



# bilancio sociale 2010

*Essere un filo di un  
indumento più grande: forse  
è questo il senso ultimo del mio  
essere.*

*Vito Mancuso*

CENTRO DI SERVIZIO  
AL VOLONTARIATO  
SAN NICOLA



# indice

<b>Presentazione</b> .....	<b>3</b>
<b>Nota metodologica</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Identità</b> .....	<b>9</b>
1.1 Cosa sono i Centri di Servizio per il Volontariato .....	10
1.2 Il CSV "San Nicola" .....	11
1.3 Mission e strategie .....	13
1.4 I portatori di interesse .....	15
1.5 Il volontariato locale .....	17
1.6 Il sistema di governo .....	19
1.7 La struttura organizzativa .....	24
1.7.1 Aree di intervento .....	25
1.7.2 Delegazioni .....	27
1.7.3 Le risorse umane .....	28
1.8 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti .....	31
<b>2. La dimensione economica</b> .....	<b>33</b>
2.1 Analisi del rendiconto gestionale .....	34
2.2 Analisi del prospetto di sintesi .....	36
<b>3. La dimensione sociale</b> .....	<b>39</b>
3.1 Le aree di bisogno .....	40
3.2 Processi di gestione .....	41
3.2.1 Qualità .....	41
3.2.2 Programmazione .....	42
3.2.3 L'erogazione dei servizi .....	42
3.2.4 Monitoraggio, verifica, valutazione .....	43
3.2.5 La comunicazione istituzionale .....	44
3.3 Presentazione delle attività e dei servizi .....	44
3.3.1 Manifestazioni, convegni ed eventi .....	46
3.3.2 Bandi .....	54
3.3.3 Corsi di formazione diretta .....	59
3.3.4 Lo Sportello per il Volontariato .....	60
3.3.5 Collana editoriale .....	62
3.3.6 Emeroteca e Biblioteca .....	63
3.3.7 Comunicazione .....	63
3.3.8 Promozione e informazione di eventi .....	64
3.3.9 Consulenze .....	65
3.3.10 Servizi di base e comodato d'uso gratuito di attrezzature .....	72
3.3.11 Concessione in uso del manichino Resusci Anne .....	74
3.3.12 Assicurare i volontari .....	74
3.3.13 Sicurezza per le OdV .....	74
3.3.14 Progettazione sociale .....	75
3.3.15 Banca dati .....	75
<b>4. Obiettivi di miglioramento</b> .....	<b>77</b>



# presentazione

In continuità con le attività svolte durante l'anno, la stesura del Bilancio Sociale rappresenta il momento di rendicontazione dell'operato del CSV "San Nicola", del suo impatto sul territorio in termini di crescita delle associazioni di volontariato nonché un momento di autovalutazione, allo scopo di migliorare le nostre azioni e calibrarle in maniera sempre più precisa sulle necessità delle associazioni.

I fili che abbiamo scelto come simbolo di tale continuità, e quindi dell'unitarietà che sorregge tutte le nostre attività, si riavvolgono e si reintrecciano per creare nuove trame e nuove opere.

I principi che ci guidano e gli strumenti a disposizione sono gli stessi ma è sorprendente che grazie ad essi si sia potuto tracciare un percorso di crescita, che questa seconda edizione del Bilancio Sociale del CSV "San Nicola" riferito al 2010 testimonia, costituendo esso stesso un passo decisivo di tale percorso. Cresce la conoscenza reciproca tra noi e le associazioni di volontariato della vecchia provincia di Bari: le associazioni sono sempre più consapevoli della nostra e della loro identità e ciò le ha rese più disponibili a partecipare ai momenti formativi proposti dal CSV. Si è intensificato il rapporto con le scuole, che non si limita alla presenza degli Sportelli per il volontariato in alcuni istituti ma si è tradotto in alcuni casi nella condivisione di attività di ricerca e di confronto sui temi che stanno a cuore al volontariato. Il CSV è diventato un punto di riferimento per insegnanti e studenti affascinati dai valori che muovono i volontari. Gli incontri pubblici, le manifestazioni di piazza non sono mai momenti di semplice aggregazione delle associazioni ma sono occasioni in cui si rende evidente la cultura della solidarietà che il CSV intende affermare nel contesto sociale in cui opera. Il Meeting del Volontariato rappresenta il culmine di questo tentativo, sempre più apprezzato dai media locali e sempre più stimato dai visitatori e dai partecipanti ai convegni, in numero sorprendentemente crescente.

Ciò che il Bilancio Sociale documenta, i frutti del nostro lavoro con le associazioni, non sarebbero spiegabili se il CSV fosse un semplice erogatore di servizi. Innanzitutto non si comprenderebbe la battaglia culturale intrapresa sin dai suoi inizi per affermare il principio di gratuità come motore dell'azione umana e quindi della società tutta, come vero punto di novità della nostra storia; non si comprenderebbe come mai la riduzione dei fondi a disposizione – che certo rende molto più impervio il nostro percorso – ci abbia resi ancor più attaccati a tale principio e ancor più attenti a modulare i nostri servizi sulle esigenze delle associazioni. Perciò il Bilancio Sociale dimostra che i numeri da soli non bastano a rendere conto dell'opera entusiasmante di aiutare le associazioni di volontariato a diventare grandi.

Desidero ringraziare tutti coloro che sostengono il lavoro del CSV "San Nicola", in particolare il Comitato di Gestione, per il modo in cui, svolgendo il suo ruolo di verifica e controllo, stima il mondo volontariato; ringrazio tutti i collaboratori e i dipendenti del Centro per la professionalità con cui accompagnano le associazioni nella loro avventura quotidiana. Ringrazio i consiglieri, i soci e infine le associazioni con cui lavoriamo, perchè ogni giorno ci ricordano lo scopo per cui vale la pena muoversi.

Il Presidente del CSV "San Nicola"  




# nota metodologica

Il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" riconosce nel Bilancio Sociale uno strumento essenziale al suo percorso di crescita al fianco e in favore delle Organizzazioni di Volontariato. Si tratta, infatti, di un insostituibile mezzo di verifica degli impegni che il Centro si è assunto innanzitutto nei confronti delle OdV e del Comitato di Gestione (Co.Ge.), e in generale di tutti i portatori di interesse, ma è anche uno strumento utile alla pianificazione delle strategie da attuare per il miglioramento delle sue azioni.

## Gli obiettivi del Bilancio Sociale

Gli obiettivi che il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" (d'ora in poi denominato anche CSVSN) si è posto nel redigere il Bilancio Sociale sono:

- rendere conto con la massima trasparenza (*accountability*) della gestione delle risorse a tutti i "portatori di interesse" (*stakeholder*), facendo emergere di pari passo il senso delle attività svolte e dei risultati ottenuti;
- avvalersi dell'aspetto di trasparenza per consolidare il rapporto di fiducia con gli *stakeholder*;
- rendere il Bilancio Sociale un'occasione di valutazione interna del proprio operato, in riferimento alla propria identità e ai valori che si vogliono affermare, allo scopo di affinare la capacità di perseguire la propria *mission* e quindi di sviluppare il protagonismo delle associazioni di volontariato nel territorio;
- promuovere l'efficacia di questo strumento presso tutte le OdV.

## Periodo di riferimento

Questa seconda edizione del Bilancio Sociale del CSVSN si riferisce all'anno 2010; in esso sono riportati alcuni confronti significativi con i risultati del Bilancio Sociale dell'anno 2009.

## Metodologia di lavoro

- Il documento è stato interamente redatto dai collaboratori del CSVSN che hanno lavorato di concerto;
- si è usufruito dei dati contenuti nel database gestionale curato dall'Area Progetto, Ricerca e Qualità del CSVSN in cui sono inseriti sia i servizi che le informazioni sulle OdV della ex provincia di Bari;
- nel processo di redazione del Bilancio Sociale ci si è avvalsi dell'attività di monitoraggio dei servizi erogati e di rilevazione della qualità percepita i cui risultati confluiscono nell'annuale relazione delle attività del CSVSN;

- si è beneficiato dei risultati del questionario di valutazione della prima edizione del Bilancio Sociale somministrato alle OdV, che si ringraziano per la disponibilità offerta, permettendoci di apportare modifiche e integrazioni al documento;
- sono state adottate come riferimento generale le *Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit*, lo studio realizzato dall'Agenzia delle Onlus in collaborazione con ALTIS (Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica di Milano) e pubblicato nel 2010;
- il principale riferimento metodologico per la stesura del Bilancio Sociale è stato il *Modello per il Bilancio Sociale dei Centri di Servizio per il Volontariato. Guida operativa per la redazione*, pubblicato da CSV.net nel 2006.

Il presente documento accoglie, infatti, la suddivisione dei contenuti suggerita da CSV.net. Il Bilancio si articola pertanto come segue:

**1. Identità:** contiene una descrizione generale del CSVSN: storia, missione, strategie, caratteristiche del volontariato locale in cui opera, analisi e mappatura dei portatori di interesse, governo e struttura organizzativa;

**2. Dimensione economica:** riporta un'analisi della situazione gestionale ed economica del CSVSN;

**3. Dimensione sociale:** contiene una descrizione delle aree di bisogno e dei servizi offerti come risposta alle esigenze emerse.

Vi è un ultimo capitolo dedicato agli **Obiettivi di miglioramento**.

### Le tappe fondamentali del processo di elaborazione del Bilancio Sociale

La realizzazione del Bilancio Sociale è avvenuta in 4 tappe:

- Il direttivo del CSVSN ha deciso di pubblicare il Bilancio Sociale relativo all'anno 2010;
- si è costituito un gruppo di lavoro interno che ha curato - ciascun componente secondo la propria specifica competenza - tutte le fasi di redazione del Bilancio Sociale; il gruppo è composto da: direttore, responsabili delle Aree di intervento, collaboratori dell'Area progetto, ricerca e qualità, collaboratori dell'Area comunicazione, grafico e redattore;
- si è poi proceduto a raccogliere ed elaborare le informazioni reperite dal gruppo di lavoro con il supporto di stakeholder interni ed esterni; in questa fase si è redatta una bozza del documento che è stata sottoposta alla valutazione degli organi di governo;
- il direttivo ha approvato il Bilancio Sociale che sarà distribuito e diffuso.

### **Piano di comunicazione del Bilancio Sociale**

Il Bilancio Sociale 2010 viene distribuito in formato cartaceo a tutte le OdV afferenti al territorio della ex provincia di Bari, spedito via posta agli stakeholder del CSVSN, ed è inoltre scaricabile in formato .pdf dal sito web del CSVSN [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com).

### **Elementi di novità rispetto alla precedente edizione**

Oltre ad aver tenuto conto dei suggerimenti emersi dai questionari di valutazione del Bilancio Sociale 2009 somministrati alle OdV, si è fatto un uso più proficuo delle fonti e in particolare ci si è attenuti al *Modello per il Bilancio Sociale dei Centri di Servizio per il Volontariato. Guida operativa per la redazione*.

Questa seconda edizione del Bilancio Sociale, inoltre, si presenta più ricca perchè si sono potuti effettuare alcuni confronti significativi con il 2009. Mantiene uno stile di comunicazione semplice per permettere ai lettori una migliore fruizione dei contenuti espressi, non trascurando, tuttavia, un maggiore approfondimento critico dei risultati rilevati.



ca  
pi  
to  
lo *primo*



identità

## 1.1 Cosa sono i Centri di Servizio per il Volontariato



La Legge-quadro sul volontariato, n. 266/1991, prevede la "costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine di istituire, per il tramite degli Enti locali, centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività" (art. 15).

I compiti dei CSV sono stati precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, nei seguenti termini:

"I centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato.

A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare, fra l'altro:

- approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale".

Tali compiti corrispondono ai settori principali di intervento in cui i CSV organizzano i loro servizi.

La legge n. 266/1991 dispone, inoltre, le modalità di finanziamento, prevedendo che "una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi" delle Fondazioni di origine bancaria "venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni".

Ogni Fondo speciale viene amministrato da un Comitato di Gestione (Co.Ge.), composto da 1 rappresentante della Regione competente; 4 rappresentanti delle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro maggiormente presenti nel territorio regionale; 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali; 7 membri nominati dalle fondazioni bancarie; 1 membro nominato dall'Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI); 1 rappresentante degli Enti locali della Regione (Comune o Provincia). Il Comitato di Gestione, dopo aver istituito i CSV, svolge nei loro riguardi altre funzioni fondamentali, dettagliate nell'art. 2 del decreto ministeriale già citato:

- nomina un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV;
- ripartisce annualmente fra i vari CSV istituiti presso la regione le somme disponibili nel Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto delle attività;
- verifica la regolarità della rendicontazione dell'utilizzo dei fondi;
- può cancellare un Centro di Servizio dal Registro dei CSV, qualora si accerti il venir meno dello svolgimento delle attività a favore delle organizzazioni di volontariato.

I CSV sono presenti in tutte le regioni italiane, fatta eccezione per la provincia autonoma di Bolzano. Sono rappresentati a livello nazionale dal Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato - CSV.net.

## 1.2 Il CSV “San Nicola”



Il Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” (CSVSN) è un'Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro che dal 2004 gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio comprendente la vecchia provincia di Bari. Impiegando le risorse provenienti dalle fondazioni bancarie, erogate dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Puglia (Co.Ge.), il CSVSN offre gratuitamente a tutte le OdV, iscritte e non iscritte al Registro generale della Regione Puglia, servizi di promozione, formazione, consulenza, comunicazione, ricerca e logistica.

Tutte le azioni sono finalizzate alla crescita delle associazioni di volontariato, perché esse siano a loro volta traino per lo sviluppo dell'intera comunità, affermando i principi di gratuità, solidarietà e sussidiarietà che sono origine e scopo del volontariato.

### Le tappe più significative della nostra storia

- 2002** Nasce l'Associazione di Promozione Sociale Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola”.
- 2003** L'associazione Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” viene istituita dal Co.Ge. quale ente gestore del Centro di Servizio per la provincia di Bari ai sensi della legge n. 266/91.
- 2004** Il CSVSN inizia la sua attività per la territorialità afferente alla vecchia provincia di Bari.

**2005** Il CSVSN è socio del CSV.net e inaugura la prima sede a Bari in Corso Alcide De Gasperi, 292/D.

**2006** A dicembre si tiene la prima grande manifestazione pubblica organizzata dal CSVSN allo scopo di rendere visibile la presenza e l'azione delle OdV del territorio: presso la Fiera del Levante si inaugurano i lavori della prima edizione del *Meeting del Volontariato*.

**2007** Viene pubblicata la prima "Carta dei Servizi" come strumento per facilitare l'accesso ai principali servizi di formazione, informazione, consulenza, promozione e ricerca erogati dal CSVSN.

Ad aprile, il CSVSN cambia sede: si sposta in via Vitantonio di Cagno, 30 (Bari). La nuova sede dispone di un'ampia aula per la formazione utilizzata anche dalle associazioni di volontariato.

Aprire ad Andria lo sportello operativo per servire l'area nord della provincia di Bari.

**2008** Il CSVSN aderisce al coordinamento regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV Puglia.net).

A gennaio apre lo sportello operativo di Monopoli, dedicato all'area sud della provincia di Bari.

**2009** A marzo vengono apportate alcune modifiche allo statuto e al regolamento del CSVSN.

**2010** Approvati e finanziati due progetti presentati dal CSVSN, in quanto ente accreditato di terza classe, all'UNSC (Ufficio Nazionale per il Servizio Civile) presso la Regione Puglia.

## 1.3 Mission e strategie



Il valore portante e fondamentale di una comunità è la libera, gratuita e autonoma espressione di un individuo, singolo o in gruppo, per la partecipazione attiva alla costruzione della società. È quanto espresso dall'art. 2 della Costituzione italiana: "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".

Fondandosi su tale principio, il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" persegue la sua *mission*: affermare la portata innovatrice dei principi di gratuità e di sussidiarietà supportando, promuovendo e qualificando le organizzazioni di volontariato della vecchia provincia di Bari. Il CSVSN con la sua azione non intende sostituirsi alle OdV ma al contrario aiutarle ad essere protagoniste, ciascuna con la propria identità specifica, nel nostro territorio. In particolare, mira a:

- diffondere la cultura della gratuità e della sussidiarietà;
- sviluppare le competenze delle OdV nel campo della *governance*, dell'organizzazione e dell'azione diretta verso i destinatari;
- favorire le reti tra le OdV e i rapporti tra le associazioni, Regione ed Enti locali;
- sviluppare il coinvolgimento e la partecipazione delle OdV del territorio alla programmazione e realizzazione del welfare locale, favorendone la partecipazione ai Piani sociali di Zona;
- coniugare il principio di gratuità alla gestione economica delle risorse.

L'azione è rivolta a tutte le OdV del nostro territorio, prestando particolare attenzione a quelle più piccole e meno raggiungibili.

Per perseguire la sua missione il CSVSN mette in campo le seguenti **strategie**:

### **Sostenere l'attività ordinaria delle OdV**

Le organizzazioni di volontariato necessitano di spazi, attrezzature e strumenti di comunicazione per svolgere le loro attività. I servizi di base e il supporto tecnico logistico rispondono a tale bisogno.

### **Incrementare le competenze delle OdV**

La formazione - sia di base che specifica - è una delle principali strategie messe in campo dal Centro per qualificare le Organizzazioni di Volontariato.

### **Sostenere le reti e la progettualità sociale**

Il concetto di rete è oggi uno dei più diffusi e condivisi, tuttavia spesso mal compreso e non concretamente realizzato. La promozione delle reti attraverso incontri pubblici, convegni e manifestazioni in cui si creano momenti favorevoli di contatto tra le OdV, tra queste e gli Enti pubblici e in generale tutta la cittadinanza, è un impegno costante e fondamentale. Il Centro ha organizzato incontri specifici sul tema delle reti, oltre ad aver promosso gli incontri per la diffusione e l'informazione sul bando emanato dalla Fondazione per il Sud "Sostegno a programmi e reti di volontariato".

### **Promuovere la portata educativa della gratuità nella scuola e nell'Università**

Il CSVSN ha promosso gli Sportelli Scuola-Volontariato - presenti in alcune scuole del territorio della vecchia provincia di Bari - affinché i ragazzi possano conoscere le realtà del volontariato e i suoi valori portanti, per suscitare in essi il desiderio di partecipare alla vita di associazioni già esistenti o di creare nuove associazioni. È, infatti, tra i bisogni più urgenti espressi dalle OdV quello di coinvolgere giovani in grado di dare un nuovo impulso alle attività di volontariato.

Anche l'Università è un interlocutore privilegiato del CSVSN: tutte le edizioni del Meeting del Volontariato hanno ospitato, in qualità di relatore, un rappresentante dell'Università di Bari "Aldo Moro" e in quella stessa sede numerosi studenti universitari hanno prestato servizio volontario come guide delle mostre.

### **Migliorare le capacità di lavoro delle OdV**

Il CSVSN mira a favorire la crescita delle OdV nei termini di competenze in campo amministrativo, fiscale, progettuale, legale e gestionale così da migliorarne l'efficienza e la buona gestione.

### **Migliorare la visibilità delle OdV, animare il territorio, facilitare l'incontro con i cittadini**

Le OdV hanno bisogno di aumentare la propria visibilità, di far conoscere ai cittadini la natura del loro lavoro. Molto spesso, infatti, il volontariato è oggetto di un giudizio buono, finanche di ammirazione, ma raramente ci si accorge della sua reale portata e capacità di incidenza sulla comunità. Happening del Volontariato, Volontariato in piazza, Volontariato in spiaggia, Meeting del Volontariato sono manifestazioni pubbliche che realizzano tale scopo.

Inoltre, alle OdV che vogliono promuovere le loro iniziative e progetti o diffondere informazioni, si garantisce supporto nella redazione e trasmissione di comunicati stampa, se ne assicura la visibilità attraverso il sito internet, la newsletter settimanale e la rivista mensile "nella Dimora".

# 1.4 I portatori di interesse

I “portatori di interesse” - o *stakeholder* - sono i soggetti (vale a dire individui, gruppi, organizzazioni), interni o esterni al CSVSN, “interessati” alla sua attività. Ad essi si rivolge il Bilancio Sociale affinché possano valutare la corrispondenza dell'operato del Centro con la missione dichiarata.

Abbiamo suddiviso gli stakeholder in interni ed esterni, ad indicare, nel primo caso, coloro che concorrono in maniera diretta al governo del CSVSN e nel secondo, coloro verso cui è indirizzata la missione o indirettamente coinvolti in essa.

## I portatori di interesse interni

### A. Le organizzazioni socie

**Soci:** si tratta di 54 associazioni di volontariato direttamente coinvolte nell'elaborazione delle linee programmatiche del CSVSN e con le quali vige un rapporto di massima trasparenza (cfr. infra § 1.6).

### B. Risorse umane

**Personale:** distribuito in tre sedi - la sede centrale di Bari e gli sportelli di Andria e Monopoli - il personale costituisce la risorsa principale del Centro. Per questo presta un'attenzione particolare alla formazione dei suoi dipendenti e collaboratori, convinti che il primo frutto del lavoro è la crescita personale di ognuno: il gruppo di lavoro sperimenta, infatti, un incremento di coscienza della missione che persegue, di professionalità e di capacità di coinvolgimento con le associazioni.

**Volontari:** il CSVSN si avvale della collaborazione di 2 volontari e di 3 ragazzi del Servizio Civile Nazionale.

**Collaboratori esterni:** per alcuni dei servizi offerti alle OdV (quali ad esempio la consulenza in materia legale, fiscale ecc.), il CSVSN si avvale di professionisti esterni. Si tratta di professionisti con esperienza nel mondo dell'associazionismo e del Terzo Settore, in grado pertanto di mettere a disposizione le competenze maturate sul campo.

### C. Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato

**Co.Ge. Puglia:** ha la funzione di ripartire le risorse economiche e di controllare e monitorare le attività del CSV. Ogni anno, il Centro deve presentare al Co.Ge. Puglia la rendicon-



tazione economica accompagnata da una relazione sulle attività svolte e un bilancio di previsione con il documento programmatico delle attività. Il Co.Ge. Puglia, inoltre, nomina un proprio membro nel consiglio direttivo del CSVSN e uno nel Collegio dei Revisori dei Conti.

## I portatori di interesse esterni

### A. Beneficiari dei servizi

**OdV:** Sono le 759 OdV, di cui 354 iscritte al Registro regionale e 405 non iscritte, destinatarie dei servizi del CSVSN.

**Cittadini:** l'operato delle OdV concorre visibilmente alla costruzione del bene comune: sostanziale a questo compito è dunque l'opera di diffusione della cultura della gratuità e della solidarietà, vero motore di rinnovamento della società.

### B. Settore profit

**Fornitori:** il CSVSN si avvale delle prestazioni di professionisti - **editori, tipografi, formatori, consulenti, allestitori** ecc. - nella realizzazione di alcuni servizi specifici. Tra i fornitori campeggia la **Fiera del Levante** in cui si svolge ogni anno il Meeting del Volontariato.

Una particolare categoria di fornitori sono le **banche** coinvolte nell'attività ordinaria del CSVSN.

**Fondazioni bancarie:** l'attività del Centro è finanziata dalle fondazioni bancarie che destinano a tal scopo una quota dei loro utili stabilita per legge. Il CSVSN si impegna ad un utilizzo efficiente delle risorse, rendendo conto periodicamente, secondo un criterio di massima trasparenza, del suo operato.

Tra le Fondazioni che concorrono alla costituzione del fondo speciale per il volontariato in Puglia, quelle che erogano risorse economiche al CSVSN (in riferimento al 2010) sono: Fondazione Cassa di Risparmio di Parma, Fondazione Monte dei Paschi di Siena, Fondazione Cariplo, Fondazione Caripuglia.

**Media e comunicazione:** il CSVSN ha guadagnato un'attenzione sempre crescente dei media locali, in termini di presenza del volontariato sui **giornali locali**, su **radio** e **televisioni locali** e sui **portali internet locali**.

Il sito internet archivia nella sezione "TV CSV San Nicola" interviste e servizi televisivi su manifestazioni e incontri pubblici organizzati dal Centro con le OdV.

### C. Settore non profit

Variamente coinvolti nelle attività sono tutti gli organismi che compongono il variegato mondo del non profit del territorio della vecchia provincia di Bari: **cooperative, associazioni di promozione sociale, fondazioni, enti ecclesiastici.**

### D. Reti

Il CSVSN collabora con il coordinamento regionale **CSV Puglia.net**, il coordinamento nazionale **CSV.net** e con il **Forum del Terzo Settore.**

### E. Settore pubblico

**Enti locali:** il Centro mantiene rapporti di collaborazione con il **Comune di Bari**, con alcuni **Comuni** della **provincia di Bari** e della **provincia BAT** (per i comuni afferenti alla vecchia provincia di Bari): in particolare, a **Putignano** (BA), **Spinazzola** e **Canosa** (BAT) è presente con uno sportello e ha firmato un protocollo di intesa per l'apertura di uno sportello presso il Comune di **Palo del Colle** (BA). Collabora con la **Provincia di Bari**, con la **Provincia BAT** (con la quale ha firmato un protocollo di intesa e una convenzione), con la **Regione Puglia** e con l'**Osservatorio Regionale del Volontariato.**

**Scuole, Università:** luoghi privilegiati per la promozione del volontariato. Il CSVSN mantiene rapporti concreti di collaborazione con alcune scuole della ex provincia barese e con l'Università di Bari "Aldo Moro".

## 1.5 Il volontariato locale

In sede di istituzione e secondo il Regolamento, il CSVSN è diviso in tre delegazioni locali, al fine di garantire la copertura totale del territorio, come verrà in seguito descritto (cfr. infra §.1.7.2).

Sono 759 le OdV censite nella vecchia provincia di Bari alla fine del 2010, 78 in più rispetto al 2009. 354 OdV sono iscritte al Registro regionale per il Volontariato, 405 non iscritte. Il 60% appartiene alla delegazione di Bari Centro; il 23% alla delegazione di Bari Nord; il 17% alla delegazione di Bari Sud.

Risulta superiore di 51 unità il numero di OdV non iscritte al Registro Regionale: per questo nel 2010 il Centro ha lanciato una campagna di sensibilizzazione per favorire l'iscrizione al Registro da parte delle OdV (cfr. infra § 1.7.1).

## OdV presenti nel territorio della ex provincia di Bari suddivise per delegazione di appartenenza

	TOTALE AL 31/12/2010	BARI CENTRO	BARI NORD	BARI SUD
OdV iscritte al Registro	<b>354</b>	<b>196</b>	<b>84</b>	<b>74</b>
OdV non iscritte al Registro	<b>405</b>	<b>261</b>	<b>87</b>	<b>57</b>
<b>TOTALE OdV</b>	<b>759</b>	<b>457</b>	<b>171</b>	<b>131</b>

I settori prevalenti di intervento nei quali operano le OdV sono: Donazioni (21%), Tutela della salute (14%), Protezione civile (12%), Disabilità (10%), Famiglie, infanzia e adolescenza (9%). Il dettaglio relativo agli ambiti di intervento delle OdV censite nella vecchia provincia di Bari è nella tabella che segue.

SETTORE DI INTERVENTO ODV IN BANCA DATI	
CULTURA	<b>54</b>
DEVIANZE E DIPENDENZE	<b>11</b>
DIRITTI CIVILI	<b>29</b>
DISABILITÀ	<b>77</b>
DONAZIONI	<b>161</b>
FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	<b>71</b>
IMMIGRAZIONE	<b>19</b>
POVERTÀ	<b>63</b>
PROTEZIONE CIVILE	<b>93</b>
SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE	<b>14</b>
TERZA ETÀ	<b>19</b>
TUTELA DELL' AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	<b>45</b>
TUTELA DELLA SALUTE	<b>103</b>
<b>TOTALE ODV IN BANCA DATI</b>	<b>759</b>

## 1.6 Il sistema di governo

L'ordinamento interno dell'associazione è ispirato a criteri di democraticità ed uguaglianza dei diritti di tutti gli associati, le cariche associative sono elettive e tutti gli associati possono esservi nominati secondo le procedure previste nel regolamento.

Il sistema di governo è articolato come segue:

- Assemblea generale dei soci
- Consiglio direttivo
- Presidente
- Vice-presidente
- Tesoriere
- Collegio dei revisori dei conti
- Collegio dei garanti
- Comitato scientifico

L'**Assemblea generale dei soci** è formata da tutti i soci che abbiano regolarizzato il pagamento della quota sociale annua di iscrizione almeno cinque giorni prima dalla data della prima convocazione dell'Assemblea. L'Assemblea è il massimo organo deliberante dell'associazione ed è convocata in sessioni ordinarie e straordinarie.

Compongono l'Assemblea 54 soci, di cui 44 OdV e 10 di altro tipo. I soci effettivi sono:

**A.T.S.M. SPERANZA** Santeramo in Colle; **ADA** Bari; **AMICI DI MICHELE** Gravina in Puglia; **ANGELI DELLA VITA** Giovinazzo; **ANGELINA GELOSA** Bari; **ANPAS PUGLIA** Molfetta; **ANTEAS** Bari; **ASDI** Grumo Appula; **ASDUICBARI** Bari; **ASOTUDIS** Gioia del Colle; **ASSOCIAZIONE NAZIONALE CARABINIERI NUCLEO PROTEZIONE CIVILE** Bari-Carbonara; **AVIS** "Luca Cagnazzi" Altamura; **AVIS "GELINDO CONTE"** Conversano; **AVIS MONOPOLI** Monopoli; **AVIS "A. MENGA"** Trani; **AVIS ANDRIA** Andria; **AVIS COMUNALE BARI** Bari; **AVIS COMUNALE CORATO** Corato; **AVIS MOLFETTA** Molfetta; **AVIS PROVINCIALE BARI** Bari; **AVIS REGIONALE** Bari; **AVPA** Castellana Grotte; **AVSER** Barletta; **BANCO DI SOLIDARIETÀ** Bari; **BANCO FARMACEUTICO** Bari; **CENTRO CULTURALE** Andria; **CENTRO CULTURALE** Bari; **CGDA** Corato; **CILLA** Bari; **COOP. SOCIETÀ E SALUTE** Andria; **COOP. SOLIDARIETÀ** Binetto; **DIVERSABILI** Santeramo in Colle; **EMERVOL** Binetto; **G. MARCONI** Spinazzola; **GVV PUGLIA** Bari; **I COLORI DEL MONDO** Bari; **IL CENTUPLO** Bari; **INSIEME PER RICOMINCIARE** Bari; **LIASS** Grumo Appula; **MISERICORDIA S. ANDREA** Bari; **MISERICORDIA** Andria; **NOVAVITA** Cassano delle Murge; **OLTRE IL SIPARIO** Bari; **SERBARI** Bari; **SERMOLFETTA** Molfetta; **SIDERIS** Valenzano; **TUCANO BLU** Bari; **UIC - CONS. REG. PUGLIA** Bari; **UIC - SEZ. PROV. BARI** Bari; **UNIVOC** Bari; **VELAKI** Bari; **VERBUM CARO** Gioia del Colle; **VITA INSIEME** Bari; **VOLONTARI DI BETHESDA** Bari.

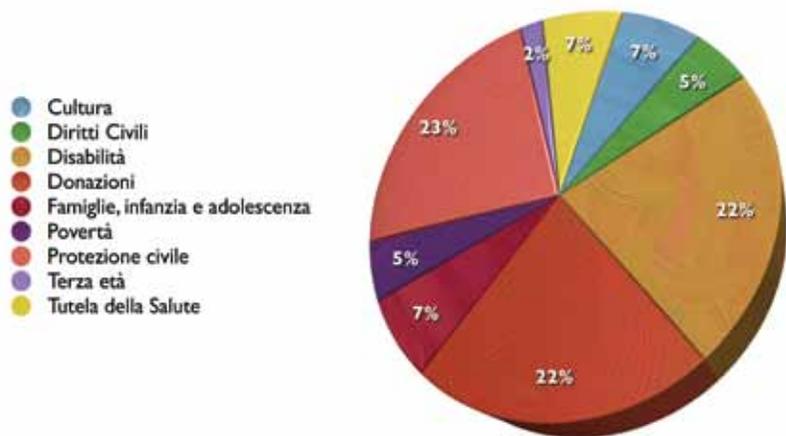
## **L'Assemblea ordinaria assolve i seguenti compiti:**

- determina la quota associativa;
- determina il numero delle Delegazioni Locali e definisce la relativa circoscrizione territoriale di riferimento;
- discute e approva il bilancio preventivo entro il 30 novembre di ogni anno e, comunque, non oltre il 31 dicembre;
- discute e approva il bilancio consuntivo entro il 15 aprile di ogni anno e, comunque, non oltre il 30 aprile;
- definisce il programma generale annuale di attività del CSVSN;
- determina il numero dei componenti del Consiglio Direttivo;
- approva le variazioni di bilancio se superiori al 20% delle macrovoci;
- elegge i membri del Consiglio Direttivo;
- nomina i componenti del Collegio dei Revisori dei Conti e dei Garanti;
- discute e approva le proposte di regolamento predisposte dal Consiglio Direttivo per il funzionamento del CSVSN e delle delegazioni locali, nonché ogni altra proposta formulata dagli organi sociali e dalle Delegazioni Locali;
- decide su ammissione e decadenza dei Soci;
- discute e decide sugli argomenti posti all'ordine del giorno.

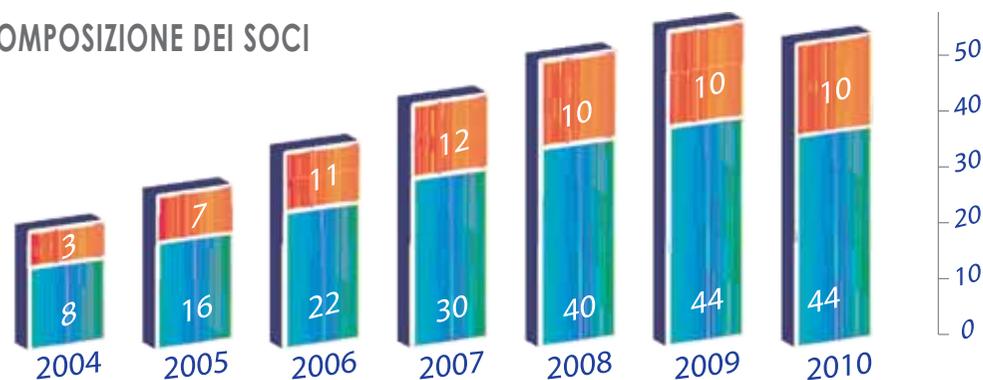
Le modalità di adesione sono disciplinate dallo Statuto, il quale prevede che possano far parte dell'Associazione, oltre ai Soci Fondatori, le Organizzazioni di Volontariato che facciano domanda e si impegnino a rispettare gli articoli dello Statuto, delle deliberazioni degli organi associativi e delle norme nazionali e regionali in materia. Il numero degli aderenti è illimitato ma va mantenuta nella compagine associativa la prevalenza di Organizzazioni di Volontariato di cui all'art. 3 legge n. 266/91. Le OdV che presentano domanda di iscrizione restano in osservazione per un anno; su delibera dell'assemblea sono poi ammesse come soci effettivi.

Le seguenti tabelle illustrano l'evoluzione della compagine sociale del CSVSN, la sua composizione e un'analisi dei settori di intervento delle OdV socie.

## SETTORE INTERVENTO ODV SOCI



## COMPOSIZIONE DEI SOCI



Il **Consiglio Direttivo** eletto dall'Assemblea è composto da un minimo di 5 ad un massimo di 12 membri, di cui uno viene nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale presso la Regione Puglia, secondo quanto disposto dall'art.2, comma 6, lettera d) del D.M. 8/10/1997. Almeno i 2/3 dei componenti del Consiglio Direttivo devono essere espressione delle organizzazioni di volontariato socie del CSVSN.

Il Consiglio Direttivo è composto da:

**Vincenzo Biancolillo** consigliere - C.G.D.A. Corato

**Antonio Dimichina** consigliere - CILLA BARI

**Giuseppe Fato** consigliere - G. MARCONI Spinazzola

**Paola Fini** consigliere - ASAM I COLORI DEL MONDO Bari

**Rosa Franco** Presidente - U.N.I.VO.C. BARI

**Giovanni Grilletti** consigliere - BANCO FARMACEUTICO BARI

**Giovanni Indraccolo** Vice-Presidente - SERBARI

**Luigi Iurlo** consigliere - U.I.C.I. BARI

**Avv. Filippina Lapolla** consigliere - rappresentante CO.GE. PUGLIA

**Anna Lavopa Tesoriere** - ANGELINA GELOSA Bari

**Teresa Macinagrossa** consigliere - VOLONTARI DI BETHESDA Bari

**Dott. Vincenzo Mascello** consigliere - BANCO DI SOLIDARIETÀ BARI

## Il Consiglio Direttivo:

- provvede ad ogni atto di ordinaria e straordinaria amministrazione;
- elegge il Presidente, il Vice Presidente (allo scopo di sostituire il Presidente in caso di assenza o impedimento) e il Tesoriere;
- può affidare incarichi specifici ai singoli consiglieri e costituire i Gruppi di Lavoro previsti nell'art. 11 del presente Statuto e ne nomina un referente;
- nomina il Direttore;
- nomina, se ritenuto opportuno, il Comitato scientifico e di valutazione;
- propone all'Assemblea i regolamenti per il funzionamento del CSVSN, degli organi sociali e delle Delegazioni Locali;
- su proposta del Direttore e con il supporto delle Delegazioni Locali, predispone all'Assemblea dei soci il programma annuale e pluriennale di attività e le conseguenti scelte relative alla struttura e al funzionamento del CSVSN;
- decide, su proposta del Direttore, in merito all'assunzione ed al licenziamento del personale dipendente, ed in merito all'avvio ed all'interruzione di rapporti di collaborazione e consulenza;
- redige, con il supporto del Direttore e del Tesoriere, il bilancio preventivo e consuntivo e li sottopone all'approvazione dell'Assemblea;
- redige le variazioni di bilancio, sottoponendole all'Assemblea per l'approvazione, in caso siano superiori al 20% delle macrovoci; se le variazioni saranno inferiori al 20% delle macrovoci, le stesse verranno solo relazionate all'Assemblea in sede di approvazione del bilancio consuntivo;
- ratifica o respinge i provvedimenti d'urgenza adottati dal Presidente;
- propone all'Assemblea i provvedimenti di ammissione di nuovi soci e di decadenza da socio per attività in contrasto con le finalità dello Statuto, del regolamento e delle delibere degli organi del CSVSN.

Il Consiglio Direttivo dura in carica tre anni ed è rieleggibile. Il **Presidente** è il legale rappresentante del CSVSN, convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo. In caso di vacanza, assenza o impedimento, il Presidente è sostituito dal **Vice Presidente**. Il **Tesoriere** è responsabile della cassa del CSVSN e della tenuta delle scritture contabili, collabora con il Direttore alla gestione amministrativa, alla stesura del bilancio preventivo e consuntivo secondo gli indirizzi decisi dal Consiglio Direttivo. Il mandato del Tesoriere coincide temporalmente con quello del Consiglio Direttivo.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** è un organo di controllo amministrativo-finanziario. Rimane in carica tre anni ed è rieleggibile. È formato da tre membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea Generale tra persone di comprovata competenza e professionalità. Tra i componenti effettivi, uno viene designato dal Comitato di gestione del fondo speciale presso la regione Puglia, secondo quanto disposto dall'Art. 2, comma 6, lettera d) del D.M. 8/10/97. I membri effettivi eleggono internamente il presidente. È così composto:

**Dott.ssa Renata Nacci** - Presidente

**Dott. Andrea Balestrazzi** - revisore componente

**Avv. Ignazio D'Addabbo** - rappresentante CO.GE. PUGLIA

**Dott. Alessandro Coronelli** - revisore supplente

**Dott. Giuseppe Iannuzzi** - revisore supplente

Il Collegio ha il compito di:

esprimere pareri di legittimità su atti di natura amministrativa e patrimoniale;

controllare l'andamento amministrativo, la regolare tenuta della contabilità, la corrispondenza dei bilanci alle scritture.

Il **Collegio dei Garanti** è composto da tre membri eletti dall'Assemblea Generale tra persone di riconosciuto prestigio e indipendenza appartenenti alle organizzazioni di volontariato socie. Rimane in carica tre anni ed è rieleggibile. Il Collegio dei Garanti è organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Interpreta le norme statutarie e regolamentari e dà pareri sulla loro corretta applicazione. La carica di membro del Collegio è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSVSN.

Il Collegio dei garanti del CSVSN è così composto:

**Ing. Luigi Monterisi** (Presidente) - CENTRO CULTURALE DI BARI

**Dott. Enrico Maria Brescia** - TUCANO BLU

**Dott. Mario Volpe** - U.N.I.VO.C. BARI

Il **Comitato scientifico** viene nominato dal Consiglio Direttivo con funzioni di consultazione sulla progettazione e programmazione delle attività del CSVSN. È composto da almeno 3 membri professionalmente qualificati. Al suo interno il Comitato elegge il suo presidente, il quale partecipa alle riunioni del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea Generale dei Soci senza diritto di voto.

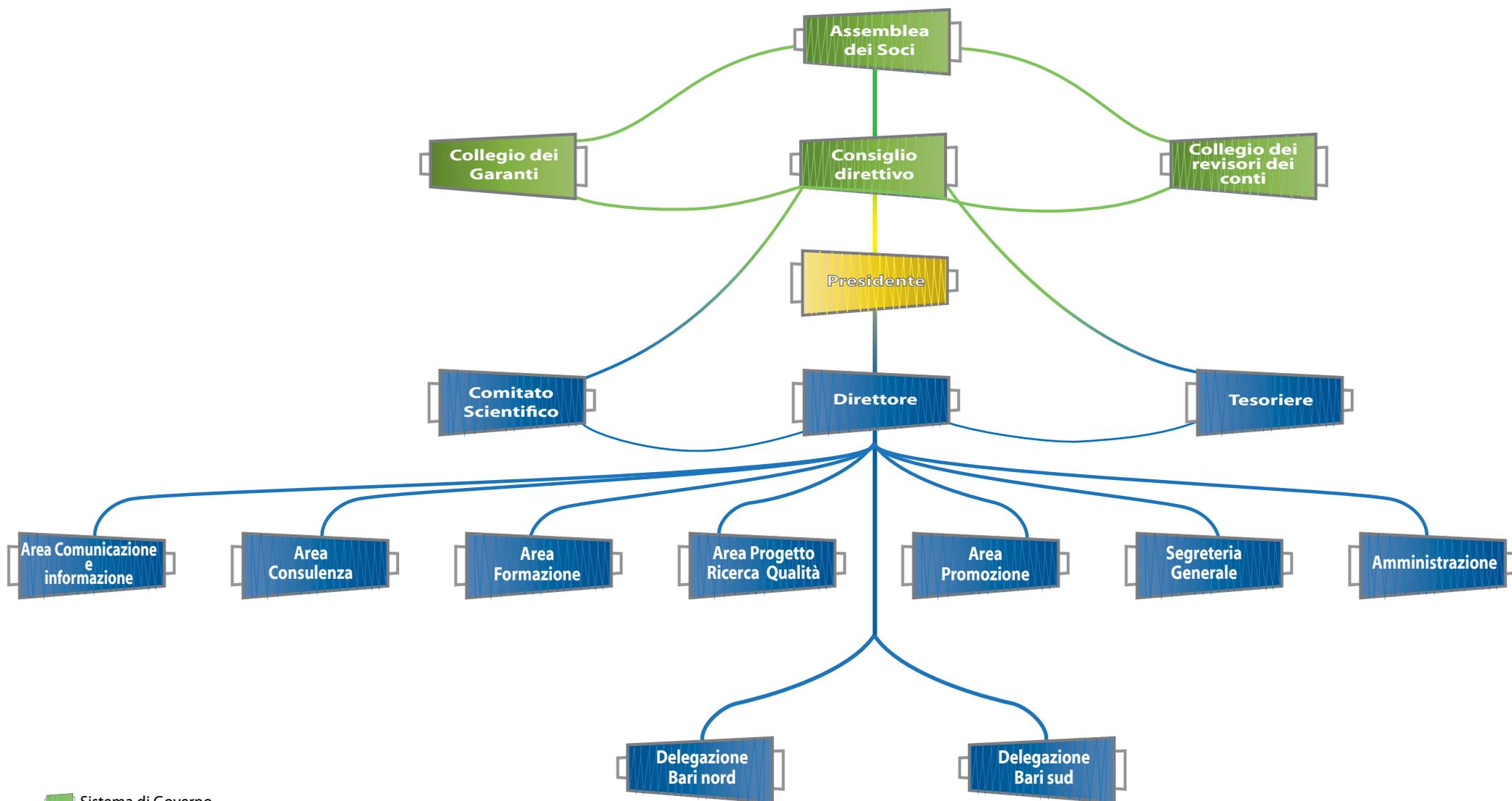
È composto da:

**Prof. Paolo Ponzio** Presidente

**Dott. Guido Boldrin** componente

**Dott.ssa Rosanna Lallone** componente

## 1.7 La struttura organizzativa



 Sistema di Governo  
 Struttura organizzativa



## 1.7.1 Aree di intervento

Per realizzare il suo compito, il Centro di Servizio è organizzato in cinque aree di intervento.

- **Area Promozione:** sostiene le iniziative delle OdV in rete tra loro e/o con Enti locali e Istituzioni pubbliche e private, favorisce l'incontro tra i cittadini, gli Enti del territorio, e in generale tutte le strutture - scuole, università, parrocchie, OdV, servizi e centri di orientamento - che si occupano di volontariato, con l'obiettivo di consentire la creazione di condizioni ottimali per la crescita e lo sviluppo della cultura della solidarietà. Attraverso l'Area, il CSVSN aggiudica i progetti di promozione del volontariato in tutto il territorio - progetti organizzati direttamente dalle OdV grazie al sostegno del Centro; accompagna le OdV nella realizzazione dei progetti e nella rendicontazione; gestisce lo Sportello per il volontariato sia presso la propria sede che presso scuole e Comuni; ha firmato un protocollo d'intesa per l'apertura di un nuovo sportello presso il comune di Palo del Colle (BA); ha firmato il protocollo d'intesa e la convenzione per l'apertura di uno sportello del volontariato con la neonata Provincia BAT; ha favorito la conoscenza e l'interscambio con altre realtà italiane del volontariato; ha promosso varie manifestazioni ed eventi finalizzate ad ampliare la visibilità delle associazioni presenti sul territorio.
- **Area Formazione:** attua iniziative per la qualificazione e la crescita delle OdV e dei volontari attraverso la formazione direttamente gestita dal Centro e la formazione indiretta realizzata in collaborazione con le stesse OdV, attraverso bandi di formazione in settori specifici di intervento. Grazie all'Area Formazione, il CSVSN contribuisce alla crescita delle competenze necessarie per la gestione delle OdV, per approntare progetti sociali e per favorire le reti territoriali. Il dono del proprio tempo deve essere un dono qualificato affinché raggiunga lo scopo e contribuisca alla realizzazione della propria missione, a prescindere dalle dimensioni e dai rispettivi settori di intervento. È un'esigenza che cresce anche in riferimento all'acquisizione di nuovi volontari e richiede competenze di tipo motivazionale-relazionale oltre che tecnico-professionali che, per quanto rintracciabili nel profilo medio del volontario, vanno affinate, incoraggiate e valorizzate. Nel 2010 l'Area si è impegnata, attraverso seminari e incontri, a fornire gli strumenti necessari per una valida progettazione sociale e ha inoltre promosso il bando indetto dalla Fondazione per il Sud "Sostegno a programmi e reti di volontariato".
- **Area Consulenza:** garantisce alle OdV aggiornamenti sulle novità legislative, risposte immediate a dubbi e domande su tutti gli ambiti, interni ed esterni, di gestione di un'Organizzazione. Il CSVSN ha offerto tale servizio attraverso consulenti esperti nei seguenti ambiti:

- Immagine istituzionale e Grafica
- Amministrativa, contabile e fiscale
- Iscrizione all'Albo Regionale delle OdV
- Legale
- Organizzazione, gestione, sviluppo delle OdV
- Progetti finanziabili dal CSV "San Nicola", da Enti pubblici italiani o dall'Unione Europea
- Organizzazione di eventi
- Organizzazione e gestione dei servizi sociali
- Fund raising

L'Area Consulenza, inoltre, si occupa dell'organizzazione e realizzazione dei seminari e convegni su temi specifici.

Continua ad essere attivo il servizio di consulenza alle OdV per le istruttorie relative all'iscrizione e revisione delle stesse al Registro Regionale del Volontariato. Nel 2010 l'Area è stata protagonista della campagna di promozione e informazione "Alza la testa", per incoraggiare e favorire l'iscrizione al Registro Regionale del volontariato.

L'Area, infine, cura le pubblicazioni su tematiche tecnico-giuridiche della collana "Opera", sezione "Strumenti del Volontariato".

- **Area Comunicazione:** assicura una diffusa informazione sui servizi offerti, fornisce alle OdV aggiornamenti culturali promuovendo spazi di confronto e favorendo il flusso di informazioni sul volontariato. Contribuisce, inoltre, a creare, diffondere, consolidare un'immagine e una comunicazione del CSVSN e delle OdV coordinata, univoca e compatta, seguendo e valorizzando le loro attività, promuovendone la conoscenza presso gli Enti e presso la società civile. Il servizio viene realizzato attraverso varie attività: pubblicazione della rivista mensile "nella Dimora", newsletter settimanale "Corrispondenze", sito web, collana editoriale "Opera", ufficio stampa.  
Dal 2010 l'Area si avvale di un nuovo grafico che ha rinnovato l'immagine istituzionale del CSVSN, ha portato nuove idee nella comunicazione e un maggiore coinvolgimento con le associazioni.
- **Area Progetto, Ricerca e Qualità (PRQ):** contribuisce a garantire l'efficacia delle azioni del CSVSN attraverso l'analisi dei bisogni espressi dalle OdV, il rilevamento della qualità percepita dagli utenti in merito ai servizi erogati dalle diverse Aree, l'approfondimento mediante ricerche di alcuni temi del volontariato. Al fine di monitorare l'attuazione delle attività previste dal programma, di valutare i risultati raggiunti secondo criteri derivanti dalla qualità attesa e percepita dalle OdV, di consentire il miglioramento continuo dei servizi erogati, vengono elaborati appositi strumenti di rilevazione dei dati. Inoltre, mantiene costantemente aggiornata la banca dati (cfr. infra § 3.3.15) contenente le

OdV del territorio, APS, Cooperative sociali, soggetti operanti nel Terzo Settore, Enti, Agenzie formative, luoghi di aggregazione utili alla diffusione e alla conoscenza del volontariato.

Nel mese di dicembre è stata resa pubblica e fruibile sul sito internet del CSVSN la banca dati che riguarda in maniera specifica tutte le OdV del territorio che hanno autorizzato alla diffusione dei propri dati. È uno strumento di utilità pubblica, innanzitutto per le OdV interessate a "fare rete" e per chiunque volesse conoscere la realtà del volontariato del nostro territorio. La banca dati è in continuo aggiornamento.

## 1.7.2 Delegazioni

L'attività del Centro si articola sul territorio mediante delegazioni locali a ciascuna delle quali corrisponde una determinata circoscrizione territoriale della vecchia provincia di Bari. La delegazione ha il fine di promuovere la partecipazione e la responsabilizzazione delle realtà locali, favorendo così anche la crescita e le capacità di autogoverno delle Organizzazioni di Volontariato e la fattiva collaborazione con gli Enti locali. Alle delegazioni locali spetta, in particolare, di promuovere il coinvolgimento attivo delle Organizzazioni di Volontariato della propria circoscrizione territoriale ai programmi di attività, l'individuazione e l'evidenziazione degli interessi del proprio territorio connessi con gli scopi del Centro ed il perseguimento di questi ultimi nel contesto sociale di appartenenza, di concerto con le altre delegazioni locali e con gli organi sociali del CSVSN stesso. Presso ogni delegazione locale sarà istituito uno sportello operativo per l'erogazione di servizi a favore dei soci e degli utenti.

La **Delegazione Bari-centro** comprende i comuni di Acquaviva delle Fonti, Adelfia, Altamura, Bari, Binetto, Bitetto, Bitonto, Bitritto, Capurso, Casamassima, Cassano, Cellamare, Giovinazzo, Gravina di Puglia, Grumo, Modugno, Molfetta, Noicattaro, Palo del Colle, Rutigliano, Ruvo di Puglia, Sammichele, Sannicandro, Terlizzi, Toritto, Triggiano, Turi, Valenzano. Ha uno sportello operativo a Bari, in via Vitantonio Di Cagno n° 30.

La **Delegazione Bari-nord** comprende i comuni di Andria, Barletta, Bisceglie, Canosa di Puglia, Corato, Minervino Murge, Poggiorsini, Spinazzola, Trani. Ha uno sportello operativo ad Andria, in via Piave n° 79.

La **Delegazione Bari-sud** comprende i comuni di Alberobello, Castellana Grotte, Conversano, Gioia del Colle, Locorotondo, Mola di Bari, Monopoli, Noci, Polignano a Mare, Putignano, Santeramo in Colle. Attualmente è presente uno sportello operativo a Monopoli, in via Roma n° 15.

## 1.7.3 Le risorse umane

L'organizzazione del CSVSN è strutturata come segue:



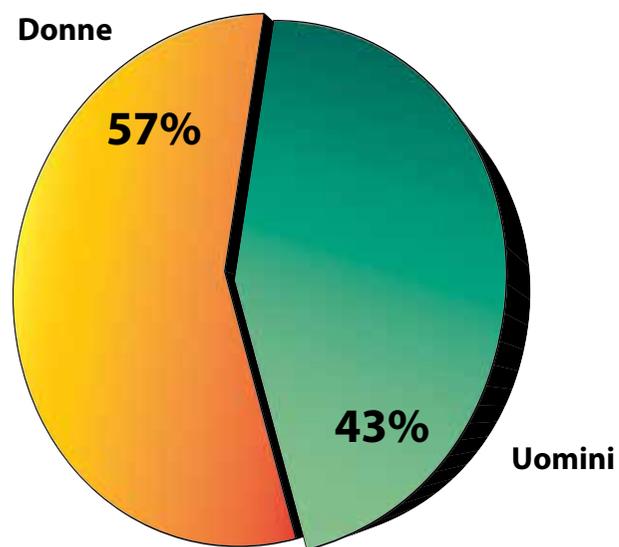
- **DIRETTORE:** Dott.ssa Alessandrina Gernone
- **AREA PROMOZIONE**  
COORDINAMENTO: Dott.ssa Alessandrina Gernone  
SEGRETERIA: Sig. Silvio Mariella
- **AREA FORMAZIONE**  
COORDINAMENTO: Ing. Giovanni Montanaro  
SEGRETERIA: Sig.ra Marina Novielli  
TUTOR  
DOCENTI
- **AREA CONSULENZA**  
COORDINAMENTO: Avv. Roberto D'Addabbo  
SEGRETERIA: Sig.ra Giovanna Pica  
CONSULENTI
- **AREA COMUNICAZIONE**  
COORDINAMENTO: Dott.ssa Oriana Discornia  
SEGRETERIA: Sig.ra Angelica Bilotti  
COLLABORATORI
- **AREA PROGETTO, RICERCA E QUALITÀ**  
COORDINAMENTO: Ing. Giovanni Montanaro  
SEGRETERIA: Dott.ssa Roberta Franco
- **SEGRETERIA GENERALE**  
Sig. Francesco Sodano
- **AMMINISTRAZIONE**  
Sig.ra Mariangela Chibelli
- **SPORTELLO OPERATIVO ANDRIA**  
SEGRETERIA: Sig. Francesco Lafiandra
- **SPORTELLO OPERATIVO MONOPOLI**  
SEGRETERIA: Dott.ssa Stella Latorre

Il Consiglio Direttivo nomina il Direttore. Questi partecipa senza diritto di voto alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo. Il Direttore del Centro di Servizio al Volontariato elabora e propone al Consiglio Direttivo il programma annuale di attività e, avvalendosi della collaborazione del Tesoriere, il bilancio preventivo e consuntivo; ha la responsabilità del personale retribuito e dei collaboratori; esegue, con la sensibilità e la competenza manageriale congeniale al settore del volontariato, tutte le azioni necessarie a realizzare le decisioni delle Assemblee e del Consiglio Direttivo inerenti il Centro di Servizio stesso.

## Risorse Umane

	T.I.		Co.co.pro.		Incarichi prof.		totale
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	
Back office							
Direttore		1					1
Segreteria Generale	1						1
Amministrazione		1					1
Front office							
Formazione		1	1	1			3
Promozione	1				1		2
PRQ		1			1		2
Comunicazione		1	1	4			6
Consulenza		1	2	1	4		8
Segreteria Bari Nord	1						1
Segreteria Bari Sud					1		1
Perequazione/Prog.Sud					1	1	2
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>5</b>		<b>28</b>

## PERSONALE DEL CSVSN



Il CSVSN può vantare un gruppo di lavoro composto per la maggioranza da giovani, molti dei quali hanno da poco formato la loro famiglia.

L'età media del personale è di 39 anni. Nel 2010 la segretaria dell'Area formazione ha usufruito dei 5 mesi di astensione obbligatoria dal lavoro per maternità. L'organico non è privo di figure con una matura esperienza professionale; il 69% dei dipendenti del CSVSN è laureato, il 31% possiede il diploma di scuola secondaria superiore. Tutti i dipendenti mostrano una conoscenza sempre maggiore della realtà variegata del volontariato del territorio, che si traduce nella capacità di intercettare i bisogni delle OdV e di tentare di rispondervi provando a dare un servizio sempre più efficace. Il CSVSN, inoltre, può contare sulla collaborazione assidua di 2 volontari e di 3 ragazzi del Servizio Civile Nazionale.

Il direttore incontra mensilmente i coordinatori delle diverse Aree per seguire lo svolgimento delle attività ordinarie e pianificare il lavoro da svolgere; incoraggia la condivisione delle informazioni tra le aree di intervento e il lavoro di equipe, necessario in particolare nell'organizzazione delle manifestazioni. Ogni evento pubblico, infatti, è preceduto da un incontro di tutto il personale non soltanto per affrontare questioni tecniche-organizzative ma anche per condividere ed approfondire i contenuti che saranno messi a tema durante la manifestazione.

Anche nel 2010 il CSVSN ha dedicato particolare attenzione alla formazione del proprio personale per valorizzarne le potenzialità e favorire una crescita umana all'altezza della missione che persegue: la formazione specifica volta a qualificare il servizio offerto alle OdV, infatti, non è un'attività slegata dal lavoro di approfondimento della coscienza dei valori che il CSVSN afferma.

Il direttore partecipa in prima persona a un'assidua attività di aggiornamento: nel 2010 ha partecipato agli incontri di formazione organizzati dal CSV.net su temi come "La governance dei CSV", "Elementi per la rendicontazione e programmazione" e la "Conferenza organizzativa del CSV.net" a Cagliari.

Il CSVSN è a norma sulla **sicurezza nei luoghi di lavoro** in osservanza del decreto legislativo del 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm.ii.



## 1.8 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

Nel perseguire i suoi fini, il Centro ricerca costantemente la collaborazione e la complementarietà con altri organismi, in particolare Enti locali, università, imprese e organizzazioni del privato sociale siano esse associazioni, cooperative, fondazioni, federazioni, gruppi di volontariato, movimenti. Dal 2005 è socio del CSV.net, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato che dal 2003 rappresenta i CSV a livello nazionale. Il CSV.net rappresenta ad oggi 75 CSV su 78 presenti in Italia, "con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze e di servizi fra i Centri per meglio realizzarne le finalità istituzionali, nel rispetto della loro autonomia. È strumento di collaborazione e confronto permanente per le tematiche di impegno dei Centri. Fornisce servizi di formazione, consulenza, sostegno e accompagnamento ai CSV soci" ([www.csvnet.it](http://www.csvnet.it)).

Il CSVSN aderisce, inoltre, al Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio al Volontariato - CSV Puglia.net - istituito nel 2008, favorendo gli scambi e il dialogo tra i centri della Puglia.



ca  
pi  
to  
lo *secondo*

The background of the slide features several spools of thread in various shades of red and pink, arranged diagonally from the bottom left towards the top right. The threads are tightly wound and have a visible texture. The spools are set against a plain white background.

la  
dimensione  
economica

## 2.1 Analisi del rendiconto gestionale

Con la lettera del 7 aprile 2011, il Comitato di Gestione della Puglia ha predisposto, in seguito ad un incontro congiunto Co.Ge. e tutti i centri, di elaborare il consuntivo 2010 secondo gli schemi e le indicazioni suggerite a livello nazionale del modello unificato di rendicontazione delle attività dei CSV e dei Co.Ge. L'analisi del dettaglio dei costi è quindi relativo al rendiconto gestionale così come richiesto.

I **proventi** da attività tipica nell'anno 2010 sono di **€ 1.091.006,43** da contributi Fondo Speciale ex. art 15 L. 266/91 per servizi su anno corrente, di **€ 1.388.948,39** da contributi per progetto Sud, di **€ 1.337,50** da quote associative, di **€ 10.495,00** da contributi di Enti locali per eventi di promozione.

I **proventi** dalla raccolta fondi (lotteria), promossa per autofinanziare in parte il Meeting del Volontariato sono di **€ 24.570,00**; i proventi da attività accessorie come la convenzione con il CSV Puglia.net per la ricerca sul Volontariato, sono di **€ 14.042,50**; i proventi da rapporti bancari ed investimenti finanziari sono di **€ 9.970,56** per un totale proventi di **€ 2.540.370,38**. A causa della riduzione dei fondi per gli ultimi avvenimenti socioeconomici, la politica che il Centro cerca di applicare è quella di ottimizzare i costi e di trovare altre forme di finanziamento per erogare servizi qualificati alle organizzazioni di volontariato, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi della mission. Come si evince dallo Stato patrimoniale, il fondo vincolato alle funzioni del Centro è di **€ 376.108,64** di cui **€ 250.000,00** sono per completamento azioni per l'anno in corso e **€ 126.108,64** sono risorse che coprono il disavanzo dell'esercizio dell'anno per un importo di **€ 57.068,61**, lasciando la somma di **€ 69.040,03** come residuo effettivamente da impegnare in attesa di destinazione.

Gli **oneri** da attività tipica, relativi alla gestione del Centro sostenuti per l'erogazione dei servizi e per lo svolgimento delle attività sono:

Promozione del volontariato	€ 263.367,36
Consulenza e assistenza	€ 135.143,94
Formazione	€ 128.627,23
Informazione e comunicazione	€ 192.479,61
Ricerca e documentazione	€ 33.020,02
Progettazione sociale (Progetto sud)	€ 1.388.948,39
Animazione territoriale	€ 25.235,65
Supporto logistico	€ 21.266,50
Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	€ 92.097,18

## Progettazione Sociale

Gli oneri attribuiti a questa voce sono del bando di perequazione sociale del 2008 per la realizzazione del Progetto Sud come da accordi siglati il 5 ottobre 2005. Il Centro segue e accompagna nella realizzazione e rendicontazione **18** progetti approvati per un totale di **€1.384.455,52**. Nel corso dell'anno gli interessi maturati sul conto corrente sono di **€ 4.492,87**. Al 31/12/2010 sono stati attribuiti alle OdV **€ 377.011,12** come acconto e il saldo disponibile è di **€ 1.011.937,27**.

## Oneri di supporto generale

Sono pari a **€ 296.251,00** così suddivisi:

**€ 5.079,09** per materiale di consumo e cancelleria;

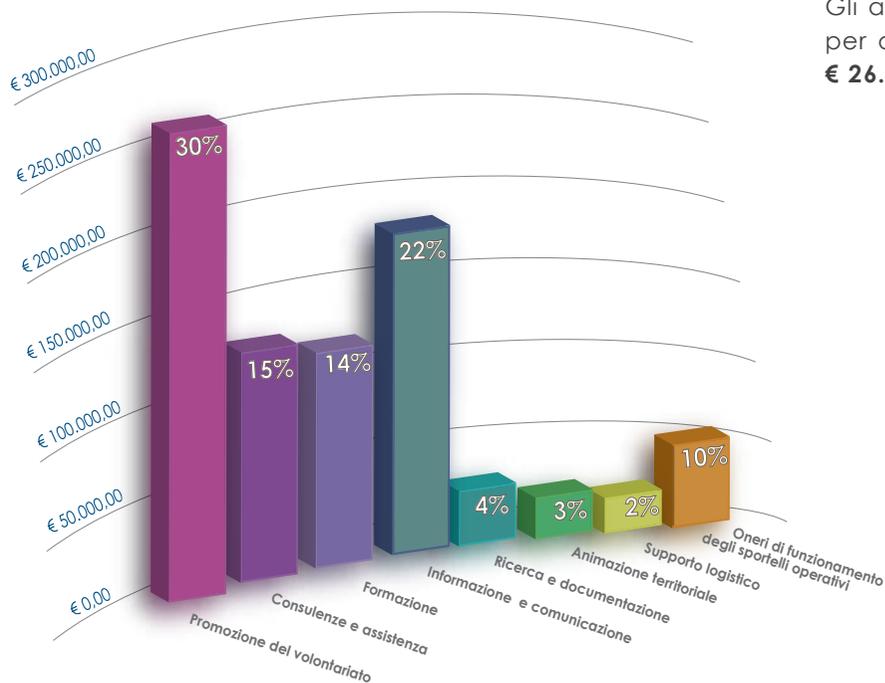
**€ 45.857,29** in servizi di cui **€ 10.909,00** per quote associative CSV.net, e di cui **€ 34.948,29** di utenze generali, postali, pulizie e manutenzione ordinaria;

**€ 39.262,34** di oneri di godimento beni di terzi per fitti e condomini;

**€ 141.935** di personale in cui affluiscono **€ 6.930,82** per rimborsi spese, **€ 91.496,71** per retribuzione personale di sede, **€ 26.363,11** per contributi previdenziali personale dipendente di sede, **€ 17.144,96** per TFR.

Gli altri oneri pari a **€ 64.116,74** riguardano **€ 4.899,98** di assicurazione varie, **€ 9.000** spese per organi statutari, **€ 11.347,30** per rimborsi consiglieri, **€ 12.480,00** per compensi revisori, **€ 26.389,46** per imposte e tasse.

## Oneri per la realizzazione dei servizi offerti dal CSVSN

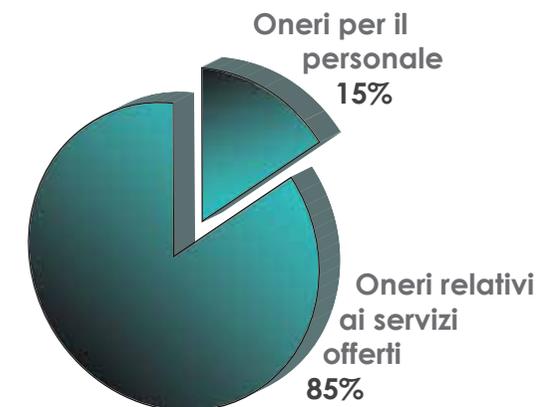


Il resto dei costi è dato da **€ 8.500,37** per oneri promozionali e di raccolta fondi attribuiti alle spese per la lotteria, **€ 12.500,00** in servizi da oneri per attività accessorie attribuiti a spese del personale per la ricerca sul volontariato come da convenzione CSV Puglia.net, ed **€ 496,68** di oneri finanziari e patrimoniali per spese bancarie.

**Il totale degli oneri è di € 2.597.438,99 comprensivi della Perequazione Sociale.**

Le risorse economiche che permettono il funzionamento e le attività del CSVSN derivano principalmente dalle erogazioni annuali del Comitato di Gestione Fondo Speciale per il Volontariato della Puglia, secondo quanto previsto dalla legge quadro 266/91. Tali risorse nel 2010 hanno consentito l'erogazione di **4.350** servizi di cui **3.187** alle sole Organizzazioni di Volontariato con un incremento del **25%** rispetto all'anno precedente nonostante la diminuzione delle somme erogate.

## Oneri al netto degli ammortamenti



## 2.2 Analisi del prospetto di sintesi

### PROSPETTO DI SINTESI RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ CSVSN AL 31.12.2010

#### PROVENTI

<b>1) Attribuzione su programmazione annuale</b>	€	2.475.461,95
1.a.1) incassati	€	2.282.783,70
2.a.2) da incassare	€	192.678,25
1.b.1) per servizi	€	1.091.006,43
1.b.2) per prog. sociale (ex accordo 23.06.2010)		
1.b.3) per prog.sociale (ex progetto Sud)	€	1.384.455,52
<b>2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi</b>	€	14.463,43
<b>3) Partita di giro/Funzionamento Co.Ge.</b>	€	78.115,50
<b>4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni</b>	€	250.000,00
4.a) risorse vincolate da anni precedenti in attesa di delibera	€	126.108,64
<b>5) RESIDUI - Risorse non vincolate anni precedenti in attesa di delibera</b>		
5.a) Per servizi		
5.b) Per progettazione sociale		
<b>6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSVSN</b>	€	50.445,00
<b>TOTALE PROVENTI</b>	€	2.994.594,52

<b>ONERI</b>	
<b>ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI</b>	
<b>7) Oneri di supporto generale Altri oneri (al netto degli ammortamenti)</b>	€ 146.251,06
7.a) Oneri per adesione a coordinamento/i	€ 10.909,66
<b>8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari</b>	€ 496,68
<b>9) Acquisti beni C/Capitale</b>	
TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI	€ 146.747,74
di cui Oneri per il Personale	€ 71.935,60
<b>MISSIONE</b>	
<b>10) Promozione del volontariato</b>	€ 321.372,36
<b>11) Consulenza e assistenza</b>	€ 155.143,94
<b>12) Formazione</b>	€ 148.627,23
<b>13) Informazione e comunicazione</b>	€ 212.479,61
<b>14) Ricerca e documentazione</b>	€ 45.520,02
<b>15) Progettazione sociale (progetto Sud)</b>	
15.a) Servizi	
15.b) Bandi	€ 1.388.948,39
<b>16) Animazione territoriale</b>	€ 50.235,65
<b>17) Supporto logistico</b>	€ 21.266,50
<b>18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</b>	€ 107.097,18
<b>19) Acquisti beni C/Capitale</b>	
<b>TOTALE MISSIONE</b>	€ 2.450.690,88
di cui Oneri per il Personale	€ 356.048,82
<b>20) Partita di giro/Funzionamento COGE</b>	€ 78.115,50
<b>TOTALE ONERI (al netto degli ammortamenti)</b>	€ 2.675.554,12
<b>21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni</b>	€ 250.000,00
21.a) risorse vincolate per completamento azioni in attesa di delibera	€ 69.040,03
<b>22) RESIDUI - Risorse non vincolate</b>	
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	€ 2.994.594,15

N.B. € 150.000,00 (costi promiscui) sono stati dedotti dal totale oneri di supporto generale - altri oneri (€ 296.251,06 come da punto 6 del rendiconto gestionale) e distribuiti nelle seguenti aree per lo svolgimento delle attività nelle seguenti percentuali: 33% promozione, 13% consulenza, 13% formazione, 13% informazione/documentazione, 16% animazione territoriale, 10% oneri per sportelli operativi. Il 50% del costo del direttore partecipa a tutte le attività sopra elencate.

Secondo il nuovo modello di rendicontazione chiamato "prospetto di sintesi" metà oneri della struttura generale sono distribuiti in maniera proporzionale nelle aree della missione perché sono costi promiscui (cfr. N.B.). Volendo fare un confronto con il bilancio gestionale sono da aggiungere, al totale, gli oneri relativi al funzionamento Co.Ge. e i residui per il completamento delle azioni.

Nel prospetto di "Sintesi rendicontazione attività CSVSN" volendo confrontare il totale preventivo 2010 che è di **€ 2.965.388,66** con il totale consuntivo che è di **€ 2.994.594,15**, è evidente che il risultato di gestione del Centro è positivo, grazie alla politica attuata di reperimento di altre fonti di finanziamento (solo quest'anno è di **€ 29.205,49** ricavati dalla lotteria e da contributi di Enti pubblici e privati) e di ottimizzazione dei costi al fine di rafforzare le azioni in favore delle organizzazioni di volontariato. Per valutare il lavoro svolto quest'anno e verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, bisogna considerare la crescita formativa e qualitativa delle organizzazioni di volontariato, non trascurando la capacità da esse acquisita di partecipazione a bandi ministeriali, delle fondazioni e di altri.

Attraverso una vera politica sussidiaria, il volontariato sta diventando più consapevole della sua partecipazione attiva al benessere di tutta la società civile.

ca  
pi  
to  
loterzo

# la dimensione sociale





## 3.1 Le aree di bisogno

La rilevazione e l'analisi dei bisogni espressi dalle OdV costituiscono le attività fondamentali sulla cui base il CSVSN modula l'offerta dei servizi.

<b>PERCEZIONE DEI BISOGNI PIÙ SENTITI E INDICAZIONE DEL BISOGNO PRIORITARIO</b>	<b>Ricerca "Il volontariato in terra di Bari"</b>
Tipologia di bisogni	in totale*
Maggior numero di volontari	60.8
Poter contare su volontari e operatori con specifiche competenze	40.9
Essere maggiormente valorizzata e sostenuta dalle istituzioni pubbliche	38.7
Maggiori finanziamenti	37.6
Poter contare su volontari giovani	37.6
Avere una sede più stabile o più idonea (più grande o confortevole, ecc.)	35.9
Conoscenza delle normative e delle opportunità (bandi, finanziamenti su progetti, ecc.)	30.9
Vita associativa più intensa e partecipata (incontri più frequenti, iniziative collettive, realizzazione di attività tra gli associati)	27.1
Poter fare più formazione per chi opera nell'organizzazione	24.9
Sviluppare la comunicazione verso l'esterno	19.3
Conoscere meglio i bisogni del territorio e del proprio specifico ambito di attività	18.2
Avere un supporto alla gestione dell'organizzazione (consulenze per specifici adempimenti o per specifiche attività)	17.1
Ampliare la rete dei soggetti esterni con cui interagire o cooperare	13.8
Struttura organizzativa più idonea allo svolgimento delle attività (articolazione di funzioni, definizione di responsabilità e ruoli ecc.)	12.2
Mantenersi fedeli ai valori costitutivi e alle funzioni del volontariato	13.3
Elaborare piani organici di lavoro e specifici progetti	8.8
Altro	0.6
Totale %	437.7
* Il totale supera il 100% perché erano possibili più risposte.	

I bisogni più acutamente espressi dalle OdV sono, in ordine di priorità: 1) disporre di un maggior numero di volontari 2) disporre di volontari con maggiori competenze specifiche; 3) ricevere più sostegno e valorizzazione da parte delle istituzioni pubbliche; 4) godere di maggiori finanziamenti; 5) poter contare su giovani volontari; 6) possedere una sede più stabile e idonea.

Un'indagine accurata dei bisogni delle OdV è stata effettuata dal Centro in collaborazione con l'IPRES e la FIVOL e pubblicata nel 2006 con il titolo: "Il Volontariato in Terra di Bari" (Pagina, Bari 2006).

Il confronto quotidiano con le OdV attraverso gli incontri, i focus-group e le rilevazioni effettuate tramite i questionari confermano ad oggi le priorità emerse nella ricerca. Le scelte che il Centro ha operato nell'elaborazione della programmazione e del bilancio hanno tenuto in considerazione le esigenze manifestate dalle OdV: nel cap. 2 dedicato alla dimensione economica si vede come gli oneri maggiormente sostenuti dal Centro sono infatti per le attività di promozione, vale a dire le manifestazioni e i progetti con le scuole, allo scopo di reclutare giovani volontari grazie alle manifestazioni e ai progetti con le scuole; di informazione e comunicazione per essere visibili e più valorizzati dalle istituzioni e dalla società civile; di consulenza e formazione per essere capaci di progettare e gestire le risorse ricevute.

## 3.2 Processi di gestione

### 3.2.1 Qualità

Rilevare la qualità del lavoro svolto è un momento fondamentale per approntare, tramite i servizi, le risposte più efficaci e adeguate alle necessità delle OdV.

Nel 2010, per ogni Area del CSVSN e per tutti i servizi, sono state predisposte delle schede di valutazione per essere compilate dagli utenti alla fine dell'erogazione dei servizi stessi. I dati vengono registrati ed elaborati costantemente per verificare il grado di soddisfazione degli utenti e accogliere suggerimenti utili per il miglioramento dei servizi. Indagini a campione presso le OdV hanno completato il quadro degli strumenti di rilevazione della qualità percepita.

Anche l'elaborazione del primo Bilancio Sociale relativo al 2009 ha costituito una possibilità ulteriore di riflessione e analisi in merito alla valutazione dell'utilità delle azioni a favore delle OdV.

Dal 2007 il Centro si è dotato di una "Carta dei Servizi", con lo scopo di facilitare la comunicazione con i volontari e l'accesso ai principali servizi offerti: in essa, infatti, sono indicati i canali di accesso dei servizi e la categoria degli utenti ai quali sono rivolti, evidenziando anche gli obiettivi, gli standard di qualità garantiti e le aree di riferimento che se ne occupano.

## 3.2.2 Programmazione

È il processo di elaborazione del programma - annuale o biennale - che viene presentato al Comitato di Gestione, dopo l'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Il Comitato di Gestione assegna le risorse provenienti dal Fondo Speciale, sulla base dei quali si elabora la programmazione. Il programma di attività è, dunque, della massima importanza, poichè deve esibire la capacità di rispondere ai bisogni delle associazioni di volontariato e di attuare le strategie programmate e gli obiettivi specifici prefissati. Il CSVSN ha presentato al Co.Ge. Puglia un programma biennale di attività (2010-2011).

Il processo di programmazione si è sviluppato nelle seguenti fasi:

- grazie ai dati raccolti dall'Area Progetto, Ricerca e Qualità è stato possibile rilevare le aspettative dei portatori di interesse del Centro e studiare i bisogni espressi dalle OdV; in particolare il direttore e i coordinatori delle Aree di intervento, sulla base di tali dati, hanno elaborato una proposta di programmazione di attività con relativo budget da portare al Consiglio Direttivo;
- la bozza di programma viene redatta e predisposta dal Consiglio Direttivo e poi discussa e approvata dall'Assemblea dei Soci;
- il progetto viene inviato al Co.Ge. per l'ammissione a finanziamento.



## 3.2.3 L'erogazione dei servizi

La distribuzione degli sportelli operativi sul territorio è stata approntata alle esigenze delle associazioni non soltanto per la tipologia dei servizi erogati ma anche per le sedi scelte e gli orari di apertura.

Di seguito i luoghi di erogazione dei servizi:

### SEDE CENTRALE - BARI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.30

Via Vitantonio di Cagno, 30 - 70124

Tel: 080/5640817; 080/5648857 Fax: 080/5669106

e-mail: [info@csvbari.com](mailto:info@csvbari.com); web: [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com)

### SPORTELLO OPERATIVO - ANDRIA

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.30

chiuso: 1° e 3° martedì pomeriggio di ogni mese  
2° e 4° giovedì di ogni mese

Via Piave, 79 - 76123

Tel: 0883/591751 Fax: 0883/296340

e-mail: [delegazionebarinord@csvbari.com](mailto:delegazionebarinord@csvbari.com)

### SPORTELLO OPERATIVO - MONOPOLI

LUNEDÌ E MERCOLEDÌ

dalle 08.00 alle 14.00

martedì, giovedì e venerdì dalle 14.00 alle 20.00

Via Roma, 15 - 70043

Tel: 080/4136357 Fax: 080/4135411

e-mail: [sportellomonopoli@csvbari.com](mailto:sportellomonopoli@csvbari.com)

## SPORTELLI PER IL VOLONTARIATO

Presso Comune di SPINAZZOLA

1° e 3° martedì di ogni mese dalle 16.00 alle 18.30  
Piazza Cesare Battisti, 3 - 76014  
Tel: 0883/681405

Presso Comune di CANOSA DI PUGLIA

2° e 4° giovedì di ogni mese dalle 16.00 alle 18.30  
P.zza Martiri XXIII Maggio, 19 - 76012  
Tel: 0883/610260

Presso Comune di PUTIGNANO

1° e 3° giovedì di ogni mese dalle 16.30 alle 18.30  
Via Roma, 8 - 70017  
Tel: 080/4056248

Presso Comune di PALO DEL COLLE

1° e 3° martedì di ogni mese dalle 16.00 alle 18.30  
Via Umberto I, 56 - 70027

## SPORTELLI PRESSO ISTITUTI SCOLASTICI

Presso Liceo Scientifico "O. Tedone"

Ruvo di Puglia (BA)

1° e 3° sabato mattina di ogni mese  
Via Alessandro Volta, 13  
70037 Ruvo di Puglia

Presso Istituto Professionale per i Servizi  
Commerciali e Turistici "Riccardo Lotti"

Andria (BAT)

2° e 4° sabato mattina di ogni mese  
Via Cinzio Violante, 1  
76123 Andria

Presso Istituto Statale d'Arte di Corato (BA)

Con cadenza quindicinale ogni sabato mattina  
Via Teano - 70033 Corato

### 3.2.4 Monitoraggio, verifica, valutazione

Per garantire la qualità dei servizi erogati, il Centro, avvalendosi della stretta e reciproca collaborazione delle aree di intervento, attua una sistematica azione di monitoraggio, verifica e valutazione degli stessi. In particolare, il monitoraggio ha lo scopo di misurare il livello di coerenza con gli obiettivi prefissati, con i vincoli normativi delle OdV e di verificare la coerenza tra le attività previste e quelle realizzate durante l'anno.

Il lavoro prevede la predisposizione di apposite schede di richiesta del servizio e di valutazione da far compilare all'utente; registrazione dei dati all'interno della banca dati; analisi dei risultati ottenuti; stesura di un report e condivisione dei risultati per la verifica del servizio erogato.

## 3.2.5 La comunicazione istituzionale

Le informazioni sui servizi del CSVSN sono fornite nelle seguenti modalità:

- consultando il sito internet [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com) e seguendo le istruzioni descritte per richiedere eventuali consulenze o informazioni specifiche;
- contattando telefonicamente le segreterie del Centro dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.30;
- rivolgendosi agli Sportelli operativi e territoriali;
- richiedendo informazioni all'indirizzo e-mail: [info@csvbari.com](mailto:info@csvbari.com)

La comunicazione istituzionale avviene, inoltre, tramite la newsletter settimanale e la rivista mensile "nella Dimora", con una sezione dedicata all'informazione sulle attività del Centro. Di particolare rilievo è il "Programma attività", annualmente reso disponibile già dal mese di febbraio in formato cartaceo ed elettronico, che descrive tutte le attività previste e i servizi del Centro (bandi, convegni, servizi, eventi, comunicazione), così che anche le associazioni possano programmare per tempo le loro attività, valutare i servizi di cui necessitano e di cui possono usufruire.

Un altro prezioso strumento di comunicazione istituzionale è il Bilancio Sociale.

## 3.3 Presentazione delle attività e dei servizi

Un aspetto distintivo del CSVSN è l'accoglienza nei confronti delle associazioni, che caratterizza anche il modo in cui si svolgono le attività e vengono offerti i servizi. Sin dall'inizio è stato chiaro che il Centro voleva essere la dimora delle associazioni non solo intesa come luogo fisico ma anche come punto di riferimento per tutte le problematiche incontrate. Quindi:

- **interviene** sul territorio per **facilitare i rapporti** tra associazioni, Enti locali e società civile;
- **aiuta** le associazioni nel **reperimento delle risorse**, nell'**organizzazione delle sedi** operative e delle strutture, nell'**individuazione e preparazione degli operatori**;
- **raccoglie e divulga** informazioni, notizie, dati e documentazioni sulle attività e le organizzazioni di volontariato;
- **organizza seminari**, incontri, convegni;
- **fornisce assistenza e consulenza** in campo legale, fiscale, amministrativo, contabile, progettuale, gestionale e di iscrizione al Registro regionale del volontariato;

- **offre servizi di segreteria:** telefono, fax, fotocopiatrice, stampante, navigazione internet;
- **organizza corsi di formazione** per la qualificazione dei volontari e mette in relazione le associazioni con le strutture formative pubbliche e private, con gli operatori economici, con i mezzi di informazione;
- **promuove** la formazione e la promozione specifica delle singole associazioni attraverso i bandi di formazione, promozione e il bando tipografico.

I servizi che il CSVSN sviluppa, sono rivolti a:

- OdV iscritte al Registro regionale della Regione Puglia di cui alla L. n. 266/91 e alla L.R. n. 11/94
- OdV che pur non essendo iscritte al Registro regionale di cui alla L. n. 266/91 e L.R. n. 11/94, abbiano uno statuto da cui si evinca il possesso dei requisiti della L. n. 266/91
- volontari e/o aspiranti volontari che intendano avviare attività di volontariato.

La prima accoglienza presso gli uffici del Centro è rivolta oltre che alle OdV anche a tutti quegli enti o soggetti che sono interessati alle attività di volontariato, desiderano avere informazioni e sono con esso in relazione per lo svolgimento di attività, progetti e ricerche. Inoltre servizi d'informazione e promozione realizzati attraverso i convegni, i seminari, le manifestazioni e gli eventi si rivolgono agli Enti pubblici, agli studenti, alle famiglie e più in generale all'intera cittadinanza.

## I servizi erogati possono essere classificati come:

- Servizi di sportello: si tratta dei servizi istituzionali di informazione, consulenza, formazione, promozione, comunicazione messi a disposizione delle OdV sotto forma di sportello.
- Servizi di accompagnamento: si tratta di servizi di affiancamento alle OdV che manifestano un'esigenza di cambiamento interno finalizzato ad ottenere da parte del Centro un sostegno che meglio valorizzi competenze, ruoli ed esperienze costituenti il patrimonio umano dell'organizzazione. Questo tipo di servizio spesso richiede l'intervento congiunto da parte di differenti professionalità presenti all'interno del CSVSN e si svolge lungo un esteso arco di tempo.
- Servizi di supporto e sviluppo: tali servizi favoriscono oltre alla promozione di reti di OdV sul territorio e alla loro capacità di progettazione sociale, azioni finalizzate a promuovere, attraverso il sostegno di particolari progetti, la sperimentazione di nuove iniziative di volontariato e la loro innovazione attraverso la valorizzazione di esperienze rivelatesi significative.



## I servizi

1. Manifestazioni, convegni ed eventi
2. Bandi
3. Corsi di formazione
4. Sportelli per il Volontariato
5. Opera-studi e ricerche sul volontariato e opera-strumenti del volontariato
6. Biblioteca
7. Comunicati stampa
8. Promozione eventi
9. Consulenze
10. Servizi di base e comodato d'uso gratuito di attrezzature
11. Concessione in uso del manichino Resusci Anne
12. Assicurare i volontari
13. Sicurezza
14. Progettazione sociale
15. Banca dati

### 3.3.1 Manifestazioni, convegni ed eventi

È un capitolo fondamentale nell'agenda delle attività del CSVSN a sostegno delle OdV: incontri pubblici, convegni, seminari di approfondimento e di aggiornamento sulle tematiche inerenti al Terzo Settore e al mondo non profit, con lo scopo di far conoscere alle associazioni le loro possibilità di azione e di renderle sempre più protagoniste di un rinnovamento culturale della società.

Gli eventi organizzati in questi anni, infatti, hanno dato dei risultati positivi nei termini di sviluppo di relazioni tra le associazioni, con i cittadini, con Enti pubblici e privati, e di confronto proficuo con altre realtà di volontariato presenti e operanti in Italia.

Nell'ottica del Centro, tutte le manifestazioni, i convegni e gli eventi organizzati durante l'anno non sono attività collaterali bensì sostanziali per la presa di coscienza del compito ideale che sottende l'opera che svolgiamo e per l'affermazione pubblica della presenza delle associazioni.

#### Incontri di promozione

Il CSVSN organizza presso i comuni della vecchia provincia barese incontri di promozione, con lo scopo di informare le OdV e i responsabili degli Enti locali sui servizi disponibili, le attività e le iniziative in campo. Tali incontri, inoltre, permettono di raccogliere le esigenze

e le problematiche di volta in volta maturate dalle OdV, le loro proposte, e di favorirne il confronto con gli Enti locali.

Il CSVSN partecipa, inoltre, a manifestazioni organizzate da altri enti e alla promozione di tavoli di coordinamento finalizzati a favorire opportunità di sostegno per il volontariato.

Nel 2010, gli incontri di promozione sono stati **7** e hanno coinvolto **123 partecipanti**.

La tabella che segue riporta una sintesi dei dati relativi a tali incontri.

DATA	INCONTRO c/o COMUNE DI	TOTALE PARTECIPANTI	VOLONTARI ODV	SOGGETTI Terzo Settore	ALTRI SOGGETTI
24 FEB	CASTELLANA GROTTE	25	19	3	3
17 MAR	GRUMO APPULA	20	18	2	0
14 APR	ADELFA	12	8	3	1
7 MAG	CONVERSANO	9	5	3	1
21 GIU	MINERVINO MURGE	32	27	2	3
24 SETT	SPINAZZOLA	12	10	1	1
10 NOV	NOCI	13	13	0	0
	TOTALE	123	100	14	9

### Sviluppo delle reti e delle relazioni tra le OdV

Il CSVSN ha partecipato e organizzato eventi e manifestazioni che hanno favorito sia la promozione del Centro e dei suoi servizi, che lo sviluppo di reti e relazioni con le OdV e tra le OdV. La tabella che segue riporta nel dettaglio tali eventi.

DATA	LUOGO	EVENTO
18-19-20-21 gen	BARI FIERA DEL LEVANTE	1° MEETING MONDIALE DEI GIOVANI
17-18 febb	BARI	II° CONFERENZA REGIONALE DELLE POLITICHE SOCIALI
28 febb - 1/8 mar	PROVINCIA BAT	NON SOLO 8 MARZO
26-mar	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD
12-apr	BARI	INCONTRO CON LE ODV PRESENTAZIONE BANDO PEREQUAZIONE SOCIALE
19 apr	POLIGNANO A MARE	CONVEGNO ORGANIZZATO DAL Co.Ge. Puglia per la presentazione del report "2008-2010 Due anni di volontariato pugliese"
12 mag	ANDRIA	TAVOLO DI CONCERTAZIONE PATTI SOCIALI
17-23 mag	MONOPOLI	POLISCUOLA
22-giu	BARI	INCONTRO CON LE ODV-DIRETTIVE BANDO PEREQUAZIONE SOCIALE
25-giu	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD
06-lug	PALO DEL COLLE	INAUGURAZIONE DELLO SPORTELLO DEL VOLONTARIATO PRESSO IL COMUNE DI PALO DEL COLLE
17-lug	RUTIGLIANO	FESTA INSIEME
31-ago	PALO DEL COLLE	INCONTRO CON LE ODV DI PALO DEL COLLE PER IL COINVOLGIMENTO NE " LA NOTTE BIANCA" ORGANIZZATA DAL COMUNE DI PALO DEL COLLE
18-set	BARI	FIERA DEL LEVANTE PAD 170 PROVINCIA BAT
27-set	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD
07-ott	BARI	PRESENTAZIONE BANDO "SOSTEGNO A PROGRAMMI E RETI DI VOLONTARIATO" - FONDAZIONE PER IL SUD
08-ott	ANDRIA	PRESENTAZIONE BANDO "SOSTEGNO A PROGRAMMI E RETI DI VOLONTARIATO" - FONDAZIONE PER IL SUD
13-ott	BARI	PROGETTO "IL VOLONTARIATO PER LA LEGALITÀ E LA CITTADINANZA SOLIDALE NELLE SCUOLE DI PUGLIA"
19-ott	BARI	INCONTRO CON ODV BANDO PEREQUAZIONE SOCIALE RENDICONTAZIONE
22-23-24 ott	BARI	CIRCO UNIONE EUROPEA
05-nov	SAMMICHELE DI BARI	PRESENTAZIONE BANDO "SOSTEGNO A PROGRAMMI E RETI DI VOLONTARIATO" - FONDAZIONE PER IL SUD
08-nov	ANDRIA	PRESENTAZIONE BANDO "SOSTEGNO A PROGRAMMI E RETI DI VOLONTARIATO" - FONDAZIONE PER IL SUD
23-nov	MONOPOLI	PRESENTAZIONE LIBRO
25-nov	SAMMICHELE DI BARI	PRESENTAZIONE BANDO "SOSTEGNO A PROGRAMMI E RETI DI VOLONTARIATO" - FONDAZIONE PER IL SUD
17-dic	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD

## Happening del Volontariato

Presso la villa comunale di Andria, si è svolta la terza edizione dell'**Happening del Volontariato**, l'evento delle e per le associazioni del nord barese. I lavori dell'Happening sono partiti dall'osservazione del momento storico del tutto particolare in cui viviamo: le associazioni di volontariato, prime fra tutti, mostrano una sorta di controtendenza rispetto ai tempi, mostrano cioè come sia possibile venir fuori dall'isolamento, affrontare situazioni che sembrano senza speranza e ripartire, ma soprattutto come sia possibile **concorrere al bene comune** puntando su un unico e semplice principio, la gratuità. L'Happening è stato dunque un'occasione per mostrare i frutti di tale lavoro e cosa genera una tale mentalità; per far conoscere alla cittadinanza i vari campi di intervento delle associazioni presenti sul territorio del nord barese, i servizi offerti e i progetti in corso di realizzazione, e non solo: attraverso il confronto con altre esperienze, è stato un'occasione per conquistare ancor più il senso dell'agire gratuito.

Il programma, ricco di incontri ed eventi, si è aperto con il convegno "Volontariato in rete: testimonianze dal mondo del volontariato", presso l'Aula Magna dell'Istituto Tecnico Industriale Jannuzzi di Andria per poi trasferirsi in Largo Torneo presso la Villa Comunale popolato dai gazebo delle associazioni. Giochi di strada, spettacoli di aquilonismo, automodellismo, aeromodellismo, balli popolari, spettacoli di cabaret e break dance proposti dalle associazioni hanno animato tutta la giornata. La manifestazione si è conclusa con il concerto "**Mandulinata a Napule**" del gruppo musicale **Tito Schipa**.

Nella tabella che segue i dati relativi alla manifestazione:

HAPPENING DEL VOLONTARIATO - Andria - 15 maggio 2010	
Associazioni richiedenti	37
Associazioni partecipanti	36
a) OdV iscritte	16
b) OdV non iscritte	14
c) Altro	6



## Volontariato in piazza

Nel cuore della vita cittadina barese, il CSVSN e le associazioni di volontariato invitano a guardare che cosa la solidarietà è in grado di generare: la storica Piazza del Ferrarese ha ospitato la quarta edizione di **"Volontariato in piazza"**. L'evento punta a promuovere l'incontro e la conoscenza reciproca fra associazioni e cittadinanza, proponendo allo stesso tempo **un modo nuovo**, più costruttivo, **di vivere la città**. Durante la manifestazione, animata dalle associazioni dell'area metropolitana di Bari, si sono alternati momenti musicali, culturali, ludici, di sensibilizzazione e informazione.

A chiudere i lavori il concerto, salutato con grande entusiasmo, del gruppo **La Fame di Camilla**. Nella tabella i dati relativi alla manifestazione.

### VOLONTARIATO IN PIAZZA Bari 19 giugno 2010

Associazioni richiedenti	54
Associazioni partecipanti	48
a) OdV iscritte	23
b) OdV non iscritte	16
c) Altro	9

## Volontariato in spiaggia

Quando il volontariato "va in vacanza": si è realizzata a Monopoli la seconda edizione di **Volontariato in spiaggia**, organizzato dal CSVSN in collaborazione con le associazioni del sud barese e con il patrocinio del Comune di Monopoli e dell'Assessorato ai Servizi sociali.

La manifestazione ha messo in evidenza il lavoro quotidiano dei volontari, portatori di energia creativa, interpreti ed anticipatori dei bisogni del territorio in cui operano, appassionati ad ogni persona come espressione originale e irripetibile di un valore unico.

Le OdV che hanno aderito all'iniziativa hanno potuto promuovere le loro attività e i progetti in corso. La manifestazione si è conclusa con il concerto del gruppo musicale **Folkabbestia**.

### VOLONTARIATO IN SPIAGGIA Mo- nopoli 28 luglio 10

Associazioni richiedenti	21
Associazioni partecipanti	19
a) OdV iscritte	8
b) OdV non iscritte	8
c) Altro	3

**MEETING DEL VOLONTARIATO Bari**  
11/12 Dicembre 2010

Totale associazioni partecipanti	121
a) OdV iscritte	48
b) OdV non iscritte	45
c) Altro	28

## Meeting del Volontariato

Si è svolta presso la Fiera del Levante la quinta edizione del **Meeting del Volontariato**: incontri, dibattiti, mostre, musica, animazione, stand e tanti volontari. **“Solidarietà: un lavoro per ciascuno, un bene per tutti”** è stato il tema e il titolo del Meeting; **121 associazioni espositrici**, di cui 93 OdV. Quest'anno anche il Comune di Bari ha partecipato al Meeting con un suo stand. Il percorso fatto assieme alle associazioni è di scoprire l'origine della solidarietà, chiedersi qual è la natura dello stare insieme e se questo introduce una novità - non solo nella società ma anche, più in particolare, in tutti gli ambienti in cui si opera, dalla famiglia, alla scuola, al lavoro - e di che genere di novità si tratta.

Nei 2 giorni di lavori si sono svolti 6 convegni e sono state allestite 2 mostre, la prima dal titolo “Libertà va cercando, ch'è sì cara. Vigilando redimere” (a cura della Fondazione “Meeting per l'amicizia tra i popoli”) con video-intervista ai detenuti del carcere di Padova e di altre carceri nel mondo che hanno ricominciato a vivere, soprattutto grazie all'incontro con

alcuni volontari, e la mostra fotografica “Solidarietà e Responsabilità. Rwanda: memorie di un genocidio” del reporter Livio Senigalliesi (a cura dell'associazione “Bimbo Aquilone Onlus”).

Nella serata del sabato si è tenuto il concerto “Grande Sud tour” di Eugenio Beninato e in quella di domenica lo spettacolo “Anna dei Miracoli”, messo in scena dall'Associazione culturale teatrale “La Rupe”. Non è mancata l'attenzione del Meeting ai più piccoli: le esibizioni circensi del grande giocoliere e acrobata Bartolomeo e della sua assistente Cioppina hanno attirato e divertito la folla nello “Spazio bimbi”.

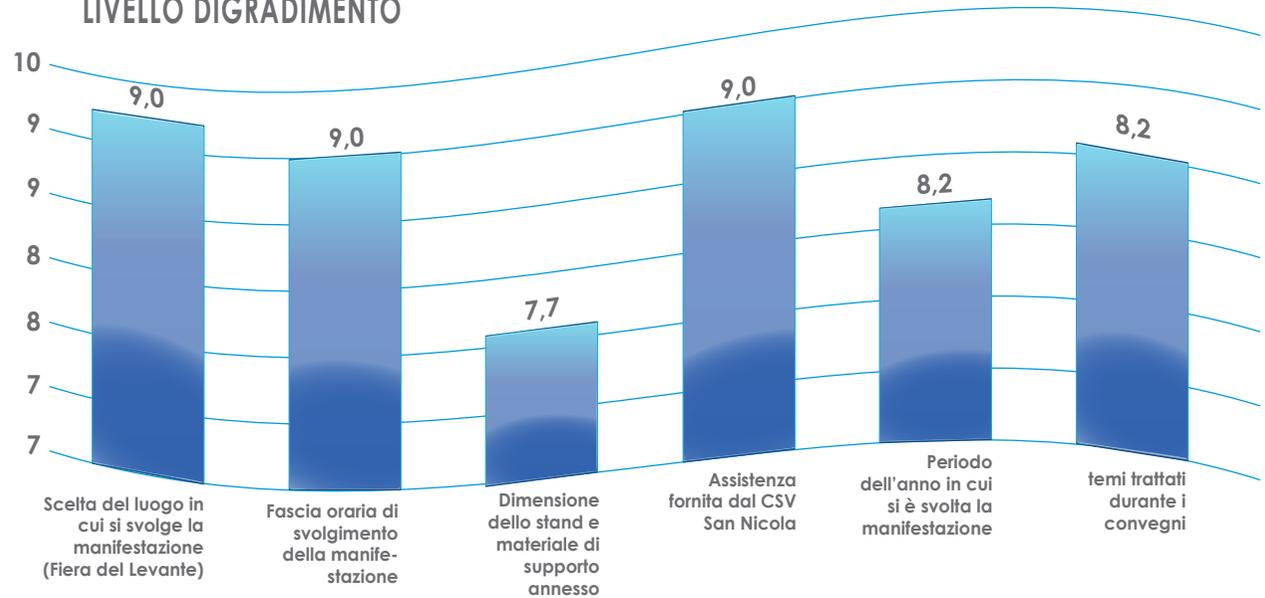
**12.500** i visitatori che si sono recati presso la Fiera del Levante nelle due giornate, di cui quasi **1.500 studenti** provenienti da tutta la provincia di Bari e BAT.

ISTITUTO SCOLASTICO	N. STUDENTI	N. DOCENTI
Scuola Secondaria Statale di 1° grado Lombardi - Bari	54	1
Scuola elementare A. Perotti - Cassano delle Murge	162	4
Ipsia Bovio - Trani	108	5
Scuola elementare D. Forges Davanzati - Palo del Colle	108	4
Liceo Statale Tommaso Fiore Terlizzi	108	3
3° Circolo Didattico Statale Plesso Ghandi - Modugno	54	3
Istituto Tecnico Commerciale Statale Aldo Moro - Trani	54	2
IISS (IPSIA-ITC-LS) P. Sette - Santeramo in Colle	54	1
Istituto Pietrocola Plesso Mazzini - Minervino Murge	54	1
ITCGT Gaetano Salvemini - Molfetta	108	5
Scuola media inferiore A. Manzoni - Andria	162	2
Liceo Scientifico Statale E. Amaldi - Bitetto	54	2
I.P.S.S.C.T. “Riccardo Lotti - Andria	162	3
Liceo Scientifico Statale “Orazio Tedone - Ruvo di Puglia	54	1
Scuola media statale Francesco d'Assisi - Modugno	54	1
Liceo Scientifico annesso Convitto nazionale Cirillo	27	1
Scuola secondaria di 1° grado Manzoni - Sannicandro di Bari	40	1
Liceo Scientifico Statale ENRICO FERMI - Minervino Murge	20	1
<b>TOTALE</b>	<b>1437</b>	<b>41</b>

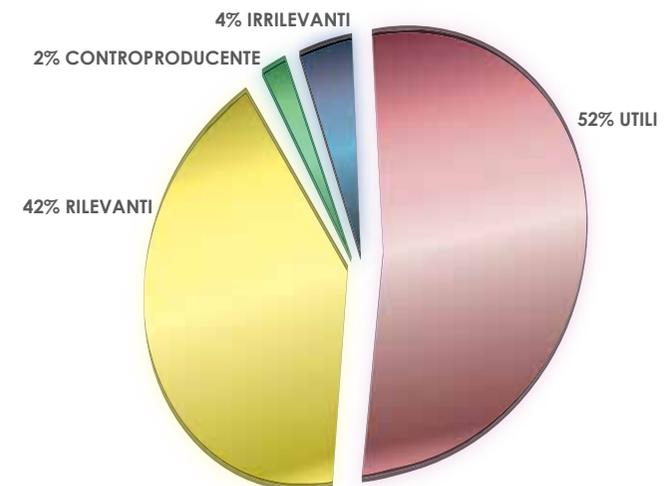


Le associazioni espositrici hanno espresso il proprio giudizio sull'andamento della manifestazione attraverso un questionario di rilevazione del gradimento. I risultati sono riportati nei grafici che seguono.

### MEETING DEL VOLONTARIATO 2010: LIVELLO DIGRADIMENTO



### RILEVANZA DEGLI SPETTACOLI SERALI



## Convegni

Nel 2010 sono stati organizzati **11** convegni che hanno coinvolto **1.888 partecipanti** tra volontari, professionisti, docenti, organi di stampa, amministratori pubblici e semplici cittadini. Nelle tabelle che seguono sono riportati i dati relativi agli incontri.

SEMINARI CSV San Nicola	
Partecipanti	1888
Ore complessive	22
N° iniziative	11

LUOGO	TITOLO	DATA	PARTECIPANTI
ANDRIA	IL PIANO REGIONALE POLITICHE SOCIALI 2009-2011	26/02	90
BARI	IL BILANCIO SOCIALE	16/04	87
ANDRIA	SOLO LA GRATUITÁ GENERA RELAZIONI TRA GLI UOMINI. TESTIMONIANZE DAL MONDO DEL VOLONTARIATO	15/05	250
BARI	LA RESPONSABILITÁ DEGLI ORGANI SOCIALI	01/10	61
BARI	OBIETTIVI E STRATEGIE PER LO SVILUPPO E LA CRESCITA DELLE ODV	03/12	60
BARI	SOLIDARIETÁ: UN LAVORO PER CIASCUNO, UN BENE PER TUTTI	11/12	260
BARI	PERCORSI DI SOLIDARIETÁ E SUSSIDIARIETÁ	11/12	200
BARI	PERCORSI DI SOLIDARIETÁ E RESPOSABILITÁ	11/12	200
BARI	PERCORSI DI SOLIDARIETÁ E LIBERTÁ	12/12	230
BARI	PERCORSI DI SOLIDARIETÁ E ACCOGLIENZA	12/12	200
BARI	PERCORSI DI SOLIDARIETÁ E POLIS	12/12	250
<b>TOTALE PARTECIPANTI</b>			<b>1888</b>

## 3.3.2 Bandi

Nel novero delle normali attività del CSVSN vi è l'indizione dei bandi, allo scopo di rispondere, sollecitando l'iniziativa e la capacità progettuale e creativa delle associazioni, alle loro esigenze. Tramite i bandi, infatti, le associazioni possono organizzare corsi di formazione, promuovere il volontariato, incrementare la loro attività, diffondere la cultura della solidarietà.

### SERVIZI TIPOGRAFICI

Richieste pervenute Bari	64
Progetti aggiudicati Bari	61
Richieste non ammissibili Bari	3
Richieste pervenute Andria	19
Progetti aggiudicati Andria	18
Richieste non ammissibili Andria	1
Totale richieste pervenute	83
Totale progetti aggiudicati	79
Totale numero iniziative realizzate	79*

\*(37 iscritte al Registro Regionale 42 non iscritte)

### Bando per la fornitura di servizi tipografici

Fornisce materiale tipografico - volantini, inviti, brochure, manifesti, locandine, pieghevoli - di cui le OdV necessitano per pubblicizzare le proprie attività. Le OdV, presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, ricevono l'autorizzazione alla stampa che il CSVSN stesso commissiona ad aziende tipografiche convenzionate.

Per l'anno 2010 il bando è stato pubblicato il 1 febbraio con scadenza fissata per il 30 novembre e comunque fino ad esaurimento del budget complessivo stanziato.

Al bando possono partecipare tutte le OdV del territorio iscritte al Registro regionale della Regione Puglia di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94 e quelle non iscritte al Registro regionale ma in possesso dei requisiti della L. 266/91.

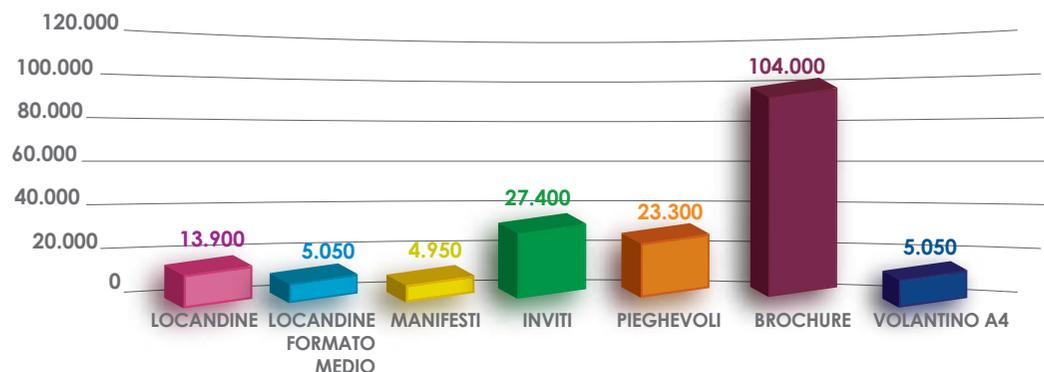
Nel corso del 2010 sono giunte 83 richieste da tutto il territorio della vecchia provincia di Bari e sono stati approvati **79 progetti** per un totale di oltre **180.000 prodotti tipografici** realizzati. Le tabelle riportano il dettaglio relativo alle richieste gestite e alla tipologia di materiale tipografico prodotto. Le 4 richieste escluse sono state giudicate non ammissibili a causa della mancanza di requisiti in due casi, e dell'esaurimento di fondi negli altri due. Il formato tipografico più richiesto è risultato essere la brochure utilizzato nel 56% dei casi.

### MATERIALE TIPOGRAFICO

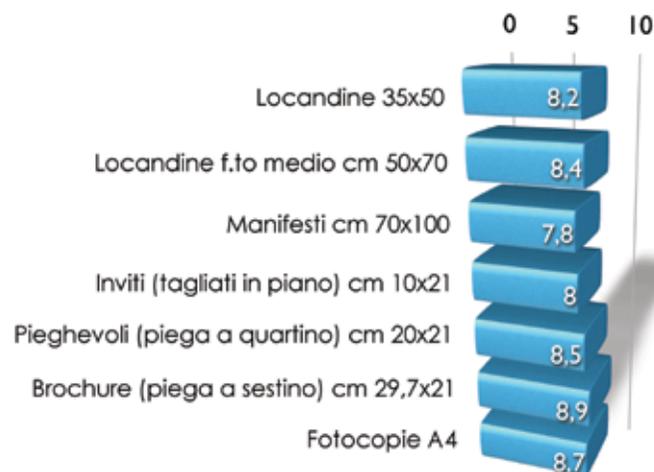
LOCANDINE PICCOLE	LOCANDINE FORMATO MEDIO	MANIFESTI	INVITI	PIEGHEVOLI	BROCHURE	VOLANTI- NO A4	TOTALE
13.900	5.050	4.950	27.400	23.300	104.000	5.600	184.200

Ad ognuna delle associazioni che ha usufruito dei servizi tipografici è stato chiesto di esprimere un giudizio sulla qualità sia del servizio che del materiale prodotto dalla tipografia. I valori di tale giudizio, riportati nei grafici che seguono, confermano l'alto gradimento nei confronti di tale servizio.

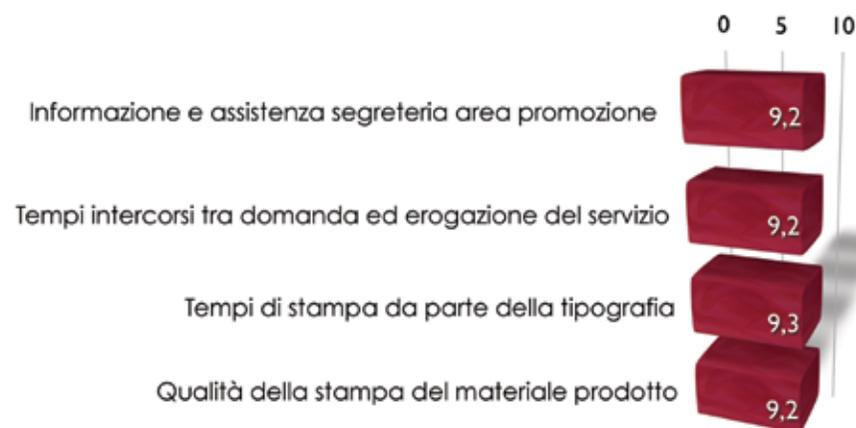
### TIPOLOGIA MATERIALE TIPOGRAFICO PRODOTTO: QUALITÀ



### SERVIZI TIPOGRAFICI VALUTAZIONE MATERIALE PRODOTTO



### SERVIZI TIPOGRAFICI VALUTAZIONE SERVIZIO RICEVUTO



## PROGETTI DI PROMOZIONE

Richieste pervenute	57
Progetti aggiudicati	20
Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale	12
Soggetti attuatori non iscritti	8
Progetti idonei non finanziabili	2
Progetti esclusi	35
Bando di idee per la promozione del volontariato	

## Bando di Idee per la Promozione del Volontariato

Nel 2010 ha permesso la realizzazione di **20 progetti** presentati da OdV e reti di OdV a livello locale per promuovere la cultura della solidarietà, il valore della cittadinanza attiva, la costituzione di coordinamenti e rappresentanze del volontariato, l'interazione tra OdV e altri attori sociali del territorio. Le OdV presentano progetti ideati e organizzati all'interno delle loro realtà e secondo la propria vocazione, seguendo le modalità descritte nel bando, mentre gli oneri economici sono direttamente gestiti dal Centro.

Hanno potuto presentare progetti di promozione tutte le OdV del territorio iscritte al Registro regionale della Regione Puglia di cui alla L. n. 266/91 e alla L.R. n. 11/94 o non iscritte al Registro regionale ma in possesso dei requisiti della L. n. 266/91.

Il Bando di Idee per la Promozione del Volontariato è stato pubblicato l'8 febbraio con scadenza 10 marzo e ha previsto la conclusione delle attività entro il 30 novembre.

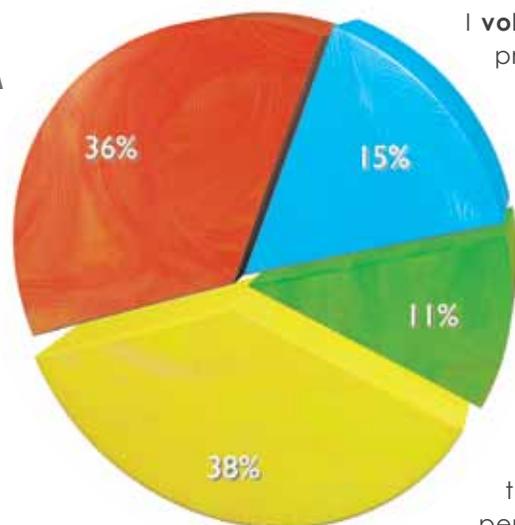
La tabella riporta il dettaglio relativo a tutte le richieste gestite.

I progetti aggiudicati sono stati il 35% del totale. Il 4% è stato valutato idoneo dalla Commissione ma la mancanza di ulteriori fondi non ha permesso il finanziamento.

I 20 progetti aggiudicati hanno coinvolto **66 soggetti partner** che, come previsto dal bando, **hanno offerto gratuitamente il loro apporto**. Di seguito, in dettaglio, la suddivisione per categoria dei partner.

## SOGGETTI IN RETE PER CATEGORIA

- OdV iscritte
- OdV non iscritte
- Terzo settore
- Altri: scuole, comuni, enti, etc...



I **volontari** che attraverso il proprio apporto hanno permesso la realizzazione dei progetti di promozione sono stati **292** di cui la durata totale è di **3.304 ore** per **52.821 destinatari**.

Gli elenchi delle OdV vincitrici sono pubblicati sul sito del CSVSN, nella sezione "Bandi".

## Bando di Formazione in Settori Specifici

La pubblicazione del "Bando progetti di formazione 2010" completa il piano della formazione per l'anno di riferimento: le OdV hanno potuto ideare, progettare, organizzare e realizzare delle attività di formazione specifiche.

Si vuole in tal modo rispondere alle molteplici esigenze formative, conseguenza dell'eterogeneità e specificità degli ambiti di intervento del volontariato, che rendono impossibile la programmazione da parte del CSVSN di percorsi formativi idonei a tale specificità.

Le OdV hanno attivato progetti di formazione dai contenuti e dalle modalità di-

SOGGETTI PARTECIPANTI IN RETE	
OdV Iscritte al Registro Regionale	15
OdV non iscritte al Registro	8
Terzo Settore	23
Altri: Scuole, Comuni, Enti, etc	20
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>

versificati, coerenti con la loro mission, mirati all'acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle stesse.

Generalmente l'azione del CSVSN si è esplicata attraverso le seguenti modalità:

- l'affiancamento e il supporto dei propri operatori e consulenti offerti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo;
- l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- l'assunzione degli oneri economici inerenti all'iniziativa formativa mediante apposito bando di gara.

Possono presentare progetti di formazione tutte le OdV del territorio iscritte al Registro regionale della Regione Puglia di cui alla L. n. 266/91 e alla L.R. n. 11/94 o non iscritte al Registro regionale ma in possesso dei requisiti della L. n. 266/91.

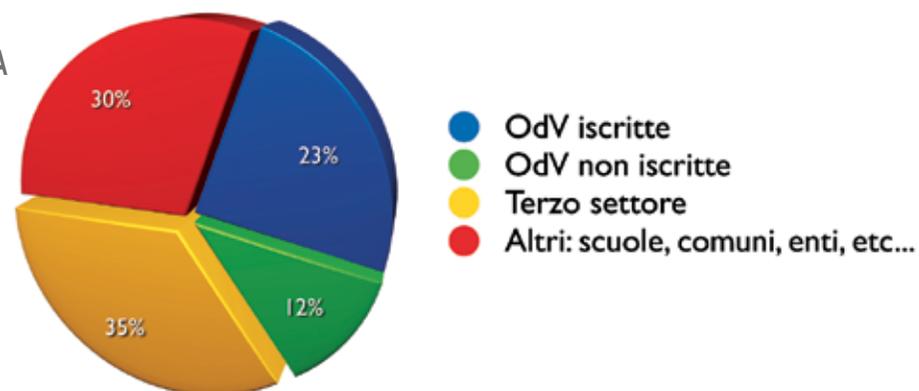
Il bando è stato pubblicato l'8 febbraio con scadenza 10 marzo e conclusione delle attività formative entro il 30 novembre.

Nel mese di marzo il CSVSN si è occupato della valutazione delle domande pervenute e successivamente ha supportato le OdV nell'avvio e realizzazione delle attività progettate. I dati riportati nella tabella e nel grafico sono quelli desunti dai progetti realizzati.

I progetti vincitori sono stati il 33% del totale delle richieste pervenute. Il 3% dei progetti presentati è stato valutato idoneo dalla Commissione ma la mancanza di ulteriori fondi non ne ha permesso il finanziamento. Il restante 64% è stato escluso a causa di errori formali nella presentazione della domanda, per la mancanza di requisiti dei proponenti, per il punteggio inferiore al minimo consentito.

I **20 progetti** aggiudicati prevedono altrettante reti che mettono in relazione ben **66 soggetti partner** che, come previsto dal bando, **offrono gratuitamente il loro apporto**. La tabella che segue riporta la divisione per categoria dei soggetti facenti parte della rete. A seguire la rappresentazione grafica del dato.

SOGGETTI IN RETE PER CATEGORIA





Il numero di **destinatari** raggiunti è pari a **451** per un totale di **533 ore di formazione**.

Anche per la formazione indiretta è stata progettata un'attività di monitoraggio ed è stato chiesto alle associazioni vincitrici di svolgere la valutazione dei corsi organizzati. Le associazioni partecipanti al monitoraggio sono state 14 e per ognuna di loro è riportato il risultato dell'indagine svolta, relativa al gradimento espresso da corsisti e docenti.

I corsisti hanno risposto ad un questionario che ha indagato rispetto a:

- **Chiarezza dei contenuti**
- **Metodologia utilizzata**
- **Interesse**
- **Efficacia della comunicazione**
- **Organizzazione e logistica**
- **Struttura (spazi e ambienti)**
- **Sussidi audiovisivi**
- **Esercitazioni individuali e di gruppo**

I docenti hanno risposto ad un questionario che ha indagato rispetto a:

- **Recepimento dei contenuti da parte dei partecipanti**
- **Risposta dei partecipanti alla metodologia utilizzata**
- **Interesse dei partecipanti durante il corso**
- **Ascolto dei partecipanti durante il corso**
- **Organizzazione e logistica**
- **Relazione con l'associazione organizzatrice**
- **Struttura (spazi e ambienti)**

Il grado di soddisfazione dei corsisti è stato del valore di **8,82/10**, mentre quello dei docenti è stato del valore di **9,1/10**: livello di soddisfazione molto alto, considerando anche un coefficiente correttivo di un punto, il valore è superiore al 7,5 (valore di soddisfazione standard di riferimento minimo per le attività formative).

## CORSI DI FORMAZIONE DIRETTA

Frequentanti totale	<b>333</b>
Frequentanti appartenenti ad OdV non iscritte	147
Frequentanti ad OdV iscritte al Registro Regionale	122
Totale frequentanti appartenenti ad OdV	<b>269</b>
Frequentanti aspiranti volontari	64
Iscritti	358
Ore formazione/utente	3565
Ore complessive	151
N° iniziative	13
Schede rilevazione qualità percepita	259

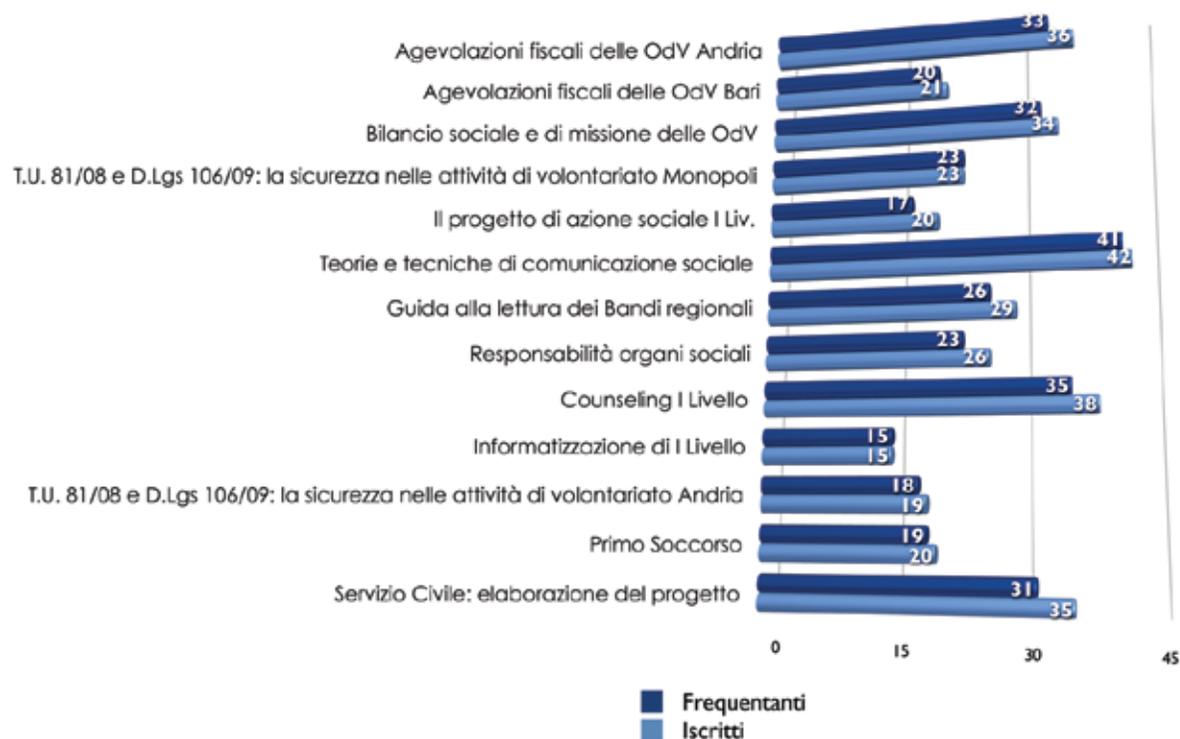
### 3.3.3 Corsi di formazione diretta

Il CSVSN ha realizzato, nel corso del 2010, **13** corsi di formazione in tutto il territorio che hanno coinvolto **333** frequentanti tra volontari appartenenti alle OdV e aspiranti volontari.

I corsi di formazione si sono svolti a partire dal mese di febbraio secondo le tempistiche indicate nel programma di attività realizzato e inviato all'inizio dell'anno a tutte le OdV del territorio, enti, agenzie formative e luoghi di aggregazione presenti nella banca dati del Centro. I corsi di formazione si sono svolti a Bari, Monopoli e Andria. La tabella riporta nel dettaglio tutti i dati relativi ai corsi svolti.

Del totale degli iscritti, il **93%** ha frequentato assiduamente i corsi di formazione organizzati dal CSVSN e i casi di abbandono dei corsi prima del termine sono quasi nulli. Il grafico seguente mostra la differenza tra iscritti e frequentanti per ogni corso.

#### ISCRITTI E FREQUENTANTI PER OGNI CORSO



FORMAZIONE	2009	2010	Δ (VAL. 2010 VAL. 2009)
Frequentanti totale	222	333	111
Iscritti	294	358	64
Ore formazione/utente	2816	3565	749
Ore complessive	126	151	25
N° iniziative	11	13	2
Schede rilevazione qualità percepita	194	259	65

L'80% dei soggetti partecipanti ai corsi di formazione organizzati dal CSVSN appartiene ad organizzazioni di volontariato, mentre il restante 20% è costituito da aspiranti volontari.

Per ogni corso di formazione è stato chiesto sia ai corsisti che ai docenti di esprimere il proprio livello di **gradimento** attraverso la compilazione di appositi questionari di rilevazione. Il grafico che segue fornisce la sintesi della valutazione complessiva espressa dai corsisti rispetto ad ogni singolo corso. In nessun caso il giudizio è inferiore a 7,9.

### 3.3.4 Lo Sportello per il Volontariato

#### VALUTAZIONE MEDIA PER OGNI CORSO



Lo Sportello per il Volontariato offre:

- supporto e orientamento agli aspiranti volontari;
- accoglienza delle richieste avanzate dalle associazioni che cercano nuovi volontari;
- divulgazione dei servizi e dell'operato delle OdV;
- creazione di momenti di confronto tra le OdV per la costituzione di reti;
- informazioni sulle attività del CSVSN.

Le richieste di OdV che cercano volontari e quelle di persone che ricercano OdV per svolgere attività di volontariato, sono numerose: lo sportello compie tale incrocio dopo aver effettuato un'attenta valutazione al fine di realizzare il miglior inserimento possibile. La persona interessata alle attività di volontariato viene convocata ad un incontro attraverso cui valutare la motivazione, le attitudini, le esperienze sia personali che professionali. Ciò permette di definire al meglio l'eventuale collocazione presso un'OdV in cui effettuare l'attività di volontariato. Alle OdV che inoltrano la domanda di richiesta di volon-

AZIONI	PRESTAZIONI FORNITE
Ricerca volontari da parte di OdV	25
Volontario offresi per OdV	48
Segretariato sociale	92
Sportello scuola e volontariato	23
<b>TOTALE</b>	<b>188</b>

tari, viene chiesto il profilo ideale del volontario e informazioni sull'attività che lo stesso dovrebbe svolgere. Gli annunci di domanda e offerta vengono pubblicati sul sito [www.csvsbari.com](http://www.csvsbari.com) (area "Sportello Volontariato" - sezioni "Associazioni" e "Volontari"), sul mensile "nella Dimora" e all'interno della newsletter settimanale "Corrispondenze".

Lo Sportello, inoltre, crea il contatto tra persone che ricercano OdV per chiedere supporto in situazioni problematiche.

Al fine di raggiungere il più possibile l'utenza presente sul territorio della vecchia provincia di Bari, lo Sportello è attivo, oltre che presso la sede centrale, anche presso i Comuni convenzionati di Spinazzola, Canosa di Puglia, Putignano, Palo del Colle. Nel 2010, lo Sportello presso il Comune di Bari è rimasto chiuso per lavori di ristrutturazione dei locali che lo ospitano. Le associazioni che si recano presso gli sportelli decentrati hanno la possibilità di ottenere informazioni di vario tipo (modalità per l'iscrizione al Registro regionale, orientamento sulla partecipazione a bandi e iniziative). I referenti del servizio svolgono un'attività di orientamento e, nei casi che lo richiedono, indirizzano le associazioni presso la sede centrale. **Le richieste gestite nel 2010 sono state 188.** Nella tabella il dettaglio delle richieste e nel grafico le tipologie di richieste in percentuale.

### Sportello presso le scuole per l'orientamento al volontariato

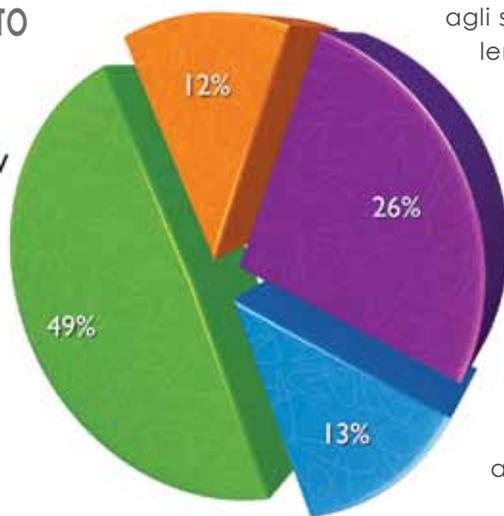
Nel 2010 è proseguita la realizzazione del progetto "Educare alla Solidarietà - Scoprire il volontariato" rivolto alle associazioni di volontariato, al mondo della scuola e in particolare agli studenti che possono usufruire di momenti didattici e formativi oltre che di consulenze orientative, con lo scopo di favorire l'incontro con le OdV e più in generale l'avvicinamento dei più giovani al mondo del volontariato.

Gli sportelli sono stati attivi presso:

- Liceo Scientifico "Tedone" di Ruvo di Puglia. Nel corso del 2010 un collaboratore del CSVSN si è recato presso l'Istituto, su chiamata, al fine di svolgere attività di sportello. Inoltre gli studenti hanno partecipato al progetto di costituzione di una OdV che hanno chiamato "UN MONDO DI BENE".
- Istituto Statale d'Arte di Corato presso cui, nel periodo compreso tra gennaio e giugno 2010, un collaboratore del CSVSN si è recato ogni 15 giorni al fine di svolgere attività di sportello.
- Istituto Professionale per i servizi commerciali e turistici "Riccardo Lotti" di Andria. Gli studenti hanno fornito un valido supporto, partecipando attivamente all'Happening e al Meeting del Volontariato.

### TIPOLOGIA RICHIESTE C/O SPORTELLI DEL VOLONTARIATO

- Volontario offresi per OdV
- Ricerca volontari da parte di OdV
- Segretariato sociale e Varie
- Sportello Scuola e Volontariato



# Linee guida per la lettura dei bandi



## Il volontariato per la legalità e la cittadinanza solidale nelle scuole di Puglia

Il CSVSN ha partecipato, come partner del CSV Puglia.Net, alla realizzazione del progetto "Il volontariato per la legalità e la cittadinanza solidale nelle scuole di Puglia", promosso, con un protocollo d'intesa del 27 luglio 2009, dalla Regione Puglia, l'Ufficio Scolastico Regionale e il CSV Puglia.net. Il protocollo ha lo scopo di attuare le linee d'indirizzo emanate a livello nazionale dal MPI per la prevenzione e la lotta al bullismo e al disagio adolescenziale.

L'iniziativa attua una scelta pedagogica tale da creare un meccanismo educativo incentrato sull'individuazione di misure alternative alle classiche sanzioni disciplinari a carico di studenti (di età compresa tra i 14 e i 18 anni) che hanno commesso atti di "bullismo" in ambito scolastico, cercando di creare un contesto solidale e di crescita personale.

Il CSVSN ha risposto alla richiesta del CSV Puglia.net, favorendo l'**adesione di 15 OdV e 10 scuole**, oltre che organizzando **12 incontri di programmazione**.

### 3.3.5 Collana editoriale

Strumento di espressione della vocazione culturale che il CSVSN ha maturato sin dall'inizio della sua storia è la collana editoriale "Opera" composta da due sezioni: "Studi e ricerche sul volontariato" e "Strumenti del Volontariato".

Nel 2010 sono stati pubblicati i seguenti volumi:

- "La realtà, tutta la realtà, ci sfida - Meeting del Volontariato 12 -13 dicembre 2009". Atti del convegno, Pagina, Bari, stampati in 1000 copie.
- "Linee guida per la lettura dei bandi", Pagina, Bari, stampati in 1000 copie.
- "La responsabilità degli amministratori delle Organizzazioni di Volontariato", Pagina, Bari, stampati in 1000 copie.
- Ristampa de "I rapporti tra le organizzazioni di volontariato e gli enti pubblici", 1000 copie.

Tutti i testi sono distribuiti gratuitamente alle associazioni e a tutti gli interessati e sono disponibili anche sul sito [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com), sezione "Biblioteca".



### 3.3.6 Emeroteca e Biblioteca

L'emeroteca del Centro dispone di una raccolta di pubblicazioni locali e nazionali di interesse per il mondo del volontariato e per la diffusione della cultura della solidarietà.

L'elenco delle riviste disponibili per la consultazione è visionabile sul sito [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com) (area "Biblioteca" - sezione "Riviste").

La biblioteca contiene materiale bibliografico, tesi di laurea sui temi del Terzo Settore e del Volontariato, rapporti di ricerca e opuscoli informativi di associazioni e di altri Centri di Servizio.

Ai servizi di emeroteca e biblioteca possono accedere, oltre a tutte le OdV del territorio, anche:

- volontari o aspiranti tali;
- studenti, laureandi, ricercatori e cittadini interessati ad approfondire le tematiche del volontariato.

### 3.3.7 Comunicazione

#### Ufficio Stampa

L'ufficio stampa ha redatto comunicati stampa, mantenuto i contatti con tutti gli organi di comunicazione per conto del CSVSN e delle OdV. Si può usufruire del servizio con l'intento di ricevere ampia visibilità sui giornali, sulle emittenti televisive locali e sui siti internet. Nel corso del 2010 l'ufficio stampa ha redatto **82** comunicati (64 per OdV e 18 per il CSVSN) ed intrattenuto rapporti professionali costanti con i giornalisti e le testate che si occupano di informazione sociale al fine di assicurare una reale diffusione della cultura della solidarietà e

legalità. Ogni comunicato è stato inviato in media a oltre 200 giornalisti.

La presenza sulla stampa locale ha consentito di orientare messaggi rispetto a temi o problemi che le OdV affrontano. Ciò ha permesso di creare consapevolezza e coinvolgimento da parte della comunità in cui tali problemi sono presenti. Accanto la tabella relativa alla rassegna stampa svolta nel 2010.

RASSEGNA STAMPA	WEB	STAMPA	TOT
Articoli CSVSN	60	9	69
Articoli OdV	63	79	142
Articoli Terzo Settore	17	135	152
Articoli Pubblica Amministrazione	15	101	116
Altri articoli	1	5	6
<b>TOTALE</b>	<b>156</b>	<b>329</b>	<b>485</b>

#### PERIODICO “NELLA DIMORA”

Numeri pubblicati	<b>11</b>
Copie stampate	<b>33.000</b>
Media copia per numero	<b>3000</b>
Testate	<b>1</b>

#### NEWSLETTER “CORRISPONDENZE”

Numero medio destinatari settimanale	<b>5271</b>
Newsletter straordinarie inviate	17
Newsletter ordinarie inviate	47
<b>Totale NL inviate</b>	<b>64</b>

#### SOGGETTI DESTINATARI DI “CORRISPONDENZE”

Categoria	Numero
Terzo Settore	901
VOLONTARI DI OdV	999
PARROCCHIE	35
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	462
ORGANI DI STAMPA	210
ALTRI CSV	80
UTENTI CSVSN	1223
UNIVERSITÀ	597
ALTRO	412
SCUOLE	352
<b>TOTALE</b>	<b>5271</b>

### Periodico “nella Dimora”

La rivista mensile *nella Dimora* è uno strumento di informazione e di confronto per le OdV e per tutti i lettori interessati al mondo del volontariato - istituzioni, scuole, enti ecclesiastici, cooperative, liberi cittadini. Il mensile, giunto al sesto anno, si è arricchito ulteriormente in termini contenutistici e grafici, partendo dalle sollecitazioni giunte dagli stessi fruitori, raccolte attraverso questionari, incontri informali, segnalazioni, e divenute oggetto di uno studio attento e sistematico delle risorse impegnate nella redazione. La collaborazione costante con i lettori ha permesso al mensile di definirsi sempre di più quale strumento di approfondimento sulle tematiche sociali di maggiore attualità, per lo più trascurate dalla stampa locale e nazionale, presentate in una veste grafica sobria ed accattivante che fornisce maggiore rilevanza.

La rivista, inoltre, offre la possibilità alle OdV, che spesso operano nell'ombra, di avere visibilità attraverso la presentazione delle loro attività e, perciò, di costruire ponti e sinergie con altri enti, pubblici e privati, interessati al loro operato. Gli approfondimenti sulle tematiche legali, fiscali, sulle possibilità di finanziamento, sui bandi, sulle attività del Centro costituiscono per i lettori delle fonti preziose di conoscenza utili all'implementazione e allo sviluppo delle attività. L'archivio del mensile *nella Dimora* è consultabile sul sito internet [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com).

## 3.3.8 Promozione e informazione di eventi

### Newsletter informatica “Corrispondenze”

La newsletter settimanale “Corrispondenze” diffonde informazioni utili aggiornate settimanalmente e rappresenta uno strumento informativo ideato per la diffusione della cultura del volontariato. “Corrispondenze” non solo divulga le attività del CSVSN, ma interagisce anche con le OdV, costituendosi dinamico palcoscenico per la loro visibilità ed evidenziando le iniziative che gli Enti locali e le Istituzioni creano a supporto del volontariato; inoltre diffonde notizie, bandi, convegni, eventi ed attività ludico-ricreative, aiutando il volontariato ad andare oltre una connotazione territoriale locale, seguendolo in un processo di crescita e sviluppo di reti e relazioni.

Ogni settimana le OdV hanno la possibilità di segnalare notizie, eventi, attività, approfondimenti, bandi, novità legislative, sul mondo del volontariato e del Terzo Settore.

La newsletter conta oltre 5.200 destinatari che settimanalmente vengono raggiunti attraverso la propria casella di posta elettronica dalle numerose notizie che vi sono contenute. La tabella riporta nello specifico il numero di destinatari per tipologia.

Anche nel caso della Newsletter, così come per il mensile del CSVSN, OdV ed enti di altro tipo partecipano attivamente segnalando notizie riguardanti attività proprie o altre iniziati-

Cerca

Home

Notizie dal Volontariato

Notizie dal CSVSN

Bandi

Consulenze

Formazione

Sportello Volontariato

Biblioteca


 banca dati OdV


 Meeting del Volontariato  
meetingdelvolontariato.com

### Notizie dal Volontariato



Il valore della donazione  
domenica 11 dicembre 2011  
"Il valore della donazione  
che si espande" è il titolo  
conferenza che Admo...



Giornata Mondiale del Volontariato  
lunedì 05 dicembre 2011  
Il 5 dicembre, nell'ambito  
Giornata Mondiale del Volontariato  
promossa dall'ONU, DAM



Play House. Gruppi educativi  
mercoledì 30 novembre 2011  
Il Consorzio Meridia invita  
donne residenti nel Comune  
partecipare al progetto

ve legate al sociale. Tale attività è molto utile a rendere la newsletter sempre più ricca. Nel 2010 **382** soggetti (tra OdV, soggetti del Terzo Settore, Pubbliche Amministrazioni e Istituti Scolastici) sono stati protagonisti delle notizie pubblicate nella newsletter.

## Sito Web

Progettato per fornire informazioni e servizi ai cittadini e alle OdV, il sito del CSVSN permette di accedere facilmente ai servizi on-line. I contenuti sono accessibili da più prospettive d'indagine in modo veloce e funzionale.

Lo scopo del sito internet è di permettere agli utenti di conoscere identità, attività e organigramma del CSVSN, modalità di accesso ai servizi, ai bandi, ai progetti in corso, agli eventi, obiettivo certamente raggiunto tenuto conto degli **oltre 82.000 accessi** registrati con una media di **225 visite al giorno**. La tabella riporta il numero di visite al sito divise per modalità di accesso.

ACCESSO AL SITO ATTRAVERSO	VISITE	VISITE %
TRAFFICO DIRETTO	13.651	17%
SITI REFERENTI	9.912	12%
MOTORI DI RICERCA	58.612	71%
<b>TOTALE</b>	<b>82.175</b>	<b>100%</b>

## 3.3.9 Consulenze

Anche per il 2010 il CSVSN ha messo a disposizione delle OdV oltre 1.000 ore di attività di consulenza, fornendo risposte a dubbi e domande su tutti gli ambiti di gestione di un'organizzazione di volontariato. In tal modo è proseguito il proficuo percorso di promozione dell'autonomia delle organizzazioni a cui si vuole trasmettere competenze, capacità e strumenti che possano renderle capaci di gestire le proprie problematiche.

### Articolazione del servizio

Il servizio di consulenza, viene espletato da 7 consulenti esperti nei seguenti ambiti:

- Immagine istituzionale e Grafica
- Amministrativa, contabile e fiscale
- Iscrizione all'Albo Regionale delle OdV
- Legale
- Organizzazione, gestione, sviluppo delle OdV
- Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti pubblici italiani o dall'Unione Europea

### CONSULENZE 2010

Consulenze erogate	<b>1093</b>
Ore complessive	<b>1358</b>
N° Consulenti	<b>7</b>

### CATEGORIE UTENZE 2010

### UTENTI

OdV iscritte al Registro Regionale	331
OdV non iscritte al registro	439
TOT OdV	770
Associazioni Terzo Settore	200
Costituende OdV	123
<b>Totale consulenze</b>	<b>1093</b>

### TIPOLOGIA DI CONSULENZA

2009 2010

Giuridico-legale	238	273
Organizzazione eventi	7	19
Iscrizione Albo regionale	265	250
Fiscale-amministrativa	156	153
Lavoro, Organizzazione e gestione OdV	62	64
Progetti finanziabili	231	233
Grafica e Immagine	37	101
<b>TOTALE</b>	<b>996</b>	<b>1093</b>

- Organizzazione ed eventi
- Organizzazione e gestione ed servizi sociali
- Fund raising

Le consulenze sono state erogate a coloro che ne hanno fatto richiesta presso:

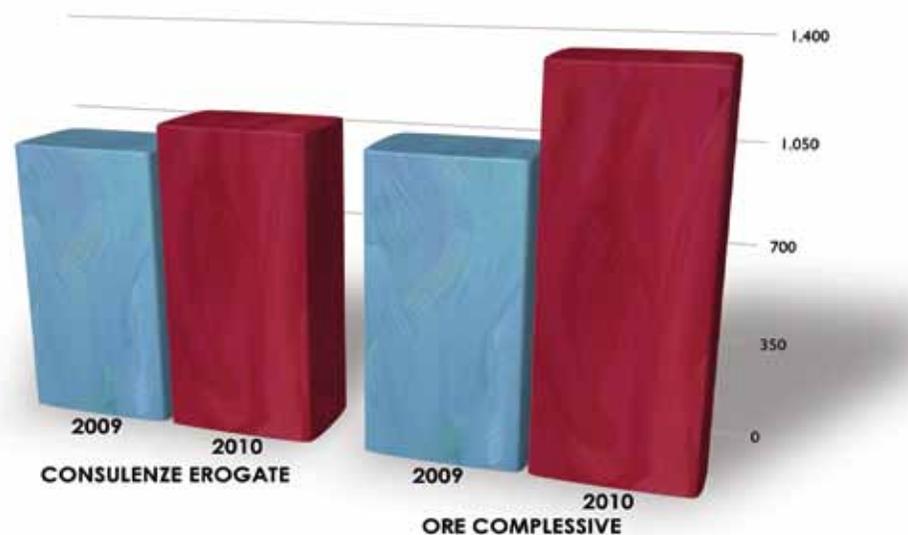
- la sede provinciale
- le sedi operative di Andria e Monopoli
- gli sportelli attivi presso gli Enti convenzionati

Hanno avuto accesso ai servizi di consulenza:

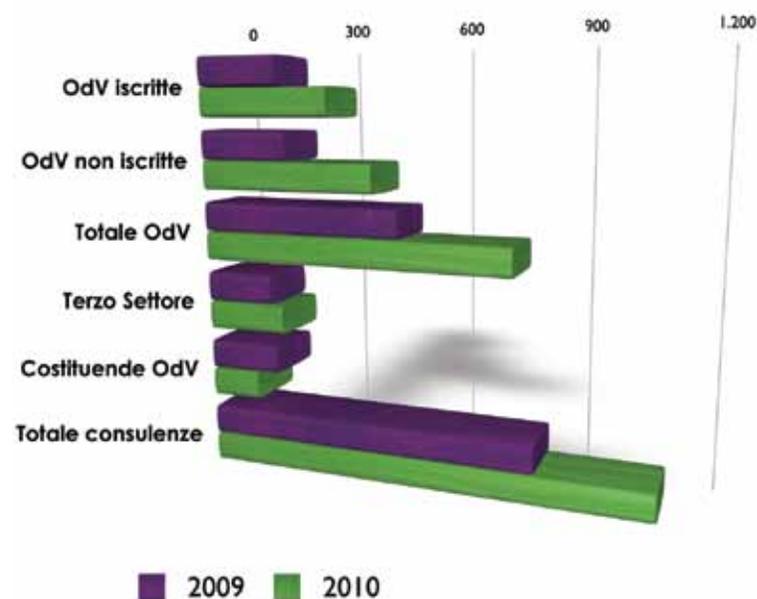
- le OdV del territorio, iscritte e non iscritte nell'apposito Registro regionale;
- aspiranti volontari o persone intenzionate a costituire una OdV;
- enti o soggetti interessati alle attività di volontariato.

Nel 2010 sono state erogate **1093** consulenze. Le tipologie di consulenza più richieste sono "giuridico - legale", "iscrizione all'albo regionale", "progetti finanziabili", "fiscale - amministrativa".

Le tabelle e il grafico mostrano i dati nel dettaglio con il confronto del servizio effettuato nel 2009.



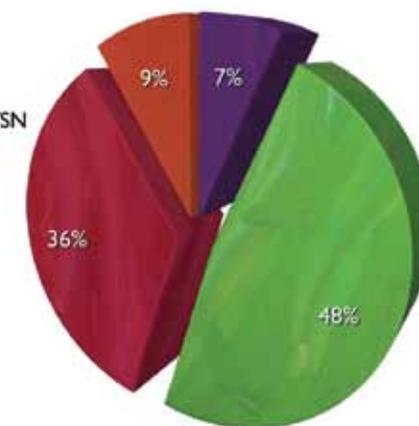
## CONFRONTO UTENTI 2009-2010



Nel 2010, nell'ambito della consulenza "Progetti finanziabili" sono state aggiunte le consulenze in materia di "fund raising" e "gestione dei servizi sociali" a seguito di numerose richieste pervenute da parte delle OdV.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE CONSULENZE

● % Comune  
● telefonica  
● % sede CSVSN  
● e-mail



## Assistenza alla costituzione di nuove OdV

Nel 2010 il CSVSN ha promosso la costituzione di **29** OdV (**17** presso la sede di Bari e **12** presso la sede di Andria) che sono state affiancate e supportate fino alla redazione dello statuto. La tabella che segue riporta il dettaglio delle **29 nuove associazioni** ordinate per data di costituzione.

### ODV COSTITUITE CON IL SUPPORTO DEL CSV SAN NICOLA

DATA DI COSTITUZIONE	DENOMINAZIONE	SEDE ODV	ATTIVITÀ ODV	LUOGO DI COSTITUZIONE
29-gen-10	CHIARA RUTIGLIANO	PALO DEL COLLE	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
04-feb-10	ASSOCIAZIONE BUTTERFLY	BARI	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
18-feb-10	FREEDOM CHORUS	NOCI	CULTURA	CSV BARI
05-mar-10	SOPHI - SOLIDARIETÀ ODONTOIATRICA PER L'HANDICAP E L'INFANZIA	BARI	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
30-mar-10	AVOFAC - ASSOCIAZIONE VOLONTARI FAMIGLIE PRO CIECHI	BARI	DISABILITÀ	CSV BARI
14-apr-10	AIXTUD - ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA TUTELA DEI DISABILI	ALTAMURA	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI



27-mag-10	IPF - ISTITUTO PER LA FAMIGLIA	BARI	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	CSV BARI
27-mag-10	NIKOLAUS	BARI	CULTURA	CSV BARI
22-giu-10	ALBATROS	CAPURSO	DISABILITÀ	CSV BARI
25-giu-10	IL FUTURO	RUTIGLIANO	DISABILITÀ	CSV BARI
02-lug-10	ANLAP ASSOCIAZIONE NAZIONALE LOTTA AD ALZHEIMER E PARKINSON	BARI	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
09-lug-10	ANTEAS	ALTAMURA	TERZA ETÀ	CSV BARI
18-ago-10	STARGATE UNIVERSAL SERVICE	BARI	CULTURA	CSV BARI
10-sett-10	FRATELLO LUPO	BARI	DIRITTI CIVILI	CSV BARI
28-ott-10	DICO NO ALLA DROGA	BARLETTA	DEVIANZE E DIPENDENZE	CSV BARI
02-dic-10	GRAVINA SOLIDALE	GRAVINA IN PUGLIA	POVERTÀ	CSV BARI
22-dic-10	OPERA SAN NICOLA	BARI	POVERTÀ	CSV BARI
09-feb-10	IL PICCOLO PRINCIPE	BISCEGLIE	DIRITTI CIVILI	CSV ANDRIA
10-feb-10	UNIVOC BARLETTA	BARLETTA	DISABILITÀ	CSV ANDRIA
11-feb-10	BANCO DI SOLIDARIETÀ ING CARLO DI MURO	CANOSA DI PUGLIA	POVERTÀ	CSV ANDRIA
24-feb-10	DIAKONIA	ANDRIA	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	CSV ANDRIA
24-feb-10	AMICI DELLA TERZA ETÀ	BARLETTA	TERZA ETÀ	CSV ANDRIA
04-giu-10	UN MONDO PER TUTTI	BISCEGLIE	DISABILITÀ	CSV ANDRIA
13-ago-10	INSIEME...CON GIOIA	BARLETTA	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	CSV ANDRIA
14-set-10	ANTEAS	BARLETTA	TERZA ETÀ	CSV ANDRIA
26-ott-10	CUORE INTERCULTURALE	MINERVINO MURGE	IMMIGRAZIONE	CSV ANDRIA
8-nov-10	BANCO DI SOLIDARIETÀ	ANDRIA	POVERTÀ	CSV ANDRIA
9-nov-10	JOUIN ABDALLAH	ANDRIA	POVERTÀ	CSV ANDRIA
11-nov-10	NUCLEO GUARDIA AMBIENTALE	BARLETTA	TUTELA AMBIENTE E TUTELA PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	CSV ANDRIA

## Assistenza alla modifica di statuto

Il Centro ha fornito supporto ad associazioni che hanno chiesto aiuto per apportare modifiche al proprio statuto e adeguarlo ai requisiti dettati dalla legge 266/91. Le associazioni che hanno completato tale percorso nel 2010 sono **19** (**16** presso la sede di Bari e **3** presso quella di Andria) e la tabella che segue ne riporta alcuni dettagli:

### ASSOCIAZIONI CHE HANNO MODIFICATO IL PROPRIO STATUTO CON IL SUPPORTO DEL CSV SAN NICOLA

DATA MODIFICA	DENOMINAZIONE	SEDE ODV	ATTIVITÀ ODV	SEDE CONSULENZA
17-feb-10	L'ANATROCCOLO	BITONTO	DISABILITÀ	CSV BARI
25-feb-10	BATTI CINQUE ONLUS	ALTAMURA	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	CSV BARI
23-mar-10	ACAT NICOLAIANA	BARI	DIPENDENZE	CSV BARI
16-apr-10	BUTTERFLY	BARI	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
7-mag-10	ACAT BARI NUOVA	BARI	DIPENDENZE	CSV BARI
27-mag-10	AMEGEP DOMENICO CAMPANELLA ONLUS	BARI	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
8-giu-10	ANGSA PUGLIA	BARI	DISABILITÀ	CSV BARI
22-giu-10	CARO DIARIO	BARI	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	CSV BARI
2-lugl-10	I CARE: MI STAI A CUORE!	BISCEGLIE	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	CSV BARI
8-lugl-10	APAM ASSOCIAZIONE PAZIENTI AFFETTI DA MACULOPATIA	BARI	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
26-lugl-10	ALI VERDI	RUTIGLIANO	PROTEZIONE CIVILE	CSV BARI
13-ago-10	CRATE CENTRO REGIONALE ASSISTENZA E TUTELA EMIGRATI	BARI	DIRITTI CIVILI	CSV BARI
24-ago-10	AVS ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO E SOLIDARIETÀ	MOLFETTA	DISABILITÀ	CSV BARI

# CSVSN

Bandi  
Convegni  
Servizi  
Eventi  
Comunicazione

CENTRO DI SERVIZIO  
AL VOLONTARIATO  
SAN NICOLA



4-ott-10	ARCOBALENO	BITONTO	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
16-nov-10	L'ALA DI RISERVA	RUVU DI PUGLIA	DISABILITÀ	CSV BARI
19-ott-10	ADMO ASSOCIAZIONE DONATORI MIDOLLO OS- SEO PUGLIA	BARI	DONAZIONI	CSV BARI
18-marz-10	CENTRO CULTURALE DI ANDRIA	ANDRIA	CULTURA	CSV ANDRIA
14-lugl-10	GUARDIE PER L'AMBIENTE	CORATO	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	CSV ANDRIA
9-nov-10	DEMETRA	TRANI	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	CSV ANDRIA

## Grafica e Immagine

All'interno del progetto di comunicazione integrata e strategica per l'anno 2010 il settore grafica e immagine ha mantenuto l'identità istituzionale del CSVSN in tutte le sue forme e aree d'intervento, operando nel:

- mensile;
- sito internet;
- materiale promozionale;
- materiale pubblicitario;
- convegnistica;
- Happening, Volontariato in Piazza, Volontariato in Spiaggia e Meeting del Volontariato;
- materiale di comunicazione interna ed esterna alle varie aree del CSVSN.

Nella tabella che segue è riportato nel dettaglio il materiale prodotto nel 2010 (oltre **53.000** prodotti) per la promozione del Centro e delle manifestazioni pubbliche.

TIPOLOGIA	TITOLO	PERIODO	TIPOLOGIA MATERIALE TIPOGRAFICO	QUANTITA' PRODOTTA
Programma delle attività	Programma attività 2010 CSVSN	2010	Fascicolo	3.000
Pubblicazione Mensile	nella Dimora	2010	Fascicolo	3.000
Promozione dell'offerta formativa	Corsi di formazione	Febbraio novembre 2010	Locandina 353x500	1.500
Promozione dell'attività di consulenza	Perché iscriversi al Registro regionale delle OdV?	Giugno 2010	Invito piano 99x210	1.000
			Manifesto 70x100	50
Promozione della stagione convegnistica	Convegni programma 2010	Febbraio dicembre 2010	Locandina 353x500	1.500
			Invito piega a sestino 210x99	2.000
Manifestazione	Happening del Volontariato - Andria	15-mag-10	Locandina 353x500	500
			Manifesto 70x100	100
Manifestazione	Volontariato in Piazza - Bari	19-giu-10	Locandina 353x500	500
			Manifesto 70x100	100
Manifestazione	Volontariato in Spiaggia	28 - lug -10	Locandina 353x500	500
			Manifesto 70x100	100
Manifestazione	Meeting del Volontariato 2010	11 - 12 dic - 10	Manifesto 70x100	300
Manifestazione	Meeting del Volontariato 2010	11 - 12 dic - 10	Manifesto 6000x3000	5
Manifestazione	Meeting del Volontariato 2010	11 - 12 dic - 10	Locandine 353x500	3.000
Manifestazione	Meeting del Volontariato 2010	11 - 12 dic - 10	Opuscoli 160x160	5.000
Pubblicazione	Bilancio Sociale 2009	2010	Libro 27.7x21	1.000
<b>TOTALE</b>			<b>Locandina</b>	<b>7.500</b>
			<b>Manifesto</b>	<b>655</b>
			<b>Invito</b>	<b>3.000</b>
			<b>Fascicolo</b>	<b>36.000</b>
			<b>Opuscoli</b>	<b>5.000</b>
			<b>Libri</b>	<b>1.000</b>
			<b>Materiale prodotto</b>	<b>53.155</b>

Le OdV hanno potuto contare sulle competenze messe a disposizione dal settore grafica e immagine per la realizzazione di materiale promozionale e non solo: avvalendosi delle consulenze grafiche, infatti, molte nuove associazioni hanno creato la loro immagine istituzionale. Il settore ha offerto **101** consulenze e realizzato **91** prodotti grafici.

### 3.3.10 Servizi di base e comodato d'uso gratuito di attrezzature

Per favorire lo svolgimento delle attività delle OdV e dei volontari che in esse operano, il Centro mette a disposizione gratuitamente spazi della propria sede e strumentazioni, consentendone anche il prestito in comodato d'uso.

Usufruiscono di tali servizi tutte le OdV del territorio iscritte al Registro regionale della Regione Puglia di cui alla L. n. 266/91 e alla L.R. n. 11/94 o non iscritte al Registro regionale ma in possesso dei requisiti della L. n. 266/91. Anche gli aspiranti volontari possono utilizzare i servizi della logistica.

Il CSVSN provvede ad aggiornare costantemente il materiale a disposizione in funzione di specifiche e motivate richieste delle OdV.

#### Organizzazione del servizio

È possibile fare richiesta di:

- sala per attività di segreteria in cui è disponibile 1 PC con collegamento internet, telefono e fax
- sala riunioni con capienza 40 persone
- fotocopiatore
- rilegatore a caldo
- taglierina

In comodato d'uso gratuito le OdV possono richiedere previa prenotazione:

- videoproiettore
- pc portatile
- pc fisso
- lavagna luminosa
- lavagna a fogli mobili
- "totem" in cartone rigido plastificato
- strutture mobili per manifestazioni pubbliche all'aperto
- 6 cavalletti
- Resusci Anne (manichino simulatore per il primo soccorso)
- Radio stereo portatile con lettore CD ed MP3

Nel 2010 sono stati erogati **1.151 servizi di logistica**.

Le tabelle riportate di seguito contengono rispettivamente i dati complessivi relativi ai servizi di logistica e il settore di intervento degli utenti.

LOGISTICA	TOTALE
UTILIZZO SALA RIUNIONE E ALTRI SPAZI; UTILIZZO DI PC, TELEFONO E FAX	<b>396</b>
UTILIZZO, PRESTITO E COMODATO DI ATTREZZATURA	<b>56</b>
COPISTERIA (FOTOCOPIATURA, CICLOSTILE, STAMPANTE)	<b>699</b>
<b>TOTALE SERVIZI</b>	<b>1151</b>

SETTORE DI INTERVENTO ODV UTENTI SERVIZI DI LOGISTICA	
CULTURA	268
DEVIANZE E DIPENDENZE	6
DIRITTI CIVILI	12
DISABILITÀ	256
DONAZIONI	146
FAMIGLIA INFANZIA E ADOLESCENZA	74
IMMIGRAZIONE	5
POVERTÀ	62
PROTEZIONE CIVILE	53
SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE	7
TERZA ETÀ	106
TUTELA DELLA SALUTE	59
TUTELA AMBIENTE E PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	97
<b>TOT</b>	<b>1151</b>



### 3.3.11 Concessione in uso del manichino Resusci Anne

Le associazioni di volontariato della vecchia provincia di Bari possono richiedere la concessione in uso del manichino "Resusci Anne" e dei relativi accessori, secondo le prescrizioni del "Regolamento per la gestione e l'uso del manichino Resusci Anne".

La gestione del manichino non può perseguire finalità di lucro. Deve essere improntata ai principi di buona gestione, ai criteri di cura e conservazione del manichino, finalizzata alla massima diffusione delle attività di volontariato nel settore dell'emergenza.

Possono richiedere la concessione in uso del manichino tutte le associazioni di volontariato della provincia di Bari, iscritte e non iscritte al Registro regionale, in possesso dei requisiti previsti dalla legge n. 266/91 e dalla L.R. n. 11/94. Le associazioni di volontariato non iscritte al Registro regionale devono corredare la richiesta con l'atto costitutivo e lo statuto dell'associazione.

Le domande per l'uso del manichino devono essere presentate al Direttore del CSVSN almeno 15 giorni prima dell'utilizzo, pena il non accoglimento della richiesta. In ogni caso, la concessione in uso in favore di ogni singola associazione non potrà avere una durata superiore a 7 giorni. Il manichino sarà concesso in uso prioritariamente alle associazioni che operano nel settore dell'emergenza sanitaria. All'atto della consegna del manichino all'associazione concessionaria, verrà stipulato tra quest'ultima e il CSVSN un apposito contratto in comodato d'uso.

### 3.3.12 Assicurare i volontari

Il CSVSN ha rinnovato nel 2010 la convenzione con la compagnia LIGURIA ASSICURAZIONI al fine di offrire alle associazioni la possibilità di sottoscrivere polizze assicurative a prezzi convenienti, andando così incontro all'esigenza primaria delle OdV di contenere le spese e 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. Sono giunte **51** richieste, di queste, **36** sono state le OdV che hanno stipulato una polizza assicurativa.

### 3.3.13 Sicurezza per le OdV

Il decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e ss.mm.ii. sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, pur escludendo le organizzazioni di volontariato dai diversi oneri previsti per tutti gli altri desti-

natori della norma, ha comunque previsto alcuni adempimenti in base alla tipologia delle attività svolte, all'eventuale gestione di strutture e utilizzo di personale dipendente.

Comprendendo l'esigenza primaria delle OdV di contenere le spese, il CSVSN ha deciso di implementare la propria rete di servizi stipulando una convenzione con un professionista esterno per garantire assistenza, a prezzi contenuti, alle OdV presenti sul territorio della vecchia provincia di Bari negli adempimenti richiesti dalla legge per l'adeguamento alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, in particolare per rendere le seguenti prestazioni:

- stesura del Documento Valutazione dei Rischi (DVR);
- prima riunione di formazione e informazione;
- aiuto nella scelta dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI).

### 3.3.14 Progettazione sociale

Il CSVSN, a seguito della specifica indicazione ricevuta dal Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato della Puglia, ha predisposto nel 2008 il bando di gara relativo a interventi di Progettazione sociale, secondo i dettami della "Circolare Turco" del 22 dicembre 2000. Nel 2010 ha continuato l'assistenza nella realizzazione dei progetti approvati e nella relativa rendicontazione finale, controllando il corretto svolgimento dei progetti conclusi nell'anno (tranne due che hanno chiesto e ottenuto la proroga).

### 3.3.15 Banca dati

Il Centro possiede tra i suoi strumenti una banca dati, costantemente aggiornata, che comprende tutti i soggetti coinvolti nelle attività del CSVSN, la raccolta dei dati quantitativi relativi alle OdV e le attività svolte da ogni Area. Tale lavoro di raccolta viene effettuato quotidianamente, attraverso apposite schede predisposte per ogni azione. Tutte le informazioni inserite nella banca dati sono elaborate in maniera strutturata per permettere una consultazione immediata.

Dal mese di dicembre sul sito internet è stata resa pubblica e fruibile la banca dati on line che riguarda in maniera specifica tutte le OdV del territorio che hanno autorizzato alla diffusione dei propri dati, attualmente in corso di popolamento. Si tratta di uno strumento accessibile e utile non solo per le OdV che vogliono "fare rete" ma anche per tutti coloro che vogliono conoscere la realtà del volontariato presente sul nostro territorio.

Attualmente nella banca dati sono presenti **3.950** contatti. Di questo totale, **2.580 contatti** si riferiscono ad associazioni riconducibili al volontariato e/o al Terzo Settore (organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni, enti morali, enti ecclesiastici, associazioni

di promozione sociale). Con la collaborazione delle Aree, viene effettuato un quotidiano lavoro di raccolta di tutta la documentazione utile sia a verificare la forma giuridica delle associazioni, attraverso i consulenti, che a reperire il maggior numero di informazioni utili a conoscere in maniera sempre più approfondita le associazioni. Il reperimento dei dati avviene attraverso contatti telefonici, incontri presso le sedi del CSVSN, ricerche effettuate sul web, incontri e manifestazioni di promozione, convegni, corsi di formazione e altro, I restanti **1.370** contatti si riferiscono a enti pubblici, agenzie formative, parrocchie, istituti scolastici di ogni ordine e grado, testate giornalistiche, CSV d'Italia, biblioteche, professionisti, istituti di ricerca, enti di formazione, università i cui dati sono raccolti e aggiornati nella banca dati.

Bisogna precisare che il numero di contatti varia quotidianamente soprattutto in riferimento alle associazioni in generale e alle OdV in particolare che nascono, si modificano e si estinguono continuamente.

Per ogni contatto la banca dati contiene riferimenti quali indirizzo, numero di telefono, nome di un referente (nel caso di organizzazioni), indirizzi e-mail, al fine di garantire una comunicazione efficace e continua.

In particolare, nel caso delle OdV, oltre ai riferimenti su riportati, sono presenti:

- l'indicazione della forma giuridica;
- l'elenco di tutte le attività del CSVSN a cui il contatto ha partecipato e dei servizi di cui ha usufruito;
- il settore di intervento specifico, tra i 13 utilizzati all'interno della banca dati.

Nel corso del 2010 è stato realizzato un capillare lavoro di verifica delle associazioni presenti nella banca dati. Si trattava di circa 600 contatti riconducibili soprattutto ad associazioni presenti negli Albi comunali (richiesti a tutti i Comuni della ex provincia di Bari), di cui non si conosceva la natura giuridica. Attraverso un'indagine telefonica e/o controllo dello statuto associativo, effettuato dai consulenti del CSVSN, si è potuto riscontrare che solo il 10% di queste associazioni sono riconducibili al volontariato, un altro 20% sono risultate estinte o non rintracciabili, per la restante parte si tratta di associazioni di altra natura.

ca  
pi  
to  
lo *quarto*

**gli obiettivi di  
miglioramento**



## GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI (VALORE MEDIO)



Qualità significa capacità di soddisfare esigenze, espresse e non, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile, opportunamente identificate e tradotte in determinati requisiti concreti e misurabili.

Il CSVSN nel perseguire la propria missione cerca di migliorare la qualità dei servizi erogati, tenendo sotto controllo i processi di sviluppo e monitorando il grado di soddisfazione degli utenti: è l'azione principale che consente di riprogrammare e migliorare i servizi sulla base di dati oggettivi attraverso un processo di miglioramento continuo, rivisitando di anno in anno i servizi erogati.

In particolare nel 2010 sono state intensificate le rilevazioni del grado di soddisfazione degli utenti, OdV, volontari e aspiranti volontari a quasi tutti i servizi erogati.

Nel grafico sottostante è riportato il valore medio del grado di soddisfazione dei servizi monitorati.

12 Come si nota, il valore medio del grado di soddisfazione dei servizi erogati è di 8,81 e denota il livello di qualità dei servizi del CSVSN, centrati sulle esigenze degli utenti. Tutti i grafici della qualità e della quantità dei servizi vengono riportati nella "Relazione Attività del CSV "San Nicola" anno 2010 - Monitoraggio dei servizi erogati - Rilevazione qualità percepita".

Nel 2010 si è accentuata l'esigenza da parte delle OdV di migliorare il livello di progettazione e di gestione dei progetti approvati e finanziati di cui sono titolari.

Alcune difficoltà incontrate dalle OdV sono:

- nell'avvio e sviluppo dei 18 progetti relativi al Bando 2008 di Perequazione per la progettazione sociale. Il CSVSN si è organizzato per dare risposte concrete e tempestive ai quesiti posti dalle OdV;
- nell'elaborazione di progetti per la partecipazione a bandi pubblici e privati;
- nel progettare e realizzare le reti di volontariato e del territorio;

Alla luce delle attività sviluppate e dei risultati conseguiti, fatta l'analisi dei punti di debolezza emersi occorre perseguire gli obiettivi di miglioramento individuati:

- dare continuità all'accompagnamento dei progetti in corso di realizzazione;
- stimolare maggiormente le OdV a collaborare con il CSVSN all'interno degli sportelli istituiti presso le scuole per far conoscere e coinvolgere i giovani in progetti di volontariato;

- promuovere un'attività di sensibilizzazione e conoscenza delle attività delle OdV su tutto il territorio, per renderle più consapevoli dei processi di cambiamento in atto e dell'impatto provocato dalle loro azioni nella società;
- sviluppare azioni mirate per le OdV di nuova costituzione per aiutarle a crescere coerentemente con gli obiettivi sociali definiti nel loro statuto;
- studiare delle strategie da attuare per sensibilizzare le OdV dei comuni facenti capo allo Sportello operativo di Monopoli.

Sarà cura e impegno del Centro realizzare azioni idonee per raggiungere gli obiettivi prefissati.





**Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola"**  
Via Vitantonio di Cagno, 30 - 70124  
Tel: 080/5640817; 080/5648857 Fax: 080/5669106  
e-mail: [info@csvbari.com](mailto:info@csvbari.com); web: [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com)