



Bilancio sociale 2020

La lettera del Presidente

Potrà sembrare banale, ma è una realtà: l'anno 2020 è l'anno del Covid.

La pandemia ha segnato, caratterizzato, forgiato tutto per tutti, incidendo fortemente anche sul contesto che guida e dà senso al lavoro di CSV Milano.

Il cambiamento, tra l'altro, è giunto in modo dirompente, inaspettato, trovandoci impreparati, e chiedendoci quindi rinnovamento e ripensamento, dando vita a un processo che costruisca l'identità del volontariato degli anni futuri.

Questa situazione per il volontariato è stata acceleratrice di fenomeni che erano comunque già in atto, con un'azione di chiarificazione e con la richiesta a CSV Milano di affrontarli da subito.

Quattro le trasformazioni principali:

- Il ricambio generazionale → la pandemia ha posto sfide nuove, che hanno richiesto nuove energie, pensieri, visioni, quindi rinnovamento, anche nella compagine sociale e operativa. Qui lo sguardo va ai giovani, incontrati molto nei primi mesi del lock down e il cui slancio emotivo deve essere accompagnato a trasformarsi in scelta consapevole di impegno. Gli stessi giovani che sono risorsa di trasformazione digitale, di uso della tecnologia non solo come strumento tecnico ma come nuovo orizzonte culturale a guida di metodologie, pensieri, scelte nuove.
- Territorio e comunità → due poli che in questo periodo sono stati risorsa e limite. La grande attivazione di solidarietà di quartiere ha messo a nudo la difficoltà nell'aver una visione strategica del territorio alle spalle. La cooperazione ha coniato «pensare globalmente, agire localmente», un'espressione che bene descrive quanto non possiamo non avere oggi una visione che superi la dimensione territoriale, pur dovendo fare attenzione a radicarla nelle piccole distanze, nei «15 minuti a piedi». CSV Milano è chiamato a questo, facendo atterrare nei servizi locali la dimensione di sistema regionale, nazionale e anche europeo.
- Complessità → nell'intreccio tra dimensione economica, sociale e ambientale gli SDG's ci hanno chiesto di pensare la sostenibilità in modo articolato, ora la pandemia lo ha reso ancora più evidente. E per leggere le molte dimensioni serve che il Terzo settore abbia competenza e faccia formazione, soprattutto nella classe dirigente, costruendo visioni, sguardi alti, al di là della propria organizzazione
- Nuovi mondi → il volontariato deve uscire dal «recinto» degli addetti ai lavori anche per liberarsi dal ruolo (rivisto anche questa volta) di stampella pronta all'uso. È anche in funzione della sua capacità di esprimere innovazione, però, che può richiedere di stare allo stesso tavolo con gli altri attori strategici. La pandemia ci pone sfide che richiedono alleanze e progettualità nuove, innovative: CSV Milano si pone come cerniera tra mondi diversi, facilitatore di incontri, hub di mondi diversi. Così da far germogliare progetti che mettano in collaborazione il volontariato con i mondi di cultura e formazione, del profit e non profit, dell'imprenditoria e della cooperazione.

Trasformazioni che abbiamo affrontato nel 2020 a fianco del volontariato milanese e sulle quali dovremo ancora lavorare assieme nei prossimi anni.



Nota metodologica

Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva del bilancio sociale

- maggiore coinvolgimento degli stakeholder esterni nel processo di lavorazione
- versione online del Bilancio Sociale

Bilancio Sociale e Agenda 2030 ONU

La sostenibilità e responsabilità sociale sono considerate parte integrante della missione istituzionale dei CSV che, come la Riforma precisa, perseguono finalità d'interesse generale tramite la promozione del volontariato e dei suoi valori. In una logica di adesione sostanziale e non formale all'Agenda 2030, la rete dei CSV ha avviato - su impulso di CSVnet - un percorso serio, credibile, inclusivo ed efficace finalizzato a realizzare una piena integrazione dei temi della sostenibilità nelle scelte e nell'agire di tutti i Centri.

Dopo la riflessione avviata in occasione del Bilancio sociale 2019 e nei Piani attività 2021, su precisa indicazione dell'ONC, questa edizione del Bilancio sociale presenta gli Obiettivi di sviluppo sostenibile intercettati dal CSV e dà conto in modo quali-quantitativo del contributo al loro raggiungimento.

Prossimi obiettivi: consolidare la connessione tra Agenda ONU e programmazione, definendo ex ante obiettivi e indicatori da integrare nel sistema di monitoraggio per misurare e comunicare il contributo al raggiungimento dei Global goals.

Il Bilancio sociale è l'esito di un processo con il quale l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse, in modo da consentire ai diversi interlocutori di conoscere e formulare una valutazione consapevole su come interpreta e realizza la sua missione sociale. L'obiettivo del bilancio sociale è quello di misurare e comunicare il senso e il valore del lavoro svolto per rinforzare il dialogo e la fiducia con i diversi *stakeholder*.

Questo documento costituisce il sedicesimo bilancio sociale realizzato dal CSV Milano ed è stato elaborato anche nell'ambito del percorso di formazione su *accountability* e Agenda 2030 ONU promosso da CSVnet in collaborazione con Refe, secondo il metodo *Rendersi conto per rendere conto*[®].

Il bilancio sociale è redatto secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4 luglio 2019 e secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come CSV, coerenti alle precedenti. Il documento si conforma ai principi di redazione del bilancio sociale indicati nelle Linee Guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti.

Il bilancio sociale rendiconta tutta l'attività dell'Ente, con particolare riferimento a quelle svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore per i Centri di servizio per il Volontariato. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre) che coincide con il periodo del bilancio d'esercizio. **Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il bilancio economico.**

Il documento è strutturato in 6 capitoli: Identità; Struttura e *governance*; Le persone che operano per l'ente; Obiettivi ed attività del CSV; Situazione economico-finanziaria, Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo.

I contenuti del Bilancio Sociale sono forniti direttamente o indirettamente dagli attori di CSV Milano referenti delle diverse tematiche trattate e la loro restituzione viene da questi validata. Laddove i contenuti sono il risultato di collaborazioni, la narrazione fornita è per lo più **condivisa**.

Iter di approvazione:

una volta redatto, con il Consiglio Direttivo, il documento viene approvato, congiuntamente dall'assemblea dei soci al bilancio di esercizio. Successivamente viene impaginato e condiviso. Il testo completo è pubblicato sul sito istituzionale (in .pdf e in versione navigabile), inviato a CSVnet e all'OTC, oltre che segnalato agli stakeholders principali.

Evoluzioni:

Sono in corso di revisione alcune sezioni integrative del bilancio sociale dedicate alla valutazione della performance e alla lettura della soddisfazione delle persone incontrate, per meglio allinearle ai principi complessivi della Riforma del terzo Settore.



IDENTITÀ

Identità

Associazione riconosciuta del Terzo Settore

Opera prevalentemente nel territorio della città metropolitana di Milano.

È ente gestore del Centro di Servizio per il volontariato - città metropolitana Milano (CSV Milano) ai sensi dell'art.61 del Codice del Terzo Settore, in attesa di iscrizione al Registro Unico del Terzo Settore che è in corso di attivazione da parte del Ministero del Lavoro.

Conformemente alla procedura di accreditamento dei CSV, ai sensi dell'articolo 101, comma 6, CTS, nel 2019 l'Associazione Ciessevi Milano ha presentato all'ONC la manifestazione di interesse per l'accREDITamento come Centro di Servizi per il Volontariato per l'ambito territoriale afferente alla città metropolitana di Milano. Il processo di accREDITamento al 31.12.2020 era ancora in corso (*). A novembre 2020 è stato modificato lo Statuto recependo anche alcune indicazioni date dall'ONC.

(* Al momento della redazione del presente bilancio sociale l'Associazione Ciessevi Milano è stata accREDITata come Centro di Servizio per il volontariato - città metropolitana Milano (CSV Milano) ed è iscritta al n° 16 dell'Elenco nazionale dei CSV a partire dal 15 aprile 2021.

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo settore che, in base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016, **hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari in generale, e in tutti gli Enti del Terzo Settore, in particolare**

I CSV sono finanziati per legge attraverso il FUN (Fondo Unico Nazione) alimentato dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse quando le risorse delle FOB non fossero sufficienti.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

La storia

1997/1998

Ciessevi

Costituzione dell'**Associazione Ciessevi**.

Istituzione del **Centro Servizi per il Volontariato** nella provincia di Milano ente gestore di un CSV.

Servizi di informazione e consulenza

1999/2007

CSVnet

Costituzione del Coordinamento Regionale dei CSV lombardi e di CSVnet

Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio

Stabilizzazione dei fondi (FUN) grazie ad un **Accordo con Acri**

Avvio di aree formazione e consulenza

2008



Progetto diffuso di rafforzamento delle relazioni con i territori

Riorganizzazione del Centro con forti investimenti in risorse umane

Avvio di area territorio

2009

CSV M&B

Crisi finanziaria: il FUN si riduce del 50%.

Riduzione progressiva del presidio dei territori.

Nasce il **Centro di Servizi di Monza e Brianza** staccando personale e risorse da Ciessevi

2010 / 2013

Progetti e brand

Nasce **Vdossier**: rivista quadrimestrale di approfondimento tematico per dirigenti del Terzo Settore

Nasce **Università del Volontariato** con corsi base e avanzati, approfondimenti, master e un percorso universitario annuale

Nasce **Volontari per un Giorno** e si comincia a esplorare il volontariato occasionale

2011

Comune di Milano

Siglato un protocollo d'intesa grazie al quale nascono progetti:
Case delle associazioni e del volontariato

LightUp!, per la promozione del volontariato con scuole e giovani

VOCE - Volontari al Centro: hub del volontariato

2012 / 2013

Personalità giuridica

Acquisizione della **personalità giuridica**
Revisione dello statuto con **introduzione delle reti territoriali**

2015 / 2016



Gestione di diversi **programmi di volontariato durante EXPO 2015**:

- per Expo spa,
- per la Commissione Europea,
- per il Comune di Milano

Il programma è gestito con CSVnet e tutti gli altri CSV italiani

Anche altri **progetti condivisi da altri CSV**:

- Univol
- Vdossier
- Volontari per un giorno

2016 / 2017
**FNP e
Riforma TS**



2020
Covid19

Nasce **Fare Non Profit (FNP)**: sistema articolato di **supporto consulenziale agli Enti di Terzo Settore**.

Pubblicata la **Legge delega 106/2016 di Riforma del TS**

Nasce **Terzo Settore in Costruzione**: sistema articolato di supporto agli enti per affrontare la Riforma del Terzo Settore (insieme ai Forum del TS locali e molti altri partner

Nasce un nuovo progetto **VEPM, Volontari Energia per Milano**: di promozione e accompagnamento al **volontariato civico occasionale**

Adottato nuovo statuto conforme ai requisiti richiesti dalla Riforma del TS. Principio della porta aperta

Nuova struttura organizzativa, in coerenza con gli sviluppi regionali, in Aree di produzione (Organizzazioni, Cittadini e Volontari, Cultura e Animazione Territoriale) in linea al Direttore; e Servizi interni in staff al Direttore

Il Centro servizi cambia logo: da Ciessevi a **CSV Milano**

In occasione del ventennale: **Volontariato, tempo per la città**, progetto di valorizzazione degli eventi del volontariato

Predisposto un modello internazionale di **validazione delle competenze trasversali**: Lever Up

Aperto il cantiere edile di VOCE

Predisposto il **Piano di Sviluppo 2020-23**

Rinnovati Mission e Vision di CSV Milano

Inoltrata a ONC richiesta accreditamento come CSV per il territorio della Città Metropolitana di Milano

Da marzo tutti in **lavoro da remoto**

Tutte le attività sono spostate **online**

Prende il via la **Civil Week** (in versione Lab – on line): 3 giorni dedicati alla valorizzazione della società civile

Ciessevi diventa **CSV Milano**

Missione e valori

Visione

Ciessevi vede nel volontariato la piena espressione dei doveri di solidarietà sociale ^[1] previsti dall'Art. 2 della Costituzione. Crede nel suo valore, come propulsore di cittadinanza attiva e consapevole, luogo di partecipazione, di costruzione collettiva, di esercizio e tutela dei diritti civili e sociali. Ciessevi agisce per un volontariato inclusivo, in dialogo con le Istituzioni e le Imprese, capace di stare al passo con i cambiamenti sociali per contribuire a rispondere ai bisogni delle comunità e dei territori.

Missione

CSV Milano opera come agente di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva nella città metropolitana di Milano.

Ciessevi, anche grazie alle reti di CSVnet e CSVnet Lombardia alle quali appartiene, promuove, sostiene e qualifica il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni che favoriscono il protagonismo dei cittadini e degli enti del Terzo settore nel perseguimento dell'interesse generale della comunità.

CSV Milano supporta il volontariato, in particolare quello presente negli enti di Terzo settore nell'intraprendere e far conoscere le proprie iniziative, nel dotarsi di competenze organizzative e gestionali, nel coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse, nell'intervenire sulle cause dei fenomeni sociali e nel darsi forme autonome di rappresentanza.

Principi

Nella realizzazione delle attività e dei servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dall'art. 63. c.3 del Codice del Terzo Settore: a) *principio di qualità*: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;

b) *principio di economicità*: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;

c) *principio di territorialità e di prossimità*: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

d) *principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso*: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

e) *principio di integrazione*: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

f) *principio di pubblicità e trasparenza*: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

^[1] *La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale*

ATTIVITÀ STATUTARIE

Formazione

per qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo



Promozione, orientamento e animazione territoriale

per dare visibilità ai valori del volontariato e promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato



Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti volontariato



Informazione e comunicazione

per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, per supportare la promozione delle iniziative di volontariato e sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore.



Ricerca e documentazione

per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore.



Supporto tecnico-logistico

per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.



Aree di intervento

A seguito del percorso di riorganizzazione intrapreso dai CSV Lombardi a partire dal 2014 le attività statutarie sono state ripartite, per meglio intercettare e interpretare le istanze provenienti dal territorio e dalla comunità, in 4 aree di produzione che hanno come centro di attenzione i destinatari dei servizi: Area Organizzazioni, Area Cittadini, Area Cultura, Area animazione territoriale

	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
formazione	Università del Volontariato			
promozione, orientamento e animazione territoriale		Eventi, orientamenti		
consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	Fare Non Profit			Fare Non profit
informazione e comunicazione	Sito, social, eventi, campagne, produzione materiali grafici			
ricerca e documentazione	Ricerca, banca dati			
supporto tecnico-logistico	Uso spazi	Licenza d'uso		

ADESIONI A RETI



ADESIONI DIRETTE



CSVnet Lombardia

È la confederazione dei CSV della Lombardia. Rappresenta i CSV con gli interlocutori di sistema di carattere regionale, garantisce economie di scala, garantisce consulenza e formazione su temi comuni, sostiene i CSV nel perseguimento dei loro obiettivi.



CSVnet

È l'associazione nazionale dei CSV. Rappresenta i CSV con gli interlocutori di sistema di carattere nazionale, garantisce consulenza e formazione su temi comuni.

ADESIONI INDIRETTE



CEV Rete europea che sostiene e garantisce un dialogo continuo con L'Unione Europea sui temi del volontariato e delle associazioni.



IID - Istituto Italiano della Donazione Assicura che l'operato delle Organizzazioni Non Profit (ONP) sia in linea con standard riconosciuti a livello internazionale e risponda a criteri di trasparenza, credibilità ed onestà.



Alleanza contro la povertà Associazione che contribuisce alla costruzione di adeguate politiche pubbliche contro la povertà assoluta nel nostro Paese.



ASVIS Associazione per far crescere nella società italiana, nei soggetti economici e nelle istituzioni la consapevolezza dell'importanza dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e per mobilitarli allo scopo di realizzare gli obiettivi di sviluppo sostenibile.



Euricse Promuove la conoscenza e l'innovazione nell'ambito delle imprese cooperative e sociali e delle altre organizzazioni non profit di carattere produttivo attraverso attività di ricerca teorica e applicata.



Aiccon Promuove attività di formazione e ricerca sui temi più rilevanti per il mondo della Cooperazione, del Non profit e dell'Economia Civile, svolte in costante rapporto con la comunità accademica e le realtà del Terzo Settore.



Labsus Promuove la collaborazione tra cittadini e istituzioni e la capacità di queste reti inedite di prendere in carico problemi di interesse generale.



Exponiamoci: Promuove iniziative sociali e culturali a supporto di quelle di Fondazione Triulza.



Next: rete di oltre 40 associazioni e partner per promuovere e realizzare una nuova economia: civile, partecipata e sostenibile.



ADESIONI ALLE RETI



ALTRE RETI TERRITORIALI



Forum del Terzo Settore di Milano

Invitato permanente al consiglio direttivo del Forum



Forum del Terzo Settore Adda Martesana

Invitato permanente al comitato di coordinamento del Forum



Fondazione Triulza

dopo Expo 2015 ha continuato le sue attività nel Lab Hub per l'Innovazione Sociale; con l'obiettivo di mettere al centro dello sviluppo dell'area (Milano Innovation District) l'impatto sociale e ambientale

CSV: l'unione fa la forza – Lombardia



La rete dei CSV in Lombardia

6
i CSV Lombardi
erano 12 prima
della Riforma
del Terzo Settore

23
gli anni di
attività dei CSV
nel 2020

I risultati dei 6 CSV lombardi

<p>CONSULENZE</p> <p>9.395</p> <p>consulenze, accompagnamenti e interventi di <i>capacity building</i> a 4.902 ETS</p>	<p>FORMAZIONE</p> <p>290</p> <p>corsi e seminari attivati (+ore) con 2.389 partecipanti</p>	<p>PROMOZIONE</p> <p>1.143</p> <p>orientamenti al volontariato e azioni di scuola volontariato</p>
<p>ANIMAZIONE TERRITORIALE</p> <p>1.894</p> <p>azioni di sostegno a 937 reti, accompagnamenti e interventi di progettazione sociale</p>	<p>RICERCA E DOCUMENTAZIONE</p> <p>188</p> <p>progetti di ricerca, gestione biblioteche e produzione di documentazione</p>	<p>LOGISTICA</p> <p>767</p> <p>affitti e prestiti di sale e strumenti a 417 ETS</p>
<p>COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE</p> <p>1.771</p> <p>consulenze sulla comunicazione seguiti per 964 ETS</p>	<p>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE</p> <p>416.535</p> <p>utenti sul sito, 1,5 milioni di visualizzazioni di pagina per una media di 2 minuti</p>	<p>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE</p> <p>1.969</p> <p>notizie e 51 notizie di bando pubblicate. 47 newsletter inviate</p>

Il contesto di riferimento - Lombardia

Istituzioni non profit e volontariato

336.275

Le istituzioni non profit in Italia, di cui il **16% in Lombardia**, la Regione con il maggior numero di organizzazioni in Italia. Più del 60% opera nel settore della cultura, dello sport e delle attività ricreative

5,5 milioni

i volontari di queste organizzazioni a livello nazionale, **oltre 1 milione in Lombardia**

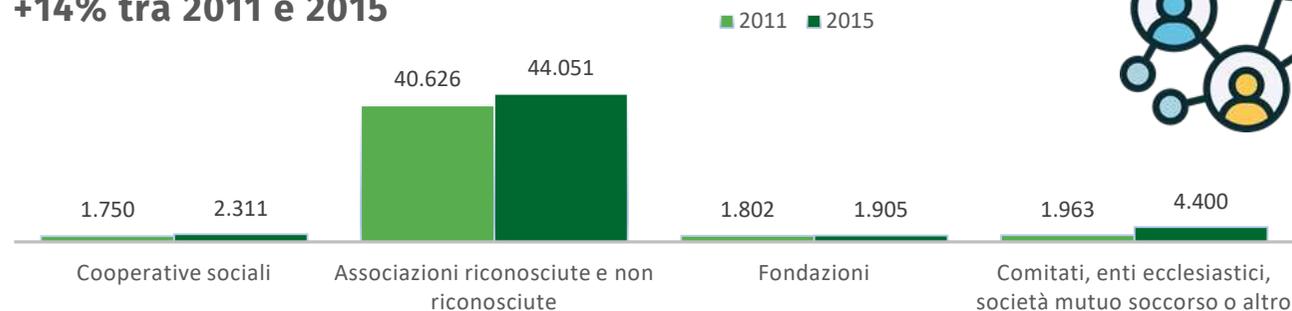
Secondo i dati Istat, i volontari nelle istituzioni non profit sono in forte crescita: aumentano del 16% a livello nazionale e del 24% in Lombardia tra 2015 e 2011.

L'Italia si mantiene tuttavia agli ultimi posti in Europa per numero di volontari per abitante, in particolare per quanto riguarda il volontariato informale, e si evidenzia una criticità nel coinvolgere i giovani in queste attività, rendendo difficile il ricambio generazionale tra i volontari.

Negli ultimi anni il volontariato in Italia ha anche risentito dell'immagine negativa creata nei confronti delle ONG - in particolare sul tema dell'immigrazione - che ha contribuito a diffondere un clima di diffidenza e di sfiducia nei confronti di tutto il settore non profit., con conseguenze sulle donazioni economiche.

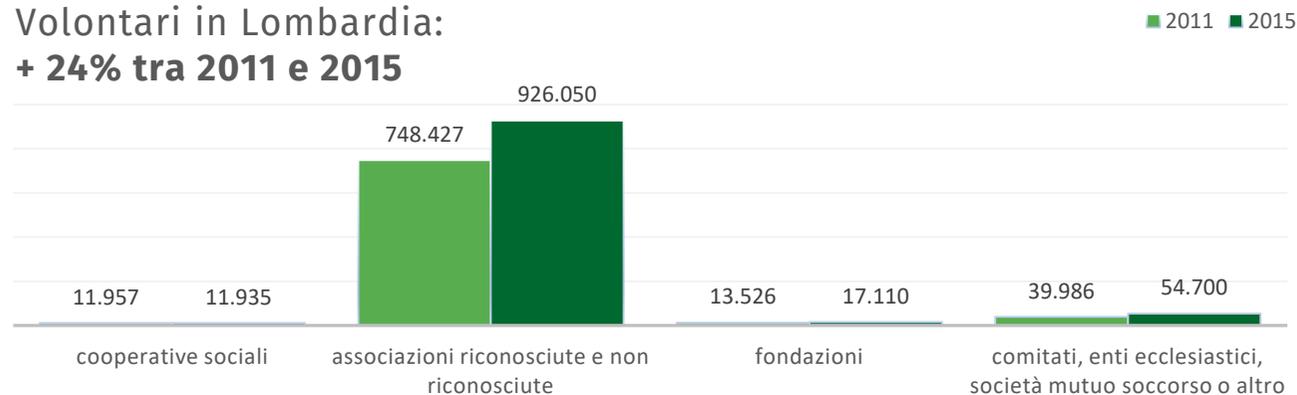
Rimane comunque elevata la fiducia nei confronti del volontariato, unico soggetto a raggiungere nella classifica Eurispes 2018 una percentuale del 70%.

Istituzioni non profit in Lombardia: +14% tra 2011 e 2015



Secondo l'ultima pubblicazione ISTAT del 2017, negli ultimi anni il numero di istituzioni non profit in Lombardia è cresciuto notevolmente, con un incremento tra 2011 e 2015 del 14% circa. In particolare, il numero di associazioni riconosciute e non riconosciute è aumentato del 8,5%.

Volontari in Lombardia: + 24% tra 2011 e 2015



Anche il numero dei volontari nello stesso periodo è aumentato del 24%, mentre i dipendenti delle organizzazioni non profit sono aumentati del 4,5%.

Fonte: Censimento permanente delle istituzioni non profit ISTAT 2017 su dati 2015 e 2013 su dati 2011.

La Lombardia e il Covid



478.903

I casi di Covid-19
in Lombardia
al 31/12/20

25.123

I decessi a seguito
della pandemia
al 31/12/20

1°

Regione d'Italia
per contagi
e numero
di decessi

Fonte: [Open Data Protezione Civile](#)

La pandemia rappresenta un passaggio storico destinato a trasformare le regole del nostro vivere comune e del nostro essere società.

Nel 2020 la Lombardia è stata la regione più precocemente e intensamente colpita dalla pandemia da Covid19, che ha messo a dura prova le strutture ospedaliere, il personale sanitario e tutta la popolazione, presentando un conto altissimo in termini di vite umane.

Secondo il Rapporto ISTAT 2020, in Lombardia i decessi sono incrementati dell'188% nel mese di marzo 2020, rispetto alla media 2019 dello stesso periodo e la speranza di vita alla nascita è calata a 81,2 anni, riportando le lancette indietro di 15 anni, ai livelli osservati nel 2006.

In questo contesto, il 70% delle realtà del Terzo settore e del volontariato è rimasto attivo e si è trovato a fronteggiare un'emergenza che da sanitaria è divenuta ben presto anche sociale – sempre secondo l'ISTAT la media delle ore autorizzate di cassa integrazione è aumentata del 1.213% rispetto al periodo maggio-novembre 2019 – chiedendo un ripensamento di approcci e modelli di intervento.

Fonte: Indagine online realizzata dai CSV lombardi e pubblicata il 20 maggio 2020, disponibile al [link](#), a cui hanno risposto 1.062 enti, il 92% dei quali organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale

Il contesto di riferimento – Milano Metropolitana

POPOLAZIONE

CSV Milano opera sul territorio della Città metropolitana di Milano che conta una

popolazione di 3.265.327 abitanti

(dati EUROSTAT al 30/12/2020)

51,5% femmine 48,5% maschi

Densità 2.073 abitanti/kmq

In linea con il trend nazionale, anche la Città metropolitana di Milano rileva un progressivo invecchiamento della popolazione. La fascia d'età oltre 90 anni passa dal 0,02% al 1,30% della popolazione.

DATI 2019

VOLONTARIATO ORGANIZZATO

Questi dati sono tratti dai registri provinciali, dall'Anagrafe Unica delle Onlus e dall'albo regionale delle cooperative sociali.

1039 Odv iscritte al registro – fine 2020 (-48 dal 2018)

(sez. provinciale e regionale)

743 Aps iscritte al registro – fine 2020 (+63 dal 2018)

(sez. provinciale e regionale)

157 Ass. senza scopo di lucro iscritte al registro – al 7/5/20202 (sez. provinciale e regionale) (-5 dal 2018)

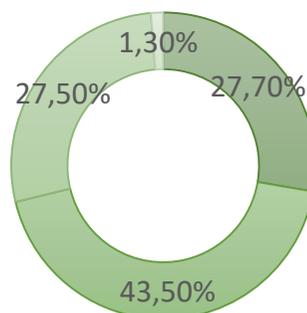
1552 Onlus iscritte all'anagrafe - 2019

521 Cooperative sociali – al 11/1/2021 (+67 dal 2018)

Densità 297 abitanti/ente non profit

(non iscritti/iscritti ai registri)

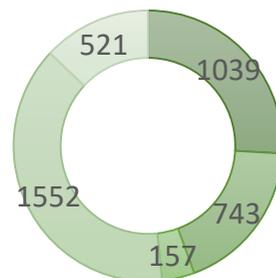
POPOLAZIONE Fasce di età



3.265.327 abitanti totali

- da 0 a 29 anni
- da 30 a 59 anni
- da 60 a 89 anni
- oltre 90 anni

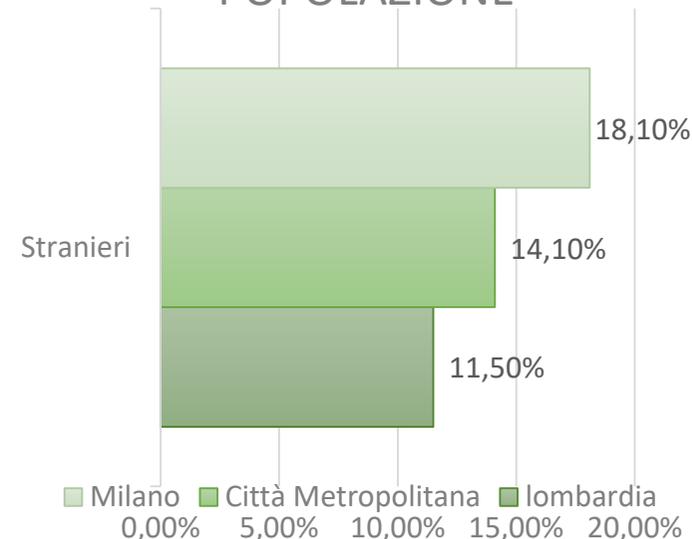
VOLONTARIATO ORGANIZZATO Enti di Terzo Settore iscritti ai Registri di elezione



4.012 ETS iscritti in totale

- Organizzazioni di Volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Associazioni Senza Scopo di Lucro
- Onlus
- Cooperative Sociali

POPOLAZIONE



VOLONTARIATO ORGANIZZATO Distribuzione tra non iscritti/iscritti ai registri (dati ISTAT 2015)

Di questi Altri enti non profit circa 1000 enti di fruizione dei servizi di CSV Milano (stima)



- Enti di terzo settore iscritti ai registri
- Altri Enti non profit



STRUTTURA E GOVERNANCE

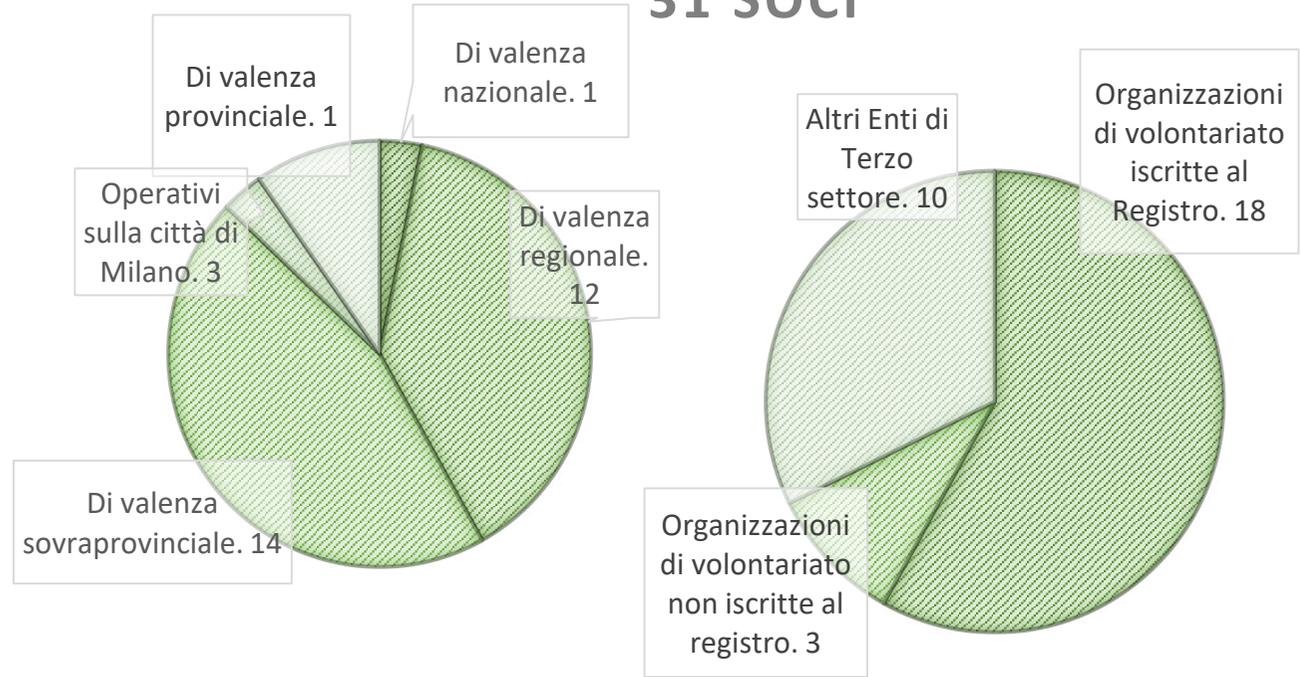
I soci

Forma giuridica degli enti soci:

Il 68% dei soci diretti di CSV Milano sono Organizzazioni di Volontariato

Il 71% della compagine sociale è rappresentato da organizzazioni di secondo livello

31 SOCI



LIVELLO DEI SOCI DIRETTI



I 22 soci di secondo livello rappresentano altri 1.791 enti

I soci

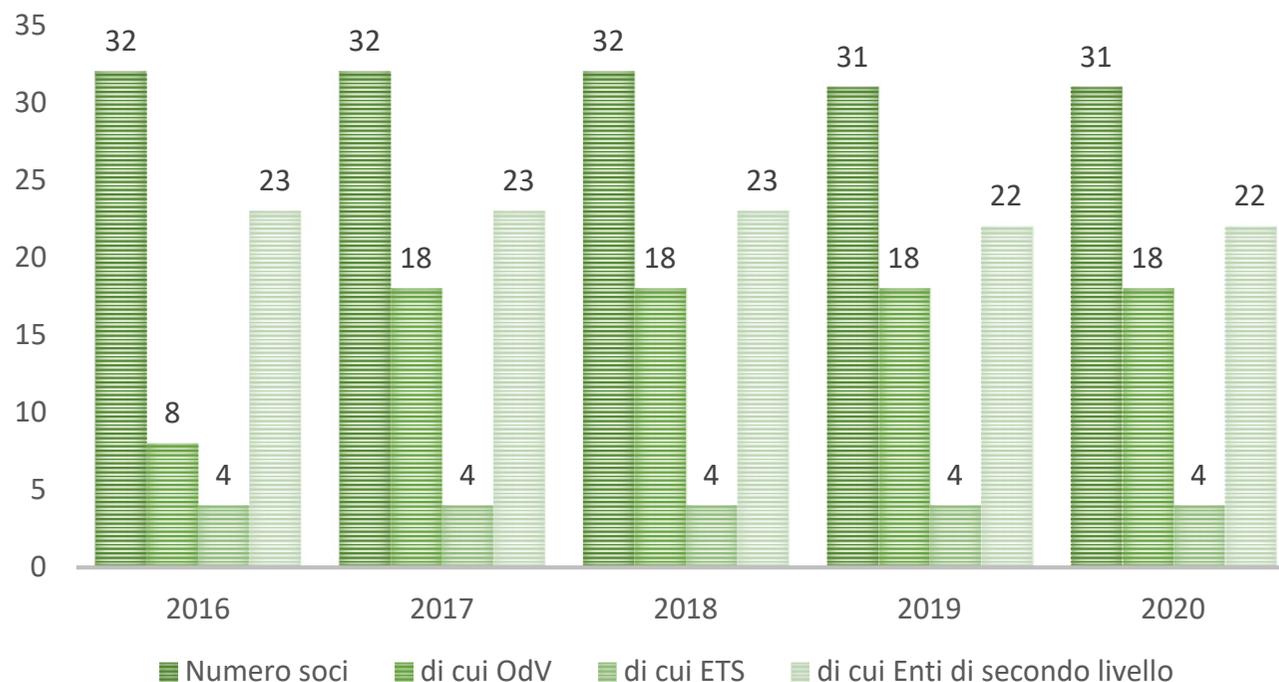
Possono aderire a Associazione Ciessevi le organizzazioni di volontariato e gli altri enti del Terzo Settore, ai sensi del D.lgs. 117/2017, esclusi quelli costituiti in una delle forme del Libro V del codice civile, che ne facciano richiesta, che si riconoscono nei principi, nei valori e nelle norme statutarie dell'Associazione.

L'adesione a CSV Milano non condiziona la fruibilità dei servizi.

I servizi sono infatti a disposizione di tutti, non solo dei soci.

Ad oggi non è stata definita una politica volta all'ampliamento della base sociale.

Molti dei partner con i quali CSV Milano realizza propri progetti e attività non sono soci del Centro.



RAPPRESENTATIVITA' dei soci:

1822: totale degli enti rappresentati in maniera diretta e indiretta da CSV Milano

44 %: n. soci (diretti e indiretti)/n. enti iscritti ai registri

17 %: n. soci (diretti e indiretti)/n. enti iscritti ai registri + enti non iscritti

Il sistema di governo e controllo

Organi sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Ore svolte da ogni componente	Gratuità del ruolo
Assemblea dei soci	4	72%	7,5	sì
Consiglio Direttivo	10	88%	30	sì
Presidente				sì
Organo di controllo	4	100%	6	no
Collegio dei garanti	18	sì

Emergenza Covid-19

+ 90%

della presenza (online) rispetto all'anno precedente



ASSEMBLEA DEI SOCI



ORGANO DI CONTROLLO
PRESIDENTE DESIGNATO DALL'OTC



CONSIGLIO DIRETTIVO
Da 7 a 13 MEMBRI ELETTI DAI SOCI
PRESIDENTE

Agenda 2030

Obiettivo 5 - Parità di genere

Indicatore 5.5: Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica.

4 donne all'interno del Consiglio Direttivo su un totale di 11 componenti. 2 posti per il CD sono vacanti da fine 2019.

L'assemblea dei soci

Nel 2020 si sono tenute 5 assemblee dei soci

1 assemblea straordinaria per la modifica dello Statuto

1 assemblea ordinaria per la modifica del Regolamento associativo

3 assemblee ordinarie che hanno provveduto ai normali adempimenti:

- approvazione Piano attività e preventivo 2020
- approvazione Bilancio consuntivo e Bilancio sociale 2019
- nomina Organo di controllo
- ratifica cooptazione Consiglieri

A motivo dell'emergenza sanitaria, 4 delle 5 assemblee si sono tenute in modalità telematica, con un significativo incremento della partecipazione.

L'Assemblea: approva il progetto pluriennale di attività, il piano annuale, il bilancio preventivo e consuntivo; i Regolamenti; la Carta dei Servizi; approva e rende pubblico il bilancio sociale; nomina il Consiglio Direttivo e l'Organo di Controllo; delibera l'esclusione dei soci.

L'attuale compagine sociale è costituita in maggioranza da ODV. Lo Statuto prevede che, qualora il numero complessivo di rappresentanti di organizzazioni di volontariato fosse inferiore alla metà più uno dei rappresentanti dei soci, i voti ad essi attribuiti sono incrementati di conseguenza, così da mantenere la maggioranza dei voti in ciascuna assemblea alle OdV (prevista dal CTS all'art.61, comma 1 lettera f).





Il Consiglio Direttivo

- È l'Organo con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione; redige il Piano annuale e pluriennale di attività e il preventivo; predispone le modifiche allo Statuto e i regolamenti; nomina il Direttore
- Ai Consiglieri sono attribuite Referenze per le articolazioni organizzative della struttura tecnica del CSV. È costituita inoltre una Commissione ad hoc per il Progetto Voce. Al Presidente e al Direttore sono conferite particolari deleghe.
- Il Direttivo è composto da 13 membri. Nel 2020 due componenti sono vacanti a seguito di dimissioni

Il Presidente

Il Presidente è eletto dal Consiglio Direttivo; ha la responsabilità legale dell'Ente; curare l'attuazione delle deliberazioni; intrattiene rapporti con le autorità e le pubbliche amministrazioni; sorveglia il buon andamento amministrativo dell'Associazione; adotta in caso di urgenza ogni provvedimento opportuno, sottoponendolo a ratifica dell'organo competente

Nome e cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica	Ente socio che lo ha indicato e qualifica ai sensi del CTS
Ivan Nissoli	Presidente	12/09/2012	2017-2021	Ass. Vol. Caritas Ambrosiana
Adolfo Viansson Ponte	Vicepresidente	06/05/2013	2017-2021	Anteas Milano - ODV
Franca Andreoni	Consigliere	03/05/2017	2017-2021	Auser Milano - ODV
Silvia Fossi	Consigliere	23/01/2020	2020-2021	MoVi Lombardia - ODV
Natale Casati	Consigliere	06/05/2013	2017-2021	Avis Milano - ODV
Marco Delvecchio	Consigliere	06/05/2013	2017-2021	Fed. Reg. S. Vincenzo - ODV
Giuseppe Failla	Consigliere	03/05/2017	2017-2021	US Acli Milano
Emanuele Finaldi	Consigliere	03/05/2017	2017-2021	Croce Bianca Milano - ODV
Claudio Minervino	Consigliere	23/01/2020	2020-2021	Arci Milano - APS
Paola Rambaldi	Consigliere	21/11/2019	2019-2021	Touring Club Italiano - APS
Patrizia Venturi	Consigliere	03/05/2017	2017-2021	Avo Lombardia - ODV

***A partire dal marzo 2020 e il Consiglio Direttivo ha proseguito regolarmente la propria attività con modalità telematiche, che hanno favorito un significativo incremento della partecipazione.**

Organo di controllo

L'Organo di controllo ha compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale dell'ente.

L'Organo di controllo rimane in carica per 3 anni.

I componenti devono essere scelti tra le categorie di cui all'art. 2397 c. 2 C.C.

Esercita anche il controllo contabile nel caso in cui un suo componente sia un revisore legale iscritto nell'apposito registro.

La nomina del componente con funzioni di Presidente spetta all'organismo territoriale di controllo (OTC), che ha nominato, a decorrere dall'agosto 2020 il dott. Regazzini.

La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

Ai componenti dell'Organo di controllo è riconosciuto un compenso. Il compenso per il Presidente del Collegio è a carico dell'ONC .



Nome e cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Alberto Regazzini	Presidente	19/12/1997	2020-2023 salvo revoca
Fabrizio Angelelli	Componente	29/04/2004	2020-2023
Roberta Gottard	Componente	25/06/2020	2020-2023

Collegio dei garanti

Il Collegio dei Garanti è un Organo sociale non più previsto nello Statuto in vigore dal 2017.

Le norme transitorie dello Statuto prevedono che gli Organi in carica alla data di approvazione restino in carica fino a fine mandato.

Nome e cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Guido De Vecchi	Garante	03/05/2017	2017-2021
Roberto Forti	Garante	03/05/2017	2017-2021
Massimiliano Mauri	Garante	03/05/2017	2017-2021

I comitati di referenza

I **Comitati di referenza** sono lo strumento di raccordo tra la funzione “politica” svolta dal Consiglio Direttivo e la funzione “tecnica” della struttura operativa.

I **Comitati di referenza** sono cinque, corrispondenti alle aree di attività del Centro composti da uno, due o più Consiglieri assegnati come referenti a ciascuna area dal Direttore e dal Responsabile/Referente dell'area. A seguito dell'approvazione a fine 2018 del documento di mandato si è reso opportuno un ripensamento di questo strumento. L'elaborazione del Piano di sviluppo 2020-2023 e le numerose dimissioni e avvicendamenti tra i Consiglieri nel corso dell'anno hanno portato a diradare l'attività dei Comitati a partire dal 2019 e rinviare di fatto al prossimo Direttivo una revisione dello strumento.

In particolare gli **OBIETTIVI DEI COMITATI DI REFERENZA** sono:

- declinare gli obiettivi e le strategie generali nella programmazione e annuale e/o pluriennale;
- elaborare proposte di interventi innovativi, anche a partire dai bisogni/occasioni/problemi evidenziati nel rapporto con i destinatari dei servizi;
- attuazione di nuove iniziative approvate dal Consiglio Direttivo, se espressamente indicato nella delibera di approvazione.

Durante il 2020 sono stati realizzati 2 incontri del comitato di referenza Risorse Umane e Amministrazione

Gli stakeholder



Il CSV ha costruito e intrattiene proficue relazioni con numerosi enti e realtà del territorio che favoriscono uno scambio e una conoscenza sempre attuale dei bisogni e delle esigenze della comunità e la definizione di obiettivi, condivisi in una logica di corresponsabilità.

Questa la rete degli stakeholder:

- **Soggetti istituzionali** nazionali e territoriali che definiscono quadro normativo e regole: Legislatore nazionale e regionale, ONC, OTC, Agenzia Nazionale Giovani
- **Stakeholder interni:** ETS Soci e dipendenti
- **Reti di appartenenza:** CSVnet, CSVnet Lombardia
- **Fruitori** di attività e servizi: cittadini e comunità locale, volontari, OdV e altri Enti di TS (soci e non), scuole e studenti, imprese, enti locali
- **Partner:** Imprese, Regione Lombardia, Città Metropolitana di Milano, Comune di Milano e altri comuni, le Università di Milano, Tribunale di Milano, Afol Sud Milano e Uepe Milano, Cavarretta Assicurazioni, Ordine dei Notai Milano, Ordine degli Avvocati di Milano, CAF CGIL Milano, Informatica Solidale, Corriere della Sera-Buone Notizie, Radio Milano All News, Osservatorio Senior, CSRoggi e altri organi di comunicazione, Forum del Terzo Settore Milano, Forum del Terzo Settore Adda Martesana, Fondazioni comunitarie (Nord Milano; Ticino Olona; Milano città, sud ovest, sud est, Martesana), Randstand, Kia Italia, Sodalitas, Un-Guru, KPMG, Cooperativa sociale Eureka, Cooperativa sociale Albatros, Cooperativa sociale Il Torpedone, Associazione La Rotonda, Impresa sociale Mirasole, Impresa Sociale SmemoLab, Turismo Sostenibile, Fondazione Triulza, Ufficio di Informazione del Parlamento Europeo a Milano, i CSV che collaborano in alcuni progetti
- **Finanziatori:** Fondazione ONC – Organismo Nazionale di Controllo
- **Fornitori:** Docenti, Consulenti, fornitori di materiali

Tipologia di stakeholder	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo della relazione
Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo	Legislatore ONC (Organismo Nazionale di Controllo) OTC (Organismo Territoriale di Controllo) Agenzia Nazionale Giovani	4	I CSV sono soggetti al rispetto di tutte le normative che regolamentano il proprio funzionamento e quello degli Enti del TS. Dopo la riforma, è necessario rispettare quanto previsto dall'art.61 del CTS. Il CSV è soggetto a funzioni di indirizzo e controllo da parte dell'ONC e dei suoi uffici territoriali (Organismi Territoriali di Controllo – OTC). L'ONC, organismo nazionale di controllo, è una fondazione con personalità giuridica di diritto privato, costituita con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali. CSV Milano è accreditato ai progetti di invio dei volontari del Corpo Europeo di Solidarietà. Per la loro gestione si relaziona con l'ANG.	Nel 2019 l'ONC ha predisposto un avviso di accreditamento a cui i CSV operanti hanno partecipato, tra cui anche l'Associazione Ciessevi Milano candidandosi a proseguire la gestione della funzione CSV, grazie all'invio di tutta la documentazione richiesta. L'OTC Lombardia nel 2020 ha nominato un Revisore dei conti, con funzione di Presidente nell'Organo di controllo di CSV Milano. Mantenimento dell'accREDITAMENTO con ANG	Mantenimento analisi nuove normative su ETS e CSV. In attesa di riscontro da parte di ONC, invio di eventuale altra documentazione. Predisposizione programmazione e rendicontazione annuale secondo le modalità concordate con ONC e OTC. In attesa dell'accREDITAMENTO da parte di ANG
Reti di appartenenza	CSVnet e CSVnet Lombardia	2	Contribuire al rafforzamento del sistema CSV e della sua voce.	Partecipazione agli organi sociali, collaborazione sul piano strategico e operativo, adozione di strumenti condivisi, promozione di percorsi formativi comuni.	Continuazione della relazione

Tipologia di <i>stakeholder</i>	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo della relazione
Stakeholder interni	ETS Soci, dipendenti CSV	2	Promuovere la partecipazione dei soci alla definizione delle linee strategiche di indirizzo del Centro, attraverso le Assemblee e le delibere del Consiglio Direttivo. Promuovere un costante confronto tra dirigenza, operatori e governance perché ci sia allineamento e condivisione tra l'identità espressa e interpretata da tutti;	Gestione di assemblee e produzione di documenti. Sviluppo della formazione e crescita personale e professionale dei dipendenti e della collaborazione trasversale tra operatori con diversi ruoli e nelle diverse aree.	Continuazione della relazione
Destinatari di servizi e attività	Cittadini, Volontari, Organizzazioni di Volontariato e altri enti ETS (soci e non) Enti Locali, Scuole e Studenti, Imprese, Comunità locale		Promuovere la cultura della solidarietà e il ruolo del volontariato come propulsore di cittadinanza attiva e luogo di partecipazione, di costruzione collettiva, di esercizio e tutela dei diritti civili e sociali.	Promuovere, sostenere e qualificare il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni che favoriscono il protagonismo dei cittadini e degli Enti del Terzo settore nel perseguimento dell'interesse generale della comunità, il coinvolgimento di cittadini, studenti, dipendenti in attività di volontariato e la promozione di iniziative e eventi di volontariato	Continuazione e potenziamento della relazione

Tipologia di stakeholder	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo della relazione
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Regione Lombardia, Città metropolitana di Milano, Comune di Milano e altri comuni, • le Università di Milano, Tribunale di Milano, Afol Sud Milano e UEPE Milano • Cavarretta Assicurazioni • Ordine dei Notai Milano, Ordine degli Avvocati di Milano, CAF CGIL Milano, Informatica solidale • Corriere della Sera- Buone notizie, radio Milano All News, Osservatorio Senior, CSRoggi e altri organi di comunicazione • Forum del Terzo Settore di Milano, Forum del Terzo Settore Adda Martesana 		Collaborazione nel produrre e fornire servizi e prodotti per il volontariato e nel costruire coesione sociale nei territori	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare eventi di promozione culturale, sviluppare proposte e diffondere esperienze di volontariato • Promuovere la crescita delle conoscenze e competenze del mondo del volontariato e del Terzo settore attivando percorsi di formazione e ricerca in collaborazione con le maggiori università del territorio. • Promuovere il reinserimento socio lavorativo di detenuti, in misura alternativa alla detenzione, in carico a Uep e Milano. • Collaborazione per l'erogazione di consulenze assicurative alle organizzazioni e di prodotti assicurativi a tariff e agevolate. • Collaborazione nell'ambito di Fare Non Profit, per l'erogazione di consulenze specialistiche o offerta di prodotti alle organizzazioni in regime di convenzione. • Collaborazione per la realizzazione di progettualità comuni volte a riconoscere, dare visibilità e comunicare CSV Milano, il suo ruolo e le sue potenzialità come agente di sviluppo del territorio, e il ruolo del volontariato, come propulsore di cittadinanza attiva e luogo di partecipazione, di costruzione collettiva, di esercizio e tutela dei diritti civili e sociali. 	Continuazione e potenziamento della relazione

Tipologia di stakeholder	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo della relazione
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Fondazioni Comunitarie (Nord Milano, Ticino Olona, Milano città, sud ovest, sud est, Martesana), Randstand, Sodalitas, Un-Guru, KPMG, Kia Italia, Automagenta • Cooperativa Sociale Albatros, Cooperativa Eureka • Associazioni, Cooperative, imprese sociali, altri entro di TS (e tra questi Cooperativa Il Torpedone, Associazione La Rotonda, Impresa sociale Mirasole) • Altri CSV • Ufficio di Informazione e del Parlamento Europeo a Milano • Turismo Sostenibile, Impresa sociale SmemoLab, Fondazione Triulza 		Collaborazione nel produrre e fornire servizi e prodotti per il volontariato e nel costruire coesione sociale nei territori	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento reciproco in merito a posizioni politiche comuni da assumere per avere maggiore capacità di lobbying e pressione di fronte al legislatore. Collaborazione alla realizzazione di progetti di accompagnamento all'attuazione nel contesto milanese della Riforma del Terzo Settore e di altre progettualità tecniche e culturali. • Promuovere e rafforzare percorsi di coprogettazione per promuovere azioni di accompagnamento all'attuazione della Riforma del Terzo Settore nel contesto milanese. • Collaborazione in progetti di promozione del volontariato a favore di studenti anche nell'ambito di esperienze di alternanza scuola lavoro. • Collaborazione nel progetto di promozione del volontariato occasionale attraverso il web e con docenze pro-bono nell'ambito dell'Università del Volontariato. • Collaborazione nel sostegno alle fragilità, nato nell'ambito di Milano Aiuta durante l'emergenza Covid 19. • Collaborazione volta al contrasto alla dispersione scolastica, alla prevenzione del disagio giovanile, all'allargamento della comunità educante. • Collaborazione volta alla costruzione di reti comunitarie che dovranno facilitare l'accesso alle opportunità educative dell e famiglie che oggi non le utilizzano. • Collaborazione alla realizzazione di molti progetti nell'ambito della Città Metropolitana di Milano volti a promuovere opportunità di volontariato, la cultura della solidarietà, servizi di supporto agli enti, ricerche, ... • Condivisione con altri CSV di progetti sovralocali, di tipo culturale, promozionale, formativo. • CSV Milano è coinvolto annualmente per partecipare a uno o più incontri sul tema del volontariato, all'interno di rassegne tematiche promosse dall'Ufficio di Informazione del Parlamento Europeo a Milano. • Concorrono, in forme differenti, alla realizzazione di VOCE, il nuovo hub del volontariato milanese. 	Continuazione e potenziamento della relazione

Tipologia di <i>stakeholder</i>	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo della relazione
Finanziatori	Fondazione ONC (Organismo Nazionale di Controllo)		Rafforzare relazioni di fiducia	Adozione di modalità efficaci di condivisione delle strategie operative e di trasparenza nell'uso delle risorse	Continuazione e potenziamento della relazione
Fornitori	Fornitori di materiali e di servizi (anche imprese sociali), Docenti, consulenti		Offrire alle organizzazioni servizi continuativi specialistici di alta qualità anche quando non si dispone del tempo o della competenza nello staff interno al Centro	Mantenere corrette relazioni commerciali e verificare il rapporto qualità prezzo dei servizi e materiali proposti	Continuazione e potenziamento della relazione
Media	Vedi sezione partner				



**LE PERSONE
CHE OPERANO
PER L'ENTE**

La struttura organizzativa

La struttura decisionale si compone di un Direttore a tempo indeterminato e di sette suoi collaboratori: quattro Responsabili che gestiscono le attività di servizio definiti dalla mission di Ciessevi, utilizzando le risorse economiche previste dal budget e quelle umane decidendo solo per le attività progettuali.

A questi Responsabili si affiancano tre Referenti del Direttore: per la Segreteria istituzionale, il Bilancio, la Contabilità, i Sistemi informativi; per la Comunicazione e la Banca Dati; per la gestione e lo sviluppo delle Risorse Umane.

Per raggiungere gli obiettivi fissati la struttura deve assumere un'impostazione di tipo matriciale tra aree di supporto interno e quelle di produzione per i destinatari.

La collaborazione sarà necessaria anche tra i diversi ambiti di produzione.



La struttura organizzativa

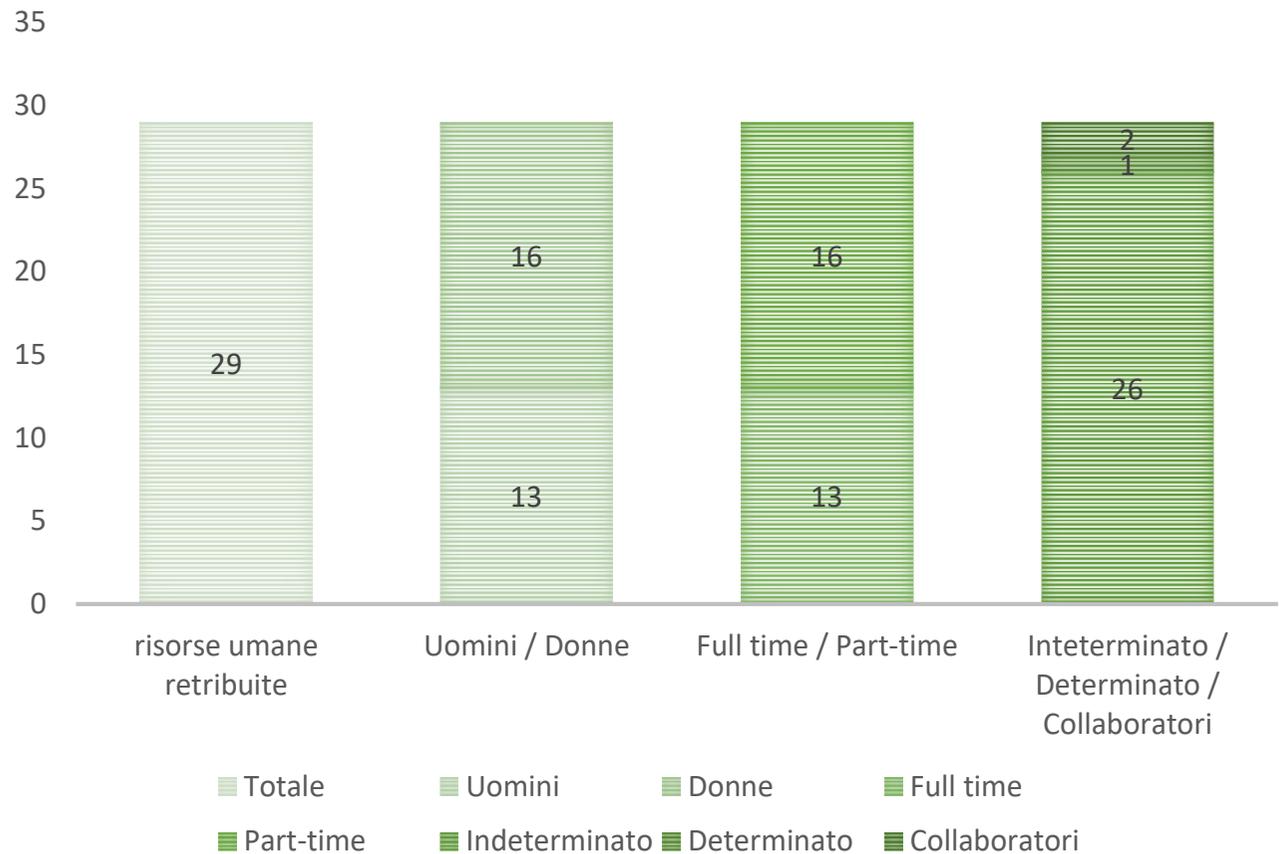
AMBITI DI COORDINAMENTO

Sono gli strumenti dei quali CSV Milano si è dotato per rendere più fluida e condivisa la gestione del centro. Come illustrato nello schema riportato nella pagina accanto, si tratta di diverse tipologie di riunioni, a periodicità fissa o convocate solo in particolari occasioni.

Comitato di Direzione	Periodico	Direttore + Referenti + R esp. Area	Gestione strategica e verifica attività di CSV
Comitato di Direzione	Settimanale	Direttore + Referenti + Responsabili	Conduzione tecnica, Gestionale e produttiva di CSV Milano
Staff di progetto	Al bisogno	Responsabile + operatori assegnati al progetto	Coordinamento e sviluppo attività singolo progetto
Comitato di Referenza	Al bisogno	Componente Staff di Direzione + Consiglieri referenti + Responsabile area	Declinazione delle indicazioni strategiche in programmazione e elaborazione di proposte di interventi innovativi
Commissione progettuale	Al bisogno	Variabile, comunque mista fra rappresentanti dei soci e staff	Strategie di realizzazione di progetti particolari

Le risorse umane

Come previsto dal Piano di Sviluppo 2020 – 2023 per quanto riguarda le politiche di gestione del personale è prevista prossimamente un'analisi organizzativa che potrebbe comportare una revisione dei ruoli e delle funzioni.



Le risorse umane

Emergenza Covid-19

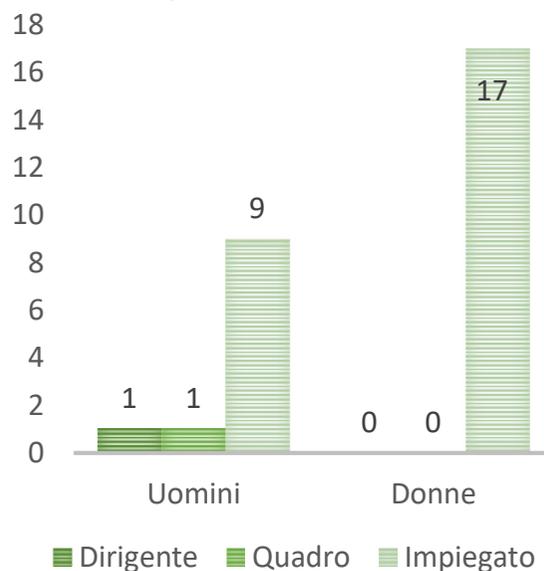
29 risorse umane in attività da remoto a partire da marzo 2020.



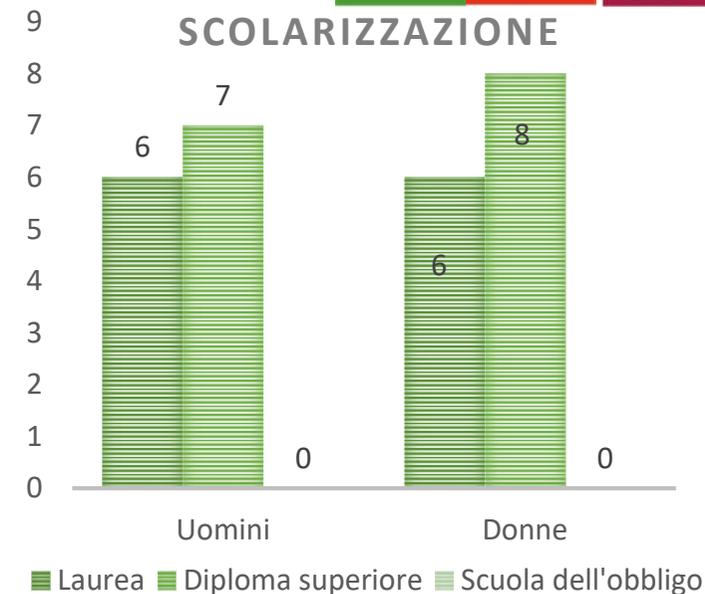
Successivamente, a seconda dell'andamento della pandemia, i lavoratori hanno lavorato in ufficio o da remoto secondo situazioni personali (fragilità), familiari (figli piccoli o genitori anziani conviventi), geografiche (domicilio fuori dalla città metropolitana). Da ottobre l'ufficio è aperto e la presenza ha seguito ragioni organizzative del lavoro.



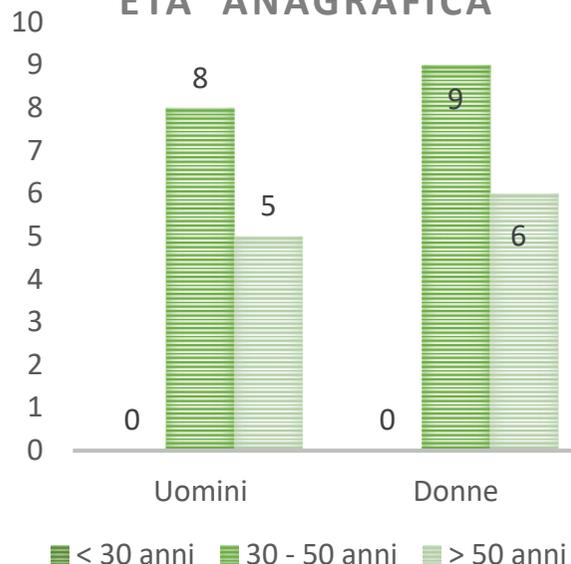
INQUADRAMENTO



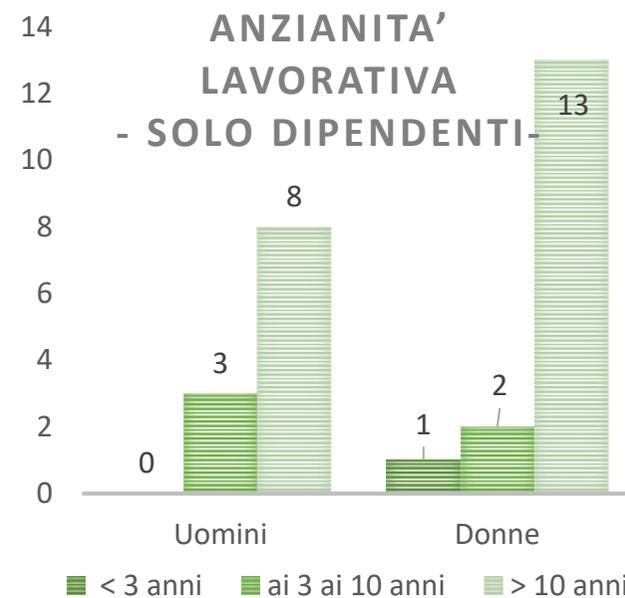
SCOLARIZZAZIONE



ETA' ANAGRAFICA



ANZIANITA' LAVORATIVA - SOLO DIPENDENTI-



La formazione del personale

Possiamo distinguere 2 tipologie di percorsi e corsi di formazione ai quali il personale di CSV Milano ha potuto accedere :

- formazione interna: derivanti da adempimenti normativi (corsi obbligatori) e anche da esigenze espresse dai lavoratori del Centro (anche erogati da UNIVOL)
- formazione a richiesta: vedi nota
- percorsi di formazione promossi e coordinati da CSVnet Lombardia, destinati ai lavoratori di tutti i Centri lombardi (vedi tabella successiva)

25 dipendenti formati

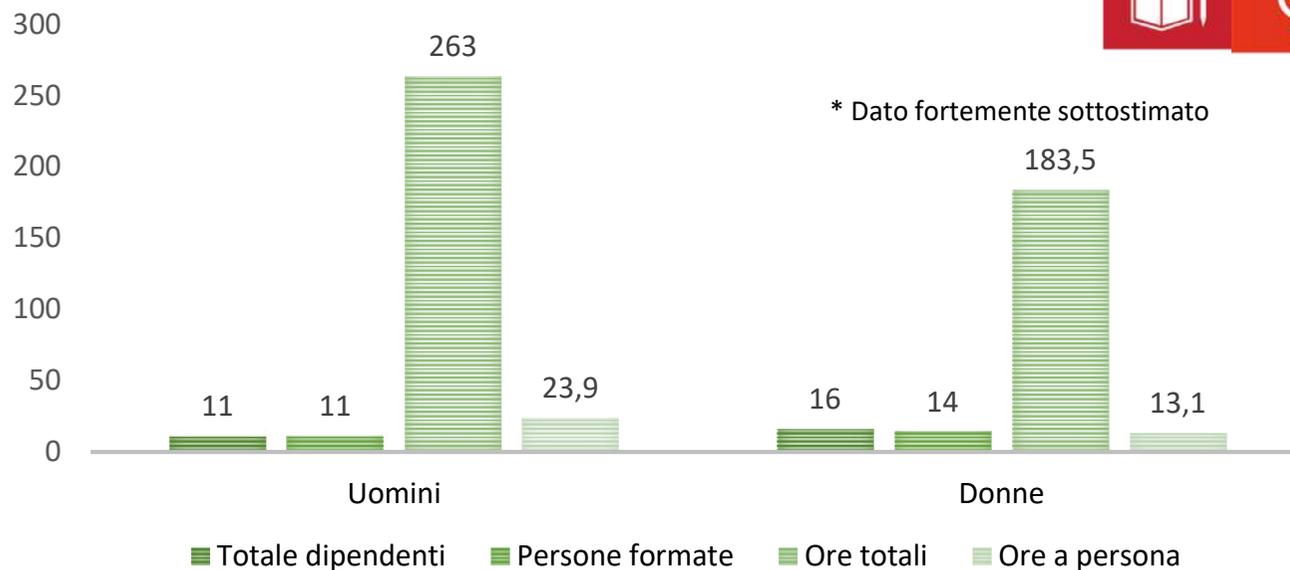
18,5 ore formazione media per dipendente che ne ha usufruito

Agenda 2030

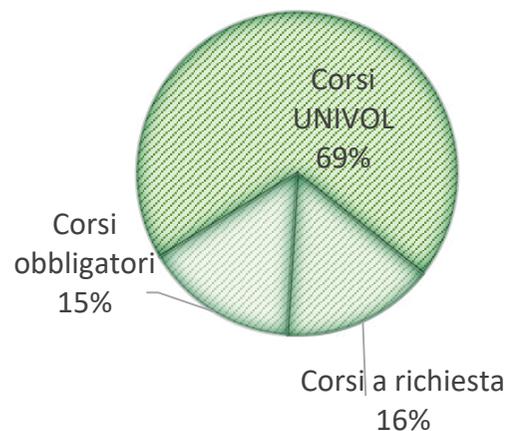
Obiettivo 4 – Istruzione di qualità
INCIDENZA FORMATIVA PER GENERE

- 100%: uomini
- 87,5%: donne

FORMAZIONE TOTALE



FORMAZIONE CSV MILANO: PARTECIPANTI



NOTA formazione a richiesta (corsi a richiesta):

Si tratta di una interessante opportunità messa a disposizione di CSV Milano per i propri lavoratori. Chi desidera può fare richiesta di seguire una formazione specifica.

Responsabile, direttore e personale valutano che la formazione richiesta abbia una ricaduta in CSV. Se la risposta è positiva la formazione viene co-finanziata dal lavoratore e da CSV, sia in termini di ore lavoro che di costi di partecipazione.

La formazione regionale - Lombardia



Nel corso del 2020 CSVnet Lombardia ha promosso e coordinato 18 diversi percorsi formativi: due per territori specifici e tutti gli altri aperti a tutti i 6 CSV lombardi

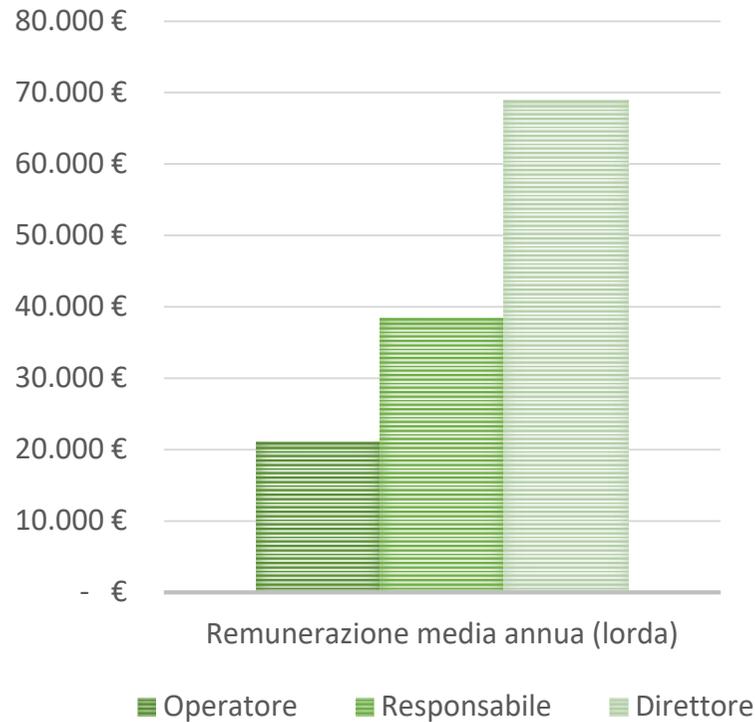
Nell'ultima colonna della tabella sono indicati i partecipanti complessivi ai percorsi tra tutti i membri del sistema regionale.

	PERCORSO	PERIODO	ORE	PARTECIPANTI
1	Corso CSV Insubria "GOVERNANCE DEI PROCESSI DI CO-PROGETTAZIONE" (all'interno del progetto Foncoop 42 R19A42-2019-0000798 n.13589 – COSTRUTTORI DI POLITICHE GENERATIVE! DA CONCORRENZA A CONVERGENZA DI INTERESSI TRA P.A. E PRIVATO)	Da febbraio a ottobre 2020	25	25
2	Corso CSV MLS "LA CO-PROGRAMMAZIONE E LA CO-PROGETTAZIONE DAL PUNTO DI VISTA DELL'ANIMAZIONE TERRITORIALE" (all'interno del progetto Foncoop 42 R19A42-2019-0000798 n.13589 – COSTRUTTORI DI POLITICHE GENERATIVE! DA CONCORRENZA A CONVERGENZA DI INTERESSI TRA P.A. E PRIVATO)	Da ottobre a novembre 2020	20	31
3	Corso sulla Sicurezza COVID gestito da SicurON	Maggio 2020	3	6 coordinatori Area1
4	Comunità di pratiche su prima consulenza di inquadramento	Aprile 2020	3	25 operatori Area1
5	Comunità di pratiche su assenza scopo di lucro	Maggio 2020	3	25 operatori Area1
6	Comunità di pratiche su attività di interesse generale	Maggio 2020	3	25 operatori Area1
7	Comunità di pratiche su raccolte fondi	Luglio 2020	3	25 operatori Area1
8	Incontro di formazione sul RUNTS organizzato da Regione Lombardia	Ottobre 2020	3	30 operatori Area1
9	Incontro di formazione sul RUNTS organizzato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	Ottobre/novembre 2020	Due incontri da 3h	30 operatori Area1
10	Formazione sul Piano dei Conti con la dott.sa Borghisani	Novembre 2020	Due incontri da 3h	30 operatori Area1
11	Laboratorio "Appunti. Dialoghi sul volontariato che verrà. Volontariato vulnerabile." con Elena Pulcini e Johnny Dotti	Giugno 2020	Un incontro in codocenza di 2 ore	Coordinatori e Operatori Area3 (22 partecipanti)
12	Laboratorio "Appunti. Dialoghi sul volontariato che verrà. Volontariato responsabile." con Maura Gancitano e Gianluca Galimberti	Giugno 2020	Un incontro in codocenza di 2 ore	Coordinatori e Operatori Area3 (21 partecipanti)
13	Laboratorio "Appunti. Dialoghi sul volontariato che verrà. Volontariato comunitario." con Ivo Lizzola e Ennio Ripamonti	Luglio 2020	Un incontro in codocenza di 2 ore	Coordinatori e Operatori Area3 (24 partecipanti)
14	Formazione sul tema del Lavoro Agile (Smart Working) con Fare PA e dott. Carlo Pelizzi	Luglio 2020	4	Direttori e Presidenti CSV
15	Formazione sulla Rendicontazione Sociale (Bilancio Sociale e Carta Servizi) con REFE	Da marzo a novembre 2020	25	10
16	Formazione coordinatori e direttori su ricerche e laboratori	15 Aprile 2020	8	26
17	Formazione coordinatori e direttori su ricerche e laboratori	8 Luglio 2020	8	26
18	Formazione coordinatori e direttori su ricerche e laboratori	13 novembre 2020	8	26

La remunerazione del personale

- Il contratto applicato ai dipendenti di CSV Milano è il CCNL Terziario Confcommercio del 30.03.2015
- I dipendenti godono di:
 - assicurazione infortuni professionali ed extraprofessionali
 - Assicurazione Kasko (6 persone)
 - Buoni pasto elettronici
 - Compartecipazione economica a formazione su proposta individuale
 - Flessibilità orario lavoro
 - Ampia disponibilità a richieste di aspettative e permessi non retribuiti
 - Fruizione lavoro da remoto con modalità più ampie rispetto a norme di legge per emergenza Covid
- Non sono presenti sistemi incentivanti
- La remunerazione delle risorse umane con contratti diversi da quello dipendente è definita da CSV Milano in un apposito documento che evidenzia precisi standard di corrispettivo da erogare sulla base della tipologia di attività e della qualifica della risorsa
- Ai volontari si riconoscono RIMBORSI applicando il medesimo regolamento dei rimborsi spese approvato dall'assemblea e valido anche per gli organi sociali e i dipendenti
- A partire da giugno 2020 l'ufficio del personale ha trasformato da fisici a digitali i processi di interazione con i dipendenti (documenti e procedure) per la gestione ordinaria degli adempimenti amministrativi

REMUNERAZIONE PER RUOLO



- Rapporto fra la retribuzione media di donne e di uomini (operatrici/ori e responsabili/referenti) : **0,89**
- Rapporto tra retribuzione più alta e più bassa: **3,06**



- ∅ I membri dell'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE percepiscono unicamente il rimborso delle spese sostenute e documentate, connesse all'esercizio delle proprie funzioni
- ∅ i compensi percepiti dai membri dell'ORGANO DI CONTROLLO sono indicati nella nota integrativa. In particolare ricordiamo :
 - per la partecipazione alle verifiche trimestrali di cassa – Euro 1.240 annui;
 - per i controlli sul bilancio di esercizio e per la redazione e sottoscrizione della relativa relazione di bilancio all'Assemblea dei soci – Euro 550;
 - per il Presidente del Collegio il compenso di cui sopra è maggiorato del 50%

I volontari

CSV Milano coinvolge risorse pro-bono che offrono attività di volontariato cosiddetto «professionale».

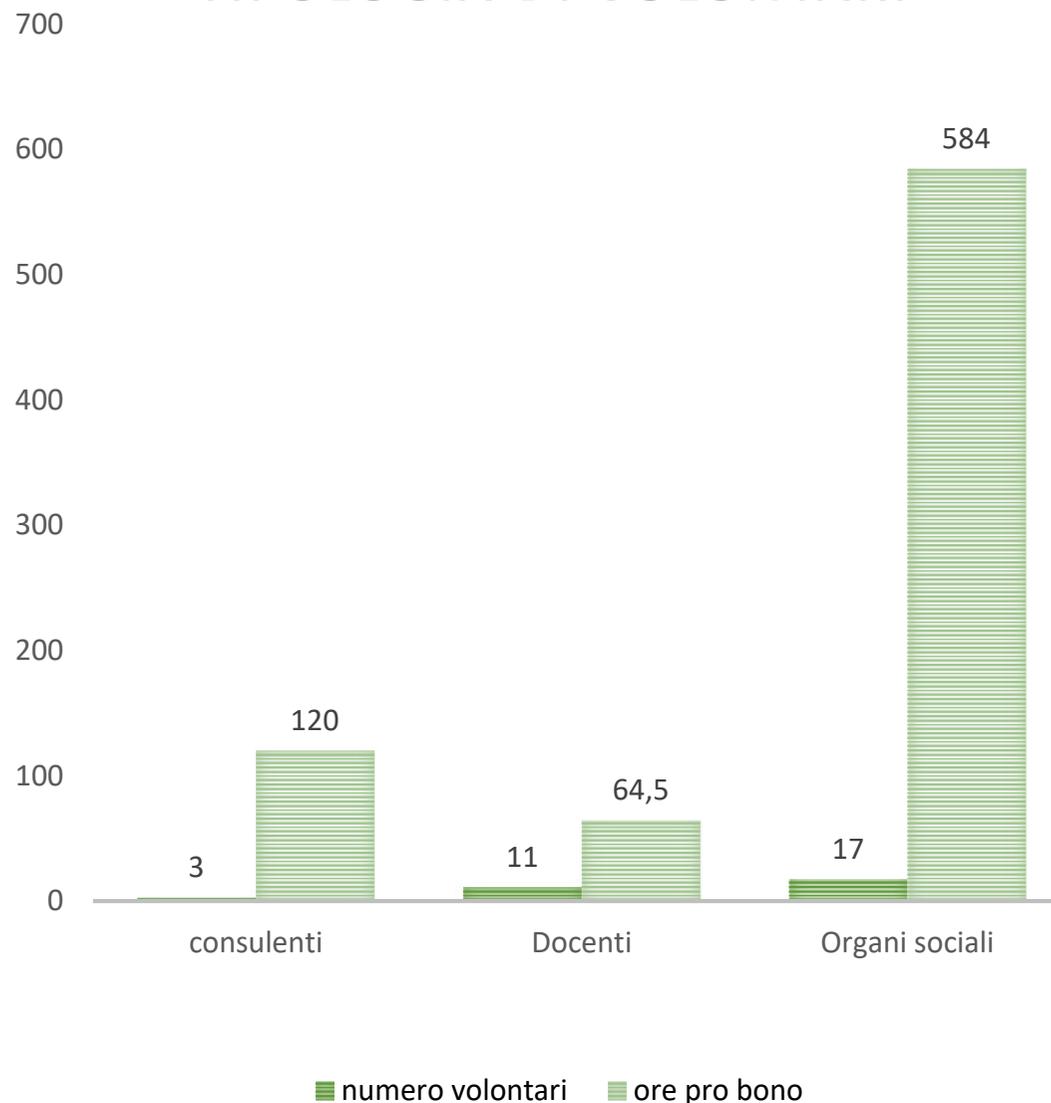
In particolare il 2020 ha visto coinvolti:

- **consulenti** dell'associazione Manageritalia hanno accompagnato la costruzione del Piano di Sviluppo 2020-2024

- **docenti** delle Università di Milano che hanno offerto docenze pro-bono nel progetto Università del Volontariato

In CSV Milano operano a titolo volontario i membri degli **organi sociali** (Assemblea dei soci, Consiglio direttivo, Collegio dei garanti)

TIPOLOGIA DI VOLONTARI



Le altre risorse umane

Il tirocinante ha avuto un accompagnamento alla comprensione di CSV e dei temi dei quali si occupa, una formazione sull'Inbound Marketing, un accompagnamento costante al processo di lavoro con i colleghi del gruppo di lavoro, con la supervisione della Responsabile Comunicazione e con la collaborazione di un consulente specializzato.

La Comunicazione di CSV Milano ha avviato una sperimentazione applicando la metodologia dell'Inbound Marketing su alcuni prodotti.

Per questo ha coinvolto un tirocinante, laureato in marketing, che affiancasse con la sua competenza il gruppo di lavoro (5 persone).

Ha seguito, inoltre, per qualche mese anche il profilo Instagram, mettendo a frutto le sue capacità e competenze sullo strumento ed esplorandolo per l'applicazione dell'Inbound.



ATTIVITÀ E OBIETTIVI DEL CSV

PENSIERI

«Durante quest'anno speciale le aree di bisogno, la programmazione, le modalità di erogazione dei servizi e le nostre modalità operative sono state ovviamente travolte dalla pandemia da Covid19. Pur mantenendo fede alla mission e alle nostre funzioni come CSV abbiamo reagito adattando, potenziando e innovando le offerte di servizi e di accompagnamento adeguandole alle esigenze dei fruitori e mantenendo inalterato il nostro impegno. La nuova Carta dei servizi, redatta in questi mesi, è risultata uno strumento utile per chi opera nel volontariato e una guida per l'individuazione di soluzioni alle domande e alle problematiche che volontari e associazioni incontrano nella loro azione quotidiana»

*Marco Pietripaoli
Direttore CSV Milano*

Obiettivi



Le aree di bisogno

Degli Enti di Terzo settore

- opportunità di riflessione e strumenti di lavoro per pensare e agire in relazione ai bisogni delle comunità
- riconfigurarsi alla luce dei cambiamenti e delle incertezze normative e sociali, anche per la Riforma del Terzo Settore
- servizi essenziali a costi accessibili

Dei volontari e cittadini attivi

- godere di esperienze di partecipazione, specialmente i giovani e gli inattivi
- sostegno nel riconnettere le ricadute individuali delle esperienze personali con il valore generato nella comunità
- Accrescimento delle proprie competenze, specialmente soft

Della cultura del volontariato

- possibilità di approfondire i temi sociali e della cultura del volontariato
- avere occasioni qualificate di visibilità e voce al contributo del volontariato nel leggere e rispondere ai problemi sociali

Del territorio

- supporto alla connessione e collaborazione tra cittadini, enti, istituzioni, Uffici di Piano
- Accompagnamento verso processi di apprendimento collettivo, di sviluppo di consapevolezza sul senso dell'agire sociale nei cittadini, nelle organizzazioni e nelle comunità.



La programmazione

La programmazione strategica avviene di concerto tra struttura operativa e struttura di governo, elaborando strategie e operatività nel corso dei Consigli Direttivi, dei Comitati di Referenza (vedi sezione identitaria); dei Comitati di Direzione, degli staff d'area. L'approvazione finale avviene, insieme al bilancio preventivo, in Assemblea dei soci.

La programmazione prevede due livelli: uno strategico e uno operativo.

Nel 2020 il Covid ha reso difficile una generatività condivisa (operatori – consiglieri) del nuovo progetto, ma, laddove opportuno, la concertazione è stata perseguita.

Si è proceduto, quindi, ad una verifica e spesso riformulazione degli obiettivi strategici in senso evolutivo a partire dalla lettura dei bisogni da parte dei Consiglieri e degli operatori (condivisa anche a livello regionale).

Successivamente la struttura operativa ha definito il un nuovo piano annuale delle attività coerente con l'impostazione strategica ma anche in base alle sfide che già si sapeva ci sarebbero state, come le nuove scadenze della Riforma del Terzo Settore, la gara vinta di Volontari Energia per Milano e parte di Case delle Associazioni, del progetto VOCE Volontari al Centro, del rilancio di Vdossier.

Direttivo e struttura hanno considerato sempre il Piano di Sviluppo pluriennale nella stesura del Piano attività 2020.

Le modalità di erogazione dei servizi

E' stata pubblicata una nuova:

Carta dei Servizi

per orientare nel ricco panorama di offerta dei servizi, con indicazioni sulle modalità di richiesta, di svolgimento, e gli standard.

MyCSV

1.110 registrazioni nuove all'area riservata di enti e persone (6.042 al 31 dicembre 2020)

574 servizi richiesti direttamente dall'area riservata (dei 2.467 totali registrate nel 2020)

Covid 19



A partire da marzo 2020 CSV Milano ha modificato le proprie modalità di erogazione dei servizi. Sono stati attivati strumenti per rendere possibile all'utente il contatto con gli operatori attraverso mail, numeri di cellulare, contatti skype, teams, FAD e altre piattaforme per svolgere eventi e formazioni online

Articolazione territoriale

CSV Milano ha una sede unica in Milano (piazza Castello 3): una collocazione facilmente accessibile sia con i mezzi urbani che con quelli interurbani.

Publicizzazione dei servizi

I servizi sono promossi attraverso i canali web istituzionali e di progetto (sito, Newsletter, social); attività di Ufficio stampa; mailing mirate dal gestionale mycsv; cartellonistica in sede; affissioni cittadine; il supporto di partner; produzione e distribuzione di prodotti cartacei; i contatti personali di ciascun operatore.

Accessibilità ai servizi

I servizi sono accessibili secondo le modalità indicate nel Regolamento dei servizi definito dal Consiglio Direttivo e visionabile sul sito tra i [documenti istituzionali](#). Tutti i servizi che vengono pubblicati sul sito fanno infatti riferimento ad esso con link attivo e diretto.

Al numero di telefono principale di CSV Milano un risponditore automatico indica le numerazioni da fare per raggiungere i singoli servizi. Sul sito sono disponibili anche tutti i numeri diretti dei servizi che sono ufficializzati anche nel piede delle mail degli operatori.

Molti servizi sono stati resi accessibili on line con la piattaforma [mycsv](#) (vedi in questa slide i dati sull'uso del portale), ma per tutti è sempre possibile richiedere un aiuto sia telefonico che per mail per l'attivazione dell'account necessario o per qualunque altra difficoltà.

Per venire incontro alle esigenze di tutti CSV Milano realizza alcune delle sue attività fuori dagli orari di ufficio (serali e fine settimana).

Accoglienza e ascolto degli utenti

CSV Milano si è dotato, anni fa, di un codice di gestione degli utenti che prevede la presa in carico della richiesta indipendentemente dal fatto che sia di propria competenza o meno. Se ciò non fosse, infatti, è l'operatore interno che trasferisce la richiesta al collega che ricontatta la persona. In questo modo, nonostante non si disponga di un vero centralino, ci si fa carico fin da subito dell'accoglienza dell'interlocutore.

Elaborazione della domanda e risposta ai bisogni

Le risposte dovute ai nostri interlocutori sono spesso multidisciplinare e ormai gli operatori hanno l'abitudine a dialogare tra loro per costruire non solo le risposte più complete, ma anche la modalità migliore di restituirle.

Modalità operative

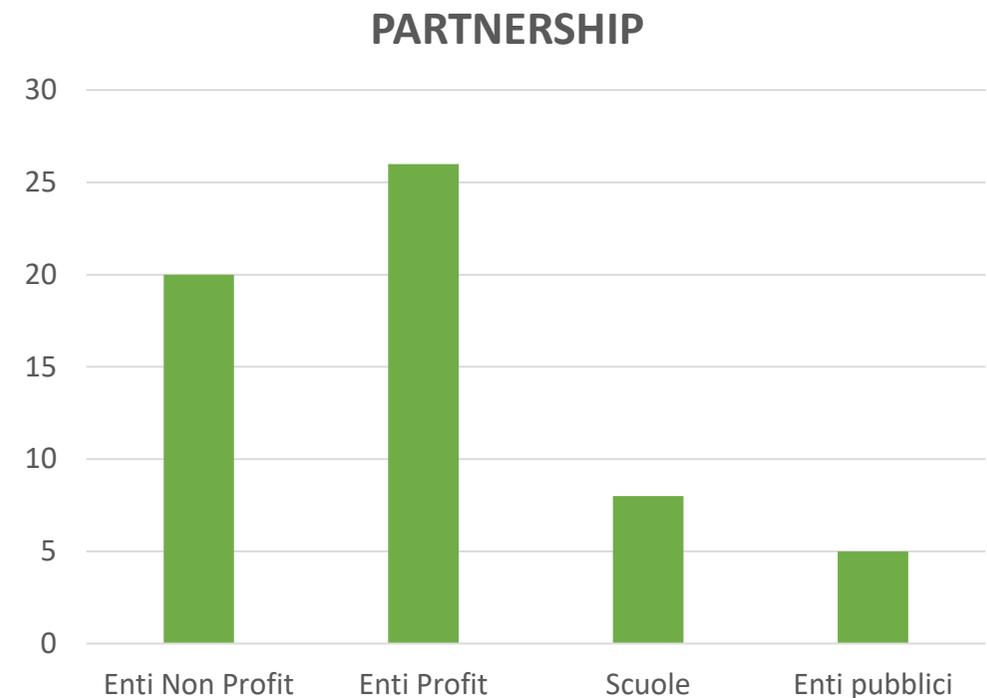


ATTIVITA' – Collaborazioni/Partnership

- Le dimensioni e la complessità dei bisogni che sono oggetto di attenzione nella Milano metropolitana ha portato il Centro ad adottare da tempo la strategia del:

«mai da soli»

- Le collaborazioni avvengono attraverso diverse modalità (partnership, coprogettazione, fornitura, ...) a seconda del contesto
- La regola fondamentale è che CSV Milano sia un vero e proprio attore del progetto almeno per la parte di competenza
- Le collaborazioni avvengono con soggetti di diversi ambiti: enti locali, enti pubblici, imprese private, enti di Terzo settore



La gestione dell'emergenza Covid19 - Lombardia



La pandemia e gli ETS

La pandemia coincide con un passaggio storico destinato a trasformare le regole del nostro vivere comune e del nostro essere società. Il Covid-19 ha colpito duramente la regione Lombardia, mettendo a dura prova le strutture ospedaliere, il personale medico, l'intera popolazione, e presentando un conto altissimo in termini di vite umane. Le realtà del terzo settore e del volontariato si sono trovate a fronteggiare un'emergenza che da sanitaria è divenuta ben presto anche sociale. Per questo gli enti del Terzo Settore sono stati obbligati a ripensare approcci e modelli di intervento, in uno scenario socioeconomico che seppur parzialmente cristallizzato già ha mostrato la futura disgregazione sociale ed economica.

La pandemia e gli ETS

70% ETS rimasti attivi durante il lockdown

87% le associazioni che hanno coinvolto nuovi volontari in sostituzione di quelli ordinari bloccati in casa

+50% prevede una riduzione delle proprie entrate pari al 50%

Fonte: Indagine online realizzata dai CSV lombardi e pubblicata il 20 maggio 2020, disponibile al [link](#)



Coordinamento regionale

Il sistema dei CSV durante il lockdown tra marzo e maggio 2020, hanno potuto contare sul sistema regionale, trovando risposte condivise alle crescenti domande da parte di organizzazioni e territori. In specifico sembra interessante sottolineare che il sistema informatico sviluppato negli scorsi anni ha permesso ai CSV di mantenere operative le attività di base e ha favorito lo sviluppo di nuove azioni comuni. Inoltre, il meccanismo di centralizzazione delle analisi legislative e della produzione di materiale informativo ha visto un ulteriore incremento con l'analisi delle norme emanate ad hoc durante l'emergenza. Nella seconda parte dell'anno CSVnet Lombardia ha aderito al programma di donazione dell'azienda Rossetto di 50.000 mascherine per i volontari. Inoltre, sono stati avviati progetti di ricerca comune per comprendere al meglio i primi esiti della pandemia, in particolare la ricerca sulle forme di attivazione dei cittadini in esperienze di prossimità e volontariato #lagentilezzaticontagia e la ricerca sui bisogni degli ETS lombardi in sinergia con CSVnet nazionale.

La gestione dell'emergenza Covid19 – Milano Metropolitana

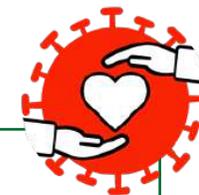
Riorganizzazione e potenziamento dei servizi

CSV Milano ha, come molti altri, affrontato l'emergenza Covid da un giorno all'altro: dai primi di marzo i dipendenti sono stati autorizzati a lavorare da remoto e, con creatività e un'infrastruttura già, per fortuna, predisposta, hanno contribuito a definire nuove modalità operative che hanno garantito un livello di prestazione nei confronti degli utenti equiparabile a quello dei mesi precedenti.

Sono stati fornite formazioni sul tema lavoro e Covid, acquistate (o integrate) licenze di piattaforme per operare online, fatti investimenti per garantire la sicurezza dei dipendenti tornati poi in ufficio mesi più tardi.

Le attività programmate per l'anno 2020 sono state riviste adattandole a nuovi scenari e nuovi bisogni. Solo alcune sono state sospese o ridimensionate.

La risposta del CSV



RISORSE UMANE

90%

partecipazione media agli Organi direttivi nel 2020
(nel 2019 era 55%)

29

dipendenti che hanno lavorato in modalità da remoto

a partire da giugno 2020

l'ufficio del personale ha attivato la modalità online per l'invio della documentazione

ATTIVITÀ

15

attività adattate ai nuovi bisogni

2

attività nate dai nuovi bisogni

11

attività sospese o ridimensionate

RISORSE ECONOMICHE

3.980€

investimento in supporti e strumentazioni tecnologici accessori

5.729€

spese in DPI, strumentazioni e sanificazione spazi

Attività specifiche Covid – Milano Metropolitana



ATTIVITA': la presenza della pandemia ha segnato fortemente l'attività annuale di CSV, sia negli strumenti che nei contenuti. Questo percorso, continuativo per tutto l'anno, è stato sostenuto dall'ascolto continuo del contesto, condivisione interna permanente ed evoluzione costante delle risposte.

2

rubriche social

CSV Milano ha attivato due rubriche nel periodo marzo-maggio

89

post pubblicati

- **#AcasaConCSVmilano** (11 post pubblicati): dove viene raccontato come il Centro ha modificato le proprie modalità di erogazione dei servizi
- **#lagentilezzaticontagia** (78 post condivisi): rubrica nata a livello regionale per raccontare le attività delle associazioni, CSV Milano ha raccolto e condiviso sul proprio profilo facebook i post delle associazioni della Città metropolitana che non si sono fermati e hanno continuato o modificato le loro attività

2

nuove sezioni nel sito

- Solidarietà Coronavirus
- Sicurezza Coronavirus

2

mappe di raccolta delle attività

- Associazioni
- Comuni Città metropolitana

Le mappe sono state valorizzate in un progetto nazionale di ActionAid: Covid19Italia.help

124

notizie pubblicate sul sito

2

numeri di Vdossier dedicati

98%

delle **erogazioni** 2020 sono state svolte in **modalità online**

99,9%

degli **eventi** 2020 sono stati svolti in **modalità online**

(tramite strumenti di videoconferenze online e dirette Facebook)

1

video UNIVOL dedicato alla sicurezza dei volontari

7

serate informative

circa 600

partecipanti

8

corsi UNIVOL legati alla tematica Covid

375

partecipanti



*«Il vostro instancabile supporto
è stato fondamentale per noi e per moltissime realtà
che hanno voluto resistere e
reagire positivamente a questi mesi difficili!
Siete stati e rimanete
un punto di riferimento prezioso
per tutte le realtà di volontariato
di Milano e non solo,
GRAZIE»*

Associazione Dare.ngo

Il quadro generale delle attività

A seguito del percorso di riorganizzazione intrapreso dai CSV Lombardi a partire dal 2014 le attività statutarie sono state collegate a 4 aree di intervento che puntano l'attenzione sui principali destinatari di attività e servizi dei CSV, con l'obiettivo di intercettare, interpretare e rispondere in modo sempre più efficace alle istanze della comunità.

AREE DI ATTIVITÀ	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI
 Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Seminari formativi: sui temi della Riforma del Terzo settore • Serate informative 	<ul style="list-style-type: none"> • Seminari formativi • Corsi strutturati
 Promozione, orientamento e animazione territoriale		<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al volontariato • Promozione, organizzazione, supporto e partecipazione a: convegni, campagne, incontri di mediazione e conoscitivi, promozione della causa, incontro di PR e tavoli tematici e di coordinamento, partecipazione in rete a progettazioni su bando, anche europei • Bachecca del volontariato: ricerche volontari per gli enti, volontariato occasionale, civico, studentesco, per le vacanze estive, europeo
 Consulenza, assistenza e accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> • Ascolto e riformulazione dei bisogni • Consulenza informativa (di base) • Trasferimento competenze specifico: consulenza specialistica • Kit di consulenze predefinito: consulenze a pacchetto • Affiancamento, tutoring e accompagnamento • Consulenza collettiva: di indirizzo alle forme giuridiche degli enti 	<ul style="list-style-type: none"> • Ascolto e riformulazione dei bisogni • Consulenza informativa di base • Trasferimento competenze specifico • Affiancamento, tutoring e accompagnamento
 Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... • Attività di ufficio stampa 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di supporti audio-video • Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... • Attività di ufficio stampa
 Ricerca e documentazione	<ul style="list-style-type: none"> • Estrazione ed elaborazione di una base dati 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazioni di studi e ricerche: Volontariato liquido • Estrazione ed elaborazione di una base dat
 Supporto tecnico-logistico	<ul style="list-style-type: none"> • Prestito o noleggio • Contratto o convenzione con fornitore terzo 	<ul style="list-style-type: none"> • Licenza d'uso

Il quadro generale delle attività

AREE DI INTERVENTO	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE	DIREZIONE
 Formazione	<ul style="list-style-type: none"> -Seminari formativi -Serate informative 	<ul style="list-style-type: none"> -Seminari formativi 	<ul style="list-style-type: none"> -Serate informative
 Promozione, orientamento e animazione territoriale	<ul style="list-style-type: none"> -Organizzazione, supporto e/o partecipazione a convegni, eventi, campagne, festival -Partecipazione a tavoli tematici e di coordinamento -Partecipazione in rete a progettazioni su bandi, anche europei 	<ul style="list-style-type: none"> -Promozione, organizzazione, supporto e/o partecipazione a convegni, campagne, incontri di mediazione e conoscitivi, incontri di programmazione, tavoli tematici e di coordinamento -Partecipazione in rete a progettazioni su bando 	<ul style="list-style-type: none"> -Promozione, supporto a feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni, campagne, incontri di mediazione e conoscitivi, promozione della causa, incontro di PR -Bachecca del volontariato
 Consulenza, assistenza e accompagnamento		<ul style="list-style-type: none"> -Ascolto e riformulazione dei bisogni -Affiancamento, tutoring e accompagnamento 	<ul style="list-style-type: none"> -Ascolto e riformulazione dei bisogni -Consulenza informativa (di base) -Consulenza collettiva: di indirizzo alle forme giuridiche degli enti
 Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> -Attività redazionale ed editoriale -Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... -Attività di ufficio stampa 	<ul style="list-style-type: none"> -Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... -Attività di ufficio stampa 	<ul style="list-style-type: none"> -Attività redazionale ed editoriale -Realizzazione di supporti audio-video -Pubblicazione di contenuti sui supporti media -Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
 Ricerca e documentazione	<ul style="list-style-type: none"> -Interviste, indagini e rilevazioni di dati -Elaborazioni di studi e ricerche: Immigrazione e ruolo del volontariato nel contesto milanese -Estrazione ed elaborazione di una base dati 	<ul style="list-style-type: none"> -Estrazione ed elaborazione di una base dati 	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborazioni di studi e ricerche -Estrazione ed elaborazione di una base dati
 Supporto tecnico-logistico			<ul style="list-style-type: none"> -Prestito o noleggio -Contratto o convenzione con fornitore terzo -Riuso di beni -Attività di segreteria

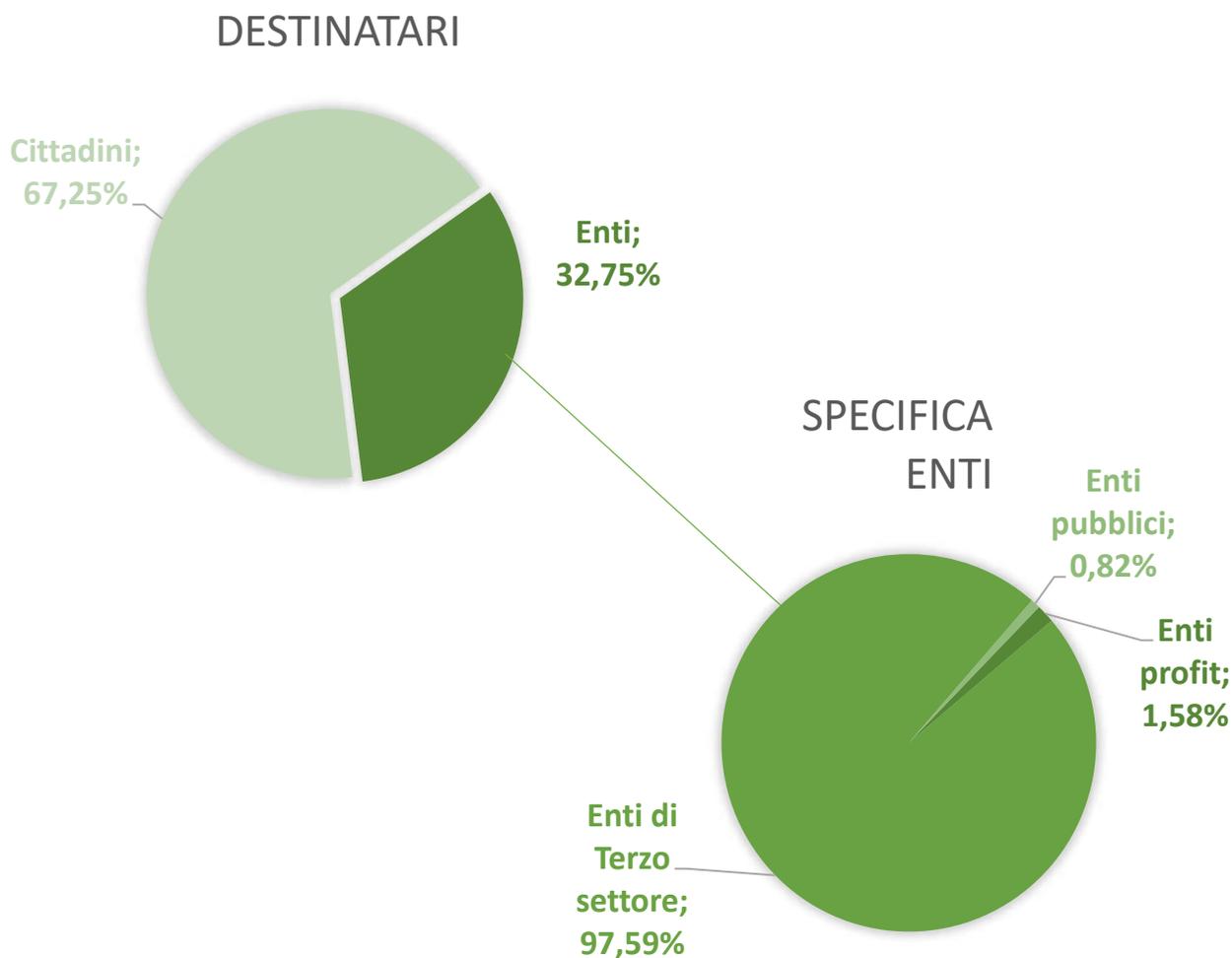
Il quadro generale delle attività

I servizi

Il Centro ha il mandato di organizzare, gestire e fornire servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore. Per fare questo si è attrezzato in 4 aree di servizio: Per le Organizzazioni (con servizi dedicati alla nascita, crescita, sviluppo e innovazione degli enti), Per i cittadini e i volontari (con servizi di promozione, valorizzazione dell'azione volontaria, e di rafforzamento delle competenze), Per la Cultura del volontariato (con attività di ricerca, organizzazione di eventi tematici e valorizzazione della capacità del volontariato di produrre cultura), Per l'Animazione territoriale (con l'accompagnamento alla costruzione e conduzione di progettualità in reti tematiche e territoriali).

I destinatari

Si rivolge a tutti coloro che interagiscono, in modo diretto o indiretto, con l'attività di volontariato e la partecipazione civica. In quanto «agente di sviluppo del territorio» costruisce le sue azioni insieme agli altri, siano essi del primo, del secondo o del terzo settore, senza dimenticare cittadini e volontari singoli.



Area Organizzazioni

Obiettivo - Promuovere lo sviluppo delle organizzazioni

2.522 Servizi e attività realizzate

3.703 Fruttori e beneficiari



Alcune attività sono indirettamente connesse agli obiettivi indicati dall'Agenda 2030 (per il dettaglio vedi sezione dedicata)

La nostra strategia

Strategia 1 – Rendere gli Enti di Terzo settore più competenti rispetto alle indicazioni fornite dal Codice del Terzo settore attraverso azioni di informazione e formazione sul tema.

STRATEGIA 2 - Qualificare e facilitare l'azione degli ETS attraverso l'uso degli strumenti e servizi che li guidano nell'applicare il Codice del Terzo settore e messi a disposizione anche grazie ad accordi con terzi.

STRATEGIA 3 - Rendere efficace l'impegno degli ETS che vogliono rinnovarsi e ripensarsi, attraverso il loro accompagnamento a farlo in coerenza con il Codice del Terzo settore



Area Organizzazioni

PENSIERI

«Accompagnare gli enti
con supporti consulenziali e strumenti ad hoc
per sostenerli nella crescita,
nel cambiamento e abilitarli sempre più
ad essere motori di costruzione
di beni relazionali»

*Francesco Aurisicchio,
Responsabile Area Organizzazioni*

Area Organizzazioni



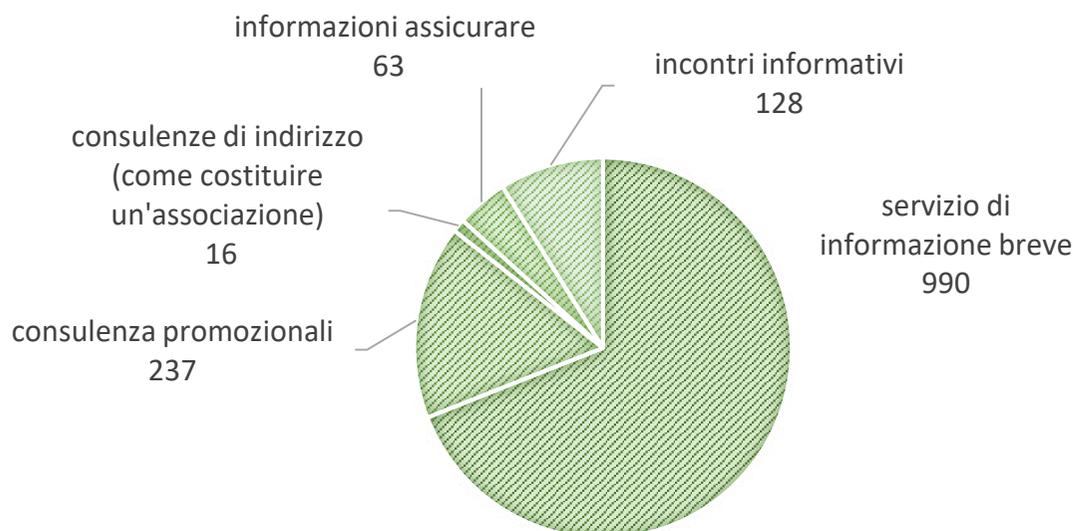
STRATEGIA 1 - Rendere gli Enti di Terzo settore più competenti rispetto alle indicazioni fornite dal Codice del Terzo settore attraverso azioni di informazione e formazione sul tema.

ATTIVITA' 1 – Informare

Servizio di prima informazione sui temi degli Enti di Terzo settore

2.041 consulenze
498 ore
1.221 fruitori

TIPOLOGIA DI CONSULENZA



600

Richieste informazioni generiche

**FARE
NON
PROFIT**

IN EVIDENZA:

Servizi assicurativi dedicati specificamente alle organizzazioni

in collaborazione con gli esperti di Cavarretta Assicurazioni-Gruppo Cattolica.

- **22** appuntamenti/orientamenti realizzati
- **73** preventivi emessi
- **48** polizze emesse

Incontri informativi gratuiti sui diversi temi tecnici utili alle organizzazioni di Terzo settore

- **7 eventi** di approfondimenti su tematiche legate all'emergenza Covid
- **8 ore** di fruizione
- **564** partecipanti totali

ATTIVITA' 2 – Consulenza Riforma TS CSVnet Lombardia

Supporto al sistema regionale per la riflessione sui temi della Riforma

Circa **20** articoli pubblicati su sezione regionale sito CSVnet Lombardia

Area Organizzazioni

DICONO DI NOI

«Grazie di cuore
per l'opportunità!
Un incontro veramente
ricco di informazioni!»

Area Organizzazioni

STRATEGIA 2 - Qualificare e facilitare l'azione degli ETS attraverso l'uso degli strumenti e servizi che li guidano nell'applicare il Codice del Terzo settore e messi a disposizione anche grazie ad accordi con terzi.

ATTIVITA' 1 – Pacchetto costituzione

consulenza personalizzata per l'inquadramento giuridico in relazione agli scopi associativi insieme alla redazione o alla modifica dello statuto dell'associazione. Il servizio comprende anche il supporto alla compilazione del modello EAS e all'iscrizione agli eventuali registri/albi corredata da apposita documentazione.

107 consulenze
152 ore
78 fruitori

ATTIVITA' 2 – Startup amministrativo

rivolto a coloro che si apprestano a costituire un'associazione e vogliono gestirla in maniera corretta.

13 consulenze
58 ore
13 fruitori

ATTIVITA' 3 – Consulenze specialistiche

risposte a necessità complesse degli enti associativi

152 consulenze
576 ore
131 fruitori

ATTIVITA' 4 – Servizi fiscali con CAF

consulenza per elaborare e inviare i tuoi adempimenti fiscali insieme a noi

- **15** servizi erogati
- **13** fruitori

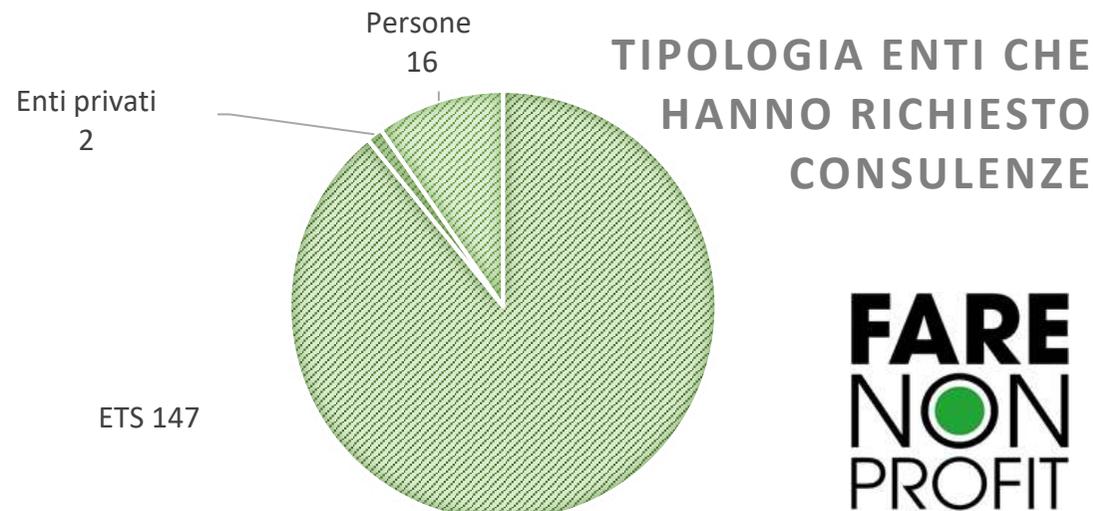
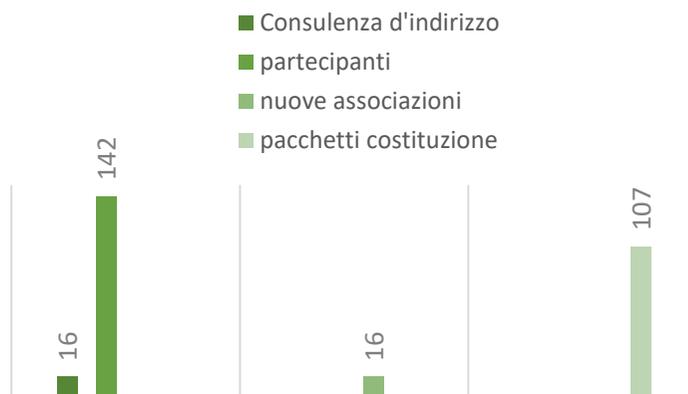
ATTIVITA' 5 – Uso spazi

prestito di sale a Enti Non Profit

- **6** interventi di supporto logistico (affitto sale)
- **46** ore
- **4** fruitori

* A partire da metà marzo, causa Covid il servizio affitto sale è stato sospeso

CONFRONTO PARTECIPANTI CONSULENZA DI INDIRIZZO E NUOVE ASSOCIAZIONI



**FARE
NON
PROFIT**

Area Organizzazioni



STRATEGIA 2 - Qualificare e facilitare l'azione degli ETS attraverso l'uso degli strumenti e servizi che li guidano nell'applicare il Codice del Terzo settore e messi a disposizione anche grazie ad accordi con terzi.

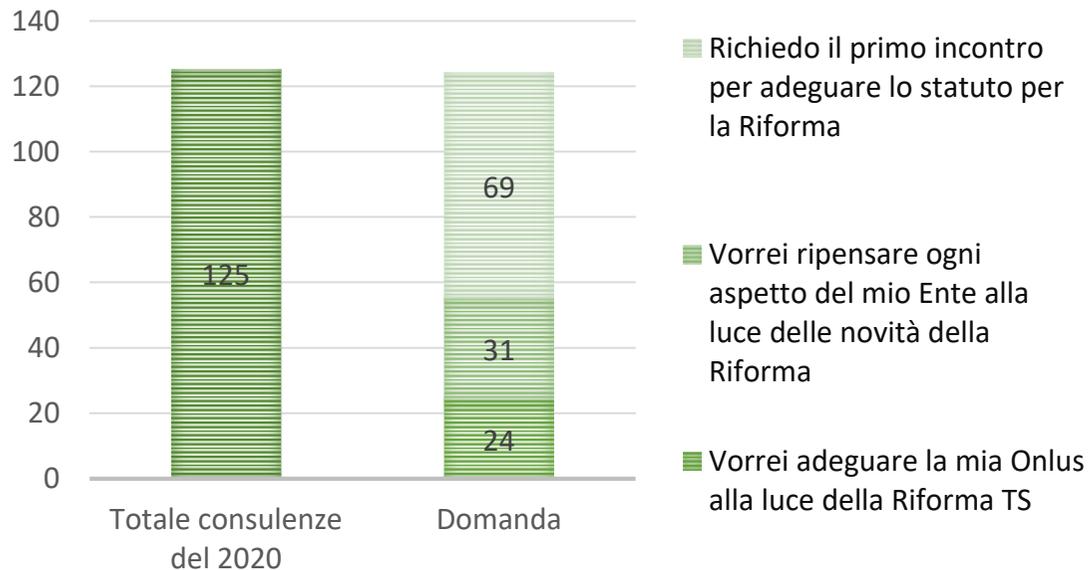
ATTIVITA' 6 – servizi Riforma Terzo settore

Consulenze di temi giuridici, legali o notarili e di amministrazione, contabilità o rendicontazione economica legati alla Riforma Terzo settore in atto.

- **185** consulenze
- **375** ore
- **177** utenti unici

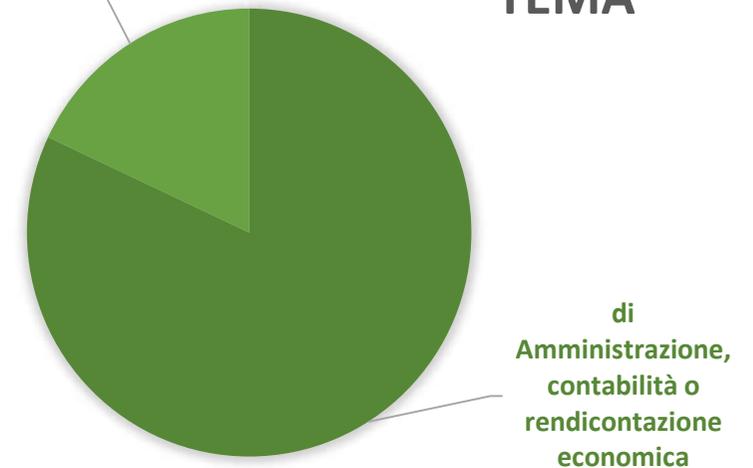


TIPOLOGIA DI RICHIESTA



di temi giuridici, legali o notarili

TEMA



Area Organizzazioni

STRATEGIA 3 - Rendere efficace l'impegno degli ETS che vogliono rinnovarsi e ripensarsi, attraverso il loro accompagnamento a farlo in coerenza con il Codice del Terzo settore

ATTIVITA' 1 – Percorsi personalizzati

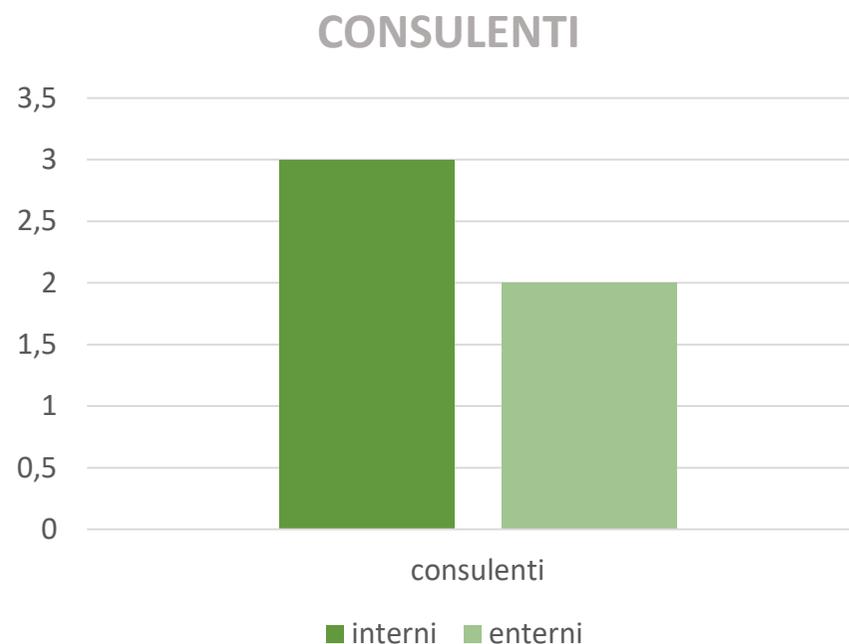
Sono accompagnamenti dedicati a un singolo Ente col quale si costruisce un iter di supporto al raggiungimento dell'obiettivo concordato. Questi percorsi sono articolati, multidisciplinari, condotti nella logica della «consulenza allo sviluppo» e richiedono un investimento di competenze non solo tecniche ma ugualmente di capacità di ascolto e leadership.

- **3** accompagnamenti
- **3** fruitori
- **5** consulenti

**FARE
NON
PROFIT**

3

enti non profit
serviti



Area Cittadini e volontari

Obiettivo - Favorire e qualificare la partecipazione dei cittadini alla vita della comunità

528 Servizi e attività realizzate

4.451 Fruttori e beneficiari



Alcune attività sono indirettamente connesse agli obiettivi indicati dall'Agenda 2030 (per il dettaglio vedi sezione dedicata)

Le nostre strategie

Strategia 1 - Aumentare la varietà di opportunità di impegno civico offerte ai cittadini, facilitando la costruzione e veicolazione di proposte in nuove aree del territorio metropolitano e in nuovi ambiti di azione volontaria.

Strategia 2 - Accrescere nei cittadini attivi e nei volontari la consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano, attraverso azioni di formazione e accompagnamento.



Area Cittadini e volontari

PENSIERI

«Crediamo fortemente nella capacità dei singoli, delle persone, dei cittadini di agire un bene che diventa collettivo. Per questo motivo sosteniamo e favoriamo il volontariato che parte da un desiderio personale di impegnarsi, formarsi e crescere, acquisendo nuove competenze, per essere utili alla comunità, agli altri e sentirsi così parte di qualcosa di più grande»

*Patrizia Bisol,
Responsabile Area Cittadini e volontari*

Area Cittadini e Volontari



STRATEGIA 1 - Aumentare la varietà di opportunità di impegno civico offerte ai cittadini, facilitando la costruzione e veicolazione di proposte in nuove aree del territorio metropolitano e in nuovi ambiti di azione volontaria.

ATTIVITA' 1 – servizio informazione promozione

si tratta dell'informazione di base finalizzata alla promozione del volontariato verso la cittadinanza in generale o specifici target

- 3.000 telefonate/mail ricevute/inviata

ATTIVITA' 2 – orientamento al volontariato

In generale

- 90 orientamenti
- 67 ore di orientamento
- 87 beneficiari

Per i Corpi Europei di Solidarietà (ESC)

- 8 colloqui di orientamento
- 8 utenti serviti
- 2 giovani partiti (+ 1 partito nel 2019 e tornato nel 2020)
- 3 accompagnamenti (40 contatti)

Inoltre, nel 2020, è stata rinnovata per il periodo 2021-2027 l'accREDITAMENTO ESC

Presso un Desk in Bocconi

- 98 orientamenti
- 1 apertura in presenza
- 7 aperture in modalità online

208
ore di orientamento
effettuate

219
Colloqui di
orientamento

Nell'ambito della Giustizia riparativa

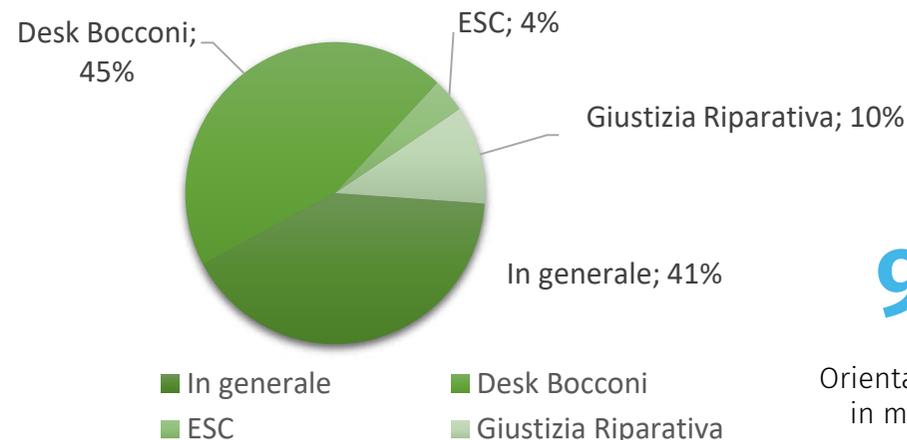
- 23 colloqui
- 1 consulenza a ETS
- Costituzione Associazione "MettiMi alla prova"
 - 6 gruppi di lavoro
 - 8 enti coinvolti

Eventi

Presentazione del progetto Vacanze Alternative

- 1 diretta facebook

ORIENTAMENTI



90%

Orientamenti effettuati
in modalità online

Area Cittadini e Volontari



STRATEGIA 1 - Aumentare la varietà di opportunità di impegno civico offerte ai cittadini, facilitando la costruzione e veicolazione di proposte in nuove aree del territorio metropolitano e in nuovi ambiti di azione volontaria. (dato da confrontare attraverso il bilancio sociale)

ATTIVITA' 3 – Volontari per un Giorno

Volontari per un Giorno è una campagna di promozione del volontariato.

Una piattaforma (www.volontariperungiorno.it) per l'accesso a esperienze di cittadinanza attiva che mette in contatto i potenziali volontari con le associazioni e, soprattutto, con i progetti per la comunità. Nata come iniziativa sperimentale di innovazione sociale a Milano e provincia, oggi Volontari per un Giorno è una realtà presente su tutto il territorio nazionale, in continua crescita.

Volontari per un Giorno è la prima piattaforma che riunisce insieme associazioni, enti pubblici, imprese, e potenziali volontari, siano essi cittadini o dipendenti e collaboratori di un'organizzazione.

L'iniziativa, ideata da KPMG, è promossa da CSV Milano, Fondazione Sodalitas e Un-Guru e altri 16 CSV

Nel 2020 sulla piattaforma è stata aperta la sezione Volontari per un giorno – sezione «Emergenza Covid» dedicata alle ricerche volontari durante la pandemia. Successivamente è stata aperta la sezione dedicata al progetto «Milano 2035» – rendicontato successivamente).

Sul portale a dicembre 2020 sono registrati:

- **12.364** volontari (**882** iscritti nel 2020)
- **813** associazioni (**13** iscritte nel 2020)
- **131** imprese (0 nuove nel 2020)

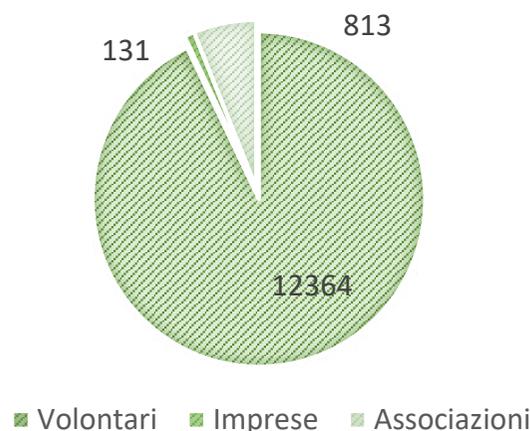
Nel 2020 sono:

- **339 i matching** effettuati (dei quali **237** nel territorio della città Metropolitana di Milano e **6** Milano 2035)
- **183 progetti** realizzati nel 2020 (nuove attività)

La promozione del servizio è affidata, tra le altre cose, ad una pagina FB gestita dall'operatore interno del progetto e che vede:

- **9.863 followers totali**
- **+ 776 nuovi followers** nel 2020

ISCRITTI AL PORTALE



21

call legate al supporto durante l'emergenza Covid

**VOLONTARI
PER UN GIORNO**

Area Cittadini e Volontari



STRATEGIA 1 - Aumentare la varietà di opportunità di impegno civico offerte ai cittadini, facilitando la costruzione e veicolazione di proposte in nuove aree del territorio metropolitano e in nuovi ambiti di azione volontaria.

ATTIVITA' 4 – Volontariato e impresa

Si tratta della costruzione di progettualità cucite su misura per l'azienda dove dipendenti e/o collaboratori operano con i volontari delle organizzazioni sviluppando sinergie e prossimità territoriale

- **35 contatti**
- **12 aziende interessate** alle quali sono stati illustrati servizi e opportunità con invio mail del flyer
- **1 consulenza bando**
- **1 collaborazione** per progettazione volontariato ai dipendenti



Area Cittadini e Volontari



STRATEGIA 1 - Aumentare la varietà di opportunità di impegno civico offerta ai cittadini, facilitando la costruzione e veicolazione di proposte in nuove aree del territorio metropolitano e in nuovi ambiti di azione volontaria.

ATTIVITA' 5 – Volontariato e la città

Volontari Energia per Milano (VEPM)

Il progetto si propone di offrire a tutti i cittadini residenti nell'area metropolitana di Milano la possibilità di sperimentare in sempre maggiori occasioni, un volontariato diffuso, leggero, capillare, di "cittadini al servizio della città".

Anche per il 2020 il progetto viene realizzato in quanto ente partner selezionato con la procedura della co-progettazione dal Comune di Milano.

- **47** iniziative di volontariato raccolte e pubblicate sul sito www.volontariato.comune.milano.it
- **2.509** volontari richiesti per le diverse iniziative
- **80%** stima di adesione

1.987

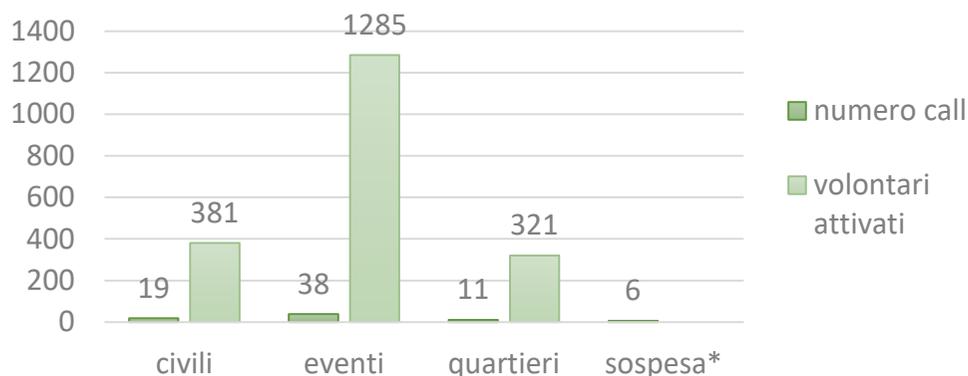
Volontari attivati

Fa' la cosa giusta!

CSV Milano si è occupato di reclutare e formare i numerosi volontari che avrebbero dovuto supportare la manifestazione Fa' la cosa giusta!, la fiera del consumo critico e degli stili di vita sostenibili che avrebbero dovuto tenersi a Milano prima dal 6 all'8 marzo, poi dal 20 al 29 novembre 2020 e infine annullata causa emergenza Covid.

- **228 candidature raccolte** (nel periodo 8/1-24/2)
- **1 formazione** in data 22/2/20: a cui hanno partecipato 179 volontari

TIPOLOGIA DI CALL



*call sospese causa Covid19

125

Formati alla prima esperienza

54

Formati non alla prima esperienza

Area Cittadini e Volontari

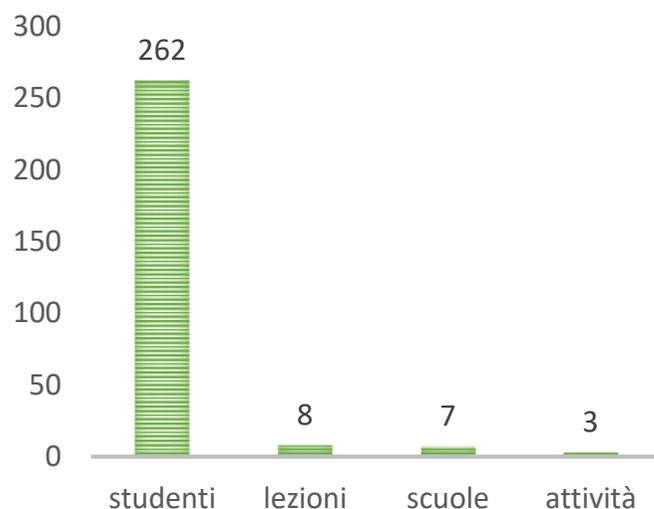


STRATEGIA 2 - Accrescere nei cittadini attivi e nei volontari la consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano, attraverso azioni di formazione e accompagnamento.

Giovani e scuola

ATTIVITA' 1 – eventi nelle scuole di promozione e sensibilizzazione al volontariato

- **248 studenti** incontrati
- **5 lezioni** svolte
- **4 scuole** coinvolte



ATTIVITA' 2 – AbcDigital

È il programma di alfabetizzazione digitale dedicato ai cittadini non nativi digitali (over60) attraverso il coinvolgimento dei giovani nativi digitali, studenti delle scuole secondarie di secondo grado che, attraverso questa esperienza, possono valorizzare le loro attitudini e competenze sia digitali sia trasversali e cogliere un'occasione di alternanza scuola-lavoro.

Sono proprio i giovani, formati dai trainer e successivamente supportati da tutor aziendali, a tenere le lezioni in aula agli over 60.

Il progetto offre agli studenti il potenziamento delle capacità innate dei nativi digitali, trasformandole in vere e proprie competenze digitali agite consapevolmente al fine di risolvere problemi e per l'auto-aggiornamento (alla base dei meccanismi di life-long learning).

Tutti i partner di progetto sono elencati al seguente link:

<https://www.abc-digital.org/about>

- **3 lezioni** agli studenti
- **14 studenti** coinvolti
- **2 incontri cabina di regia partner**
- **1 incontro gruppo di lavoro partner**

Area Cittadini e Volontari



STRATEGIA 2 - Accrescere nei cittadini attivi e nei volontari la consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano, attraverso azioni di formazione e accompagnamento

L'Università del Volontariato® è un progetto di rete tra partner del mondo non profit, della formazione, delle istituzioni e dell'impresa, costruito con l'obiettivo comune dello sviluppo culturale del mondo del volontariato.

La programmazione formativa si compone di:

CORSI SPECIALISTICI: corsi aperti a tutti dal carattere concreto e pratico, utili per imparare come sviluppare la propria associazione, come risolvere problemi incontrati nella gestione ed organizzazione delle attività ecc.

MASTER: sono corsi impegnativi, approfonditi, per chi ha già esperienza nelle tematiche trattate.

SERATE INFORMATIVE: incontri di approfondimento per stare al passo con gli scenari dinamici nei quali il volontariato e il Terzo settore si muovono.

UN PERCORSO UNIVERSITARIO: quest'anno non è partito per dare spazio ad attività legate all'emergenza sanitaria

ATTIVITA' 3 – servizio informazione Univol

Servizio di informazione breve:
4.700 telefonate/mail ricevute/inviato



ATTIVITA' 4 – Univol

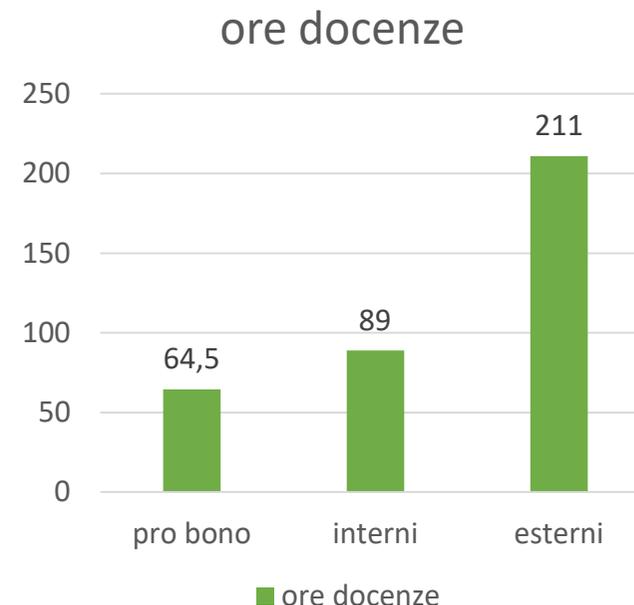
27 corsi specialistici aperti a tutti
4 master
2 corsi a richiesta
1 seminario di approfondimento a richiesta

ATTIVITA' 5 – seminari e formazione di rete

- 2 corsi strutturati
- 1 seminario
- 4 partner
- 34 utenti unici
- 21 ore

1.292

corsisti



NOTA:
l'anno accademico terminerà a giugno,
qui si rendiconta a fine Aprile

Area Cittadini e Volontari

DICONO DI NOI

*«Corso estremamente interessante e pratico.
Personalmente mi ha illuminato
su come rendere più interattive e coinvolgenti
le mie lezioni e su come evitare alcuni errori
nella relazione con l'aula e i singoli,
anche nelle situazioni più complesse.»*

Corsista Master Università del Volontariato



Area Cittadini e Volontari



STRATEGIA 2 - Accrescere nei cittadini attivi e nei volontari la consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano, attraverso azioni di formazione e accompagnamento

ATTIVITA' 6 – Sedi locali di Università del Volontariato

Per l'ottavo anno, Università del Volontariato®, grazie alla collaborazione tra Centri di Servizio ha altre sedi in Italia.

Aprire una sede di Università del Volontariato® significa entrare a far parte di una rete, collaborare, costruire insieme e, ciascun centro, secondo le proprie caratteristiche, peculiarità e competenze potrà di volta in volta mettere a disposizione il proprio know how o la propria rete di relazioni.

Il sistema delle Università ha un sito web condiviso e gestito da ogni sede per la sua attività formativa e da CSV Milano per le parti comuni: www.univol.it

Nel 2020 CSV Milano ha messo a disposizione della rete video dedicati al tema della formazione in periodo di Covid, accessibili sul sito di Univol e ripubblicati su diversi siti territoriali.



Le sedi in Italia, oltre Milano, ad oggi sono:

Università del Volontariato® di Treviso Volontarinsieme - Centro di servizio per il volontariato della provincia di Treviso

Università del Volontariato® di Bologna VOLABO - Centro servizi per il volontariato della provincia di Bologna

Università del Volontariato® di Salerno SODALIS - Centro servizi per il volontariato della provincia di Salerno

Università del Volontariato® di Ferrara AgireSociale - Centro servizi per il volontariato di Ferrara

Università del Volontariato® di Cosenza CSV Cosenza Volontà Solidale - Centro servizi per il volontariato della provincia di Cosenza

2

Video a disposizione delle altre sedi
1 dedicato alla **sicurezza** dei volontari in periodo COVID
1 dedicato alle differenze tra informare, insegnare e formare

5

Sedi locali Sedi aperte al Nord, Centro e Sud Italia

Area Cittadini e Volontari

STRATEGIA 2 - Accrescere nei cittadini attivi e nei volontari la consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano, attraverso azioni di formazione e accompagnamento.

ATTIVITA' 7 – Valorizzazione delle competenze

Lever Up

Si tratta di un modello internazionale di validazione delle competenze trasversali acquisite nelle attività di volontariato organizzate in: personali, sociali, organizzative e metodologiche. È accessibile su piattaforma on-line multilingue. Accompagnato da tutor e assessor, e prevede il rilascio di Open Badge dedicati (www.leverproject.eu).

Lever Up è nato nell'ambito di un progetto finanziato attraverso la linea Erasmus+ (Cooperation for Innovation & the Exchange of Good Practices/Strategic Partnerships), e vede Fondazione Politecnico di Milano come capofila partner Italia, Spagna, Olanda, Polonia e Belgio

Nel 2020 il modello Lever Up è stato integrato in alcuni percorsi.

Avis Accademy

- 25 ragazzi accompagnati
- 5 tutor coinvolti
- 6 mesi di percorso
- 2 formazioni sulle competenze trasversali

Ranstad

- 1 formazione sul modello
- 5 dipendenti coinvolti

Servizio Civile Universale

- Preparazione dello standard di competenze trasversali incluse nelle competenze da Servizio civile Universale
- formazione agli operatori regionali dei CSV per il SCU.

CSV MLS

- 1 Formazione al CSV Monza Lecco e Sondrio sul modello

COMPETENZE
CERTIFICATE



innovazione e creatività

imparare ad imparare

comunicazione

pensiero digitale

responsabilità

coinvolgimento

empatia

iniziativa

flessibilità

organizzazione

leadership

orientamento al risultato

lavorare in gruppo

Area Cittadini e Volontari

DICONO DI NOI

"Ringrazio moltissimo per il percorso che mi è stato permesso di svolgere e per le belle persone che ho avuto modo di incontrare.

Queste certificazioni sono molto più di un pezzo di me stessa: sono una parte del mio percorso con voi."



Area Cultura

Obiettivo - Sostenere la produzione culturale del volontariato nella società

641 Risposte ai questionari per le ricerche realizzate

6 Eventi culturali organizzati

8.000 Destinatari di Vdossier



Alcune attività sono indirettamente connesse agli obiettivi indicati dall'Agenda 2030 (per il dettaglio vedi sezione dedicata)

Le nostre strategie

Strategia 1 – Accrescere negli ETS e nei volontari la conoscenza e la consapevolezza del contesto e delle politiche nei quali si inseriscono i loro interventi, attraverso dati, approfondimenti tematici, attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito)

Strategia 2 – Aumentare la fruibilità per il lettore della rivista Vdossier, aggiornandola e affiancandovi altri canali di veicolazione dei contenuti e confronto con i lettori e aumentando l'interazione con altri soggetti che promuovono cultura

Strategia 3 – Avvicinare sempre più cittadini ai temi e alle organizzazioni di Terzo settore, realizzando un evento che parli a un ampio pubblico con una formula e un linguaggio innovativi: la Civil Week 2020



Area Cultura

PENSIERI

«La promozione della cultura del volontariato e della solidarietà è una risorsa imprescindibile per la costruzione di comunità accoglienti e coese. Per questo è importante dare spazio alla voce e al pensiero del volontariato, alimentando spazi di riflessione su temi sociali e buone pratiche insieme agli attori del territorio per definire obiettivi concreti e comuni»

*Silvia Cannonieri,
Responsabile Area Cultura*

Area Cultura



STRATEGIA 1 - Accrescere negli ETS e nei volontari la conoscenza e la consapevolezza del contesto e delle politiche nei quali si inseriscono i loro interventi, attraverso dati, approfondimenti tematici, attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito)

ATTIVITA' 1 – Approfondimenti tematici

Arte dell'integrazione

Filone di approfondimento culturale sul tema dell'integrazione dei migranti, avviato nel 2017 con l'obiettivo di dare visibilità a quanto le associazioni e i volontari fanno quotidianamente con e per i migranti e promuovere una narrazione diversa, senza pregiudizi sul fenomeno delle migrazioni e sui suoi protagonisti.

→ *Progetto fortemente rallentato nel 2020 perché non direttamente collegato all'emergenza Covid*

- **1 nuova scheda** nella mappatura
- **1 nuovo video** per la rubrica web in collaborazione con web radio Milano AllNews
- **1 evento** di presentazione del libro «Il Dio dei migranti. Pluralismo, conflitto, integrazione»
 - 7 ospiti
 - 27 partecipanti

Volontariato e Ambiente

Nel corso del 2020 CSV Milano ha condotto e coordinato un percorso di lavoro partecipato al fine di redigere Linee guida per ridurre l'impatto sull'ambiente di associazioni e volontari e stimolare il mondo del volontariato e dell'associazionismo a fare la propria parte, attraverso scelte e comportamenti concreti, verso lo sviluppo sostenibile e la lotta al cambiamento climatico.

- **5 partner** coinvolti: Alberi e Ambiente (gruppo informale), Legambiente Lombardia, San Gottardo Meda Montegani (social street), Resilent GAP, Wikimedia Italia)
- **6 incontri** (2 in presenza e 4 da remoto)

Eventi:

- **1 rubrica social** durante la Civil week Lab
 - ✓ 5 video
 - ✓ 2 post di presentazione delle Linee guida
- **2 dirette social**
 - ✓ «Sostenibilità ambientale, presentazione delle linee guida»
 - ✓ "La rivolta della natura" durante Bookcity Milano

STRATEGIA 1 - Accrescere negli ETS e nei volontari la conoscenza e la consapevolezza del contesto e delle politiche nei quali si inseriscono i loro interventi, attraverso dati, approfondimenti tematici, attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito)

ATTIVITA' 1 – Approfondimenti tematici

Vocis

CSV Milano, insieme a altri 5 enti internazionali, è partner del progetto Vocis – Volunteers as a force of solidarity in times of crisis (“Volontari: motore solidarietà in tempi di crisi”) che vuole dare evidenza, promuovere e rafforzare il ruolo che il volontariato può assumere nei periodi di crisi, con una particolare attenzione alla crisi migratoria che ha attraversato l’Europa dopo il 2015 e alla crisi sanitaria generata dalla diffusione del virus sars-cov 2.

Attività 2020:

- definita **indagine internazionale** sul tema
- **256 questionari** raccolti compilati
- **1 report di ricerca** (anche in versione italiana)
- **1 seminario** online Vocis - I volontari come risorsa in tempi di crisi dove sono stati presentati in anteprima i risultati della ricerca condotta.

La Riforma del Terzo settore e le sue ricadute culturali

All’interno del progetto Terzo Settore in Costruzione è stato organizzato un incontro culturale su tema Riforma Terzo settore.

Durante il **workshop di presentazione e discussione** dei 7 documenti di analisi, redatti dagli appositi gruppi di lavoro, a un pubblico più ampio, ma mirato. Il momento è stato condotto in modo interattivo, con l’ausilio di metodologie che favoriscono la co-costruzione di contenuti.

Partecipanti: una platea selezionata di **40 soggetti** afferenti ai diversi settori del tessuto sociale e produttivo: associazioni, cooperative sociali, imprese, fondazioni, pubblica amministrazione che, con i loro contributi, hanno arricchito le riflessioni contenute nei primi documenti.

Tale momento è stata una prima occasione per costruire condivisione attorno a filoni culturali comuni e promuovere conoscenza attraverso un primo allineamento dei saperi del e sul Terzo settore.

STRATEGIA 1 - Accrescere negli ETS e nei volontari la conoscenza e la consapevolezza del contesto e delle politiche nei quali si inseriscono i loro interventi, attraverso dati, approfondimenti tematici, attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito)

ATTIVITA' 2 – Ricerche

Innovazione digitale nel non profit

Indagine su Terzo settore lombardo e innovazione digitale alla luce della riforma e della pandemia Covid-19.

Questo studio restituisce i risultati di un'indagine svolta da CSV Lombardia, il Real Estate Center del Politecnico di Milano (Dipartimento di Architettura, Ingegneria delle Costruzioni e Ambiente Costruito – ABC) e Informatica Solidale dal 20 dicembre al 20 marzo 2020 e rivolta alle organizzazioni non profit lombarde. Una seconda fase dell'indagine ha riguardato nello specifico i cambiamenti a seguito della pandemia Covid-19, ed è stata svolta dal 30 ottobre al 15 novembre.

- **356 enti** hanno risposto al questionario

I primi esiti sono stati presentati alle organizzazioni che hanno partecipato all'indagine nel corso di un seminario

- **1 evento** di presentazione dei primi dati

356

Enti hanno
partecipato alla
ricerca

Immigrati e volontariato

Ha preso avvio ad aprile la ricerca *Immigrati e Volontariato* promossa da CSVnet insieme al Centro Studi Medi con il coordinamento del prof. Maurizio Ambrosini.

La ricerca indaga e racconta la persona con background migratorio come risorsa per la comunità e attore di condotte pro-sociali per il bene della collettività in cui vive.

700 questionari e **110 interviste** in profondità, raccolti in **163 città** italiane, la ricerca fa parlare i protagonisti, provenienti da **80 paesi** diversi.

CSV Milano ha realizzato le seguenti attività:

- **Promozione** della compilazione del questionario a un target mirato (25 compilazioni)
- **4 interviste** in profondità a persone con background migratorio impegnate in attività di volontariato mainstream
- **Segnalazione** allo staff di ricerca di ulteriori nominativi di persone da contattare per interviste in profondità

Area Cultura



STRATEGIA 1 - Accrescere negli ETS e nei volontari la conoscenza e la consapevolezza del contesto e delle politiche nei quali si inseriscono i loro interventi, attraverso dati, approfondimenti tematici, attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito)

ATTIVITA' 3 – Milano 2035

CSV Milano è partner del progetto *Milano 2035, La coalizione per l'abitare giovanile* finanziato da Fondazione Cariplo. Capofila è Fondazione DAR Cesare Scarponi e al progetto aderisce un'ampia rete di organizzazioni private e pubbliche.

Il progetto si concentra sui giovani in cerca di autonomia abitativa e agisce attraverso la sperimentazione di modi di abitare aperti, inclusivi e solidali.

Aperta sezione "Volontari Milano2035" su Volontari per un Giorno (per rendicontazione vedi area Cittadini e Volontari).

Per la diffusione della sezione Milano 2035 sono state svolte le seguenti attività, in collaborazione con la rete di progetto

- promozione alla rete di progetto (14 enti)
- promozione ai cittadini durante la Comunità di Pratiche del bando Welfare in Azione (30 partecipanti)
- promozione cittadini nell'evento online «Impegno civico a Km zero» (vedi box dedicato)
- promozione ai giovani che si sono iscritti al form "Volontari per Milano2035"
- avvio NL, in collaborazione con le Acli Milanese, dedicata ai giovani del progetto

Impegno civico a Km zero

L'Agenda 2030 comincia dal quartiere

Evento dedicato ad alcuni tra i modi per partecipare attivamente alla costruzione di un tessuto cittadino fatto di solidarietà, prossimità e stili di vita consapevoli, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030. Abitare collaborativo, lotta agli sprechi, cura dei luoghi e dell'ambiente sono opportunità concrete per adottare abitudini quotidiane sostenibili e per fare volontariato a chilometro zero, **nel raggio di 15 minuti da casa** o da scuola, dall'università o dalla sede di lavoro.

Partners: CSV Milano, Milano 2035, Acli Milano, Recup, Dare.ngo, Alberi e Ambiente

Diretta Facebook:

- **1427 visualizzazioni**
- 1677 copertura
- 182 Click sul post
- **61 Reazioni, commenti e condivisioni**

Area Cultura

STRATEGIA 2 - Aumentare la fruibilità per il lettore della rivista Vdossier, aggiornandola e affiancandovi altri canali di veicolazione dei contenuti e confronto con i lettori e aumentando l'interazione con altri soggetti che promuovono cultura

ATTIVITA' 1 – Vdossier

Vdossier è una rivista nata nel 2010 in seno a Ciessevi come servizio per l'approfondimento sui temi del volontariato e la cultura del TS, distribuito a 8000 fra OdV, associazioni, istituzioni e imprese della Città metropolitana di Milano. Dal 2010 la rete si è allargata ad altri Centri di Servizio.

Nel 2020 sono stati realizzati **2 numeri** della rivista.



C'è distanza e distanza. Il contagio della solidarietà per creare un mondo nuovo (1/2020)

Comunità, povertà, prossimità, aggregazione, rete, mission, filantropia, fisco ed entrate. Come cambiano con la pandemia

Il futuro nel presente. (2/2020)

Le trasformazioni irreversibili di oggi per un volontariato post pandemia



ATTIVITA' 2 – Vdossier nuova veste

Dopo un decina di anni di vita di Vdossier, il gruppo dei 10 CSV ha lavorato per rivedere interamente il progetto per rifondarlo a partire dai nuovi bisogni rilevati. Questo intenso lavoro di coprogettazione, che ha occupato l'intero anno, ha visto, come risultati:

- costruito gruppo di lavoro inter-CSV
- definite le prime ipotesi di configurazione
- predisposto documento di idea progettuale
- individuati target e strumenti
- definito budget del primo anno

Area Cultura

STRATEGIA 3 - Avvicinare sempre più cittadini ai temi e alle organizzazioni di Terzo settore, realizzando un evento che parli a un ampio pubblico con una formula e un linguaggio innovativi: la Civil Week 2020

ATTIVITA' 1 – Civil Week

Civil Week è una 4 giorni dove la città metropolitana di Milano diventa capitale della solidarietà, del volontariato, della cittadinanza attiva e dell'economia civile, con eventi diffusi sul territorio metropolitano e divisi in percorsi o luoghi tematici.

L'iniziativa intende valorizzare le forze ed energie positive per dare un segnale di fiducia al Paese e per scoprire così un nuovo modo di essere cittadini.

Civil Week è promossa da: Corriere della Sera - Buone Notizie, Forum Terzo Settore Milano, Forum Terzo Settore Adda Martesana, CSV Milano, Fondazione Triulza, Fondazione di Comunità Milano, Fondazione Comunitaria Nord Milano, Fondazione Comunitaria Ticino Olona.

→ L'iniziativa, programmata per il 5, 6, 7, 8 marzo è stata prima sospesa e poi annullata

CSV Milano ha comunque realizzato:

- ✓ report di lavoro
- ✓ mappatura iniziative realizzate durante il periodo Covid: 63 eventi raccolti e pubblicati sul web
- ✓ 1 evento per nuova progettazione (47 enti partecipanti)

→ Per non perdere il capitale sociale costruito è stata realizzata la **Civil Week Lab**, un evento online l'11, 12 giugno.

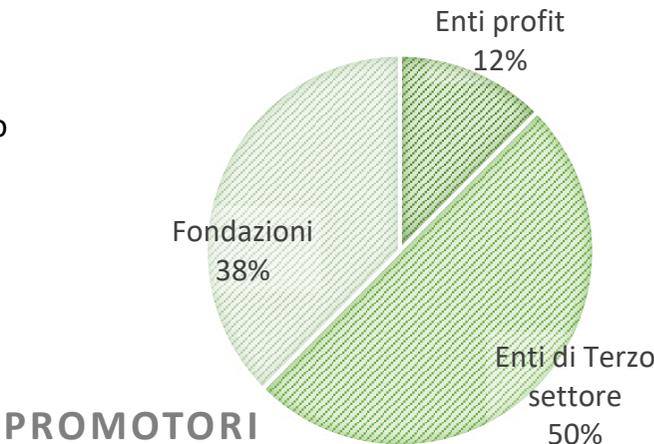
CSV Milano ha curato la segreteria organizzativa di Civil Week Lab con l'obiettivo di tenere viva la community di organizzazioni che avrebbe dovuto partecipare alla Civil Week di marzo.

- 63 organizzazioni hanno inviato materiali sulle loro iniziative, pubblicato su facebook con l'hashtag #LaGentilezzaNonSiFerma

Civil Week Lab ha mantenuto due filoni tematici: Capire e Vivere affiancati da un'azione collettiva denominata #RipartiamoDallaCostituzione

CSV Milano ha:

- Supportato RCS nel filone Capire
- Supportato RCS nel filone Vivere
- Realizzazione il palinsesto della manifestazione (a cura dell'Area Comunicazione)
- Curato la pagina facebook di Civil Week



PROMOTORI



Area Animazione Territoriale

Obiettivo - Facilitare i diversi soggetti locali a sviluppare comunità

61 Incontri territoriali

32 Reti coinvolte



Alcune attività sono indirettamente connesse agli obiettivi indicati dall'Agenda 2030 (per il dettaglio vedi sezione dedicata)

La nostra strategia

Strategia 1 – Consentire agli ETS che lavorano sul tema della povertà educativa, del recupero delle eccedenze e su quartieri svantaggiati di connettersi, anche con alleanze inedite, con altri soggetti, non solo di Terzo settore, per meglio affrontare i problemi sociali dei quali si occupano.



Area Animazione Territoriale

PENSIERI

*«Supportare esperienze locali e farle crescere,
attraverso la connessione
con altri attori e altri territori.
Attivare sinergie inedite tra
Terzo settore, imprese, pubblica amministrazione
per innescare processi micro e macro
di sviluppo di comunità»*

*Alice Rossi,
responsabile Area Animazione Territoriale*

Area Animazione Territoriale



STRATEGIA 1 - Consentire agli ETS che lavorano sul tema della povertà educativa, del recupero delle eccellenze e su quartieri svantaggiati di connettersi, anche con alleanze inedite, con altri soggetti, non solo di Terzo settore, per meglio affrontare i problemi sociali dei quali si occupano

ATTIVITA' 1 – partecipazione a tavoli tematici

Migeneration Net

Dedicata al tema giovani

- **4 incontri**
- **66 partner** coinvolti nella rete

Gruppo promotore Comunità Generativa Martesana

Dedicata all'attivazione generativa dei territori dell'Adda Martesana

- **8 incontri**

Lab NEXUS

Rete di confronto tra Enti pubblici e di Terzo settore coordinati dal Tribunale di Milano e UEPE Milano

Numero incontri:

- **4 in plenaria**
- **6 gruppi di lavoro** "Politiche di inclusione per le persone autrici di reato"

ATTIVITA' 2 – accompagnamento consulenziale alle reti

incontri e servizi di ascolto e supporto alla vita e alle attività delle reti

Supporto alla rete territoriale di Rozzano

- **12 incontri** su co-progettazione e co-programmazione
- **17 ore di fruizione**
- **7 realtà coinvolte**

Supporto alla consulta di San Giuliano

Aggiornamento sulle attività in corso e riflessione su possibili progetti di sviluppo, anche insieme

Progetto una rete per proteggere

Collaborazione con Impresa Sociale Mirasole per il progetto "Una rete per proteggere" presentato a FCM, nell'ambito dei progetti "Milano Aiuta/Emergenza Covid»

- **3 seminari**
- **1 articolo su Vdossier**

Supporto Forum Terzo settore Alto milanese

- **Incontri** formativi e formazione

ATTIVITA' 3 – fornitori alle reti in azioni su bando

Casa della Cittadinanza di Cinisello Balsamo

Supporto alla cooperativa sociale il Torpedone per la realizzazione della Casa della Cittadinanza di Cinisello Balsamo.

- **Progettazione corso di formazione per Operatori del Comune di Cinisello:** non programmato causa Covid
- **2 pacchetti di consulenza** a singoli enti
- **Supporto promozionale e comunicativo** per la Social Challenge del Comune di Cinisello Balsamo di dicembre 2020

Area Animazione Territoriale



STRATEGIA 1 - Consentire agli ETS che lavorano sul tema della povertà educativa, del recupero delle eccedenze e su quartieri svantaggiati di connettersi, anche con alleanze inedite, con altri soggetti, non solo di Terzo settore, per meglio affrontare i problemi sociali dei quali si occupano

ATTIVITA' 4 - Io non butto

Il network sostiene lo sviluppo di reti impegnate nel recupero delle eccedenze alimentari “di giornata” della piccola e media distribuzione. L’obiettivo è favorire l’incontro virtuoso “a km zero” tra associazioni e commercianti in favore di persone in difficoltà. Il progetto offre visibilità e conoscenza reciproca, supporto alla nascita, consolidamento a ampliamento della rete.

Il progetto vede la partecipazione di [Corriere della Sera](#) come media partner e la collaborazione con l'ufficio [Food Policy del Comune di Milano](#) e il progetto [Qubì](#) di Fondazione Cariplo.

- **21 reti di progetto coinvolte (1 rete nuove coinvolte nel 2020)**
- **1 mappa interattiva** sul sito
- **1 rubrica social** di visibilità delle associazioni coinvolte
- **Partecipazione alla Winter School Food Policy**
- **Adesione** alla rete nazione Food Pride
- Supporto a 4 enti profit per la donazione di eccedenze alimentari legate alla chiusura dei ristoranti durante il 1° ondata Covid



21

Reti coinvolte
in Io Non Butto



Area Animazione Territoriale

DICONO DI NOI

«Negli ultimi anni siamo cresciuti tantissimo nelle collaborazioni: grazie a CSV Milano e al progetto IO NON BUTTO abbiamo una marcia in più e siamo riusciti a costruire una rete che ha fatto fare un salto di qualità alle nostre azioni di contrasto alla povertà alimentare»



*Danilo Esposito,
CRI Comitato Area Sud Milanese*

Area Animazione Territoriale



STRATEGIA 1 - Consentire agli ETS che lavorano sul tema della povertà educativa, del recupero delle eccellenze e su quartieri svantaggiati di connettersi, anche con alleanze inedite, con altri soggetti, non solo di Terzo settore, per meglio affrontare i problemi sociali dei quali si occupano

Per il contrasto alla povertà educativa

ATTIVITA' 5 – Un due tre stella! Ecosistemi educativi

Progetto per il contrasto alla povertà educativa minorile finanziato dall'Impresa Sociale Con i Bambini, con capofila la Cooperativa Sociale Eureka!

- **19 incontri** di facilitazione allo sviluppo di comunità educante
- **57 ore** di fruizione

ATTIVITA' 6 – Reload. Insieme per pensare il futuro

Progetto finanziato dall'Impresa Sociale Con i Bambini, con la Cooperativa Sociale Albatros come capofila, che promuove azioni di contrasto alla povertà educativa, alla dispersione scolastica e al disagio giovanile, attraverso l'allargamento della comunità educante.

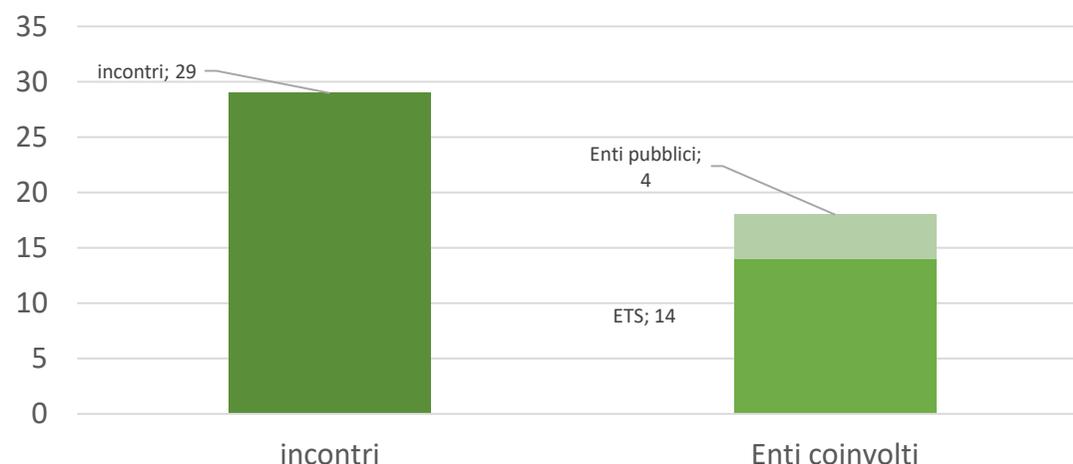
- **9 incontri** di coordinamento e programmazione
- **2 call ricerca volontari** centri estivi

ATTIVITA' 7 – Scuole aperte partecipate in rete

Progetto finanziato dall'Impresa Sociale Con i Bambini, con l'Associazione MOVI nazionale come capofila, finalizzato all'attivazione di associazioni di genitori copromotori di attività educative

- **1 incontro**
- **2 partner**

DATI AZIONI CONTRO LA POVERTA' EDUCATIVA



Area Animazione Territoriale

STRATEGIA 1 - Consentire agli ETS che lavorano sul tema della povertà educativa, del recupero delle eccedenze e su quartieri svantaggiati di connettersi, anche con alleanze inedite, con altri soggetti, non solo di Terzo settore, per meglio affrontare i problemi sociali dei quali si occupano

ATTIVITA' 8 – Azioni di Sviluppo

#Autosolidali

auto e consegne quotidiane per portare la spesa ordinata online o aiuti alimentari direttamente al domicilio di anziani e persone fragili. nella fasi più critiche dell'emergenza Covid, in risposta alle difficoltà delle fasce più fragili della popolazione adattando attività e servizi ai bisogni dei territori

#ItaliaKiama

- supporto nella progettazione, organizzazione e realizzazione dell'iniziativa ItaliaKiama: progetto di RSI di KIA Motors Italia e Supermercato 24 in emergenza Covid 19
- L'iniziativa coinvolge:
 - 2 enti profit
 - 6 enti Terzo settore
 - 4 comuni
 - 16 auto

Autosolidali Magenta

- collaborazione per strutturazione di un progetto di RSI in emergenza Covid
- 2 autovetture a disposizione per organizzazioni attive sul territorio di Magenta in servizi legati ad emergenza COVID
- L'iniziativa coinvolge:
 - 1 ente profit
 - 4 enti Terzo settore e Protezione Civile
 - 1 comune

Cuore Visconteo

partecipazione alla co-progettazione di interventi per il contrasto della povertà nei territori del Distretto Visconteo

- **9 incontri progettuali**

3.259

Consegne
effettuate

382

Nuclei familiari
aiutati

3

Enti profit
coinvolti

11

Enti non profit
coinvolti

5

Comuni
coinvolti

18

Automobili
a disposizione

Area Animazione Territoriale

DICONO DI NOI

«Durante il lockdown siamo riuscite a garantire un aiuto alle famiglie più fragili del nostro territorio anche grazie a due auto messe a disposizione da una concessionaria di Magenta: una collaborazione preziosissima che è nata grazie al lavoro di rete di CSV Milano»

*Gabriella Cellamare, Società San Vincenzo de Paoli
Conferenza San Martino di Magenta*

Direzione

Obiettivo - Fornire il supporto alla vita associativa di Ciessevi, allo sviluppo della rete CSV e alla produzione dei servizi

22.266

visualizzazioni di pagine del sito (sezione Milano) tematiche coronavirus

5.523

visualizzazioni delle dirette Facebook

704

persone coinvolte nel progetto VOCE



Alcune attività sono indirettamente connesse agli obiettivi indicati dall'Agenda 2030 (per il dettaglio vedi sezione dedicata)



Direzione

STRATEGIA 1 - Avvicinare maggiormente i soci alla vita di CSV e alle sue offerte

ATTIVITA' 1 – Patrocini

2 patrocini concessi a 2 Enti Non Profit

STRATEGIA 2 - Rendere l'offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing



ATTIVITA' 1 – Comunicazione e marketing – con CSVnet Lombardia

Nel 2020 la comunicazione di CSVnet Lombardia ha radicalmente rivisto le proprie priorità in reazione all'emergenza Covid, concentrandosi nel sostegno dei CSV lombardi e quindi in favore delle molteplici forme di volontariato mutate o nate ex novo in risposta alla pandemia, sia all'interno del Terzo settore e del volontariato organizzato, sia spontaneamente nell'alveo delle comunità locali. La redazione regionale ha fatto da collettore del sistema dei CSV lombardi in particolar modo creando e distribuendo sulle pagine web contenuti univoci e condivisi attinenti l'aggiornamento normativo sulla sicurezza, le forme di volontariato possibile. Parallelamente è continuato l'impegno ordinario con notizie su bandi e ricerche volontari e altre news di utilità per la vita associativa.

Campi di volontariato

I CSV lombardi pubblicano in un'unica pagina regionale del sito le proposte di vacanze da trascorrere contribuendo a promuovere le attività delle associazioni. Nel 2020 sono stati pubblicati 20 campi di volontariato, un numero esiguo dato dalle difficoltà e dalle restrizioni imposte dalla pandemia da Covid-19. I CSV lombardi hanno però scelto di continuare a dedicare un'attenzione particolare al tema, condividendo anche una guida alla realizzazione di campi estivi curata da CSV Monza Lecco Sondrio e messa a disposizione di tutti i territori.

20

campi di volontariato
caricati sul sito

Pagine sito dedicate al Covid-19

La pandemia ha richiesto alle organizzazioni un continuo adattamento alla normativa anti-Covid. CSVnet Lombardia ha varato sul sito www.csvlombardia.it alcune pagine tematiche dedicate al tema. Una più ampia con contenuti strutturati secondo una triplice fruizione: per gli enti del Terzo settore, per i volontari e i cittadini, e per approfondire la situazione; e una con gli aggiornamenti normativi sulla sicurezza, con la collaborazione e la consulenza di SicurOn.

3.865

visualizzazioni di pagine della pagina
Sicurezza Coronavirus

12.178

visualizzazioni delle pagine Solidarietà
post Coronavirus



STRATEGIA 2 - Rendere l'offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing

ATTIVITA' 1 – Comunicazione e marketing – con CSVnet Lombardia

Sito

Tutti i CSV lombardi fanno riferimento alla piattaforma web www.csvlombardia.it con una vista regionale e viste territoriali. Il sito è gestito da una redazione regionale per la produzione dei contenuti sovralocali e la visione complessiva, mentre viene curato dagli operatori dei singoli CSV per i contenuti e le viste locali. Nel 2020 è stato consolidato il funzionamento del sito, che è stato anche utilizzato come strumento di comunicazione tempestiva per associazioni e volontari per fornire istruzioni sulla gestione della pandemia da Covid19.

416.535 utenti (116.439 per la vista di Milano)

1.471.736 visualizzazioni di pagina (327.496 per la vista di Milano)

2 min. tempo medio sulla pagina (1 min. e 46 sec per la vista di Milano)

Servizi comunicazione web:

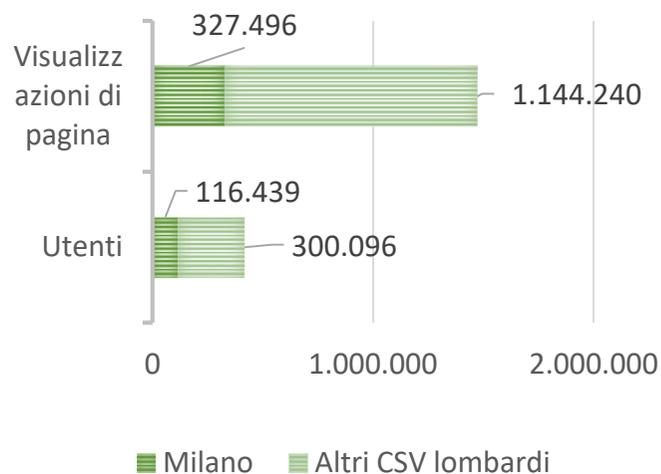
1.969 notizie pubblicate (124 CSV Milano)

51 bandi pubblicati (12 CSV Milano)

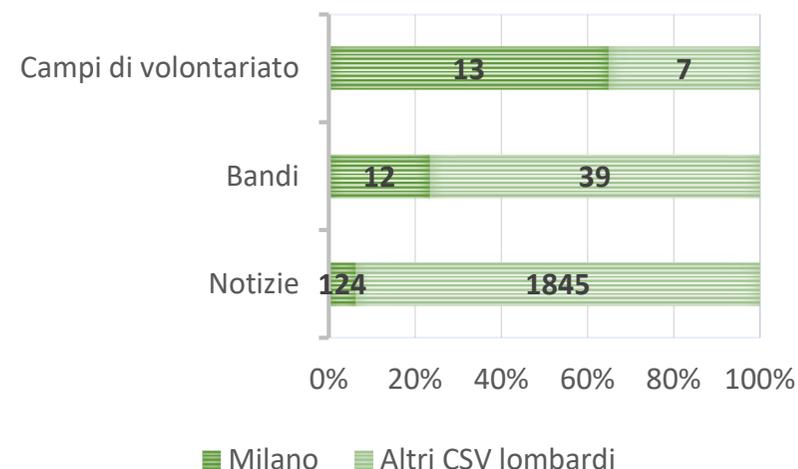
20 campi di volontariato (13 CSV Milano)

47 newsletter interne inviate a operatori e consiglieri segnalando i nuovi contenuti mensili

USO DEL SITO



SERVIZI DI COMUNICAZIONE





STRATEGIA 2 - Rendere l'offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing

ATTIVITA' 1 – Comunicazione e marketing – CSV Milano

La comunicazione di CSV Milano è dedicata alla promozione dei servizi, alla prima informazione degli utenti sui temi del Terzo Settore, alla costruzione e consolidamento della brand reputation del Centro come interlocutore interessante sia per i fruitori dei suoi servizi che per potenziali partner di progetto.

Si tratta di una comunicazione coordinata multi-canale che, per ragioni economiche, privilegia gli strumenti a basso costo quali web e ufficio stampa.

Data la grande mole di lavoro, la parte di attività che poteva essere standardizzata è stata spostata su MyCSV: un gestionale che vede l'azione diretta di enti e persone per alcune attività base quali l'inserimento di eventi e ricerche volontari che si vogliono siano promossi sulla vista di Milano del sito, oltre alla richiesta dei servizi.

La produzione, infine, delle grafiche è realizzata quasi tutta da personale interno al team.

Inbound marketing

Il termine indica una nuova metodologia di utilizzo della comunicazione web integrata che avvicina i fruitori con contenuti di valore ed esperienze su misura per loro, per trasformati in contatti e poi clienti.

Dopo un'intensa formazione nazionale (di CSVnet), è stata avviata una sperimentazione accompagnata di applicazione del metodo ai servizi di Fare Non Profit.

Sono stati realizzati:

- ✓ 1 formazione (5 ore)
- ✓ Mappatura competitor
- ✓ Mappatura target
- ✓ Definizione «personas»
- ✓ Definizione buyer journey

Causa l'arrivo del Covid non è stato possibile terminare la sperimentazione con le ultime fasi di lavoro, ma quella esperienza ha consentito di prendere dimestichezza con l'analisi dati che è stato molto utile per il periodo di lavoro in lockdown con tutti i servizi online.

Comunicazione e marketing

PENSIERI

«La pandemia ha messo al centro la comunicazione web. È stato necessario ripensare completamente e rapidamente come reperire, condividere, come organizzare e restituire informazioni e servizi per non perderci noi e non lasciare che si perdessero i nostri interlocutori»

*Marta Moroni,
Responsabile Comunicazione Istituzionale*



STRATEGIA 2 - Rendere l'offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing

ATTIVITA' 1 – Comunicazione e marketing – CSV Milano

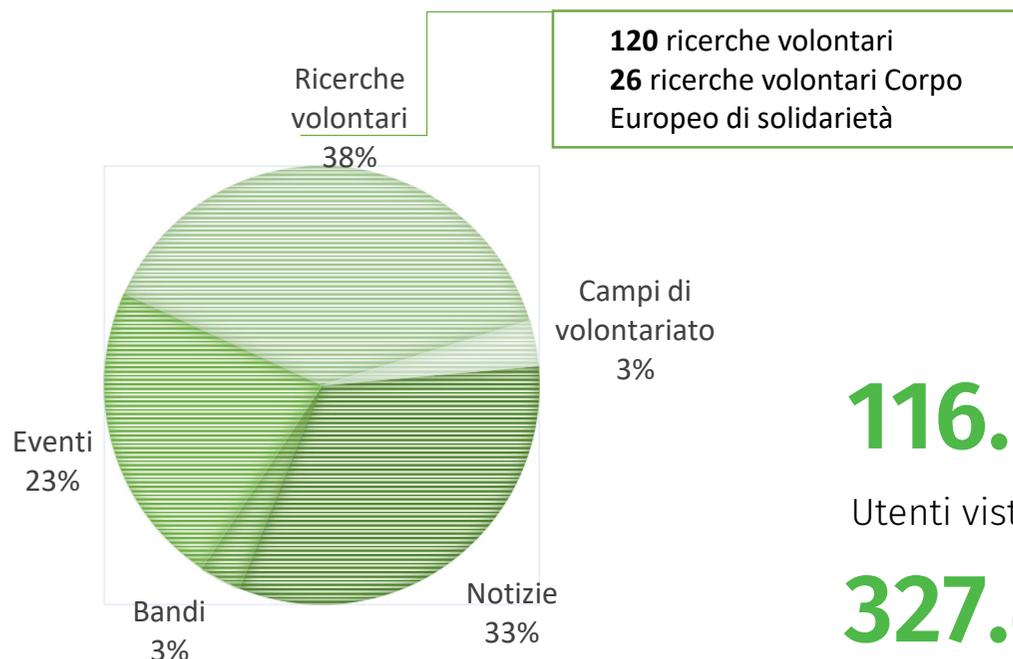
Sito

La vista milanese raccoglie le informazioni che riguardano il territorio della Città metropolitana di Milano pubblicate sia dalla redazione milanese che da quella regionale.

A seguito dell'inizio della Pandemia sul sito, nella sezione Milano, nascono le prime pagine tematiche:

- Emergenza Coronavirus (mar-giu 3.623 visualizzazioni di pagina)
- Solidarietà Post Coronavirus (giu-dic 8.397 visualizzazioni di pagina)

La notizia più letta, nella vista milanese, del 2020 è [«Covid 19 e Comuni milanesi, la mappa delle iniziative»](#).



116.439

Utenti vista Milano

327.496

visualizzazioni di pagina
vista Milano

SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Direzione



STRATEGIA 2 - Rendere l'offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing

ATTIVITA' 1 – Comunicazione e marketing – CSV Milano

Social media

CSV Milano dispone di 4 canali social e di un canale Youtube che vengono monitorati e aggiornati costantemente.

Le attività del 2020 sono state:

Facebook: 710 post, 7.919 like tot (+557 like)

Instagram: 204 post, 660 follower totali

Twitter: 404 tweet, 1891 follower tot (+91 follower)

Linkedin: 39 aggiornamenti, 714 follower

Youtube: 7 video, 95.661 visualizzazioni

9 rubriche tematiche social per promuovere i progetti di CSV Milano e le associazioni

5 dirette social a supporto delle attività del Centro e 2 pubblicazioni facebook a supporto di Forum TS Martesana e Milano 2035

Newsletter

Le NL di CSV Milano sono istituzionali, con contenuti su diversi temi e a cadenza quindicinale, e promozionali, monotematiche e all'occorrenza.

20 NL istituzionali

8 NL promozionali

17.433 n. medio destinatari

La notizia più cliccata nelle NL è «Attività di volontariato consentite nella Fase 2 in Lombardia»

Campagne

E' stata fatta una sperimentazione costruendo veri e propri piani di comunicazione per 3 progettualità che andavano lanciate o rilanciate, definendo, così, una traccia di modello operativo.

Nel 2020 è stato applicato su

- **5 dicembre**
- **#LaGentilezzaTiContagia** (rubrica nata come regionale, ma ampliata a livello locale)



STRATEGIA 2 - Rendere l'offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing

ATTIVITA' 1 – Comunicazione e marketing – CSV Milano

Produzioni

Le produzioni grafiche, sia per il web che per la stampa, sono realizzate internamente.

- **Pubblicazioni grafica/impaginazione/editing**
 - **1 Azioni per l'ambiente**
 - **2 Vdossier**
- **Grafico esterno: Bilancio sociale 2019, Carta dei servizi**
- **Brochure: 5**
- **Infografiche: 25**
- **Flyer: 1**
- **Programmi/savethedate: 8**

A questo si aggiunge il restyling e la progettazione grafica completa dei progetti e prodotti di:

- Emergenza Coronavirus
- Solidarietà Coronavirus
- Volontariato e Ambiente
- Terzo settore in costruzione

Ufficio stampa

L'attività di ufficio stampa è prestata per attività interne (60%) e il 30% per a favore delle attività degli ETS.

Nel 2020 è stata attivata una collaborazione con uscite settimanali con Radio Popolare per raccontare l'esperienza dei volontari (36 messe in onda)

In totale nel 2020:

- 20 comunicati** stampa
 - 12 uscite su agenzie** stampa
 - 8 uscite su quotidiani nazionali**
 - 10 uscite su quotidiani/periodici locali**
 - 75 uscite su quotidiani/magazine/blog online**
 - 17 uscite su periodici nazionali (Settimanali e mensili)**
 - 45 uscite in radio**
 - 4 uscite su TV**

Premio alla virtù civica «Panettone d'oro» - XX edizione

Il Premio nacque a metà degli anni '90 dello scorso secolo per iniziativa del Coordinamento Comitati Milanese, oggi insieme ad altri 8 partner, come riconoscimento alle persone che si erano distinte per le loro virtù civili: è destinato a chi, con un comportamento costante nel tempo, abbia manifestato una concreta rispondenza ai principi del vivere civico.

Nel 2020:

- **ca. 200** candidature ricevute
 - **ca. 40** in short list
- *sospeso: in attesa che sia possibile realizzare l'evento di premiazione in Sala Alessi a Milano*

STRATEGIA 3 - Rendere Voce diffusamente conosciuta nei suoi aspetti tecnici e culturali da parte degli stakeholder principali di CSV Milano.

ATTIVITA' 1 – Progetto VOCE - comunicazione e cantiere sociale

Progetto

VOCE – Volontari al centro, è il nuovo hub del volontariato milanese. Luogo dell'innovazione e dell'impegno civico dove incontrarsi, confrontarsi e collaborare per produrre cambiamento

I partner di Ciessevi sono: Comune di Milano, Regione Lombardia, Fondazione Cariplo, Turismo Sostenibile, Fratello Sole Energie Solidali, IREN smart solution, Cooperativa Edile Artigiana, Banca Prossima, Banco BPM, PAN associati

Sito www.voce.milano.it

Valutazione d'impatto

La valutazione di impatto è prevista per misurare l'efficacia del progetto in termini di sociali e ambientali: effettuata ex ante (sulla base degli effetti attesi), utilizzando lo S-ROI (Sustainable Return on Investment).

- ✓ definito il progetto
- ✓ avviato il piano di sviluppo

Comunicazione

Costituito il sistema di governo e produzione multi-attore:

- ✓ team di comunicazione
- ✓ advisory team

Predisposti:

- ✓ Manuale e linea grafica
- ✓ Sito, NL, FB
- ✓ Brochure e .ppt di presentazione
- ✓ Mostra fotografica per cesate cantiere e on line
- ✓ Mappatura stakeholder

Realizzato

- ✓ Evento presentazione a stakeholder selezionati

Cantieri sociali

Sono nati dall'esigenza di sviluppare relazioni con diversi soggetti per cominciare a costruire i contenuti, il 'programma' di VOCE.

- **Cantiere 1_ViviVOCE:** per progettare l'ambiente di lavoro con le persone interne
- **Cantiere 2_Giovani:** per coinvolgere i giovani sui temi dalla comunità e dell'impegno civico
 - ✓ 1 ricerca realizzata (ca. 400 questionari)
 - ✓ 1 evento realizzato on line
 - ✓ 300 ragazzi partecipanti
- **Cantiere 3_Porta Nuova:** per costruire collaborazioni con i 'vicini' di VOCE nel quartiere
 - ✓ 4 «vicini» coinvolti

Direzione



STRATEGIA 4 - Gestire il CSV adeguandolo, man mano, alle mutevoli esigenze del contesto interno (personale, progetti, organizzazione) ed esterno (bisogni del volontariato, assetti istituzionali e relazionali) nel quale agisce.

ATTIVITA' 1 – Progetto VOCE - cantiere edile

Nel gennaio 2020 è stato avviato il cantiere edile per la realizzazione del progetto di riqualificazione dell'immobile di via Montegrappa 6/b a Milano, concesso per 40 anni dal Comune di Milano. Prima la chiusura delle attività produttive imposte dalla pandemia Covid-19 e successivamente un crollo di una parte di muratura (senza conseguenze a cose e persone) hanno costretto a interrompere i lavori. A fine 2020 è in corso la riprogettazione strutturale che permetterà il riavvio delle opere. VOCE sarà 2.500 mq in 5 piani e 600 mq di cortile. Un edificio ad alta sostenibilità ambientale e gestione tecnologica che ospiterà numerose e diverse funzioni.



Direzione

DICONO CON NOI

«Fratello Sole partecipa a questo progetto della città di Milano sostanzialmente con due azioni: la prima è quella della riqualificazione edilizia dell'edificio, secondo criteri di straordinaria innovazione e con particolare rispetto per la sostenibilità; la seconda è il cantiere sociale, un processo parallelo al cantiere edile che riguarda la comunicazione e il coinvolgimento delle persone che lavoreranno in VOCE e frequenteranno la struttura.»



*Fabio Gerosa
Presidente di Fratello Sole*

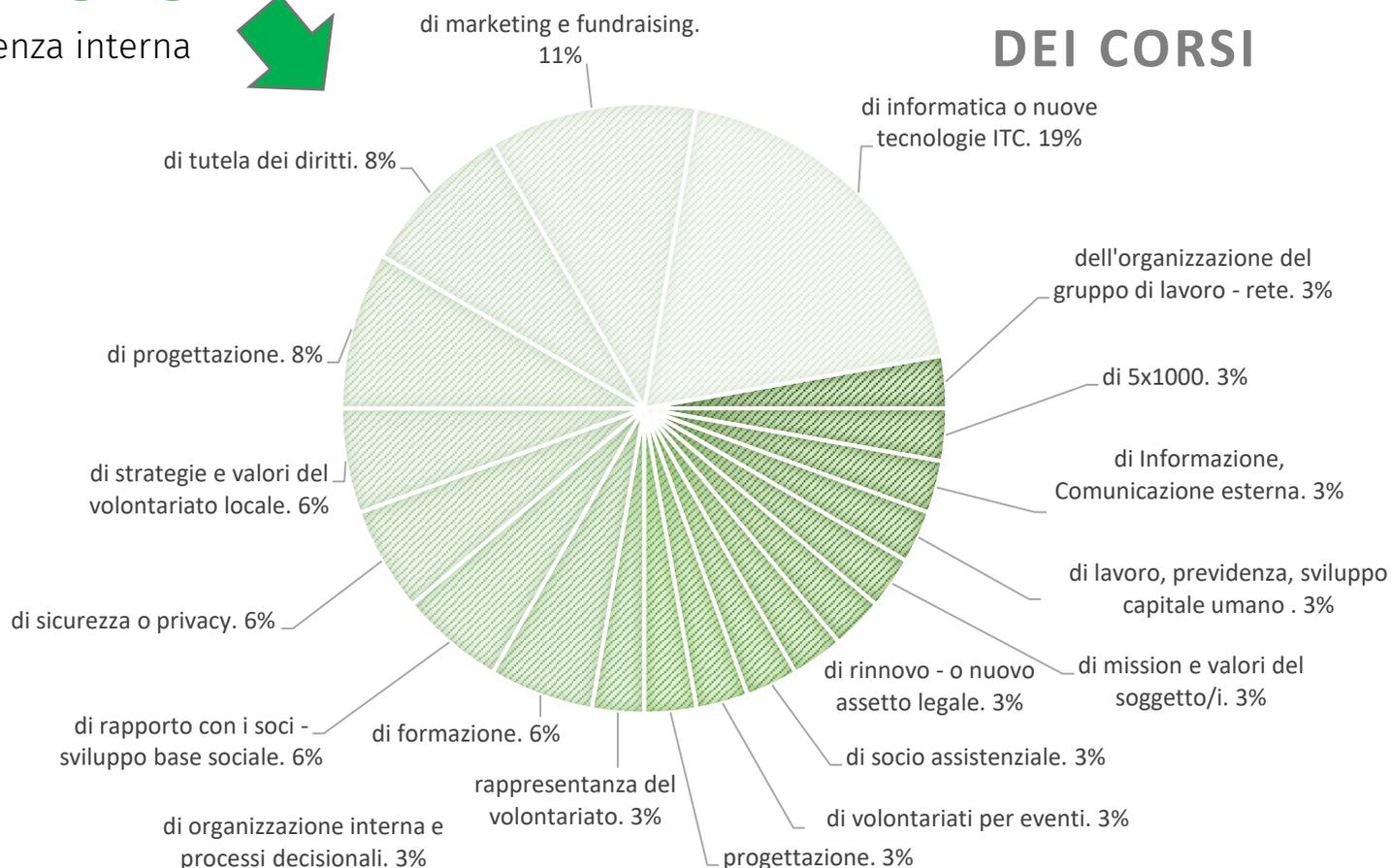
Progetti strategici

Attraverso Università del Volontariato la formazione svolge una funzione trasversale in CSV Milano: è strumento a disposizione di tutte le azioni, attivabile per diversi target, sostenibile con i budget delle diverse aree, gode delle competenze diffuse tra gli operatori, soggetta a standard di qualità e di funzionamento dati dal governo centralizzato di Area Cittadini.



89 ore

docenza interna



Area Cittadini e volontari



Area Organizzazioni



Area Animazione territoriale



Area Cultura



Area Direzione

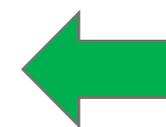
Progetti strategici

Progetto di accompagnamento all'attuazione della Riforma del Terzo settore nel contesto milanese. Ha preso avvio a fine 2017 dalla collaborazione tra CSV Milano e i 2 Forum del TS (Milano e Martesana). Da allora sono stati realizzati diversi cicli di incontri informativi nelle zone omogenee della Città Metropolitana.

Al progetto hanno aderito diversi partner del mondo dell'istruzione, della ricerca, delle imprese, delle pubbliche amministrazioni e Enti di Terzo settore.



4 corsi su tematiche legate alla Riforma TS
1 giornata di lavoro di presentazione e discussione di **7 documenti** di analisi, redatti dagli appositi gruppi di lavoro.
1 evento culturale di condivisione e ampliamento del dibattito sulle ricadute culturali della Riforma
3 incontri con il gruppo di lavoro
324 soggetti coinvolti tra utenti e partner
32 notizie pubblicate sul sito



Area Organizzazioni



Area Cittadini e volontari



Area Animazione territoriale



Area Cultura



Area Direzione

DICONO DI NOI

«Ritengo sia stato fondamentale aver mantenuto i contatti e gli scambi con CSV Milano in questa fase di incertezza dovuta alla pandemia. Ha fatto sentire tutti noi meno soli, ci ha incoraggiato ad andare avanti e dato preziosi spunti sulla gestione sociale/psicologica dei soci e dei protocolli da seguire»

Corsista Università del Volontariato

Monitoraggio, verifica e valutazione

Monitoraggio

Il monitoraggio delle attività sono relative a tre dimensioni principali:

- **azioni realizzate** (con il [Gestionale MyCSV](#) – *vedi dettagli pagina successiva* - e reportistiche su progetti su finanziamenti)
- **risorse umane impiegate** (con uno strumento di raccolta mensile delle ore lavoro per progetto di ciascun operatore)
- **risorse economiche utilizzate** (con Sic et Simpliciter)

Molti progetti, poi, sono monitorati con reportistiche periodiche, soprattutto quelli che sono condotti con partner e sono oggetto di finanziamento esterno.

Verifica

Il Comitato di Direzione prevede una **verifica trimestrale** sull'andamento del lavoro rispetto alle tre dimensioni sopra indicate, verificando la coerenza e gli scostamenti da quanto definito nel piano attività annuale.

Monitoraggio, verifica e valutazione

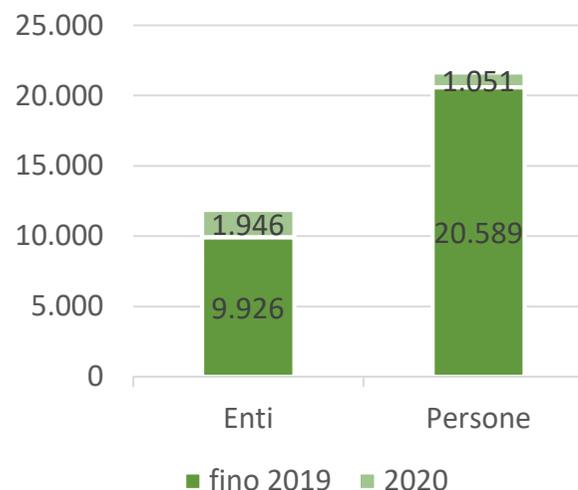
Gestionale MyCSV

CSVnet ha sviluppato, qualche anno fa, un sistema di raccolta delle anagrafiche degli interlocutori dei CSV e di registro delle loro attività. Questa piattaforma, accolta e sviluppata poi da CSVnet Lombardia, è ormai in pieno utilizzo da parte di CSV Milano che, con questa, risponde alle esigenze di registro ma anche di analisi dei dati di anagrafiche e servizi.

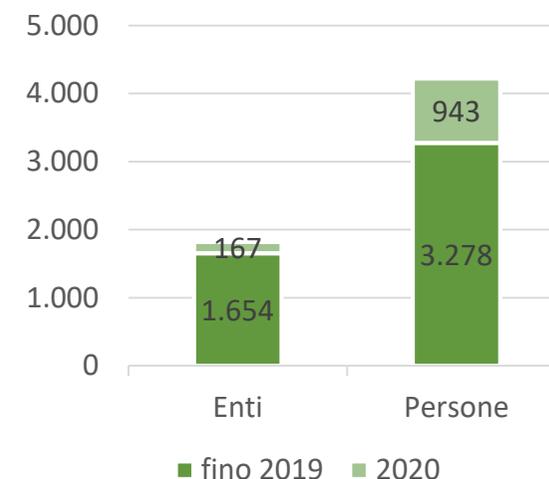
ANAGRAFICHE SU GESTIONALE: in MyCSV sono raccolte le anagrafiche di tutti i soggetti (enti e persone) che sono entrate in contatto con il Centro nel corso della storia dei suoi servizi.

ANAGRAFICHE CON LOGIN SU GESTIONEALE: il sistema prevede che chi vuole possa creare una propria area riservata sul gestionale, con login e pw, attraverso la quale richiedere e accedere a servizi.

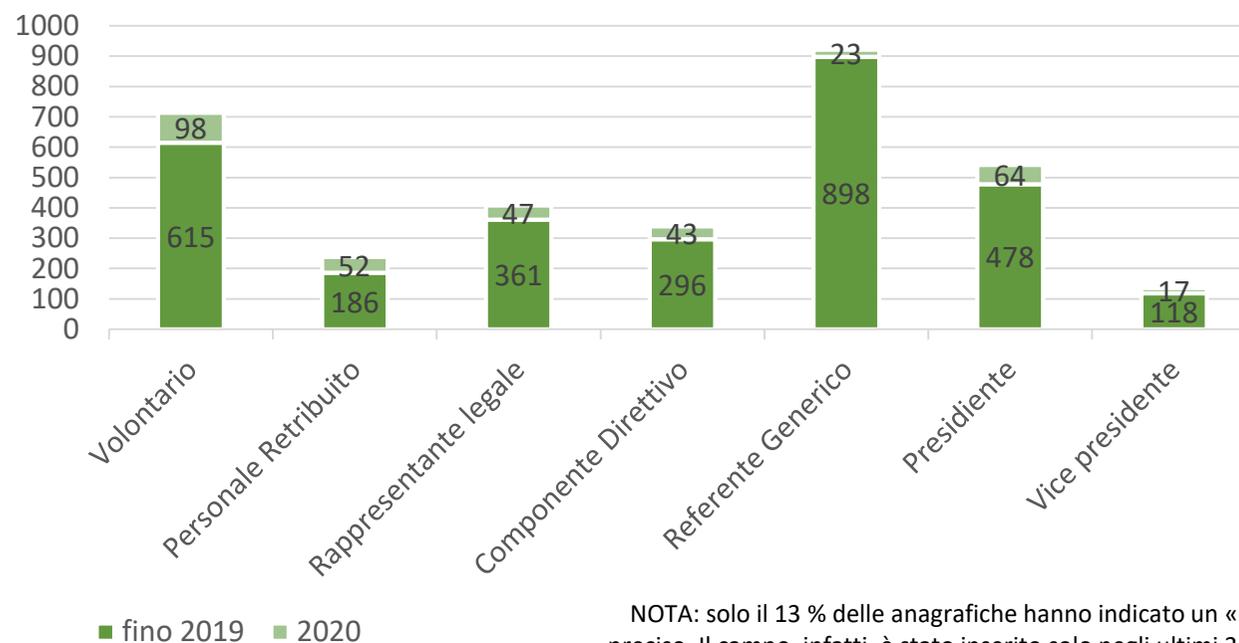
ANAGRAFICHE SU GESTIONALE



ANAGRAFICHE CON LOGIN SU GESTIONALE



RUOLO ANAGRAFICHE SU GESTIONALE (tutte)



NOTA: solo il 13 % delle anagrafiche hanno indicato un «ruolo» preciso. Il campo, infatti, è stato inserito solo negli ultimi 3 anni e non è obbligatorio, se non, da poco, per alcuni servizi.

Gli obiettivi di miglioramento

Il cambiamento di bisogni sociali, culturali e ambientali, delle forme di impegno da parte dei cittadini e degli ETS, nonché di ruolo dei CSV, interpella CSV Milano verso un cambiamento di paradigma, di rotta e organizzativo: da Organizzazione multiservizi a **Agenzia di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva**. Questo richiederà nuove forme di pensiero, nuove scelte e nuove attività, perché ogni organizzazione è sempre chiamata a confrontarsi con il cambiamento e ad evolvere in armonia col contesto.

Le linee d'azione, condivise da CSV Milano col proprio Piano di sviluppo 2020 – 2023 dal titolo «**Innovare per crescere**», prevedono di:

- accrescere la sostenibilità sociale ed economica di CSV Milano, tramite il raggiungimento di nuovi target di destinatari (cittadini, volontari, ETS, ...), l'evoluzione e la crescita qualitativa e quantitativa dei servizi e la diversificazione delle fonti economiche, delle partnership e delle collaborazioni pro-bono.
- potenziare la sostenibilità organizzativa e gestionale di CSV Milano, attraverso una revisione organizzativa, un piano di sviluppo del personale, l'adeguamento degli strumenti operativi.
- aumentare visibilità e radicamento di CSV Milano, tramite il rafforzamento del senso di appartenenza a CSV Milano da parte degli ETS milanesi, e l'attrattività e incisività del volontariato milanese anche attraverso la capitalizzazione delle opportunità offerte dall'avvio di VOCE (la nuova Casa del Volontariato di Milano).

PIANO di SVILUPPO 2020-2023

INDICE

LE PREMESSE

A. Contesto	pagina 3
A.1. Evoluzione dei bisogni sociali, economici e ambientali	
A.2. Il non profit italiano e milanese	

B. La situazione di CSV Milano	pagina 6
B.1. Il "mercato sociale servito" da CSV Milano e le attività svolte	
B.2. I risultati economici	

LO SVILUPPO

C. Vision, Mission e Obiettivo Strategico	pagina 9
C.1. Welfare comunitario e territoriale per/con i cittadini, per/con le organizzazioni locali	
C.2. Agenzia di Sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva	
C.3. Vision e Mission	

D. Modello di Centro Servizi per il Volontariato	pagina 10
D.1. Una prospettiva di cambiamento	
D.2. Da organizzazione multiservizi a supporto dello sviluppo del volontariato	
D.3. Centro aggregatore per sviluppare e ottimizzare servizi in forma associata e sostenibile	

E. Gli obiettivi di sviluppo 2020 - 2023	pagina 13
E.1. Sostenibilità sociale ed economica di CSV Milano	
E.2. Sostenibilità organizzativa e gestionale di CSV Milano	
E.3. Visibilità e radicamento di CSV Milano	

F. L'evoluzione di CSV Milano 2020-2023	pagina 14
F.1. Il nuovo "mercato sociale" di CSV Milano	
F.2. Le attività proposte da realizzare	
F.3. Gli investimenti e i risultati economici attesi	

Allegato Tabelle dati ISTAT	pagina 19
--------------------------------	-----------

Il contributo del CSV all'attuazione dell'Agenda 2030 ONU

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile

Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDG), articolati in 169 traguardi da raggiungere entro il 2030. L'Agenda 2030 è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità che rappresenta traguardi comuni su un insieme di aspetti fondamentali per un nuovo modello di sviluppo: la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, sono solo alcuni di questi obiettivi. Essi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno ne è escluso e deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità.

Nelle prossime pagine si presentano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - SDGs nell'acronimo inglese - e i relativi sotto target intercettati dal CSV e si dà conto del contributo offerto alla loro attuazione con riferimento a:

- dimensione interna: *governance*, politiche di gestione delle risorse umane, della sede, delle forniture
- dimensione esterna: nell'ambito di attività e servizi per le organizzazioni, cittadini e volontari e delle aree cultura e animazione territoriale.

Dimensione interna 1/2



OBIETTIVO 1-SCONFIGGERE LA POVERTÀ

1.b Creare solidi quadri di riferimento politici a livello nazionale, regionale e internazionale, basati su strategie di sviluppo a favore dei poveri e attenti alla parità di genere, per sostenere investimenti accelerati nelle azioni di lotta alla povertà



OBIETTIVO 3 –SALUTE E BENESSERE

3.8 Conseguire l'accesso ai servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità



OBIETTIVO 4 –ISTRUZIONE DI QUALITÀ

4.4 Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche -anche tecniche e professionali -per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria



OBIETTIVO 5 - RAGGIUNGERE L'UGUAGLIANZA DI GENERE ED EMANCIPARE TUTTE LE DONNE E LE RAGAZZE

5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica

SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITÀ (rimando delle sezioni del Bilancio Sociale)	KPI
1.b	Adesione a reti e partnership per promuovere SDGs specifici e l'Agenda	Adesioni a reti	Adesione all'Alleanza contro la povertà Adesione ad ASVIS e Next
		Assemblea dei soci	Promozione degli SDGs e attività collegate
3.8	Promuovere un ambiente di lavoro sicuro	Risorse umane	0 infortuni sul posto di lavoro nell'anno. Il Centro è adempiente rispetto agli obblighi di legge sulla formazione in materia di salute e sicurezza 5.729 € di spesa sostenuta per DPI e per adeguamento dell'ambiente di lavoro ai protocolli anti Covid
		La remunerazione del personale	100% di dipendenti coperti da assicurazioni sanitarie
4.4	Formazione continua del personale e sviluppo delle professionalità	Formazione del personale	18,5 ore di formazione pro-capite erogate in media ai dipendenti 29 di dipendenti che hanno usufruito di formazione professionale 1 tirocinio formativo
5.5	Misure per assicurare pari opportunità di leadership	Il sistema di governo e controllo	36% di donne all'interno degli Organi Direttivi
		Consiglio direttivo	
		Risorse umane	63% dipendenti donne
		Formazione del personale	
		La remunerazione del personale	87,5% donne formate (ma data la possibilità a tutte)

Dimensione interna 2/2

OBIETTIVO 8 –LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore

8.6 Ridurre entro il 2030 la quota di giovani disoccupati e al di fuori di ogni ciclo di studio o formazione

8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario



OBIETTIVO 12

12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo



OBIETTIVO 13

13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici



OBIETTIVO 16

16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti
16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli



OBIETTIVO 17

17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile

SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITÀ (rimando delle sezioni del Bilancio Sociale)	KPI
8.5	Misure per favorire la piena e produttiva occupazione per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani	Risorse umane	66,7% di donne con contratto part-time Rapporto tra retribuzione più alta e più bassa: 3,06
		La remunerazione del personale	Rapporto fra la retribuzione media di donne e di uomini (operatrici/ori e responsabili/referenti): 0,89
8.6	Riduzione quota giovani disoccupati	Risorse umane	15,4% personale < 40 anni
		Le altre risorse umane	1 tirocinante (assunto nel 2019, ma che ha terminato il suo tirocinio nel 2020)
12.5	Misure per ridurre la produzione dei rifiuti, effettuare una corretta raccolta differenziata.	Gestione della risorse	Viene effettuata la raccolta differenziata (vedi slide dedicata)
13.2	Aumentare l'efficienza energetica e il ricorso a fonti rinnovabili Ridurre le emissioni di CO2	Il sistema di governo e controllo	Riduzione delle emissioni per la riduzione degli spostamenti dei dipendenti che hanno lavorato da remoto per buona parte delle ore lavorate, e degli organi che hanno svolto le assemblee e le riunioni da remoto e anche degli utenti che hanno usufruito dei servizi per il 98% in modalità a distanza (non dovendo raggiungere la sede del CSV)
		Gestione della risorse	
16.6 16.7	Misure per aumentare la trasparenza e la partecipazione ai processi decisionali. Misure per assicurare pari opportunità di leadership	il sistema di governo e controllo	Nessuna irregolarità rilevate dall'Organo di controllo
		Assemblea dei soci	Pubblicazione sul sito e diffusione del Bilancio sociale, in linea con la Riforma del Terzo Settore 87% Tasso di partecipazione agli Organi Direttivi: Assemblea dei soci e Consiglio Direttivo
		Stakeholder	attenzione in tutte le attività svolte in partnership (vedi dettaglio nella tabella attività)

Dimensione esterna 1/6



OBIETTIVO 1 – RIDUZIONE DI OGNI FORMA DI POVERTÀ

1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà.



OBIETTIVO 2 – ALIMENTAZIONE

2.1 Entro il 2030, eliminare la fame e assicurare a tutte le persone, in particolare i poveri e le persone in situazioni vulnerabili, tra cui i bambini, l'accesso a un'alimentazione sicura, nutriente e sufficiente per tutto l'anno



OBIETTIVO 3 – SALUTE E BENESSERE

3.8 Conseguire una copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso a farmaci essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili e vaccini per tutti

SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITA'	KPI
1.4	supporto a organizzazioni e volontari che operano per la riduzione di ogni forma di povertà	Area Organizzazioni: strategia 1, strategia 2	Consulenze
		Area Cittadini e Volontari: strategia 1, strategia 2	Orientamenti
		Area Animazione Territoriale: strategia 1	Attività che operano per la riduzione della povertà educativa, alimentare, sociale
		Area Direzione: Strategia 2 - Attività 1 - Comunicazione e Marketing	Condivisione di contenuti sul sito destinate agli ETS
		Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	corsi dedicati a enti ETS
2.1	Distribuzione di eccedenze alimentare a soggetti in difficoltà	Animazione Territoriale: strategia 1 - attività 4 - Io non butto	Io non butto
3.8	Diffusione della cultura dell'integrazione di migranti per farli accedere ai servizi sanitari	Area Cultura: strategia 1 - approfondimenti tematici	Arte dell'integrazione

Dimensione esterna 2/6

OBIETTIVO 4 – ISTRUZIONE DI QUALITÀ

4.1 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i ragazzi e le ragazze completino una istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento

4.2 Entro il 2030, assicurarsi che tutte le ragazze e i ragazzi abbiano accesso a uno sviluppo infantile precoce di qualità, alle cure necessarie e all'accesso alla scuola dell'infanzia, in modo che siano pronti per l'istruzione primaria

4.3 Entro il 2030, garantire la parità di accesso per tutte le donne e gli uomini ad una istruzione a costi accessibili e di qualità tecnica, ad una istruzione professionale e di terzo livello, compresa l'Università

4.4 Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche -anche tecniche e professionali -per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria

4.5 Entro il 2030, eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili, comprese le persone con disabilità, le popolazioni indigene e i bambini in situazioni vulnerabili

4.6 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e donne, raggiungano l'alfabetizzazione e l'abilità di calcolo

4.7 Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile



SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITA'	KPI
4.1 4.2 4.5 4.6	progetti per il contrasto alla povertà educativa	Area Animazione Territoriale: strategia 1 - attività 5,6,7 Per il contrasto alla povertà educativa	Uno due tre stella! Ecosistemi educativi, Reload. Insieme per pensare il futuro, Scuole aperte partecipare in rete
4.2	progetti per il contrasto alla povertà educativa	Area Animazione Territoriale: strategia 1 - attività 5,6,7 Per il contrasto alla povertà educativa	Uno due tre stella! Ecosistemi educativi, Reload. Insieme per pensare il futuro, Scuole aperte partecipare in rete
4.3	accesso a tutti ai corsi UNIVOL	Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS
4.4	Formazione continua del personale e sviluppo delle professionalità	Area Organizzazioni: strategia 1: attività 1 - informare attività 6 - Riforma TS	7 eventi di approfondimenti su tematiche legate all'emergenza Covid
		Area Cittadini e Volontari: strategia 2 - attività 7	Valorizzazione delle competenze
	Coinvolgimento di studenti in percorsi di conoscenza e avvicinamento al volontariato, progetti sulle competenze trasversali	Area Cittadini e Volontari: strategia 1: attività 2 - orientamento al volontariato (orientamento ESC e presso Desk Bocconi)	368 giovani e studenti coinvolti in percorsi di conoscenza e avvicinamento al volontariato
		Area Cittadini e Volontari: strategia 2: attività 1 - eventi nelle scuole attività 2 - ABCDigital	
attività per promuovere l'apprendimento culturale di alcune tematiche legate al volontariato	Area Cultura: strategia 1 - approfondimenti tematici Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Arte dell'integrazione Volontariato ambiente	
4.7	promozione dello sviluppo sostenibile, uguaglianza di genere	Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS
	progetti per il contrasto alla povertà educativa	Area Animazione Territoriale: strategia 1 - attività 5,6,7 Per il contrasto alla povertà educativa	Uno due tre stella! Ecosistemi educativi, Reload. Insieme per pensare il futuro, Scuole aperte partecipare in rete

Dimensione esterna 3/6

OBIETTIVI 5 - RAGGIUNGERE L'UGUAGLIANZA DI GENERE

5.1 Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in ogni parte del mondo

5.2 Eliminare ogni forma di violenza contro tutte le donne, bambine e ragazze nella sfera pubblica e privata, incluso il traffico a fine di prostituzione, lo sfruttamento sessuale e altri tipi di sfruttamento

5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica

5.b Migliorare l'uso della tecnologia che può aiutare il lavoro delle donne, in particolare la tecnologia dell'informazione e della comunicazione, per promuovere l'empowerment, ossia la forza, l'autostima, la consapevolezza delle donne



OBIETTIVO 7 – SISTEMI DI ENERGIA SOSTENIBILI E MODERNI

7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale



OBIETTIVO 8 - INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA DURATURA

8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro

8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario



SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITA'	KPI
5.1 5.2 5.5 5.b	Ciclo di incontri più laboratorio di empowerment al femminile	Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS
7.2	Ristrutturazione di un immobile storico secondo le linee guida per la sostenibilità e consumo consapevole delle risorse	Area Direzione: strategia 4 - attività 1 - progetto VOCE - cantiere edile	Progetto VOCE
8.2	Promuovere la crescita degli ETS grazie alla tecnologia	Area Cultura - Strategia 1 - attività 2 - Ricerche in partnership con Area Organizzazioni	Ricerca Innovazione digitale nel non profit
		Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS
8.8	Supporto alle organizzazioni sui temi della salute e della sicurezza	Area Organizzazioni: strategia 1: attività 1 - informare	Consulenze di assicurare Consulenze covid
		Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS

Dimensione esterna 4/6

OBIETTIVO 9 – COSTRUTTURE E PROMOZIONE DI INFRASTRUTTURE SOSTENIBILI

9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti



OBIETTIVO 10 – RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro



OBIETTIVO 11 – CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

11.3 Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi

11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo

11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti



SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITA'	KPI
9.1	Ristrutturazione di un immobile storico secondo le linee guida per la sostenibilità e consumo consapevole delle risorse	Area Direzione: strategia 4 - attività 1 - progetto VOCE - cantiere edile	Progetto VOCE
10.2	Orientamento al volontariato	Area Cittadini e Volontari: strategia 1	2.670 orientamenti al volontariato
	Supporto ad attività per potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di migranti	Area Cultura: strategia 1 - attività 1 - approfondimenti tematici Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Arte dell'integrazione
	Supporto agli enti attraverso corsi specifici	Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS
11.3 11.4	Orientamento al volontariato	Area Cittadini e Volontari: strategia 1	attraverso l'orientamento ad attività di volontariato legate al rendere la città più inclusiva
	Promuovere inclusione di migranti nelle città	Area Cultura: strategia 1 - attività 1 - approfondimenti tematici Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Arte dell'integrazione, Vocis
		Area Cultura: strategia 1 - attività 2 - ricerche Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Immigranti e volontariato
	promozione di città inclusive	Area Cultura: strategia 1 - attività 2 - Ricerche	Immigrati e volontariato
		Area Cultura: strategia 1 - attività 3 - Milano 2035	Evento impegno civico a KM 0
		Area Cultura: strategia 3 - attività 1 - Civil Week	Evento Civil Week
	Supporto agli enti attraverso corsi specifici	Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS
11.6	Promuovere la riduzione dell'impatto ambientale negativo pro capite delle città	Area Cultura: strategia 1 - attività 1 - approfondimenti tematici Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Arte dell'integrazione
		Area Cultura: strategia 1 - attività 3 - Milano 2035 Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Evento impegno civico a KM 0

Dimensione esterna 5/6

OBIETTIVO 12 - CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

12.1 Dare attuazione al quadro decennale di programmi sul consumo e la produzione sostenibile, con la collaborazione di tutti i paesi e con l'iniziativa dei paesi sviluppati, tenendo conto del grado di sviluppo e delle capacità dei paesi in via di sviluppo

12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo

OBIETTIVO 13 – CAMBIAMENTI CLIMATICI

13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce



SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITA'	KPI
12.1 12.2	Ristrutturazione di un immobile storico secondo le linee guida per la sostenibilità e consumo consapevole delle risorse	Area Direzione: strategia 4 - attività 1 - progetto VOCE - cantiere edile	Progetto VOCE
12.5	Distribuzione di eccedenze alimentare a soggetti in difficoltà	Animazione Territoriale: strategia 1 - attività 4 - lo non butto Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	lo non butto
	Ristrutturazione di un immobile storico secondo le linee guida per la sostenibilità e consumo consapevole delle risorse	Area Direzione: strategia 4 - attività 1 - progetto VOCE - cantiere edile	Progetto VOCE
13.3	Sensibilizzare verso i cambiamenti climatici	Area Cultura: strategia 1 - approfondimenti tematici Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Volontariato ambiente
		Area Cultura: strategia 1 - attività 3 - Milano 2035 Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Evento impegno civico a KM 0

Dimensione esterna 6/6

OBIETTIVO 16 - PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE

16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli

16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli

16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali

OBIETTIVO 17 - PARTENARIATO MONDIALE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile

17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati



SOTTO TARGET	AZIONI	ATTIVITA'	KPI
16.6 16.7	Misure per aumentare la trasparenza e la partecipazione ai processi decisionali. Misure per assicurare pari opportunità di leadership	Area Organizzazioni: attività 1 - informare	Tematiche delle consulenze
		Area Organizzazioni: strategia 1 - attività 6 Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Supporto nelle attività legate alla Riforma Terzo settore
		Area Cultura: strategia 3 - attività 1 - Civil Week Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Evento Civil Week
	Supporto agli enti attraverso corsi specifici	Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	corsi dedicati a enti ETS
16.10	Diffusione di approfondimenti tematici	Area Cultura: strategia 1 - attività 1 - approfondimenti tematici Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Arte dell'integrazione, Vocis
		Area Cultura: strategia 1 - attività 3 - Milano 2035	Evento Impegno civico a km 0
	Diffusione ricerche tematiche	Area Cultura: strategia 1 - attività 2 - Ricerche	Immigrati e volontariato
	Supporto agli enti attraverso corsi specifici	Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Corsi dedicati a enti ETS
17.14	Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile	Area Cittadini e Volontari: strategia 1 - attività 4 - volontariato e impresa	Costruzione di partnership tra enti privati e enti Terzo settore
		Area Cittadini e Volontari: strategia 2 - attività 6 - sedi locali UNIVOL	Costruzione di partnership
17.17	Impegno per/a partenariati della società civile	Area Direzione: strategia 3 - attività 1 - progetto VOCE - comunicazione e cantiere sociale	Costruzione di partnership
		Area Direzione: strategia 4 - attività 1 - progetto VOCE - cantiere edile	
		Area Cultura: strategia 1 - attività 3 - Milano 2035 Area Direzione: strategia 2 - attività 1 - comunicazione e marketing	Evento Impegno civico a km 0
		Area Animazione Territoriale: strategia 1	Attività che operano per la riduzione della povertà educativa, alimentare, sociale
		Area Cittadini e Volontari: Strategia 3 - attività 3,4,5 UNIVOL	Nei corsi dedicati a enti ETS



**SITUAZIONE
ECONOMICO
FINANZIARIA**

Lo schema di rendiconto gestionale

A partire dall'esercizio 2020 i CSV adottano, su indicazione dell'ONC, un nuovo **schema di rendiconto gestionale**, mantenendo invece lo schema di stato patrimoniale e di Nota integrativa già in uso negli anni precedenti.

Il nuovo schema di rendiconto gestionale è già coerente con lo schema previsto per gli ETS, introducendo due caratterizzazioni proprie:

- le attività di interesse generale sono distinte tra Gestione CSV e Altre attività di interesse generale;
- la Gestione CSV è a sua volta suddivisa in base alle funzioni CSV così come previste all'art. 63 CTS;
- Proventi e oneri sono inoltre suddivisi tra risorse del FUN e risorse diverse dal FUN, in linea con la «separazione contabile» prevista dal CTS per i CSV.

È utile tenere presente che tale classificazione degli oneri non coincide con la struttura organizzativa per aree di prodotto, sulla quale è articolato il presente Bilancio sociale.

Gli schemi di **stato patrimoniale** e di **nota integrativa** sono invece quelli in uso per i CSV negli anni precedenti, in attesa dell'adozione, prevista dall'esercizio 2021, degli schemi di cui al DM 5 marzo 2020.

Nota bene. L'adozione del nuovo schema di rendiconto non consente di esporre i valori del rendiconto gestionale su un arco quinquennale, in quanto classificati diversamente.

Il confronto con le annualità precedenti è invece possibile per la situazione patrimoniale.

Situazione Economica

La quasi totalità delle risorse economiche, sia di provenienza FUN che altra, è destinata alle attività proprie del CSV. In base alle modalità rendicontative in vigore per i Centri di servizio, tutta la gestione delle attività propria dei CSV (cfr. art. 63 CTS) è sempre obbligatoriamente in pareggio, in quanto eventuali residui sui fondi assegnati vengono rilevati prima della chiusura dell'esercizio e portati direttamente ad incremento del fondo patrimoniale apposito.

L'esercizio 2020 chiude con un **risultato positivo di euro 6.192**, che è il risultato della gestione delle attività di interesse generale diverse dalla gestione CSV.

Nella programmazione 2020, per la gestione delle attività tipiche del CSV, era stato previsto di integrare i proventi correnti (risorse FUN assegnate e proventi da altre fonti) con l'utilizzo di fondi accantonati negli anni precedenti per 19.942 euro. L'obiettivo della gestione 2020, come già la precedente puntava a ridurre tale disavanzo previsionale, agendo sia dal lato dei proventi, aumentando e diversificando le collaborazioni e le fonti di ricavo, che dal lato degli oneri, contenendo i costi variabili e valorizzando il più possibile le competenze del personale. Si può rilevare il pieno **raggiungimento dell'obiettivo**, in quanto non è stato necessario integrare le risorse correnti con l'utilizzo dei fondi accantonati.

Si segnala infine che l'anno 2020 ha visto il passaggio dal regime IVA agevolato L. 398/91 al regime IVA ordinario.

I proventi

La dimensione economica complessiva delle attività di CSV Milano si è progressivamente ridotta, principalmente a causa della diminuzione, e in alcuni casi dell'interruzione, di alcune collaborazioni con interlocutori istituzionali tradizionalmente presenti (Comune di Milano, CSVnet, ...).

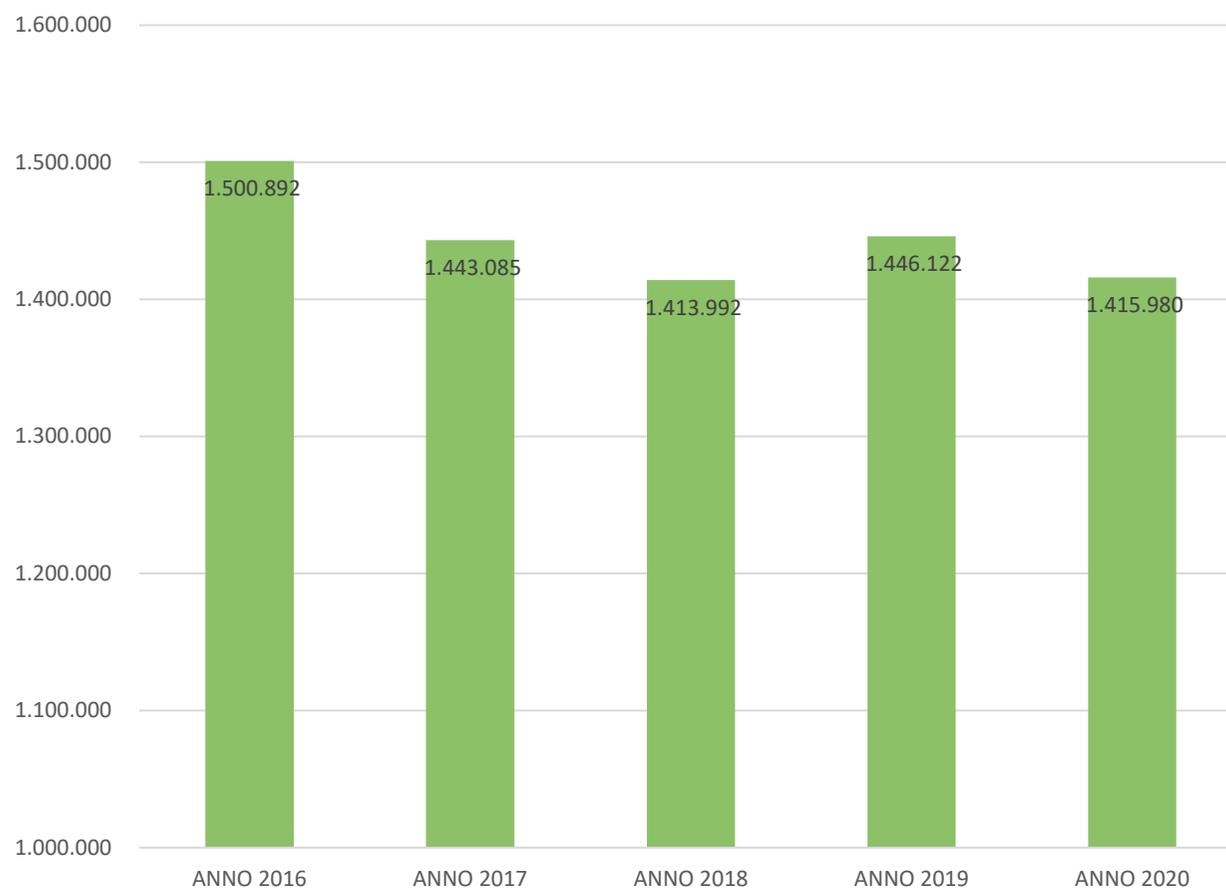
Con il 2019 si verifica un'inversione di tendenza, dovuta ad una consistente attività di accompagnamento delle Organizzazioni per l'adeguamento degli statuti al CTS e all'introduzione, nel Regolamento servizi, di una quota di compartecipazione al costo anche per i servizi di consulenza.

L'anno 2020, segnato fortemente dalla pandemia Covid-19, ha visto una nuova contrazione dei proventi, in particolare quelli da richieste di servizi specifici dagli ETS e quelli per progetti la cui realizzazione è stata frenata o posticipata.

Per contro sono state sviluppate nuove progettualità connesse alla crisi sanitaria.

L'anno 2020 ha beneficiato infine di proventi straordinari e di minori oneri derivanti dal DL 34/20 («Decreto Rilancio»): credito locazioni, riduzione IRAP.

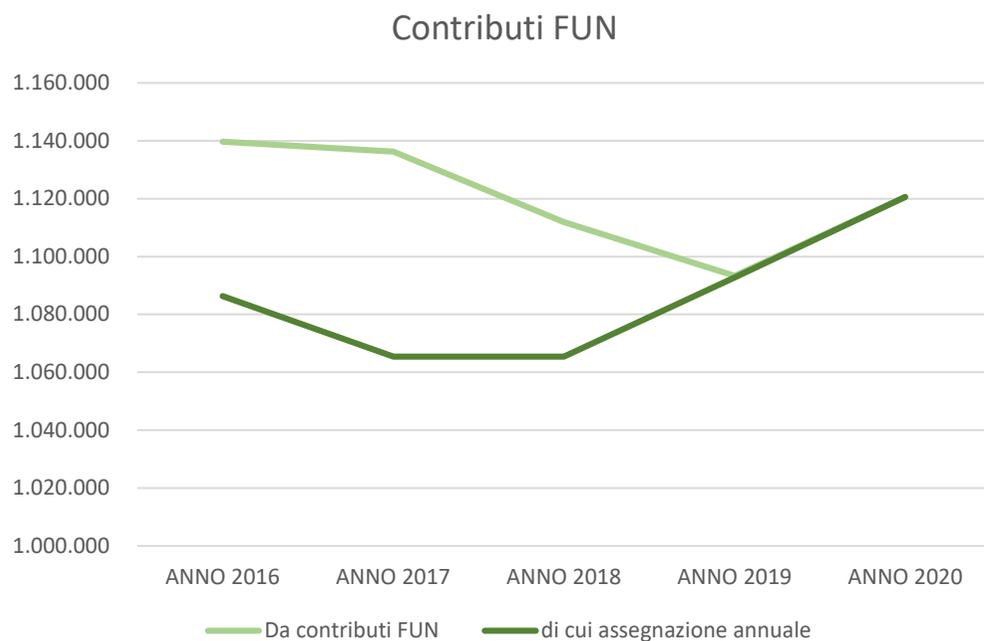
Andamento proventi 2016-2020



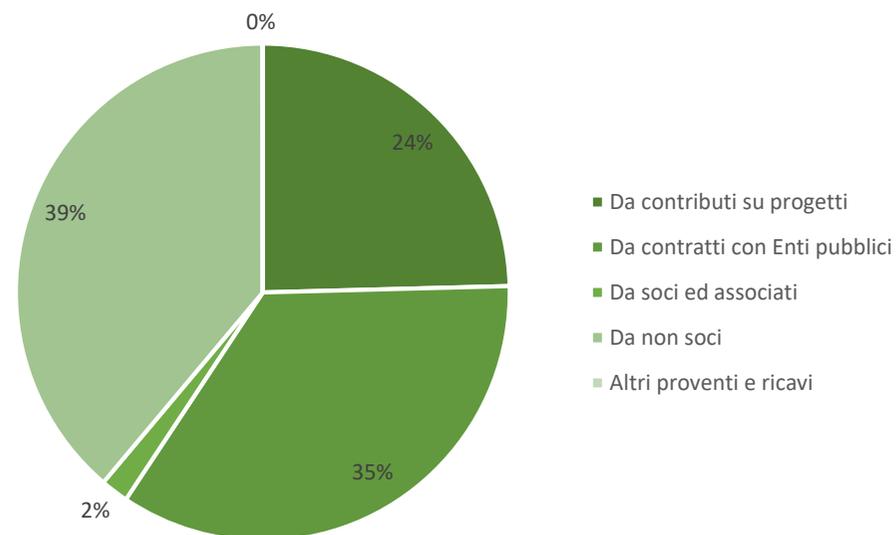
I proventi

I grafici qui riportati consentono di approfondire:

- La quota di FUN assegnata e la progressiva diminuzione dell'utilizzo di fondi accantonati
- La composizione dei proventi diversi dal FUN. Quest'ultima riferita unicamente all'anno 2020 in quanto l'adozione del nuovo schema di rendiconto gestionale ha comportato una diversa classificazione dei proventi



Proventi da attività di interesse generale diversi dal FUN - anno 2020



In questa pagina sono presentati gli oneri 2020 classificati, coerentemente con le altre sezioni del bilancio sociale, in base alle “aree di prodotto”.

La provenienza delle risorse è divisa secondo le tipologie identificate a lato

Oneri 2020 Aree di prodotto e fonti di finanziamento	FUN	Cofinanz fruitori	Committenza esterna	Altre attività	TOT
Area Organizzazioni	157.561	31.846	38.972		228.378
Area Cittadini e Volontari	266.188	22.841	81.031	7.473	377.533
Area Cultura	107.055		35.229		142.285
Area Animazione territoriale	30.833		18.242		49.074
Altre attività CSV	168.664		3.339		172.004
Altre attività di interesse generale				661	661
Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	4.223				4.223
Area supporto generale	425.450		5.019	5.161	435.631
Totale oneri	1.159.973	54.687	181.832	13.296	1.409.788

Gli oneri

Le attività di CSV Milano sono pressoché interamente ricondotte nell’ambito delle attività proprie dei CSV.

Dal punto di vista della copertura degli oneri si presentano differenti casistiche, riconducibili alle seguenti tipologie:

- attività interamente a carico del FUN;
- attività co-finanziate in cui, oltre alla quota a carico del FUN, è presente una compartecipazione al costo da parte dei fruitori (es. consulenza, formazione, logistica);
- attività con una committenza esterna da parte di soggetti pubblici o privati che, a fronte di rendicontazione economica o di prestazioni di natura corrispettiva, coprono parzialmente o totalmente alcune tipologie di servizi o una loro particolare declinazione;
- attività diverse dalla gestione CSV, il cui costo non può essere a carico del FUN ed è coperto grazie a proventi connessi all’attività stessa o ad altri proventi propri dell’ente.

Proventi	2020
1) Proventi e ricavi da attività di interesse generale	1.376.558
1.1) Da contributi FUN (art. 62 D.lgs. N.117/2017)	1.120.553
1.2) Da contributi su progetti	62.956
1.3) Da contratti con Enti Pubblici	89.005
1.4) Da soci ed associati	4.650
1.5) Da non soci	99.376
1.6) Altri proventi e ricavi	19
2) Proventi da raccolta fondi	-
3) Proventi e ricavi da attività accessorie	-
4) Proventi finanziari e patrimoniali	-
5) Proventi straordinari	39.421
Totale Proventi	1.415.980
RISULTATO GESTIONALE NEGATIVO	

Oneri	2020
1) Oneri da attività di interesse generale	969.935
1.1) Oneri da Funzioni CSV	961.472
1.1.1) Promozione, Orientamento e Animazione	244.839
1.1.2) Consulenza, assistenza e accompagnamento	231.092
1.1.3) Formazione	173.967
1.1.4) Informazione e comunicazione	257.174
1.1.5) Ricerca e Documentazione	53.328
1.1.6) Supporto Tecnico-Logistico	1.072
1.2) Oneri da altre attività di interesse generale	8.462
2) Oneri da raccolta fondi	-
3) Oneri da attività diverse (art. 6 D.lgs. N.117/2017)	-
4) Oneri finanziari e patrimoniali	1.740
5) Oneri straordinari	2.483
6) Oneri di supporto generale	435.631
Totale Oneri	1.409.788
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	6.192

Situazione patrimoniale

La situazione patrimoniale dell'Ente è sostanzialmente stabile

Non si riscontrano difficoltà di natura finanziaria o di liquidità, sia per la presenza di riserve liquide accantonate negli anni che per la modalità di erogazione del FUN, il quale, se pure con alcuni periodi infra-annuali di leggero squilibrio finanziario, è comunque erogato interamente nell'esercizio.

L'attivo patrimoniale è per buona parte costituito da liquidità oltre che da una polizza assicurativa per il TFR del personale dipendente. La continua diminuzione dei tassi di interesse su prodotti finanziari a bassissimo tasso di rischio e breve durata ha progressivamente ridotto fino ad azzerare le attività finanziarie non immobilizzate.

L'incremento della liquidità del 2020 è dovuto a erogazioni anticipate per il progetto Voce.

Le riserve dell'Ente sono costituite per euro 381,525 dalla "riserva dell'associazione", costituita negli anni con il risultato positivo della gestione delle attività diverse da CSV; per euro 266.888 dal fondo risorse in attesa di destinazione, costituito da proventi FUN degli esercizi precedenti non interamente utilizzati.

Nel 2018 tale fondo è stato incrementato, per decisione dell'Assemblea, anche con parte del risultato di esercizio.

Non sono presenti debiti o crediti di lungo periodo.

Nel 2020 si registra un consistente incremento delle immobilizzazioni immateriali, dove si trovano imputati, a titolo di anticipazioni, gli oneri sostenuti per il progetto Voce. Tali oneri infatti costituiranno manutenzioni straordinarie su beni di terzi e saranno messe in ammortamento alla conclusione dei lavori, tutt'ora in corso.

Le risorse ricevute finora a copertura degli oneri sostenuti e le erogazioni anticipate di contributi sono imputate tra i risconti passivi.

Il risultato di esercizio è imputato in stato patrimoniale a seguito dell'approvazione del bilancio e della relativa destinazione dell'avanzo deliberata dall'Assemblea.

Attivo	2016	2017	2018	2019	2020
A) Quote associative ancora da versare	-	-	-	-	-
B) Immobilizzazioni					
I - Immobilizzazioni Immateriali	8.260	-	-	-	373.886
II - Immobilizzazioni Materiali	9.176	2.877	760	2.730	3.972
III - Immobilizzazioni Finanziarie	193.830	200.394	261.394	296.394	296.394
Totale Immobilizzazioni (B)	193.830	203.271	262.154	299.124	674.252
C) Attivo Circolante					
I - Rimanenze	-	-	-	-	-
II - Crediti	280.070	320.302	247.344	99.540	132.935
III - Attività finanziarie non immobilizzate	518.000	152.000	652.000	-	-
IV - Disponibilità liquide	660.015	936.454	425.891	986.626	1.222.175
Totale Attivo Circolante (C)	1.458.085	1.408.757	1.325.235	1.086.166	1.355.110
D) Ratei e risconti attivi	16.511	16.512	15.630	16.001	16.186
Totale Attivo	1.668.426	1.628.540	1.603.019	1.401.291	2.045.547

Passivo	2016	2017	2018	2019	2020
A) Patrimonio Netto					
I - Fondo di dotazione dell'Ente	52.000	52.000	52.000	52.000	52.000
II - Patrimonio Vincolato	334.341	327.833	352.177	380.586	383.371
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore	-	-	-	-	-
Totale Patrimonio Netto (A)	386.341	379.833	404.177	432.586	435.371
B) Fondi per rischi e oneri futuri					
I - Fondi vincolati alle funzioni del CSV	354.158	293.212	248.046	266.726	266.888
II - Altri Fondi	169.668	169.668	169.668	-	14.250
Totale Fondi per rischi e oneri futuri (B)	523.826	462.880	417.714	266.726	281.138
C) Fondo trattamento di fine rapporto	269.721	295.480	329.271	338.639	373.537
D) Debiti	408.662	381.473	327.086	290.436	291.641
E) Ratei e risconti passivi	76.734	83.226	77.187	70.276	657.669
Totale Passivo	1.665.284	1.602.891	1.555.435	1.398.663	2.039.356

Gestione delle risorse



Il nostro impegno

- Riduzione nella produzione di rifiuti
- Riduzione parziale dell'utilizzo della plastica monouso
- Raccolta differenziata dei rifiuti

La sede di CSV Milano è dotata di un piccolo spazio cucina con stoviglie e forno a microonde che permette ai dipendenti, in tempi normali, di riscaldare vivande portate da casa e ridurre la produzione di rifiuti (meno packaging derivante da acquisto di monoporzioni, meno posate e piatti monouso).

Durante il 2020 le regole adottate per la sicurezza hanno proibito l'utilizzo di stoviglie personali lavate nella cucina incidendo sulla produzione di rifiuti: tazze, bicchieri, posate, packaging monouso.

Presso la sede è possibile effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti. Sono presenti contenitori separati per carta, plastica e alluminio e per la frazione umida. Il vetro è raccolto in un bidone vicino all'entrata del palazzo dove si trovano anche i bidoni condominiali per gli altri rifiuti (non siamo certi che anche l'umido che noi separiamo sia gestito a parte).

Durante le riunioni e/o eventi pubblici si utilizzano per lo più brocche in vetro. Con il 2020, pur mantenendo l'utilizzo di acqua in boccioni di plastica si stanno smaltendo gli ultimi bicchieri di plastica, la cui fornitura è stata sostituita con materiali biodegradabili.

Non è quindi stata ancora adottata una politica completamente plastic free, con l'eliminazione della plastica usa e getta presso la sede, ma vi è una crescente sensibilità sul tema che ha subito una battuta di arresto in questo 2020 per l'introduzione di regole dovute per la pandemia.

La sede di CSV Milano non è di proprietà e non è stato possibile fino ad oggi implementare azioni di efficientamento energetico. A fine 2019, però, è stata avviata da Ciessevi la ristrutturazione di un edificio storico di Milano dove avrà sede il Centro nel 2022 e che si basa su principi di elevato efficientamento energetico.



**MONITORAGGIO
DELL'ORGANO
DI CONTROLLO**

Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

L'art. 30 comma 7 del Codice del terzo settore prevede per gli enti del terzo settore, diversi dalle imprese sociali, che l'organo di controllo eserciti inoltre "compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 7 e 8, ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'articolo 14. Il bilancio sociale dà atto degli esiti del monitoraggio svolto dai sindaci".

In questa parte del documento andrebbe quindi inserita la relazione a cura dell'organo di controllo, che darebbe atto del monitoraggio posto in essere per ciascuno dei punti sotto indicati e degli esiti dello stesso, ed attesterebbe che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità delle Linee Guida Bilancio Sociale per ETS:

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5 comma 1 del d.lgs. 17/2017 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'articolo 6 del Codice del terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'articolo 7 comma 2 del Codice del terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'articolo 8 comma 3 lettere da a) a e).

La relazione dell'organo di controllo costituisce così parte integrante del bilancio sociale stesso.

Va però specificato che nel 2020 Ciessevi non era ancora un ETS e, quindi, non era soggetto alla normativa del CTS. Allo stesso modo, l'organo di controllo non era vincolato all'osservanza dell'art. 30 CTS nella redazione della propria relazione.



APPENDICE

Questionario di gradimento del Bilancio Sociale del CSV

1) A quale di queste categorie di interlocutori appartieni?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Consiglio Direttivo del CSV | <input type="checkbox"/> Volontario di un ETS |
| <input type="checkbox"/> Ente socio del CSV | <input type="checkbox"/> Volontario |
| <input type="checkbox"/> Personale del CSV | <input type="checkbox"/> Cittadino |
| <input type="checkbox"/> OTC e ONC | <input type="checkbox"/> Ente Pubblico |
| <input type="checkbox"/> Fondazione di origine bancaria | <input type="checkbox"/> Altro (specificare):_____ |
| <input type="checkbox"/> Ente di Terzo Settore | |

2) Quanto tempo hai potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale del CSV in una scala da 1 a 5, dove 1 indica una lettura veloce e 5 una lettura approfondita e attenta del documento?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> L'ho sfogliato velocemente | <input type="checkbox"/> L'ho letto tutto |
| <input type="checkbox"/> Ne ho lette alcuni parti | |

3) La lettura del documento ti ha aiutato a capire con chiarezza il ruolo del CSV?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

Questionario di gradimento del Bilancio Sociale del CSV

4) Come valuti i seguenti aspetti del documento in una scala da 1 a 5, dove 1 indica il valore minimo e 5 il valore massimo?

	Min	1	2	3	4	5	Max
Chiarezza e comprensibilità dei contenuti		<input type="checkbox"/>					
Efficacia e piacevolezza della resa grafica		<input type="checkbox"/>					
Significatività e completezza di dati e informazioni		<input type="checkbox"/>					

Questionario di gradimento del Bilancio Sociale del CSV

5) Quali miglioramenti consiglieresti per la prossima edizione?

Chiarezza e comprensibilità dei contenuti	
Efficacia e piacevolezza della resa grafica	
Significatività e completezza di dati e informazioni	

6) Come preferiresti leggere il Bilancio Sociale?

Online

Versione cartacea

Consulenza di progetto



www.refe.net

Grafica e impaginazione

Credits

