

CSV
MILANO ETS
città metropolitana
centro di servizio per il volontariato

CARTA DEI SERVIZI 2026

INDICE

La Carta dei Servizi	03
Chi sono i CSV	04
CSV Milano ETS	05
Principi di erogazione dei servizi	06
Aree di intervento	08
Area Organizzazioni	09
Area Cittadini e Volontari	13
Area Cultura del Volontariato	16
Area Animazione Territoriale	17
Comunicazione e Banca dati	19
Servizi offerti dal network	21
Rilevazione e controllo della qualità	22
Canali di accesso	23
Contatti	24



Aggiornata a febbraio 2026

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che CSV Milano realizza, illustrandone le modalità di accesso.

Pubblicità e trasparenza

Si tratta di uno strumento fondamentale per attuare i **principi di trasparenza e pubblicità sanciti dal Codice del Terzo settore**, attraverso la dichiarazione esplicita dei diritti e dei doveri del personale e degli utenti. Con questo documento, CSV Milano si impegna formalmente nei confronti dei propri fruitori, indicando quali servizi sono disponibili, come vi si accede, la tempistica di presa in carico e quali standard qualitativi sono garantiti. La Carta contiene tutte le informazioni essenziali per **agevolare la fruizione dei servizi** da parte degli utenti e di chiunque sia interessato alle attività del Centro.

Per saperne di più

Per ulteriori dettagli sono disponibili sul sito istituzionale milano.csvlombardia.it le seguenti pubblicazioni:

- Bilancio Sociale (sezione Chi siamo/Rendicontazione);
- Regolamento di accesso ai servizi (sezione Chi siamo/ Mission/Documenti istituzionali).

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito di CSV Milano (sezione Chi siamo/ Documenti istituzionali) e può essere stampata all'occorrenza.

CHI SONO I CSV



Il Codice del Terzo settore (CTS) attribuisce ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il compito di **organizzare, gestire e fornire servizi** di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare il ruolo dei volontari all'interno degli Enti del Terzo settore, con particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato.

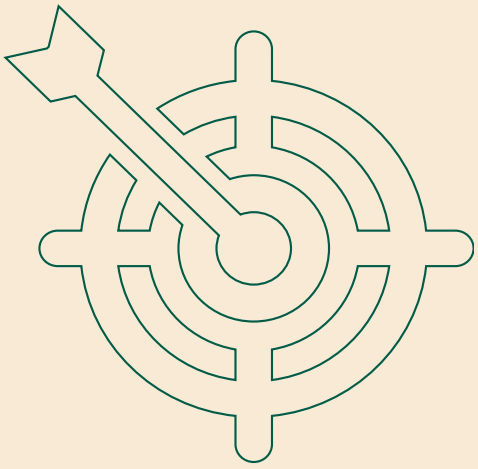
I CSV sono sottoposti all'indirizzo e al controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso 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.

- offrono servizi a favore dei volontari che operano negli Enti del Terzo settore e, in particolare, in organizzazioni di volontariato;
- operano nel territorio anche mediante partenariati, co-progettazioni, creazione di reti e altre attività.

CSV MILANO ETS

È il Centro di Servizio per il volontariato che opera prevalentemente nel territorio della città metropolitana di Milano, operativo dal 1998 con i propri servizi.

L'ente è accreditato come Centro di Servizio per il volontariato (CSV) per la città metropolitana di Milano ai sensi dell'art. 61 del Codice del Terzo Settore, iscritto dal 15 aprile 2021 al n. 16 dell'Elenco Nazionale dei CSV.



MISSION

CSV Milano è agente di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva nella città metropolitana di Milano per il perseguimento dell'interesse generale della comunità. Anche grazie alle reti CSVnet e CSVnet Lombardia alle quali appartiene, favorisce il protagonismo delle cittadine e dei cittadini e opera con istituzioni e organizzazioni attraverso servizi e progetti. Supporta il volontariato nel dotarsi di competenze, collaborare con altri soggetti, reperire risorse e intervenire sui bisogni sociali.

Associazione Ciessevi Milano - ETS
Piazza Castello 3, 20121 Milano
È l'associazione costituita nel 1997 per gestire il Centro di Servizio per il Volontariato - città metropolitana Milano

Ente di Terzo Settore (ETS) con riconoscimento giuridico iscritto alla sez. G (Altri Enti di Terzo settore) del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) dal 9 agosto 2022 con n. rep. 32061.
C.F. 97204450155 - P. IVA 12519550151

PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

CSV Milano: i valori muovono le azioni

Nella realizzazione delle sue attività CSV Milano, come gli altri CSV, si conforma ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63).

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.

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.

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.

Principio di economicità

I servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità.

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.

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.

AREE DI INTERVENTO

CSV Milano organizza e promuove la propria attività facendo riferimento a quattro aree di produzione suddivise per destinatari dei servizi.

	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
Promozione, orientamento e animazione territoriale	✓	✓	✓	✓
Università del Volontariato - Formazione	✓	✓	✓	✓
Fare non Profit - Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	✓	✓		✓
Informazione e comunicazione	✓	✓	✓	✓
Banca Dati, Ricerca, documentazione e Gestionale CSV	✓	✓	✓	✓
Uso spazi e strumenti - Supporto tecnico-logistico	✓	✓	✓	

Modalità di erogazione dei servizi

Come

I servizi sono offerti in modalità differenti a seconda del tipo di prestazione o progetto. Dai colloqui individuali, di persona, oppure online, alla formazione o eventi per gruppi, dalle risposte via mail e social, alle notizie e approfondimenti pubblicati sul web. Per ogni servizio di seguito illustrato, è specificata la modalità di accesso e fruizione.

Tempi

Le tempistiche di erogazione sono definite nelle pagine seguenti, nelle singole schede dei servizi.

Costi

I costi, stabiliti dal Consiglio Direttivo, variano in base alla natura giuridica del richiedente e al tipo di servizio. I dettagli sono nel Regolamento dei servizi su milano.csvlombardia.it

AREA ORGANIZZAZIONI

Con il progetto Fare Non Profit, CSV Milano accompagna gli Enti del Terzo settore e del non profit.
Informazioni, consulenze e servizi mirati per garantire risposte efficaci e integrate, grazie a una profonda conoscenza del contesto di riferimento.

Contatti
farenonprofit.milano@csvlombardia.it
02 45475857

Come accedere
Tutti i servizi dell'area sono accessibili di persona, da telefono, e-mail, Social (FB, Instagram e Linkedin), online sul portale milano.mycsv.it

Tempi
I tempi di risposta per i servizi dell'area sono di 5 giorni lavorativi, ove non sia diversamente indicato

Informazione e incontri informativi

Prima informazione su temi connessi con il "Fare Non Profit" dal punto di vista normativo, gestionale, organizzativo e progettuale.

A chi è rivolto: cittadini, gruppi informali, Enti del Terzo settore e altri enti non profit, Pubbliche Amministrazioni e privati.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 2 giorni lavorativi.

Incontro introduttivo: Fare associazione

L'incontro "Fare associazione" è rivolto a coloro che intendono costituire un'associazione e vogliono avere un'idea sulle diverse tipologie giuridiche degli enti di Terzo settore. Oppure alle associazioni che hanno intenzione di cambiare la propria tipologia giuridica o che vogliono verificare la possibilità di iscriversi a un registro o albo. Il servizio è gratuito. Incontro di gruppo della durata di 1 ora.

A chi è rivolto: cittadini, gruppi informali, Enti del Terzo settore e altri enti non profit, Pubbliche Amministrazioni e privati.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 2 giorni lavorativi.

Servizi di assistenza alle pratiche RUNTS

Supporto alla gestione delle pratiche RUNTS per gli Enti del Terzo settore che intendono iscriversi, effettuare variazioni, cancellazioni, depositare il bilancio.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore già iscritti al RUNTS, enti non ancora iscritti che intendono avviare il percorso di iscrizione.

COSTITUIRE UN ENTE ASSOCIATIVO

Pacchetto costituzione/modifica

Consulenza personalizzata per l'inquadramento giuridico in relazione agli scopi associativi insieme alla redazione o alla modifica dello statuto dell'associazione. A questo può essere aggiunto il servizio di compilazione documenti per registrazione atti e il servizio di deposito atti per registrazione presso l'Agenzia delle Entrate.
A chi è rivolto: cittadini, gruppi informali, Enti del Terzo settore e altri enti non profit.

Startup gestionale

Il servizio è rivolto agli enti di Terzo settore di tipo associativo con volume di entrate previste o realizzate nell'esercizio precedente non superiore a 220 mila euro o che siano neo costituiti (o abbiano rinnovato gli organi di governo) con l'obiettivo di acquisire competenze specifiche per la corretta gestione organizzativa ed amministrativa dell'associazione.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e altri enti non profit.

GESTIRE UN ENTE ASSOCIATIVO

Consulenze specialistiche

Supporto specialistico nella gestione di un ente.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e alti enti non profit, Pubbliche Amministrazioni.

Segretariato associativo

Cura e gestione dei documenti istituzionali degli enti non profit nelle seguenti tre aree: istituzionale, gestionale, contabile e fiscale.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e altri enti non profit.

Accompagnamento e Servizi di progettazione per bandi

Supporto agli enti che vogliono partecipare a bandi nazionali:
- affiancamento mirato allo sviluppo dell'idea progettuale e alla strutturazione del progetto;
- ricerca bandi personalizzata;
- supporto alla rendicontazione.

A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e del non profit.

Accompagnamenti personalizzati

Soluzioni su misura che prevedono interventi ad alto contenuto professionale in relazione a bisogni specifici e articolati. Servizio soggetto a preventivo.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore, altri enti non profit, enti pubblici.

UTILIZZO SPAZI CSV MILANO

CSV Milano mette a disposizione, per eventi e riunioni, due sale: rossa, da 15 posti; gialla, da 25 posti.
A chi è rivolto: gruppi informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore.

CONVENZIONI

Servizio di gestione della contabilità

Servizio di tenuta della contabilità in base alle caratteristiche specifiche dell'ente, erogato in convenzione con CSV Brescia.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e altri enti non profit.
Come accedere: solo online sul portale milano.mycsv.it

Servizi fiscali

Servizio per gli adempimenti fiscali dell'ente, erogato in convenzione con CAF ACLI Milano.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e altri enti non profit.
Come accedere: solo online sul portale milano.mycsv.it.

Servizi assicurativi

Sottoscrizione della **Polizza Unica del Volontariato** in convenzione con l'Agenzia Cattolica "Cavarretta Assicurazioni Srl" che prevede l'impegno ad un ritorno economico a favore delle organizzazioni di volontariato che sottoscrivono le polizze, attraverso la redistribuzione di parte degli utili eventualmente generati dalla compagnia, in modo direttamente proporzionale ai premi versati.

A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e altri enti non profit.
Come accedere: solo online sul portale milano.mycsv.it.

Software gestionale

Verif!co è lo strumento gestionale digitale per gli ETS per la gestione completa degli Enti del Terzo settore: dagli organi sociali ai volontari, alla gestione della contabilità e dei progetti.

A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e altri enti non profit.
Come accedere: solo online sul portale milano.mycsv.it

Strumenti digitali

Offerta a condizioni agevolate di PEC, SPID e Firma digitale rivolto agli Enti del Terzo settore e agli enti non profit in generale grazie alla convenzione CSVnet Lombardia e STUDIO EUREKA SRL.

A chi è rivolto: Enti del Terzo settore e altri enti non profit.
Come accedere: solo online sul portale milano.mycsv.it.

Strumenti finanziari

Conto corrente a condizioni agevolate rivolto esclusivamente agli Enti del Terzo settore grazie alla convenzione tra CSV Milano e BPER.

A chi è rivolto: Enti del Terzo settore.
Come accedere: il servizio è accessibile da telefono o tramite e-mail.

AREA CITTADINI E VOLONTARI

CSV Milano promuove la cultura del volontariato per favorire la partecipazione alla vita della città metropolitana. Orientiamo e formiamo aspiranti volontari, volontari, studenti, lavoratori e persone nella giustizia di comunità. Con l'Università del Volontariato trasformiamo l'impegno in competenze e azione condivisa.

CONTATTI
promozione.milano@csvlombardia.it
02.45475851

Come accedere
Tutti i servizi dell'area sono accessibili di persona, da telefono, e-mail, Social (FB, Instagram e Linkedin), online sul portale milano.mycsv.it

Tempi
I tempi di risposta per i servizi dell'area sono di 3 giorni lavorativi, ove non sia diversamente indicato

Opportunità di volontariato e orientamento

CSV Milano facilita i cittadini nello sperimentare o consolidare attività di impegno civico e di volontariato segnalando e orinetando le opportunità attive nei diversi ambiti del ricco panorama della città metropolitana di Milano.
A chi è rivolto: volontari, cittadini, studenti.

Volontariato Scuole e Università, altri enti

Realizzazione di eventi e iniziative di promozione e sensibilizzazione sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva all'interno di Scuole e Università e di altri enti.
Scuole: promozione di percorsi di accompagnamento e facilitazione in merito a proposte da inserire all'interno dei moduli di educazione civica e dell'orientamento; misure alternative alla sospensione scolastica; percorsi per le competenze trasversali; Patti Educativi di Comunità.
Università: eventi di sensibilizzazione sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva; Desk Volontariato Bocconi.
A chi è rivolto: istituti scolastici (docenti, dirigenza, studenti, genitori), università, Enti del Terzo settore, altri enti, cittadini.
Come accedere: di persona, e-mail, telefono

Volontariato e impresa

Supporto a enti e imprese per collaborazioni win win. Presidio della qualità del processo attraverso collaborazioni costruttive. Visibilità alle iniziative attraverso azioni comunicative condivise.

A chi è rivolto: soggetti profit.
Come accedere: telefono, e-mail.

Servizio civile e Corpo europeo di solidarietà

Orientamento verso proposte rivolte a target specifici di volontari: giovani che intendono impegnarsi come Operatori/trici Volontari/e di Servizio civile Universale o in progetti della Comunità europea (European Solidarity Corps) che rappresentino un'occasione di crescita, personale e professionale.

A chi è rivolto: giovani, enti.
Come accedere: telefono, e-mail.

Giustizia di comunità

"Progetto TAG – Tutta un'altra giustizia". Supporto e formazione alle organizzazioni che intendono accogliere cittadini in misura di Messa Alla Prova e Lavori di Pubblica Utilità. Attraverso lo " Sportello per la Giustizia di Comunità", supporto e orientamento ai cittadini che intendono svolgere attività di volontariato e/o lavori di pubblica utilità. Supporto e formazione alle organizzazioni che intendono accogliere questo tipo di percorsi.

A chi è rivolto: cittadini, enti e organizzazioni accoglienti.

Come accedere: telefono, e-mail.

Università del Volontariato Formazione

"formarci, per condividere il cambiamento"

www.univol.it

CONTATTI
univol.milano@csvlombardia.it
02.45475855

Come accedere
Tutti i servizi dell'area sono accessibili di persona, da telefono, e-mail, Social (FB, Instagram e Linkedin), online sul portale milano.mycsv.it

Tempi
I tempi di risposta per i servizi dell'area sono di 3 giorni lavorativi, ove non sia diversamente indicato

Formarci, per condividere il cambiamento. È il percorso dedicato a volontari e aspiranti volontari che desiderano acquisire competenze – classiche e nuove – per impegnarsi nel Terzo settore con maggiore consapevolezza. Corsi e percorsi in dialogo con il mondo accademico per trasformare la motivazione in responsabilità e azione collettiva.
A chi è rivolto: volontari, cittadini, studenti, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, soggetti profit, Pubbliche Amministrazioni.

Valorizzazione delle competenze

Accompagnamento all'emersione, valorizzazione e validazione delle competenze acquisite facendo volontariato.
A chi è rivolto: volontari, cittadini, scuole e università, soggetti profit, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubbliche Amministrazioni.

AREA CULTURA DEL VOLONTARIATO

CSV Milano promuove il pensiero e il valore culturale del volontariato attraverso eventi pubblici, ricerche e pubblicazioni, strumenti divulgativi come la rivista VDossier, e attività di comunicazione che coinvolgono la città e il territorio.

CONTATTI
cultura.milano@csvlombardia.it
02.45475865

Come accedere
Tutti i servizi dell'area sono accessibili di persona, da telefono, e-mail, Social (FB, Instagram e Linkedin), online sul portale milano.mycsv.it

Tempi
I tempi di risposta per i servizi dell'area sono di 5 giorni lavorativi, ove non sia diversamente indicato

Eventi culturali di approfondimento

Approfondimenti di taglio culturale per la divulgazione dei valori e dei temi del Terzo settore attraverso l'organizzazione di eventi culturali.
A chi è rivolto: aspiranti volontari, volontari, cittadini, studenti, gruppi informali, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubbliche Amministrazioni.

Raccolta dati e ricerche

Supporto alla realizzazione di ricerche qualitative e quantitative su temi e contesti in cui il volontariato svolge un ruolo attivo. Coinvolge il Terzo settore nella definizione degli strumenti di ricerca e nella valutazione dei risultati, collaborando alla raccolta e all'analisi dei dati e alla costruzione di bibliografie.
A chi è rivolto: studenti, università, centri di ricerca, Enti del Terzo settore.

Monitoraggio e valutazione

Progettazione partecipata coi soggetti richiedenti di impianti di monitoraggio e valutazione di interventi e progetti sociali.
A chi è rivolto: Enti del Terzo settore, Pubbliche Amministrazioni.

AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE

CSV Milano promuove lo sviluppo locale come incubatore di sinergie territoriali, valorizzando il protagonismo civico. Opera con consulenze a reti, formazione alla PA, community engagement e progettazione sociale per rafforzare le relazioni di fiducia.

CONTATTI
territorio.milano@csvlombardia.it
02.45475852

Come accedere
Tutti i servizi dell'area sono accessibili di persona, da telefono, e-mail, Social (FB, Instagram e Linkedin), online sul portale milano.mycsv.it

Tempi
I tempi di risposta per i servizi dell'area sono di 5 giorni lavorativi, ove non sia diversamente indicato

Accompagnamento alle reti

Supporto alla creazione e allo sviluppo di reti di enti di Terzo settore, altri enti non profit, gruppi informali di volontari e cittadini attivi, soggetti della pubblica amministrazione, imprese, insieme impegnati nella realizzazione di progetti di welfare sul territorio, anche con la realizzazione di percorsi formativi dedicati.

A chi è rivolto: volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, reti di rappresentanza, Imprese, Pubbliche Amministrazioni.

Supporto e accompagnamento alle PA

Supporto e accompagnamento a istituzioni ed enti del territorio per coinvolgere il volontariato e l'associazionismo nella risposta ai bisogni della comunità e nella costruzione di percorsi di welfare partecipato.

A chi è rivolto: Pubbliche Amministrazioni.

Analisi delle reti territoriali

Analisi delle reti territoriali esistenti e/o desiderate attraverso metodi partecipativi e tecniche di analisi delle reti sociali, orientate sia a stimolare dinamiche comunitarie sia come strumento di conoscenza collettiva.

A chi è rivolto: Enti del Terzo settore, altre organizzazioni non profit, Imprese, Pubbliche Amministrazioni.

Facilitazione di gruppi

Conduzione e accompagnamento a gruppi di lavoro attraverso tecniche di facilitazione.

A chi è rivolto: Enti del Terzo settore, altre organizzazioni non profit, Imprese, Pubbliche Amministrazioni.

COMUNICAZIONE E BANCA DATI

CSV Milano si impegna a potenziare l'engagement civico attraverso la visibilità e la comprensione delle attività degli Enti del Terzo settore. Promuove la comunicazione delle organizzazioni non profit diffondendo notizie e storie che amplificano l'accesso alle esperienze civiche e valorizzano il mondo del volontariato.

CONTATTI
Comunicazione e ufficio stampa
comunicazione.milano@csvlombardia.it - 02.45475856
Banca dati e mycsv
bancadati.milano@csvlombardia.it - 02.45475858

Come accedere
Tutti i servizi dell'area sono accessibili di persona, da telefono, e-mail, Social (FB, Instagram e Linkedin), online sul portale milano.mycsv.it

Tempi I tempi di risposta per i servizi dell'area sono di 3 giorni lavorativi, ove non sia diversamente indicato

Promozione eventi delle associazioni

Raccolta, pubblicazione e diffusione degli eventi organizzati da Enti del Terzo settore o da organizzazioni non profit.
A chi è rivolto: cittadini, gruppi informali, comitati, Enti del Terzo settore e organizzazioni non profit, Pubbliche Amministrazioni
Come accedere: online sul portale milano.mycsv.it

Promozione ricerche volontari

Pubblicazione e diffusione delle ricerche volontari.
A chi è rivolto: aspiranti volontari, cittadini, enti Terzo settore, organizzazioni non profit.
Come accedere: online sul portale milano.mycsv.it

Raccolta e diffusione elenco associazioni

CSV Milano raccoglie un database di associazioni messo a disposizione dei fruitori.
A chi è rivolto: volontari, cittadini, Enti del Terzo settore e organizzazioni non profit, studenti, gruppi informali, Pubbliche Amministrazioni.
Come accedere: mail, telefono, online sul portale milano.mycsv.it
Contatti: bancadati.milano@csvlombardia.it

SERVIZI OFFERTI DAL NETWORK DEI CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

CSVnet ha stretto accordi con diversi interlocutori, costruendo con loro proposte che, CSV Milano ha reso disponibili agli enti di Terzo settore del territorio.

Ordine dei commercialisti
Il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e CSVnet promuovono, a livello nazionale e locale iniziative sulla Riforma del Terzo Settore.

Rete degli avvocati pro bono
CSVnet mette a disposizione la consulenza gratuita degli studi legali aderenti alla rete degli avvocati Pro Bono Italia. È possibile richiedere assistenza specialistica su tematiche come ad esempio:

- governance (es. gestione organi sociali, redazione e modifiche statutarie);
- proprietà intellettuale (es. diritti di autore, loghi, siti web, domini, comunicazioni online e offline, media e pubblicazioni);
- protezione dei dati e della privacy (es. politica di protezione dei dati conforme alle normative nazionali e comunitarie, registrazioni audio e/o video);
- assistenza controversie (es. cause legali, controversie rapporti di lavoro, dispute sulla proprietà, dispute su contratti di fornitura servizi).

Cantiere Terzo settore
Strumenti di approfondimento e studio sulla Riforma del Terzo settore e le norme per la gestione degli ETS: articoli, news, instant book, video, guide, seminari e convegni disponibili sul sito www.cantiereterzosettore.it

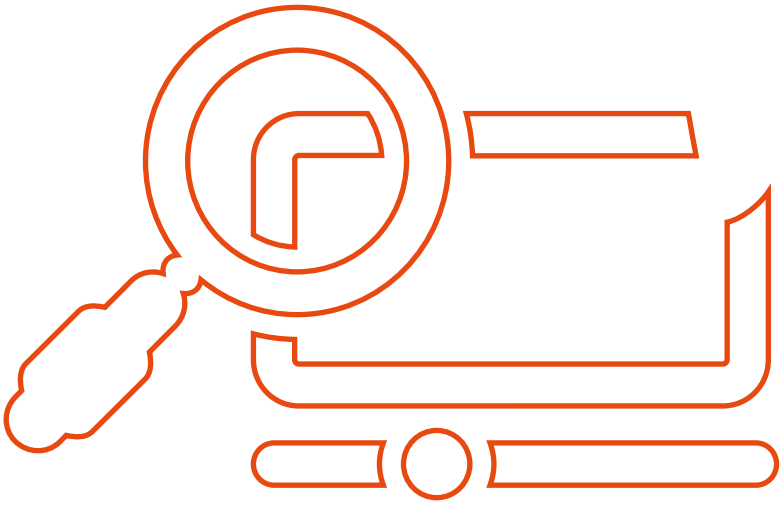
Servizio realizzato in collaborazione con Forum del Terzo Settore.

Cantieri viceversa
Percorsi di studio, approfondimento e sperimentazione di collaborazioni con enti for profit (banche, assicurazioni) per capire al meglio i sistemi di grant ed equity: www.cantieriviceversa. it
Servizio realizzato in collaborazione con Forum del Terzo settore e Forum della finanza sostenibile

PER INFORMAZIONI
segreteria@csvnet.it

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Reclami



CSV Milano considera il confronto con i propri interlocutori un'occasione preziosa per migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti. È possibile inviare segnalazioni e reclami non anonimi all'indirizzo e-mail qualita.milano@csvlombardia.it (sul sito sono disponibili le istruzioni per l'invio). Tutte le segnalazioni ricevute saranno esaminate e riceveranno una risposta scritta entro 30 giorni, con l'impegno ad accertare quanto segnalato e adottare, se necessario, le misure correttive più opportune.

Il controllo della qualità

CSV Milano verifica costantemente la propria attività grazie a un sistema di monitoraggio e valutazione. In particolare questa prevede:

- la costante valorizzazione dei feedback ricevuti dai fruitori, sia sul contenuto che sul funzionamento dei servizi;
- una verifica periodica dell'efficacia gestionale dell'operato del Centro e la conseguente definizione di correttivi e attenzioni successive;
- la verifica annuale dei risultati e degli effetti sociali delle attività, raccolti e pubblicati nel bilancio sociale.

Per progetti specifici e per alcuni servizi il monitoraggio è mirato e periodico, raccolto in report dettagliati di valutazione dell'efficienza gestionale e dell'efficacia sociale.

CANALI DI ACCESSO

CSV Milano mette a disposizione diversi canali di comunicazione per garantire un accesso semplice, immediato e coerente con le preferenze, gli interessi e le abitudini di ciascun interlocutore. La qualità della relazione inizia dal primo contatto.

Sito web istituzionale

milano.csvlombardia.it
I servizi sono consultabili nella sezione COSA FACCIAMO di ciascuna area:

- Per le organizzazioni / Cosa facciamo
- Per i cittadini / Cosa facciamo
- Per il territorio / Cosa facciamo
- Per approfondire / Cosa facciamo

Social network

CSV Milano è attivo con profili istituzionali su:

• Facebook @CSV Milano
• Instagram @ciessevi_milano
• YouTube @ciessevimilano
• LinkedIn @CSV Milano

Univol Milano è attivo con i seguenti profili istituzionali:
• Facebook @Univolmilano
• Linkedin @Università del Volontariato

Portale MyCSV

Attraverso il portale milano.mycsv.it, enti, cittadini e volontari possono registrarsi e accedere a un'area riservata per gestire in autonomia i servizi, aggiornare i propri dati e partecipare alle attività. Sul sito sono disponibili le istruzioni dettagliate

Contatto diretto

Gli operatori di CSV Milano sono disponibili via telefono ed email per fornire supporto e orientamento.
Per ricevere una risposta puntuale, è consigliato contattare direttamente l'area competente, consultando la sezione Chi siamo / Staff del sito.

È inoltre possibile contattare la sede:
tel. 02 45475850 (lun–ven, 9.00–13.00 / 14.00–17.30)
email: info.milano@csvlombardia.it

CONTATTI

AREA ORGANIZZAZIONI

tel. 02 45475857 - email: farenonprofit.milano@csvlombardia.it

AREA CITTADINI E VOLONTARI

Università del Volontariato
tel. 02.45475855 – email: univol.milano@csvlombardia.it
Promozione del Volontariato
tel. 02.45475851 – email: promozione.milano@csvlombardia.

AREA CULTURA DEL VOLONTARIATO

tel. 02.45475865 – email: cultura.milano@csvlombardia.it

AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE

tel. 02.45475852 – email: territorio.milano@csvlombardia.it

COMUNICAZIONE E BANCA DATI

Comunicazione e ufficio stampa
tel. 02.45475856 – email: comunicazione.milano@csvlombardia.it
Banca dati e mycsv
tel. 02.45475858 – email: bancadati.milano@csvlombardia.it

AREA AMMINISTRAZIONE

tel. 02.45475853 – email: amministrazione.milano@csvlombardia.it

AREA RISORSE UMANE

tel. 02.45475860 – email: personale.milano@csvlombardia.it

CARTA DEI SERVIZI 2026

milano.csvlombardia.it

CSV MILANO ETS
città metropolitana
centro di servizio per il volontariato