiva del servizio erogato

Organizzazione

Compongono il Gruppo di lavoro della Linea:

- 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 e il coordinamento per l'attivazione della Consulenza di II livello.

Dati attività e servizi

Nel 2019 è proseguita l'attività della consulenza dedicata agli approfondimenti sulla **Riforma del Terzo Settore** e i relativi decreti attuativi.

In virtù delle proroghe di alcune scadenze, prime fra tutte quelle relative agli adeguamenti statutari da parte degli enti interessati, i consulenti hanno dedicato gran parte della loro attività all'assistenza per gli adeguamenti agli obblighi normativi previsti dalla Riforma.

In questo contesto, i referenti del Front Office dei due Sportelli (Consulenti di I livello) sono stati alle prese con una mole consistente di richieste di informazioni e chiarimenti, mentre i Consulenti di II livello si sono occupati delle problematiche più complesse, tra cui l'attività di adeguamento degli statuti.

Le richieste pervenute possono essere infatti suddivise in:

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

L'attività di consulenza per gli adeguamenti statutari ha richiesto un grande impegno, in quanto i tanti ETS che hanno avanzato richieste in merito, hanno necessitato anche di assistenza e accompagnamento alla comprensione generale dei cambiamenti previsti dalla Riforma.

Nel corso del 2019 sono stati accompagnati nel percorso di modifica degli statuti 221 Enti del Terzo Settore, in prevalenza OdV, APS e Onlus.

Sempre in merito alla Riforma, occorre ricordare che, come servizi a fruizione collettiva, sono stati predisposti documenti specifici a supporto dell'analisi della normativa (statuti tipo, sintesi e brevi vademecum), pubblicati su un'area dedicata del sito web del CSV Basilicata.

Parallelamente a tale attività, sono state erogate tutte le altre consulenze generalmente offerte.

FRONT OFFICE/CONSULENZA DI I 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**.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

Nel 2019, i referenti degli Sportelli di Front Office hanno svolto attività di:

- Ascolto e orientamento
- Consulenze di I livello: informazioni sulle disposizioni normative inerenti l'attività degli Enti di Terzo Settore e sulle relative agevolazioni fiscali nonché supporto alla compilazione di moduli e/o istanze per richieste di diverso genere
- Informazione su iniziative e servizi del CSV Basilicata e sulle relative modalità di accesso
- Orientamento al Servizio Civile Universale
- 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
- Aggiornamento anagrafiche beneficiari dei servizi

Complessivamente nel 2019 sono stati offerti dal **Front Office 557 servizi**, i cui dati specifici sono riportati nella seguente tabella

DATI FRONT OFFICE 2019			
Tipologia richiedente			
Organizzazione di volontariato	335	%	60.14
Cooperativa sociale	18	%	3.23
Associazione promozione sociale	39	%	7,00
Altri enti	75	%	13.46
Cittadino	90	%	16,15
Tipologia richiesta			
Consulenze di I livello	201	%	36.08
Servizio civile	174	%	31.23
5x1000	70	%	12.56
Eventi di associazioni e/o del CSV	112	%	20,10
Richieste per provincia			
Potenza	406	%	72.89
Matera	146	%	26.21
Altre regioni	5	%	0,90

CONSULENZA DI II LIVELLO O SPECIALISTICA

La Consulenza Specialistica è un servizio finalizzato ad analizzare ed evadere le richieste complesse che vengono avanzate dagli utenti.

L'analisi delle consulenze e delle richieste pervenute evidenzia un volontariato sempre più rivolto alla ricerca di fondi, alla gestione di progetti, alla individuazione di nuove strategie di intervento e all'implementazione di servizi innovativi.

Complessivamente nel 2019 il team dei Consulenti di II livello ha offerto **748 servizi**, i cui dati specifici sono riportati nella seguente tabella:

DATI CONSULENZA II LIVELLO 2019			
Tipologia richiedente			
Organizzazione di volontariato	506	%	67,65
Cooperativa sociale	0	%	0,00
Associazione promozione sociale	101	%	13,50
Altri enti	63	%	8,42
Cittadino	78	%	10,43
Tipologia richiesta			
Adeguamento Statuto	221	%	29,55
Contabile/amministrativo	50	%	6,68
Fiscale	128	%	29,01
Legale	217	%	20,10
Legale/fiscale	118	%	15,78
Raccolta fondi e finanziamenti	14	%	1,87
Richieste per provincia			
Potenza	511	%	73,55
Matera	236	%	25,54
Altre regioni	1	%	0,91

Attività di informazione e approfondimento

Nel periodo di riferimento non sono stati realizzati seminari tematici/territoriali, in quanto, considerata la mole di servizi a domanda individuale richiesti sulle nuove normative della Riforma, il team della Linea, in stretta collaborazione con il team

della Comunicazione, ha provveduto ad elaborare e far veicolare informative e brevi approfondimenti (instantbook) sulle diverse materie e sugli adempimenti più importanti trattati dai decreti legislativi della Riforma e sulle nuove norme e scadenze nel settore fiscale/tributario.

Tutte le informazioni sono state veicolate tramite il sito web, le newsletter settimanali e quelle straordinarie e altri canali online (sms, Facebook).

Consulenza e accompagnamento alla progettazione

Il servizio di assistenza e supporto alla progettazione, introdotto attraverso incontri territoriali di presentazione delle opportunità, nel 2019 ha riguardato i bandi di cui alla seguente tabella:

Bando	N. Enti/Reti/Partership	Periodo
Invito CSV Basilicata Sostegno Eventi Reti Territoriali	3	Gennaio
Corpi Europei Solidarietà I Scadenza	3	Febbraio
Bando Patronato CAF Domina	2	Febbraio
Bando Fondazione Matera Basilicata 2019	4	Marzo
Bando Ministero Lavoro e Politiche Sociali (Art. 72 Codice Terzo Settore)	7	Maggio
Bando "Biblioteche e Comunità 2019" (Fondazione Con il Sud)	1	Settembre
Bando "Reti Locali del Volontariato 2019" (Fondazione Con il Sud)	3	Ottobre
Corpi Europei di Solidarietà II Scadenza	3	Novembre
Bando Fondazione Chiesa Battista	1	Novembre
Avviso Regione Basilicata per la Lotta allo Spreco Alimentare	1	Dicembre
Bando Eventi Natale 2019 Comune di Matera	3	Dicembre

Occorre tuttavia sottolineare che l'obiettivo più attenzionato del servizio è l'acquisizione delle competenze e dell'autonomia da parte dei destinatari, pertanto viene erogato in modalità laboratoriale attraverso un accompagnamento all'imparare facendo.

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 e coloro che aspirino ad esserlo
- Potenziare le competenze, trasversali – progettuali – organizzative e di missione, dei volontari a fronte dei bisogni dell’organizzazione e della comunità di riferimento
- Favorire l’acquisizione di maggiore consapevolezza dell’identità e del ruolo dei volontari negli enti di Terzo Settore

Destinatari

- Tutti i volontari o aspiranti tali presso le OdV e gli altri 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, senza distinzione tra enti associati e non associati
- Agli aspiranti volontari interessati
- A tutte le istituzioni che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Articolazione dei servizi

Sulla base di quanto emerso dall’analisi dei questionari per la rilevazione dei bisogni, le attività della Linea programmate per il 2019 sono riportate nella seguente figura:



All'interno di tale perimetro sono stati organizzati i servizi della Linea che sono stati divulgati attraverso il sito www.csvbasilicata.it in maniera permanente e veicolate attraverso newsletter, mail dedicate, informazioni telefoniche, incontri territoriali e incontri nelle due sedi operative in collaborazione con altre linee di servizio quali il front office e la consulenza. L'accesso prevede la compilazione e l'invio dell'apposito modulo di iscrizione tramite mail all'indirizzo formazione@csvbasilicata.it, presso le sedi operative nonché attraverso il sito web.

Organizzazione

Nella progettazione, organizzazione e realizzazione delle attività della Linea sono state impegnate la direttrice, con funzioni di coordinamento e supervisione e **2 professionisti** esperte di processi formativi (consulenti con partita IVA), con funzioni di Referenti territoriali.

Dati attività e servizi

Nel 2019, sono state realizzate complessivamente **29 attività formative**, così distribuite sul territorio regionale:

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV



Trattasi di:

26 attività formative di base/approfondimento per promuovere le conoscenze e le competenze gestionali sui seguenti argomenti:

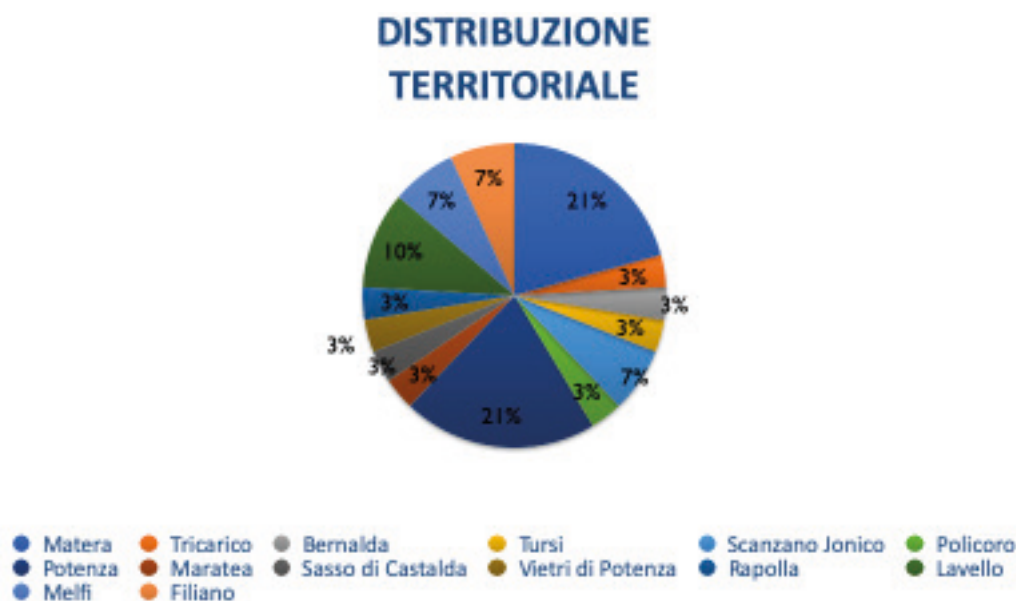
- **La tutela dei dati personali: adempimenti e adeguamenti al Reg. UE 2016/679 – 5 corsi** (Matera - Maratea - Filiano - Potenza - Melfi)
- **La sicurezza negli eventi: gli adempimenti nell'organizzazione – 6 corsi** (Policoro - Matera - Lavello - Melfi - Filiano - Potenza)
- **La comunicazione digitale – 3 corsi** (Potenza - Matera - Bernalda)
- **La contabilità e il bilancio – 3 corsi** (Potenza - Matera - Tursi)
- **Impariamo a progettare – 1 corso** (Potenza)
- **La comunicazione interpersonale – 4 corsi** (Tricarico - Scanzano Jonico - Potenza - Lavello)
- **La Riforma del Terzo Settore: adempimenti in corso – 1 corso** (Vietri di Potenza)
- **Impariamo a stare insieme: il gruppo e le sue dinamiche – 3 corsi** (Rapolla - Lavello - Sasso di Castalda).

3 attività formative sulle competenze di welfare, precisamente:

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

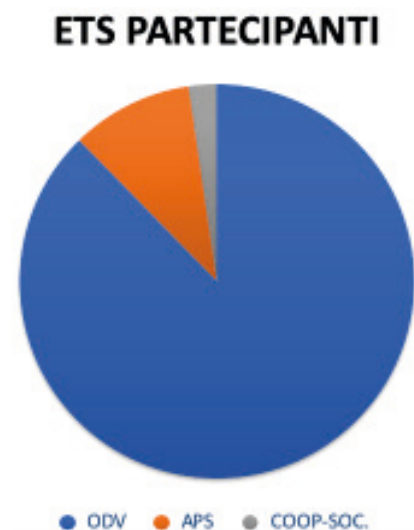
- **Conoscere la disabilità – 2 corsi** (Matera – Scanzano Jonico)
- **Animatore ludico – 1 corso** (Matera).

Di seguito, il grafico che riporta la distribuzione delle attività realizzate negli ambiti territoriali delle Reti del Volontariato.



Complessivamente **sono state erogate 145 ore di formazione a 695 volontari** impegnati in:

114 ODV, pari all'88%, **13 APS**, pari al 10% e **3 Cooperative sociali**, pari al 2%, come emerge dal grafico seguente:



Monitoraggio e valutazione

I dati relativi alla valutazione delle attività formative sono stati estrapolati dal questionario di gradimento somministrato al termine di ogni attività e lasciati alla libera compilazione dei partecipanti (695) alle attività formative realizzate nel 2019.

Di seguito, diverse tabelle/grafici relativi ad alcuni item del questionario:

1. Come valuti l'intervento formativo nel suo complesso, in termini di:						
		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	
a	Pianificazione didattica	9	40	315	239	603
b	Chiarezza degli obiettivi didattici	7	37	230	344	618
c	Contenuti	2	37	231	336	606
d	Competenza	2	17	142	389	550

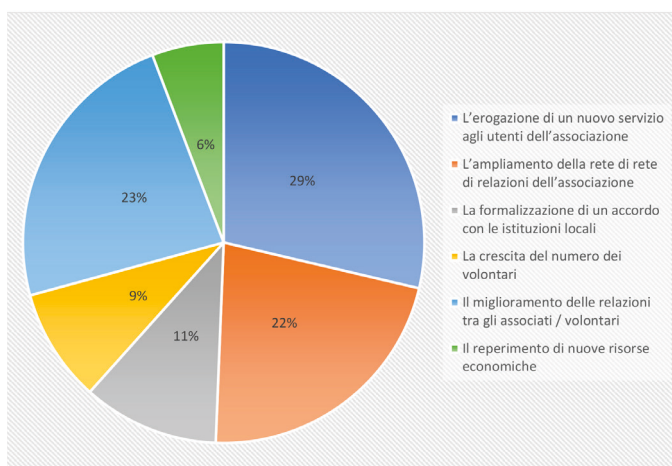
Si osserva che i dati più alti si raggruppano nelle categorie buono-ottimo con percentuali del 90%.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

4. Quali sono i risultati dell'attività formativa per la tua associazione e le sue attività

a	L'erogazione di un nuovo servizio agli utenti dell'associazione	248
b	L'ampliamento della rete di relazioni dell'associazione	190
c	La formalizzazione di un accordo con le istituzioni locali	95
d	La crescita del numero dei volontari	79
e	Il miglioramento delle relazioni tra gli associati / volontari	203
f	Il reperimento di nuove risorse economiche	50



5. C'è un argomento che vorresti approfondire per la programmazione 2020?

Si	74 %
No	26 %

Argomenti suggeriti da approfondire

- Aspetti relativi alle tecniche di comunicazione
- La digitalizzazione
- Formazione relativa ai giochi istruttivi per disabili
- Formazione relativa a giochi di matematica e logica
- La cybersecurity
- Approfondimenti relativi alla conoscenza della Riforma del Terzo Settore

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 del Terzo Settore).

Obiettivi

- Consolidare e aggiornare i canali informativi.
- Incrementare la qualità di informazioni utili al volontariato
- Accreditarlo il volontariato come interlocutore autorevole e competente
- Supportare la promozione delle iniziative degli ETS, anche presso i media locali
- Favorire il lavoro di rete degli enti del Terzo Settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale.

Destinatari

Le attività sono rivolte a:

- Tutte le OdV e gli altri 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, senza distinzione tra Enti associati e non associati;
- Agli aspiranti volontari e cittadini interessati;
- A tutte le istituzioni interessate a collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Articolazione dei servizi

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei questionari per la rilevazione dei bisogni, le attività della Linea programmate per il 2019 sono riportate nella seguente figura:



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, come la Grafica e l'Ufficio stampa, 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 2019 sono state impegnate nell'area informazione e comunicazione tre risorse part-time, di cui una a tempo determinato.

Dati attività e servizi

Il 2019 è stato per la linea Informazione e Comunicazione l'anno delle sperimentazioni, delle riorganizzazioni e del rinnovamento. Uno degli anni in cui più degli altri si è fatto appello all'anima duttile di una linea che, per propria natura, deve adeguarsi velocemente alle nuove e mutevoli esigenze della comunicazione e dei suoi mezzi.

NEWSLETTER DIGITALE

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 ogni venerdì agli Enti di Terzo Settore della Basilicata e a singoli volontari o cittadini che ne facciano richiesta.

Al 31 dicembre 2019 gli iscritti risultano 1849.

Nel 2019 CSV Basilicata ha inviato **52 newsletter**, di cui 6 straordinarie.

SITO

Il sito istituzionale www.csvbasilicata.it nel 2019 ha cominciato a mostrare i limiti di una struttura immaginata diversi anni addietro. Per questo motivo, nel corso dell'anno si è cominciato a lavorare su un nuovo sito istituzionale, con una veste grafica nuova e più accattivante e con una struttura rinnovata che, però, del precedente sito mantiene la prospettiva orientata all'utente.

SOCIAL NETWORK

Anche nel 2019 il CSV Basilicata ha potenziato l'attività informativa rivolta al Terzo Settore attraverso i canali social, con una maggiore attenzione a Facebook, considerato più adatto ai contenuti e al target della comunicazione (Facebook e Twitter). La presenza del CSV Basilicata sui social è finalizzata in particolar modo a veicolare in maniera più capillare le proprie attività e servizi e tutte le notizie rilevanti per il mondo della solidarietà.

Al 31 dicembre 2019, i **fan della pagina Facebook** risultano essere **3.896**, con un leggero incremento rispetto al 2018, mentre i **follower su Twitter** risultano essere **533**, mantenendosi stabili rispetto all'anno precedente.

RASSEGNA STAMPA

Nei primi mesi del 2019, il servizio di Rassegna Stampa è stato sospeso. Diverse le motivazioni e le valutazioni che hanno portato a questa decisione, tra cui i costi elevati degli abbonamenti promopress, unico modo per realizzare una rassegna stampa puntuale e tempestiva.

SERVIZIO GRAFICA

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 in maniera più completa le diverse esigenze comunicative che l'attività associativa richiede.

Nel 2019 sono stati erogati 14 servizi, per 7 enti di Terzo Settore, tra i quali: la Rete territoriale del Volontariato di Potenza. Di seguito, la tabella con il dettaglio dei materiali grafici realizzati:

Tipologia di materiale grafico	N. materiali grafici
brochure	2
pieghevoli	2
locandine	4
biglietto da visita	1
loghi	3
carta intestata	1
grafica per t-shirt	1
pannelli	25
immagini social	5
TOTALE 44	

GRAFICA MATERIALI ISTITUZIONALI E DI SERVIZIO

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

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Accanto agli strumenti più "tradizionali", come la Carta dei Servizi e i Comunicati Stampa, vengono utilizzati i canali di comunicazione on-line: il sito internet (www.csvpotenza.org).

csvbasilicata.it), la Newsletter settimanale e i social network (Facebook e Twitter). Nonostante la larga diffusione dei social e la possibilità per quasi tutti di navigare sul web, WhatsApp è risultato essere il miglior canale per veicolare le comunicazioni istituzionali.

Sicuramente più immediato e meno dispersivo rispetto ai social, permette una comunicazione mirata e specifica.

Grande importanza viene data anche all'aspetto grafico della comunicazione istituzionale, nella convinzione che l'immagine è parte integrante del messaggio. È ormai prassi consolidata, che le iniziative del CSV Basilicata siano accompagnate da manifesti, brochure e immagini social, realizzati dall'area Informazione e Comunicazione.

Sono stati avviati, in via sperimentale, nell'ultimo trimestre del 2019, due nuovi servizi:

L'UFFICIO STAMPA PER LE ASSOCIAZIONI

Il servizio consiste nella messa a disposizione di un'addetta, iscritta all'Ordine dei giornalisti, per la promozione delle iniziative degli enti del Terzo Settore presso i media locali (carta stampata, radio, tv ecc.).

Il servizio prevede la redazione di comunicati stampa e un supporto all'organizzazione di conferenze stampa attraverso la predisposizione dei file per la cartella stampa e nell'invio degli inviti ai giornalisti.

Nei tre mesi di attivazione, ha usufruito del servizio una sola OdV, e più precisamente per la realizzazione di una conferenza stampa in occasione di un evento di promozione.

LO SPORTELLO BILANCIO SOCIALE

Il servizio consiste in un'attività di supporto alla redazione del Bilancio Sociale, rivolto sia alle organizzazioni obbligate dal Codice Terzo Settore alla redazione del documento, sia alle organizzazioni non obbligate ma che desiderano farlo per rendere conto della propria attività ai diversi portatori di interesse di riferimento.

L'accesso allo Sportello, attivo un pomeriggio, a settimane alterne, presso la sede operativa di Potenza – via Sicilia 10 e presso la sede operativa di Matera – via U. La Malfa 102, prevede la richiesta di appuntamento tramite telefono, mail, modulo on line o personalmente presso gli Sportelli di Front office.

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 del Terzo Settore)

Obiettivi

Il servizio, finalizzato alla conoscenza, all'approfondimento e alla documentazione nel campo del volontariato, del Terzo settore e delle loro specifiche aree d'intervento, si pone i seguenti obiettivi:

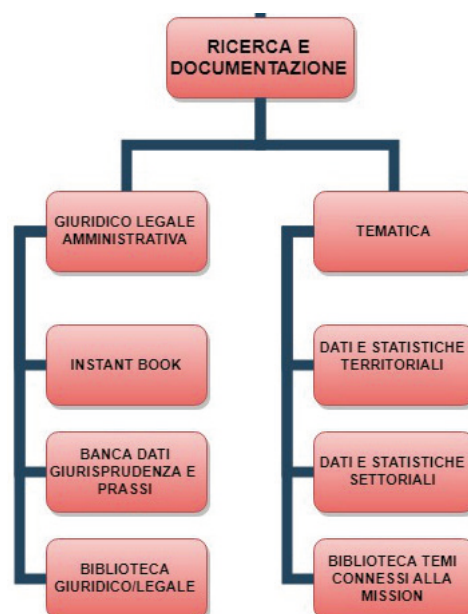
- Favorire l'accesso a materiale documentario di settore, di non facile reperimento;
- Supportare l'approfondimento e la ricerca sulle politiche sociali, sul welfare di comunità e sulle diverse tematiche del volontariato in generale e di quello lucano in particolare.

Destinatari

- OdV e altri 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, senza distinzione tra enti associati e non associati;
- Volontari, aspiranti volontari, studenti e cittadini di Basilicata interessati al volontariato;
- Le istituzioni del territorio regionale interessate a collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Articolazione dei servizi

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei questionari per la rilevazione dei bisogni, le attività della Linea programmate per il 2019 sono riportate nella seguente figura:



Con i servizi della linea, il CSV Basilicata mette a disposizione la propria **Biblioteca del Non Profit**, situata presso la Casa del Volontariato, a Potenza, che consta di **1.572** testi, di cui **704** volumi e **868** opuscoli, cui si aggiungono i **240** titoli di periodici dell'emeroteca, dedicati al tema del volontariato e del sociale e il proprio **Centro Documentazione** che riguarda 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.

Modalità di accesso

Nei giorni e negli orari di apertura stabiliti e resi pubblici attraverso il sito e la carta dei servizi del CSV Basilicata, è possibile accedere alla consultazione e al prestito del materiale della *"Biblioteca del Non Profit"* e del *"Centro Documentazione"* (libri, riviste e rapporti statistici di diversi enti di ricerca).

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

Monitoraggio e valutazione

L'attività della linea viene monitorata attraverso l'utilizzo di un registro per la consultazione e il prestito di testi, opuscoli, periodici e rapporti statistici, della Biblio-

teca e del Centro Documentazione, e di schede per l'attività di assistenza a ricerche e studi.

Organizzazione

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

Dati attività e servizi

Nel 2019 hanno usufruito dei testi della “Biblioteca del Non Profit”, per la consultazione:

- 4 Organizzazioni di Volontariato
- 3 Studenti universitari
- 8 Studenti che hanno partecipato al progetto di “Alternanza Scuola Lavoro”
- 2 Reti Territoriali del Volontariato
- 2 OdV afferenti alle Reti Tematiche del Volontariato in occasione di seminari tenutisi presso la Casa del Volontariato

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

- Facilitare e promuovere l'operatività dei volontari
- Supportare le organizzazioni sprovviste di propria sede e/o di attrezzature.

Destinatari

Le attività si sono rivolte a:

- OdV e altri 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, senza distinzione tra enti associati e non associati al CSV Basilicata
- Studenti e cittadini volontari e aspiranti volontari.

Articolazione dei servizi

Anche nel 2019 l'attività si è sviluppata attraverso l'offerta dei seguenti servizi

- Prestito attrezzature
- Fotocopie
- Utilizzo sale e spazi.

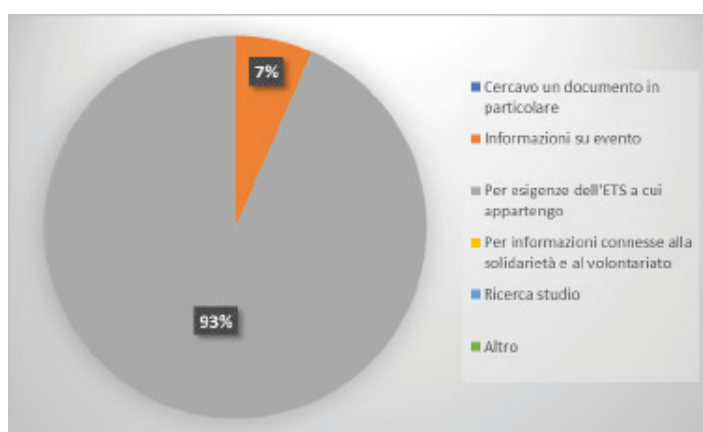
Modalità di accesso

L'erogazione del servizio prevede la prenotazione tramite 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, tutti interamente gratuiti.

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

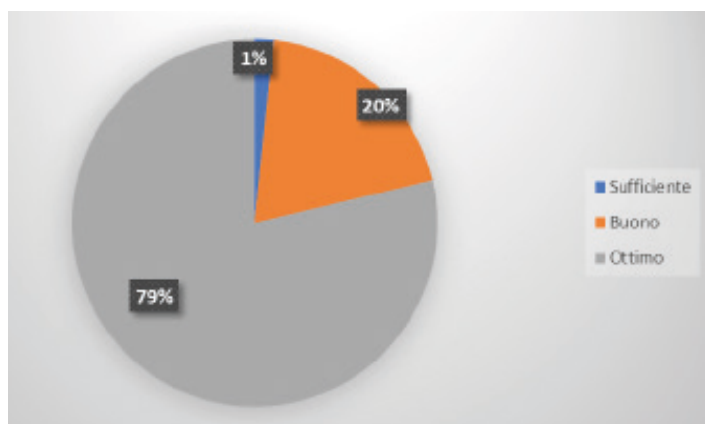
Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio delle attività svolte dalla Linea "Supporto Logistico" avviene con l'utilizzo di appositi registri e moduli di richiesta servizio. Di seguito alcuni dati dai questionari di valutazione erogazione servizio compilati dagli utenti:

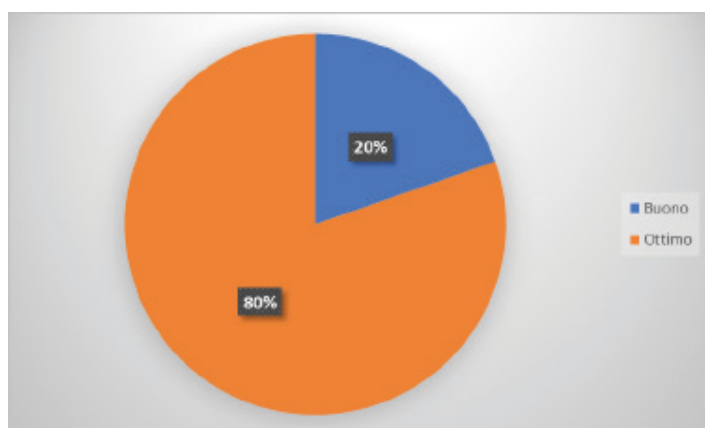


Percentuale dei rispondenti per motivazione della richiesta del servizio

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV



Percentuale dei rispondenti sulla valutazione del servizio per tempi di erogazione



Percentuale dei rispondenti sulla valutazione complessiva del servizio

Organizzazione

Provvedono all'erogazione dei servizi logistici il personale degli Sportelli operativi del Front Office coadiuvati, negli orari in cui non sono presenti, da tutti gli altri operatori dell'Ente con contratto di lavoro dipendente in base alle loro presenze nelle sedi operative.

Dati 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

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV

lavagna a fogli mobili, del videoproiettore e del computer portatile.

L'**erogazione del servizio** avviene con prenotazione effettuata tramite mail o telefono. È 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 **8 servizi**.

TIPOLOGIA RICHIEDENTE	
Organizzazioni di Volontariato	6
Associazioni di Promozione Sociale	1
Altri enti di Terzo Settore	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 prenotazione compilando gli appositi moduli online disponibili sul sito del CSV Basilicata.

Nel 2019 il totale delle richieste per il servizio copie è di **41 servizi**.

Richieste servizio copie Potenza	31
Richieste servizio copie Matera	10

TIPOLOGIA RICHIEDENTE	
Organizzazioni di Volontariato	18
Associazioni di Promozione Sociale	17
Altri enti di Terzo Settore	4
Aspiranti volontari	2

Complessivamente nel 2019 sono state effettuate a favore dei destinatari **14.350 fotocopie**.

UTILIZZO SPAZI

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.

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. È disponibile anche il servizio di prenotazione compilando gli appositi moduli online disponibili sul sito del CSV Basilicata.

Nel 2019 il totale delle **richieste di utilizzo spazi** è di **132** servizi offerti.

RICHIESTE PER SEDE OPERATIVA	132
Richieste Spazi Potenza	103
Richieste Spazi Matera	29

TIPOLOGIA RICHIEDENTE	
Organizzazioni di Volontariato	88
Associazioni di Promozione Sociale	21
Cooperative Sociali	4
Altri enti di Terzo Settore	16
Reti associative	3

6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Strumenti per la qualità

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

Le attività e i processi di monitoraggio, verifica e valutazione utilizzati dal CSV Basilicata sono strettamente connesse alle procedure afferenti al **Sistema di Gestione della Qualità** ai sensi della normativa **UNI EN ISO 9001:2015**, adottato dall'Ente a marzo 2017.

Da quel momento, l'intera 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 dei 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 gli audit del 23 dicembre 2017 e del 15 gennaio 2018, 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 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.

Le procedure del Sistema Qualità, stabilizzandosi, hanno via via consentito a tutta

la struttura del Centro di Servizio di comprendere gli effetti più immediati dell'utilizzo del Sistema stesso. Tra questi:

- 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
- Regularizzare i comportamenti organizzativi per una maggiore efficacia ed efficienza dell'organizzazione
- Focalizzare gli sforzi sui processi chiave e sulle opportunità di miglioramento.

La certificazione, confermata con gli audit del 14 gennaio 2019 e del 24 gennaio 2020 (ogni audit si riferisce alla gestione dell'annualità appena trascorsa), prevede il monitoraggio dei servizi e la rilevazione dei dati di soddisfazione degli utenti attraverso la compilazione di apposita modulistica, quale, per citarne qualcuna, il "modulo di richiesta servizio" e il **"questionario di valutazione erogazione servizio"**, disponibili sia online, sul sito www.csvbasilicata.it, sia in forma cartacea, compilabili presso le sedi di Potenza e Matera.

Nel corso dell'anno sono state effettuate anche revisioni periodiche dei moduli, in un'ottica di ottimizzazione e maggiore fruibilità degli strumenti e sono stati inseriti nuovi moduli, dedicati a servizi specifici: "richiesta servizio apertura e consolidamento pagina Facebook", "richiesta servizio ufficio stampa", "richiesta formazione e utilizzo piattaforma Wordpress".

Gli obiettivi di miglioramento individuati per l'annualità di riferimento, finalizzati alla crescita dei destinatari dei servizi, in termini di bisogni attenzionati e servizi erogati, sono stati costantemente perseguiti consentendo di raggiungere un alto livello di soddisfazione da parte degli utenti, come si evince dalle risposte ai questionari di valutazione erogazione servizi i cui dati sono stati riportati nei precedenti paragrafi di questo capitolo.

In merito all'obiettivo di miglioramento relativo allo stato di attuazione degli adempimenti normativi previsti dai decreti legislativi della Riforma del Terzo Settore, con le azioni di consulenza e accompagnamento rafforzato, erogate attraverso gli appositi "Sportelli", a dicembre 2019 gli enti destinatari in regola con gli adeguamenti statutari erano circa il 40% degli enti interessati dagli obblighi normativi previsti dai decreti attuativi della Riforma, nonostante le proroghe consentissero di procrastinare la messa in regola dei loro statuti.

Dovrebbe essere cresciuta, da parte degli enti di Terzo Settore destinatari dei servizi, anche l'attenzione verso l'adozione di comportamenti improntati alla trasparenza, al controllo, alla sicurezza e alla responsabilità (parole d'ordine dell'intera

Riforma del Terzo Settore), considerata la loro massiccia partecipazione alle attività formative realizzate su tutto il territorio regionale dal CSV Basilicata nel 2019 su questi temi (corsi sul Regolamento UE 2016/679 per la tutela dei dati personali e della privacy; corsi per la formazione dei Responsabili della Sicurezza nelle organizzazioni; corsi sulla safety e security durante l'organizzazione di eventi e manifestazioni).

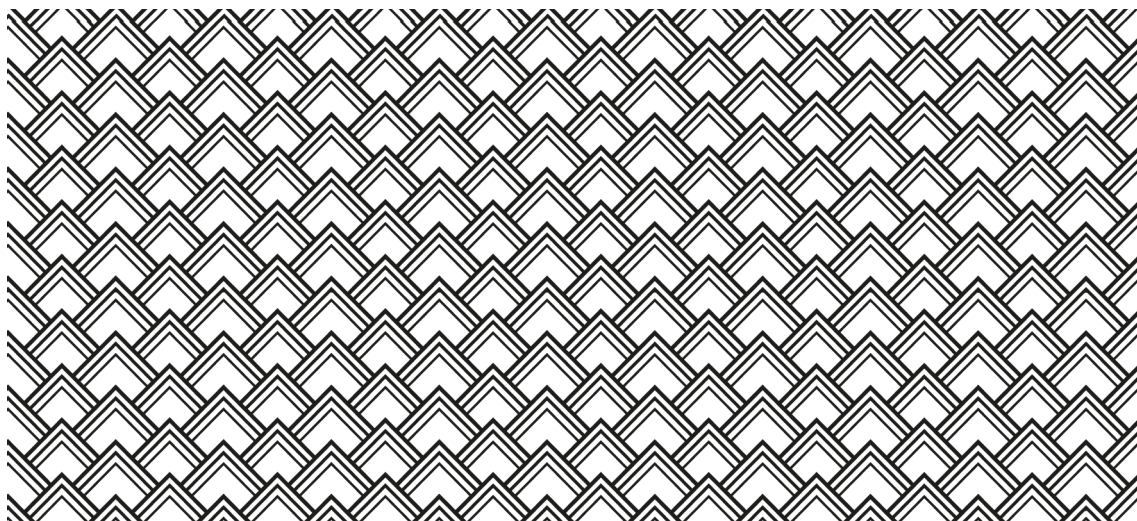
Si è preferito l'uso del condizionale in quanto al momento i dati dell'attività di monitoraggio, verifica e valutazione del CSV Basilicata sono prevalentemente orientati a verificare la conformità di quanto realizzato con quanto programmato, il raggiungimento del target con la sua risposta in termini di accesso ai servizi offerti e l'indice di soddisfazione rilevato attraverso la compilazione dei questionari.

La valutazione, tuttavia, è un processo per misurare e rendicontare il valore nella sua accezione più ampia, ivi compresi i cambiamenti prodotti sul target e il suo impatto sull'ambiente di riferimento. Noi al momento nei cambiamenti prodotti possiamo solo confidare, dato l'impegno profuso nella progettazione, organizzazione ed erogazione dei servizi realizzati; una piena e completa valutazione fa, tuttavia, parte degli obiettivi di miglioramento delle prossime annualità.

Gli obiettivi di miglioramento

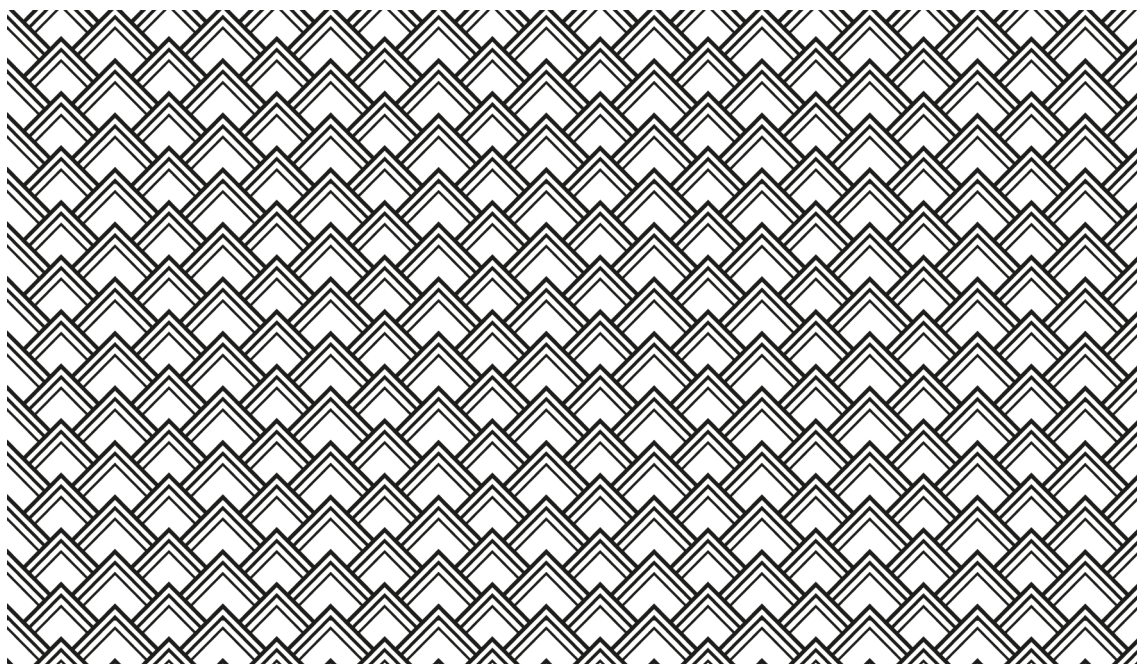
Per il 2020 gli obiettivi strategici di miglioramento riguardano:

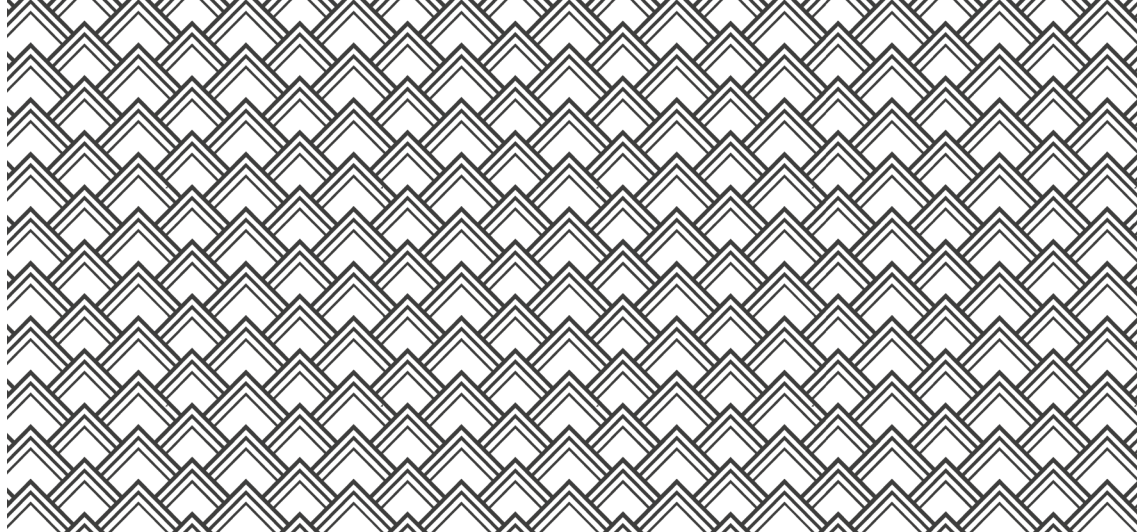
- La messa a punto dell'organizzazione interna, per affrontare i diversi adempimenti connessi all'ottenuto accreditamento nell'Albo degli Enti per il Servizio Civile Universale, in qualità di ente capofila di una partnership che conta più di 40 enti di Servizio Civile Universale;
- Il completamento dell'iter per il nuovo accreditamento dell'Ente come Centro di Servizio al Volontariato, in base alle prossime disposizioni emanate dall'ONC, l'Organismo Nazionale di Controllo, come previsto agli artt. 61 e 64 del D.lgs. 117/2017;
- L'attuazione completa degli adempimenti previsti dai decreti della Riforma da parte delle OdV e degli altri enti di Terzo Settore destinatari dei servizi, che ancora non si sono adeguati alle nuove normative;
- Il rafforzamento della capacità di adottare innovazioni, sia nel processo erogativo dei servizi che nei contenuti degli stessi, allo scopo di poter fronteggiare senza difficoltà sia per i destinatari dei servizi che per la struttura operativa dell'Ente, le eventuali situazioni legate alle emergenze, a partire da quella del Covid-19;
- Il miglioramento dei processi di valutazione dei servizi erogati, ivi compresa la valutazione di impatto sociale.



CAPITOLO 7

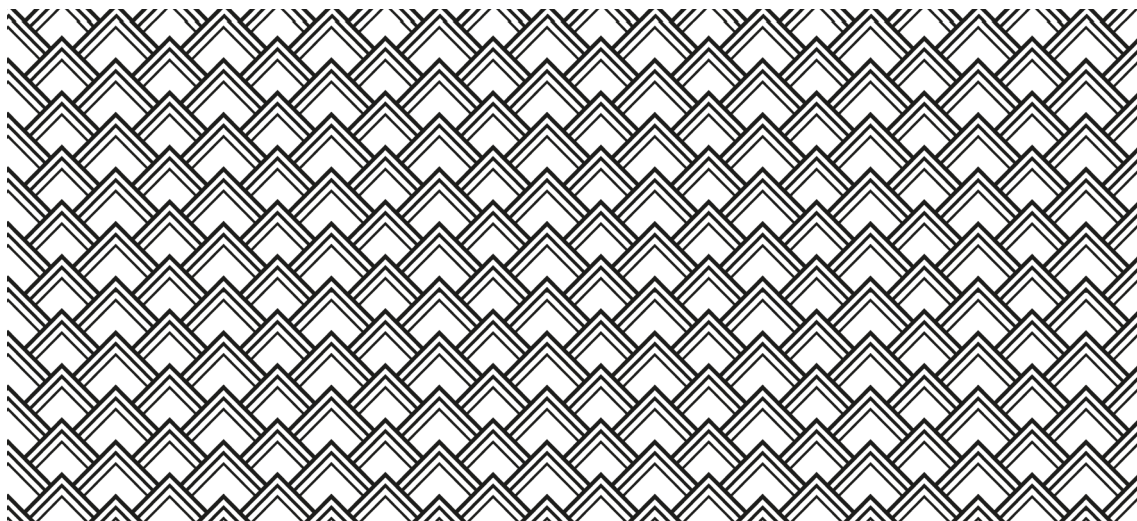
ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE





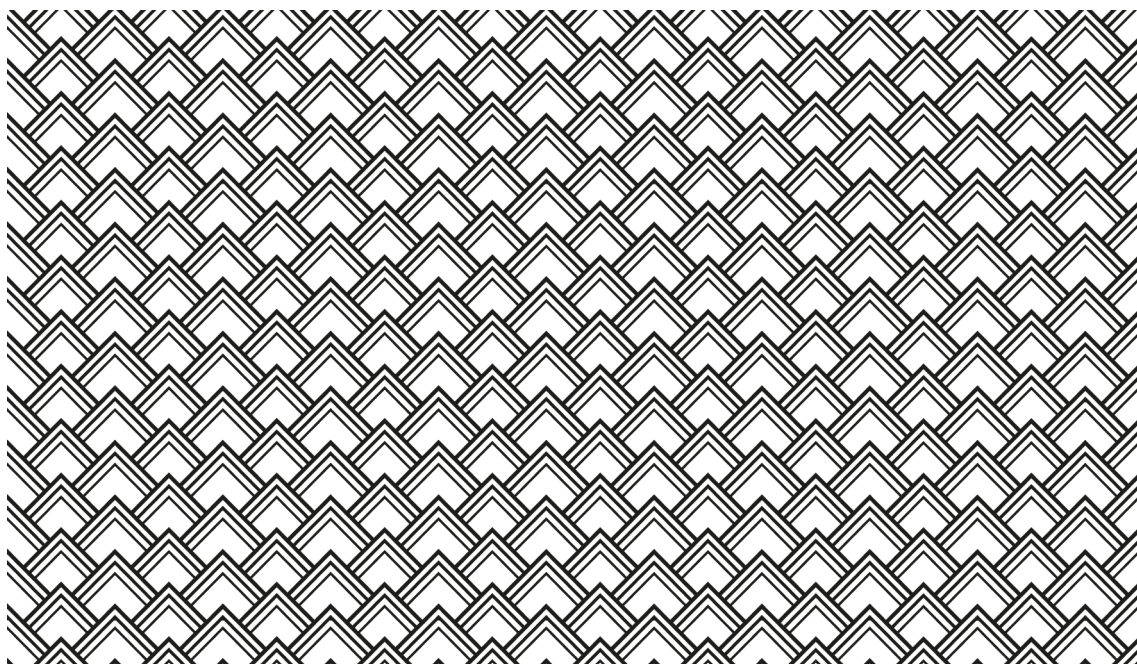
ALTRE ATTIVITÀ DELL'ENTE

Nella redazione del Bilancio Sociale 2019, il capitolo 7 non è stato compilato in quanto l'Ente non ha svolto "altre attività" nell'anno di riferimento.



CAPITOLO 8

PARTE ECONOMICA



PARTE ECONOMICA

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	2019	2018
A) Quote associative ancora da versare		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	4.767,16	5.136,20
II - Immobilizzazioni materiali	30.472,08	15.537,18
III - Immobilizzazioni finanziarie		
Totale immobilizzazioni (B)	35.239,24	20.673,38
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	4767,16	
II - Crediti	28.343,85	39.728,29
III - Attività finanziarie non immobilizzate	100,00	
IV - Disponibilità liquide	427.698,64	500.466,16
Totale attivo circolante (C)	456.142,49	540.194,45
D) Ratei e risconti		
TOTALE ATTIVO	491.381,73	560.867,83

PASSIVO	2019	2018
A) Patrimonio netto		
I - Patrimonio libero		
II - Fondo di dotazione dell'ente		
III - Patrimonio vincolato per investimenti	35.239,23	20.673,37

PARTE ECONOMICA

IV - Patrimonio vincolato per attività anno successivo	172.665,28	263.539,95
Totale patrimonio netto	207.904,51	284.213,32
B) Fondo risorse in attesa di destinazione	57.918,94	31.524,10
C) Trattamento fine rapporto lavoro subordinato	56.980,17	53.577,53
D) Debiti	168.578,11	187.367,97
E) Ratei e risconti		4.184,91
TOTALE PASSIVO	491.381,73	560.867,83

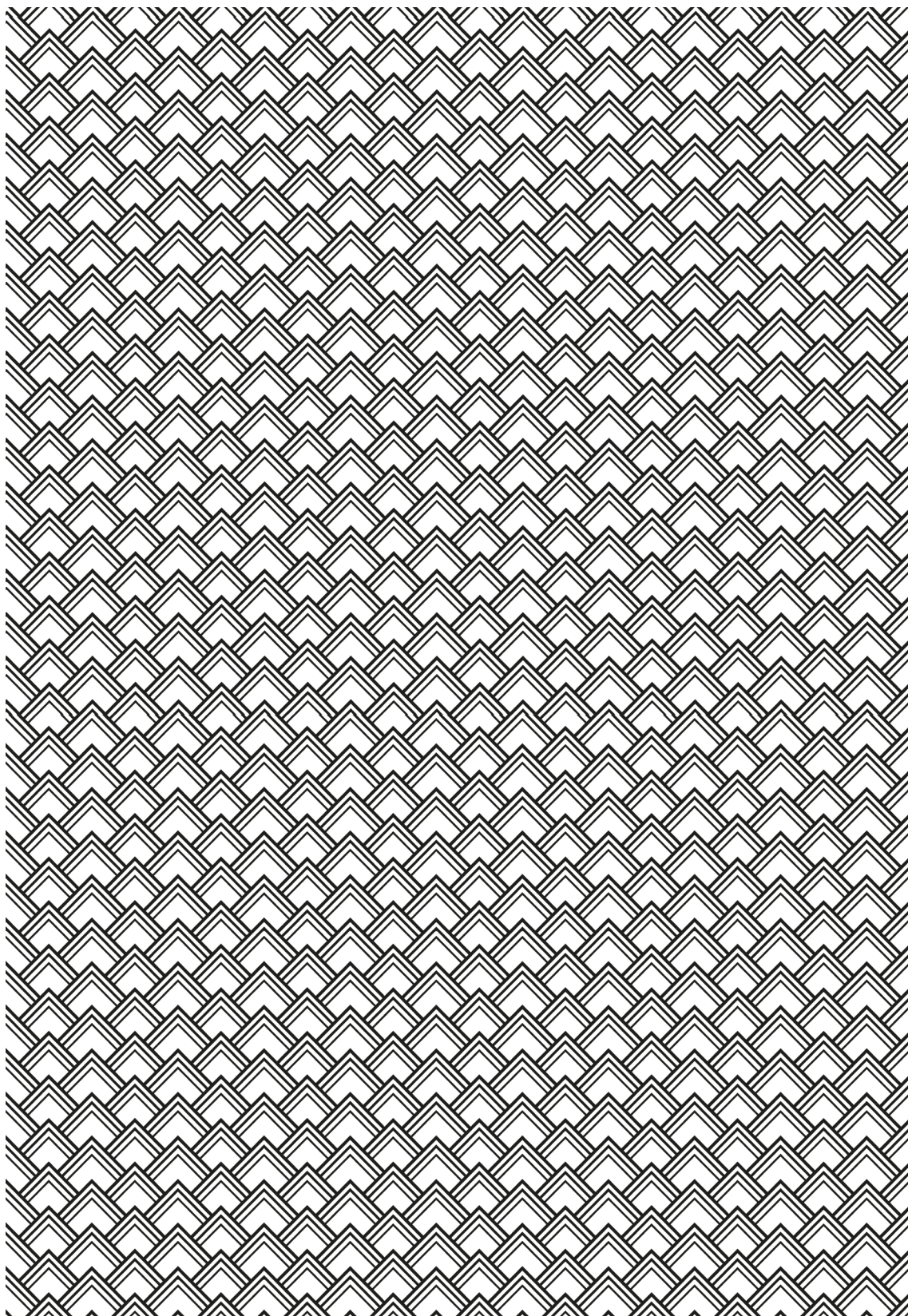
ONERI E COSTI	2019	2018	PROVENTI E RICAVI	2019	2018
A) Costi e oneri da attività di interesse generale			A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale		
1) Oneri da Funzioni CSV (Art. 62 D.Lgs. N. 117/2017)	663.043,21	705.638,72	1) da Contributi CSV (Art. 62 D.Lgs. N. 117/2017)	755.064,04	772.938,28
1.1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	12.005,13	2.320,88	1.1) attribuzione annuale	460.000,00	438.317,09
1.2) Servizi	171.065,39	190.026,30	1.2) residui liberi da esercizi precedenti	31.524,10	36.018,63
1.3) Godimento beni di terzi	17.621,19	10.903,81	1.3) residui vincolati da esercizi precedenti	263.539,95	298.602,56
1.4) Personale	253.004,61	224.525,15			
1.5) Ammortamenti	2.525,69	901,97			
1.6) Accantonamenti per rischi e oneri	195.502,67	263.539,95			
1.7) Oneri diversi di gestione	11.318,53	13.420,66			
1.8) Rimanenze iniziali					
2) Oneri da Altre attività di interesse generale	4.027,80	-	2) da contributi su progetti	6.984,91	7.912,72
2.1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	3.112,80		3) da contratti con Enti pubblici	-	-
2.2) Servizi	735		4) da soci ed associati	711,97	8.617,20
2.3) Godimento beni di terzi	180		5) da non soci		
2.4) Personale			6) Altri proventi e ricavi	1.300,00	

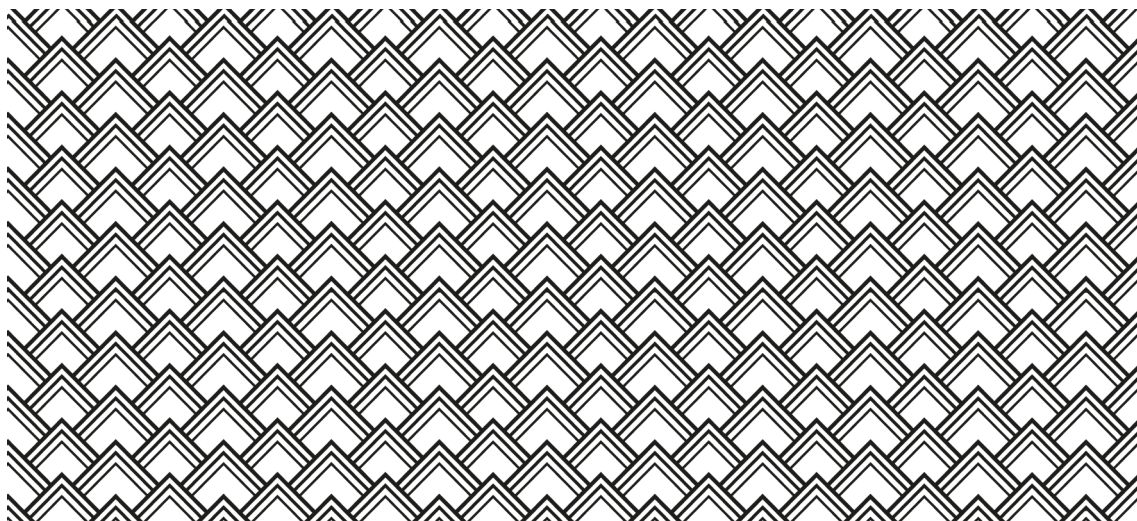
PARTE ECONOMICA

2.5) Ammortamenti					
2.6) Accantonamenti per rischi e oneri					
2.7) Oneri diversi di gestione					
2.8) Rimanenze iniziali					
Totale	667.071,01	705.638,72	Totale	764.060,93	789.468,20
Avanzo attività di interesse generale	96.989,92	83.829,48			
B) Costi e oneri da attività diverse			B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse		
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-	-	1) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	-	-
2) Servizi	-	-	2) Contributi da soggetti privati	-	-
3) Godimento beni di terzi	-	-	3) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	-	-
4) Personale	-	-	4) Contributi da enti pubblici	-	-
5) Ammortamenti	-	-	5) Proventi da contratti con enti pubblici	-	-
6) Accantonamenti per rischi e oneri	-	-	6) Altri ricavi, rendite e proventi	-	-
7) Oneri diversi di gestione	-	-	7) Rimanenze finali	-	-
8) Rimanenze iniziali	-	-		-	-
Totale	-	-	Totale	-	-
			Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	-	-
			C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi		-
1) Oneri per raccolte fondi abituali	-	-	1) Proventi da raccolte fondi abituali	-	-
2) Oneri per raccolte fondi occasionali	-	-	2) Proventi da raccolte fondi occasionali	-	-
3) Altri oneri	-	-	3) Altri proventi	-	-
Totale	-	-	Totale	-	-
			Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi	-	-
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali			D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali		
1) Su rapporti bancari	-	-	1) Da rapporti bancari	44,09	45,14
2) Su prestiti	-	-	2) Da altri investimenti finanziari		
3) Da patrimonio edilizio	-	-	3) Da patrimonio edilizio		
4) Da altri beni patrimoniali	-	-	4) Da altri beni patrimoniali	2.971,39	1.276,53
5) Accantonamenti per rischi e oneri	17.537,24	1.025,31	5) Altri proventi	89,76	14,4
6) Altri oneri		10.213,39			
Totale	17.537,24	11.238,70	Totale	3.105,24	1.336,07

PARTE ECONOMICA

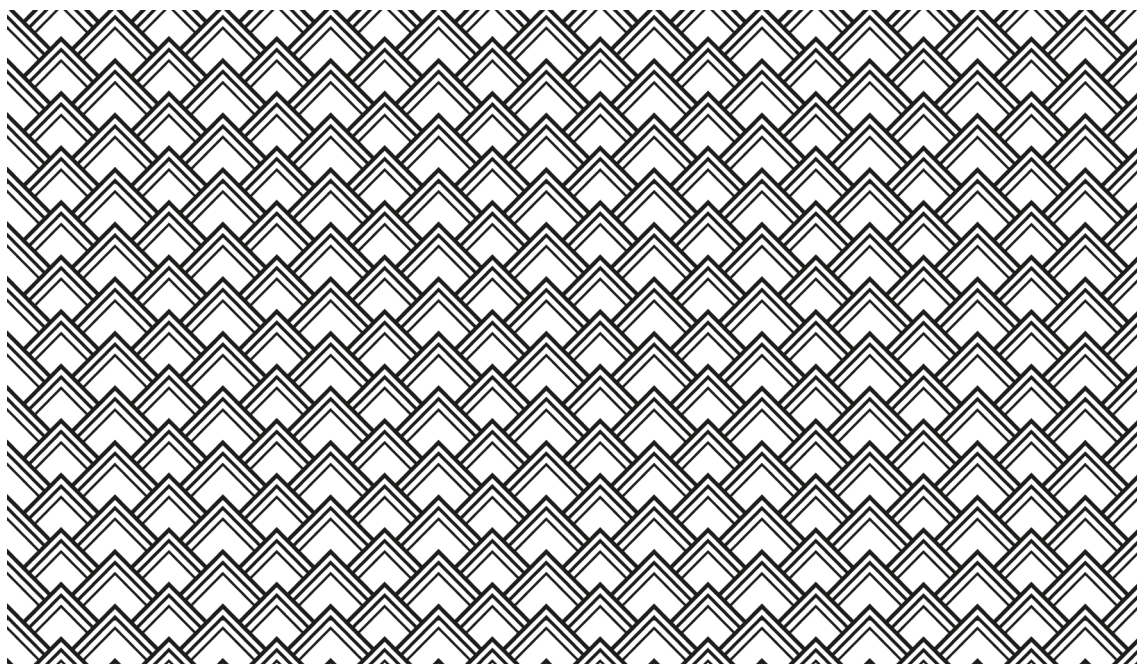
			Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	14.432,00	9.902,63
E) Costi e oneri di supporto generale			E) Proventi di supporto generale		
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	688,29	382,87	1) Proventi da distacco del personale	-	-
2) Servizi	18.959,46	7.053,71	2) Altri proventi di supporto generale	-	-
3) Godimento beni di terzi	1.749,43	2.718,72			
4) Personale	15.051,13	14.908,47			
5) Ammortamenti	445,7	374,56			
6) Accantonamenti per rischi e oneri	8.686,70	-			
7) Altri oneri	10.582,37	16.964,42			
Totale	56.163,08	42.402,75	Totale	-	-
Totale oneri e costi	740.771,33	759.280,17	Totale proventi e ricavi	767.166,17	790.804,27
Avanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	26.394,84	31.524,10			
Imposte	-	-			
Avanzo d'esercizio (+/-)	26.394,84	31.524,10			
TOTALE A PAREGGIO	767.166,17	790.804,27	TOTALE A PAREGGIO	767.166,17	790.804,27

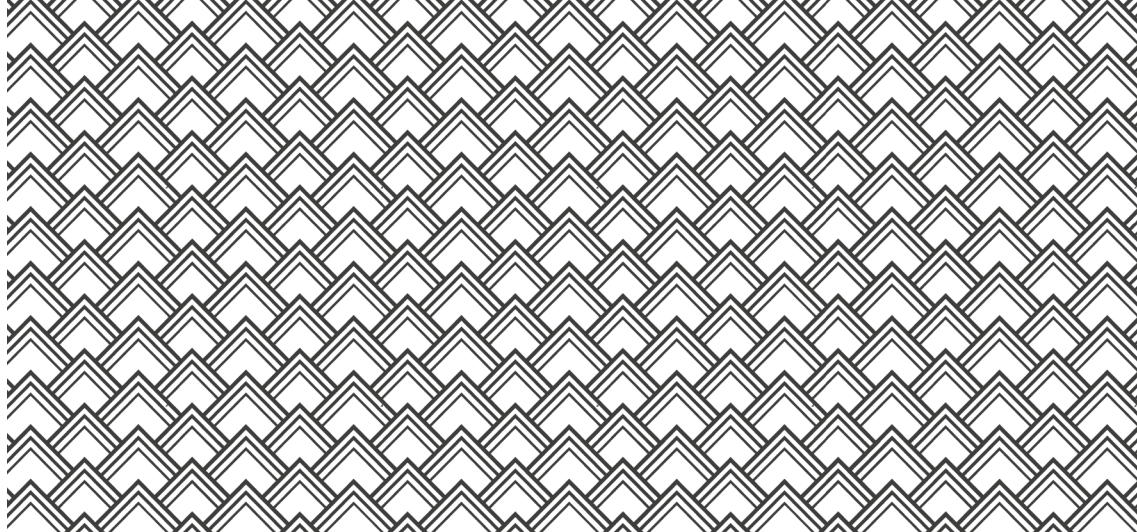




APPENDICE

IL PARERE DEGLI STAKEHOLDER





IL PARERE DEGLI STAKEHOLDER

Tra novembre e dicembre 2019 sono stati intervistati i presidenti/volontari di alcune associazioni, alle quali sono state somministrate le seguenti domande.

1. In che modo le nostre attività hanno risposto alle vostre richieste?
2. Come associazione siete riusciti a acquisire nuove conoscenze?
3. C'è stato un miglioramento nelle vostre attività?
4. Partendo dai vostri bisogni prioritari e passando attraverso le nostre strategie di intervento, sono stati raggiunti gli obiettivi?
5. Vi siete sentiti "coinvolti" nella vita del CSVB?
6. Ci sono stati esiti positivi, in seguito a nuove acquisizioni, anche sulla vostra comunità locale di riferimento?
7. In un'ottica di gestione consapevole, efficace e anche pronta ad adattarsi a eventuali cambiamenti, cosa suggerireste al CSVB?

Seguono, domanda per domanda, le risposte fornite dagli intervistati.

Risposte alla domanda n.1 - In che modo le nostre attività hanno risposto alle vostre richieste?

Pippo Di Fazio - OdV "Auser" - Lauria

"Sono in generale su questioni molto pratiche e utili per la conduzione amministrativa dell'associazione. Abbiamo apprezzato la proposta relativa alla Magna Charta che ci trova interessati, anche rispetto a programmi di concertazione che stiamo avviando con la Pubblica Amministrazione per la gestione di una zona archeologica in Lauria. Utile anche l'informazione sui Bandi, sia nazionali che europei".

Studente partecipante alle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

"Le vostre attività hanno risposto alle nostre richieste mettendo a disposizione la

struttura e le vostre capacità tecniche organizzative”.

Giuseppe Guarino - OdV “Parimpari” - Potenza

“Ci avete guidati e consigliato nelle varie tappe della crescita dell’associazione: consulenza fiscale, avvio riconoscimento del 5x1000, avvio progetti alternanza scuola lavoro, rinnovo dello statuto, corsi di formazione etc.”

Rita Mecca - OdV “Cuore e Salute” - Avigliano

“Hanno facilitato la promozione delle attività contribuendo alla realizzazione delle stesse”.

Stefania Ciriello - Prof.ssa Liceo Pasolini per l’Alternanza Scuola-Lavoro

“Nell’ambito dei “Percorsi per le Competenze Trasversali e per l’Orientamento”, è stata stipulata una convenzione tra il Liceo Scientifico Statale “P. P. Pasolini” di Potenza e il CSV Basilicata per assicurare ai giovani studenti l’acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro, ma soprattutto valori etici fondanti per la crescita umana e professionale”.

Salvatore Gravino - OdV “V per Vito” - Tursi

“Ogni volta che mi sono rivolto al CSV Basilicata ho ricevuto la massima disponibilità, collaborazione e professionalità da parte di tutti quelli che ho contattato e quindi posso affermare di aver avuto un servizio all’altezza delle mie aspettative”.

Anna Maria Colangelo - OdV “Misericordia” - Grassano

“Tutto sommato in modo abbastanza chiaro”.

Rosanna Nuzzolese - APS “Passi culturali”

“Siamo soddisfatti della maniera in cui ci avete supportati ogni qual volta avevamo bisogno di informazioni o più in generale di aiuto”.

OdV “Fidas” - Rotondella

“I volontari di Fidas Rotondella partecipano il più possibile alle attività proposte dal CSV, sia in accordo con la nostra federata regionale di Fidas Basilicata, sia come singoli interessati al Terzo Settore. La proposta è molto variegata e ci consente di spaziare anche oltre la nostra attività principale arricchendo il bagaglio di conoscenze e competenze. Nello specifico, ci riteniamo in maniera generale soddisfatti dei percorsi formativi intrapresi, cioè rispecchiano sempre le aspettative e soprattutto riteniamo puntuale e preciso il supporto del vostro staff nei confronti delle

nostre richieste”.

Domenico Troia - OdV “Associazione Provinciale Diabetici” - Matera

“In modo e maniera chiara e completa, Complessivamente positivo e rispondente alle nostre aspettative”.

Risposte alla domanda n.2 - Come associazione siete riusciti a acquisire nuove conoscenze?

Pippo Di Fazio - OdV “Auser” - Lauria

“Molto utile l’aggiornamento sulla questione della privacy e sulla relativa normativa. È stata molto utile anche l’opportunità di partecipare al Programma FQTS, che ha aumentato le competenze di chi lo ha frequentato direttamente, e anche il relativo trasferimento di conoscenze all’interno dell’Associazione”.

Studente partecipante alle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

“Non conoscendo questo settore siamo entrati in una nuova ottica di conoscenza”.

Giuseppe Guarino - OdV “Parimpari” - Potenza

“Sicuramente sì”.

Rita Mecca -OdV “Cuore e Salute” - Avigliano

“Sì”.

Stefania Ciriello - Prof.ssa Liceo Pasolini per l’Alternanza Scuola-Lavoro

“Il percorso ha favorito la conoscenza delle realtà associative no profit della Basilicata e i loro contesti operativi e ha permesso di analizzare le opportunità lavorative che il Terzo Settore offre”.

Salvatore Gravino - OdV “V per Vito” - Tursi

“Mediante corsi di aggiornamento e di formazione che il CSV ha messo in campo in questi anni. Tali iniziative formative ci hanno dato nuove conoscenze che poi abbiamo messo in pratica nell’organizzare le nostre manifestazioni musicali sia a Tursi, Policoro e Roma”.

Anna Maria Colangelo - OdV “Misericordia” - Grassano

“Sì attraverso corsi con il CSV Basilicata”.

Rosanna Nuzzolese - APS “Passi culturali”

“Sicuramente sì e anche grazie alla stretta collaborazione con il CSVB”.

OdV “Fidas” - Rotondella

“Ogni percorso formativo ci consente di arricchire le nostre conoscenze, ad esempio in materia di sicurezza, di comunicazione interpersonale, di gestione delle criticità per l'organizzazione degli eventi, di gestione delle relazioni con le istituzioni”.

Domenico Troia - OdV “Associazione Provinciale Diabetici” - Matera

“Sì, abbiamo acquisito nuove conoscenze attraverso e per mezzo dei corsi informativi formulati dal CSV Basilicata”.

Risposte alla domanda n.3 - C'è stato un miglioramento nelle vostre attività?

Pippo Di Fazio - OdV “Auser” - Lauria

“Siamo riusciti ad avere una visione più attenta ai problemi interni all'Associazione, ma attraverso gli incontri di aggiornamento interno è aumentata anche la capacità di confidenza e partecipazione con i soci, che un po' sono adesso più consapevoli della missione per la quale siamo impegnati ed hanno aumentata la dimensione e la frequenza delle relazioni interne”.

Studente partecipante alle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

“Questa attività ci ha dato la possibilità di lavorare in gruppo facendo delle ricerche”.

Giuseppe Guarino - OdV “Parimpari” - Potenza

“Sì. Abbiamo acquisito una certa autonomia nella vita quotidiana dell'associazione”.

Rita Mecca - OdV “Cuore e Salute” - Avigliano

“Certo”.

Stefania Ciriello - Prof.ssa Liceo Pasolini per l'Alternanza Scuola-Lavoro

“Le attività proposte dal CSVB hanno arricchito la formazione acquisita nei percorsi scolastici con competenze trasversali e un importante bagaglio valoriale e motivazionale”.

Salvatore Gravino - OdV “V per Vito” - Tursi

“Certamente c'è stato un netto miglioramento delle nostre attività associative per-

ché siamo sempre stati supportati dal CSV Basilicata dal momento in cui abbiamo deciso di costituire l'associazione di volontariato "V per Vito" a tutt'oggi".

Anna Maria Colangelo - OdV "Misericordia" - Grassano

"Al momento non tanto, ma forse dipende anche dalle associazioni in che settore che operano".

Rosanna Nuzzolese - APS "Passi culturali"

"Relativamente al primo e unico anno di attività, un miglioramento c'è stato sicuramente, anche grazie alla disponibilità per l'utilizzo della sala riunioni del CSV".

OdV "Fidas" - Rotondella

"Riteniamo importante il confronto e la formazione e sicuramente questo ha agevolato le azioni all'interno dell'associazione. Conoscere più nel dettaglio alcune normative, o avere a disposizione strumenti di comunicazione certamente migliora l'attività associativa".

Domenico Troia - OdV "Associazione Provinciale Diabetici" - Matera

"Sì".

Risposte alla domanda n.4 - Partendo dai vostri bisogni prioritari e passando attraverso le nostre strategie di intervento, sono stati raggiunti gli obiettivi?

Pippo Di Fazio - OdV "Auser" - Lauria

"Sì, soprattutto per quanto riguarda la gestione più ordinata della documentazione e della normativa per la sicurezza e per la privacy, oltre che per la risposta a Bandi".

Studente partecipante alle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

"Abbiamo avuto l'idea di realizzare 2 associazioni ben distinte tra di loro, ovvero una locandina sulla protezione civile l'altra è un'associazione ambientale il WWF".

Giuseppe Guarino - OdV "Parimpari" - Potenza

"Quanto fatto fino ad ora ci è servito per raggiungere alcuni obiettivi. Ora stiamo lavorando su variazione dello statuto, progettazione europea e su fundraising. Questo ci dovrebbe far raggiungere una migliore un'autonomia economica".

Rita Mecca - OdV "Cuore e Salute" - Avigliano

"Alcuni sono già andati in porto, altri sono prossimi alla realizzazione".

Stefania Ciriello - Prof.ssa Liceo Pasolini per l'Alternanza Scuola-Lavoro

"Gli obiettivi sono stati pienamente raggiunti nella realizzazione di un collegamento organico delle istituzioni scolastiche con il mondo del lavoro e la società civile".

Salvatore Gravino - OdV "V per Vito" - Tursi

"Gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti o sono nella fase conclusiva".

Anna Maria Colangelo - OdV "Misericordia" - Grassano

"In alcuni casi sì".

Rosanna Nuzzolese - APS "Passi culturali"

"Senza voler entrare nei dettagli relativi ai fatti accaduti, possiamo dirci soddisfatti dei risultati raggiunti".

OdV "Fidas" - Rotondella

"In linea generale riteniamo raggiunti gli obiettivi. Di sicuro ogni momento formativo diventa importante per la crescita individuale e per l'apporto che si può dare in associazione".

Domenico Troia - OdV "Associazione Provinciale Diabetici" - Matera

"Sì".

Risposte alla domanda n.5 - Vi siete sentiti "coinvolti" nella vita del CSV Basilicata?

Pippo Di Fazio - OdV "Auser" - Lauria

"Sufficientemente. E anche gratis per la disponibilità all'ascolto dei problemi e alla proposta di formazione/aggiornamenti".

Studente partecipante alle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

"Sì, ci siamo sentiti partecipi di un'esperienza che ancora non è finita".

Giuseppe Guarino - OdV "Parimpari" - Potenza

"Molto. Siamo stati contattati anche direttamente, quando le informazioni erano di interesse prioritario".

Rita Mecca - OdV "Cuore e Salute" - Avigliano

"Sì".

Stefania Ciriello - Prof.ssa Liceo Pasolini per l'Alternanza Scuola-Lavoro

“Agli alunni è stata data la possibilità di acquisire determinate conoscenze essendo messi “in situazione”; pertanto si è riscontrato un pieno coinvolgimento degli stessi”.

Salvatore Gravino - OdV “V per Vito” - Tursi

“Sicuramente sì. Nei primi anni, e parlo del 2012 fino al 2016, c'è stato un maggior coinvolgimento delle associazioni. Ora non so se questo maggior coinvolgimento era dovuto al fatto che spesso c'erano bandi anche di piccola entità economica che ci consentivano di lavorare in sinergia con le altre associazioni tursitane della rete che abbiamo formato. Da un po' di tempo ciò non avviene e non saprei dire il perché”.

Anna Maria Colangelo - OdV “Misericordia” - Grassano

“Abbastanza, si potrebbe migliorare la rete di comunicazione, cioè non solo con messaggi ma anche tramite mail”.

Rosanna Nuzzolese - APS “Passi culturali”

“Certamente coinvolti, avendo partecipato in meno di un anno anche ad un paio di corsi di formazione”.

OdV “Fidas” - Rotondella

“Ci sentiamo coinvolti sia in termini di condivisione delle informazioni, sia in termini di condivisione delle scelte formative, poiché in ogni occasione di incontro ci viene chiesto un parere o un suggerimento”.

Domenico Troia - OdV “Associazione Provinciale Diabetici” - Matera

“Sì, come presidente APD MT e sto trasferendo questa sensibilità ad altri”.

Risposte alla domanda n.6 - Ci sono stati esiti positivi, in seguito a nuove acquisizioni, anche sulla vostra comunità locale di riferimento?

Pippo Di Fazio - OdV “Auser” - Lauria

“Siamo più disinvolti nel confronto con la pubblica amministrazione ed anche con le altre Associazioni, perché abbiamo aumentata sicurezza e la capacità di dialogo, siamo più consapevoli di poter assumere impegni e portarli a termine”.

Studente partecipante alle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

“Attraverso i vari incontri ciascuno di noi ha ricercato nelle nostre realtà territoriali la presenza di associazioni operanti ed ha invogliato a interagire con esse”.

Giuseppe Guarino - OdV “Parimpari” - Potenza

“Grazie al CSV abbiamo avuto modo di conoscere tante associazioni con cui collaborare e fare rete. Abbiamo avuto modo di essere avvicinati da persone motivate che attualmente ci aiutano. Abbiamo avuto modo di coinvolgere gli studenti con i progetti di alternanza. Alcuni di loro sono rimasti in contatto con noi”.

Rita Mecca - OdV “Cuore e Salute” - Avigliano

È ancora prematuro per vedere i risultati”.

Stefania Ciriello - Prof.ssa Liceo Pasolini per l'Alternanza Scuola-Lavoro

“È emersa da parte dei ragazzi una maggiore capacità di riflettere su sé stessi e individuare le proprie attitudini, nonché una propensione a lavorare con gli altri in maniera costruttiva”.

Salvatore Gravino - OdV “V per Vito” - Tursi

“Sicuramente anche la comunità di Tursi ha beneficiato delle nostre attività, tanto è vero che le manifestazioni estive vengono fatte quasi tutte dalle associazioni presenti sul nostro territorio”.

Anna Maria Colangelo - OdV “Misericordia” - Grassano

“Qualcosa sì”.

Rosanna Nuzzolese - APS “Passi culturali”

“Grazie alla nostra associazione, i soci hanno potuto approfondire la loro conoscenza del territorio valorizzandone le qualità”.

OdV “Fidas” - Rotondella

“Se il riferimento è relativo alle acquisizioni delle competenze, registriamo a livello locale il fatto che spesso i volontari di Fidas Rotondella sono presenti anche in altre realtà associative oppure ci chiedono sostegno per le loro attività”.

Domenico Troia - OdV “Associazione Provinciale Diabetici” - Matera

“Sì, pochi, ma decisamente sì, in modo particolare sul territorio provinciale e sui territori dei comuni limitrofi della provincia Barese e Tarantina”.

Risposte alla domanda n.7 - In un'ottica di gestione consapevole, efficace e anche pronta ad adattarsi a eventuali cambiamenti, cosa suggerireste al CSV Basilicata?

Pippo Di Fazio - OdV "Auser" - Lauria

"È già sufficientemente presente sul territorio, e nelle visite di testimonianza e di formazione, ma occorrerebbe più decisione e impegno per il funzionamento della Rete, che può diventare:

- strumento per compensare le difficoltà di Associazioni più deboli,
- migliorare la capacità di interlocuzione con le Istituzioni,
- rafforzare la presenza sul territorio, raccoglierne le istanze e mettere in grado il volontariato di rispondere con più efficacia alle esigenze".

Studente partecipante alle attività di Alternanza Scuola-Lavoro

"I nostri incontri ci hanno fatto conoscere un aspetto della realtà, quella del volontariato, in modo chiaro, pertanto non abbiamo suggerimenti tali da migliorarvi".

Giuseppe Guarino - OdV "Parimpari" - Potenza

"Ritengo che il CSV debba essere il riferimento centrale per tutte le associazioni, soprattutto per la rete. Attività di coordinamento della rete a mio avviso devono essere gestite direttamente dal CSV che garantisce imparzialità e coinvolgimento massimo".

Rita Mecca - OdV "Cuore e Salute" - Avigliano

Nessuna risposta.

Stefania Ciriello - Prof.ssa Liceo Pasolini per l'Alternanza Scuola-Lavoro

"In occasione dell'Expo del Terzo Settore, prima che i ragazzi procedano attraverso gli stand delle Associazioni, sarebbe opportuno che i rappresentanti delle stesse spiegassero brevemente alla platea degli studenti i contesti in cui andrebbero ad operare durante i tirocini. Questo perché gli alunni si sono indirizzati esclusivamente verso gli Enti con cui i loro compagni hanno svolto le attività nei precedenti anni, precludendosi la conoscenza di altre realtà associative".

Salvatore Gravino - OdV "V per Vito" - Tursi

"Sono sempre più convinto che quando si fa una programmazione con poche

risorse non bisogna disperderle in mille rivoli, ma è necessario fare delle scelte oculate ogni anno in modo che ci sia una ricaduta vera sulle associazioni e sui territori della nostra regione. Suggerirei inoltre di parlare di più della riforma del Terzo Settore”.

Anna Maria Colangelo - OdV “Misericordia” - Grassano

“Di far fare più formazione per tutti i volontari, in base alle associazioni, come nel nostro caso che operiamo anche nel settore sanitario sarebbe bello se il CSV organizzasse corsi di primo soccorso adulto pediatrico, disostruzione manovre salvavita ecc. con attestati validi”.

Rosanna Nuzzolese - APS “Passi culturali”

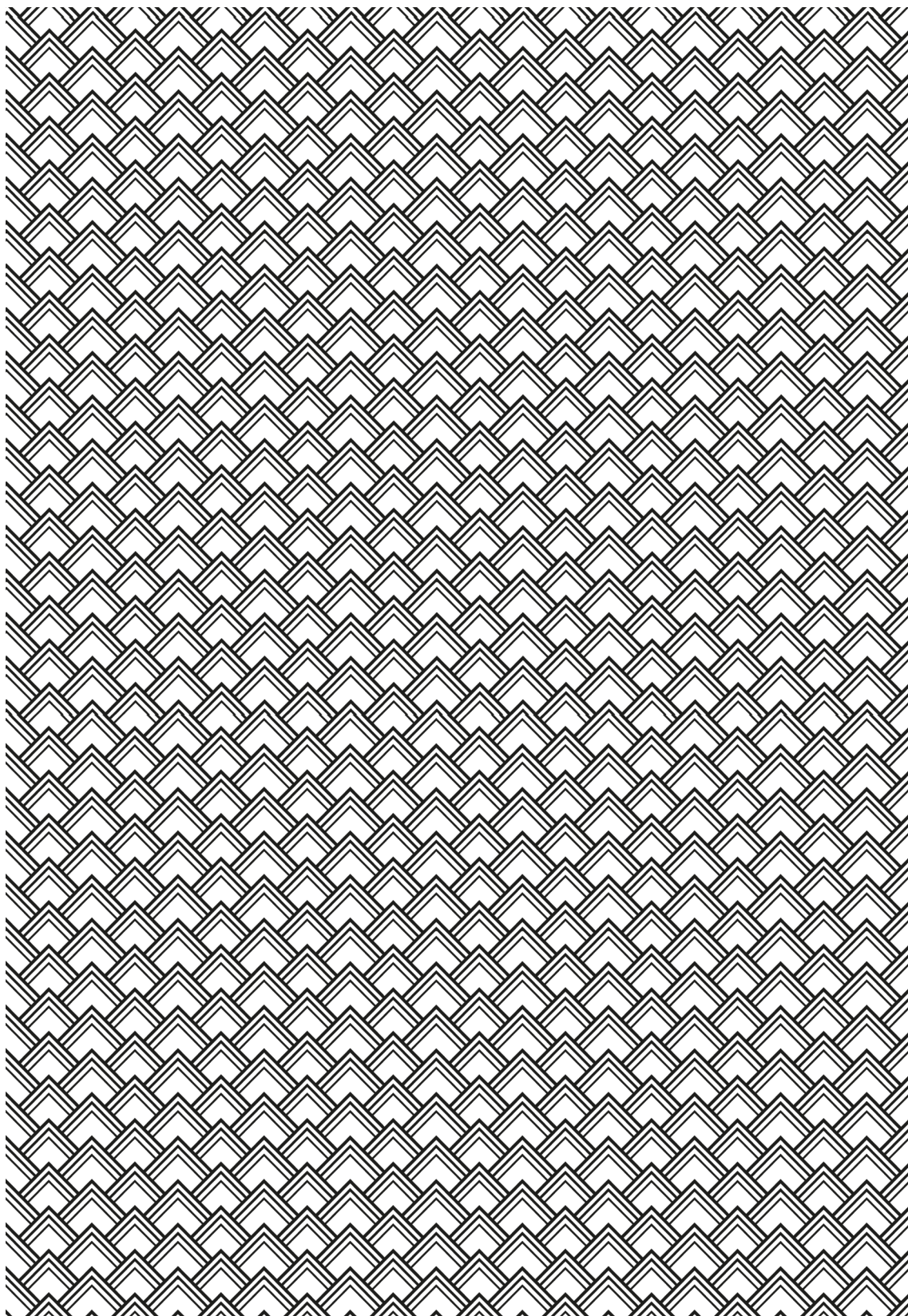
“Nonostante la bravura e disponibilità del personale in forza al CSVB di Matera, “in un’ottica di gestione consapevole, efficace...” suggeriamo e consigliamo di allargare l’organico”.

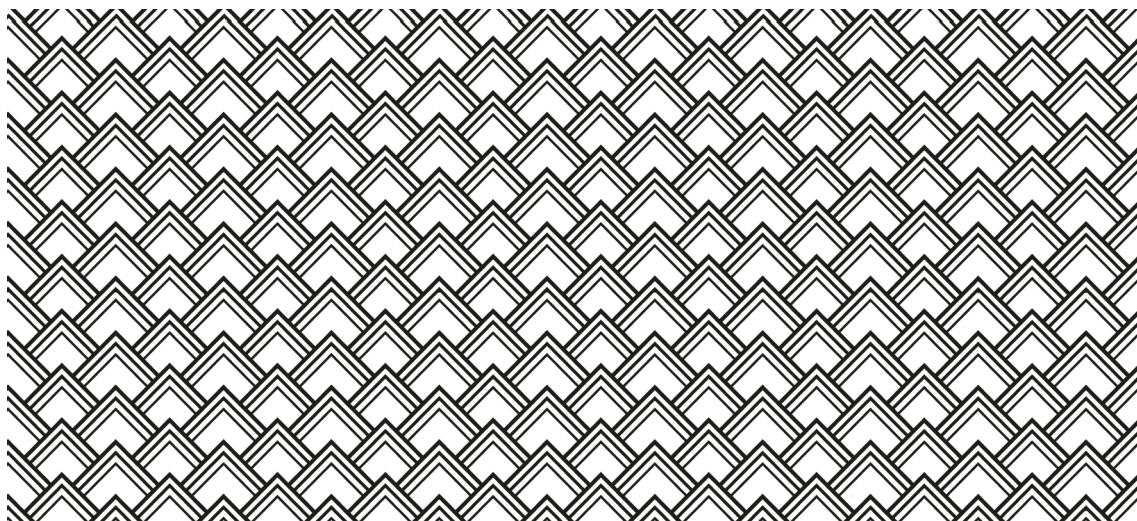
OdV “Fidas” - Rotondella

“Consiglieremmo di incrementare la presenza nei territori, di potenziare la comunicazione e di rendere sempre più attivo il coinvolgimento a livello locale. Per assurdo non tutte le associazioni presenti sul territorio conoscono il CSVB, pertanto in molte non usufruiscono dei servizi. Come Fidas Rotondella siamo molto attivi e presenti a livello territoriale e più volte ci siamo fatti portavoce della possibilità per altre associazioni di avvicinarsi al CSV”.

Domenico Troia - OdV “Associazione Provinciale Diabetici” - Matera

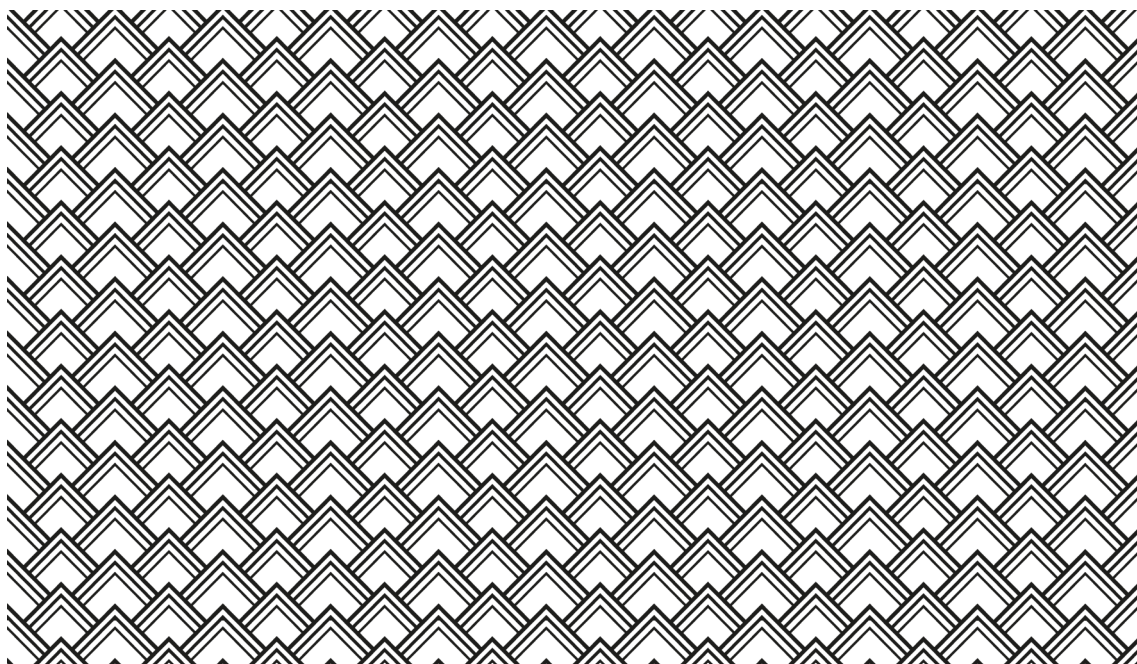
“A questa domanda, per adesso non so rispondere. Ma la nostra attività al momento va bene e non sono in grado di dare nessun suggerimento. Anzi, bene si fa a ricevere ulteriori informative formulate da CSV Basilicata”.

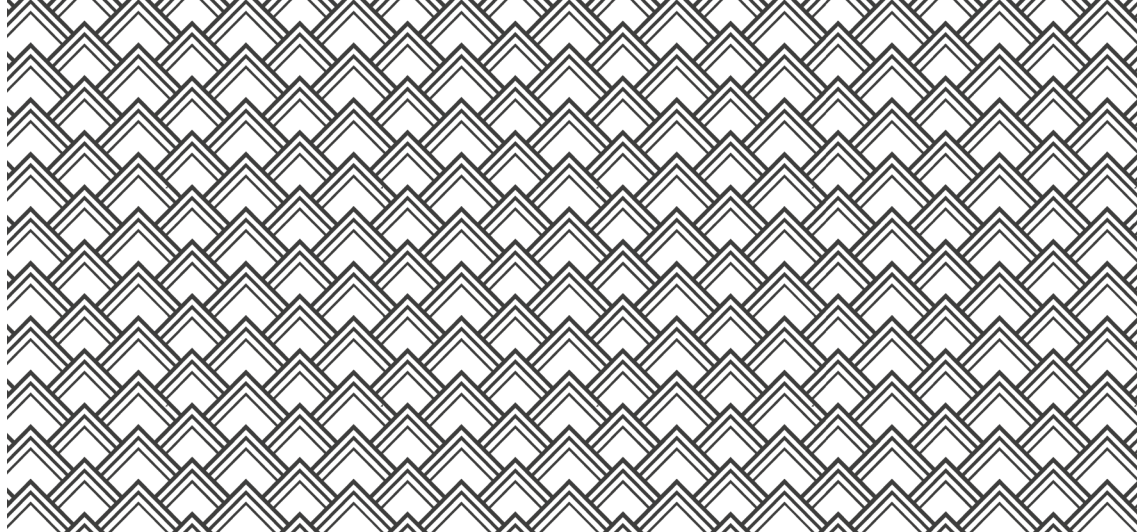




APPENDICE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO





QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

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

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO BILANCIO SOCIALE

MD PG04/30 Rev.00

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

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO BILANCIO SOCIALE

MD PG04/30 Rev.00

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?

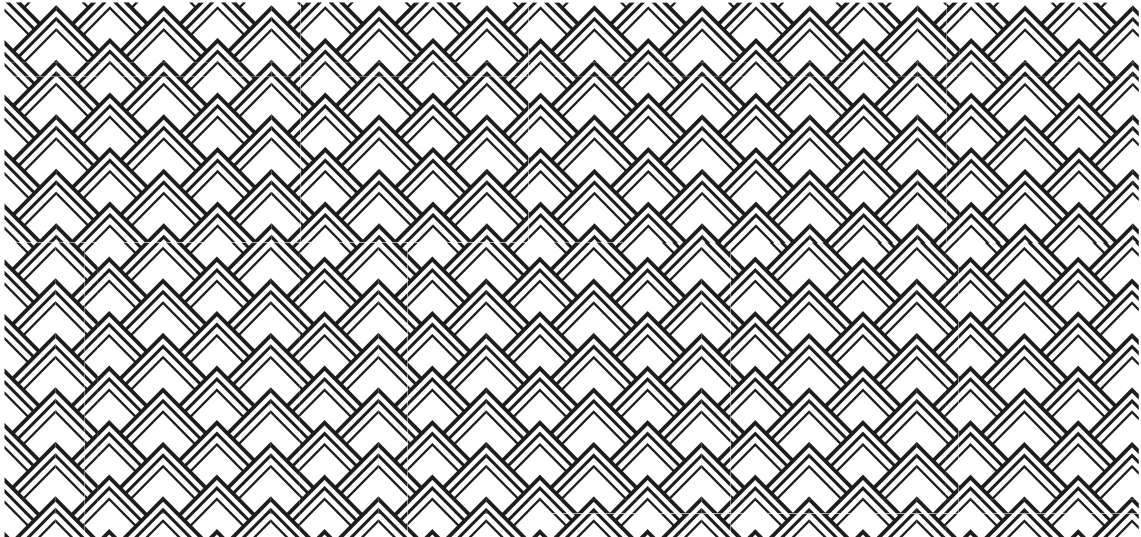
- ☐ Sì
- ☐ No

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

Sede operativa

Matera

Via La Malfa, 102

Tel. 0835.346167

www.csvbasilicata.it

