



Bilancio Sociale 2008





Bilancio Sociale 2008







La nostra missione è migliorare le condizioni di vita dei bambini nell'ambiente in cui vivono. Abbiamo cura della loro educazione, del loro benessere e del loro sviluppo attraverso iniziative e progetti concreti, che comunichiamo in modo trasparente e sempre aggiornato.

Per chi ci aiuta è "COME ESSERE LÌ"



Lettera del Presidente e del Segretario Generale



Il Bilancio Sociale di CCS è il risultato di un processo avviato a fine 2006 dal nuovo Consiglio Direttivo e orientato a perseguire la massima trasparenza per rendere conto delle attività svolte, dei risultati raggiunti, delle modalità di impiego dei fondi raccolti.

Seguendo questo proposito, dopo un primo sforzo culminato nel 2007 con la redazione del **Bilancio di Missione** dell'Associazione, il documento di quest'anno si arricchisce con testimonianze dei partner in Italia e nel Sud del Mondo, valutazioni sul nostro operato raccolte da sostenitori e beneficiari dei nostri interventi, informazioni complete sulla struttura di governo dell'associazione ed analisi approfondite sull'impiego dei fondi raccolti.

Le tre sezioni (**Profilo, Relazione Sociale, Bilancio di Esercizio**) permettono di approfondire il percorso fatto dall'associazione nel corso dell'anno, evidenziando tanto i risultati raggiunti quanto le aree di miglioramento oltre che le sfide future che CCS ha davanti a sé.

Il Bilancio di quest'anno, certificato da una società di revisione indipendente, è arricchito con dati e grafici utili a leggere l'Associazione da diversi punti di vista, interni ed esterni. Pensiamo tuttavia di poter fare qualcosa di più. Sviluppare indicatori di adempimento più sofisticati, in grado di illustrare con precisione e completezza maggiori il grado di efficienza ed efficacia dell'organizzazione nel perseguimento della missione, rappresenta certamente una sfida su cui concentrare le nostre forze per migliorare ulteriormente la qualità e la trasparenza di questo rapporto. Il **Sistema di Gestione della Qualità** sviluppato nell'ambito del percorso che ha portato CCS alla certificazione di qualità ai sensi della normativa ISO 9001 fornirà un valido supporto in questo senso.

Qualità e Trasparenza sono, a nostro modo di vedere, i principi inderogabili che dovrebbero ispirare ogni scelta di un'organizzazione non profit, oltre che elementi imprescindibili per la costruzione di un rapporto di fiducia con gli "stakeholder". È con questo obiettivo in mente che nel corso dell'anno è stato realizzato il nuovo sito internet dell'associazione (www.ccsit.org), pensato per avvicinare i sostenitori alle zone in cui interveniamo. Un canale di comunicazione in più per aggiornare chi ci sostiene sull'andamento delle nostre attività e sui risultati raggiunti, con informazioni e rapporti dedicati e personalizzati. Uno spazio disegnato anche allo scopo di costruire relazioni durature con chi ci sostiene e per contribuire a rendere i nostri sostenitori sempre più consapevoli delle ragioni che sono alla base degli interventi che portiamo avanti ogni giorno.

Questo Bilancio Sociale vuole testimoniare il percorso fatto ad oggi da CCS in questa direzione.

Il Presidente
Fernanda Contri

Il Segretario Generale
Alessandro Grassini





Indice

1. Profilo	9
1.1 Chi siamo	11
1.2 La missione, i valori	11
1.3 La visione	11
1.4 La strategia	12
1.5 Gli stakeholder	18
1.5.1 La mappa dei nostri stakeholder	18
1.5.2 Soci e membri del Consiglio Direttivo	19
1.5.3 Dipendenti e collaboratori	19
1.5.4 Sostenitori a Distanza	23
1.5.5 Donatori	27
1.5.6 Beneficiari	28
1.5.7 Partner	32
1.6 L'assetto istituzionale	35
1.6.1 Governance	35
1.6.2 Struttura organizzativa	36
1.6.3 Le sedi	39
2. Relazione sociale	41
2.1 I luoghi e i settori d'intervento	43
2.1.1 Un quadro d'insieme	45
2.1.2 Fondi impiegati nel Sud del Mondo e in Italia	47
2.1.3 Indicatori	50
2.2 I progetti con cui realizziamo la missione	52
2.2.1 Il Sostegno a Distanza e la comunicazione con i Sostenitori	52
2.2.2 Educazione e formazione	58
2.2.3 Sanità	67
2.2.4 Protezione e tutela dei diritti di gruppi vulnerabili	72
2.2.5 Sviluppo Economico Comunitario	76
2.2.6 Educazione allo sviluppo	80
2.3 Comunicazione e raccolta fondi	84
2.3.1 Le strategie di Comunicazione e Raccolta Fondi	84
2.3.2 I Fondi raccolti	86
2.3.3 L'impiego dei fondi in Attività di Promozione	87
3. Bilancio d'esercizio al 31/12/2008	89
3.1 Stato patrimoniale e rendiconto gestionale	90
3.2 Nota Integrativa	92
3.3 Relazione del Collegio Sindacale	104
3.4 Relazione Società di Revisione	108





1. Profilo

1. Profilo

1.1 CHI SIAMO

CCS Italia è un'associazione di solidarietà internazionale senza scopo di lucro, laica, apartitica e aconfessionale.

Le nostre attività sono iniziate nel 1989, in Mozambico. Qui abbiamo assistito in particolare donne e bambini negli ultimi anni della guerra civile e nel periodo di ricostruzione post-bellica. Fin da quei primi momenti, ci siamo impegnati per garantire ai bambini il ritorno sui banchi di scuola, considerando alfabetizzazione ed educazione primaria gli obiettivi fondanti dei nostri interventi.

Da allora, i progetti di CCS si sono estesi dentro e fuori al continente africano: in Zambia, Nepal e Cambogia. Per alcuni anni abbiamo supportato anche alcune centinaia di bambini tra i più poveri della periferia di Luanda, in Angola.

Attualmente, sosteniamo circa 18 mila bambini in oltre 170 comunità nel **Sud del mondo**.

In **Italia**, realizziamo attività di informazione e sensibilizzazione della società civile e, nelle scuole, progetti di educazione allo sviluppo, ai diritti umani e alla pace.

1.2 LA MISSIONE, I VALORI

La nostra missione associativa è **migliorare le condizioni di vita dei bambini nell'ambiente in cui vivono, attraverso iniziative concrete di sostegno, diretto e indiretto, alla loro educazione, al loro benessere e al loro sviluppo**.

È una missione che perseguiamo con **coraggio**, impegnandoci a trovare anche soluzioni nuove e creative ai problemi che incontriamo; con **responsabilità**, verso i beneficiari dei nostri interventi, verso i nostri sostenitori e i nostri colleghi, mettendo il massimo della serietà in tutto quello che facciamo; con **sobrietà**, evitando ogni forma di spreco e di eccesso.

Siamo ispirati da un sentimento di **solidarietà** verso il prossimo, verso chi è debole, vulnerabile, escluso ed emarginato.

Nutriamo **rispetto e fiducia**, nei confronti di ogni individuo, qualsiasi sia la sua provenienza, la lingua parlata, la religione professata. La completa **trasparenza** caratterizza le nostre scelte, la gestione dei fondi, la comunicazione interna ed esterna all'associazione.

1.3 LA VISIONE

1.3.1 Il mondo che vorremmo

Il mondo che vorremmo è **un mondo in cui a tutti i bambini e le bambine sia garantita la possibilità di sviluppare le proprie potenzialità e di divenire adulti pienamente realizzati, senza essere costretti a lasciare il proprio paese, le proprie radici, i propri affetti**.

È un sogno grande, ma crediamo di poter fare qualcosa di importante in questa direzione, migliorando la nostra organizzazione, la qualità del nostro lavoro, il rapporto con i nostri beneficiari e con i nostri sostenitori.

LE TAPPE PRINCIPALI DELLA STORIA DI CCS ITALIA

Novembre 1988	nasce a Genova il Centro Cooperazione Sviluppo Onlus
1989	l'associazione comincia a dare supporto a bambini e famiglie in Mozambico, dove è ancora in corso la guerra civile
Primi anni '90	cominciano i programmi di Sostegno a Distanza
Giugno 1998	l'associazione viene formalmente iscritta al Registro Nazionale delle Onlus
2003	CCS inizia a operare in Zambia e Nepal
2006	CCS inizia a operare in Cambogia
Dicembre 2006	s'insedia l'attuale Consiglio Direttivo di CCS presieduto da Fernanda Contri, Vicepresidente emerito della Corte Costituzionale
2008	le sedi di Genova e di Beira, in Mozambico, ottengono la Certificazione di Qualità ai sensi della normativa ISO 9001





Workshop 2009

1.3.2 Il CCS che costruiamo

Con questo obiettivo, all'inizio del 2008, durante un incontro plenario dei collaboratori di CCS in Italia e all'estero durato alcuni giorni¹, abbiamo cercato di definire un'immagine, una fotografia dell'associazione che vorremmo poter scattare dopo 5 anni:

Siamo riconosciuti come un gruppo appassionato di professionisti, capace di facilitare processi che sviluppano appieno le potenzialità dei bambini, protagonisti di ogni fase della nostra attività. I nostri sostenitori, informati e consapevoli, sono in continua crescita, convinti della sostenibilità dei risultati che raggiungiamo e dell'attenzione che riponiamo nella gestione delle risorse.

Un gruppo appassionato di professionisti porta con sé la capacità di lavorare per mantenere lo staff unito e motivato, formato e professionale, consapevole dell'importanza del proprio lavoro; **capace di facilitare processi**, cioè capace di attivare le risorse e le energie per promuovere processi di sviluppo, in una logica di partenariato e non assistenzialistica, con l'obiettivo della sostenibilità degli interventi; **bambini protagonisti di ogni fase**, perché tra cinque anni vorremmo vedere i bambini coinvolti in ogni fase dei nostri interventi, dall'identificazione dei progetti alla loro valutazione, in un rapporto stretto che intende portare i bambini a diventare veri protagonisti del proprio futuro; **sostenitori informati e consapevoli** sottende una continua attenzione alla qualità della comunicazione verso i nostri sostenitori, sempre più trasparente e completa, ricca di informazioni utili a renderli consapevoli delle ragioni alla base del nostro intervento e dei problemi che caratterizzano i contesti in cui interveniamo; **sostenibilità dei risultati**, raggiungibile dopo anni di lavoro continuativo, in un rapporto di partenariato con i beneficiari e i partner dei nostri progetti, di cui misuriamo e valutiamo continuamente gli esiti; **attenzione nella gestione delle risorse** porta con sé la ricerca dell'efficienza e la trasparenza nella rendicontazione dell'impiego dei fondi.

1.4 LA STRATEGIA

Trasformare la nostra missione in risultati concreti, contribuire a realizzare la visione che abbiamo del mondo, scattare davvero a CCS quella foto, al termine di un percorso di 5 anni: per realizzare tutto questo abbiamo avuto bisogno di individuare iniziative strategiche ben definite e pienamente condivise, capaci di indirizzare le nostre energie e di guidare i nostri passi giorno dopo giorno. A questo fine, al termine del workshop di gennaio 2008, il nostro team ha identificato dieci obiettivi strategici che insieme alle priorità indicate dal Consiglio Direttivo formano il quadro di riferimento su cui l'organizzazione sta lavorando nel periodo 2008-2013.

Le iniziative Strategiche

Le 15 iniziative strategiche per il quinquennio 2008-2013 sono schematizzate nello schema seguente. Nello schema si evidenzia la responsabilità per la gestione dell'iniziativa (PM)², la data di fine prevista, l'indicatore di prestazione (IDP).

N°	OBIETTIVO	SCADENZA	PM	I.D.P.	VERIFICA
		PREV			C
01	definire una missione condivisa per l'associazione	13-1-08	cd	100,00%	c
02	impostare un nuovo software gestionale	31-12-08	sg	70,59%	c
03	ottenere certificazione di qualità iso 9001	31-3-09	rgq	88,89%	c
04	sviluppare una strategia di comunicazione e raccolta fondi	9-4-08	crf	100,00%	c
05	migliorare la gestione del sad	31-3-09	rgq	55,56%	c
06	costruire progetti efficaci	31-12-09	cae	100,00%	c
07	valorizzare le risorse umane	31-3-09	sg	78,57%	c
08	ottimizzare l'impiego delle risorse	31-12-09	sg	0	ip
09	costruire una comunicazione interna	31-12-09	crf	0	ip
10	impostare meccanismi di monitoraggio e valutazione per tutti i processi	31-12-09	sg	17,65%	ip
11	coinvolgere e gestire al meglio la relazione con i nostri sostenitori	31-12-09	grs	0	ip
12	coinvolgere i bambini nei nostri interventi	31-12-10	rpe	0	ip
13	evolvere da una impostazione assistenzialistica a una di partenariato	31-12-09	cae	0	ip
14	migliorare e incrementare le attività di educazione allo sviluppo	31-12-09	eas	0	ip
15	coinvolgere nell'associazione nuovi soci motivati	31-12-09	cd	0	ip

legenda: c=conforme; ip=in via di programmazione

Metodologia

Il Sistema di Gestione Qualità (SGQ) sviluppato nell'ambito del processo di certificazione ISO 9001 ha permesso di sviluppare alcuni strumenti utili non solo alla programmazione ma anche al monitoraggio di ciascuna delle 15 iniziative strategiche individuate. Come previsto dal Sistema, infatti, queste iniziative sono state valutate nel corso delle riunioni di *Riesame della Direzione*. La Responsabile Gestione Qualità (RGQ) e il Segretario Generale (SG), con il supporto metodologico di consulenti esterni, hanno predisposto uno schema di valutazione per facilitare l'analisi del Consiglio Direttivo, che ha approfondito l'analisi nel corso della *Riunione di Riesame*. Il verbale è stato poi visionato ed analizzato da un Auditor Esterno, che ha predisposto le raccomandazioni necessarie a un ulteriore miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.

Dal quadro evidenziato in tabella si evince come non tutti gli obiettivi siano stati portati a compimento secondo la programmazione ipotizzata a inizio anno. Gli obiettivi 3, 5 e 7, sono stati rimodulati a fine 2008. L'obiettivo 6 è in linea con le tempistiche impostate. L'obiettivo 10 vede la maggior parte delle attività da svolgersi nel corso del 2009. Di seguito illustriamo nel dettaglio ciascuna delle iniziative.



Workshop 2009

¹ Il primo workshop di team building e pianificazione strategica si è tenuto nel gennaio 2008 con la partecipazione di tutti i dipendenti e i collaboratori di CCS Italia. Obiettivo dell'iniziativa: compattare lo staff operativo dell'Associazione attraverso un processo di conoscenza reciproca degli operatori e condivisione tra essi di: Vision, Mission, Valori e Obiettivi strategici.

² CD, Consiglio Direttivo; SG, Segretario Generale; RGQ, Responsabile Gestione Qualità; CRF, Comunicazione Raccolta Fondi; CAE, Coordinamento Attività Estere; GRS, Gestione Rapporti con il Sostenitore; RPE, Rappresentanti Paese; EAS, Educazione allo Sviluppo.

Definire una missione condivisa per l'associazione

La ridefinizione di una missione condivisa per l'associazione è stata da subito individuata dal Consiglio Direttivo entrato in carica a dicembre 2006 come priorità assoluta. A partire dal luglio 2007 si è dato avvio ad un processo che attraverso l'elaborazione di un questionario, distribuito a tutti i collaboratori di CCS in Italia e all'estero, ha permesso di raccogliere i contributi di tutti relativamente a missione, interpretazione del ruolo del Sostegno a Distanza all'interno della strategia di cooperazione di CCS, punti di forza e debolezza percepiti. Il Consiglio Direttivo ha analizzato e discusso sulla proposta elaborata dallo staff e deliberato in proposito al termine del 2007. Il seminario strategico organizzato a gennaio 2008 ha permesso di articolare ulteriormente la missione associativa con visione, valori ed obiettivi strategici condivisi, oggi contenuti nel Documento di Missione di CCS.

Impostare un nuovo software gestionale

L'impostazione di un nuovo software gestionale risponde alla volontà di migliorare la qualità del servizio fornito ai sostenitori, ottimizzandone la gestione ed aumentando la trasparenza sull'impiego delle risorse di cui CCS dispone grazie alle loro donazioni. Questa intenzione si è tradotta nella realizzazione di un Data Base relazionale che consente una gestione integrata di sostenitori, contabilità Italia e Contabilità di progetto nei PVS.

Dopo l'individuazione di un fornitore nel luglio del 2007 e a valle della migrazione dei dati dal vecchio al nuovo Data Base, tutte le funzionalità necessarie alla gestione del Sostegno a Distanza sono state attivate nel marzo del 2008.

La contabilità Italia è stata integrata al Data Base nei primi mesi dell'anno. Più difficoltosa è stato lo sviluppo del programma contabile per la gestione dei progetti esteri e la sua integrazione nel sistema più generale.

Dopo una lunga fase di test la soluzione è stata completata negli ultimi mesi del 2008. Il programma, sebbene necessiti di ulteriori miglioramenti, è entrato in funzione nel corso del 2009 dopo due sessioni di formazione rivolta al personale espatriato (gennaio 2008 e gennaio 2009).

Ottenere la certificazione di qualità ISO 9001

Implementare un Sistema di Gestione Qualità in tutti gli uffici di CCS in Italia e all'estero è stata l'attività che ha assorbito - insieme alla impostazione del nuovo software gestionale - le maggiori risorse nel corso dell'anno. CCS ha sviluppato nel corso dell'anno i propri sistemi di gestione relativamente a:

- Risorse Umane
- Amministrazione
- Sostegno a Distanza
- Comunicazione
- Gestione Progetti.

Questo ha permesso di formalizzare criteri e principi di gestione utili tanto all'organizzazione del lavoro interno, quanto alla gestione delle relazioni con i partner e gli *stakeholder* (portatori d'interesse) di CCS in genere, in primis sostenitori e bambini beneficiari dei progetti in Italia ed all'estero. La formalizzazione di manuali operativi di gestione ha consentito inoltre di impostare un sistema di monitoraggio adatto ad evidenziare eventuali errori ed opportunità di miglioramento. Il programma iniziale, che prevedeva la certificazione di tutti gli uffici esteri entro i primi tre mesi del 2009 - ha subito uno slittamento. La difficoltà generata dalla simultanea gestione dell'operatività quotidiana e del ridisegno delle procedure operative e delle pratiche gestionali, ha suggerito una modulazione delle scadenze. Nel corso del 2008 CCS ha ottenuto la certificazione degli uffici di Genova e *Beira* (Mozambico). Entro il primo semestre del 2009 si procederà alla certificazione degli uffici di *Vilankulos* (Mozambico) e *Kathmandu* (Nepal) oltre che ad una seconda verifica su *Beira* e Genova. I restanti uffici verranno certificati verosimilmente nel corso del 2010, in relazione all'andamento degli *audit* svolti e con l'obiettivo di valorizzare e capitalizzare le esperienze fatte.



Il documento che attesta la Certificazione di qualità ISO 9001

La logica che CCS vuole seguire è orientata a un miglioramento reale e concreto delle proprie pratiche e per questo la pianificazione dei momenti di certificazione sarà guidata dalla effettiva preparazione delle singole unità e dalla sostenibilità dello sforzo connesso alla certificazione per le diverse realtà in cui CCS opera.

Sviluppare una strategia di comunicazione e raccolta fondi

Nell'ambito del budget disponibile (spesato interamente nell'anno e secondo le possibilità date dalla scelta di contenere i costi di struttura della sede di Genova entro il 20% delle entrate dell'anno), si è proceduto, nel corso del 2008, a impostare una strategia di Comunicazione e Raccolta Fondi orientata secondo i seguenti principi:

- differenziazione dei canali di acquisizione dei nuovi donatori e contenimento dei costi di distribuzione dei volantini;
- creazione di soglie di donazione più contenute rispetto a quelle tradizionalmente offerte dal Sostegno a Distanza;
- sviluppo di una piattaforma internet che permettesse di porre le basi per la riduzione dei costi di gestione dei sostenitori, "riducendo le distanze" tra sostenitori e beneficiari dei progetti di CCS
- concentrazione delle attività di acquisizione nel periodo natalizio
- individuazione di un testimonial per accompagnare le campagne di CCS

La strategia è stata impostata nel primo semestre dell'anno e ha portato alla realizzazione di:

- due campagne di direct mailing su un totale di 254.510 contatti
- una campagna di distribuzione di 250.000 volantini presso esercizi commerciali concentrati principalmente nelle regioni che nel corso del 2007 avevano presentato i migliori tassi di risposta (Sicilia, Lazio, Calabria, Sardegna e Umbria)
- una campagna di Buzz Marketing per migliorare il posizionamento di CCS sui motori di ricerca
- una campagna di telemarketing su 5079 contatti
- una campagna di distribuzione volantini presso i punti vendita Edicolò e Mondadori in franchising sul territorio nazionale
- un nuovo sito internet con area riservata dedicata ai sostenitori

Tutte le iniziative realizzate, ad esclusione della campagna di distribuzione dei volantini sono state realizzate in un'ottica di test. Avendo CCS in precedenza utilizzato un'unica modalità di raccolta (distribuzione di volantini sul territorio) e mancando dati storici, le attività svolte nel 2008 forniscono un primo insieme di dati dall'analisi dei quali potranno derivare decisioni relative alle campagne 2009. Nel corso dell'anno si è inoltre curata la relazione con una importante attrice italiana, Claudia Gerini, sostenitrice di CCS di vecchia data, che presterà la propria immagine a sostegno dell'Associazione.

La collaborazione ha portato alla realizzazione di alcune campagne che vedranno luce nel corso del 2009.

Migliorare la gestione del Sostegno a Distanza (SAD)

Il traguardo che CCS si pone lavorando su questo obiettivo si può esprimere come segue

"Il SAD di CCS si rivolge a beneficiari chiaramente individuati, prevede una chiara, trasparente e completa informazione verso i sostenitori, le risorse impiegate sono ottimizzate, sono esplicitati i criteri alla base della sua gestione, vi è integrazione completa con le attività progettuali sul terreno."

Lo sviluppo di un manuale di riferimento per la gestione del SAD a livello di sede e di uffici esteri, ha permesso di coprire una parte delle attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo. In particolare: ridefinizione dei criteri per l'entrata e l'uscita dei bambini nei programmi di Sostegno a Distanza, definizione dei beneficiari degli interventi di CCS; definizione delle linee guida per la scelta delle zone in cui intervenire, regolamentazione dei flussi di comunicazione verso il sostenitore e dai sostenitori



Campagna direct mailing 2008



ai beneficiari, informazione dei sostenitori sui sistemi scolastici nei paesi in cui CCS opera, definizione di procedure per identificazione di nuove candidature e per il riaffido di bambini sostenuti da sostenitori che abbandonano CCS.

L'importanza di questo obiettivo ha portato gli operatori CCS, nel corso del seminario organizzato a gennaio 2009 ad includere questa iniziativa tra le priorità per il 2009. Il processo quindi, non completato, impegnerà le energie di CCS anche per tutto il 2009.

Costruire progetti efficaci

Con questa iniziativa strategica CCS si pone l'obiettivo di articolare le proprie attività in programmi pluriennali costruiti con quadri logici preformati. Nel corso del 2008, nell'ambito del processo di certificazione ISO, CCS ha strutturato la propria modalità di gestione degli interventi secondo il Ciclo di Progetto definito dalla Commissione di Europea. Dopo avere tenuto diversi momenti di formazione (in sede e presso le sedi estere) rivolti a tutte le figure di CCS impegnate sui progetti in Italia e all'estero, tutti i progetti presentati a fine 2008 sono stati formulati secondo l'approccio del Quadro Logico di Progetto su formati omogenei, esplicitando le relazioni tra obiettivi di progetto, risultati attesi, attività e risorse necessarie alla realizzazione delle stesse. Negli ultimi mesi dell'anno, una figura di Coordinatore Attività Estere è stata selezionata per la sede di Genova, con il compito di lavorare su questo obiettivo negli anni a venire.

Anche questo obiettivo, come il precedente, è stato scelto dagli operatori di CCS come una delle tre priorità su cui lavorare per il 2009 e i prossimi anni. Gli sforzi saranno finalizzati a migliorare la qualità dei progetti identificati ed all'elaborazione degli stessi in una logica di intervento pluriennale integrato in una strategia paese coerente con la missione e la visione dell'organizzazione.

Valorizzare le risorse umane

La valorizzazione delle risorse umane, essenziale per un'organizzazione che basa il proprio successo sulle persone che in essa lavorano, è stata perseguita in primis attraverso la definizione di una politica di gestione del personale umana orientata allo sviluppo continuo delle competenze. Nell'ambito del processo di certificazione ISO è stato definito il ciclo di gestione delle risorse umane (selezione, contrattazione, inserimento, valutazione, formazione) per CCS. Per tutte le risorse umane di sede ed espatriate sono stati predisposti contratti secondo le normative vigenti. Non è stata realizzata la mappatura delle competenze del personale, a partire dalla quale dovrà essere definita una politica di formazione coerente che permetta di colmare per ciascuna risorsa gli scostamenti tra competenze attuali e desiderate, definendo quindi, compatibilmente con le risorse di CCS, percorsi di sviluppo e formazione individuali.

Ottimizzare l'impiego delle risorse

Questo obiettivo non è stato specificamente gestito nel corso dell'anno. L'ottimizzazione nell'impiego delle risorse umane e finanziarie è perseguita quotidianamente attraverso l'applicazione delle procedure definite dal Sistema Gestione Qualità di CCS. L'analisi dell'efficacia e dell'efficienza dei processi e delle forme organizzative adottate verrà sviluppata esercizio dopo esercizio. Nell'ottica del miglioramento continuo questo obiettivo verrà meglio declinato, nell'arco del quinquennio di riferimento.

Costruire una comunicazione interna

Questo obiettivo non è stato specificatamente gestito nel corso del 2008 ed è stato identificato dagli operatori CCS come una delle tre priorità su cui lavorare a partire dal 2009. Nel corso del 2008 sono state comunque sviluppate, nell'ambito del processo ISO 9001, le norme di comunicazione interna che definiscono nel dettaglio contenuti, destinatari, responsabili, per ciascuno strumento di comunicazione che circoli all'interno di CCS. Queste norme sono state inserite nel manuale di comunicazione.



Albertina, la segretaria della sede di Vilankulo

Impostare meccanismi di monitoraggio e controllo per tutti i processi

Questo obiettivo prevede l'organizzazione di una funzione di monitoraggio permanente dei progetti e di tutti i processi interni a CCS. Nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità ISO 9001 sono stati definiti gli strumenti per il monitoraggio continuo dei progetti. Il Coordinatore Attività Estere, coadiuvato da un supporto tecnico esterno, oltre a supportare costantemente le equipe di progetto, svolge una attività di monitoraggio trimestrale per tutti i progetti di CCS. Tale attività prevede la formalizzazione di raccomandazioni strutturate atte a suggerire azioni di miglioramento su ciascun progetto.

Si sono poste inoltre le basi per il monitoraggio dei processi gestionali codificati nel Sistema di Gestione Qualità. Tale monitoraggio avviene attualmente su base annuale. Il completamento delle Istruzioni Operative in tutti i paesi di intervento di CCS permetterà di intensificare le attività di monitoraggio sia in termini temporali sia relativamente al numero di processi coinvolti.

Coinvolgere e gestire al meglio la relazione con i nostri sostenitori

Questo obiettivo non è stato specificamente gestito nel corso del 2008. La distribuzione di un questionario di feedback a tutti i nostri sostenitori nel giugno 2008 si inserisce comunque nell'ambito di questa iniziativa.

Coinvolgere i bambini nei nostri interventi

Questo obiettivo non è stato specificamente gestito nel corso del 2008 ma affrontato indirettamente attraverso il lavoro svolto per migliorare la qualità dei progetti di CCS (obiettivo n° 6).

Evolgere da una impostazione assistenzialistica ad una di partenariato

Questo obiettivo non è stato specificamente gestito nel corso del 2008 ma affrontato indirettamente attraverso il lavoro svolto per migliorare la qualità dei progetti di CCS (obiettivo n° 6).

Migliorare e incrementare le attività di educazione allo sviluppo

Nel corso del 2008 CCS ha ottenuto il primo finanziamento dalla Cassa di Risparmio di Savona per estendere le proprie attività di Educazione allo Sviluppo nella Provincia di Savona. Una richiesta di finanziamento è stata presentata alla Provincia di Genova per ampliare ulteriormente il progetto. Nel corso del 2009, CCS lavorerà per elaborare una strategia progettuale che preveda una maggior integrazione tra le attività svolte in Italia e le attività svolte all'estero.

Coinvolgere nell'associazione nuovi soci motivati

Questo obiettivo non è stato specificamente gestito nel corso del 2008.

1.5 GLI STAKEHOLDER

Sono *stakeholder*, vale a dire “portatori d’interesse”, quei soggetti legittimamente interessati a conoscere le scelte organizzative di CCS, le sue politiche, i suoi progetti, i risultati che consegue e anche quelli che fallisce.

Gli *stakeholder*, per diverse ragioni e a diversi livelli di profondità, hanno l’esigenza di conoscere il nostro operato e di poterne valutare il grado di coerenza con la missione, la visione e i valori istituzionali dell’associazione.

Senza la fiducia e il coinvolgimento dei propri stakeholder, nulla di quanto CCS realizza in Italia e nel Sud del mondo sarebbe possibile. Per questo il Bilancio Sociale ha il principale obiettivo di aprire con loro un dialogo autentico, provando a identificare quali sono le loro aspettative e che tipo di risposta abbiamo saputo dare, o non abbiamo ancora saputo dare, a queste esigenze.

Chi sono, dunque, i portatori d’interesse di CCS? Quanto conoscono l’associazione e ciò che essa compie? Sono coinvolti nel suo operato? Ne sono soddisfatti?

Con questo primo Bilancio Sociale, ci proponiamo di iniziare l’analisi mettendo a disposizione tutti i dati e le informazioni già in nostro possesso su gran parte dei portatori d’interesse dell’Associazione.

1.5.1 La mappa dei nostri stakeholder

Esistono diverse modalità di classificazione degli stakeholder nell’ambito delle teorie della rendicontazione sociale e della prassi di altre organizzazioni non profit come la nostra. Quella da noi utilizzata (Enzo Mario Napoletano, *La Qualità nell’Impresa Sociale*, 1999) distingue tra:

Stakeholder primari interni.

Sono i soggetti che agiscono all’interno dell’associazione e che sono legati ad essa da rapporti giuridicamente rilevanti.

Stakeholder primari esterni.

Sono i soggetti che agiscono all’esterno dell’associazione e che sono legati ad essa da rapporti giuridicamente rilevanti.

Stakeholder secondari.

Sono i soggetti esterni all’associazione, privi di un rapporto giuridico rilevante: diventano portatori d’interesse nei confronti dell’associazione solo quando vengono direttamente coinvolti dalla sua azione.

Ecco le diverse categorie di stakeholder di CCS suddivise in base a questa classificazione:

Primari interni	Primari esterni	Secondari
. Membri del Consiglio Direttivo	. Finanziatori	. Altre organizzazioni no profit.
. Soci	. Sostenitori a distanza	. Enti locali
. Dipendenti e collaboratori	. Donatori	. Imprese
. Volontari	. Beneficiari	. Opinione pubblica
. Stagisti	. Partner	. Massa media
	. Fornitori	. Istituzioni nazionali e internaz.li

Per l’anno 2008, abbiamo concentrato la nostra attenzione solo su alcune categorie di stakeholder:

- Soci e Consiglio direttivo
- Dipendenti e collaboratori
- Sostenitori a distanza
- Donatori
- Beneficiari
- Partner

1.5.2 Soci e membri del Consiglio Direttivo

I **SOCI** di CCS al 31/12/2008 erano 38, di cui 15 donne e 23 uomini.

La base sociale dell'associazione è ancora piuttosto limitata e, pur essendo questo uno degli obiettivi strategici individuati per il 2008, non è stata ad oggi definita una strategia di ampliamento della stessa.

Nel corso del 2008 è entrato solamente un nuovo socio. Va tuttavia sottolineato che una grande fase di rinnovamento era stata attraversata nell'anno 2007, con l'entrata di ben 21 nuovi soci.

L'Assemblea Ordinaria dei Soci per l'anno 2008 si è tenuta, in seconda convocazione, il giorno 18 aprile, alla presenza di 11 soci su 38, con un tasso di partecipazione inferiore al 30%. Tra gli obiettivi di miglioramento per l'anno 2009 vi è quindi anche quello di **attivare nuove modalità di coinvolgimento** dei soci.

I soci vengono coinvolti nell'attività di CCS non solo attraverso la partecipazione alle assemblee, ma durante tutto l'anno attraverso l'invio del trimestrale Progetto Solidarietà e delle comunicazioni relative al loro sostegno a distanza (uno dei requisiti per diventare socio è infatti quello di avere un sostegno a distanza).

L'attuale **CONSIGLIO DIRETTIVO**, entrato in carica nel dicembre 2006, è costituito da 5 membri, di cui 2 donne e 3 uomini, tutti soci non lavoratori. Il Consiglio ha un ruolo esterno all'associazione ed esercita primariamente una funzione di verifica e controllo sull'operato di CCS: tutte le attività operative svolte nell'ambito del budget approvato sono delegate al Segretario Generale.

Solo in un caso e per un periodo limitato di tempo si è deciso nel corso del 2008 di valorizzare la competenza di un membro del Consiglio all'interno della struttura operativa di CCS: questa decisione è stata presa per rispondere alla necessità di preparare e accompagnare l'inserimento in organico della nuova figura di Coordinatore Attività Estere. Una volta raggiunto questo obiettivo, anche questo consigliere è tornato a svolgere un ruolo completamente esterno.

Il Consiglio Direttivo è inoltre incaricato del Riesame della Direzione: un momento di verifica annuale sull'andamento dell'Associazione previsto dal processo di Certificazione di Qualità ISO 9001. Nel Corso del Riesame il Consiglio verifica il lavoro svolto per perseguire gli Obiettivi di Miglioramento e per rispondere alle eventuali raccomandazioni evidenziate dagli Auditor Esterni. Il Riesame della Direzione è anche il momento in cui il Consiglio verifica l'andamento dell'organizzazione valutando gli indicatori di performance definiti per tutti i processi ed i progetti gestiti dall'Associazione.

Nel corso del 2008 il Consiglio si è riunito 12 volte per discutere e deliberare su diverse questioni di sua competenza. Durante queste riunioni non si è mai verificata più di un assenza ed è sempre stato presente anche almeno 1 esponente del Collegio dei Sindaci.

1.5.3 Dipendenti e collaboratori

Gli operatori che complessivamente, nel 2008, hanno collaborato con CCS sono stati **120**. Il 2008 è stato anche l'anno in cui per la prima volta è stato realizzato un censimento completo delle risorse umane. Di queste, 35 sono stati quelle che hanno lavorato con contratto gestito dalla sede centrale e 85 quelle con contratto gestito direttamente dalle sedi estere.

CONSIGLIO DIRETTIVO CCS

Presidente

Fernanda Contri

Vicepresidente

Giancarlo Piano

Consiglieri

Francesca Dagnino

Stefano Zara

Giorgio Zagami



QUADRO RIASSUNTIVO DEI CONTRATTI DI LAVORO DELL'ANNO 2008

Tipologia di contratto	Numero	%
Operatori dipendenti operanti in Italia	7	5,8%
Operatori a contratto di collaborazione operanti in Italia	16	13,3%
Operatori con contratto di apprendistato operanti in Italia	2	1,7%
Operatori dipendenti espatriati	2	1,7%
Operatori a contratto di collaborazione espatriati	8	6,7%
Totale operatori con contratti gestiti dalla sede centrale	35	29,2%
Totale operatori con contratti di gestiti dalle sedi estere	85	70,8%
Totale operatori di CCS	120	100%
Incarichi occasionali	3	

Da notare la rilevanza del numero di operatori impiegati nelle sedi di CCS all'estero per la realizzazione di interventi di cooperazione e per la gestione di attività rivolte alla comunicazione verso i sostenitori, previste dal programma Sostegno a Distanza proposto da CCS.

Gli incarichi occasionali hanno riguardato principalmente professionisti a supporto dello staff di Genova nella gestione di attività straordinarie.

La distribuzione degli operatori di CCS nelle sedi estere, relativa all'anno 2008, è rappresentata nella tabella successiva.

Sede	Numero operatori
Mozambico - Maputo	12
Mozambico - Beira	16
Mozambico - Vilankulos	17
Zambia	12
Nepal	18
Cambogia	10
Totale	85

La distribuzione per sesso degli operatori di CCS è rappresentata nella tabella seguente

Tipologia e sede del contratto	Uomini	%	Donne	%	Totale	%
Dipendenti in Italia	1	14%	6	86%	7	6%
A contratto in Italia	1	6%	15	94%	16	13%
Apprendisti in Italia	0	0%	2	100%	2	2%
Dipendenti espatriati	1	50%	1	50%	2	2%
A contratto espatriati	5	63%	3	38%	8	7%
Sedi Estere	61	72%	24	28%	85	71%
Totale	69	58%	51	43%	120	100%

La tabella evidenzia una situazione di equilibrio tra le posizioni. Tuttavia è rilevante il numero della componente femminile per quanto riguarda la sede centrale di CCS. Per quanto riguarda il personale espatriato impiegato in posizione di responsabilità e coordinamento di attività all'estero, su 9 posizioni di coordinamento all'estero, 4 erano occupate da donne, 3 espatriate ed una cittadina nepalese (dato compreso nella sezione Sedi Estere). Il processo di strutturazione dell'organizzazione, e la definizione di ruoli e mansionari completato al termine del 2008, permetterà la delega di responsabilità nel corso del 2009.

Stabilità nei rapporti di lavoro

Le risorse umane sono l'asset più prezioso dell'Associazione. Per questa ragione CCS cerca di garantire, compatibilmente con le proprie possibilità, contratti di lavoro stabili. Questo dato si evidenzia nell'alto numero di persone con contratto di lavoro dipendente presso la sede di Genova. La volontà di limitare il *turn over* del personale si è tradotta anche nella decisione di assumere a tempo indeterminato 2 coordinatori espatriati.



Collaboratori

Nuove collaborazioni e interruzioni di contratto nel corso del 2008	Numero
Nuove collaborazioni nel corso dell'anno gestite in Italia	8
Interruzioni del rapporto nel corso dell'anno gestite in Italia	9
- prima della scadenza contrattuale	0
Nuove assunzioni nel corso dell'anno gestite dalle sedi estere	13
Interruzioni del rapporto nel corso dell'anno gestite dalle sedi estere	6
- prima della scadenza contrattuale	2
Totale nuove assunzioni	21
Totale Interruzioni	15
- delle quali, prima della scadenza contrattuale	2

Politiche per la gestione delle risorse umane

Il 2008 è stato per CCS l'anno in cui è stata strutturata la politica per la gestione delle risorse umane.

Sia le pratiche relative all'*Amministrazione del Personale* sia l'approccio di CCS alla *Gestione e allo Sviluppo delle Risorse Umane* sono state codificate a livello di sede centrale. A partire dalle linee guida definite dalla sede centrale, nel corso del 2009 le sedi estere declineranno queste politiche a livello locale, in ottemperanza alle normative vigenti.

Livelli retributivi

La situazione trovata nel 2007 dalla nuova direzione, relativamente ai livelli retributivi garantiti al personale di sede ed espatriato, era ispirata da un certo grado di soggettività. Per questa ragione, nel corso del 2009, la Direzione si impegna e portare a compimento una mappatura delle competenze e dell'esperienza maturata dai collaboratori e dalle collaboratrici. Partendo da questa analisi, si cercherà di sviluppare una griglia di criteri oggettivi che permettano di stabilire gli adeguati livelli retributivi per il personale in considerazione dei livelli di *responsabilità*, *competenza* ed *esperienza*.

Nel corso del 2008 CCS ha scelto di garantire, in tutte le occasioni in cui sono stati confermati ruoli e livelli di responsabilità assegnati negli anni precedenti, lo stesso livello retributivo percepito dai collaboratori e le collaboratrici nel 2007. Nel corso del 2008 non sono stati garantiti aumenti salariali al personale.

Formalizzazione dei rapporti con i lavoratori

CCS applica il CCNL del Commercio per i propri dipendenti e l'Accordo Quadro siglato dall'Associazione delle ONG Italiane con le Associazioni Sindacali nel 2004 per i collaboratori a progetto. Uno studio specializzato garantisce supporto tecnico all'Amministrazione del Personale nella formalizzazione di contratti di lavoro. I rapporti di lavoro con collaboratori impiegati presso le sedi estere di CCS sono regolati con contratti definiti secondo le normative vigenti nei paesi in cui CCS opera.

Sicurezza nei luoghi di lavoro

Le procedure di attuazione della normativa vigente in materia di sicurezza e salute nel luogo di lavoro (L.626) sono state mantenute integralmente: sono state effettuate le visite mediche previste; i sopralluoghi presso la sede di Genova non hanno evidenziato irregolarità.

Formazione Interna

Nell'ambito del processo di strutturazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001, CCS ha strutturato un sistema di tracciabilità di tutti i momenti formativi rivolti al personale. Nel corso del 2008 sono stati organizzati i seguenti momenti formativi:

TITOLO DEL CORSO	ARGOMENTI	DESTINATARI	OBIETTIVI ATTESI QUALIFICHE
SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9001	Descrizione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001.	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Fornire gli elementi base al personale operativo per impostare correttamente il Sistema di Gestione per la qualità all'interno dell'organizzazione
	Struttura documentale SGQ		
SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9001	Descrizione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001.	Membri del Consiglio Direttivo	Fornire gli elementi base al Consiglio direttivo per impostare correttamente il Sistema di Gestione per la qualità all'interno dell'organizzazione
	Struttura documentale SGQ		
Globalizzazione e Dintorni	La globalizzazione e le sue contraddizioni	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Diffusione all'interno dello staff dell'Associazione dei principi generali del fenomeno della Globalizzazione e loro impatto sia nei Paesi ricchi, sia nei Paesi poveri.
Team Building e Pianificazione strategica	Workshop di team Building e pianificazione strategica	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Coinvolgere e motivare lo staff operativo dell'Associazione attraverso un processo di conoscenza reciproca degli operatori e condivisione tra essi di: Vision, Mission, Valori e Obiettivi strategici dell'Associazione stessa.
Modulo MyDonor Rendicontazione Progetti	Conoscenza del modulo di rendicontazione progetti "My Donor"	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Diffondere fra i partecipanti le informazioni base sul nuovo programma informatico di rendicontazione progetti in via di implementazione da parte dell'Associazione.
CICLO DEL PROGETTO	Il Ciclo del Progetto	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Aumentare la conoscenza del Ciclo del Progetto quale utile strumento formativo e applicativo per la scrittura di progetti di qualità
SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9001	Descrizione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001.	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Fornire gli elementi base al personale operativo per impostare correttamente il Sistema di Gestione per la qualità all'interno dell'organizzazione.
	Struttura documentale SGQ		
LINEA GUIDA PER AUDIT SG - UNI EN ISO 19011	Audit interno ed esterno	Responsabile Direzione e Responsabile Gestione Qualità	Fornire informazione generale in merito alla gestione delle attività di audit interno al personale di CCS direttamente coinvolto in tale attività.
Monitoring & Evaluation Progetti	La gestione dei progetti	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Fornire ai partecipanti le informazioni base per la gestione ed il monitoraggio dei progetti.
Modulo MyDonor Rendicontazione Progetti	Formazione sul modulo di rendicontazione progetti "My Donor"	dipendenti e collaboratori di CCS Italia	Fornire ai partecipanti le informazioni operative per la gestione del nuovo programma informatico di rendicontazione progetti.
Desk Progetto	Supporto e formazione sulla metodologia del monitoraggio e sull'uso del Formato Unico	dipendenti e collaboratori di CCS Italia in Mozambico e Zambia	Fornire ai partecipanti le informazioni operative per la gestione del flusso delle comunicazioni e delle modalità di esecuzione dei progetti e del loro monitoraggio attraverso l'implementazione del Formato Unico e del MO Progetti.
		dipendenti e collaboratori di CCS Italia in Nepal e Cambogia	
SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9001	Formazione per l'implementazione del sistema Gestione Qualità presso la sede di Genova	Responsabile Direzione e Responsabile Gestione Qualità	Guidare il personale operativo della sede di Genova nella fase di implementazione del sistema di gestione qualità sulla base delle procedure realizzate nell'anno 2008

1.5.4 Sostenitori a Distanza

La quasi totalità degli interventi di CCS nel Sud del mondo è resa possibile grazie ai fondi raccolti con **programmi di sostegno a distanza (SAD)**.

La figura del sostenitore è dunque centrale nella vita dell'associazione. Grazie all'impegno continuativo di chi sceglie questa forma di solidarietà, CCS realizza infatti progetti rivolti **all'educazione**, alla **prevenzione sanitaria**, alla **generazione di reddito**, alla **protezione dei soggetti più deboli**, i cui benefici non riguardano solamente le vite dei singoli bambini, aiutati a migliorare le proprie condizioni senza dover abbandonare il proprio paese e i propri affetti, ma si estendono a famiglie e comunità.

Per il sostenitore, d'altro canto, il SAD non si limita a questa già significativa esperienza di supporto a minori che non potrebbero altrimenti frequentare la scuola, ricevere un'istruzione ed emanciparsi da situazioni di povertà e degrado, ma diventa un'occasione di conoscenza e di incontro con il Sud del mondo, le sue problematiche, il suo immenso patrimonio culturale e umano.

CCS comunica con i propri sostenitori attraverso:

- La scheda iniziale di presentazione del minore o della scuola che beneficeranno del suo aiuto
- Le informazioni circa il funzionamento dei programmi di sostegno a distanza
- La rivista trimestrale Progetto Solidarietà
- La newsletter mensile CCS Informa
- Il sito www.ccsit.org
- Lettera e foto del sostenuto in occasione del Natale
- Rapporto di Comunità sull'area a cui è indirizzato il suo sostegno (giugno)
- Bilancio di Missione (bilancio economico e attività svolte)
- Comunicazioni straordinarie in caso di uscita dal programma di sostegno del minore sostenuto

L'attività di informazione e comunicazione verso i sostenitori rappresenta per CCS un'attività centrale, per il perseguimento della propria missione associativa (si veda a questo proposito il paragrafo 2.2.1).

Durante l'anno 2008 l'associazione ha potuto contare sulle funzionalità del nuovo software gestionale, introdotto nel 2007, che ha consentito la gestione integrata dei dati relativi alle donazioni ricevute e della loro destinazione, la gestione dei dati dei sostenitori e di tutti coloro che hanno un rapporto con CCS. Grazie a questa novità, è stato possibile per la prima volta avviare un'analisi della composizione socio-demografica dei sostenitori, dei loro comportamenti e delle loro preferenze rispetto alla gestione stessa del sostegno a distanza.

Al 31/12/2008 i sostenitori di CCS erano n° **17.188**.

La maggioranza di essi erano singoli donatori costituiti da **persone fisiche (n° 16.827)** e rappresentavano il 98% del totale, mentre il 2% (**n° 361**) risultava essere un'**organizzazione**.

I singoli donatori risultavano così suddivisi:

- 60% donne
- 40% uomini.



La copertina del periodico "Progetto Solidarietà"

La distribuzione per età e per titolo di studio era la seguente:

Entro i 20 anni	9	0,05%
Da 21 a 30 anni	130	0,77%
Da 31 a 40 anni	233	1,38%
Da 41 a 50 anni	247	1,47%
Da 51 a 60 anni	182	1,08%
Da 61 a 70 anni	125	0,74%
Da 71 a 80 anni	39	0,23%
Oltre gli 80 anni	10	0,06%
Nessun Dato	15.852	94,21%
Totale Singoli Donatori	16.827	

Elementare	36	0,21%
Laurea	489	2,91%
Media Inferiore	235	1,40%
Media Superiore	669	3,98%
Nessun dato	15.398	91,51%
Totale Singoli Donatori	16.827	

La tipologie di organizzazione che sostenevano CCS al 31/12/2008 risultavano essere le seguenti:

Amici	2	0,55%
Associazione	6	1,66%
Azienda	42	11,63%
Consorzio	1	0,28%
Ente Pubblico	4	1,11%
Scuola	28	7,76%
Non Definito	278	77,01%
Totale	361	

Dalle tabelle soprastanti si evince quanto siano limitate le informazioni disponibili relativamente ai sostenitori dell'Associazione. Questo rappresenta una forte debolezza, in quanto non permette di comprendere in profondità il target né di realizzare segmentazioni adeguate. Per tale ragione nel corso del 2009 si cercherà di migliorare questa situazione, proponendo ai sostenitori occasioni e strumenti per arricchire le schede anagrafiche che li riguardano.

Al 31/12/2008 la distribuzione geografica dei Sostenitori di CCS era la seguente:

ABRUZZO	320	3,28%
BASILICATA	31	0,32%
CALABRIA	321	3,29%
CAMPANIA	426	4,36%
EMILIA ROMAGNA	1.267	12,97%
FRIULI VENEZIA GIULIA	406	4,16%
LAZIO	1.510	15,46%
LIGURIA	3.206	32,82%
LOMBARDIA	1.938	19,84%
MARCHE	344	3,52%

MOLISE	35	0,36%
PIEMONTE	2.443	25,01%
PUGLIA	352	3,60%
SARDEGNA	363	3,72%
SICILIA	691	7,07%
TOSCANA	1.777	18,19%
TRENTINO ALTO ADIGE	220	2,25%
UMBRIA	268	2,74%
VALLE D AOSTA	100	1,02%
VENETO	1.137	11,64%
ESTERO	33	0,34%

I sostenitori di CCS al 31/12/2008 sostenevano a distanza n° 17.987 tra minori e scuole. La distribuzione sulle diverse tipologie di sostegno proposte dall'associazione era la seguente:

- sostegno individuale completo n° 15.582 – 87%
- sostegno individuale scolastico n° 1.307 – 7%
- sostegno collettivo "Scuola" n° 1.098 – 6%

Il contributo annuo medio versato da ogni sostenitore è risultato essere per l'esercizio 2008 euro 180,00.

Come spiegato nel paragrafo 2.2.1, sulla base dei dati riguardanti la regolarità dei versamenti e dell'identificazione delle posizioni insolute, nel 2008 sono state impostate alcune azioni di comunicazione mirate a vari gruppi di sostenitori, per incrementare il valore della donazione media e per poter procedere a una "pulizia" degli archivi cartacei ed informatici di CCS.

Si è cercato inoltre di favorire la continuità e la regolarità dei versamenti attraverso la promozione, in tutte le occasioni di comunicazione istituzionale con i nostri sostenitori, della modalità RID – domiciliazione bancaria. Si è voluto così trasmettere ai sostenitori la conoscenza di una modalità di versamento economicamente vantaggiosa (la gran parte delle banche italiane non richiede alcun tipo di commissione per i versamenti in favore di onlus), comoda e veloce (trattandosi di un prelievo automatico le persone possono evitare code agli sportelli) e infine, appunto, continuativa (quindi senza rischi di dimenticanze e irregolarità che finiscono per incidere sulla capacità di programmazione e sull'operatività dell'associazione).

Al 31/12/2008 i sostenitori che avevano positivamente risposto a questa campagna d'informazione, accettando di avviare il RID con l'avvio del loro primo sostegno oppure abbandonando una precedente modalità di versamento, erano n° 649. Nell'arco dell'anno, quindi, il grado di diffusione di questa modalità tra i nostri sostenitori, prima completamente assente, è passata dallo zero al 4%. Nel 2009 le azioni mirate a riordinare gli archivi, regolarizzare la frequenza dei versamenti ed aumentare l'importo della donazione media stanno proseguendo.

Un secondo aspetto importante dell'analisi consentita dal nuovo software gestionale riguarda la presenza o meno nei nostri archivi di quei dati (telefono, cellulare, indirizzo e-mail) utili per l'impostazione di nuove modalità e strategie di comunicazione, basate in particolare sull'invio di sms e e-mail ma anche su un maggiore impiego della comunicazione telefonica.

Nelle diverse occasioni di contatto con i sostenitori si è cercato durante l'anno di colmare la carenza di questo tipo di dati, sempre nel rispetto della vigente normativa sul trattamento dei dati personali.

In questo senso, al 31/12/2008 sul totale dei sostenitori presenti nel nostro database, erano in nostro possesso il telefono di 13.274 sostenitori (77%), il numero di cellulare di 9.119 sostenitori (53%) e la mail di 6.080 sostenitori (35%).

La conoscenza dei numeri di telefono cellulare e degli indirizzi email dei sostenitori risultano funzionali all'impostazione di modalità di relazione più economiche e veloci del servizio di posta tradizionale. Nel corso del 2009, si cercherà di incrementare la percentuale di sostenitori nella cui anagrafica questo dato sia presente.

Gradimento e soddisfazione dei sostenitori: i risultati del primo questionario

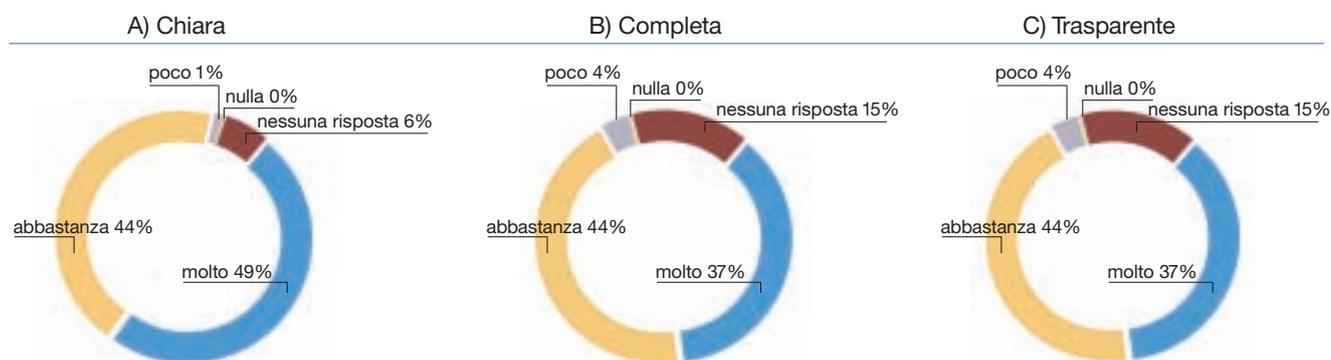
Un nuovo e importante appuntamento di dialogo con i nostri sostenitori è stato introdotto nel giugno 2008 con l'invio postale di un questionario di gradimento e soddisfazione circa il rapporto con i nostri operatori e soprattutto circa le novità introdotte nella comunicazione istituzionale dell'associazione, quali il Rapporto di Comunità e il Bilancio di Missione (si veda il paragrafo 2.2.1).

Il questionario, che ha permesso tra l'altro di raccogliere alcune informazioni mancanti circa il profilo dei sostenitori (i sopracitati dati relativi a titolo di studio, età, telefono, cellulare e e-mail) e sulla loro propensione all'utilizzo degli strumenti informatici, è stato inviato insieme al numero di giugno della rivista Progetto Solidarietà, interamente dedicato al Bilancio di Missione 2007. Sul totale di 19.700 questionari inviati, abbiamo ricevuto 1.485 risposte (7,5%).

Eccone di seguito i risultati:

SEZIONE 1 - VALUTAZIONE SU ATTIVITÀ E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE CCS

In generale, come valuta la nostra comunicazione?

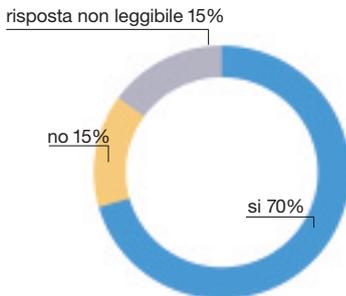


Da questo primo gruppo di domande, si ricava un giudizio generalmente positivo sulla **comunicazione** dell'Associazione, che viene considerata chiara dal 93% dei Sostenitori che hanno risposto e completa e trasparente dall'80%.

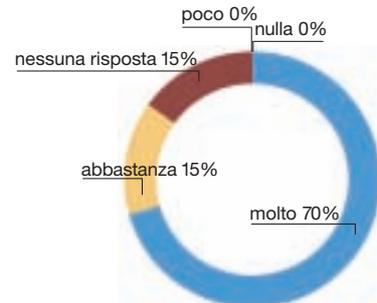
SEZIONE 2 - VALUTAZIONE SUI NUOVI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

RAPPORTO DI COMUNITÀ

Lo scorso giugno ha ricevuto il nuovo Rapporto di Comunità?



Ne ha gradito i contenuti?



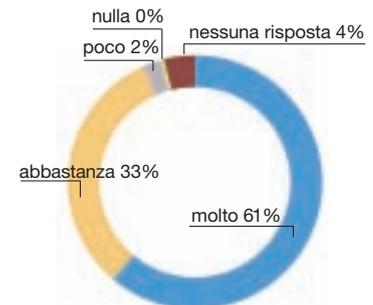
L'alta percentuale di persone che hanno risposto di non aver ricevuto il **Rapporto di Comunità** (15% circa) è indice di una forte incidenza di disguidi di natura postale, che spesso influiscono negativamente sulle nostre azioni di comunicazione. Per quanto riguarda il gradimento del nuovo strumento, la cui introduzione viene illustrata al paragrafo 2.2.1, le risposte sono state più che soddisfacenti, con un 70% di Sostenitori che lo hanno molto gradito e un altro 14% che lo hanno sufficientemente apprezzato.

RAPPORTO ANNUALE

c) Riceve la nostra rivista trimestrale Progetto Solidarietà?



d) Condivide la nostra decisione di dedicare interamente al Bilancio di Missione il numero di giugno della rivista trimestrale Progetto Solidarietà ?

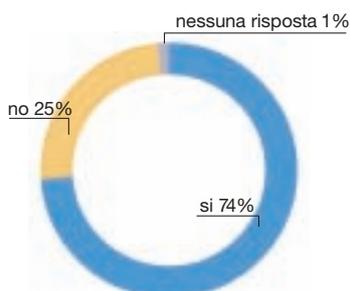


Le risposte inerenti al **Rapporto Annuale**, cui è stato interamente dedicato un numero della nostra rivista Progetto Solidarietà, sono state anch'esse più che soddisfacenti, con un 93% di persone che hanno gradito la decisione. Su questa strada si proseguirà anche nel 2009: il numero di giugno della rivista sarà un numero speciale che presenterà una sintesi del presente Bilancio Sociale.

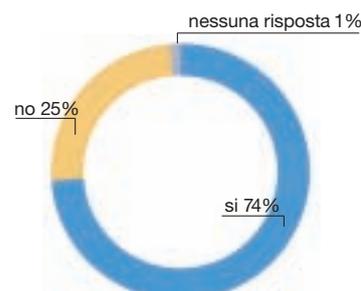
SEZIONE 3 - SITO INTERNET

Stiamo costruendo il nuovo sito internet di CCS. Desideriamo sapere:

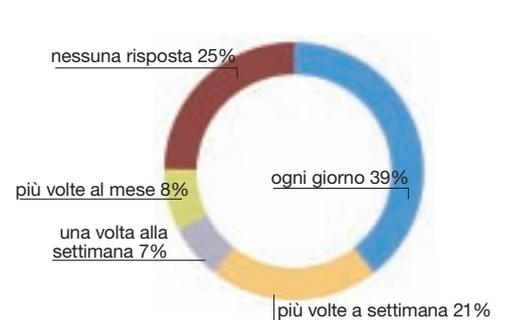
a) Lei possiede un computer?



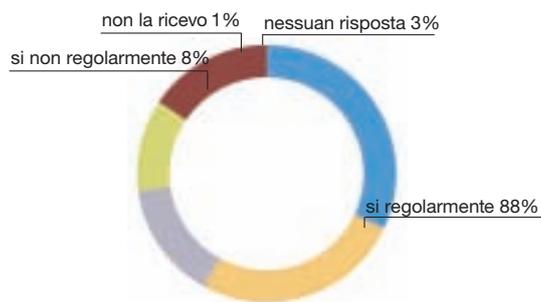
b) Lei ha accesso in internet tramite il suo computer o quello di un familiare o un amico?



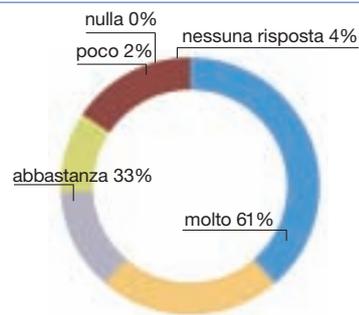
c) Se sì, con quale frequenza?



d) Sarebbe interessata/o a ricevere più informazioni tramite internet e/o attraverso la newsletter elettronica?



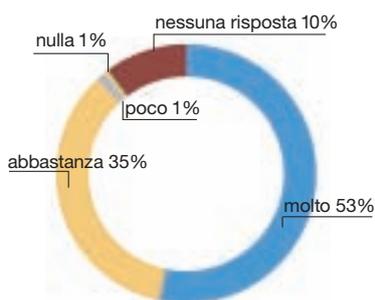
e) Sarebbe interessata/o ad un accesso sul nuovo sito internet esclusivamente riservato ai sostenitori a distanza di CCS?



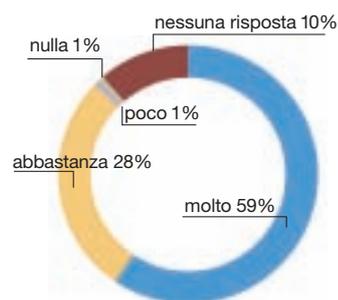
La sezione dedicata a conoscere la familiarità dei nostri Sostenitori con **internet e le nuove tecnologie** indica che il 70% circa di coloro che hanno compilato il questionario ha accesso a internet almeno una volta alla settimana. Oltre il 50% sarebbe interessato ad una area riservata popolata da contenuti e informazioni relative al proprio sostegno a distanza. In questa direzione si sta muovendo gran parte dello sviluppo web che CCS ha messo in atto nel 2009.

SEZIONE 4 - VALUTAZIONE SU EFFICIENZA E CORTESIA DEL NOSTRO STAFF

a) È soddisfatta/o del grado di efficienza dei nostri operatori?



b) È soddisfatta/o del grado di cortesia dei nostri operatori?



Risulta positivo, infine, il feedback sul grado di **efficienza e cortesia dei nostri operatori** nel rispondere alle esigenze dei Sostenitori. L'88% delle risposte indica soddisfazione circa l'efficienza e l'87% soddisfazione circa la cortesia.

1.5.5 Donatori

Nel corso del 2008, con l'obiettivo di diversificare le entrate dell'Associazione e di fornire possibilità di donazione meno impegnative del Sostegno a Distanza (anche in risposta ai molti Sostenitori che hanno manifestato la propria difficoltà a mantenere un impegno solidaristico avvertito, in questi tempi di crisi, come particolarmente oneroso), CCS ha proposto possibilità di donazione e contributi a progetti specifici. Anche per questa categoria di *stakeholder* è stata definita una modalità di gestione, che prevede una lettera di ringraziamento e opportune azioni di fidelizzazione.

Il numero di nuovi donatori acquisiti al 31/12/2008 era di **604 unità**.

Il totale della raccolta corrisponde ad euro 11.921. Il contributo annuo medio versato da ogni donatore è risultato essere per l'esercizio 2008 pari a euro 20,00; le donazioni minime ricevute sono state di 2,00 euro, le massime superiori a 700,00 euro.



1.5.6 Beneficiari

1.5.6.1 Progetti nel Sud del mondo

Al 31/12/2008 i sostegni a distanza attivi erano 17.987, di cui 16.870 sostegni di bambini e 1.117 sostegni collettivi a scuole (per maggiore approfondimento si veda il paragrafo 2.2.1).

Relativamente ai bambini, i sostegni risultavano così suddivisi:

n° 8.270 – 49% femmine

n° 8.600 – 51% maschi.

L'età media dei bambini inseriti nei programmi di sostegno a distanza di CCS è 10 anni, coerentemente con l'obiettivo che l'Associazione si è data di favorire l'accesso all'educazione primaria e secondaria inferiore (scuola dell'obbligo).

A beneficiare dei progetti di CCS nel Sud del mondo non sono tuttavia solamente i bambini direttamente inseriti nei programmi di sostegno. I compagni di scuola, i professori, i genitori e più in generale le comunità dei villaggi in cui si trovano le scuole in cui operiamo traggono beneficio dai nostri interventi.

I numeri complessivi delle persone raggiunte dall'aiuto di CCS a fine 2008, suddivisi per area d'intervento progettuale sono i seguenti:

Beneficiari Diretti	
Beneficiari di attività di Educazione e Formazione	45.562
Beneficiari di attività Sanitarie	15.535
Beneficiari di attività di Protezione e tutela dei diritti di gruppi vulnerabili	989
Beneficiari di progetti di Sviluppo Economico e Comunitario	24.412
Beneficiari di progetti di Educazione allo Sviluppo (a.sc. 2007/2008)	1.383

Il **coinvolgimento** attivo dei beneficiari nei progetti di CCS avviene nelle diverse fasi del ciclo di progetto. Nel corso del 2008 sono state avviate esperienze di coinvolgimento dei partner nella identificazione di alcuni progetti, nella gestione di alcuni interventi, nel cofinanziamento di alcune infrastrutture, nella valutazione degli interventi coerentemente con la volontà di CCS di fare evolvere i propri interventi sempre più verso una impostazione basata sul partenariato. CCS si propone, per il 2009, di aumentare la partecipazione dei beneficiari in ogni fase del percorso progettuale, dall'identificazione dei bisogni e delle priorità fino ad arrivare alla concreta realizzazione dell'intervento.

Il coinvolgimento nelle attività, la conoscenza di CCS da parte dei beneficiari, la loro soddisfazione circa il nostro operato sono elementi indispensabili per giungere a risultati sostenibili e ripetibili nel tempo.

Per questa ragione, riteniamo sia un nostro importante obiettivo di miglioramento per il 2009 la realizzazione di strumenti e momenti di valutazione del coinvolgimento e della soddisfazione dei beneficiari. Da questo punto di vista, non potendo presentare dati relativi al 2008, riteniamo interessante mettere a disposizione in questa prima stesura del nostro bilancio sociale i risultati di una **rilevazione pilota svolta nei primi mesi 2009**. Tale rilevazione è stata sperimentata solo su un piccolo campione di beneficiari in tutti i 6 uffici in cui opera l'associazione, anche al fine di identificare una metodologia di rilevazione condivisa da poter replicare in futuro con sistematicità e correttezza statistica.

Un diverso set di domande è stato sottoposto ad alunni e membri dei comitati scolastici (genitori e insegnanti) delle 7 scuole che hanno costituito il campione. Ecco di seguito i risultati di questa rilevazione pilota:

QUESTIONARI PER GLI ALUNNI

Ti è chiaro chi è CCS?

assolutamente no	43	8%
non completamente	69	13%
si abbastanza	257	49%
si completamente	155	30%
TOTALE	524	100%

Ti è chiaro che cos'è il sostegno a distanza?

assolutamente no	109	21%
non completamente	118	23%
si abbastanza	163	31%
si completamente	134	26%
TOTALE	524	100%

Ti è chiaro quali sono i progetti di CCS nella tua scuola?

assolutamente no	74	14%
non completamente	85	16%
si abbastanza	185	35%
si completamente	180	34%
TOTALE	524	100%

Ti è chiaro a che fine vengono realizzati questi progetti?

assolutamente no	89	17%
non completamente	99	19%
si abbastanza	189	36%
si completamente	147	28%
TOTALE	524	100%

Pensi che i progetti di CCS diano risposte appropriate ai problemi che vivi?

assolutamente no	54	10%
non completamente	61	12%
si abbastanza	161	31%
si completamente	248	47%
TOTALE	524	100%

Gli obiettivi che CCS si propone con i suoi progetti ti sembrano realistici e raggiungibili?

assolutamente no	29	6%
non completamente	57	11%
si abbastanza	157	30%
si completamente	281	54%
TOTALE	524	100%

Ti piacciono le attività che CCS svolge nella tua scuola e nella tua comunità?

assolutamente no	19	4%
non completamente	28	5%
si abbastanza	102	19%
si completamente	375	72%
TOTALE	524	100%

Ti senti coinvolto nelle attività e nei progetti di CCS?

assolutamente no	45	9%
non completamente	51	10%
si abbastanza	167	32%
si completamente	261	50%
TOTALE	524	100%

Relativamente agli **alunni** è stato valutato un campione di n° **524** bambini.

Dai risultati emerge una visione positiva dell'attività svolta da CCS da parte gli alunni intervistati: essi si ritengono abbastanza soddisfatti e coinvolti nelle attività e condividono gli obiettivi e le finalità di CCS nella realizzazione dei progetti. È tuttavia emersa una scarsa conoscenza dei processi di sostegno a distanza e delle attività progettuali; a riguardo di questi due punti sarà dunque obiettivo dell'associazione per il 2009 quello di informare maggiormente gli studenti beneficiari su tutte le attività che li riguardano.

QUESTIONARI PER I MEMBRI DEI COMITATI SCOLASTICI

Ti è chiaro chi è CCS?

assolutamente no	3	6%
non completamente	3	6%
si abbastanza	22	42%
si completamente	24	46%
TOTALE	52	100%

Ti è chiaro che cos'è il sostegno a distanza?

assolutamente no	2	4%
non completamente	5	10%
si abbastanza	20	38%
si completamente	25	48%
TOTALE	52	100%

Ti è chiaro quali sono i progetti di CCS nella tua scuola?

assolutamente no	2	4%
non completamente	4	8%
si abbastanza	22	42%
si completamente	24	46%
TOTALE	52	100%

Ti è chiaro a che fine vengono realizzati questi progetti?

assolutamente no	2	4%
non completamente	3	6%
si abbastanza	27	52%
si completamente	20	38%
TOTALE	52	100%

Pensi che i progetti di CCS diano risposte appropriate ai problemi che della scuola?

assolutamente no	0	0%
non completamente	9	17%
si abbastanza	19	37%
si completamente	24	46%
TOTALE	52	100%

Pensi che i progetti di CCS diano risposte appropriate ai problemi che della comunità?

assolutamente no	0	0%
non completamente	9	17%
si abbastanza	20	38%
si completamente	23	44%
TOTALE	52	100%

Gli obiettivi che CCS si propone con i suoi progetti ti sembrano realistici e raggiungibili?

assolutamente no	0	0%
non completamente	13	25%
si abbastanza	14	27%
si completamente	25	48%
TOTALE	52	100%

Ti piacciono le attività che CCS svolge nella tua scuola e nella tua comunità?

assolutamente no	4	8%
non completamente	10	19%
si abbastanza	13	25%
si completamente	25	48%
TOTALE	52	100%

Ti senti coinvolto nelle attività e nei progetti di CCS?

assolutamente no	0	0%
non completamente	4	8%
si abbastanza	18	35%
si completamente	30	58%
TOTALE	52	100%

Relativamente ai **Comitati Scolastici** è stato valutato un campione di 7 comitati scolastici (uno per scuola), per un totale di n° **52** intervistati.

Anche in questo caso, dai risultati analizzati emerge una visione piuttosto positiva dell'attività svolta da CCS. I membri dei Comitati Scolastici, composti solitamente da rappresentanti degli insegnanti e dei genitori, sono maggiormente consapevoli, rispetto agli alunni, dei processi che sono all'origine delle attività realizzate. Si ritengono inoltre abbastanza soddisfatti e coinvolti nei progetti e condividono gli obiettivi e le finalità di CCS nella loro realizzazione, ma ritengono che l'impatto delle attività sulle comunità non risponda ancora completamente ai problemi locali. Auspichiamo che il nostro impegno nell'ambito del miglioramento e rafforzamento delle attività progettuali nei Paesi, obiettivo già in fase di realizzazione durante il 2009, porti ad un accrescimento del grado di soddisfazione dei nostri beneficiari.

Sulla base dell'analisi dei risultati dei questionari, CCS si pone l'obiettivo di migliorare negli aspetti giudicati carenti dagli intervistati. Ricordiamo inoltre che si è trattato di una rilevazione pilota e che nel corso del 2009 verranno perfezionate le metodologie di rilevazione per valutare i risultati in maniera più strutturata e su un campione statisticamente più rappresentativo.

1.5.6.2 Progetti di Educazione allo sviluppo

Sono beneficiari dell'attività progettuale di CCS anche gli **alunni, gli insegnanti e i genitori che in Italia vengono coinvolti nelle iniziative di Educazione allo Sviluppo.**

Come si vedrà nel paragrafo 2.2.6, tali iniziative sono costituite da

- “«**ΆμΑ**» (Insieme) - Progetto di educazione alla mondialità” per le scuole primarie liguri;
- partecipazione alla “Festa dei giovani”; già “Festa delle scuola.”

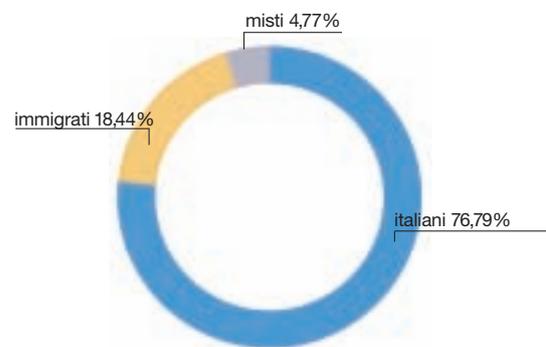
Presentiamo qui alcuni dati circa i beneficiari al progetto “«**ΆμΑ**» (Insieme)”, distinguendo tra i dati relativi all'anno scolastico in chiusura (2007/08) e quelli dell'anno scolastico che si è aperto (2008/09).

“«**ΆμΑ**» (Insieme)” 2007/08

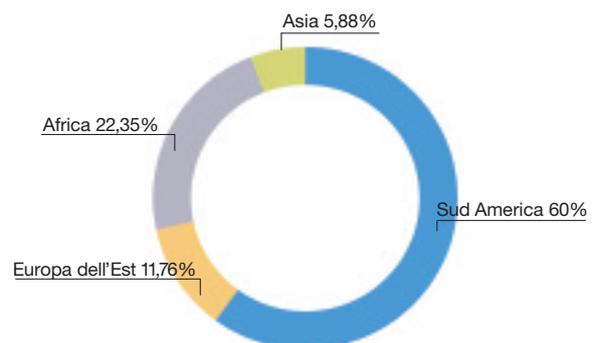
Beneficiari *diretti*: 461 alunni, oltre 900 genitori, 22 insegnanti
Beneficiari *indiretti*: oltre 2200 (insieme degli alunni delle scuole)
Le classi, in totale 22, erano terze, quarte e quinte di 11 diverse scuole sul territorio della città di Genova, distribuite in quartieri e circoscrizioni differenti. Sulla totalità dei 461 alunni direttamente partecipanti al progetto 354 erano italiani (76,79%), 85 immigrati (18,44%) e 22 di origine mista (4,77%).

I bambini immigrati avevano la loro provenienza prevalentemente dal Sud America (60%), come dimostrano i dati del grafico qui accanto:

Alunni coinvolti nel progetto



Provenienza alunni immigrati

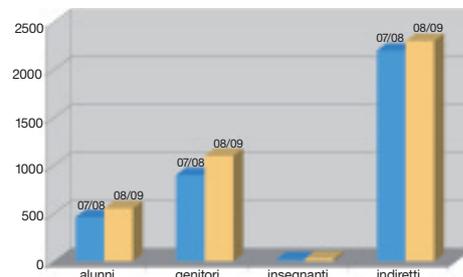


«Άμσ» (Insieme) 2008/09

Nell'autunno 2008 è partita anche la quarta edizione del progetto di educazione alla mondialità «Άμσ» (Insieme): Le informazioni dettagliate sulla composizione dei beneficiari non possono essere presentate in questa sede poiché non ancora disponibili essendo i laboratori e gli incontri ancora in fase di svolgimento.

È già possibile tuttavia mostrare come l'avvio della quarta stagione del progetto abbia visto un significativo incremento numerico dei beneficiari, dovuto in particolare all'estensione del progetto al territorio della città di Savona (3 scuole).

Beneficiari	Anno scolastico 2007/2008	Anno scolastico 2008/2009	Incremento %
Alunni	461	552	19,74%
Genitori	900	1100	22,22%
Insegnanti	22	28	27,27%
Beneficiari Indiretti	2200	2300	4,55%
TOTALE	3583	3980	11,08%



1.5.7 Partner

Sono partner di CCS tutti i soggetti con i quali l'associazione collabora per la realizzazione dei propri progetti nel Sud del mondo e in Italia.

In Italia sono nostri partner

- USR - Ufficio Scolastico Regionale Liguria (ex provveditorato)
- Facoltà Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Genova
- Tutte le scuole delle città di Genova e Savona dove realizziamo le attività di educazione allo sviluppo

Non è stata completata per la stesura di questo Bilancio Sociale un'anagrafe di tutti i partner che collaborano con CCS sul campo nei Paesi del Sud del mondo. Intendiamo questo come uno degli obiettivi di miglioramento per l'anno 2009.

Con la stessa logica e gli stessi obiettivi presentati nel paragrafo 1.5.6.1 (beneficiari dei progetti nel Sud del mondo), è stata tuttavia condotta una rilevazione sperimentale su un campione di 19 partner, rappresentativi di tutti e sei le sedi estere.

Eccone i risultati:

QUESTIONARI PER I PARTNERS

Ti è chiaro chi è CCS?

assolutamente no	1	5,26%
non completamente	0	0,00%
si abbastanza	11	57,89%
si completamente	7	36,84%
TOTALE	19	100,00%

Ti è chiaro che cos'è il sostegno a distanza?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	3	15,79%
si abbastanza	9	47,37%
si completamente	7	36,84%
TOTALE	19	100,00%

Ti è chiaro in che cosa consistono i progetti di CCS in cui sei coinvolto?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	0	0,00%
si abbastanza	5	26,32%
si completamente	14	73,68%
TOTALE	19	100,00%

Ti è chiaro a che fine essi vengono realizzati?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	1	5,26%
si abbastanza	5	26,32%
si completamente	13	68,42%
TOTALE	19	100,00%

Ti è chiaro il tuo ruolo in questi progetti?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	0	0,00%
si abbastanza	9	47,37%
si completamente	10	52,63%
TOTALE	19	100,00%

Pensi che i progetti di CCS diano risposte appropriate ai problemi che vogliono affrontare?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	1	5,26%
si abbastanza	12	63,16%
si completamente	6	31,58%
TOTALE	19	100,00%

Gli obiettivi che CCS si propone con i suoi progetti ti sembrano realistici e raggiungibili?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	1	5,26%
si abbastanza	9	47,37%
si completamente	9	47,37%
TOTALE	19	100,00%

Ritieni che le risorse assegnate siano adeguate a realizzare queste attività?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	7	36,84%
si abbastanza	10	52,63%
si completamente	2	10,53%
TOTALE	19	100,00%

Ti senti coinvolto nelle attività e nei progetti di CCS?

assolutamente no	0	0,00%
non completamente	0	0,00%
si abbastanza	8	42,11%
si completamente	11	57,89%
TOTALE	19	100,00%

I **Partner** intervistati sono stati **19** e precisamente:

Maputo – Mozambico – n° 3 Partner

- SDEJT - Servizio Distrettuale Educazione Gioventù e Tecnologia dei distretti di Marracuene, Moamba e Boane.

Sofala – Mozambico – n° 5 Partner

- SDEJT Gorongosa – Servizio Distrettuale Educazione Gioventù e Tecnologia:

collaborazione nel settore dell'Educazione nel Distretto di Gorongosa.

- SDEJT Maringue - Servizio Distrettuale Educazione Gioventù e Tecnologia:

collaborazione nel settore dell'Educazione nel Distretto di Maringue

- Associação Esmabama

- Parrocchia Sagrada Famiglia

- Centro Nutrizionale Nhaconjo



Vilankulo – Mozambico – n° 1 Partner

- SDEJT – Servizio Distrettuale Educazione Gioventù e Tecnologia

Chipata - Zambia – n° 1 Partner

- Servizio Distrettuale Educazione di Chipata

Kathmandu - Nepal – n° 6 Partner

- PA (Prisoners Assistance) Nepal
- Karuna Bawan
- Little Folwer Society
- Dhulikhel Hospital
- People Dental College
- TCRECA (Cooperativa per Elettrificazione del Timal)

Sihanoukville - Cambogia – n° 3 Partner

- Padre Weerachai SriPramong – Chiesa Cattolica di Sihanoukville
- Padre Olivier Schmitthaeusler – Chiesa di Kampot
- Padre Peter Le Van Tink – Provincia di Kandal

Analizzando i risultati emerge anche in questo caso una visione piuttosto positiva dell'attività che CCS svolge in partenariato nelle comunità in cui operano gli intervistati.

I Partner si ritengono piuttosto soddisfatti e coinvolti nelle attività e condividono gli obiettivi e le finalità di CCS nella realizzazione dei progetti. Tuttavia ritengono che le risorse assegnate alle attività non siano ancora sufficienti.

Sulla base dell'analisi dei risultati dei questionari, CCS si pone l'obiettivo di migliorare negli aspetti giudicati carenti dagli intervistati. Ricordiamo nuovamente che si è trattato di una rilevazione pilota e che nel corso del 2009 verranno perfezionate le metodologie di rilevazione per valutare i risultati in maniera più strutturata e su un campione statisticamente più rappresentativo.

1.6 L'ASSETTO ISTITUZIONALE

1.6.1 Governance

Questo paragrafo si propone di illustrare i diversi organi associativi di CCS e le loro funzioni. A questo fine presentiamo una sintesi di alcuni articoli dello Statuto dell'Associazione (ultime modifiche approvate dall'Assemblea Straordinaria dei Soci del dicembre 2007).

I SOCI

Possano acquisire la qualità di socio tutte le persone, fisiche o giuridiche, che condividono le finalità dell'Associazione, si impegnano per realizzarle ed accettano lo Statuto e l'eventuale regolamento interno.

Il numero dei soci è illimitato, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Sono ammessi i minorenni, purché iscritti dai propri genitori o tutori legali.

I Soci **Fondatori** sono coloro i quali hanno sottoscritto l'atto costitutivo dell'Associazione.

I Soci **Ordinari** sono le persone fisiche e giuridiche che, condividendo le finalità dell'Associazione ed essendosi impegnate per realizzarle, hanno acquisito la qualità di socio in un momento successivo alla costituzione dell'Associazione.

I soci hanno **diritto** a partecipare e ad esprimere il proprio voto in seno all'Assemblea dei Soci; concorrere all'elezione ed essere eletti agli organi associativi; partecipare alla vita ed alle attività associative; recedere dall'Associazione.

I loro **doveri** consistono nell'osservare le norme dello Statuto, dell'eventuale Regolamento interno, le delibere del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea; partecipare alla vita associativa, contribuendo, nei modi e nei termini stabiliti dagli organi associativi, al funzionamento dell'Associazione e sostenendone le iniziative, anche con l'impiego del proprio tempo libero; partecipare alle Assemblee; versare con puntualità la quota associativa o prestare le attività a tale titolo deliberate dal Consiglio Direttivo; astenersi da comportamenti che possano recare danno all'immagine e al funzionamento dell'Associazione.

È possibile perdere la qualità di socio per recesso volontario o per inosservanza di una o più norme o doveri previsti dallo Statuto. L'esclusione del Socio viene deliberata dal Consiglio Direttivo con decisione adottata a maggioranza qualificata dei quattro quinti dei componenti, con successiva ratifica da parte dell'Assemblea dei Soci.

GLI ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE

Gli organi dell'Associazione sono l'Assemblea, il Consiglio Direttivo, il Presidente e il Collegio dei Revisori dei Conti.

L'Assemblea è l'organo sovrano dell'Associazione. Essa è costituita da tutti i Soci, Fondatori ed Ordinari, e può essere ordinaria o straordinaria.

L'Assemblea **ordinaria** ha competenze per **delineare gli indirizzi generali dell'attività dell'Associazione**; eleggere il Presidente, il Consiglio Direttivo e il Collegio dei Revisori dei Conti; approvare il bilancio preventivo e consuntivo; approvare il Regolamento interno; deliberare sulle altre questioni attinenti all'Associazione e riservate alla sua competenza dallo Statuto e dal Regolamento interno o sottoposti al suo esame dal Consiglio Direttivo. È convocata dal Presidente entro il primo quadrimestre dell'anno o dal Consiglio Direttivo, a maggioranza assoluta dei componenti, ogni qualvolta se ne ravvisi l'opportunità o in seguito alla richiesta sottoscritta da almeno due terzi dei Soci. È presieduta dal Presidente.

L'Assemblea **straordinaria** deve **deliberare le modifiche allo Statuto e al Regolamento interno**; ratificare la delibera di esclusione da Socio assunta dal Consiglio Direttivo; deliberare lo scioglimento dell'Associazione e la devoluzione del suo patrimonio (a maggioranza qualificata dei due terzi dei presenti sia in prima sia in seconda convocazione); deliberare su ogni altro argomento di carattere straordinario sottoposto alla sua approvazione dal Consiglio Direttivo. È convocata dal Presidente o dal Consiglio Direttivo a maggioranza dei tre quinti dei componenti ogni qualvolta lo richieda una necessità urgente o in seguito alla richiesta di almeno due terzi dei Soci. È presieduta dal Presidente.

Il Consiglio Direttivo è l'organo di governo dell'Associazione.

È composto da **5 membri**, tra i quali il Presidente, solitamente Soci, ma in casi eccezionali e straordinari, l'Assemblea può nominare anche soggetti di provata moralità e capacità che non siano Soci dell'Assemblea.

Il Consiglio Direttivo è presieduto dal Presidente. In caso di dimissioni, rinuncia, decesso di un Consigliere, verrà nominato un nuovo Consigliere che resterà in carica fino alla prima riunione dell'Assemblea dei Soci.

Al Consiglio Direttivo partecipa, senza diritto di voto, il Segretario Generale.

Il Consiglio Direttivo **dura in carica tre anni ed è rieleggibile**. Le delibere sono assunte con il voto favorevole della maggioranza dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Presidente. In qualità di organo esecutivo dell'Associazione, il Consiglio

Direttivo è investito dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e compie tutti gli atti necessari per l'attuazione dello Statuto, delle delibere e delle linee programmatiche approvate dall'Assemblea, oltre ad ogni altra operazione necessaria al raggiungimento degli scopi associativi. Sono, in particolare, competenze del Consiglio Direttivo: la nomina di un Segretario Generale; la gestione delle attività operative, delle risorse umane, finanziarie e dei mezzi necessari per il perseguimento degli obiettivi associativi e per la realizzazione del piano di lavoro annuale; la gestione del personale impiegato nell'Associazione in Italia ed all'estero; l'elezione del Vice Presidente; la predisposizione del Regolamento interno o la proposta di eventuali modifiche a questo o al Regolamento da sottoporre all'Assemblea per l'approvazione; la predisposizione di un programma annuale delle attività con rilevanza al bilancio preventivo e consuntivo da sottoporre all'Assemblea per l'approvazione; la verifica costante dell'andamento delle attività dell'Associazione e l'attuazione del programma annuale approvato dall'Assemblea; l'instaurazione di collaborazioni e partenariati; il conferimento e la revoca di mandati, con e senza rappresentanza; la deliberazione di acquisti, locazioni, comodati, l'accettare di sovvenzioni, donazioni o lasciti testamentari; il compimento di ogni atto necessario o utile al perseguimento delle finalità dell'Associazione.

Il Presidente rappresenta, a tutti gli effetti, l'Associazione, di fronte a terzi ed in giudizio; ha la responsabilità generale dell'Associazione e compie tutti gli atti giuridici che impegnano la stessa; sovrintende, in particolare, all'attuazione delle delibere dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo; convoca e presiede l'Assemblea ed è eletto dall'Assemblea dei Soci, dura in carica tre anni ed è rieleggibile. Il Presidente sovrintende inoltre all'attività del Segretario Generale.

In casi eccezionali di necessità e urgenza, il Presidente può compiere atti di straordinaria amministrazione, convocando successivamente il Consiglio Direttivo per la ratifica del suo operato.

In caso di inadempimento, assenza o impedimento, le relative funzioni vengono esercitate dal Vicepresidente con firma e rappresentanza legale dell'Associazione.

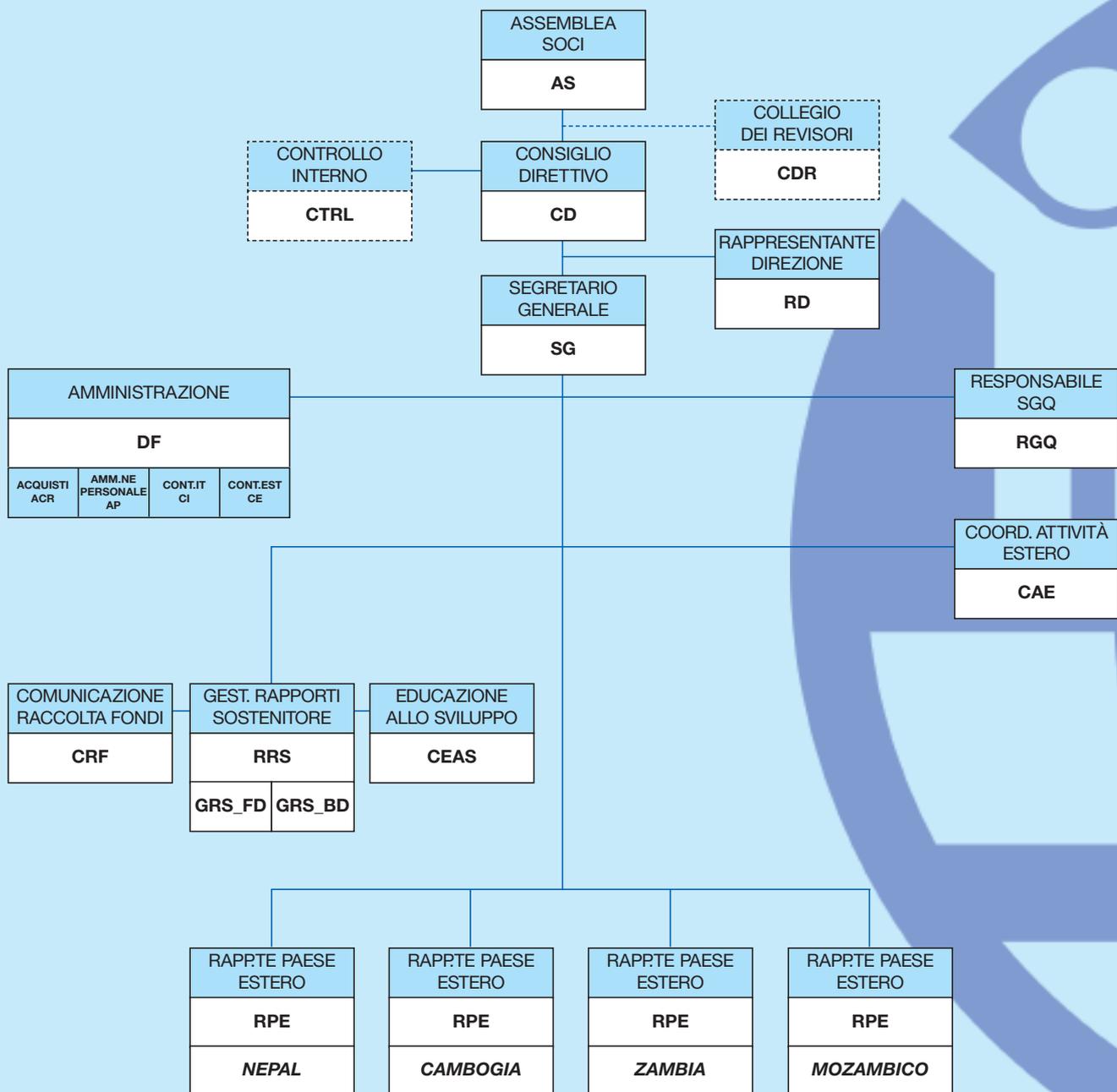
Il Presidente può delegare facoltà di sua competenza ad altro membro del Consiglio, con approvazione del Consiglio stesso.

Al **Collegio dei Revisori dei Conti** compete la **revisione della gestione amministrativa dell'Associazione**. Esso presenta la propria relazione all'Assemblea riguardo ai bilanci predisposti dal Consiglio Direttivo e relativamente a quant'altro di rilevante sia emerso nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

I Revisori dei Conti sono nominati dall'Assemblea ordinaria in numero di **tre e durano in carica tre anni**, sono rieleggibili e possono essere scelti, in tutto o in parte, fra persone estranee all'Associazione. Lo Statuto prevede la possibilità di corrispondere ai componenti del Collegio dei Revisori dei Conti, in ragione dell'effettiva responsabilità ed impegno di ciascuno, emolumenti individuali nel rispetto e nei limiti previsti dalla legge. Tali emolumenti non vengono tuttavia corrisposti.

1.6.2 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa di CCS è schematizzata attraverso un organigramma. Nell'organigramma della sede centrale di Genova (CCS GE – HQ), riportato nella pagina seguente, si riportano gerarchicamente le funzioni direttamente dipendenti dalle figure di sede. L'organigramma, predisposto dal Segretario Generale, è stato approvato dal Consiglio Direttivo dell'associazione.





Workshop 2008

Ruoli, mansioni e attività delle diverse funzioni in organigramma sono singolarmente definite nel Manuale Operativo Risorse Umane realizzato nel corso del 2008 nell'ambito del processo ISO 9001. A livello della sede di Genova, singole persone possono ricoprire più funzioni.

ASSEMBLEA SOCI (AS), CONSIGLIO DIRETTIVO (CD), COLLEGIO DEI REVISORI (CDR)

Si veda per queste funzioni il paragrafo Governance 1.6.1

CONTROLLO INTERNO (CI)

Gli obiettivi di questa funzione sono di monitorare e vigilare sull'avanzamento delle attività associative in Italia e all'estero, sul loro effettivo contributo al perseguimento della missione associativa, sull'applicazione delle procedure e delle politiche associative, sull'impiego delle risorse umane e finanziarie. Al 31/12/2008 questa funzione non era stata ancora attivata.

RAPPRESENTANTE DIREZIONE (RD)

Il suo obiettivo è rappresentare l'associazione nell'ambito del progetto di implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2000.



SEGRETARIO GENERALE (SG)

Coordina le attività dell'organizzazione in Italia ed all'estero, ottimizzando l'impiego delle risorse umane e finanziarie per il perseguimento della missione associativa.



RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ (RGQ)

Obiettivo di questa funzione è avocare la responsabilità operativa nell'ambito del progetto di implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2000.



DIRETTORE FINANZIARIO (DF)

Garantisce una efficiente e trasparente gestione amministrativa, finanziaria e di rendicontazione dell'associazione nel rispetto degli standard previsti dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti. Riferiscono a questa funzione altre quattro funzioni:



Acquisti, gestisce gli acquisti dell'associazione individuando i fornitori che meglio rispondono alle esigenze dell'Associazione (economicità e qualità della fornitura).

Amministrazione del personale, gestisce l'amministrazione del personale di sede ed espatriato dell'Associazione in osservanza della normativa vigente e delle procedure interne di riferimento.

Contabilità italiana, coordina la gestione amministrativa e finanziaria dell'associazione in Italia e predisporre il bilancio consolidato della stessa.

Contabilità estera, coordina la gestione amministrativa e finanziaria dell'associazione e la rendicontazione delle attività nelle sedi estere.



COORDINATORE ATTIVITÀ ESTERE (CAE)

Coordina le attività dell'associazione nei paesi esteri di intervento nel corso dell'intero ciclo di vita del progetto, ottimizzando l'impiego delle risorse umane e finanziarie per il perseguimento della missione associativa.



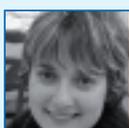
COMUNICAZIONE RACCOLTA FONDI (CRF)

Si occupa di definire e realizzare una strategia di comunicazione e raccolta fondi finalizzata ad accrescere la visibilità del marchio e ad aumentare la base di sostenitori dell'associazione.



GESTIONE RAPPORTI COL SOSTENITORE (GRS)

Ha il compito di garantire al Sostenitore una trasparente e puntuale informazione relativamente ai progetti, alle scuole, ai bambini sostenuti. Coordina due sottofunzioni: BACK OFFICE, che si occupa del puntuale invio al sostenitore dei materiali connessi alla gestione del Sostegno a Distanza; FRONT OFFICE, che si occupa di fornire al Sostenitore una trasparente, rapida e cortese risposta alle richieste espresse.



EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO (EAS)

Garantisce il coordinamento delle attività di educazione allo sviluppo dell'associazione in Italia ed Europa.



RAPPRESENTANTE PAESE ESTERO (RPE)

Rappresenta l'associazione di fronte alle istituzioni nel Paese di riferimento; realizza la strategia dell'Associazione nel Paese attraverso la corretta realizzazione del piano di lavoro annuale; gestisce le risorse dell'associazione nel Paese ottimizzandone l'impiego per il perseguimento degli obiettivi associativi.



1.6.3 Le sedi

La sede centrale di CCS si trova in Italia e precisamente a **Genova**.

Le sedi estere sono collocate in tutte le aree geografiche ove l'associazione è presente con i propri progetti e precisamente: in **Mozambico**, con i tre uffici di Maputo, Beira e Vilankulo; in **Zambia**, con l'unico ufficio di Chipata; in **Nepal**, con l'ufficio di Kathmandu; infine in **Cambogia**, con l'ufficio che si trova a Sihanoukville