

Bilancio Sociale

2016



CENTRO DI SERVIZIO
AL VOLONTARIATO
SAN NICOLA



Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" Bari

Indice

Lettera agli stakeholder	pag. 3
CAPITOLO 1 L'IDENTITÀ	pag. 4
1.1 Cosa sono i CSV	pag. 5
1.2 Il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola"	pag. 5
1.3 Il volontariato nel territorio di Bari e provincia: 10 anni di crescita	pag. 7
1.4 La mission del CSVSN: sostenere, qualificare e promuovere il volontariato	pag. 8
1.5 La compagine sociale	pag. 9
1.6 La struttura organizzativa del CSVSN	pag. 10
1.7 Le risorse umane del Centro	pag. 11
1.8 Chi ci finanzia	pag. 13
1.9 Noi e il territorio: gli stakeholder	pag. 14
CAPITOLO 2 LA DIMENSIONE ECONOMICA	pag. 15
CAPITOLO 3 LA DIMENSIONE SOCIALE	pag. 19
3.1 A chi, quali e dove vengono erogati i servizi	pag. 20
3.2 Il programma delle attività	pag. 20
3.3 I servizi e le attività	pag. 21
3.4 La dimensione ambientale	pag. 31
CAPITOLO 4 PROSPETTIVE DI SVILUPPO: STRATEGIE E OBIETTIVI FUTURI	pag. 33



Lettera agli STAKEHOLDER

Ed eccoci giunti all'ottava edizione del Bilancio Sociale del Centro di Servizio al Volontariato San Nicola (CSVSN). Un appuntamento informativo importante, che consente di mostrare il cammino operato nel tempo dal CSVSN al servizio e al fianco delle associazioni della ex provincia di Bari.

Il Bilancio Sociale è uno strumento di valutazione delle attività realizzate e del buon utilizzo delle risorse gestite in un'ottica di costante impegno per la migliore qualità dei servizi offerti. Un impegno fatto di programmazione, contatti, tessitura di reti sociali, attività formativa, supporto consulenziale, comunicazione e promozione del volontariato. Nonostante la riduzione dei fondi e la prospettiva di riforma del Terzo Settore, l'azione del CSVSN non si è lasciata scalfire dalle difficoltà uscendone addirittura potenziata nella gestione e nella qualità dei servizi.

Intendiamo proseguire nell'ascolto diretto delle associazioni di volontariato, nelle loro richieste di aiuto e bisogno sostenendo, proprio in un tempo di considerevole riduzione delle risorse messe in campo in favore delle azioni sociali, la ricerca di nuove modalità di collaborazione e qualità del lavoro finora svolto. La sfida, oggi più che mai, continua a essere il lavoro "di rete e in rete", un fare "squadra" trovando strategie comuni con l'unico obiettivo di concretizzare progetti che possano rendere l'azione solidale sempre più efficace ed efficiente.

Sono convinta che solo in questo modo si possono dare risposte anche in tempi di crisi, in tempi in cui le risorse economiche risultano ridotte e vanno gestite con sempre maggiore responsabilità. Tempi che vedono prendere forma l'attuazione della Riforma del Terzo Settore che rivede significativamente l'attuale configurazione dei Centri di Servizio, ma permette altresì di legittimare e valorizzare l'esperienza maturata. In un mondo che cambia e che ci obbliga a cambiare, il mondo del volontariato sente la responsabilità di rimanere protagonista, di rinnovarsi senza snaturarsi. E questo il nostro Centro vuol continuare a farlo mano nella mano con le sue associazioni.

Un doveroso grazie, per nulla formale, ai Soci, ai Consiglieri, al Collegio dei revisori e ai membri del Comitato di Gestione del CSVSN, alle associazioni di volontariato che sosteniamo e ci sostengono.

Ringrazio anche chi si è attivamente profuso per la piena riuscita delle attività e degli eventi che il CSVSN propone e, infine, un ringraziamento speciale va al direttore che ha lasciato dopo dodici anni questo Centro, a quello che lo ha sostituito e allo staff per la professionalità che porta al servizio di tutte le OdV, con la stessa dedizione che rispecchia il valore umano che fonda le basi del volontariato.

Queste pagine riassumono le loro ore, giornate, settimane intere passate a pianificare, programmare, progettare, risolvere problemi e affrontare difficoltà, formare e informare, promuovere e supportare le attività delle associazioni di volontariato con la passione e l'impegno condiviso e con la consapevolezza che da qui si può partire per costruire e tessere rapporti e relazioni che, oltre ogni dato e numero, rendono più umani i luoghi del vivere quotidiano.

Buona lettura.

Bari 14 giugno 2017

Il presidente
Rosa Franco





CAPITOLO 1

L'IDENTITÀ



"...la solidarietà
è l'UNICO
investimento che
non fallisce mai"

Cosa 1.1 sono i CSV

I Centri di Servizio al Volontariato sono stati introdotti dalla **Legge quadro sul volontariato** (L. 266/91), attraverso la quale lo Stato riconosce «il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo» (art. 1) promuovendo azioni per lo sviluppo del volontariato e prevedendo strumenti operativi per la loro realizzazione. I Centri di Servizio sono finanziati da fondi speciali regionali costituiti da una quota pari a 1/15 dei proventi delle Fondazioni di origine bancaria e sottoposti alla verifica da parte del Comitato di Gestione (Co.Ge.), composto prevalentemente da rappresentanti delle Fondazioni bancarie, del Volontariato, degli Enti locali della Regione e del Ministero del Welfare, con funzioni di controllo dei fondi e della gestione.

Il Centro di 1.2 Servizio al Volontariato "San Nicola"

Il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" è un'associazione di promozione sociale nata nel 2002, istituita dal Co.Ge. nel 2003 ai sensi della legge 266/91, iscritta nel Registro Regionale delle APS al numero 92, che gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio comprendente la ex provincia di Bari. Il Centro ha lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine eroga le proprie prestazioni sotto forma di servizi in favore delle organizzazioni di volontariato iscritte

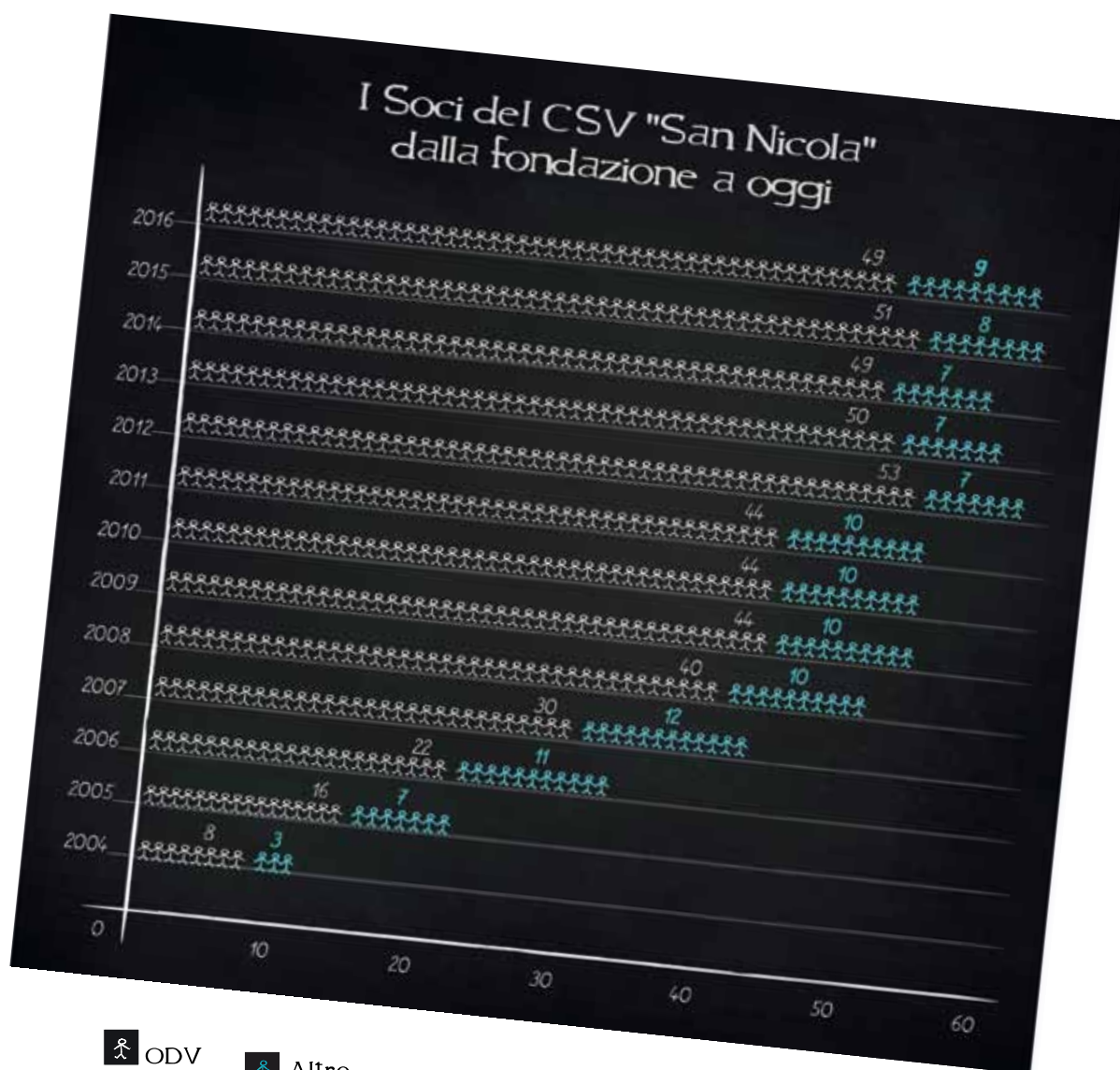
e non iscritte nel Registro Regionale. Per assicurare la propria presenza il Centro è attivo anche sul territorio del nord barese con lo Sportello operativo di Andria. Esistono attualmente, fatta eccezione per la provincia autonoma di Bolzano, **71 CSV in Italia** rappresentati, a livello nazionale, da CSVnet, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio al Volontariato.

Il CSVSN svolge il suo lavoro nell'area metropolitana di Bari e nei comuni di Andria, Barletta, Bisceglie, Minervino Murge, Spinazzola, Trani e Canosa di Puglia per la provincia BAT.

L'ordinamento interno è ispirato ai principi di democraticità e di uguaglianza dei diritti di tutti gli associati.

L'Assemblea dei soci del Centro al 31 dicembre 2016, periodo a cui fa riferimento il Bilancio, è costituita da **58 associazioni: 49 Organizzazioni di Volontariato** di cui alla L. 266/91 (**39 iscritte al Registro Generale delle Organizzazioni di Volontariato e 10 non iscritte**), e **9 di altra natura** (associazioni di promozione sociale e cooperative sociali).

Nel corso dell'anno 2016 l'Assemblea dei soci è stata convocata **2 volte**.



L'universo delle OdV a cui si rivolge l'attività del Centro è formato da **984 associazioni**, di cui **584 iscritte** al Registro Generale delle Organizzazioni di Volontariato e **400 non iscritte**. I numeri espressi sono frutto dello scrupoloso lavoro, effettuato in questi anni, di verifica degli statuti.

OdV	Totale al 31/12/2016
OdV iscritte al Registro	584
OdV non iscritte al Registro	400
TOTALE OdV	984

Nel corso del 2016 il Centro ha erogato un totale di **10.842 servizi** alle OdV: il valore assoluto in aumento è di **971** rispetto all'anno precedente, segno di un crescente e più capillare lavoro che il Centro ha svolto nonostante la riduzione dei fondi.

1.3 Il volontariato nel territorio di Bari e provincia: 10 anni di crescita

Le OdV del nostro territorio dal 2007 a oggi
iscritte e non iscritte al Registro Regionale



OdV
iscritte al
Registro Regionale

OdV
non iscritte

La mission del CSVSN:

1.4 sostenere, qualificare e promuovere il volontariato

Il sostegno, la qualificazione e la promozione alle OdV sono fornite attraverso:



- ✓ consulenze (legali, fiscali, o di altra natura), assistenza qualificata ed eventuali strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di attività nel campo della solidarietà;
- ✓ valorizzazione delle iniziative e delle attività del volontariato e di altri soggetti operanti nel campo della solidarietà, anche favorendo la costituzione di nuove OdV o il rafforzamento di quelle esistenti;
- ✓ supporto alle relazioni e collaborazione tra il volontariato e istituzioni pubbliche e private, al fine di una valutazione comune delle priorità sociali, per progettare e attuare gli interventi più opportuni;
- ✓ sostegno alla realizzazione di progetti promossi e attuati dalle OdV, anche in rete con altri soggetti, privati e pubblici, fornendo alle stesse prestazioni o servizi previsti dagli stessi progetti;
- ✓ promozione delle iniziative e delle attività del volontariato e di altri soggetti operanti nel campo della solidarietà, anche favorendo la costituzione di nuove OdV o il rafforzamento di quelle esistenti;
- ✓ accompagnamento alle iniziative finalizzate a diffondere la cultura della solidarietà, della partecipazione e della sussidiarietà;
- ✓ realizzazione di iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti a OdV nonché a cittadini interessati a tematiche sociali;
- ✓ sostegno alla cultura della legalità, del dono, della gratuità, della sussidiarietà e della partecipazione nel mondo del volontariato e più in generale nella vita sociale, facendosi promotori di iniziative specifiche anche in raccordo con le istituzioni e altri soggetti.

1.5 La compagine sociale

L'adesione al CSVSN è aperta a tutte le associazioni iscritte e non iscritte al Registro Regionale. La base sociale del Centro è costituita da **49 organizzazioni di volontariato** e **9 Enti no profit**.

Associazioni di volontariato socie del CSVSN

ANNO	OdV	ALTRO	TOT SOCI
2004	8	3	11
2005	16	7	23
2006	22	11	33
2007	30	12	42
2008	40	10	50
2009	44	10	54
2010	44	10	54
2011	44	10	54
2012	53	7	60
2013	50	7	57
2014	49	7	56
2015	51	8	59
2016	49	9	58

OdV socie del CSVSN per settore di intervento



1.6 La struttura organizzativa del CSVSN al 31 dicembre 2016



ASSEMBLEA DEI SOCI del
Centro di Servizio al Volontariato San Nicola

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Renata Nacci
Andrea Balestrazzi
Nicola Melone
(fino al 25/07/2016)
Raffaele Petrarulo
(dal 25/07/2016)



CONSIGLIO DIRETTIVO

Vincenzo Biancolillo
Annamaria Caiati
Antonio Carbone
(fino al 25/07/2016)
Leonardo Damiani
(dal 25/07/2016)
Anna Maria D'Adamo
Paola Fini - Oronzo Franco
Pasquale Giuliani
Vincenzo Mascello
Luigi Monterisi
Antonia Clelia Quaranta



COLLEGIO DEI GARANTI

Antonio Demarco
Gaetano Dragone
Pasquale Atlante



PRESIDENTE
Rosa Franco



TESORIERE
Anna Lavopa



COMITATO SCIENTIFICO

Paolo Ponzio - Guido Boldrin
Rosanna Lallone



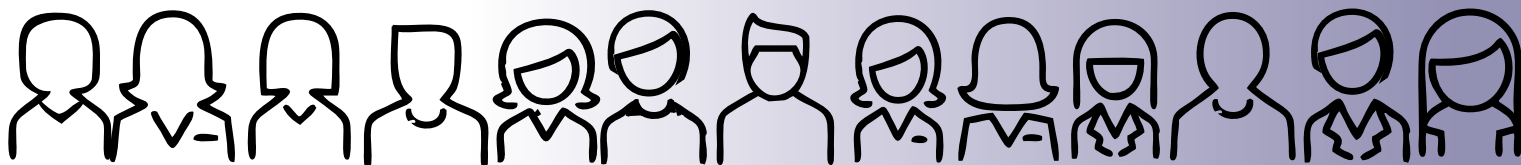
DIRETTORE
Alessandrina Gernone

FUNZIONI DI SERVIZIO

Segreteria	Rendicontazione attività
Amministrazione	Servizio Civile Volontario
Monitoraggio e valutazione	Sito internet e newsletter
Grafica e stampa	Ufficio stampa
Progetti e convenzioni	

AREE DI SERVIZIO

Aree di Servizio	Promozione
Consulenza	Comunicazione e Informazione
Servizi di base	Progettazione
Formazione	Documentazione



CSVSN Bari
Sede Centrale

CSVSN Andria
Sportello Operativo

Le funzioni dei membri della struttura organizzativa del Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" sono definite nello Statuto e nel Regolamento del Centro.

1.7 Le risorse umane del Centro



La struttura operativa del CSV “San Nicola” è basata principalmente su **11 dipendenti, di cui 5 part-time**.

Il contratto applicato è del Commercio-Terziario e i livelli retributivi vanno dal IV al quadro, quest’ultimo previsto per la funzione di Direttore. Il CSVSN nel 2016 si è avvalso inoltre di 3 collaboratori a progetto e della collaborazione di consulenti esterni specializzati nei diversi ambiti.

Le funzioni del Direttore sono definite nello Statuto e nel Regolamento del Centro.

I ruoli svolti dal personale dipendente sono:

- n. 1 direttore
- n. 1 segreteria generale
- n. 1 responsabile amministrativo
- n. 1 addetto sportello operativo di Andria
- n. 7 addetti ai servizi alle OdV

Lo staff del Centro, giornalmente a contatto con i volontari, sempre in ascolto dei bisogni delle associazioni, diligentemente offre risposte e servizi qualificati:

- Età media: 46 anni
- Laureati: 60%
- Diplomati: 40%
- Donne: 65%

Durante l’anno hanno collaborato anche 8 volontari del Servizio Civile Nazionale e del Servizio Civile Nazionale Garanzia Giovani.



Il programma di formazione continua del personale, assetto strategico del CSV “San Nicola”, ha visto nell’anno la realizzazione di attività formative, utili ad adeguare e qualificare i servizi offerti e a implementarne di nuovi.

Lo scambio tra i CSV per confrontarsi sulle buone prassi

Nell’ambito del progetto Erasmus-CSVnet, due dipendenti hanno avuto modo di incontrare rappresentanti di altri CSV, presso le loro sedi, per interfacciarsi tra loro, scambiarsi idee, attività e modelli organizzativi. Lo scopo di confrontarsi con altre realtà, pur preservando la propria autonomia e la peculiarità della comunità del territorio di appartenenza, ha permesso di apprendere nuove e più efficaci procedure di gestione.

Le attività si sono svolte presso

Il CIESSEVI - Centro di Servizi per il Volontariato (Città Metropolitana di Milano)
Programma di scambio *“Il sistema di promozione”*

L'Associazione Servizi per il Volontariato di Modena
Programma di scambio *“Progetti innovativi di contrasto alla povertà e alle situazioni di vulnerabilità socio-economica”*.

Il Piano di Formazione 2016 di CSVnet destinata ai tecnici dei Centri

Il 2016 è stato un anno di significativi cambiamenti in seno al CSVnet. L’organo di coordinamento dei CSV d’Italia ha pensato, per i tecnici dei vari Centri, corsi di formazione specifici su temi di natura informativa differenziati per argomento, metodologia e destinatari.

I dipendenti del CSVSN hanno partecipato, secondo il loro ruolo e le loro competenze, ai seguenti incontri formativi

- ▶▶ Europa per i cittadini: progetti della società civile
- ▶▶ Aggiornamenti dall’Europa
- ▶▶ Erasmus+: partenariati strategici nel settore della gioventù
- ▶▶ Erasmus+: piccoli partenariati di collaborazione nel settore dello sport
- ▶▶ Le nuove forme del volontariato
- ▶▶ I dati, questi sconosciuti
- ▶▶ Portale info bandi
- ▶▶ Corso di formazione regionale sull’uso del software di contabilità “Sic et Simpliciter”
- ▶▶ Seminario sulla rendicontazione dei bilanci dell’ente gestore dei CSV.

Inoltre, alcuni dipendenti hanno partecipato al seminario sui progetti del Servizio Civile Nazionale, organizzato dalla Regione Puglia.

1.8 Chi ci finanzia

Il CSVSN trae sostentamento da un fondo costituito da una parte (1/15) dei proventi annuali delle Fondazioni di origine bancaria ai sensi della legge nazionale sul volontariato (L. 266/91).

Le Fondazioni che hanno contribuito al fondo 2016 sono:

Fondazione C.R. di Modena

Fondazione C.R. di Verona

Fondazione C.R. di Puglia

Fondazione Compagnia di San Paolo

Fondazione C.R. di Bologna

Fondazione C.R. di Lucca

Fondazione Cariplo

Fondazione Mps



1.9 Noi e il territorio: gli stakeholder

Gli stakeholder sono le persone e le organizzazioni portatrici di bisogni, interessi e aspettative rispetto alle attività, alle iniziative e ai risultati conseguiti dal CSVSN nella realizzazione delle sue azioni. Nel corso degli anni il CSVSN ha messo in atto una fitta rete di relazioni e di accordi di collaborazione con soggetti del settore pubblico, del privato e del Terzo Settore.

Gli stakeholder verso cui è rivolta principalmente la mission del CSVSN sono

I destinatari delle attività del CSVSN

- » le Organizzazioni di Volontariato
- » la comunità territoriale

I finanziatori

- » le Fondazioni di origine bancaria

I soggetti che partecipano alla gestione e al controllo delle attività del CSVSN

- » i soci
- » gli Organi sociali
- » il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Puglia

Le risorse umane coinvolte

- » il personale
- » i collaboratori esterni
- » i volontari
- » i volontari del Servizio Civile Nazionale

I soggetti del sistema CSV

- » CSVnet Puglia – Coordinamento Regionale CSV della Puglia
- » CSVnet – Coordinamento Nazionale dei CSV

I partner locali

- » Regione Puglia
- » Forum Regionale del Terzo Settore
- » Università degli Studi “Aldo Moro” di Bari
- » Prefettura di Bari
- » Provincia BAT
- » Comune di Spinazzola
- » Comune di Palo del Colle
- » Comune di Acquaviva delle Fonti
- » Comune di Cassano delle Murge
- » Comune di Monopoli
- » Comune di Giovinazzo
- » Comune di Putignano
- » Comune di Corato
- » Istituto Professionale per i Servizi Commerciali e Turistico “Riccardo Lotti” di Andria
- » Liceo delle Scienze Umane e Linguistico “Giordano Bianchi Dottula” di Bari

A close-up photograph of a hand holding a thick, white rope with green flecks. The rope is knotted in the middle. The background is a textured, light-colored surface, possibly sand or concrete. The lighting is bright, casting shadows.

CAPITOLO 2

LA DIMENSIONE ECONOMICA

Analisi del rendiconto gestionale

Sono qui definiti gli strumenti necessari per analizzare, in relazione alle attività svolte dal Centro, l'equilibrio economico, finanziario e patrimoniale e la sua capacità di proseguimento dei propri fini dal punto di vista numerico. In linea con il principio di coerenza fra obiettivi di gestione e risultati, la dimensione economica permette una lettura trasparente delle attività svolte e fornisce, attraverso l'analisi dei dati riportati, l'importanza della finalità sociale svolta e le potenzialità raggiunte.

Si intende fornire una rappresentazione completa della gestione del Centro, unendo i risultati qualitativi e quantitativi ai dati economici, affinché le azioni realizzate possano essere valutate secondo i principi dell'efficacia e dell'efficienza. Il Centro redige, oltre al Bilancio Sociale, il rendiconto gestionale, lo stato patrimoniale, la nota integrativa, la relazione di missione e il prospetto di sintesi e rendicontazione delle attività del CSVSN, in base all'accordo stipulato a livello nazionale tra la consulta nazionale dei Comitati di Gestione e il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio.

PROVENTI E RICAVI

Si tratta dei proventi derivanti dall'applicazione dell'art. 15 della legge 266/91 che prevede che un quindicesimo dei proventi delle fondazioni di origine bancaria venga destinato ai fondi speciali presso le Regioni da utilizzare per sostenere e qualificare l'attività delle organizzazioni di volontariato attraverso l'attività dei Centri di Servizio per il Volontariato.

I proventi e ricavi da attività tipica nell'anno 2016 sono stati di **€ 876.745,00** derivanti da contributi Fondo Speciale ex. Art. 15 L. 266/91 per servizi.

A tali proventi e ricavi sono da aggiungere:

- ▶▶ **€ 137.152,66** di residui vincolati per completamento azioni dell'anno precedente;
- ▶▶ **€ 77.896,57** di residui non vincolati da anni precedenti e riprogrammati nell'assemblea del 28 aprile 2016;
- ▶▶ **€ 12.868,11** di proventi della quota parte del Fondo Immobilizzazioni vincolate alle funzioni del Centro.

I contributi di competenza dell'esercizio 2016 sono stati di **€ 937.518,15** poiché al totale dei proventi sono da sottrarre **€ 79.244,16** quali residui liberi in attesa di destinazione al 31 dicembre 2016 e **€ 81.196,57** quali residui vincolati per completamento azioni. A tali proventi sono da aggiungere:

- ▶▶ **€ 1.475,00** da quote associative;
- ▶▶ **€ 3.897,00** da contributi su progetti;
- ▶▶ **€ 7.294,96** da altri proventi e ricavi da attività.

I proventi finanziari derivati da rapporti bancari sono stati pari a **€ 794,54** e da attività straordinaria per **€ 655,68**, producendo un totale proventi per l'esercizio dell'anno 2016 pari a **€ 951.635,33**.



ONERI DA ATTIVITÀ TIPICA

In questa sezione sono inseriti gli oneri di competenza registrati nel corso dell'esercizio 2016 che si riferiscono alla gestione tipica del Centro.

Di seguito l'analisi di dettaglio.



PROMOZIONE

Gli oneri ammontano a € 273.251,01

CONSULENZA

Gli oneri ammontano a € 116.709,28

FORMAZIONE

Gli oneri ammontano a € 112.857,73

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Gli oneri ammontano a € 126.658,32

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Gli oneri ammontano a € 31.305,78

ANIMAZIONE TERRITORIALE

Gli oneri ammontano a € 16.975,57

SUPPORTO LOGISTICO

Gli oneri ammontano a € 25.473,04

ONERI DI FUNZIONAMENTO

SPORTELLI OPERATIVI

A questa voce confluiscono le spese relative alla gestione e alle attività relative allo Sportello Operativo di Andria

Gli oneri ammontano a € 62.552,32



ONERI DI SUPPORTO GENERALE

Si tratta delle attività che garantiscono l'esistenza e la continuità del Centro. Comprendono le attività di direzione e di conduzione, i servizi amministrativi, la gestione delle risorse umane e tutti i costi che possono essere effettivamente e direttamente connessi a una o più attività di supporto. Gli oneri di supporto generale comprendono: acquisti, servizi, godimento beni di terzi, spese per il personale, ammortamenti e altri oneri di gestione.

Gli oneri ammontano a € 184.377,28 così suddivisi:

- ▶▶ acquisti pari a € 3.906,97 per materiale di consumo e cancelleria;
- ▶▶ servizi pari a € 34.265,35 per elaborazione cedolini paga, compensi revisori dei conti, spese per utenze, assicurazioni, manutenzioni e riparazioni, altri oneri per servizi;
- ▶▶ godimento beni di terzi pari a € 8.277,63 per spese di fitto sede;
- ▶▶ personale pari a € 91.102,88; ammortamenti pari a € 3.914,27.

Altri oneri di gestione pari a € 42.910,18 per imposte e tasse, rimborsi spese consiglieri, condominio, quote associative CSVnet e CSVnet Puglia, spese di rappresentanza, servizi di pulizia e altri oneri.

Si precisa che i costi di affitto sede, delle retribuzioni del direttore e del segretario sono stati distribuiti in quota parte nelle varie aree. La riduzione dei fondi resi disponibili per l'anno 2016 ha influito sulla modalità di gestione dei servizi e sulle scelte strategiche che hanno favorito il contenimento di alcune spese tramite economie di scala mantenendo costante la risposta alle richieste di erogazione dei servizi da parte delle OdV.

Gli oneri finanziari su rapporti bancari ammontano a € 0.

IL TOTALE DEGLI ONERI È PARI A € 950.160,33



RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE AL BILANCIO DI ESERCIZIO **AL 31.12.2016 - ESTRATTO**

Signori Associati,

con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 17.01.2003 n.6, che ha apportato rilevanti modifiche al previgente diritto societario, anche le funzioni del Collegio Sindacale sono cambiate e a tale organo è stata attribuita sia l'attività di vigilanza sia le funzioni di revisore contabile, salvo diversa disposizione statutaria. Per l'esercizio chiuso al 31.12.2016 abbiamo svolto entrambe le funzioni.

(Omissis)

A nostro giudizio il bilancio in esame nel suo complesso è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria nonché il risultato economico del Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" per l'esercizio chiuso al 31.12.2016, in conformità alle norme che disciplinano il bilancio di esercizio.

(Omissis)

Il progetto di bilancio al 31.12.2016, costituito ai sensi dell'art. 2423 c.c., dalla Situazione Patrimoniale, dal Rendiconto Gestionale e dalla Nota Integrativa, corredato dalla Relazione sulla Missione e dal Prospetto di sintesi rendicontazione attività, così come previsto dal Modello Unificato di Rendicontazione relativo all'accordo Consulta Co.Ge./Csvnet, successivamente recepito dal Disciplinare Regionale approvato dal Comitato di Gestione, trova sintesi nelle seguenti risultanze riepilogative:

SITUAZIONE PATRIMONIALE

Quote Associative da incassare	€	0
Immobilizzazioni Immateriali	€	0
Immobilizzazioni Materiali	€	12.868
Immobilizzazioni Finanziarie	€	0
Attivo Circolante	€	431.452
Ratei e Risconti Attivi	€	1.928
TOTALE ATTIVO	€	446.248

PASSIVO

Patrimonio netto	€	14.343
F.di rischi ed oneri futuri	€	160.441
Trattamento Fine Rapporto di Lavoro Subord	€	153.402
Debiti	€	117.956
Ratei e Risconti Passivi	€	106
TOTALE PASSIVO	€	446.248

RENDICONTO GESTIONALE

Oneri:	
Oneri da attività tipica	€ 765.783
Oneri promozione e raccolta fondi	€ 0
Oneri da attività accessorie	€ 0
Oneri finanziari e patrimoniali	€ 0
Oneri straordinari	€ 0
Oneri si supporto generale	€ 184.377
Totale Oneri	€ 950.160
Risultato gestionale di esercizio	€ 1.475
Totale a pareggio	€ 951.635
Proventi:	
Proventi da attività tipiche	€ 950.185
Proventi da raccolta fondi	€ 0
Proventi da attività accessorie	€ 0
Proventi finanziari e patrimoniali	€ 794
Proventi straordinari	€ 656
Totale Proventi	€ 951.635

Dall'attività di vigilanza e controllo non sono emersi fatti significativi suscettibili di segnalazione o di menzione nella presente relazione.

In considerazione di quanto è in precedenza evidenziato, il Collegio Sindacale non rileva motivi ostativi all'approvazione del bilancio di esercizio al 31.12.2016 e, pertanto, propone all'Assemblea di approvare il bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2016 così come redatto dall'Organo Amministrativo.

Bari, 21.04.2017

Il Collegio Sindacale

Dott.ssa Renata Nacci

Dott. Raffaele Petrarulo

Dott. Andrea Balestrazzi



CAPITOLO 3

LA DIMENSIONE SOCIALE

3.1 A chi, quali e dove vengono erogati i servizi

A CHI

I servizi del CSVSN sono erogati a tutte le **associazioni di volontariato** operanti nel territorio della ex provincia di Bari, iscritte o meno al Registro Regionale, nonché a tutti i **cittadini** che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato. **I servizi del CSVSN sono erogati gratuitamente da operatori retribuiti.** Gli operatori non si limitano a rispondere alle richieste delle organizzazioni, ma cercano di comprenderne i bisogni e il contesto associativo, grazie ad approcci relazionali che richiedono sensibilità, attenzione e conoscenza della cultura organizzativa del volontariato.

QUALI

I servizi spaziano dalla **consulenza** alla **formazione**, dalla **promozione** all'**informazione** e **documentazione**, dal **supporto logistico e strumentale** all'**accompagnamento** alla **gestione e progettazione**. La tipologia delle richieste varia a seconda del ciclo di vita dell'associazione e i bisogni espressi.

DOVE

Il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" garantisce la presenza e offre i suoi servizi in tutto il territorio della ex provincia di Bari. La sede centrale è a **Bari**, in via Vitantonio di Cagno 30 (quartiere Poggiofranco). Lo Sportello operativo afferente l'area del nord barese è presente a **Andria**, in via Piave 79. **Le sedi sono aperte tutto l'anno (escluse le principali festività) dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 19,30.**

3.2 Il programma delle attività

Attraverso il rapporto e l'ascolto diretto con le OdV, le richieste pervenute e i risultati derivanti dalla somministrazione di questionari, il Centro ha potuto svolgere uno studio approfondito dell'analisi dei bisogni e del livello di soddisfazione dei servizi erogati. Questo costituisce un importante punto d'arrivo rispetto alle caratteristiche alle aspettative, ai bisogni del mondo del volontariato provinciale analizzati. L'approfondimento mira ad ambizioni ben più consistenti: quelle di rappresentare il punto di partenza verso l'elaborazione di nuove strategie d'intervento, di percorsi comuni e meglio condivisi. Vuole, quindi permettere alle associazioni di volontariato di conoscersi reciprocamente e, più a fondo, mettersi in rete, fare sistema. Per operare meglio, crescere e dare risposte più efficaci, pur mantenendo le proprie peculiarità. Questo parte da una corretta programmazione. Perché siamo convinti che una corretta programmazione per il futuro sia subordinata all'analisi del presente; conoscersi, sia dal punto di vista quantitativo sia sotto il profilo organizzativo e strutturale, permette di individuare luci e ombre del sistema consentendo l'elaborazione di strategie che da un lato eliminino le pecche e dall'altro valorizzano gli elementi di eccellenza.

Le attività del CSVSN vengono programmate, annualmente, coinvolgendo tutte le organizzazioni di volontariato attraverso incontri territoriali e di promozione, somministrazione di questionari e condivisione diretta con gli stakeholder di esigenze e obiettivi da raggiungere. In particolare il percorso di programmazione prevede le seguenti fasi:

- ▶▶ individuazione del percorso operativo di programmazione annuale da parte del Consiglio Direttivo;
- ▶▶ analisi delle esigenze e criticità delle OdV del territorio e prospettive di sviluppo locale;
- ▶▶ aggiornamento del piano strategico annuale e stesura del piano operativo;
- ▶▶ discussione e approvazione da parte del Consiglio Direttivo;
- ▶▶ presentazione e approvazione del piano operativo annuale da parte dell'Assemblea dei Soci del CSVSN;
- ▶▶ invio del piano operativo al Co.Ge. Puglia.

3.3 I servizi e le attività

►► PROMOZIONE

►► Oneri: € 273.251,01

L'attività dell'Area ha prodotto un avanzo di € **24.790,86**, un risultato dovuto alle economie generate dall'ottimizzazione dei costi per la realizzazione degli eventi.

Obiettivi

L'Area Promozione sostiene e promuove le iniziative delle OdV in rete tra loro, con gli Enti locali, con le Istituzioni pubbliche o private; favorisce l'incontro tra i cittadini e in generale tra tutte le strutture da sempre vicine a coloro che si occupano di volontariato (scuole, università, parrocchie e centri di orientamento) con l'obiettivo di creare le condizioni ottimali per la nascita, la crescita e lo sviluppo del volontariato.

Attività realizzate

- 20 progetti proposti dalle Associazioni in risposta al **Bando di idee per la promozione del volontariato**. Il bando ha avuto come obiettivo favorire e sostenere le reti;
- 2 edizioni del **Bando per la fornitura dei servizi tipografici**, finanziando la stampa di materiale tipografico a **55** OdV nella prima edizione e **44** nella seconda, per un totale di **99** OdV e 191.190 prodotti tipografici realizzati;
- **Bando per la Fornitura e stampa di materiale promozionale**: hanno avuto accesso, fino a esaurimento del budget stanziato, **61** OdV (16 non iscritte, 45 iscritte).

Bando fornitura servizi tipografici 2016

Progetti realizzati a Bari	70
Progetti realizzati ad Andria	29
TOTALE PROGETTI REALIZZATI	99

Bando di idee per la promozione del volontariato

OdV	20
Soggetti partner	76
Volontari	384
Destinatari	411.520

Bando promozionale 2016: prodotti realizzati

T-shirt	shopper bags manici corti cotone	shopper bags tnt	cartella portablocco a4 con molla richiudibile	banner in pvc 300x100	roll up completo 200x85	roll up solo telo 200x85	penne a sfera a scatto (mod. 1)	penne a sfera a scatto (mod. 2)	portachiavi (mod. 1 pe020)	portachiavi (mod. 2 pe301)
2200	2150	600	250	39	68	2	8300	6400	200	1200

Gestione dello Sportello per il Volontariato presso

* le sedi del Centro a Bari ed Andria

* i Comuni di:

- Spinazzola
- Palo del Colle
- Acquaviva delle Fonti
- Cassano delle Murge
- Monopoli
- Giovinazzo
- Putignano
- Corato

* la Provincia BAT

* presso gli Istituti Scolastici

- Università degli Studi "Aldo Moro" di Bari
- Istituto Professionale per i Servizi Commerciali e Turistico "Riccardo Lotti" di Andria
- Liceo delle Scienze Umane e Linguistico "Giordano Bianchi Dottula" di Bari

per un totale di 311 servizi richiesti.

Eventi

Il Centro ha realizzato, nell'ambito del progetto **"Una festa itinerante"**, manifestazioni ed eventi finalizzati ad ampliare la visibilità delle associazioni.

L'Happening del Volontariato si è svolto nella giornata del **7 maggio 2016**.

Al mattino: Convegno dal titolo **"Solo uno sguardo gratuito può ridestare la persona"**. Grande la partecipazione e l'interesse di volontari, cittadini, alunni e docenti dell'Istituto **"Lotti-Umberto I"** di Andria presso cui si è svolto.

Nel pomeriggio: **33** associazioni espositrici con relativi stand, hanno animato nel piazzale antistante la villa comunale di Andria la manifestazione con esercitazioni, dimostrazioni e momenti ludici. A conclusione si è svolto lo spettacolo **"Notte dei Talenti"**.

HAPPENING DEL VOLONTARIATO Andria, 7 Maggio 2016

Associazioni richiedenti	36
Totale soggetti partecipanti	33
a) OdV iscritte	21
b) OdV non iscritte	11
c) Altre organizzazioni Terzo Settore	1

VOLONTARIATO IN PIAZZA Bari, 11 Giugno 2016

Associazioni richiedenti	49
Totale soggetti partecipanti	42
a) OdV iscritte	29
b) OdV non iscritte	11
c) Altre organizzazioni Terzo Settore	2

"Volontariato in Piazza", realizzato l'11 giugno in Piazza del Ferrarese a Bari.

Le **42** associazioni che hanno partecipato con i propri stand hanno interagito con i numerosi visitatori in un clima di festa, con dimostrazioni pratiche delle loro attività e con attività ludiche.

"Volontariato in Spiaggia" si è svolto il **28 luglio** in Piazza Castello a Monopoli.

L'evento, patrocinato dal Comune di Monopoli e dall'Assessorato ai Servizi Sociali ha visto la partecipazione di **25** associazioni. I volontari delle associazioni hanno incontrato i numerosissimi visitatori fornendo loro materiale informativo. Le stesse associazioni hanno dato vita in serata a spettacoli e giochi.

VOLONTARIATO IN SPIAGGIA Monopoli, 28 Luglio 2016

Associazioni richiedenti	26
Totale soggetti partecipanti	25
a) OdV iscritte	15
b) OdV non iscritte	8
c) Altre organizzazioni Terzo Settore	2

MEETING DEL VOLONTARIATO 2016 Bari 3 - 4 dicembre 2016

Associazioni richiedenti	106
Totale soggetti partecipanti	101
a) OdV iscritte	69
b) OdV non iscritte	21
c) Altre organizzazioni Terzo Settore	11
Incontri e convegni	7
Partecipanti a incontri e convegni	904
Mostre (1) e spettacoli (2)	3
Visitatori alla mostra	1506

Il **Meeting del Volontariato** è stato realizzato il **3 e 4 dicembre**, presso la Fiera del Levante a Bari. La manifestazione, intitolata **"C'è un posto per tutti e un bene per ciascuno"**, ha visto la partecipazione di **101** associazioni, oltre **1550** studenti delle scuole locali di primo e secondo grado e diverse migliaia di visitatori.

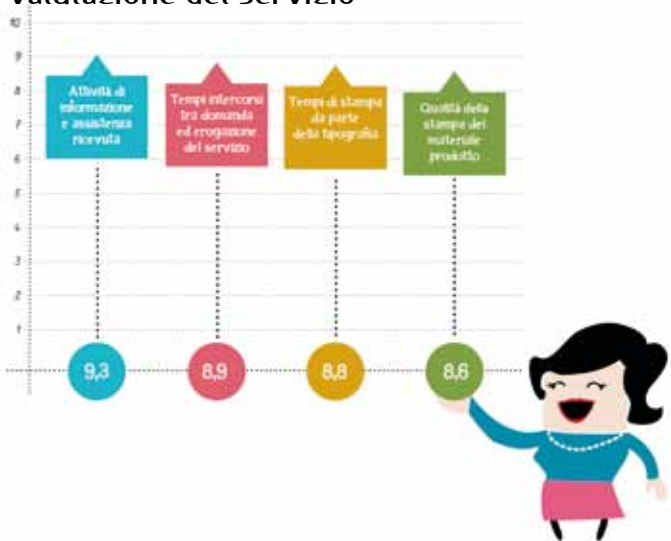
All'interno della manifestazione sono stati programmati **7** incontri a cui hanno preso parte **904** persone, **1** mostra che ha visto la partecipazione di **1500** visitatori e **2** spettacoli serali tenuti da alcune delle associazioni presenti.

La realizzazione dell'evento ha originato un avanzo di € 24.790,86, un risultato dovuto alle economie generate dall'ottimizzazione dei costi.

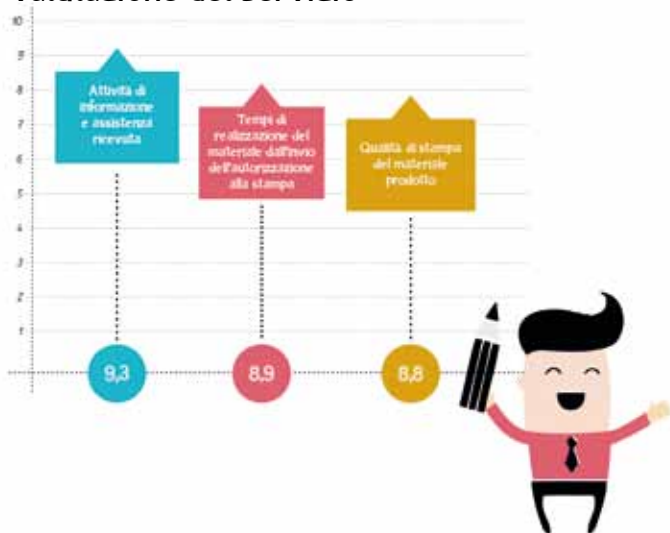
Gradimento del servizio

I grafici riportano le valutazioni relative al gradimento, in una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), di alcuni servizi realizzati dall'Area promozione del volontariato.

Bando per la fornitura e stampa di servizi tipografici 2016 valutazione del servizio



Bando di fornitura e stampa di materiale promozionale 2016 valutazione del servizio



Meeting del Volontariato 2016 gradimento dei partecipanti



►►CONSULENZA

►►Oneri: € 116.709,28

Le economie dell'Area consulenza sono state di € 12.490,72 dovute alle dimissioni di una unità consulente e non più sostituita.

Obiettivi

I servizi di consulenza hanno inteso facilitare la nascita, la crescita e l'autonomia di un'organizzazione o di una rete, sia come presenza sul territorio, sia nella programmazione e gestione delle attività.

Hanno coperto un ampio ventaglio di tematiche ed hanno cercato di rispondere a necessità, talvolta complesse, legate alla gestione, allo sviluppo e all'interpretazione delle norme di riferimento dell'ente.

Attività realizzate

Nel 2016 sono state erogate 1.375 consulenze, incrementando di 122 il numero di consulenze rispetto all'anno precedente.

I SERVIZI DI CONSULENZA 2016	Numero di prestazioni erogate	
Legale	255	BARI
Amministrativa, contabile e fiscale	159	
Registro Regionale: Iscrizione - Revisione	422	
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE	248	
- Direttore	92	
- Coordinatore Area Formazione	156	
Servizio Civile Nazionale	8	
Immagine coordinata e grafica	199	
Area Web	4	
TOTALE BARI	1295	
Legale	41	ANDRIA
Registro Regionale: Iscrizione - Revisione	10	
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE	29	
- Consulente	13	
- Coordinatore Area Formazione	16	
TOTALE ANDRIA	80	
TOTALE CONSULENZE	1375	

Le tipologie di consulenze più richieste sono state

- * Registro Regionale: iscrizione-revisione
- * Legale
- * Grafica
- * Progetti finanziabili da enti pubblici e privati
- * Fiscale-amministrativa

In sintesi le diverse attività svolte

- promozione della costituzione di 17 OdV
- supporto alle associazioni che hanno chiesto aiuto per apportare modifiche al proprio statuto al fine di adeguarlo ai requisiti dettati dalla Legge 266/91
- accompagnamento sulla nuova procedura di iscrizione e revisione al Registro Generale delle Organizzazioni di Volontariato

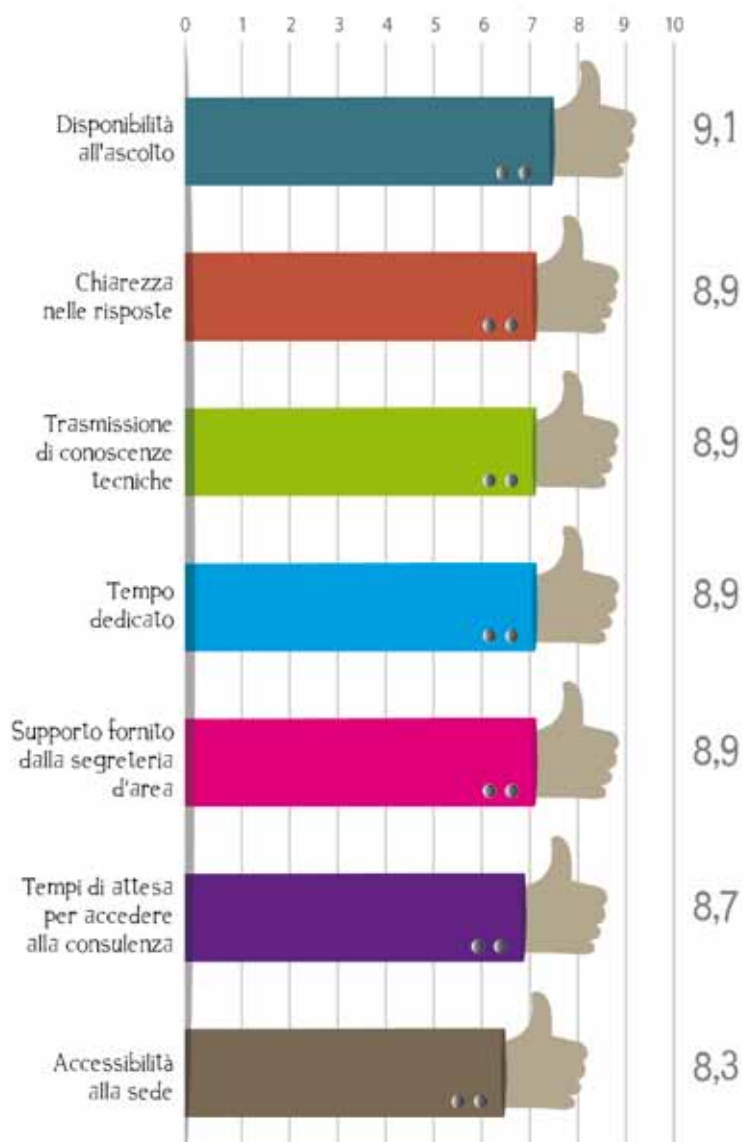
- consulenze in specifici settori d'intervento (per la prima volta) erogate direttamente dalle associazioni grazie a loro volontari esperti: 6 OdV hanno erogato 34 consulenze in alcuni ambiti d'intervento come la sanità, la disabilità, l'immigrazione, le povertà, la famiglia, gli anziani e i minori
- introduzione nel sito web del Centro di una nuova sezione nell'Area Consulenza denominata "Modulistica" che contiene documenti utili alla gestione della propria Organizzazione di Volontariato
- rinnovo della convenzione con la compagnia "Unipol Sai Assicurazioni" al fine di offrire alle associazioni la possibilità di sottoscrivere polizze assicurative a costi moderati; così facendo, si è andati incontro all'esigenza delle OdV di contenere le spese e di rispettare l'obbligo di assicurare i propri aderenti contro infortuni e malattie connessi allo svolgimento dell'attività prestata, nonché per la responsabilità civile verso i terzi. Le OdV che hanno stipulato una polizza assicurativa sono state 20

Gradimento dei servizi di consulenza 2016

- redazione di **dispense tecniche** a supporto delle materie oggetto di seminari e approfondimenti
- realizzazione, in collaborazione con il Comune di Putignano e l'organizzazione comunitaria Putignano Sociale, del convegno **“L’Etica del Volontariato”** tenutosi il 9 giugno presso la sala consiliare del Comune di Putignano. All’incontro hanno partecipato 53 persone
- organizzazione del convegno sulla **Riforma del Terzo Settore** svoltosi a Trani il 23 giugno presso la Biblioteca “Giovanni Bovio”. Al convegno hanno assistito **39** partecipanti
- organizzazione del convegno **“Novità Legislative. La Riforma del Terzo Settore e la Legge del Dopo di Noi”**, tenutosi a Bisceglie il 12 ottobre 2016, presso la sala conferenze del Castello Svevo. I partecipanti sono stati **45**

Gradimento del servizio

Il grafico a fianco riporta la valutazione relativa al gradimento dei servizi di consulenza secondo sette criteri di qualità del servizio in una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo).



►► FORMAZIONE

►► **Oneri: € 112.857,73**

È da segnalare il notevole risultato complessivo rispetto alle risorse disponibili dovuto anche all'utilizzo gratuito della piattaforma webinar offerto dal **CSVnet** per la realizzazione della FAD, Formazione A Distanza.

Obiettivi

La formazione è un aspetto essenziale per raggiungere lo scopo al quale il volontario tende; la gratuità, infatti, non implica approssimazione e mancanza di professionalità: il dono del proprio tempo deve essere qualificato per contribuire alla realizzazione della missione della propria OdV.

Attività realizzate

Il Centro ha realizzato, nel corso del 2016

- **13 corsi di formazione diretta** realizzati in modalità **FAD** e in attività di **laboratorio**
- **2 corsi di Primo Soccorso** con lezioni esclusivamente frontali
- la **Giornata Residenziale** di formazione e di approfondimento svoltasi a Conversano il 29 ottobre 2016

Di seguito i dati più significativi della formazione:

Totale partecipanti

Utenti modalità FAD	357
Utenti in aula	650
TOTALE	1007

- il seminario dedicato al RED (Reddito di dignità), in modalità FAD e in presenza presso le sedi CSV di Bari e Andria. A tal fine sono state analizzate le procedure utili alle associazioni di volontariato per presentare progetti di tirocinio o progetti di sussidiarietà rivolti alla inclusione sociale attiva;
- il seminario dedicato alle Novità 5 per mille e alla Legge Antispreco;
- i seminari informativi per introdurre le associazioni interessate ai temi della progettazione. In occasione della pubblicazione dei bandi della Fondazione con il Sud “Con il Sud che Partecipa”, “Bando Reti Nazionali” e “Bando Reti Locali”;
- l’incontro di presentazione del bando “Welfare di Comunità”, emanato dalla Fondazione Puglia, in collaborazione con il Co.Ge. Puglia;
- l’incontro formativo per le associazioni vincitrici del bando di Formazione e di Promozione emanate dal Centro è stato organizzato al fine di trasmettere le conoscenze necessarie alla rendicontazione dei progetti realizzati. I corsi, svoltisi sia in presenza sia in modalità FAD per coloro che erano impossibilitati a recarsi presso il Centro, hanno visto la partecipazione di un totale di 155 volontari;
- il percorso formativo sulla “Progettazione Sociale” in collaborazione con il Comune di Putignano. Il programma è stato suddiviso in 6 moduli per un totale di 24 ore di formazione e gli incontri si sono svolti presso la Biblioteca Comunale di Putignano. Vi hanno partecipato 20 associazioni, per un totale di 135 frequentanti;
- il percorso formativo Centri di Servizio al Volontariato della Puglia e dal loro Coordinamento CSVnet Puglia, per il 2016 sui “Fondi Europei e POR Puglia 2014-2020”. Si sono realizzati 6 incontri che hanno sviluppato alcuni obiettivi tematici del POR Puglia 2014-2020. Due incontri si sono svolti in modalità frontale presso il CSVSN e gli altri quattro in modalità FAD.

È stato pubblicato il “Bando di formazione 2016”, con risultati molto significativi per la formazione indiretta:

Bando di formazione indiretta 2016

Progetti OdV approvati	22
Soggetti partner	61
Ore di formazione erogate	635
Totale partecipanti	495

Soggetti partecipanti in rete 2016

OdV iscritte Registro regionale	21
Altri soggetti del Terzo Settore	40
TOTALE SOGGETTI IN RETE	61

Complessivamente 1502 soggetti hanno partecipato alle attività di formazione dell'anno, tra formazione diretta, indiretta e altre iniziative.

Gradimento del servizio

Il grafico riporta la valutazione relativa al gradimento dei corsi di formazione diretta secondo otto criteri di qualità del servizio:



►► INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

►► **Oneri:** € 126.658,32

Le economie dell'Area informazione e comunicazione sono state di € 15.341,68 ottenute apportando una riduzione della stampa del materiale cartaceo e l'utilizzo di canali di comunicazione social media.

Obiettivi

L'Area informazione e comunicazione ha assicurato una diffusa informazione sui servizi offerti dal Centro, fornendo aggiornamenti culturali alle OdV e promuovendo spazi di confronto; così operando, ha favorito il flusso di conoscenze sul mondo del volontariato e incrementato la visibilità del volontariato nella società civile.

Attività realizzate

- la **rivista regionale**, nata dal Coordinamento e dalle azioni regionali dei CSV della Puglia, intitolata "Volontariato Puglia", che ha raccolto le informazioni più significative e le idee più brillanti provenienti dai cinque CSV pugliesi; i numeri pubblicati sono stati 5
- la **newsletter settimanale** "Corrispondenze" ha realizzato 59 invii indirizzati a circa 3.800 utenti; la newsletter informa sulle attività, i corsi, i bandi e i progetti del Centro

Newsletter "Corrispondenze" 2016

Numero medio destinatari settimanale	3800
Newsletter straordinarie inviate	12
Newsletter ordinarie inviate	47
Totale Newsletter inviate nel 2016	59
Nuovi utenti registrati nel 2016	243

- il sito web, in aggiornamento continuo, ha registrato **137.527 pagine visitate all'anno** per un totale di **34.813 utenti**. Il sito è stato anche completamente rinnovato con una struttura ben studiata e una grafica coerente ha determinato nel visitatore l'effetto di grande dinamicità e di piena fruibilità
- la pagina **Facebook**, con la pubblicazione periodica di post utili alla condivisione di eventi e news ha raggiunto **43.063 utenti**
- l'**Ufficio Stampa** ha redatto e inviato a oltre **407 giornalisti 261 comunicati stampa** (di cui **228** per le OdV e **33** per il CSV) e si è occupata della rassegna stampa locale raccogliendo **4.672** articoli, di cui **3.573** riguardanti iniziative di OdV



Gradimento Ufficio Stampa 2016

Inoltre sono stati prodotti e pubblicati

- ▶▶ Il Bilancio sociale 2015
- ▶▶ Carta dei Servizi (Restyling)
- ▶▶ il Programma delle attività e il calendario delle attività 2016
- ▶▶ Speciale Meeting “Nella Dimora”

Il Settore Grafica e Immagine ha fornito **199 consulenze** alle OdV per la progettazione del materiale grafico utile per la promozione delle attività delle Associazioni che ha prodotto **177 elaborati** (loghi, brochure, locandine, ecc.).

▶▶ RICERCA E DOCUMENTAZIONE

▶▶ **Oneri: € 31.305,78**

Le economie dell'Area ricerca e documentazione sono state ottenute grazie al minor impiego di carta.

Obiettivi

L'Area Progetto, Ricerca e Qualità contribuisce a garantire l'efficacia delle azioni del Centro attraverso:

- ▶ la rilevazione e l'analisi dei bisogni espressi dalle OdV
- ▶ la registrazione della quantità e l'analisi della qualità percepita dai fruitori in merito ai servizi erogati dalle diverse Aree
- ▶ l'approfondimento mediante ricerche mirate su alcuni temi, i più argomentati, inerenti il volontariato.

Attività realizzate

- ▶▶ la somministrazione di questionari, per la rilevazione della qualità dei servizi erogati e il grado di soddisfazione dei fruitori.
- ▶▶ l'aggiornamento della banca dati comprendente tutti i soggetti coinvolti nelle attività del Centro. Sul sito www.csvbari.com è stata resa pubblica la banca dati di quelle OdV del territorio che hanno autorizzato la diffusione dei propri dati. Una sezione del sito web accessibile non solo alle OdV, che intendono “fare rete”, ma anche a tutti coloro che vogliono conoscere la realtà del volontariato presente sul nostro territorio.
- ▶▶ la gestione dei servizi di biblioteca ed emeroteca del Centro. Ai servizi di emeroteca e biblioteca hanno avuto accesso, oltre a tutte le OdV del territorio, anche
 - * volontari o aspiranti tali;
 - * studenti, laureandi, ricercatori e cittadini interessati ad approfondire le tematiche del volontariato.

Al 31 dicembre 2016 la Banca dati del CSVSN contiene oltre **4.700** contatti, di cui **3.400** riferiti a OdV e soggetti del Terzo Settore.

▶▶ ANIMAZIONE TERRITORIALE

▶▶ Oneri: € 16.975,57

Obiettivi

Il CSVSN ha organizzato e partecipato a eventi e manifestazioni che hanno favorito sia la promozione del Centro e dei suoi servizi sia lo sviluppo di reti e relazioni tra le OdV e gli Enti del territorio.

Attività realizzate

- ▶▶ Sono stati organizzati **9 incontri di promozione**, nei comuni di:
- ▶▶ Molfetta
- ▶▶ Bitonto
- ▶▶ Andria
- ▶▶ Acquaviva delle Fonti
- ▶▶ Trani
- ▶▶ Gioia del Colle
- ▶▶ Gravina in Puglia
- ▶▶ Triggiano
- ▶▶ Modugno

coinvolgendo **307 partecipanti**.

Gli incontri di promozione hanno permesso di effettuare una verifica costante della programmazione del Centro e un'analisi dei bisogni e delle criticità delle OdV. Collaborando e sostenendo le varie attività locali svolte dalle Associazioni, si è rafforzata la presenza del Centro sul territorio.

Sono state, inoltre, organizzate, **4 consulte territoriali** Bari-Nord ad Andria per la programmazione e verifica delle attività.



La tabella che segue riporta gli eventi in dettaglio.

Incontri di Promozione territoriale

Data	Comune	Totale partecipanti	Volontari OdV	Soggetti Terzo settore	Altri soggetti (Pubblica Amministrazione - Stampa)
26/01	Molfetta	35	34	1	-
23/02	Bitonto	32	29	2	1
31/03	Andria	28	25	2	1
19/04	Acquaviva delle Fonti	25	10	9	6
26/05	Trani	48	47	-	1
28/06	Gioia del Colle	35	30	-	5
04/10	Gravina in Puglia	46	39	-	7
29/11	Triggiano	33	33	-	-
13/12	Modugno	25	19	2	4
TOTALE		307	266	16	25

Gradimento del servizio

Dall'indagine di gradimento svolta il giudizio complessivo dei partecipanti circa l'utilità degli incontri su una scala di valutazione da 1 (minimo) a 10 (massimo) è stato pari a **8,8**.

►► SUPPORTO LOGISTICO

►► Oneri: € 25.473,00

Obiettivi

Le attività di supporto tecnico e logistico a tutte le OdV consistono nella messa a disposizione di servizi di copisteria (fotocopie, stampe, ecc.) e utilizzo di attrezzature tecnico-informatiche (manichino simulatore per il primo soccorso, pc, telefono, fax, ecc.).

Attività realizzate

Nel 2016 il CSVSN ha erogato un totale di **1.969 servizi di supporto logistico** offerti gratuitamente alle OdV, così di seguito specificati:

Supporto Logistico	Numero utilizzi
Utilizzo sala riunione e altri spazi; utilizzo di pc, telefono e fax	979
Comodato d'uso di attrezzature	126
Copisteria (fotocopiatura, stampante)	864
TOTALE SERVIZI	1969

Gradimento del servizio

Il grafico riporta la valutazione relativa al gradimento del servizio:



Gradimento Logistica 2016

►► ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI

►► Oneri: € 62.552,32

Gli oneri ammessi in questa voce sono relativi all'affitto, alle utenze, alla cancelleria, al materiale di consumo e al costo del personale addetto dello Sportello operativo di Andria.

Attività

Le attività del Centro sono svolte anche presso la sede distaccata di Andria, al servizio del territorio nord barese. La sede è corredata di tutte le attrezzature necessarie per lo svolgimento delle attività in favore delle Organizzazioni di Volontariato e dispone di un'aula per la formazione, a disposizione anche per ospitare incontri delle associazioni. L'utilizzo della piattaforma webinar e di sistemi di videoconferenza disponibili anche nella sede di Andria ha consentito di potenziare le attività di formazione a distanza e di gestire riunioni in collegamento con la sede centrale.

Si è cercato di ridurre i costi e gli oneri di supporto generale razionalizzando le spese per gli acquisti, per la cancelleria, per le utenze varie.

3.4 La dimensione ambientale

Nessuna norma obbliga i Centri di Servizio del Volontariato ad adottare un bilancio ambientale. Il CSVSN ha invece esteso un'apposita sezione al proprio Bilancio Sociale. Il CSVSN ritiene infatti, attraverso questo atto di responsabilità, di migliorare e monitorare il proprio impegno a tal riguardo. Negli anni quindi si è impegnato in alcuni interventi atti a ridurre l'impatto ambientale derivante dalla propria attività grazie all'orientamento e alle decisioni prese dalla Direzione e dal Consiglio Direttivo. Nel lavoro quotidiano pertanto il CSVSN adotta piccoli accorgimenti atti a favorire il risparmio:

- energetico, attraverso l'utilizzo di lampade a basso consumo;
- di carta, attraverso il riciclo, la stampa fronte/retro, l'utilizzo di e-mail e sistemi informatici, la raccolta differenziata e lo smaltimento di rifiuti speciali e pericolosi attraverso una ditta specializzata.

Negli acquisti il CSVSN si avvale inoltre di ditte che garantiscono alti standard qualitativi relativamente alle condizioni di lavoro e prodotti con il minor impatto possibile in termini ambientali.

LIVELLO SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

I volontari sono una risorsa umana strategica, sia per i valori che esprimono sia perché permettono alle OdV di essere flessibili e innovative, di rappresentare meglio le esigenze della collettività e reperire risorse altrimenti non disponibili. Per garantire la continuità della propria azione e la qualità degli interventi, un'OdV deve essere in grado di valorizzare il contributo dei volontari facendo leva proprio sulle loro specificità, ovvero imparando a far convergere l'insieme di motivazioni, conoscenze, competenze e comportamenti in una prospettiva di sviluppo organizzativo e di crescita individuale. Attraverso i servizi erogati il CSV ha accompagnato le OdV nella crescita della loro identità e formazione ottenendo i seguenti risultati:

SERVIZIO	GRADO DI SODDISFAZIONE (scala da 1 a 10)
Consulenza	8,8
Formazione diretta del CSV "San Nicola"	8,4
Formazione in collaborazione con il Comune di Putignano (percorso formativo sulla "Progettazione Sociale")	8,3
Formazione Regionale "Fondi Europei e POR Puglia 2014-2020"	9,2
Seminari formativi	9,1
Formazione indiretta (progetti in collaborazione con le OdV)	9,2
Promozione: Bando Tipografico	8,9
Promozione: Bando Promozionale	8,3
Promozione: Happening del Volontariato	8,9
Promozione: Volontariato in Piazza	9,5
Promozione: Volontariato in Spiaggia	9,2
Meeting del Volontariato	9
Comunicazione: elaborati di grafica e immagine a servizio delle OdV	9,8
Comunicazione: comunicati stampa per OdV	9
Comunicazione: rivista regionale	8,4
Comunicazione: sito web	8,2
Logistica	9,5



MI CHIAMO OLIMPA
E DA GRANDE
FARÒ LA
VOLONTARIA!

CAPITOLO 4

PROSPETTIVE DI SVILUPPO:
STRATEGIE E
OBIETTIVI FUTURI

Per continuare a fornire massima diffusione dei servizi in favore delle OdV e promuovere le attività del volontariato locale, il CSVSN intende mantenere l'apertura degli sportelli in tutti gli ambiti territoriali della provincia, in sinergia con le associazioni e gli Enti del Terzo Settore. Dal punto di vista formativo si intende implementare la formazione dei volontari, la capacità progettuale delle associazioni e lo sviluppo delle reti, approfondendo la riflessione sulle strategie che possano favorire l'inclusione delle OdV nei processi di governance delle politiche sociali e territoriali. Il CSVSN intende inoltre offrire una continua opera di ascolto delle OdV ed un rinforzo della loro identità sollecitando azioni di comunicazione e relazione fra loro con i principali stakeholder del mondo del volontariato. Sul fronte risorse umane, il CSVSN intende favorire la presenza di nuovi volontari a supporto delle diverse attività promosse. Per quanto riguarda la formazione interna, il CSVSN da sempre rivolge una particolare attenzione all'aggiornamento e alla crescita delle proprie risorse: alcune ore della programmazione delle attività del Centro di Servizio saranno riservate all'aggiornamento degli operatori, che approfondiranno aspetti riguardanti la propria funzione e acquisiranno nuove competenze. Il CSVSN continuerà a investire nel mondo giovanile con la promozione di iniziative che avvicinano i giovani, al mondo del volontariato e dell'associazionismo.

Il 2016 è stato un anno durante il quale sono state apportate significative innovazioni e sono state realizzate molte attività, tutte per rispondere alle crescenti domande del mondo del volontariato.

La partecipazione attiva al dibattito generale di riforme e cambiamenti ha portato il Centro a essere un punto di riferimento di iniziative per favorire le reti sul territorio e di riflessioni e studi sulle tematiche attuali del volontariato.

Non senza difficoltà è stato avviato un **percorso di unificazione di alcuni servizi dei Centri a livello regionale**: la sperimentazione ha portato a una maggiore conoscenza e condivisione del lavoro favorendo una più stretta collaborazione tra gli stessi Centri. Questo diviene di rilevanza strategica in quanto offre la possibilità di rafforzare le collaborazioni con le associazioni del territorio e con gli Enti locali in un'ottica di valorizzazione delle competenze e ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e delle iniziative in favore del volontariato. Il CSVSN vuole continuare a essere uno strumento di condivisione e definizione di strategie comuni per costruire un sistema regionale coeso e articolato di servizio, che favorisca lo sviluppo del volontariato.

Il Bilancio Sociale 2016 è scaricabile online nella versione integrale sul sito
www.csvbari.com
o reperibile in formato cartaceo presso le sedi del CSVSN

Foto di Mariangela Chibelli, Porzia Spinelli, Roberta Franco
Grafica a cura di Porzia Spinelli

Per partecipare
per richiedere informazioni
ed avere il programma delle manifestazioni
consultare il sito www.csvbari.com
o contattare: Tel. 080/5640817 – 080/5648857
Numero Verde 800 11 31 66