



**BILANCIO
SOCIALE**

2011

Presentazione



Care amiche e cari amici,

l'Associazione di Solidarietà Santissima Annunziata Onlus presenta quest'anno per la prima volta il suo Bilancio Sociale; nel 2013 festeggeremo il decennale dell'associazione che è nata nel 2003 per volere della Caritas della Diocesi di Ancona-Osimo con il mandato di realizzare e gestire alcune opere di carità da essa programmate e ci è sembrato questo un buon modo per prepararci alla ricorrenza.

L'associazione è un'organizzazione senza fini di lucro che persegue esclusivamente scopi di solidarietà sociale, ispirandosi ai principi della carità cristiana e della promozione integrale della persona.

Nel 2003 operava nella piccola sede di via Isonzo - Ancona, dove erano presenti solo 3 servizi (centro di ascolto, magazzino viveri e vestiario e servizio docce), mentre oggi è dislocata in due grandi centri caritativi in cui vengono gestiti più di una ventina tra servizi, attività e progetti: il Centro Giovanni Paolo II in via Podesti 12, inaugurato ad aprile 2007, ed il Centro Beato Ferretti in via Astagno 74, aperto a settembre 2011 come opera segno del XXV Congresso Eucaristico Nazionale.

Il cammino percorso sino ad oggi sembra tanto e fecondo, ma in realtà abbiamo sentito il bisogno di impegnarci nella redazione di questo bilancio sociale, prima di tutto per ricordare a noi stessi da dove veniamo, dove siamo diretti e quali strumenti dobbiamo utilizzare per tenere la barra dritta rispetto ai valori che ci ispirano e ai progetti per il nostro futuro.

Speriamo anche che questo bilancio sociale possa essere utile per farci conoscere meglio dalle Amministrazioni locali, dalla nostra Chiesa diocesana, nonché da tutte le altre associazioni che operano insieme a noi nella costruzione giornaliera di una rete destinata ad accogliere e proteggere le persone in difficoltà e le povertà di tutti i giorni.

Dovevamo, infine, questo documento a tutte le aziende, agli enti privati e alle singole persone che già ci sostengono o che potrebbero sostenerci nella nostra attività.

Il Presidente

Carlo Niccoli

Sommario

Presentazione	2
Sommario	3
Introduzione e nota metodologica	5
Il gruppo di lavoro	6

1

Identità

Identità dell'Associazione	7
Contesto di riferimento e vision	9
Mission e linee strategiche	11
La nostra storia	13
Gli stakeholder	15

2

Risorse e organizzazione

Risorse e organizzazione	17
La compagine sociale	18
Governance e organizzazione	19
Le persone	22
Analisi dei questionari	23
Le strutture	25

3

Attività 2011 Programmazione 2012

Relazione attività 2011 e programmazione 2012	26
Premessa	27
Centro Caritativo Giovanni Paolo II	28
Centro Ferretti	36
I Progetti	39
Punti di forza e di miglioramento della gestione	40
Programmazione 2012	41

4

Profilo economico finanziario

Profilo economico finanziario	42
Quadro economico-finanziario	43

5

Interlocutori

Il coinvolgimento degli interlocutori	45
Le opinioni degli interlocutori	46
La tua opinione	47

Introduzione e nota metodologica

Che cos'è un bilancio sociale

La funzione del bilancio sociale è quella di rappresentare la gestione globale svolta in un periodo amministrativo da un'organizzazione, in modo da consentire a tutti gli interlocutori di esprimere una valutazione consapevole e fondata, utile al miglioramento della gestione stessa.

Principi di riferimento

Nella redazione, è stato fatto riferimento: ai principi elaborati dal GBS (Gruppo di studio per il bilancio sociale) disponibili su www.gruppobilanciosociale.org; ai principi generali e alle linee guida per l'adozione del bilancio sociale nelle aziende non profit elaborati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti – Commissione aziende non profit, disponibili su www.cndc.it; ai principi internazionali della GRI - Global Reporting Iniziative, disponibili su www.globalreporting.org; allo standard AA1000 dell'Institute of Social and Ethical AccountAbility, disponibile su <http://www.accountability21.net>; alle linee guida del CSVnet - Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato, disponibili su www.csvnet.it; alle linee guida dell'Agenzia per il Terzo Settore, disponibili su www.agenziaperleonlus.it.

Struttura del documento

Il report si articola nelle parti indicate di seguito.

- 1. Identità dell'associazione:** vengono evidenziati il contesto di riferimento e la vision, la missione e le linee strategiche e gli interlocutori dell'Associazione.
- 2. Risorse e organizzazione:** qui viene presentata la struttura organizzativa dell'ente, le persone che lavorano con la SS. Annunziata sia a titolo gratuito che remunerato, le strutture gestite dall'ente.
- 3. Relazione sulle attività svolte nel 2011 e programmazione per il 2012:** qui sono indicati gli obiettivi che la SS. Annunziata si era prefissata di realizzare nel 2011, sono analizzati i risultati ottenuti durante l'anno e evidenziati i punti di forza e di miglior abilità; vengono inoltre indicate le linee di sviluppo per il futuro.
- 4. Profilo economico-finanziario:** sono fornite alcune informazioni significative e sintetiche sui dati economici, finanziari e patrimoniali evidenziati nel bilancio d'esercizio annuale e riportati gli schemi di riclassificazione a valore aggiunto.
- 5. Il coinvolgimento degli interlocutori:** l'impegno richiesto da questa prima edizione del bilancio sociale non ha consentito un sistematico coinvolgimento degli interlocutori durante il processo di redazione, ma è obiettivo dell'Associazione impegnarsi per tale partecipazione in futuro, contattando per e-mail e telefonicamente le parti interessate.

Il bilancio sociale 2011 è stato redatto ricercando la massima partecipazione della struttura interna.

Il gruppo di lavoro

La redazione del bilancio sociale è stata guidata da un gruppo composto da:

Fabrizio Bambini, consigliere SS. Annunziata e coordinatore del progetto, **fabribambi@alice.it**

Santina Biancacci, già volontaria servizio civile SS. Annunziata, **tine84libero.it**

Stefano Pagliarini, già volontario servizio civile SS. Annunziata, **stefano.pagliarini@gmail.com**

Alessandro Fanara, volontario e revisore dei conti SS. Annunziata, **alessandro.fanara@tin.it**

Andrea Tondi, dipendente SS. Annunziata, **anulu80@hotmail.com**

Patrizia Camilletti, Hepta Consulenza srl, **camiletti@hepta.it**

1 Identità dell' Associazione



Profilo generale

Costituita il 17/02/2003, la **SS. Annunziata è un'associazione di volontariato** iscritta al Registro regionale del volontariato¹, e come tale **ONLUS** di diritto, che opera nel settore socio-assistenziale.

La SS. Annunziata nasce per iniziativa della Caritas diocesana di Ancona-Osimo da cui riceve il mandato per la gestione di alcune opere di carità che la Caritas stessa indica, rappresentandone in pratica il braccio operativo.

L'Associazione si occupa in particolare della promozione della persona, attraverso iniziative che ricerchino l'obiettivo del reinserimento sociale e del sostegno particolare per i soggetti che versano in stato di povertà e disagio estremo, anche mediante l'attivazione di progetti specifici.

Il 06/11/2007 l'Associazione SS. Annunziata ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica.

La SS. Annunziata opera prevalentemente nel Comune di Ancona e gestisce:

- da aprile 2007 il **Centro Caritativo Giovanni Paolo II**, in via Podesti n.12;
- da settembre 2011 il **Centro Beato Ferretti**, via Astagno n.74.

Entrambi gli immobili, di proprietà della Diocesi di Ancona – Osimo, sono stati ristrutturati ed arredati mediante i fondi dell'8 x 1000 e sono stati ceduti all'Associazione mediante un contratto di comodato gratuito.

Dimensione dell'Associazione

Descrizione	2010	2011
Soci	70	80
Volontari	100	130
Dipendenti	4	5
Collaboratori a progetto	3	1
Proventi	282.877 €	503.728 €

¹ Di cui all' art. 6 della legge n. 266/1991, con provvedimento n. 156 del 28-08-2003

1.1 Contesto di riferimento e vision

Dall'analisi dei dati del 2011 raccolti nel centro d'ascolto della Caritas di Ancona emerge un aumento del numero di coloro che si rivolgono al Centro di Ascolto di via Podesti 12 e in particolare si nota un incremento significativo dei giovani cittadini italiani; affiorano con sempre maggior incidenza problematiche familiari e economiche, descrivendo in maniera chiara la situazione di precarietà che coinvolge il contesto attuale: questo è quanto.

Nel tempo è nettamente aumentato il numero di persone incontrate; si è passati, infatti, da un totale di 1010 persone nell'anno 2007 ad un totale di 1634 nell'anno 2011 e, dopo un periodo di equilibrio di presenze da parte degli uomini e delle donne, oggi l'utenza è caratterizzata prevalentemente da persone di sesso femminile.

Considerando lo stesso periodo di riferimento si riscontra una maggiore incidenza della fascia di età compresa tra i 19 e i 34 anni, con uno spiccato aumento delle persone con età compresa tra i 19 e i 24 anni, passati da un 3,5% ad un 8,1%, mentre in termini percentuali diminuisce la numerosità della classe di età tra i 35 e i 64 anni, anche se tra questi si nota un incremento del numero dei cittadini italiani.

Anche nell'anno 2011 gli stranieri continuano a rappresentare la stragrande maggioranza del campione analizzato (86,2%), rispetto ai cittadini italiani (13,8%), pur se dal 2007 si nota un aumento della presenza in valori assoluti dei nostri connazionali passando da 125 a 223 persone.

È cresciuto significativamente il numero degli utenti che hanno dichiarato di non percepire nessun reddito (circa il 58,1%) e i bisogni maggiormente espressi sono quelli inerenti la sfera economica (1273 su 1635) e quella lavorativa: in particolare la disoccupazione coinvolge l'88,2% nell'anno 2011 rispetto a un 80,6% nell'anno 2007.

Rilevanti sono anche le problematiche di tipo abitativo riguardanti i senza fissa dimora e coloro che utilizzano alloggi di fortuna, aumentati da 229 a 404 nell'intervallo temporale analizzato.

Si nota un trend di crescita anche delle problematiche relative alla famiglia riguardanti soprattutto divorzi e separazioni che dal 2007 al 2011 sono aumentate da un 12,3% (124 persone) ad un 13,1% (215 persone); inoltre tra questi circa i 2/3 oltre a problematiche familiari mostrano anche problematiche di tipo economico.

Bisogni espressi	Numerosità
Povertà/problemi economici	1.273
Problemi di occupazione/lavoro	1.200
Problematiche abitative	699
Problemi di istruzione	410
Problemi familiari	239
Problemi di salute	207
Bisogni in migrazione/immigrazione	97
Dipendenze	23
Altri problemi	17
Detenzione e giustizia	15
Handicap/disabilità	15

A fronte di questa situazione che coinvolge l'utenza nel 2011 sono stati effettuati circa 2.375 ascolti, rispetto ai 1.638 del 2007 e 219 orientamenti ai servizi territoriali (sanitari, agenzie di lavoro servizi sociali) a differenza dei 46 degli anni precedenti.

Inoltre sono stati realizzati interventi relativi la distribuzione di beni e servizi materiali per circa 898 persone e sono stati concessi 56 microcrediti nel triennio, di cui 49 in essere ad oggi.

Tipologia di interventi effettuati nel 2011	Numerosità
Ascolto (semplice ascolto/primo ascolto)	2232
Vestiaro	733
Corsi di lingua italiana	250
Viveri	600
Orientamento per problemi occupazionali/pensionistici	105
Lavoro a Tempo pieno	102
Farmaci	67
Orientamento a servizi socio-sanitari	50
Sanità - Visite mediche	39
Ascolto con discernimento e progetto	33
Orientamento per esigenze abitative	23
Sussidi Economici per pagamento bollette/tasse	40
Coinvolgimento di enti pubblici	21
Orientamento - Altro	20
Coinvolgimento di enti pubblici	21

I fondi distribuiti (a fondo perduto) per il pagamento di bollette, affitti e biglietti bus/treno sono stati pari a 15.000 €.

Di fronte a questo contesto di povertà in aumento e di risorse economiche per la sua gestione in diminuzione, l'Associazione vuole impegnarsi ad essere sempre più presente nel territorio in cui opera in una azione di promozione integrale della persona:

- a)** offrendo un concreto aiuto alle persone attraverso i servizi che gestisce, per quanto le permettono le proprie disponibilità economiche, e fornendo loro un sostegno educativo e di orientamento;
- b)** collaborando con le altre associazioni e le autorità locali in un lavoro "di rete" per la sostenere le persone in condizione di povertà, ma anche stimolando le autorità, perchè prendano consapevolezza del loro ruolo nella presa in carico di queste problematiche;
- c)** sollecitando la società tutta perché non "giri lo sguardo altrove" di fronte alla povertà, ma passi "dall'indifferenza all'interessamento per l'altro e dal rifiuto alla sua accoglienza", considerando come prioritario il valore del mutuo aiuto nella comunità.

1.2 Mission e linee strategiche

LA NOSTRA MISSION: Accogliere, Ascoltare, Accompagnare

che si traduce nel promuovere la dignità ed il reinserimento delle persone che, per diverse vicissitudini, si trovano in situazione di povertà e di esclusione e nell'educare alla carità e all'accoglienza i soci/volontari.

Chi siamo

L'Ass. SS. Annunziata è una organizzazione senza fini di lucro che persegue esclusivamente scopi di solidarietà sociale, **ispirandosi ai principi della carità cristiana** e della **promozione integrale della persona**. Gli ideali, i valori, le aspirazioni, le speranze per il nostro futuro possono essere condensati nel motto:

“dall'indifferenza all'interessamento per l'altro e dal rifiuto alla sua accoglienza”

(Giovanni Paolo II, Evangelium vitae, c. 8).

Finalità

L'azione dell'associazione consiste prioritariamente:

- a) nel **sostenere ed aiutare le persone in difficoltà**, con particolare attenzione per gli ultimi, i più diseredati e i più indifesi in ogni tipo di povertà, operando per il loro reinserimento sociale;
- b) nel **collaborare con le attività promosse dalla Caritas diocesana di Ancona-Osimo** ed in accordo con i nostri fini statutari.

Cosa facciamo

Per perseguire concretamente le sue finalità l'Associazione si impegna tra l'altro a:

1. Promuovere la crescita umana e cristiana di ogni singola persona in stato di difficoltà, tutelando con ogni mezzo della sua dignità di uomo, attraverso:
 - a) il miglioramento della qualità della sua vita mettendo a disposizione luoghi di aggregazione e socializzazione, case-famiglia, case-albergo, strutture di assistenza itineranti, etc.;
 - b) la risposta alle sue necessità primarie (vitto, alloggio, salute, etc.) e della sua istruzione (apprendimento della lingua italiana, recupero scolastico, formazione professionale, etc.);
 - c) l'inserimento nella realtà sociale e nel mondo del lavoro;
 - d) gli interventi umanitari di emergenza;
 - e) la sensibilizzazione della società verso i problemi e le sofferenze dei poveri e degli emarginati.

2. Promuovere il dovere sociale e cristiano della testimonianza e della solidarietà, attraverso:
- a) la realizzazione di ogni attività culturale e di studio concernente la sua mission;
 - b) la ricerca ed il reperimento dei fondi necessari per la propria azione;
 - c) la crescita e la formazione del volontariato d'ispirazione cristiana;
 - d) la cooperazione con organizzazioni affini interessate ai medesimi scopi;
 - e) la partecipazione alle iniziative di sviluppo umano e sociale dei Paesi del Sud del Mondo.

Come lo facciamo

L'Associazione opera alla luce degli insegnamenti del Vangelo e della Chiesa, adeguando la propria azione alle necessità di una società in continua evoluzione e collaborando in una azione di rete con l'Arcidiocesi di Ancona-Osimo, la Caritas Diocesana, le parrocchie, le associazioni cattoliche, gli enti pubblici e privati e qualsiasi altro soggetto, in particolare con le varie espressioni del volontariato che perseguono gli stessi scopi.

Perché lo facciamo

Crediamo fermamente nell'uomo e nelle risorse della persona, quali che siano le sue condizioni sociali od economiche, e nei valori che ci ispirano, a partire da quelli evangelici.

1.3 La nostra storia

L'Associazione SS. Annunziata, prende il nome dalla chiesa di via Podesti, intitolata appunto alla annunciazione alla Madonna. Si tratta di una chiesa speciale, perché ha visto in passato l'opera di Don Antonio Gioia, parroco anconetano famoso per le sue opere di carità; auspice Mons. Serenelli, ha poi visto la nascita nei locali della sua parrocchia del Centro Volontari Marchigiani, importante organismo di volontariato nei paesi in via di sviluppo; è stata quindi sempre un centro di grande vitalità religiosa.

L'Associazione di volontariato Santissima Annunziata Onlus nasce ad Ancona nel 2003 con lo scopo di collaborare con la Caritas Diocesana che (secondo i suggerimenti della Conferenza Episcopale Italiana) non gestisce direttamente i suoi servizi. Allora la Caritas Diocesana invitò i tre parroci di S. Cosma, del Sacramento e di S. Giovanni (che si sarebbero suddivisi la Parrocchia di questa chiesa che veniva soppressa) ed un gruppo di suoi volontari a fondare una nuova associazione, con lo scopo della gestione delle proprie iniziative.

Nel 2003 pertanto, i volontari della SS Annunziata iniziano a gestire il centro Caritas di via Isonzo presso la parrocchia della Misericordia.

Questa struttura parrocchiale ha offerto i servizi quali il centro di ascolto, il magazzino-vestiario, l'ufficio per l'occupazione ed il servizio docce fino al 2007 quando, il 27 aprile di quell'anno, è stato inaugurato il nuovo centro caritativo "Giovanni Paolo II", sito nella centrale via Podesti 12 e sorto da una promessa fatta dalla diocesi di Ancona-Osimo proprio al Santo Padre in occasione della sua visita ad Ancona per il Millenario della Cattedrale nel maggio del 1999.

L'immobile di proprietà della Diocesi di Ancona-Osimo e ristrutturato con i fondi dell'8x1000 è stato dato in comodato gratuito all'associazione "SS. Annunziata" Onlus.

La struttura è organizzata su quattro livelli. Al seminterrato sono operanti i servizi di magazzino-vestiario e docce. In seguito, ha ospitato per un breve periodo anche il Centro diurno, dove gli utenti potevano trascorrere alcune ore svolgendo attività varie e costruendo una rete relazionale fra di loro e fra loro e gli operatori del servizio stesso.

Al pianterreno, è situata la reception che indirizza gli utenti e fornisce informazioni, gli ambulatori medico ed odontoiatrico, un'ampia sala riunioni con attigua una piccola cappella per momenti di preghiera e riflessione.

Al primo piano sono collocati la segreteria, il centro di ascolto, la scuola di lingua italiana, l'ufficio per l'occupazione, il microcredito, l'ufficio per la consulenza ai parenti di detenuti e/o detenuti in libertà vigilata, l'ufficio del Servizio Civile Nazionale, l'ufficio della Caritas e l'ufficio del responsabile dell'associazione.

Al secondo piano era operante fino a giugno del 2011 la casa di seconda accoglienza "don Gioia", che nel mese di settembre è stata trasferita nella nuova sede di via Astagno e ha ricevuto il nuovo nome di "la casa di Zaccheo" ed è in grado di ospitare fino a 11 persone.

Questo secondo piano del centro in via Podesti verrà destinato ad accogliere donne con minori e necessita di alcuni lavori di adattamento.

Da metà 2011 l'associazione gestisce in affitto anche un appartamento che può ospitare fino a quattro persone (progetto Casa Insieme) sempre per attuare un percorso di autonomia per gli ex ospiti della casa di accoglienza.

Per offrire un servizio sempre più funzionale e soprattutto rispondente ai bisogni e alle necessità dei sempre più numerosi utenti, si è pensato di creare una seconda struttura utilizzando l'ex convento dei frati minori della parrocchia di San Giovanni Battista, nel quartiere Capodimonte, distante poche centinaia di metri dal centro "Giovanni Paolo II".

L'occasione è stata offerta dal Congresso Eucaristico Nazionale che l'Arcidiocesi di Ancona-Osimo ha ospitato dal 3 all' 11 settembre 2011.

Il 6 settembre 2011 il card. Giovanni Battista Re ha inaugurato la nuova struttura "Opera segno", dedicata al beato anconetano Gabriele Ferretti, frate minore vissuto nel XV secolo e il cui sarcofago in vetro si trova all'interno della chiesa di San Giovanni. La nuova struttura è diventata operativa nel successivo ottobre 2011.

Qui sono stati trasferiti alcuni servizi prima svolti in via Podesti n. 12: il centro diurno con il laboratorio in un'ampia ala del piano terra appositamente attrezzata, la distribuzione dei pacchi viveri, le cui modalità di svolgimento sono state modificate per renderle più moderne, istituendo un market solidale ed una tessera – utente a punti che rende possibile, fino ad un certo limite, la scelta dei prodotti alimentari.

Attualmente, l'associazione "SS. Annunziata" Onlus gestisce queste due strutture che contengono al proprio interno altri servizi, di notevole rilevanza sociale. Vi sono impegnate decine di operatori, volontari, tirocinanti, collaboratori e persone di buona volontà e di grande sensibilità.

Inoltre vi sono molti donatori che offrono cibo, giocattoli e vestiario per le persone bisognose che si rivolgono ai servizi dell'associazione.

Tutte le richieste e le necessità degli utenti vengono accuratamente vagliate ed esaminate con colloqui dal centro di ascolto.

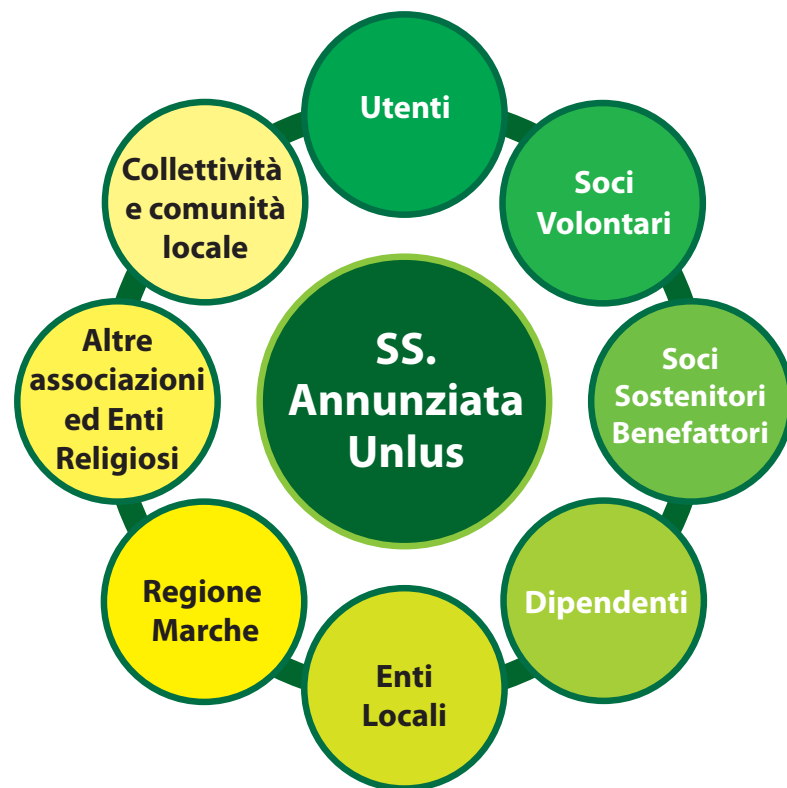
A gennaio 2012 partirà nel centro Beato Ferretti il nuovo servizio mensa serale (svolto nell'ampia sala del piano terra), fruibile da una media di circa 60 persone.

1.4 Gli stakeholder

Per stakeholder si intendono tutti quei soggetti, interni ed esterni ad un'associazione, pubblici e privati, che sono portatori di interesse collegato all'attività dell'organizzazione stessa e verso i quali l'associazione si sente responsabile.

Attraverso il bilancio sociale la SS. Annunziata si propone di rendere conto delle attività realizzate e dei risultati conseguiti, tenendo presente tutte le aspettative e i giudizi di questi soggetti, in modo da permettere una valutazione consapevole e fondata sulle scelte e sull'operato dell'Associazione.

Attualmente sono stati individuati una serie di portatori di interesse riportati nel grafico sottostante, dei quali si cercherà di dare una breve illustrazione.



Persone in stato di disagio economico-sociale (poveri, senza dimora, immigrati) i nostri utenti, che chiedono di essere accolti e ascoltati;

Soci-volontari (persone residenti prevalentemente in Ancona), che gratuitamente mettono a disposizione alcune ore del loro tempo libero per garantire il funzionamento dei due centri;

Soci-sostenitori o persone vicine all'associazione, che forniscono un supporto finanziario o alimenti o vestiario e si rendono disponibili per le diverse necessità;

Personale dipendente, operatori stipendiati che con abnegazione assicurano un servizio continuativo alla struttura;

Enti locali (in particolare il Comune di Ancona), coordinatori d'ambito, Azienda Sanitaria Unica Regionale, che vedono passare sul proprio territorio persone in condizioni di estrema povertà (senza dimora, immigrati) e che sono chiamati a occuparsi del fenomeno della marginalità sociale;

Regione Marche attraverso la partecipazione al tavolo sulle povertà estreme;

Enti religiosi e altre associazioni del territorio, che – pur sensibili ai problemi delle marginalità – contando solo sulle proprie risorse spesso non organizzate in rete, non sempre riescono a offrire risposte efficaci alle persone in difficoltà;

Collettività o comunità locale che con una certa indifferenza osserva il fenomeno dei senza dimora e degli immigrati nel nostro territorio.

2

Risorse e organizzazione



2.1 La compagine sociale

I rapporti associativi sono regolati dallo Statuto dell'associazione che prevede tre categorie di soci di seguito indicati.

<i>Soci fondatori</i>	<i>Soci operatori</i>	<i>Soci benefattori</i>
Sono coloro che nel 2003 hanno fondato la SS. Annunziata: l'Arcidiocesi di Ancona-Osimo, la Caritas Diocesana e le persone fisiche firmatarie dell'Atto Costitutivo dell'Associazione.	Sono coloro che aderiscono all'Associazione e prestano la propria attività volontariamente.	Sono coloro che sostengono l'Associazione con contributi liberali.

Sono soci della SS. Annunziata tutte le persone fisiche, giuridiche, associazioni ed Enti che aderiscono all'Associazione e condividendone gli scopi presentano domanda al Consiglio Direttivo e versano la quota annua associativa. L'adesione ha effetto dopo l'accettazione insindacabile da parte della maggioranza dei membri del Consiglio Direttivo e viene convalidata dopo un periodo di prova.

I soci prestano la loro attività e partecipano alla vita dell'istituto in modo personale, in forma spontanea e gratuita e si impegnano a frequentare i corsi di formazione proposti.

L'adesione all'Associazione garantisce all'associato il diritto di voto nelle assemblee, la partecipazione alla vita sociale, il diritto di proporsi quale candidato negli organi sociali. L'appartenenza all'Associazione ha carattere libero e volontario, ma impegna gli aderenti alle rispetto delle norme statutarie e a mantenere una condotta interna ed esterna all'Associazione conforme alla finalità che questa si propone.

Nel 2011 i soci operatori sono stati circa 80, ma vanno considerati anche i volontari (attualmente non soci) che sono circa 50.

Consistenza della compagine sociale nel tempo.

<i>Consistenza</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
Totale soci	70	70	80

2.2 Governance e organizzazione

Sono organi dell'Associazione:

- l'Assemblea generale
- il Consiglio Direttivo
- il Presidente
- il Collegio dei Revisori dei Conti

Assemblea generale

L'assemblea generale è l'organo di indirizzo dell'Associazione, è costituita da tutti i soci che vi partecipano e si riunisce di norma almeno due volte all'anno: per l'approvazione del bilancio preventivo entro il 31 dicembre di ogni anno e per l'approvazione del conto consuntivo entro il 30 aprile dell'anno seguente l'esercizio economico.

All'assemblea spetta il compito di:

- nominare il Consiglio Direttivo;
- nominare il Collegio dei Revisori;
- approvare i Bilanci preventivi e consuntivi;
- approvare la relazione economica e sulla vita associativa predisposta annualmente dal Consiglio Direttivo;
- approvare eventuali attività di gestione straordinaria, le modifiche dello Statuto e l'eventuale scioglimento;
- discutere e deliberare su ogni altro argomento di carattere ordinario e d'interesse generale posto all'ordine del giorno.

Nel 2011 si è riunita una volta per l'approvazione del bilancio consuntivo 2010 e del preventivo 2011 e per il rinnovo delle cariche sociali.

La partecipazione è stata del 40% (ovvero hanno partecipato 32 soci più 18 deleghe).

Consiglio Direttivo

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

Il Consiglio Direttivo attualmente in carica, eletto dall'Assemblea del 27/04/2011, è così composto:

Nome	Carica	N. mandato
Niccoli Carlo	Presidente	1
Fagnani Daniela	Vice Presidente	2
Bambini Fabrizio	tesoriere	2
Curzi Marco	consigliere	1
Dalmazzone Vittoria	consigliere	3
Ricci Flavio	consigliere	3
Scalmati Francesco	consigliere	1

Nel 2011 il Direttivo si è riunito n. 25 volte, di cui 6 volte il passato direttivo decaduto il 27/04/11 e 19 volte il nuovo direttivo. La partecipazione dei consiglieri è stata globalmente del 87% (del 83% per quello che riguarda il precedente direttivo e del 89% per l'attuale direttivo).

Il Presidente ha potere amministrativo e gestionale, cura anche le relazioni con l'Arcidiocesi, gli Organismi religiosi, gli Enti e le Istituzioni Pubbliche e Private e i singoli cittadini al fine di instaurare rapporti di collaborazione e sostegno della Associazione.

L'attuale conduzione del Presidente pro tempore Carlo Niccoli appare tuttavia impegnata anche nella gestione di tutti i giorni, ai fini di garantire una pronta risposta nella risoluzione dei problemi quotidiani attraverso il confronto continuo con il Coordinatore; appare inoltre caratterizzata da una funzione di coordinamento e stimolo delle varie attività.

Il Vice Presidente: può essere delegato dal Presidente per singoli compiti: in caso di assenza o impedimento di questi, ne svolge le funzioni.

L'attuale Vice Presidente Daniela Fagnani, oltre ai compiti stabiliti dallo Statuto, si incontra pressoché giornalmente con il Presidente e discute con lui i problemi in questione; svolge inoltre con regolarità il compito di Responsabile del magazzino.

Il Tesoriere: cura la gestione amministrativa e ne tiene idonea contabilità, controlla la tenuta dei libri contabili, predispone il bilancio consuntivo e quello preventivo accompagnandoli da apposita relazione. Nell'esercizio delle sue funzioni si avvale della collaborazione di personale volontario e non, cui poter affidare la tenuta della contabilità e/o dei relativi libri obbligatori.

L'attuale Tesoriere Fabrizio Bambini si avvale della collaborazione della sig.ra Liviana Pesaresi e del consulente commercialista Dott. Raffaele Bonvini.

Consigliere Marco Curzi: le mansioni che gli sono state affidate sono quelle di seguire il Centro Beato Gabriele Ferretti ed il Centro Diurno/Laboratorio e di coordinare l'attività di fundraising.

Consigliere Don Flavio Ricci (Direttore della Caritas diocesana di Ancona-Osimo): gli sono stati affidati i rapporti con la Curia e con la Caritas.

Consigliere Don Francesco Scalmati: è incaricato della assistenza religiosa della Associazione e della pastorale dei giovani.

Consigliere Vittoria Dalmazzone: segue il Centro d'Ascolto.

Collegio dei Revisori dei Conti

È l'organo di controllo dell'Associazione che vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile.

Il Collegio dei Revisori dei Conti attualmente in carica è così composto:

Nome	Carica
Dott.ssa Biagioni Laura	Presidente
Fanara Alessandro	Membro e socio dell'associazione
Tucci Tommaso	Membro e Socio dell'associazione (+ 2012)

Tutte le cariche sociali sono conferite a titolo gratuito e possono dar luogo solo al rimborso delle spese effettivamente sostenute per conto e nell'interesse dell'Associazione nei modi previsti dal regolamento.

2.3 Le persone

L'associazione, per la gestione dei due centri e per lo svolgimento delle numerose attività che saranno descritte in seguito, si avvale della collaborazione di personale dipendente e di diversi volontari.

Simone Breccia responsabile e coordinatore di tutti i servizi, segue in particolar modo il Centro d'Ascolto in collaborazione con Stefania Papa (altra operatrice), il market solidale, il tavolo povertà regionale, il microcredito, l'AGEA, la progettazione e la comunicazione.

Andrea Tondi si occupa del Servizio Civile (coordina e segue i ragazzi che svolgono tale servizio nelle strutture dell'Annunziata) e dell'Osservatorio diocesano e regionale delle Povertà e delle Risorse.

Fabio Giri e **Diego Cardinali** sono gli operatori che seguono gli ospiti della casa di seconda accoglienza.

Paolo Forotti (con contratto di collaborazione) è il responsabile della scuola d'italiano coadiuvato da Ilaria Marchetti e Elisa Cinti.

Daniela Fagnani (volontaria) è la responsabile del magazzino vestiario.

Marco Curzi (volontario) e la moglie **Marusca Montesi** (con contratto di collaborazione) sono i responsabili del centro diurno e del laboratorio.

Andrea Santangelo (Direttore Sanitario volontario) e **Carlo Niccoli** (volontario) sono i referenti/coordinatori dell'Ambulatorio odontoiatrico e dell'Ambulatorio medico.

Anna Saccomandi (volontaria) è la responsabile dello sportello giustizia.

2.4 Analisi dei questionari

Per conoscere meglio i volontari dell'associazione, il loro livello di soddisfazione e per raccogliere dei suggerimenti è stato proposto un questionario molto semplice, strutturato soprattutto con domande a risposte chiuse.

Il questionario è stato compilato da 59 volontari su un totale di 130; di questo rappresentativo campione il 59% è di sesso femminile ed il 41% è rappresentato da maschi.

Il 71,2% degli intervistati ha un'età superiore a 40 anni, mentre solo il 3,4% ha un'età inferiore a 25 anni .

Per quanto riguarda l'attività svolta dai volontari: il 39% lavora, il 42,4% è pensionato, la restante parte si ripartisce equamente tra disoccupati, casalinghe e studenti (questi ultimi rappresentano solo il 5% del campione).

Buona risulta la formazione scolastica del campione esaminato: il 69,5% ha il diploma di scuola media superiore e/o laurea (ma il 20% non ha risposto al quesito sul titolo di studio).

I questionari sono stati proposti ai volontari che svolgono diversi servizi all'interno dell'associazione; buono è stato il ritorno dei volontari della casa di accoglienza (25,4% del totale questionari raccolti), della scuola d'italiano (20,3%) e del centro di ascolto (16,9%).

Interessante osservare la disponibilità di questi volontari, cioè la frequenza con cui svolgono il servizio: ben il 76,3% fa un turno a settimana e il 20,3% una volta al mese.

Il 44% del campione dichiara di aver partecipato a dei corsi di formazioni specifici per il servizio svolto.

La seconda parte del questionario era finalizzata alla valutazione del servizio svolto in associazione, mettendo in evidenza i seguenti aspetti:

Livello di soddisfazione	poco	abbastanza	molto	nessuna indicazione
Relazione interpersonale con l'utente	1,7 %	64,4 %	33,9%	
Relazione interpersonale con il/i collega/i con cui svolgi il servizio	1,7 %	40,7 %	55,9%	1,7 %
Relazione con tutti i volontari del tuo stesso servizio	10,2 %	57,6%	32,2%	
Comunicazione e collaborazione con gli altri servizi	23,7 %	49,2 %	11,9 %	15,3 %
Comunicazione e collaborazione con i volontari del servizio civile	13,6 %	45,8 %	35,6 %	5,1 %
Media	10,2%	51,5%	33,9%	4,4%

Utilità	<i>poco</i>	<i>utile</i>	<i>molto utile</i>	<i>nessuna indicazione</i>
Riunioni volontari/operatori	5,1 %	55,9 %	32,2 %	6,8 %
Corsi di formazione	1,7 %	57,6 %	23,7 %	16,9 %
Media	3,4%	56,8%	28,0%	11,9%

Dalle risposte a questo gruppo di domanda si desume che l'85% del campione è abbastanza o molto soddisfatto del servizio svolto e delle relazioni interpersonali con gli utenti e con gli altri volontari.

Inoltre, sempre la grande maggioranza ritiene abbastanza o molto utile le riunioni tra volontari e la formazione.

Nell'ultima parte del questionario si chiedevano delle idee di miglioramento del servizio svolto e una valutazione sull'importanza dell'ascolto per il raggiungimento degli obiettivi della Caritas, ma pochi volontari hanno risposto a questa domanda aperta, ma sono emerse alcune indicazioni: 4 volontari del centro di ascolto chiedono minore burocrazia per dedicare maggior tempo alla relazione con l'utente, altri volontari desiderano partecipare a corsi di formazione e riunioni per conoscere meglio il funzionamento dei diversi servizi, tutti quelli che hanno risposto all'ultima domanda riconoscono l'importanza fondamentale dell'ascolto.

Le strutture

Di seguito le strutture gestite dalla SS. Annunziata.



CENTRO CARITATIVO GIOVANNI PAOLO II

in via Podesti 12 - Ancona



CENTRO BEATO GABRIELE FERRETTI

in via Astagno 74 – Ancona

3 Relazione sulle attività realizzate nel 2011 Programmazione per il 2012



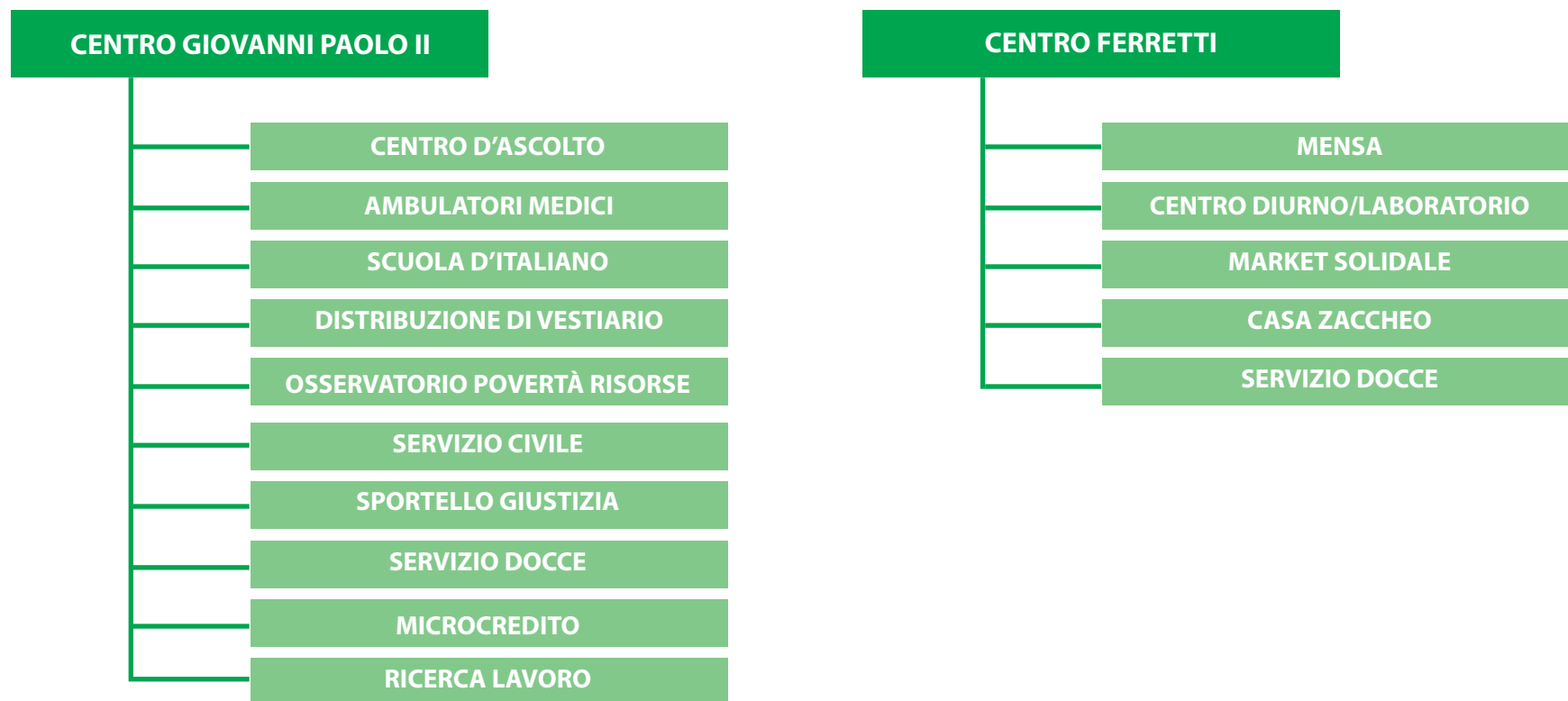
3.1 Premessa

L'anno 2011 è stato il nono anno di attività per l'Associazione SS. Annunziata.

Nel 2011 l'Associazione che già gestiva il **Centro Caritativo Giovanni Paolo II** inaugurato il 27 aprile 2007 e sito ad Ancona in via Podesti 12, è stata chiamata ad un nuovo compito ovvero la gestione del **Centro Beato Gabriele Ferretti**, inaugurato il 6 settembre 2011 in occasione del XXV Congresso Eucaristico Nazionale e sito ad Ancona in via Astagno 74.

In questi due Centri vengono realizzate tutte le attività della SS Annunziata.

Di seguito verranno quindi presi in esame i servizi e le attività offerti nell'anno solare 2011 attraverso le due strutture e i progetti realizzati.



3.2 Centro Caritativo Giovanni Paolo II

3.2.1 Centro d'Ascolto



Il Centro di Ascolto che l'Associazione gestisce in collaborazione e su mandato della Caritas Diocesana, si trova all'interno del Centro Giovanni Paolo II e rappresenta il centro e il fulcro di tutte le attività dell'associazione che da esso derivano. È aperto all'utenza tutti i giorni per un totale di 6 volte alla settimana.

Il Centro offre un ascolto a tutti coloro che versano in difficoltà, accompagna gli ospiti verso un inserimento sociale favorendo coinvolgimenti con l'intera comunità, anche in collaborazione con i servizi comunali e le altre associazioni. Valuta le richieste/bisogni dell'utente e lo indirizza tra i diversi servizi: dalla ricerca del lavoro all'igiene personale, all'istruzione, dalla distribuzione di viveri e vestiario a servizi sanitari.

Nel 2011 il Centro d'Ascolto ha registrato, nelle 274 giornate di apertura, il passaggio di 1634 utenti per un totale di circa 2400 circa passaggi e 5342 richieste e 3979 interventi.

	Persone	Passaggi	Richieste	Interventi
2008	1.353	2.335	5.553	4.639
2009	1.415	2.507	6.290	5.182
2010	1.376	2.241	5.245	4.014
2011	1.634	2.360	5.342	3.979
TOTALE	5.778	9.443	22.430	17.814

Si è poi notato un notevole incremento del numero di persone anche se si è accentuato il trend che vede passaggi singoli o quasi da parte della maggior parte dell'utenza in cui il numero dei senza dimora è sempre crescente.

Questi dati evidenziano un Centro d'ascolto che si caratterizza per essere sostanzialmente un servizio di primo ascolto ed in cui la presa in carico è molto rara.

Il servizio prevede la presenza di circa 15 volontari stabili, di un responsabile e di un'assistente sociale part-time.

Un ulteriore servizio del Centro di Ascolto è quello della ricerca e orientamento al lavoro.

Nel 2011 ne hanno fatto richiesta ed è stata data risposta a 739 utenti ma ne hanno tratto beneficio solo 121 di essi.

Nel corso del 2011 sono state evidenziate ulteriori difficoltà rispetto alle possibilità di portare avanti il servizio e pertanto è stata avviata una fase di revisione e riprogettazione dell'intervento.

Nel corso dell'anno 2011 sono stati presenti 4 volontari in servizio civile.

Dal 2008 il Centro di Ascolto si è dotato, in collaborazione della BCC di Filottrano, di un servizio aggiuntivo, ovvero il Microcredito che prevede la concessione del credito ad utenti, in situazione di temporanea difficoltà economica a seguito di eventi di carattere non ordinario, che avrebbero difficoltà di accesso al credito bancario ma comunque ritenuti in grado di restituire le somme ricevute in piccole rate ad interesse contenuto.

Nel 2011 sono state aperte 15 pratiche (i contatti sono stati in totale 30) che si sono aggiunte alle 34 già in essere. In totale si è arrivati quindi a 49 pratiche per un totale di circa 128.000 € con una durata media dei crediti concessi di 46 mesi ed un importo medio di 2.638 €.

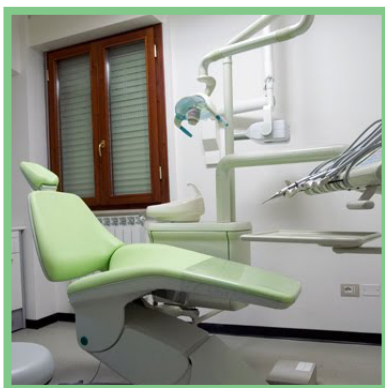
Il servizio, aperto di norma 2 volte la settimana, prevede la presenza di 2 volontari.

3.2.2 Ambulatori medici

L'associazione gestisce all'interno del Centro Giovanni Paolo II un Ambulatorio odontoiatrico ed un Ambulatorio medico che hanno ricevuto l'autorizzazione al funzionamento da parte dell'ASUR.

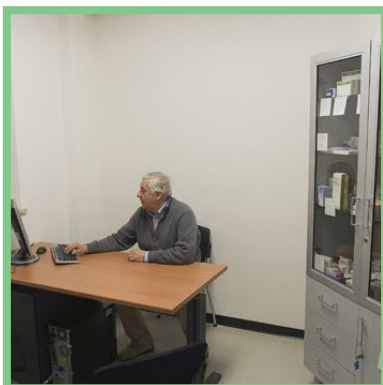
Questi ambulatori, cui si accede tramite passaggio al Centro di Ascolto, sono rivolti in maniera prioritaria a quei soggetti non assistiti dal SSN; inoltre vengono fornite informazioni su come ottenere prestazioni sanitarie.

Ambulatorio Odontoiatrico "Cristina Gobbi"



Nel 2011 l'Ambulatorio Odontoiatrico, dedicato alla memoria della Dott.ssa Cristina Gobbi, ha registrato 622 interventi tra cui i più numerosi riguardano le Visite, le Estrazioni, le Terapie Conservative. L'Ambulatorio è aperto due volte la settimana e sono complessivamente presenti 6 medici volontari tra cui il Direttore Sanitario e 4 volontari addetti alla poltrona e alla sterilizzazione.

Ambulatorio Medico



In totale nel corso del 2011 si sono registrati 461 passaggi e 528 interventi o prestazioni. Il servizio è aperto tre volte la settimana e si alternano 5 medici volontari

	Ambulatorio Odontoiatrico "Cristina Gobbi"	Ambulatorio Medico
2008	53	301
2009	393	558
2010	678	484
2011	622	528

3.2.3 Scuola di italiano "Tommaso Tucci"



L'Associazione gestisce anche la scuola di lingua italiana per stranieri presso il Centro Giovanni Paolo II. La scuola, oltre ad insegnare la conoscenza della lingua italiana si propone di favorire le condizioni per sviluppare le potenzialità lavorative di professionalità acquisite nel Paese di origine.

Nel corso del 2011 si sono avute 254 iscrizioni con un aumento pari quasi al 50% ed anche la frequenza dei singoli studenti si conferma in crescita. L'attuale organizzazione prevede l'attivazione di 3 corsi durante l'anno scolastico (un Corso Invernale da ottobre a febbraio, un Corso Primavera da marzo a giugno e un Corso Estivo nei mesi di luglio e settembre).

Durante l'anno 2011, ai già presenti due livelli di istruzione: corso base e corso avanzato si è aggiunto un terzo livello zero, ovvero un corso di alfabetizzazione primaria per gli stranieri con un grado di istruzione non sufficiente al corso base.

La scuola è aperta dal lunedì al venerdì per un totale di 8 volte la settimana, vi prestano servizio circa 20 insegnanti volontari coordinati da un responsabile part-time. Nel corso dell'anno 2011 sono stati presenti 4 volontari in servizio civile.

Anno	N. utenti
2008	160
2009	169
2010	173
2011	254

3.2.4 Magazzino vestiario



Il servizio del Magazzino Vestiario si occupa della sistemazione e della distribuzione all'utenza di quanto proviene da donazioni di privati (famiglie e aziende) e da quanto sequestrato e successivamente donato da Finanza, Dogana e Polizia di Stato.

In totale nel 2011 sono stati effettuati 781 interventi destinati a nuclei familiari.

Nel computo non sono considerati i figli minori pertanto una stima reale degli interventi effettuati si attesta sui circa 2.000 interventi mentre sono considerati singoli gli interventi rivolti a Centri e alla Comunità.

Il servizio aperto 6 volte a settimana (4 volte al pubblico) gestito tramite la turnazione di circa 30 volontari tra cui una responsabile.

I volontari del servizio del Magazzino Vestiario si occupano inoltre dell'organizzazioni di alcuni mercatini rivolti alla cittadinanza, mediante i quali si raccolgono delle offerte per finanziare l'attività dell'associazione.

Anno	N. utenti
2008	762
2009	755
2010	759
2011	781

3.2.5 Servizio docce

Il Servizio Docce, presente in entrambi i Centri, ha registrato nel corso del 2011 un significativo cambiamento dovuto a questioni logistiche ma anche a finalità organizzative.

La configurazione attuale prevede l'apertura 4 giorni alla settimana, tre pomeriggi presso il Centro Ferretti e il sabato mattina presso il Centro Giovanni Paolo II dove in contemporanea è aperto l'Ambulatorio Medico.

Nel corso del 2011 il servizio ha visto la presenza di circa 35 persone ogni settimana per un totale di circa 1700 interventi. Il servizio vede la presenza di circa 10 volontari e può contare sull'opera di coordinamento di un operatore.

3.2.6 Rete e Osservatorio Povertà e Risorse



Rete e Osservatorio povertà e risorse Diocesano

L'associazione segue, tramite un suo dipendente, l'Osservatorio Diocesano delle Povertà e delle Risorse.

L'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse si è occupato della presentazione e della divulgazione del Dossier Diocesano "GLI OCCHI, LA VOCE E IL CUORE DEI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS", pubblicato nel febbraio 2011.

L'Osservatorio ha continuato il suo lavoro di raccolta, riordino e riutilizzo dei dati dei Centri di Ascolto Caritas della diocesi di Ancona-Osimo, intensificato nei mesi di maggio e giugno per la preparazione dei dati utili alla stesura del dossier regionale "EUCARISTIA SPERANZA PER I POVERI".

Rete e Osservatorio povertà e risorse Regionale

L'associazione si occupa, tramite un suo dipendente (il medesimo del servizio precedente), dell'Osservatorio Regionale delle Povertà e delle Risorse. Il lavoro dell'anno si è incentrato nella raccolta dati, riordino e rilettura a livello regionale, per la stesura del terzo dossier di Caritas Marche intitolato "EUCARISTIA SPERANZA PER I POVERI" che è stato edito nel mese di luglio 2011. Inoltre ci si è dedicati all'accompagnamento delle Caritas Diocesane delle Marche in maggior difficoltà con un supporto continuo e mirato.

3.2.7 Servizio Civile



Servizio Civile Diocesano

L'Associazione si occupa, tramite un suo dipendente, dell'Ufficio Servizio Civile della Caritas Diocesana.

Durante l'anno 2011 i giovani in Servizio Civile che hanno prestato servizio presso l'Associazione sono stati 14 suddivisi nei vari servizi.

Inoltre sforzi in questo campo sono stati effettuati per la presentazione di 3 progetti diocesani, che nonostante il continuo taglio di fondi da parte del Governo, sono stati finanziati, per un totale di 22 posti disponibili.

Nell'anno 2011 a partire dal mese di agosto si è lavorato alla promozione del bando; sono stati incontrati e orientati circa 40 ragazzi interessati a partecipare al bando di Servizio Civile 2011.

In seguito, in collaborazione con Caritas Marche sono avvenute le selezioni dei giovani, per l'avvio di 22 volontari, di cui 16 all'interno dell'Associazione, dal mese di giugno 2012.

Servizio Civile Regionale e tavolo regionale delle povertà

L'Associazione si occupa, tramite un suo dipendente, su mandato della Delegazione Regionale Caritas del Nucleo Regionale Servizio Civile e del Tavolo Regionale Povertà.

Nell'anno 2011 il lavoro è stato finalizzato all'accompagnamento delle Diocesi nella presentazione dei progetti di servizio civile.

Inoltre il Nucleo Regionale si è occupato della formazione dei giovani entrati (circa 90) in servizio civile nel 2011 con il bando 2010. Dal mese di agosto si è lavorato alla promozione del bando; sono stati incontrati e orientati oltre 200 ragazzi interessati a partecipare al bando di Servizio Civile 2011. In conclusione, sono avvenute le selezioni dei giovani, per l'avvio di circa 80 giovani dal mese di giugno 2012.

Nel 2011 la partecipazione al Tavolo Regionale per la Lotta alle Povertà e all'Esclusione Sociale è stata finalizzata al contributo di riflessione all'interno del suddetto Tavolo e per l'avvio, la verifica ed il monitoraggio dei progetti approvati.

3.2.8 Sportello giustizia



Nel corso del 2011 è proseguita l'intensa attività legata al volontariato in Carcere (colloqui, cineforum, catechesi, vestiario, ecc.) in particolar modo a quello di Montacuto.

A questa attività se ne aggiungono altre portate avanti attraverso lo Sportello Giustizia che costituisce un osservatorio sul fenomeno nel nostro territorio. Lo Sportello Giustizia, che si trova nel Centro Giovanni Paolo II, è aperto un giorno la settimana con la presenza di una volontaria; eccezionalmente ha incontrato operatori del settore o persone con problemi di giustizia anche fuori orario su appuntamento ed effettuato anche accompagnamenti esterni.

Sono stati anche portati avanti due progetti specifici:

“Educazione alla salute” presentato al Tavolo Regionale sul carcere a cui partecipa anche il volontariato e poi proposto ai direttori di tutti gli istituti di pena come occasione di formazione per persone provenienti da storie e mondi molto diversi tra loro.

“Educazione alla legalità”: in partnership con il Comune di Ancona lo Sportello Giustizia ha presentato al Ministero delle Politiche Sociali un progetto per la prevenzione e l'educazione dei giovani alla legalità attraverso la proposta di un laboratorio teatrale, confortati dalla positiva esperienza di due anni fa con lo spettacolo finale “che tocca fa” ispirato a “Jimmy della collina”.

3.3 Centro Ferretti

3.3.1 Mensa

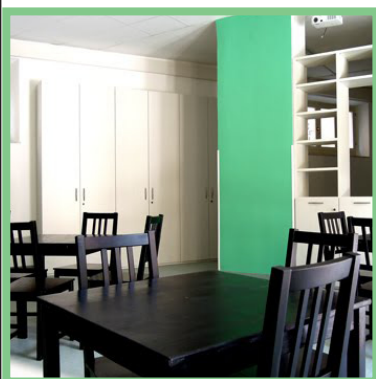


Dal mese di ottobre 2011 l'Associazione ha avviato la Mensa, situata presso il Centro Ferretti, solo per il pranzo degli ospiti del Centro Diurno e per la cena degli ospiti della Casa di Zaccheo.

La mensa ha fornito negli ultimi mesi del 2011 oltre 1.200 pasti e si è avvalsa della presenza di un cuoco a tempo pieno. L'avvio della mensa serale per gli utenti esterni è stato programmato per il mese di gennaio 2012.

Anno	N. pasti
2011 (servizio attivo da ottobre)	1.200

3.3.2 Centro diurno e Laboratorio



Durante l'anno 2011 il Centro Diurno ha vissuto due fasi, una prima fase da gennaio ad agosto all'interno del Centro Giovanni Paolo II e una seconda fase da settembre a dicembre presso il Centro Ferretti.

Alle già presenti attività rivolte alla socializzazione e al reinserimento degli ospiti, il trasferimento ha consentito di aggiungere uno spazio dedicato interamente al Laboratorio e la possibilità di usufruire della mensa, del servizio igiene personale, della lavanderia e del guardaroba.

Dal 15-09-2011 al 31-12-2011, la mensa ha erogato ai soli frequentatori del Centro Diurno 940 pasti; sono state effettuate 147 docce e lavati, asciugati e riutilizzati, oltre 700 Kg. di indumenti e coperte, che altrimenti sarebbero stati gettati nella spazzatura, generando inquinamento e nuove richieste al magazzino Caritas.

Anno	Totale presenti	Media giornaliera presenze	Utenti assidui	N. percorsi avviati	% percorsi avviati rispetto al totale degli utenti	% percorsi avviati rispetto alle presenze giornaliere
2010	75	7	6	6	8,00%	85,7%
2011	103	15	12	12	11,65%	80,0%

I dati mostrano come l'incidenza percentuale dei percorsi avviati sia in stretta relazione con la frequenza al centro diurno. Ovvero, laddove l'utente frequenta regolarmente il Centro Diurno, maggiori sono le probabilità di attivare progetti, seppur minimi, di inclusione sociale.

Il Centro Diurno è aperto 5 giorni la settimana dalle 9.00 alle 16.00 e prevede la presenza stabile di un'operatrice e di un responsabile e il contributo saltuario di alcuni volontari.

3.3.3 Market solidale - Rebus



Il servizio del Market Solidale, situato all'interno del Centro Ferretti, ha sostituito nell'ultima parte del 2011 il servizio di distribuzione dei Pacchi Viveri che l'Associazione ha da sempre svolto.

I prodotti messi a disposizione provengono dall'acquisto di generi alimentari, dall'AGEA (da segnalare da quest'anno la fornitura di frutta e verdura tramite la Prefettura di Ancona), da singole donazioni di privati e dal recupero presso i supermercati.

Nel periodo gennaio-giugno sono stati distribuiti 401 pacchi viveri, destinati a circa 200 nuclei familiari: questo dato testimonia una crescita numerica del servizio. Nel periodo successivo il servizio del Market Solidale ha avuto una nuova organizzazione che, con l'invio da parte dei Servizi Sociali del Comune e con il filtro del Centro d'Ascolto, ha concesso 81 Buoni Viveri ad altrettante famiglie. Le famiglie destinatarie possono consumare il buono, secondo le proprie necessità, in un'unica soluzione oppure scegliendo di tornare più volte.

Anno	Pacchi viveri realizzati
2008	788
2009	688
2010	643
2011	401

Nei primi due mesi in cui si è sperimentato il servizio gli accessi sono stati più di 200.

Il servizio, aperto 6 volte alla settimana, prevede la presenza di circa 5 volontari ed un Responsabile.

L'Associazione SS. Annunziata, ha ricoperto anche nel corso del 2011 il ruolo di partner operativo del progetto REBUS (Recupero Beni Usati Solidali) nella provincia di Ancona con ritiri presso l'Ipermercato Carrefour di Camerano e gli ipermercati SMA.

È inoltre proseguita l'attività del recupero dei pasti cotti presso l'Azienda Ospedaliera Umberto I di Ancona.

3.3.4 Casa d'Accoglienza Don Gioia - Zaccheo



Nel corso del 2011 la Casa di Accoglienza Don Antonio Gioia è stata aperta, senza nuovi ingressi, fino all'inizio di giugno quando con l'uscita degli ultimi ospiti rimasti si è iniziato a preparare il trasferimento nella nuova sede presso il Centro Ferretti. Si è reso necessario un nuovo accreditamento presso la Regione Marche che ha dilatato i tempi della riapertura al mese di ottobre e che ha visto il cambio di denominazione in Casa di Zaccheo.

La media del pernottamento per gli ospiti del 2011 è pari a 105 giorni ovvero poco più di 3 mesi e mezzo.

La media relativa all'intero periodo da novembre 2008 al 31 dicembre 2011 è di poco più di 263 giorni ovvero quasi 9 mesi.

Anno	Struttura	Ingressi	Dimissioni	Totale ospiti	Totale pernottamenti	Media Pernottamenti
2008	Don Gioia	2	0	2	88	44,00
2009	Don Gioia	9	4	11	1762	160,18
2010	Don Gioia	6	7	13	2480	190,76
	Totali	3	6	9	941	104,55
2011	<i>di cui Don Gioia</i>	<i>0</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>776</i>	<i>129,33</i>
	<i>di cui Zaccheo</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>3</i>	<i>165</i>	<i>55,00</i>
TOTALE		20	17	20	5271	263,55

Il servizio è aperto 365 giorni l'anno e prevede la presenza di un Responsabile che viene affiancato da un operatore e conta sul coinvolgimento di circa 50 volontari. Nel corso dell'anno 2011 sono stati presenti 4 ragazzi del servizio civile.

3.4 I Progetti

Formazione – Progettazione

L'Associazione ha proseguito la partecipazione al Progetto Con... Tatto, presentato dalla Provincia di Ancona e finanziato dalla Fondazione CariVerona e che prevede l'accompagnamento e l'inserimento in tirocini lavorativi, con borse lavoro, per soggetti svantaggiati.

Segretariato Sociale di Rete

L'associazione ha gestito la nuova annualità del Progetto di rete e Segretariato Sociale in collaborazione con la Tenda di Abramo e la Mensa del Povero. Attraverso il progetto le associazioni proponenti sono riuscite a prendere in carico situazioni di interesse comune, con azioni di accompagnamento e segnalazione ai Servizi competenti.

Il progetto, che prevede la presenza di due operatori part-time, si caratterizza per essere un'essenziale integrazione dei servizi presenti nel territorio. Nel corso del 2011 da parte dei due operatori sono stati seguiti complessivamente oltre 90 utenti.

Lavoro vò cercando

Durante l'anno 2011 l'Associazione ha gestito la fase finale del progetto "LAVORO VO CERCANDO".

Il progetto realizzato in rete con altri soggetti del territorio ha cercato di favorire il reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati attraverso una presa in carico condivisa, la creazione di rapporti con le agenzie formative e datoriali e l'attivazione di 15 borse lavoro. Il progetto ha visto la presenza di due operatori part-time (gli stessi del servizio precedente).

3.5 Punti di forza e di miglioramento della gestione

Il maggior punto di forza della attività della Associazione è quello di poter oggi offrire una gamma pressoché completa di servizi alla propria utenza. Con l'apertura del Centro Beato Gabriele Ferretti che si è venuto ad aggiungere al Centro Giovanni Paolo II, hanno preso avvio il servizio della mensa ed il market solidale, hanno trovato nuova ed adeguata sistemazione la casa di accoglienza ed il centro diurno (quest'ultimo con la aggiunta del laboratorio), è stato ottimizzato il servizio docce con simultanei lavaggio ed asciugatura degli indumenti.

Accanto alla soddisfazione per queste realizzazioni ed i servizi offerti è stato però presto possibile osservare anche la discrepanza tra gli impegni da portare avanti ed il numero di volontari disponibili ed il tempo da poter dedicare alla ricerca di personale ed alla sua formazione; basti pensare che, con l'apertura del nuovo Centro Beato Gabriele Ferretti le strutture edilizie che l'associazione è stata chiamata a seguire si sono praticamente, almeno in termini di superfici, quasi raddoppiate. La attività dislocata in due sedi differenti, inoltre, rappresenta una complicazione della logistica, dai costi e dall'impegno difficilmente valutabili ma sicuramente presenti.

Questa situazione di continua espansione dell'impegno operativo è stata certamente favorita anche dal fatto che l'associazione non ha mai incontrato reali problemi di tipo economico che potessero limitarne la attività, poiché, se la Caritas proponeva qualche nuovo impegno, garantiva anche un adeguato corrispettivo finanziario; ma, se questo è indispensabile, anche altri elementi, specie di tipo umano ed organizzativo risultano necessari e non ne è stata potuta altrettanto curare la crescita. Se si osservano i bilanci 2006 – 2011, si rileva che le uscite passano da 23.964 Euro del 2006 a 508.574 Euro del 2011.

Una programmazione più attenta, che tenga conto non solo delle necessità economiche, ma anche della disponibilità di personale e di personale adeguatamente formato è pertanto necessaria; altro aspetto da migliorare è la definizione delle mansioni e dei ruoli degli operatori per evitare sovraccarichi di lavoro e confusione nella gestione di alcuni servizi.

3.6 Programmazione 2012

Dopo il periodo 2003-2011 dedicato all'allestimento dei due Centri caritativi, gli obiettivi che la Associazione intende porsi a partire dal prossimo anno sono principalmente costituiti dalla consolidazione dell'organizzazione e del funzionamento di quanto sino ad oggi costruito e dalla contemporanea ricerca di un rinnovamento ed adeguamento dei rapporti con la Caritas diocesana e quindi:

- a)** assicurare la continuità dei servizi sino ad oggi iniziati conferendo loro una stabile ed adeguata strutturazione organizzativa e di personale;
- b)** assicurare alla Diocesi la continuità degli scopi della attività associativa e della trasparenza finanziaria dell'Associazione;
- c)** dedicarsi maggiormente alla ricerca e formazione dei Volontari, per poter concretamente far fronte alla gestione dei servizi;
- d)** identificare e ridistribuire i compiti con la Caritas Diocesana; in particolare sarebbe utile per l'Associazione essere sollevata dai compiti di gestione amministrativo-finanziaria, compresa la manutenzione delle strutture e dei beni e la gestione del personale retribuito;
- e)** avere la possibilità di auto sovvenzionarsi attraverso delle piccole attività commerciali, attualmente non consentite per la sua natura di ONLUS.

4 Profilo economico finanziario

A close-up photograph showing two hands of different skin tones (one light, one dark) holding and fitting together puzzle pieces. The puzzle pieces are colorful, with shades of gold, red, and blue. The background is slightly blurred, showing more puzzle pieces and a person's arm.

4.1 Quadro economico-finanziario

RENDICONTO FINANZIARIO

Fondi finanziari di inizio periodo	31/12/2011	31/12/2010
Cassa	4.635,40	3.414,41
Banca	111.503,23	121.403,26
C/C Postale	3.700,62	15.711,47
Totale Fondi Finanziari di inizio periodo	119.839,25	140.529,14

ENTRATE	31/12/2011	31/12/2010
I) Entrate da attività di volontariato tipiche	405.168,20	200.981,12
II) Entrate per raccolta fondi	98.011,13	81.741,50
III) Entrate per attività commerciali e produttive marginali	-	-
IV) Entrate per proventi finanziari e patrimoniali	549,26	154,14
V) Entrate straordinarie	-	-
TOTALE ENTRATE	503.728,59	282.876,76

USCITE	31/12/2011	31/12/2010
I) Uscite da attività di volontariato tipiche	360.596,64	277.473,13
II) Uscite per raccolta fondi	-	-
III) Uscite per attività commerciali e produttive marginali	-	-
IV) Uscite per oneri finanziari e patrimoniali	1.183,41	1.191,59
V) Uscite per attività di supporto generale	146.794,02	24.901,93
VI) Uscite straordinarie	-	-
TOTALE USCITE	508.574,07	303.566,65

RISULTATO DI PERIODO	- 4.845,48	- 20.689,89
-----------------------------	-------------------	--------------------

Fondi Finanziari finali	31/12/2011	31/12/2010
Cassa	1.479,77	4.635,40
Banca	110.675,43	111.503,23
C/C Postale	2.838,57	3.700,62
Totale Fondi Finanziari di inizio periodo	114.993,77	119.839,25

Il bilancio, composto da rendiconto gestionale di pura cassa, relazione sulla gestione e nota integrativa e dello schema di riclassificazione per centri di servizio (documenti che si riportano in appendice), rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione finanziaria dell'Associazione.

Il 2011 è stato un anno particolare per effetto dell'apertura a settembre della struttura Beato Ferretti e le uscite e le entrate sono aumentate di circa 200.000 € per far fronte a questi investimenti.

Il rendiconto si è chiuso con un disavanzo di gestione di € 4.845,48, imputabile in parte al mancato incasso del saldo per il progetto Caritas Casa 2 e di altri crediti. Si è provveduto al ripianamento del disavanzo mediante l'utilizzo degli avanzi degli esercizi precedenti che, pertanto, hanno consentito all'Associazione di mantenere un'adeguata liquidità.

Il patrimonio dell'Associazione al 31/12/2011 è costituito dalle disponibilità finanziarie a tale data pari ad € 114.993,77 e dai beni ammortizzabili dell'associazione, valorizzati a un costo storico di € 301.970,00.

5 Il coinvolgimento degli interlocutori



5.1 Le opinioni degli interlocutori

Come già indicato, l'impegno richiesto da questa prima edizione del bilancio sociale non ha consentito un sistematico coinvolgimento degli interlocutori durante il processo di redazione, ma è obiettivo dell'Associazione impegnarsi per tale partecipazione in futuro.

In particolare, la SS. Annunziata vuole coinvolgere i suoi interlocutori contattandoli per e-mail e telefonicamente e incontrandoli, al fine di avere impressioni, idee, suggerimenti e critiche sul rapporto e, più in generale sulla gestione dell'Associazione.

5.2 La tua opinione

Invitiamo tutti, a presentare osservazioni, suggerimenti, domande sul nostro bilancio sociale e sulla nostra attività.

Ve ne ringraziamo fin d'ora.

Ecco i riferimenti della nostra sede operativa:

SS. Annunziata Onlus

via Podesti 12 – 60122 Ancona

tel. 071201512 - fax. 071.2079329

e-mail: annunziataonlus@gmail.com

www.annunziataonlus.it

Grazie per averci dedicato il vostro tempo.

