



CSV  
**MILANO ETS**  
città metropolitana  
centro di servizio per il volontariato

# **BILANCIO SOCIALE**

# 2023

# Sommario

La lettera del Presidente .....	3
Nota metodologica .....	5
<b>Identità</b>	
La storia.....	8
Missione e valori .....	10
Adesioni a reti .....	12
Il contesto di riferimento:	
la Lombardia .....	14
CSV l'unione fa la forza .....	16
Milano metropolitana .....	17
<b>Struttura e governance</b>	
I soci .....	22
Il sistema di governo e di controllo .....	24
Gli stakeholder .....	27
<b>Le persone che operano per l'ente</b>	
La struttura organizzativa .....	34
Le risorse umane .....	35
<b>Obiettivi, attività e risultati</b>	
Le aree di bisogno .....	42
Il quadro generale delle attività .....	46
Area Organizzazioni .....	48
Area Cittadini e volontari .....	57
Area Cultura .....	70
Area Animazione territoriale .....	78
Area Direzione .....	87
Monitoraggio, verifica .....	97
Gli strumenti per la qualità .....	98
Gli obiettivi di miglioramento .....	99
<b>Dimensione ambientale</b>	
La dimensione ambientale .....	103
<b>Situazione economica finanziaria</b>	
La dimensione economica .....	105
<b>Monitoraggio dell'Organo di controllo</b>	
Monitoraggio dell'organo di controllo .....	113
<b>Appendice</b>	
Appendice .....	115

Se dovessi individuare le parole che più racchiudono il 2023 di CSV Milano, sceglierei “comunità” e “creatività”.

In questo anno solare, infatti, il nostro Centro di Servizi ha toccato con mano la vivacità creativa e la spinta propulsiva del volontariato, organizzato o informale, proprio al servizio di esse: dalle popolose periferie ai quartieri all’ombra dei grattacieli del centro città, fino alle più remote piazze dove la Città Metropolitana segna i suoi ultimi chilometri. Le volontarie e i volontari ci sono, sempre, comunque e sono argine alla disgregazione e al disorientamento sociale. Dove esiste (e spesso resiste) il Volontariato, ci si sente e si è fattivamente “più comunità”.

Tra i molti progetti in questo solco che potrei citare e che hanno acceso il nostro 2023 c’è di sicuro TAG - TUTTA UN’ALTRA GIUSTIZIA, pensato proprio per promuovere l’importanza della giustizia di comunità e, in particolare, orientare e accompagnare coerentemente il cittadino verso i Lavori di Pubblica Utilità (LPU) o sospensione del procedimento con Messa alla Prova (MAP); incrementare l’offerta e la disponibilità di opportunità in entrambi percorsi; garantire e migliorare la sostenibilità organizzativa degli Enti che accolgono i cittadini che hanno scelto di sottoporsi a tali misure. Con i nostri partner abbiamo addirittura dato vita a una figura inedita, ideata appositamente, nel panorama italiano che opera sul macrotema della “Giustizia Riparativa”: l’Operatore per la giustizia di comunità, colui che accoglie e accompagna, tramite sportello dedicato, adulti indagati e imputati con provvedimento di sospensione del processo e messa alla prova o sottoposti a provvedimenti dell’autorità giudiziaria (sanzioni e misure di comunità).

Ma anche il parimenti nuovo progetto CreAction ci ha portati a operare nel cuore delle comunità territoriali, dei quartieri più difficili della nostra tanto amata, quanto complessa, Milano: Vigentino, Stadera, Gratosoglio, San Siro, Selinunte, Bruzzano, Affori, Niguarda, Bovisa. Quartieri diversi, ma accumulati da un racconto già scritto: quasi il 20% dei giovani che vi risiedono sono privi di un’istruzione formale e il 30% è disoccupato. Con questo progetto CSV Milano, sempre insieme a partner nazionali e internazionali, ha deciso di cercare di “invertire la rotta” grazie a percorsi di crescita personale e collettiva, dedicati ai giovani, basati sull’indiscutibile potere generativo e rigenerativo dell’Arte, espressa tramite workshop gratuiti di canto, ballo, stand up comedy e disegno. Perché la creatività è in primis metodo per affrontare la vita, metodo che insegna a risolvere e superare ostacoli quotidiani, una strategia necessaria per affrontare il proprio presente, aiutando anche a migliorare la propria comunità di riferimento in qualità di cittadini attivi.

Un terzo impegno, e tra i molti che seguiamo in collaborazione con numerosi e variegati partner, è forse quello ormai più tradizionale e atteso, è stata l’annuale edizione della Civil Week 2023, la kermesse dove i cittadini possono toccare con mano la “cura” che associazioni, volontari e in generale tutte le realtà di Terzo settore della nostra metropoli agiscono, quotidianamente, nel nome del Bene comune. Neanche a dirlo, anche quest’anno, è stato un successo di numeri: abbiamo accompagnato e dato visibilità a ben 715 enti non profit, realizzando un palinsesto esclusivo workshop, mostre, tavole rotonde, manifestazioni culturali, sportive e tante altre, con oltre 900 ore di eventi “diffusi” ad animare 71 comuni della Città Metropolitana di Milano a cui hanno partecipato 40.000 cittadini.

Ma ovviamente il nostro impegno, anche su questi progetti appena citati, non si ferma di certo con la fine del 2023 o con il mero computo che vi racconteremo in questa pubblicazione e che spero vi trasmetta un'immagine del nostro operato come utile, concreto, radicato, diffuso. E come potrebbe fermarsi qui d'altronde? Abbiamo, per onore prima che per mero mandato istituzionale, il piacere di affiancare, promuovere, supportare l'azione civica di centinaia di migliaia di volontarie e volontari della nostra metropoli. Un impegno che per loro non conosce week end, pause, ponti o festività. Basti pensare come centinaia di cittadini e cittadine si sono dati da fare, rispondendo spontaneamente all'appello da noi lanciato per conto del Comune di Milano, per rimettere in sesto la città dopo i nubifragi estivi. Come potremmo riposare sugli allori noi, allora? Buona lettura e occhi puntati verso le sfide del 2024!

**Andrea Fanzago**

Presidente CSV Milano ETS

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 CSV 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 19° Bilancio Sociale realizzato da CSV Milano ETS. 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, conformi 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 2023, (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 7 capitoli: Identità; Struttura e governance; Le persone che operano per l'ente; Obiettivi ed attività del CSV; Dimensione ambientale; Situazione economico-finanziaria; monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo.

Nella realizzazione di questa edizione del Bilancio Sociale sono stati coinvolti gli operatori e i consiglieri di CSV Milano che hanno rendicontato e analizzato le attività svolte durante l'anno 2023 e sono stati coinvolti alcuni dei destinatari dei servizi, delle associazioni socie e dei partner di progetto perché potessero raccontare le ricadute che i servizi erogati hanno prodotto all'interno delle proprie realtà e dei propri territori. Il Bilancio Sociale è stato approvato dall'Assemblea dei Soci di CSV Milano ETS del 13 maggio 2024 ed è pubblicato sul sito [www.csvlombardia.it/milano/](http://www.csvlombardia.it/milano/) nella sezione "Chi Siamo – rendicontazione"

# Identità



## IDENTITÀ



### ASSOCIAZIONE CIESSEVI MILANO ETS

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.

Opera prevalentemente nel territorio della Città metropolitana di Milano. 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.

### LE ORIGINI E IL QUADRO NORMATIVO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono nati per essere al servizio delle Organizzazioni di volontariato (Odv) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

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

I CSV sono finanziati per legge attraverso il **FUN (Fondo Unico Nazione)** alimentato dalle fondazioni di origine bancaria (FOB) 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.

Dal 1997 i CSV della Lombardia hanno cominciato a incontrarsi per coordinarsi tra loro, realizzando alcune progettualità comuni e costruendo sinergie, e nel 2001 hanno dato vita al Coordinamento regionale che oggi è CSVnet Lombardia, Confederazione Regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

CSVnet, l'associazione nazionale dei Centri di servizio per il volontariato nasce nel gennaio 2003 e associa 49 Csv attivi in Italia con l'obiettivo di rafforzarne la collaborazione, lo scambio di esperienze e di competenze per meglio realizzarne le finalità. A questo scopo fornisce vari servizi di consulenza, formazione e sostegno e opera per promuovere la cultura del volontariato e fare in modo che la rete dei Csv, con il contributo delle fondazioni di origine bancaria, si consolidi quale sistema di "agenzie per lo sviluppo del volontariato sui territori". [CSVnet](#)

## LA STORIA

1997



**Ciessevi**

Costituzione dell'Associazione Ciessevi  
Istituzione del Centro Servizi per il Volontariato nella provincia di Milano  
Servizi di informazione e consulenza

1997-2007



**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



**Decennale**

**Progetto diffuso** di rafforzamento delle relazioni con i territori  
**Riorganizzazione** del Centro con forti investimenti in risorse umane  
Avvio 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

2018



**Ventennale**

Celebrazione dei 20 anni di attività con l'iniziativa **Volontariato, tempo per la città**  
Riorganizzazione dei CSV lombardi che porta a quattro aree di produzione: Organizzazioni, Cittadini e Volontari, Cultura e Animazione Territoriale.  
Nuovo logo e denominazione: da Ciessevi a **CSV Milano**

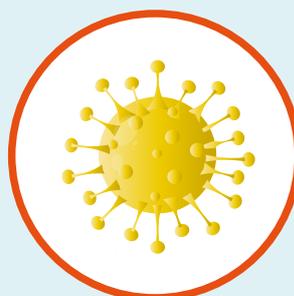
2019



**Voce**

Rinnovati **Mission e Vision** di CSV Milano  
Aperto il cantiere edile di VOCE.  
Predisposto un modello internazionale di validazione delle competenze trasversali: Lever Up  
Predisposto il **Piano di Sviluppo 2020-23**

2020



**Covid-19**

Da marzo tutte le attività del Centro sono spostate **online**  
Prima esperienza di **Civil Week** (in versione Lab - on line): tre giorni dedicati alla valorizzazione della società civile.

2021



**Nuovo VDossier**

**Rilancio nuovo VDossier**  
Associazione Ciessevi Milano è accreditata come **Centro di Servizio per il volontariato**  
Elezione nuovo presidente: **Andrea Fanzago**

**2010-2011**



**Progetti**

Nasce **VDossier**: rivista quadrimestrale di approfondimento.  
 Nasce **Università del Volontariato** con corsi e un percorso universitario annuale  
 Nasce **Volontari per un Giorno** per esplorare il volontariato occasionale

**2012-2013**



**Milano**

Protocollo d'intesa con il Comune per i progetti:  
**Case delle associazioni e del volontariato**  
**LightUp!**, per la promozione del volontariato con scuole e giovani  
 Acquisizione della **personalità giuridica**

**2014-2015**



**Volunteer Expo**

Gestione dei **programmi di volontariato durante EXPO 2015**:  
 per Expo spa  
 per la Commissione Europea  
 per il Comune di Milano.  
 In collaborazione con CSVnet e gli altri CSV italiani.

**2016-2017**



**FNP e Riforma**

Al via i progetti:  
**Fare Non Profit (FNP)**: per il supporto consulenziale agli Enti di Terzo settore  
**Terzo settore in Costruzione**: accompagnamento alla Riforma del TS  
**VEPM, Volontari Energia per Milano**: promozione del volontariato civico occasionale

**2022**



**Civil Week live**

Associazione Ciessevi Milano è riconosciuta come **Ente di Terzo Settore (ETS)** e iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)  
**Civil Week**: prima edizione live

**2023**



**Verso la sostenibilità**

Percorso formativo dell'organizzazione nell'ambito della propria **responsabilità sociale**.  
**Giustizia di Comunità**. CSV capofila del progetto **TAG: Tutta un'Altra Giustizia**.  
 Celebrazione della Giornata Internazionale del Volontariato con l'evento **"If everyone did: il volontariato a Milano"**

## MISSIONE E VALORI



### VISION

CSV Milano promuove una comunità inclusiva, solidale e sostenibile nella quale il volontariato e l'impegno civile siano elementi costitutivi di ogni cittadina e cittadino.



### MISSIONE

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.

## PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione delle attività e dei servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dall'art.63. c.3 del CTS:



#### 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 economicità

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



#### 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 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 integrazione

i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie e al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.



#### 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.

## 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.



### Ricerca e documentazione

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



### 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.



### Supporto tecnico-logistico

per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

## AREE DI INTERVENTO

	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
Università del Volontariato	✓	✓	✓	✓
Eventi Orientamenti		✓	✓	✓
Fare Non Profit	✓	✓		✓
Informazione Comunicazione	✓	✓	✓	✓
Ricerca Banca dati	✓	✓	✓	✓
Uso spazi Licenza d'uso	✓	✓	✓	

# ADESIONE 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, 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 INDIRECTE



### **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 in Italia**

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.



### **Next**

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

## ADESIONI A ENTI



### Forum del Terzo settore di Milano

Ente non profit che è il principale organismo di rappresentanza unitaria del Terzo settore della città di Milano. CSV Milano è un invitato permanente al consiglio direttivo del Forum.



### Forum del Terzo settore Adda Martesana

Ente non profit che rappresenta le organizzazioni di Terzo Settore operanti nel territorio Adda-Martesana della città metropolitana di Milano. CSV Milano è un invitato permanente al comitato di coordinamento del Forum.



### Fondazione Triulza

Fondazione Triulza è la rete delle principali organizzazioni italiane del Terzo Settore e dell'Economia Civile che dopo aver dato vita durante Expo Milano 2015 al primo Padiglione della Società Civile hanno deciso di rimanere in Cascina Triulza per partecipare allo sviluppo del nuovo ecosistema che sta nascendo in MIND – Milano Innovation District. CSV MILANO è socio fondatore di Fondazione Triulza.



### Fondazione InOltre

Spazio di inclusione e cura, un luogo di imprenditorialità sociale in periferia nato a Baranzate dalla collaborazione tra Fondazione Bracco, Associazione La Rotonda e la Parrocchia Parrocchia Sant'Arialdo.



### Mettimi alla prova

L'associazione nasce dalle attività del Laboratorio Nexus per l'inclusione sociale degli autori di reati. Mettimi alla prova ETS si propone di promuovere la giustizia riparativa e di comunità nell'ambito del Comune di Milano.

## IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - LA LOMBARDIA



### ISTITUZIONI NON PROFIT E VOLONTARIATO IN ITALIA E IN LOMBARDIA

Nel 2022 l'Istat ha condotto la seconda edizione del Censimento permanente delle istituzioni non profit (INP), a partire da un campione di 110 mila unità. La rilevazione campionaria ha colto molteplici aspetti del settore non profit italiano e nel mese di maggio 2023 sono stati diffusi i primi risultati provvisori.

L'obiettivo è quello di restituire, alla luce dei dati disponibili, un primo quadro informativo sul numero, il genere, le attività svolte dai volontari che donano il proprio tempo e l'evoluzione rispetto agli ultimi dati riferiti al 2015.

In Italia si stima la presenza di 6,63 milioni di volontari e al 31 dicembre 2021, il 72,1% delle INP italiane si è avvalso di 4,661 milioni di volontari attivi (nel 2015 5,528 milioni).

Per spiegare questo trend di calo, è importante sottolineare 2 fattori: che i dati rilevati dall'Istat si riferiscono al 2021, quando l'emergenza sanitaria da COVID-19 era ancora in corso e le diverse restrizioni hanno inciso sulle attività sia delle organizzazioni sia dei singoli individui; che si sta sempre più diffondendo quel fenomeno definito volontariato occasionale o volontariato liquido: quelle forme di cittadinanza attiva e di impegno sociale non più mediate da appartenenze associative che raccontano il cambiamento della disponibilità e delle modalità con le quali i singoli volontari si mettono in gioco.

Inoltre, tra i dati più significativi emersi dal Censimento, ci sono quelli relativi all'impegno delle istituzioni non profit nei confronti delle persone con disagio sociale. L'86% è impegnato in attività rivolte alla collettività in generale (attività diretta ad un vasto pubblico e non a singoli individui), mentre il 13,5% orienta la propria attività ed eroga servizi a categorie di persone con specifici disagi.

### AGGIORNAMENTO DEL REGISTRO UNICO TERZO SETTORE

Sono passati sei anni dall'approvazione del codice del Terzo settore e oltre due anni dall'avvio del registro unico nazionale (Runts), uno dei principali strumenti di pubblicità e trasparenza dell'intera riforma.

A maggio 2023 gli iscritti al Runts sono in tutto oltre 104.000 enti, di cui quasi 43.000 associazioni di promozione sociale (di cui più di 8.300 nuove iscritte), più di 32.600 organizzazioni di volontariato (di cui più di 2.600 nuove iscritte), oltre 24.000 imprese sociali, oltre 4.100 altri enti del Terzo settore (di cui oltre 3.600 nuovi iscritti), 140 enti filantropici (di cui 137 nuovi iscritti), 74 società di mutuo soccorso (di cui 73 nuovi iscritti) e 31 reti associative.

In Lombardia al 24 febbraio 2022 si contavano 11.365 Enti del Terzo Settore (ODV e APS) in trasmigrazione aventi sede legale in Lombardia.

A distanza di due anni, gli ETS iscritti al RUNTS risultano essere 16.268 (+ 24% in quasi due anni), di cui 9.355 ODV e APS trasmigrate dai precedenti registri (alla data del 29 febbraio 2024, 570 sono ancora in fase di verifica nell’ambito del processo di trasmigrazione) e complessivamente 3.999 nuovi iscritti (+ 14% in un anno) iscritti sia nelle sezioni “ODV” e “APS”, ma anche nelle sezioni “imprese sociali” e “altri ETS” (dati aggiornati al 29 febbraio 2024).

	IN TRASMIGRAZIONE AL RUNTS	ISCRITTI AL RUNTS DA TRASMIGRAZIONE		% TOTALE PROCESSATI NELLA TRASMIGRAZIONE AL RUNTS	ESCLUSI DAL RUNTS		IMPRESSE SOCIALI TRASMIGRATE	NUOVI ISCRITTI AL RUNTS	ISCRITTI TOTALI AL RUNTS	DI CUI ODV E APS	% ODV E APS SU TOTALE ISCRITTI AL RUNTS
<b>Lombardia</b>	11.365	9355	82,31%	94,98%	1440	12,67%	2934	3999	16268	11861	72,91%
<b>BG</b>	1.281	1144	89,31%	98,05%	112	8,74%	254	375	1763	1394	79,07%
<b>BS</b>	1.605	1468	91,46%	93,27%	29	1,81%	351	424	2243	1769	78,87%
<b>CO</b>	540	478	88,52%	99,63%	60	11,11%	187	159	822	589	71,65%
<b>CR</b>	724	550	75,97%	93,65%	128	17,68%	97	178	817	692	84,70%
<b>LC</b>	499	398	79,76%	99,60%	99	19,84%	74	175	647	528	81,61%
<b>LO</b>	378	320	84,66%	91,53%	26	6,88%	62	79	461	385	83,51%
<b>MB</b>	744	619	83,20%	94,49%	84	11,29%	192	260	1069	782	73,15%
<b>MI</b>	2.716	2100	77,32%	93,34%	435	16,02%	1089	1610	4808	2895	60,21%
<b>MN</b>	833	656	78,75%	91,72%	108	12,97%	118	121	894	744	83,22%
<b>PV</b>	737	589	79,92%	95,52%	115	15,60%	159	154	901	700	77,69%
<b>SO</b>	253	215	84,98%	98,42%	34	13,44%	43	83	341	278	81,52%
<b>VA</b>	1.055	818	77,54%	97,44%	210	19,91%	308	381	1502	1105	73,57%

Nel corso del 2023 è stata attivata la sezione di consultazione pubblica del RUNTS, che consente di consultare i dati aggiornati di ciascun ente iscritto singolarmente, ricavando informazioni anche sul numero dei soci che vi aderiscono e dei volontari che vi operano. Ciononostante non è ancora possibile consultare i dati in forma aggregata, operazione che consentirebbe di fornire una fotografia più ampia del volontariato e associazionismo nei territori.

# CSV L'UNIONE FA LA FORZA



## LA RETE DEI CSV IN LOMBARDIA

6 i CSV lombardi, erano 12 prima della Riforma del Terzo Settore  
20 sedi e sportelli che coprono tutto il territorio regionale  
26 gli anni di attività dei CSV



### Identità e risorse

**1.166** soci, di cui **811** OdV che rappresentano **5.079** ETS del territorio

**72** componenti dei Consigli Direttivi in rappresentanza di tutti i soci

**400** ore di volontariato prestate in media dai Consigli Direttivi

**312** persone tra dipendenti, collaboratori, consulenti e volontari continuativi

**32** ore di formazione erogate in media a ogni dipendente

**€ 4.915.000** le risorse FUN gestite dai CSV lombardi



### I risultati dei 6 CSV lombardi

#### CONSULENZE

**14.921** consulenze, accompagnamenti e interventi di capacity building a **6.060** ETS

#### FORMAZIONE

**495** corsi e seminari attivati con **8.189** partecipanti

#### PROMOZIONE

**3.964** azioni di promozione tra cui **2.260** orientamenti al volontariato e **355** azioni di scuola volontariato

#### ANIMAZIONE TERRITORIALE

**561** azioni di sostegno, accompagnamenti e interventi di progettazione per **2.024** reti

#### RICERCA E DOCUMENTAZIONE

**238** progetti di ricerca, gestione biblioteche e produzione di documentazione

#### LOGISTICA

**902** affitti e prestiti di sale e strumenti a **469** ETS

#### COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

**2.661** consulenze sulla comunicazione per **1.432** ETS

#### COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

**256.187** utenti sul sito e **1.024.369** milioni di visualizzazioni di pagina per una media di quasi **2 minuti\***

**2.796** notizie pubblicate

\*I dati relativi al traffico del sito si riferiscono al periodo compreso dal 1° marzo 2023 al 31 dicembre 2023 in quanto conteggiati con Google Analytics 4, sistema che ha sostituito la precedente versione del servizio con un criterio di conteggio degli utenti differente.

# IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - MILANO METROPOLITANA



**3.228.006**

popolazione residente



**1.560.856**

numero di famiglie



**2,07**

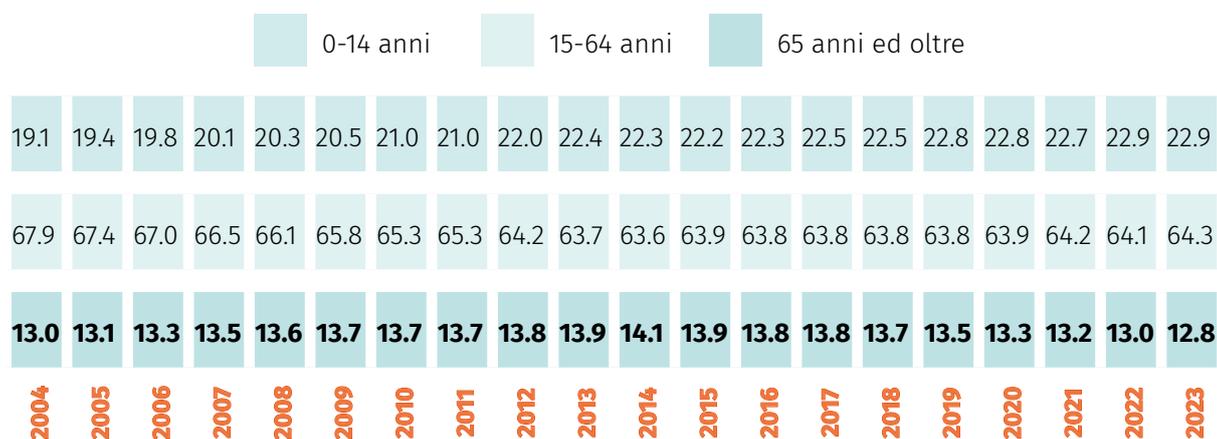
numero medio di componenti per famiglia

Alla città metropolitana di Milano appartengono 133 comuni con un'estensione di 1.575 kmq. Con una popolazione residente di oltre tre milioni di abitanti, è la terza area più popolata d'Europa, dopo Londra e Parigi, un territorio ricchissimo di infrastrutture che si configura come un'unica area urbana sempre più estesa ed integrata.

## INDICATORI DEMOGRAFICI

### Popolazione residente per età nella Città metropolitana di Milano

al 1° gennaio 2023 (popolazione legale)<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Struttura per età della popolazione (valori %) - ultimi 20 anni  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - Dati ISTAT al 1° gennaio - Elaborazione TUTTITALIA. IT

Evoluzione dei principali indici demografici<sup>1</sup> calcolati sulla popolazione residente nella città metropolitana di Milano.

Anno	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice di ricambio della popolazione attiva abitanti	Indice di struttura della popolazione attiva	Indice di carico di figli per donna feconda	Indice di natalità (x 1.000 ab.)	Indice di mortalità (x 1.000 ab.)
	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1 gen-31 dic	1 gen-31 dic
2002	143,9	44,9	163,0	100,5	18,5	9,6	9,1
2012	159,5	55,9	148,8	130,4	21,3	9,5	9,7
2021	171,9	55,9	131,5	137,3	19,0	7,2	10,4
2022	175,6	56,1	133,0	139,1	18,7	7,0	11,0
2023	179,6	55,5	134,5	137,3	0,0	-	-

## Glossario

**Indice di vecchiaia:** rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, nel 2022 l'indice di vecchiaia per la città metropolitana di Milano dice che ci sono 175,6 anziani ogni 100 giovani.

**Indice di dipendenza strutturale:** rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Ad esempio, teoricamente, nella città metropolitana di Milano nel 2022 ci sono 56,1 individui a carico, ogni 100 che lavorano.

**Indice di ricambio della popolazione attiva:** rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. Ad esempio, nella città metropolitana di Milano nel 2022 l'indice di ricambio è 133,0 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.

**Indice di struttura della popolazione attiva:** rappresenta il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni).

**Carico di figli per donna feconda:** è il rapporto percentuale tra il numero dei bambini fino a 4 anni ed il numero di donne in età feconda (15-49 anni). Stima il carico dei figli in età prescolare per le mamme lavoratrici.

**Indice di natalità:** rappresenta il numero medio di nascite in un anno ogni mille abitanti.

**Indice di mortalità:** rappresenta il numero medio di decessi in un anno ogni mille abitanti.

**Età media:** è la media delle età di una popolazione, calcolata come il rapporto tra la somma delle età di tutti gli individui e il numero della popolazione residente. Da non confondere con l'aspettativa di vita di una popolazione.

Fonte: [Tuttitalia](https://www.tuttitalia.it)

<sup>1</sup>Fonte dati: Istat - Elaborazioni dell'Ufficio servizi statistici della Città metropolitana di Milano. Ultimo aggiornamento: 21 dicembre 2023

## Popolazione straniera residente<sup>1</sup>

Gli stranieri residenti nella città metropolitana di Milano al 1° gennaio 2023 sono 475.171 e rappresentano il 14,7% della popolazione residente. I dati tengono conto dei risultati del Censimento permanente della popolazione. Sono considerati cittadini stranieri le persone di cittadinanza non italiana aventi dimora abituale in Italia.

### Comune di Milano

Comune di Milano - superficie in ettari: 18.176

popolazione residente al 31 dicembre 2023 (fonte anagrafica)			popolazione straniera residente al 31 dicembre 2023 (fonte anagrafica)		
femmine	maschi	totale	femmine	maschi	totale
729.147	688.450	1.417.597	148.168	152.981	301.149

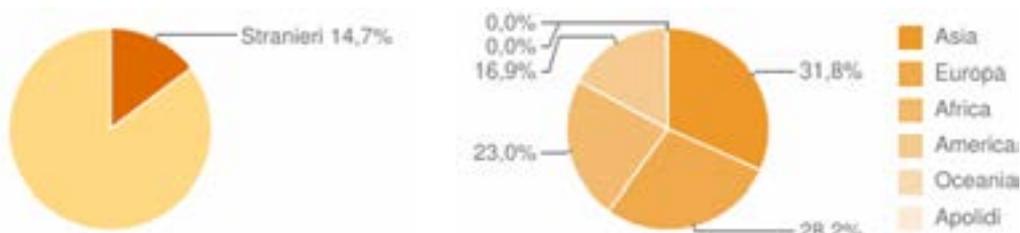
### Città metropolitana



Andamento della popolazione con cittadinanza straniera - 2023

CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - Dati ISTAT 1° gennaio 2023 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(\*) post-censimento



<sup>1</sup>Nella città metropolitana di Milano al 1° gennaio 2023. Fonte: Cittadini Stranieri 2023 - città metropolitana di Milano (MI) (tuttitalia.it)

## VOLONTARIATO ORGANIZZATO

Al 27 marzo 2024 nel territorio della Città metropolitana di Milano **risultano iscritti nel RUNTS 4.805 enti.**

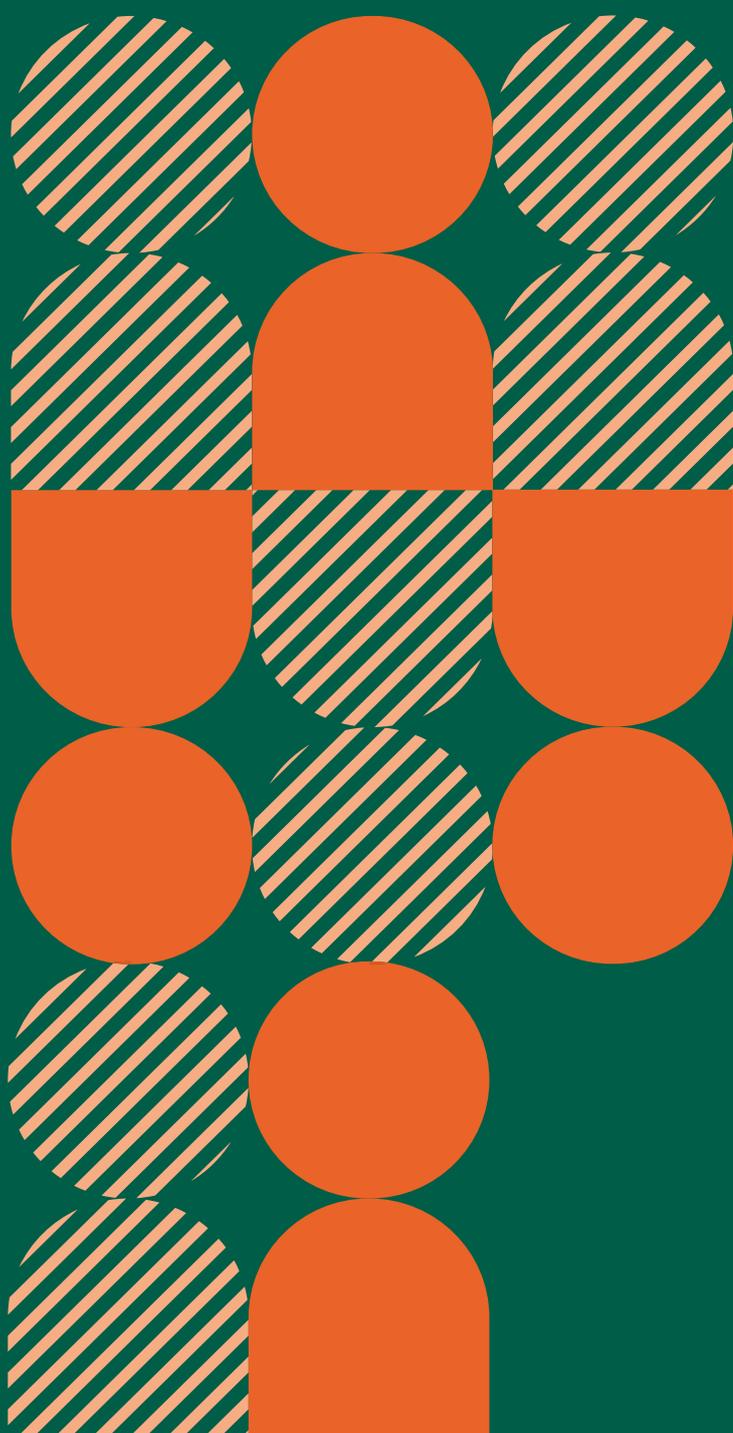
Sezione	al 27/3/2024	al 27/3/2023
Associazioni di Promozione sociale (Aps)	1.761	1.444
Imprese Sociali	1.093	1.129
Organizzazioni di Volontariato (OdV)	1.082	967
Altri ETS	840	487
Enti Filantropici	27	9
Società di Mutuo Soccorso	2	2
<b>TOTALE</b>	<b>4.805</b>	<b>4.038</b>

Inoltre, vi sono:

- circa 1.500 Onlus nel territorio metropolitano di Milano in attesa della definizione dei regimi fiscali da parte dell'Unione Europea, a seguito definiranno a quale sezione del RUNTS iscriversi.

Si conferma la stima che al termine di questa fase di popolamento e revisione degli elenchi del RUNTS saranno oltre 6.000 gli ETS iscritti al Registro nel territorio della Città Metropolitana di Milano.

# Struttura e governance



## I SOCI

Per Statuto possono aderire a CSV Milano - ETS 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.

Nel corso del 2023 c'è stata una nuova adesione e un recesso.

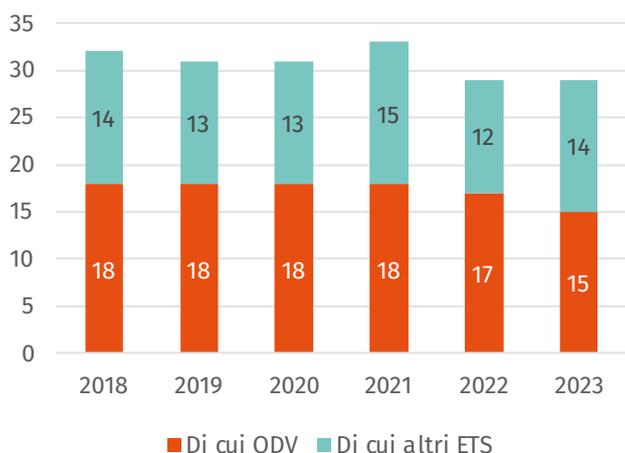
La compagine sociale al 31.12.2023 è costituita da:



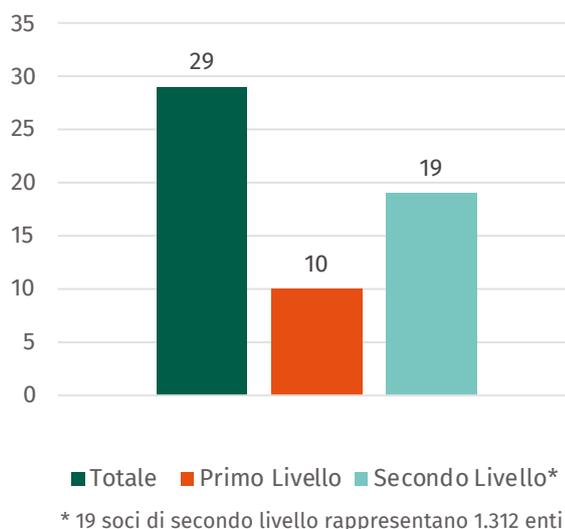
Gli associati sono in maggioranza composti da ODV (59%).

Lo Statuto di CSV Milano 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).

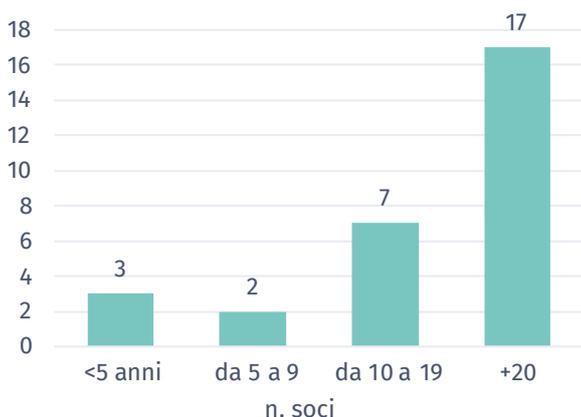
**numero soci**



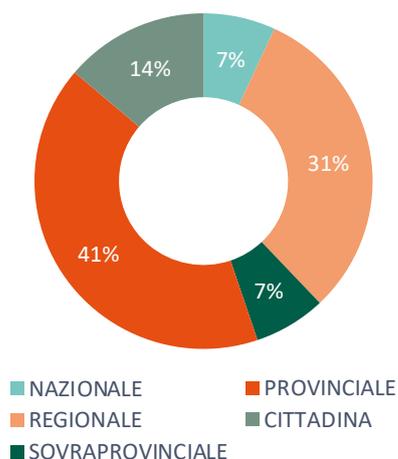
**rappresentatività**



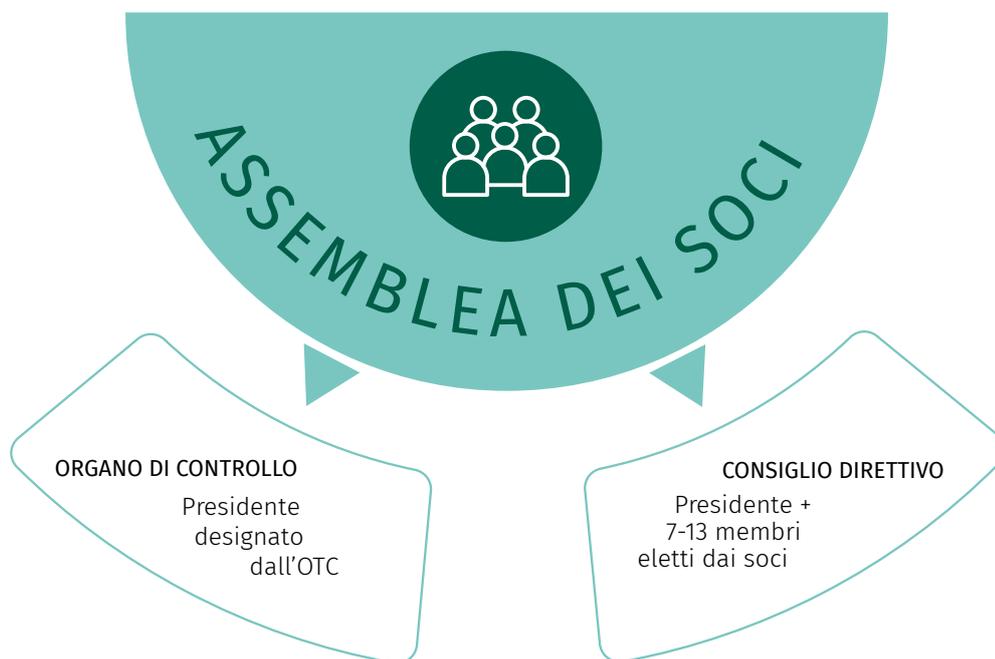
**anni di affiliazione**



**territorialità**



## IL SISTEMA DI GOVERNO E DI CONTROLLO



Organi sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Ore svolte da ogni componente	Gratuità del ruolo
Assemblea dei soci	2	36%	3,5	SI
Consiglio Direttivo	10	79%	19	SI
Collegio dei Revisori	4	100%	6	NO

### L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano di CSV Milano ed è composta dai legali rappresentanti degli enti associati o dai loro delegati. È convocata dal Presidente ed è presieduta da un presidente dell'assemblea nominato di volta in volta. L'Assemblea è convocata almeno una volta l'anno e ogni qual volta lo ritenga necessario il Consiglio Direttivo o lo richieda almeno un decimo degli associati. La convocazione deve avvenire con almeno otto giorni di preavviso. L'Assemblea ha il compito di approvare il progetto pluriennale di attività, il piano annuale, il bilancio preventivo e consuntivo, i Regolamenti; approva e rende pubblico il bilancio sociale; nomina il Consiglio Direttivo e l'Organo di Controllo. Nel 2023 si sono tenute due assemblee ordinarie, con partecipazione sia in presenza sia in modalità telematica, con una presenza media del 36% degli associati, che hanno provveduto ai normali adempimenti:

- approvazione Bilancio consuntivo e Bilancio sociale 2022;
- nomina Organo di controllo;
- approvazione Programmazione 2024.

## IL CONSIGLIO DIRETTIVO

È l'organo con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, redige il Piano annuale e pluriennale di attività e il preventivo, approva la Carta dei Servizi, predispone le modifiche allo Statuto e i regolamenti e nomina il Direttore.

I consiglieri partecipano ad una o più Commissioni per progetti speciali e in relazione all'articolazione tecnica della struttura tecnica del CSV. (vedi paragrafo "Commissioni").

Il Direttivo è composto da 11 componenti e dura in carica 4 anni.

L'attuale Consiglio è stato eletto l'11 maggio 2021.

Tutte le cariche degli organi sociali sono a titolo gratuito.

Nel 2023 si sono svolte 10 riunioni, tutte in modalità mista (in presenza e in modalità telematica).

A partire dal luglio 2023 il Consiglio Direttivo ha dato avvio ad un percorso articolato per la selezione del nuovo Direttore che nel corso del 2024 sostituirà l'attuale, che andrà in pensione.

## IL PRESIDENTE

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

L'attuale presidente è Andrea Fanzago in carica dal 2021. E' responsabile Area povertà alimentare presso la Caritas Ambrosiana a Milano. Dal 2006 al 2016 è stato Vicepresidente Consiglio Comunale di Milano, componente delle Commissioni Politiche sociali, Urbanistica, Ambiente, Affari Istituzionali, Arrendo Urbano, Expo, Bilancio e Partecipate, dal 2016 al 2021 con delega del Sindaco Sala per l'attuazione della Riforma dei Municipi.

Nome e cognome	Ruolo	Data prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Andrea Fanzago	Presidente	11/05/2021	2021-2025
Franca Andreoni	Vicepresidente	03/05/2017	2021-2025
Guido De Vecchi	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Lorenzo Dotti	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Giuseppe Failla	Consigliere	03/05/2017	2021-2025
Emanuele Finaldi	Consigliere	03/05/2017	2021-2025
Alessandro Galbusera	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Isabella Mainini	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Monica Malchiodi	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Paola Rambaldi	Consigliere	21/11/2019	2021-2025
Patrizia Venturi	Consigliere	03/05/2017	2021-2025

## COMMISSIONI

Accanto alle Commissioni costituite ad hoc dal Consiglio Direttivo in occasioni specifiche (es. Commissione elettorale) o per progetti di particolare rilevanza (es. Commissione Voce), sono state costituite quattro Commissioni, corrispondenti alle aree di prodotto della struttura organizzativa di CSV Milano. Per la stretta connessione con le specifiche responsabilità del Presidente, le funzioni organizzative di CSV (comunicazione, personale e amministrazione) fanno riferimento al Presidente stesso.

Le Commissioni del Consiglio Direttivo rispondono a due obiettivi:

- informativo: consentono ai Consiglieri di conoscere in modo più approfondito le attività programmate e/o realizzate dalle Aree di prodotto e come queste traducano obiettivi e strategie di CSV Milano;
- propositivo/innovativo: elaborare nuovi progetti o servizi, su iniziativa del Consiglio stesso o della struttura tecnica, da sottoporre al Consiglio per l'approvazione.

Alle Commissioni partecipano, oltre i consiglieri nominati, il Direttore e il Responsabile dell'area, e sono convocate:

- in occasione della predisposizione del Progetto pluriennale e/o del Piano annuale attività;
- in occasione dello stato di avanzamento richiesto dell'ONC;
- ogniqualvolta si renda necessario per l'elaborazione di nuovi progetti o servizi.

Commissione	Consiglieri
Area Organizzazioni	Andreoni, De Vecchi
Area Cittadini e Volontari	Andreoni, Malchiodi, Venturi
Area Cultura	Failla, Mainini, Rambaldi
Area Animazione territoriale	De Vecchi, Dotti, Mainini

## 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.

Tutti i componenti sono iscritti al Registro dei Revisori contabili.

Al superamento dei limiti di cui all'articolo 31, comma 1 del D.lgs. 117/2017, l'Organo esercita la revisione legale dei conti.

La nomina del componente con funzioni di Presidente spetta all'organismo territoriale di controllo (OTC), che ha confermato, a decorrere dal maggio 2023, il dott. Alberto Regazzini. La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

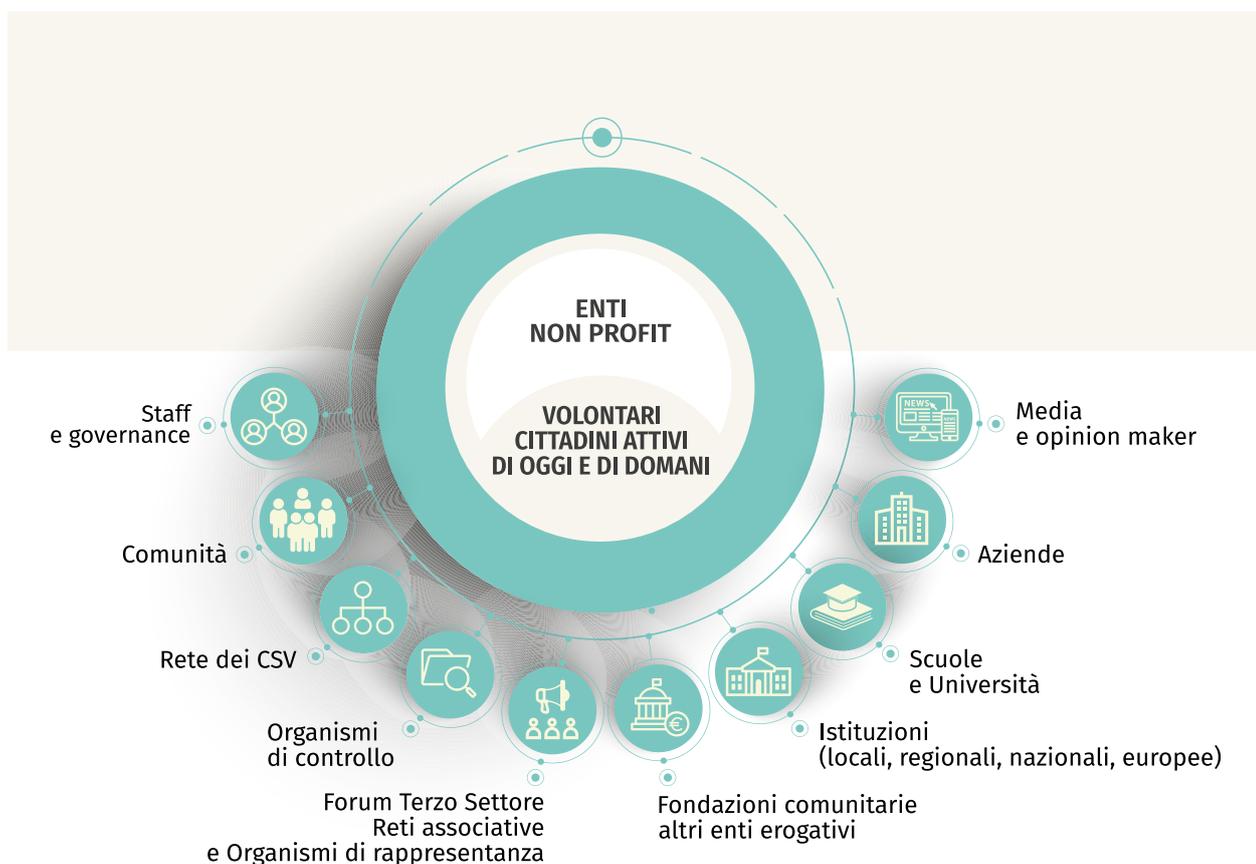
Ai componenti dell'Organo di controllo è riconosciuto un compenso, quello per il Presidente del Collegio è a carico dell'ONC.

Nome e cognome	Ruolo	Data prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Alberto Regazzini	Presidente	01/08/2020	2020-2026
Fabrizio Angelelli	Componente effettivo	18/06/2020	2020-2026
Roberta Gottard	Componente effettivo	18/06/2020	2020-2026

## GLI STAKEHOLDER

L'identificazione degli stakeholder è una parte essenziale del processo di transizione verso la sostenibilità. CSV Milano ha condotto un'analisi approfondita nel corso del 2023 per mappare gli stakeholder chiave, compresi volontari, enti di Terzo settore, organizzazioni partner, finanziatori, e rappresentanti delle comunità locali. La mappa, identificando tutti gli attori chiave, consentirà a CSV Milano di coinvolgerli nel modo più efficace nell'ambito delle sue attività di responsabilità sociale.

### MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



Questa la rete degli stakeholder:

Stakeholder	Classificazione	Obiettivi dell'azione di CSV e modalità di coinvolgimento
ONC (Organismo Nazionale di Controllo) e OTC (Organismo Territoriale di Controllo)	<i>Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo</i>	Gestire i fondi assegnati dall'ONC per l'esecuzione del suo mandato istituzionale; informare e rendicontare all'Organismo circa il loro impiego nel corso dell'anno in momenti predefiniti (Programmazione e verifica di metà anno).
Legislatore	<i>Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo</i>	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.
Agenzia Nazionale Giovani (ANG)	<i>Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo</i>	CSV Milano è formalmente accreditato ai progetti di invio dei volontari del Corpo Europeo di Solidarietà. Per la loro gestione si relaziona con l'ANG.
CSVnet e CSVnet Lombardia	<i>Reti di appartenenza</i>	Contribuire al rafforzamento del sistema CSV, adottando strumenti condivisi, promuovendo percorsi formativi comuni e collaborando sul piano strategico e operativo.
Enti di Terzo settore soci	<i>Stakeholder interni</i>	Promuovere la loro partecipazione alla definizione delle linee strategiche di indirizzo del Centro, attraverso le Assemblee e le delibere del Consiglio Direttivo.
Dipendenti	<i>Stakeholder interni</i>	Promuovere un costante confronto tra dirigenza, operatori e governance perché ci sia allineamento e condivisione tra l'identità espressa e interpretata da tutti; promuovere la loro formazione e crescita personale e professionale, favorire la collaborazione trasversale tra operatori con diversi ruoli e nelle diverse aree.
Cittadini, comunità locale	<i>Fruitori di attività e servizi; Partner*</i>	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.

Stakeholder	Classificazione	Obiettivi dell'azione di CSV e modalità di coinvolgimento
Volontari, Organizzazioni di Volontariato e altri enti ETS (soci e non)	<i>Fruitori di attività e servizi; Partner*</i>	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
Scuole e Studenti	<i>Fruitori di attività e servizi</i>	Promuovere la cultura del volontariato e della solidarietà, coinvolgendo gli studenti in attività di volontariato, anche nell'ambito di esperienze di alternanza scuola lavoro
Imprese	<i>Fruitori e Partner*</i>	Promozione di eventi di volontariato per i dipendenti e co-organizzazione di proposte di volontariato rivolte a studenti nell'ambito di esperienze di alternanza scuola lavoro
Regione Lombardia, città metropolitana di Milano, Comune di Milano altri comuni	<i>Partner*</i>	Collaborazione nel produrre e fornire servizi e prodotti per il volontariato, nell'organizzare eventi di promozione culturale, nello sviluppare proposte e diffondere esperienze di volontariato, nel costruire coesione sociale nei territori
Le Università di Milano	<i>Partner*</i>	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
Tribunale di Milano, Afol Sud Milano e UEPE Milano	<i>Partner*</i>	Promuovere il reinserimento socio lavorativo di detenuti, in misura alternativa alla detenzione, in carico a Uepe Milano
Ordine dei Notai Milano, Ordine degli Avvocati di Milano, CAF CGIL Milano, Informatica solidale	<i>Partner*</i>	Collaborazione nell'ambito di Fare Non Profit, per l'erogazione di consulenze specialistiche o offerta di prodotti alle organizzazioni in regime di convenzione

\*Partner: vedi pag. 45, paragrafo *Partnership*.

## ANALISI DI MATERIALITÀ

È uno strumento a disposizione delle organizzazioni che sposta l'attenzione alla relazione tra organizzazioni e stakeholder, fornendo un quadro dei temi e dei valori, in ambito economico, sociale e ambientale, più rilevanti per entrambi.

Nel corso del 2023, CSV ha condotto un'analisi di materialità per individuare i “temi materiali” della organizzazione, ovvero quei temi meglio rappresentativi e più significativi dell'impatto che CSV Milano può avere sulla società, l'ambiente, l'economia e le persone.

Tra settembre – ottobre 2023 è stato inviato un questionario ad un campione di 1.219 stakeholder, con oltre 40 temi materiali individuati.

Sono stati restituiti 230 questionari, pari a tasso di risposta = 19%, e valutati come rilevanti 26 temi.

I dati raccolti sono stati elaborati internamente e hanno restituito la “Matrice di Materialità” di seguito riportata ; l'organizzazione ha ritenuto essere molto calzante con la propria mission, gli obiettivi e i valori.

Il grafico di materialità individua 4 quadranti in termini di rilevanza dei temi. Il quadrante in alto a destra rappresenta i temi di maggiore rilevanza per CSV Milano, valutati tali da entrambe le categorie di Stakeholder.

Il quadrante in alto a destra rappresenta i temi di maggiore rilevanza per CSV Milano, valutati tali sia dagli stakeholder interni che esterni; sono state individuate due aree, con due livelli di importanza:

### **Temi molto rilevanti**

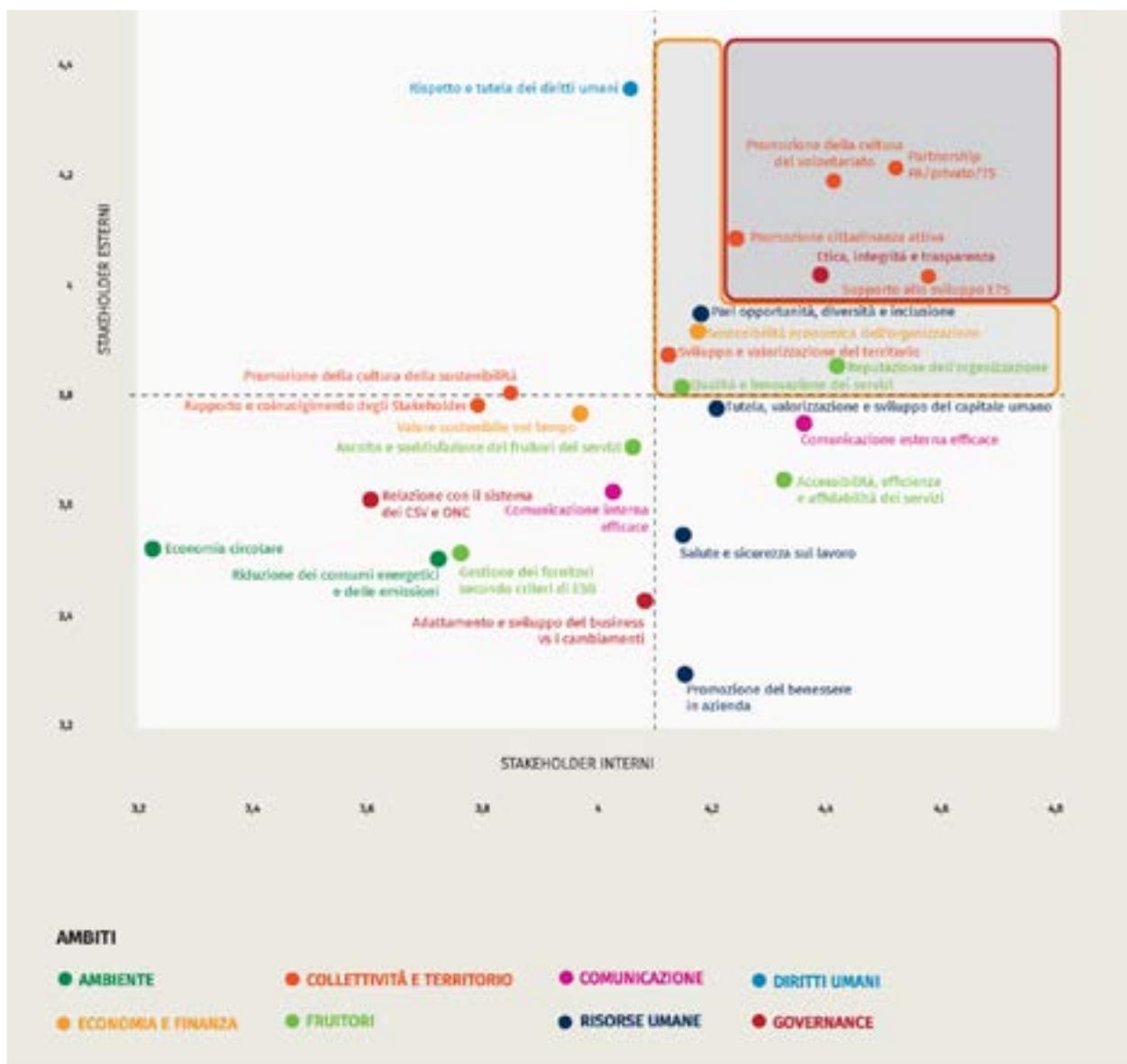
- Partnership PA/privato/TS
- Promozione della cultura del volontariato
- Supporto allo sviluppo ETS
- Etica, integrità e trasparenza
- Promozione cittadinanza attiva

### **Temi rilevanti**

- Pari opportunità, diversità e inclusione
- Reputazione dell'organizzazione
- Sostenibilità economica dell'organizzazione
- Sviluppo e valorizzazione del territorio
- Qualità e innovazione dei servizi

L'analisi di materialità è parte di un percorso verso la sostenibilità che CSV Milano continuerà nei prossimi mesi al fine di portare la nostra associazione ad una più consapevole gestione della sostenibilità nell'ambito della propria responsabilità sociale.

### MATRICE DI MATERIALITÀ<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Nota Metodologica

Il grafico è elaborato con il metodo delle medie delle medie:

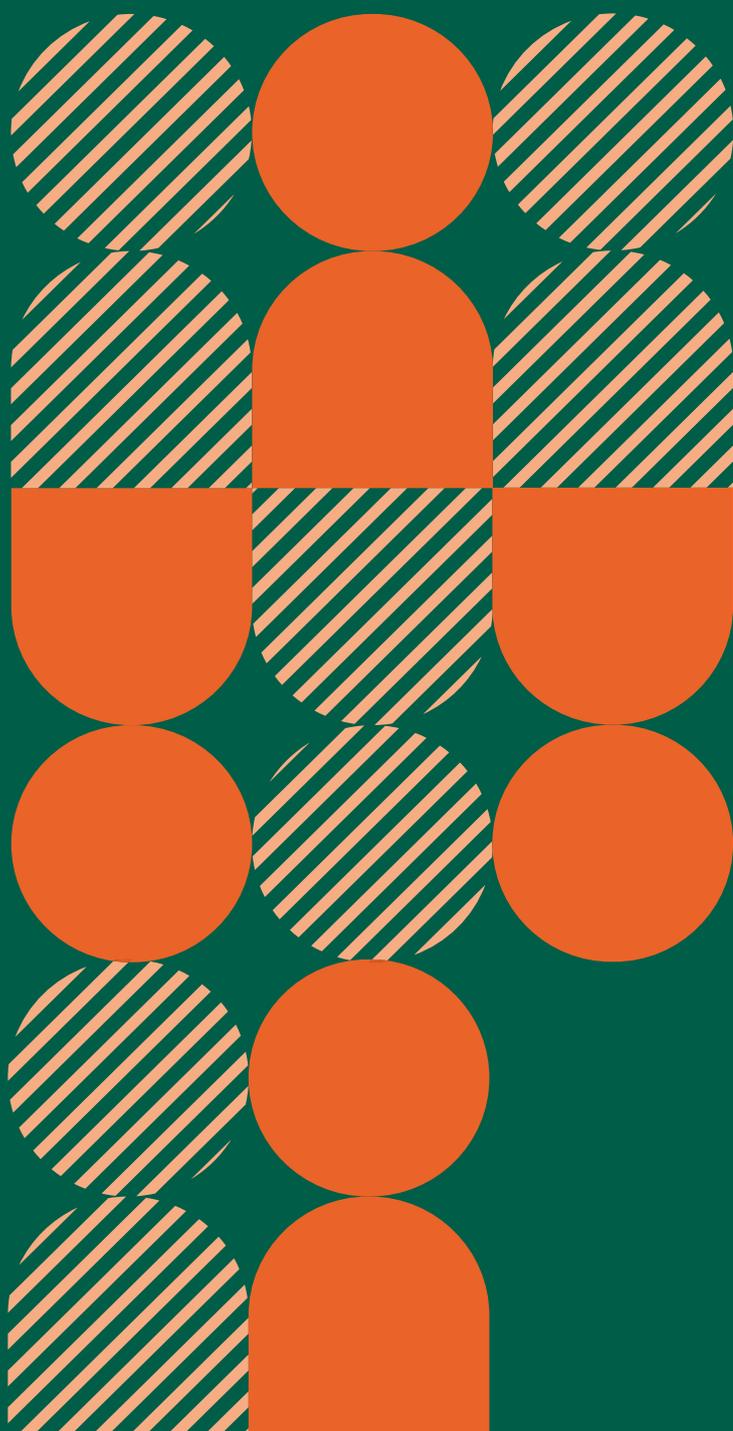
Per ciascuna categoria di Stakeholder esterni è stato calcolato il punteggio medio attribuito ai vari temi materiali.

Per ogni tema materiale è stata poi calcolata la media tra i punteggi in ciascuna categoria di Stakeholder

Per individuare il punto di intersezione degli assi si è scelto di non utilizzare il valore intermedio teorico (per punteggi da 1 a 5 =3) in quanto tutti i temi materiali indagati hanno ricevuto un punteggio medio superiore a 3. Si è quindi preferito porre l'intersezione in corrispondenza al punteggio medio attribuito all'insieme dei temi materiali nelle rispettive categorie: la media per gli stakeholder interni è 4,1 mentre per quegli esterni è 3,8.



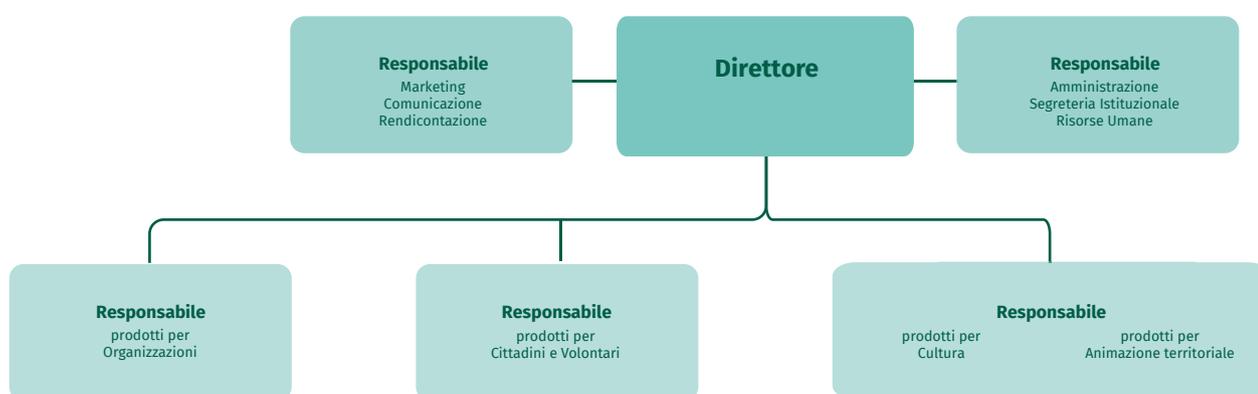
# Le persone che operano per l'ente



## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per permettere di operare con migliore agilità e flessibilità, salvaguardando momenti elaborativi strategici comuni, avendo comunque presenti gli obiettivi di risultato sia sociale che economico che ci siamo dati, la struttura organizzativa si compone di un **Direttore** a tempo indeterminato e di cinque suoi collaboratori: tre **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 altri due **Responsabili**: per la Segreteria istituzionale, il Bilancio, la Contabilità, i Sistemi informativi e lo sviluppo delle Risorse Umane; per il Marketing, la Comunicazione e la Banca Dati.

Per raggiungere gli obiettivi fissati la struttura assume un'impostazione di tipo matriciale tra aree di supporto interno e quelle di produzione per i destinatari. La collaborazione è necessaria anche tra i diversi ambiti di servizio.



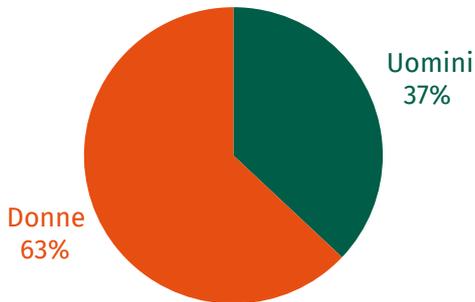
## AMBITI DI COORDINAMENTO

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.

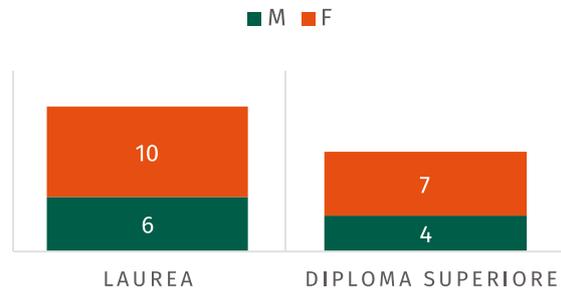
TIPOLOGIA	PERIODO	CHI	Gestione strategica e verifica attività di CSV
Staff di direzione	Al bisogno	Direttore + Responsabili	Conduzione tecnica gestionale e produttiva di CSV Milano
Staff di progetto	Al bisogno	Responsabili + operatori assegnati al progetto	Coordinamento e sviluppo attività singolo progetto
Commissioni	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, mista fra rappresentanti del consiglio e staff	Strategie di realizzazione di progetti particolari

# LE RISORSE UMANE

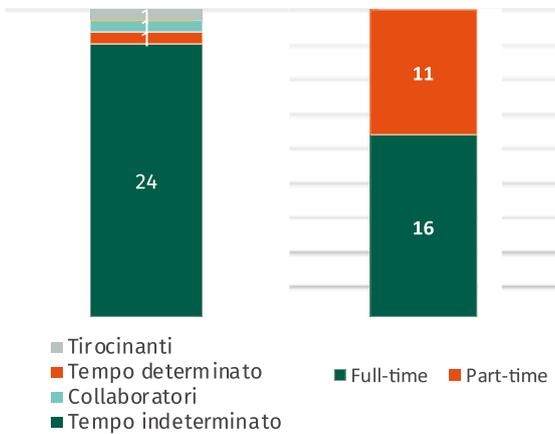
Genere



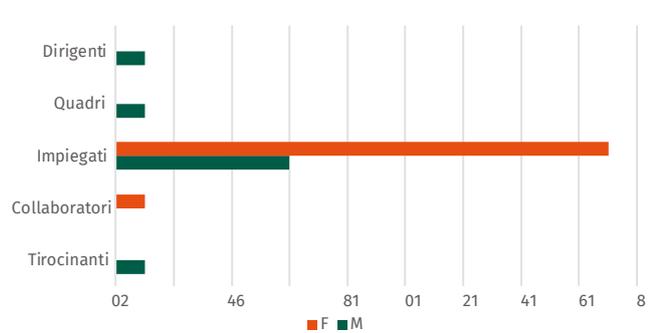
Titolo di studio



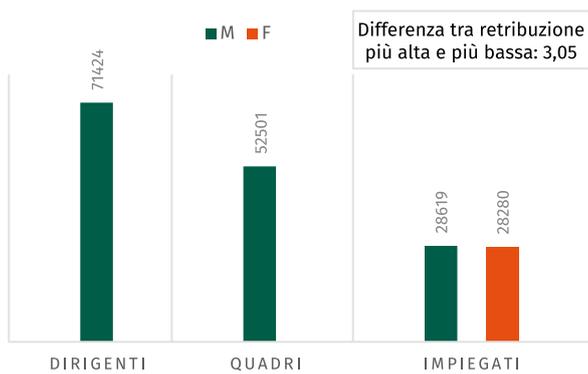
Tipologia contrattuale



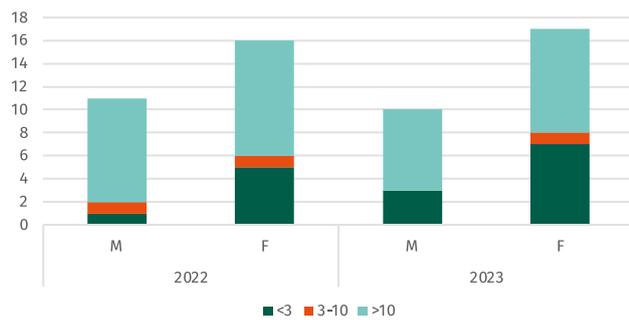
Inquadramento



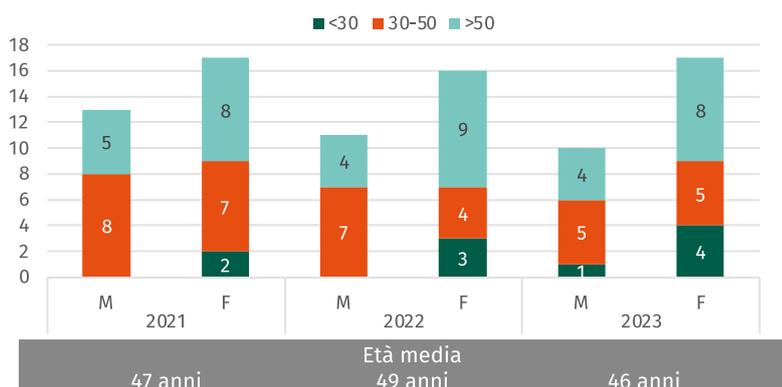
Retribuzione



Anzianità lavorativa



Andamento età



LE PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Nel 2023 il tasso di turnover è stato del 13,8% contro il 12,5% del 2022.

Nel 2023, la gestione delle risorse umane, oltre alla formazione del personale, declinata in modo specifico più sotto, ha lavorato secondo 3 linee principali di azione:

- prosecuzione del sistema di programmazione per azioni e obiettivi, indicatori e risultati declinati per ciascun lavoratore, aggiornati e coordinati con gli obiettivi di Agenda 2030
- verifica del primo anno sperimentale di lavoro agile ordinario e introduzione di ulteriori agevolazioni del lavoro agile. Vedi paragrafo successivo (remunerazione del personale)
- formazione del personale, vedi paragrafo ad hoc

## LA FORMAZIONE DEL PERSONALE



**dipendenti formati**



**corsi frequentati**



**ore di formazione totale ai dipendenti**

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

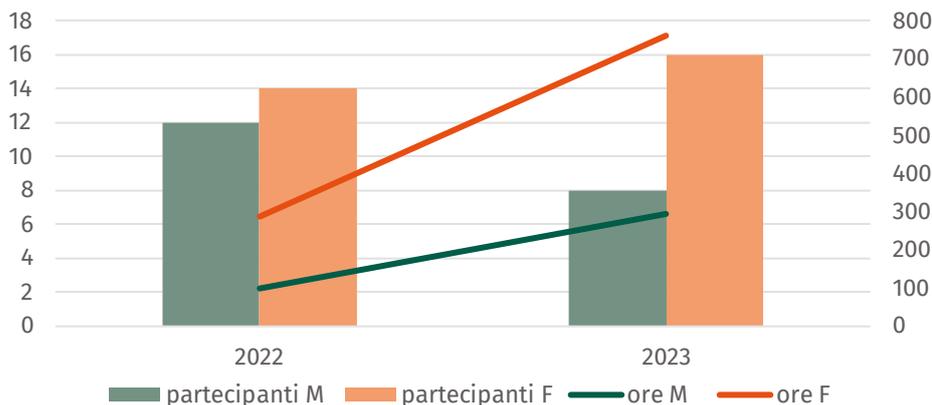
- Formazione realizzata a livello locale (a cura di CSV MILANO o da altri soggetti)
- Formazione realizzata a livello regionale/nazionale (a cura di CSVnet Lombardia e CSVnet)

### **FORMAZIONE REALIZZATA A LIVELLO LOCALE** (A cura di CSV MILANO o da altri soggetti)

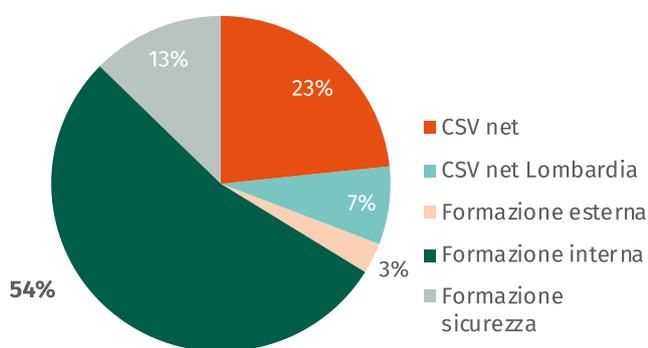
La formazione a cura di CSV Milano si suddivide a sua volta in due tipologie:

- **formazione interna:** derivante da adempimenti normativi (corsi obbligatori) e anche da esigenze espresse dai lavoratori del Centro (attraverso anche la fruizione di corsi di Università del Volontariato)
- **formazione a richiesta:** si tratta di una 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 professionale 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. Nel corso del 2023 si è potuto anche usufruire di proposte formative offerte a titolo gratuito.

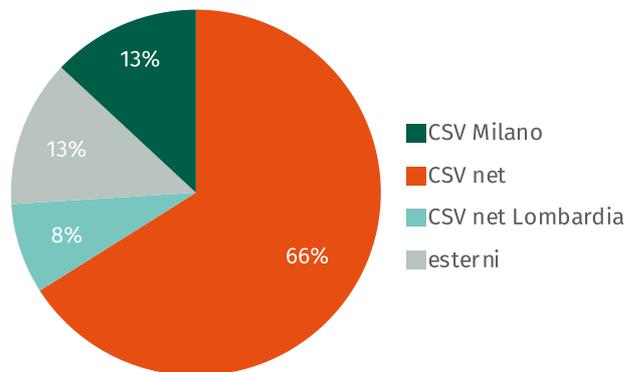
### la formazione



ore di formazione 2023



n. corsi 2023



### Formazione Locale 2023

#### Formazione esterna

- “milano a voce” laboratorio podcast
- Intelligenza Artificiale per il Terzo Settore - L'intelligenza artificiale per il piano editoriale
- Intelligenza Artificiale per il Terzo Settore - L'intelligenza artificiale per l'analisi dei dati
- Intelligenza Artificiale per il Terzo Settore - L'intelligenza artificiale per la raccolta fondi
- Intelligenza Artificiale per il Terzo Settore - L'intelligenza artificiale per la scrittura di testi
- Intelligenza Artificiale per il Terzo Settore - L'intelligenza artificiale per la creatività

#### Formazione interna

- Essere sostenibili
- Essere sostenibili - incontro aperto
- GESTIONALE MY - CSV: APPROFONDIMENTO

#### Formazione sicurezza

- Addetti antincendio
- Addetti primo soccorso
- Formazione RLS

La formazione locale nel 2023 ha rappresentato il 70% del totale delle ore di formazione: oltre a corsi sulla sicurezza, il gruppo di comunicazione ha approfondito le tematiche dell'intelligenza artificiale applicata alla comunicazione del Terzo settore.

Nel corso dell'anno, inoltre, grazie ad un bando Foncoop, è stato erogato un corso sulla sostenibilità “Essere sostenibili” che ha permesso di intraprendere un percorso non solamente formativo ma di ripensamento e rivisitazione degli strumenti e della sostenibilità a livello organizzativo. Questa edizione del Bilancio Sociale accoglie alcuni dei lavori prodotti durante il corso: la mappa degli Stakeholder e l'Analsi di Materialità.

## FORMAZIONE REGIONALE

Anche per il 2023 la Confederazione regionale, in stretta sinergia con la rete nazionale dei CSV, ha promosso seminari e percorsi formativi per generare occasioni di scambio e confronto fra gli operatori dei Centri e per approfondire i temi e le sfide che riguardano il mondo del volontariato. Le occasioni formative hanno avuto, inoltre, l'obiettivo di accrescere e incrementare le competenze tecnico-specialistiche del sistema. In particolare, i Laboratori regionali, dispositivo organizzativo interno di scambio e confronto fra i coordinatori delle Aree di produzione, hanno avviato una fase di analisi comune sui bisogni e sulle domande del volontariato. I lavori dei singoli Laboratori (a cui hanno partecipato tutti i coordinatori delle Aree), hanno avuto un momento di ricomposizione conclusivo nell'incontro annuale dei 24 coordinatori nel novembre 2023.

Il **Laboratorio Area Organizzazioni** ha promosso un percorso di analisi e studio per ricostruire le evoluzioni del fenomeno associativo in Lombardia. Al termine del percorso è stato realizzato un documento di sintesi che è stato diffuso tra gli operatori del sistema. Laboratorio Area Organizzazioni: **15 incontri**

Il **Laboratorio Area Cittadini** ha avviato una riflessione sul tema del dialogo con le nuove generazioni per rispondere alla questione del ricambio generazionale e alla mancanza di volontari, con il coinvolgimento di due formatori esterni. Laboratori: **9 incontri**

Il **Laboratorio Area Cultura** ha approfondito il tema della "promozione degli eventi" come opportunità per perseguire il sostegno e lo sviluppo della cultura del volontariato e ha realizzato una mappatura degli eventi culturali promossi dai sei Centri lombardi. Laboratorio Area Cultura: **10 incontri**

Il **Laboratorio Area Territorio** ha avviato una fase di ricerca per nominare come oggi i CSV lombardi sviluppano il volontariato nei territori e per definire cosa significa per i Centri stessi far crescere il volontariato all'interno delle comunità. Laboratori: **8 incontri**

ORGANIZZAZIONI	CITTADINI	CULTURA	TERRITORIO
15 incontri	9 incontri	10 incontri	8 incontri

## FORMAZIONE NAZIONALE

La formazione nazionale, caratterizzata da un taglio informativo-formativo, si è articolata attorno a 6 aree di intervento a cui hanno partecipato, di volta in volta, presidenti, consiglieri, direttori o operatori della Lombardia.

AREEE DI INTERVENTO	
Programmazione CSV 2024	9
Formazione tematica	20
Utilizzo dei dispositivi di lavoro del sistema CSV (gestionale, piattaforme informatiche)	6
Redazione e Community dei comunicatori	4
Presentazione Bandi e opportunità per CSV ed ETS	7
Scuola CSVnet: Formazione per direttori	4

## LA REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Il contratto applicato ai dipendenti di CSV Milano è il CCNL Terziario Commercio e Servizi di Confcommercio.

I dipendenti godono inoltre di:

- Assicurazione infortuni professionali ed extraprofessionali
- Assicurazione Kasko (3 persone)
- Buoni pasto elettronici
- Compartecipazione economica a formazione su proposta individuale
- Flessibilità orario lavoro
- Ampia disponibilità a richieste di aspettative e permessi non retribuiti
- Il lavoro agile, già attivato nel 2022 nella forma ordinaria dell'accordo individuale per 1 giorno alla settimana, nel 2023 è stato ulteriormente ampliato con:
  - 1 giornata settimanale aggiuntiva, cumulabile, per i laboratori con figlio fino a 14 anni
  - 12 giornate annue aggiuntive per gli altri lavoratori

I lavoratori che hanno chiesto di stipulare accordi di lavoro agile sono 21 su 23.

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.

### ORGANI SOCIALI

I membri dell'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE percepiscono unicamente il rimborso delle spese sostenute e documentate, connesse all'esercizio delle proprie funzioni

Il Compenso del Presidente dell'Organo di controllo è a carico dell'Organismo Nazionale di Controllo, che, in base alle Linee guida da esso emanate, ammonta a euro 5.000 annui, oltre oneri fiscali e previdenziali.

Il Consiglio Direttivo, in considerazione della maggiorazione del 50% abitualmente applicata al compenso del Presidente, ha stabilito il compenso degli altri membri dell'ORGANO DI CONTROLLO in 3.330 euro annui, oltre oneri fiscali e previdenziali.

Per l'incarico di Revisore legale dei conti, a ciascuno dei componenti l'Organo di controllo è riconosciuto un compenso aggiuntivo di euro 3.000, oltre oneri previdenziali e fiscali. Per il Presidente dell'Organo, il compenso è a carico dell'ONC.

## I VOLONTARI E LE ALTRE RISORSE UMANE

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

In particolare, il 2023 ha visto coinvolti:

- consulenti legali dello e dello Studio Freshfields Bruckhaus Deringer LLP che stanno accompagnando il progetto VOCE
- docenti delle Università di Milano che hanno offerto docenze pro-bono nel progetto Università del Volontariato
- professionista della comunicazione per Civil Week

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

	2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>TOTALE VOLONTARI DELL'ENTE</b>	33	10	42	21
Di cui operanti all'interno dell'organo sociale	28	8	13	11
Di cui ad altro titolo	15	2	29	10
Di cui con ruolo	Esperti legali probono progetto Voce, Civil Week, Docenze Univol	Docenze Univol, Civil Week	Esperti legali probono progetto Voce, Civil Week, Docenze Univol	Docenze Univol, Civil Week
Numero di ore prestate in volontariato	529	135	867	232

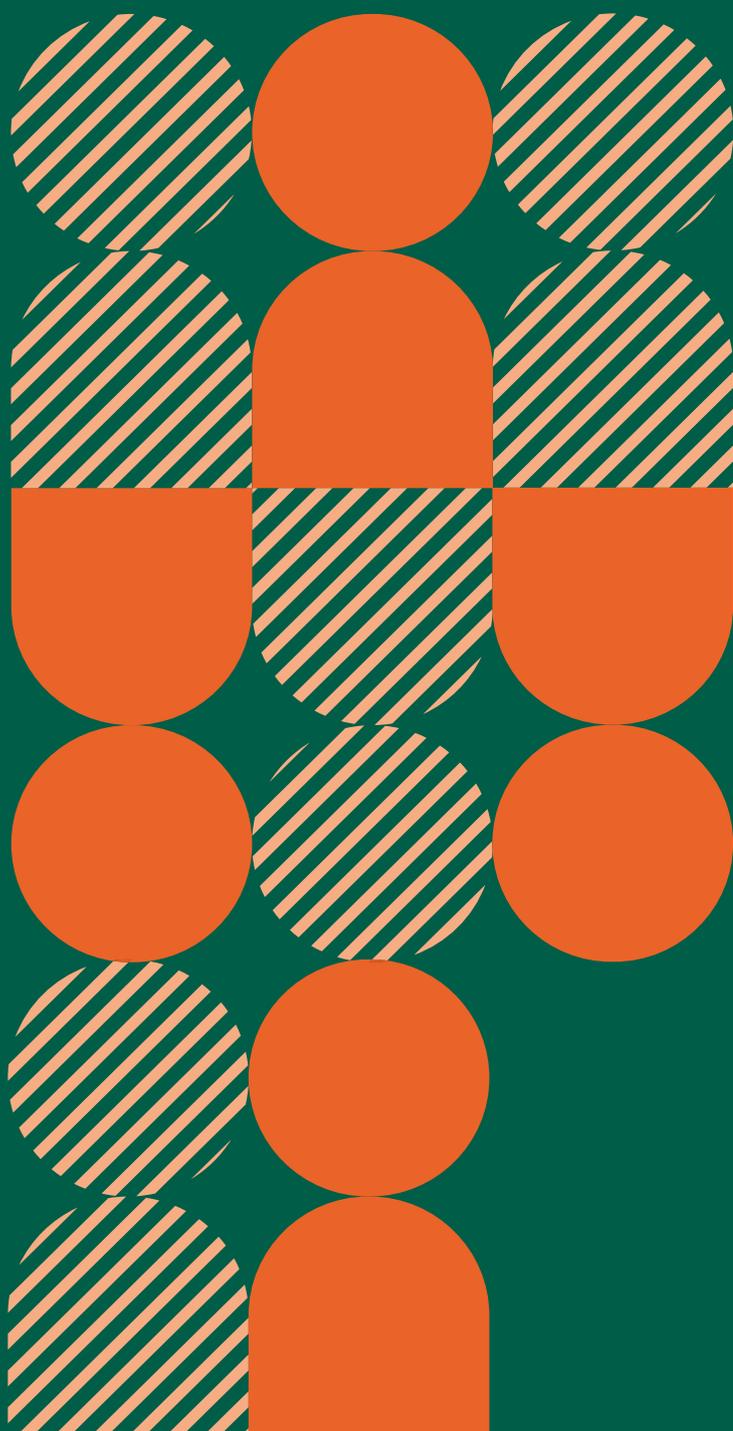
Ai volontari si riconosce il rimborso delle spese personali applicando il medesimo regolamento dei rimborsi spese approvato dall'assemblea e valido anche per gli organi sociali e i dipendenti.

### ALTRE RISORSE UMANE

#### TIROCINANTI

A dicembre 2023 è stato attivato 1 tirocinio extracurricolare a supporto dell'organizzazione della "Milano Civil Week 2024".

# Obiettivi, attività e risultati



## LE AREE DI BISOGNO

**L'attività di CSV Milano che verrà esplicitata, dettagliata e rendicontata nel presente bilancio sociale è stata costruita pensando ai bisogni dei destinatari per i quali CSV Milano Ets, come tutti i CSV italiani, hanno ragione di essere e di operare. Di seguito ne diamo una sintetica rappresentazione.**

### **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 sociali e degli aspetti applicativi della Riforma del Terzo settore
- fruizione di servizi essenziali a costi accessibili

### **Dei volontari e cittadini attivi**

- 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 skill

### **Della cultura del volontariato**

- possibilità di approfondire i temi sociali e della cultura del volontariato
- avere occasioni qualificate di visibilità e dare 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 in CSV Milano ETS prevede due livelli: uno strategico e uno operativo. La programmazione strategica avviene di concerto tra struttura operativa e struttura di governo, elaborando strategie e operatività nel corso dei Consigli Direttivi, delle Commissioni (vedi sezione identitaria); degli Staff di Direzione, degli staff d'area.

Nel recente passato ha preso forma nel documento Piano di Sviluppo 2020-23 "Innovare per crescere", approvato dall'Assemblea a gennaio 2020, che nell'autunno 2023 il Consiglio direttivo ha deciso di prorogare per il 2024, visto l'impatto che la pandemia da Covid-19 ha avuto sul mondo del Terzo settore sulla nostra organizzazione.

Partendo dal documento strategico, la struttura operativa, sempre d'intesa con il Consiglio direttivo, anche grazie alle Commissioni, predispone ogni anno la Programmazione delle attività in attuazione delle Linee guida per i CSV formulate dall'Organo Nazionale di Controllo, coerente con l'impostazione strategica del Piano di sviluppo, a partire dalla lettura dei bisogni condivisa anche a livello regionale e tenendo conto delle sfide e opportunità che si manifestano nella naturale evoluzione delle attività e del contesto.

Anche la Programmazione delle attività 2023, con il relativo bilancio previsionale, è stata prima condivisa con il Consiglio direttivo e poi approvata dall'Assemblea dei soci nel dicembre 2022.

Successivamente formalmente approvata dall'ONC (a seguito di parere favorevole dell'OTC e ammessa a finanziamento a febbraio 2023).

## LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 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.

La scarsità di risorse economiche assegnate purtroppo non permette l'apertura di punti decentrati sul territorio metropolitano. Si è cercato di sopperire potenziando i servizi tramite canali online.

### Pubblicizzazione dei servizi

I servizi sono promossi attraverso i canali web istituzionali (sito, newsletter, social) e di progetto (Università del Volontariato, Volontari per un giorno, Vdossier); attività di Ufficio stampa; mailing mirate dal gestionale MyCSV (presentato a pag. 90); cartellonistica in sede; il supporto di partner; produzione e distribuzione di pochi ma essenziali 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 email degli operatori.

Molti servizi sono stati resi accessibili on line con la piattaforma MyCSV, ma per tutti è sempre possibile richiedere un aiuto sia telefonico che per email per l'attivazione dell'account necessario o per qualunque altra difficoltà.

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

### Accoglienza e ascolto dei fruitori

CSV Milano si è dotato di una modalità di gestione dei fruitori che prevede la presa in carico della richiesta indipendentemente dal fatto che sia di propria competenza o meno.

L'operatore, infatti, quando necessario, trasferisce direttamente la richiesta al collega che ricontatta la persona, evitando al fruitore una nuova attivazione.

In questo modo, nonostante non si disponga di un desk di ricevimento o di un centralinista, ci si fa carico fin da subito dell'accoglienza dell'interlocutore.

### Elaborazione della domanda e risposta ai bisogni

Le risposte necessarie alle domande dei fruitori sono spesso multidisciplinari 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 restituzione.

# IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

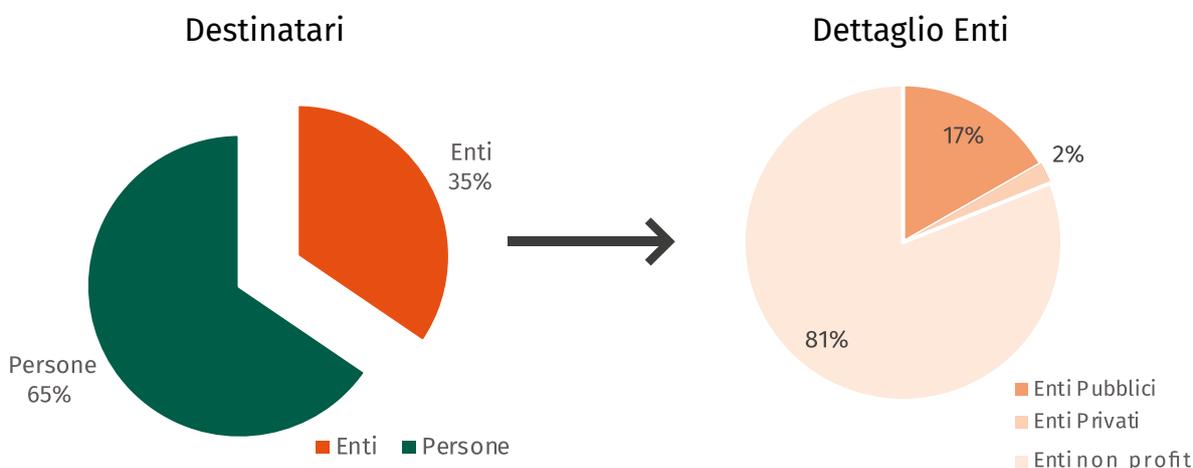
## I SERVIZI

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 strutturato in 4 ambiti di servizio:

1. Area per le Organizzazioni: con servizi dedicati alla nascita, crescita, sviluppo e innovazione degli enti
2. Area per i Cittadini e i Volontari: con servizi di promozione, valorizzazione dell'azione volontaria, e di rafforzamento delle competenze
3. Area per la Cultura del Volontariato: con attività di valorizzazione della capacità del volontariato di produrre cultura, conduzione di ricerche e organizzazione di eventi tematici
4. Area per l'Animazione territoriale: con l'accompagnamento alla costruzione e conduzione di progettualità in reti tematiche e territoriali

## I POTENZIALI FRUITORI

CSV Milano 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 volontariato nel territorio» costruisce le sue azioni insieme agli altri, siano essi del primo, del secondo o del terzo settore, senza dimenticare i singoli cittadini e volontari.



### Dettaglio Enti non profit

	2022		2023	
APS	1.256	12,3%	1.730	15,6%
Cooperative Sociali	725	7,1%	473	4,3%
ODV	1.301	12,7%	1.084	9,8%
ODV non Iscritte al registro	625	6,1%	855	7,7%
Onlus	1.669	16,3%	1.747	15,7%
Altri enti	4.669	45,6%	5.222	47,0%
<b>Totale</b>	<b>10.245</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.111</b>	<b>100,0%</b>

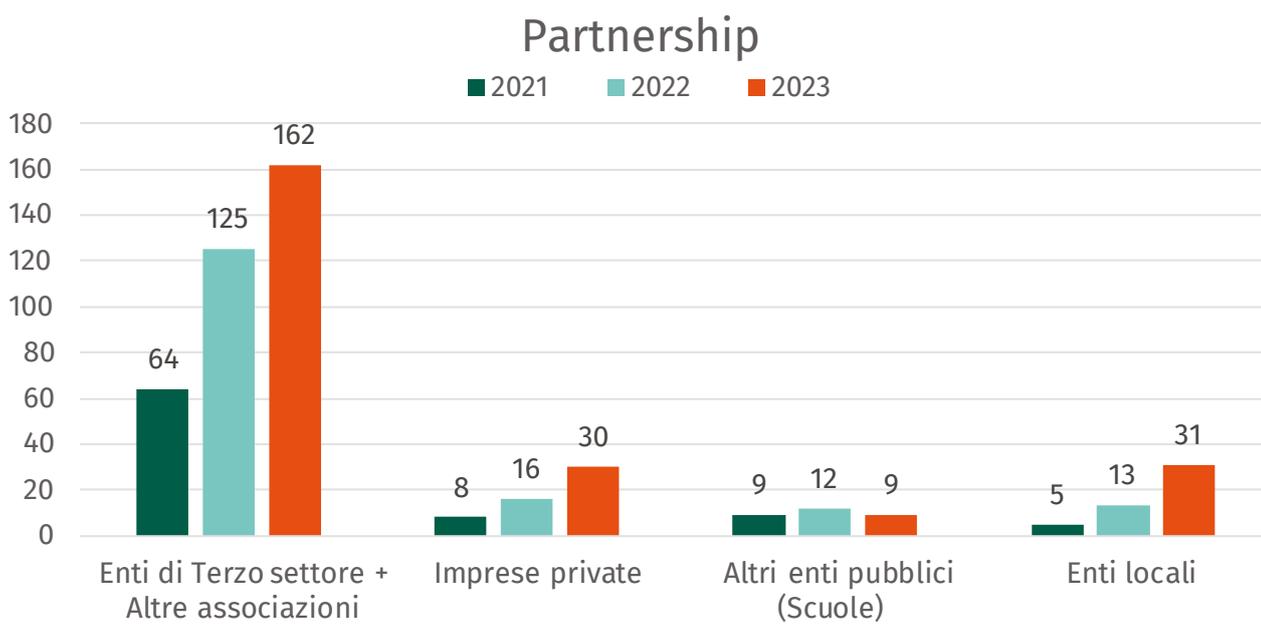
Fonte: My CSV

## LE PARTNERSHIP

Da alcuni anni CSV Milano ha adottato la strategia del **“mai agire da soli”**.

Infatti, avendo presente le dimensioni e la complessità dei bisogni sociali nella Città Metropolitana di Milano, la modalità d’azione fondamentale scelta è quella che CSV Milano sia un vero e proprio attore dei progetti, almeno per la propria parte di competenza.

La conseguenza è che le collaborazioni avvengono con diversi soggetti (enti locali, altri enti pubblici, imprese private, enti di Terzo settore) e attraverso diverse modalità operative (partnership, coprogettazione, fornitura...) a seconda del contesto e delle opportunità.



Fonte: Elaborazioni dati interni

## 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 quattro 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.

<b>Formazione</b>	Seminari formativi: sui temi della Riforma del Terzo settore Serate informative	Seminari formativi Corsi strutturati
<b>Promozione, orientamento e animazione territoriale</b>		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 Bacheca del volontariato: ricerche volontari per gli enti, volontariato occasionale, civico, studentesco, per le vacanze estive, europeo
<b>Consulenza, assistenza e accompagnamento</b>	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	Ascolto e riformulazione dei bisogni Consulenza informativa di base Trasferimento competenze specifico Affiancamento, tutoring e accompagnamento
<b>Informazione e comunicazione</b>	Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa	Realizzazione di supporti audio-video Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa
<b>Ricerca e documentazione</b>	Estrazione ed elaborazione di una base dati	Elaborazioni di studi e ricerche Estrazione ed elaborazione di una base dati
<b>Supporto tecnico-logistico</b>	Prestito o noleggio Contratto o convenzione con fornitore terzo	Licenza d'uso

CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE	DIREZIONE
Seminari formativi Serate informative	Seminari formativi	Serate informative
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	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	Promozione, supporto a feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni, campagne, incontri di mediazione e conoscitivi, promozione della causa, incontro di PR Bacheca del volontariato
	Ascolto e riformulazione dei bisogni Affiancamento, tutoring e accompagnamento	Ascolto e riformulazione dei bisogni Consulenza informativa (di base) Consulenza collettiva: di indirizzo alle forme giuridiche degli enti
Attività redazionale ed editoriale Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa	Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa	Attività redazionale ed editoriale Realizzazione di supporti audio-video Pubblicazione di contenuti sui supporti media Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
Interviste, indagini e rilevazioni di dati Elaborazioni di studi e ricerche Estrazione ed elaborazione di una base dati	Estrazione ed elaborazione di una base dati	Elaborazioni di studi e ricerche Estrazione ed elaborazione di una base dati
		Prestito o noleggio Contratto o convenzione con fornitore terzo Riuso di beni Attività di segreteria

## AREA ORGANIZZAZIONI

2.585

**consulenze "informare"**  
erogate

14

**incontri informativi**  
con 2.121 partecipanti

10

**percorsi di  
accompagnamento**  
allo sviluppo degli enti

4.715

**fruttori totali**  
dei servizi dell'area



### OBIETTIVO

Promuovere lo sviluppo delle organizzazioni



### LE NOSTRE STRATEGIE

**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 fornitori 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

**FARE  
NON  
PROFIT** SOLUZIONI E  
OPPORTUNITÀ  
per il  
**TERZO SETTORE**

**Fare Non Profit** è il progetto di CSV Milano, nato nel 2016, a partire dall'esperienza maturata in venti anni di attività. Rivolto agli enti o alle persone che intendono costituire un'associazione, vuole essere un punto di riferimento per risolvere problemi e per individuare nuove opportunità, ma anche un hub che agevola l'incontro e la progettualità.

## IL CONTESTO

Il 2022 è stato un anno in cui le organizzazioni del Terzo settore si sono concentrate nella messa in opera dell'impianto istituzionale del Codice del Terzo settore; di conseguenza con il 2023 la nostra attività è stata dedicata con particolare attenzione allo sviluppo e alla realizzazione di una serie di azioni volte a rafforzare negli enti di Terzo settore (ETS) le capacità organizzative e gestionali per affrontare gli adempimenti richiesti dal RUNTS.

Superata la fase di adeguamento degli statuti, infatti, che richiede inevitabilmente tempi medio lunghi per rendere pratiche nuove "abitudini" anche da un punto di vista culturale, gli ETS da un lato sono concentrati ad "imparare" a rispondere "correttamente" agli adempimenti correlati alla propria condizione, mentre dall'altra devono gestire e affrontare un contesto esterno in continuo mutamento: la forte spinta nella digitalizzazione dei processi di relazione tra ETS-PPAA sta insieme alle fatiche nell'adeguarsi all'innovazione richiesta; la configurazione della piattaforma telematica del registro appare da molti punti di vista complessa e non intuitiva rispetto alle capacità dell'utenza media che la utilizza; la resistenza ad adeguarsi ai cambiamenti richiesti anche nel rendere trasparente e coerente l'esercizio dell'interesse generale dichiarato nei propri statuti.

L'aver reso "pubblico", nel dicembre 2023, l'accesso alle informazioni sugli ETS ha determinato uno spartiacque importante per evidenziare l'effettiva e potenziale ricaduta positiva dal quale è possibile trarre beneficio da parte dei medesimi enti. Quindi le richieste di aiuto e di supporto hanno riguardato innanzitutto l'utilizzo della piattaforma RUNTS, i relativi adempimenti e la strutturazione in maniera corrispondente alle richieste della normativa. Fra le azioni più consistenti e rilevanti messe in atto nel 2023 da Fare Non Profit – CSV Milano, hanno riguardato le attività di supporto agli adempimenti di deposito dei bilanci degli ETS. Le azioni sono state rivolte da una parte a rafforzare alcuni contenuti applicativi dentro le organizzazioni, dall'altra a realizzare specifici interventi di supporto alla composizione dei documenti del bilancio. In tal senso quindi sono stati realizzati diversi momenti informativi in merito alla cosiddetta documentazione del "bilancio" degli ETS, sono stati costruiti strumenti di supporto per agevolare la corretta compilazione degli schemi ministeriali, e contestualmente è stato fornito un supporto quotidiano alla corretta classificazione delle voci nel rispetto del Codice del Terzo settore. Quest'ultima attività ha fatto sì che almeno più di n. 200 ETS abbiano evitato di porsi in condizioni di inadempienza rispetto al RUNTS.

## 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.

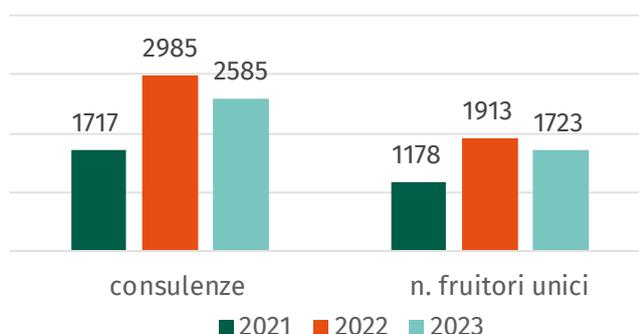
### ATTIVITÀ 1 – informare

Il servizio di prima informazione sui temi degli Enti di Terzo settore conferma indicativamente i valori dell'anno precedente in cui gli enti hanno avuto necessità di informazioni di base, principalmente erogate attraverso contatti telefonici e email.

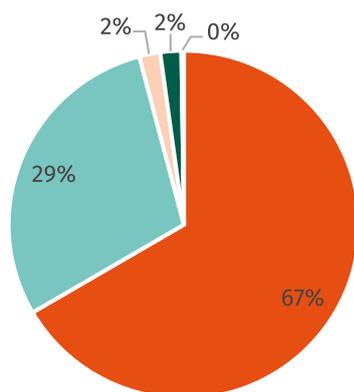
I temi più richiesti sono stati:

- conseguenze derivanti dal processo di trasmigrazione delle ODV e delle APS nel nuovo Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS);
- supporto alla documentazione dei bilanci e loro riclassificazioni;
- supporto all'utilizzo della piattaforma RUNTS nella gestione dell'inserimento dei dati e delle informazioni.

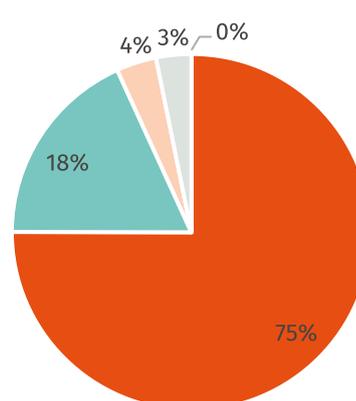
### A1 INFORMARE



### INFORMARE Consulenze 2023



### INFORMARE Consulenze 2022



■ Informazioni di base ■ Consulenze di primo livello  
■ Assicurazione ■ Veriflco ■ Segretariato associativo

**Consulenze di indirizzo<sup>1</sup>:** incontri gratuiti dedicati a coloro che intendono costituire una associazione e alle associazioni che hanno intenzione di cambiare la propria tipologia giuridica o che vogliono verificare la possibilità di iscriversi a un registro o albo.

Consulenze d'indirizzo	2021	2022	2023
incontri	14	15	11
partecipanti	70	127	126

**Incontri informativi**<sup>1</sup> gratuiti sui diversi temi tecnici utili alle organizzazioni di Terzo settore

Incontri informativi	2021	2022	2023
Webinar	6	6	14
partecipanti	853	550	2.121

Nel corso del 2023 è stata potenziata l’offerta informativa a favore delle associazioni per venire incontro ai bisogni espressi dalle associazioni, sia come evoluzione delle consulenze d’indirizzo del 2022, sia come seguito ai sondaggi condotti durante gli incontri informativi del 2022, che sono proseguiti anche nel corso del 2023 e hanno permesso di strutturare una serie di incontri sia curati da CSV Milano Fare Non Profit sia in collaborazione con la rete dei CSV regionali.

**14**

**incontri informativi**, di cui  
**11** da Fare Non Profit Milano e  
**3** in collaborazione con la rete dei CSV regionali

**2.121**

**partecipanti**, di cui  
**1.055** utenti unici, ovvero  
**2** webinar/partecipante

## ” DICONO DI NOI

*Molto soddisfatta. Aspetto il prossimo incontro sulla piattaforma Runts che mi sono trovata obbligata ad usare non con poca fatica. Grazie.*

Anonimo, Evento online “5 per mille 2023: il punto della situazione”, marzo 2023

*Linguaggio più semplice e comprensibile per i non “Tesorieri” delle Organizzazioni non profit.*

Anonimo, Evento online “Adempimenti fiscali 2023: come orientarsi e i servizi di supporto”, marzo 2023

Per i **Servizi assicurativi** si è registrato un numero di richieste informative in calo.

Assicurare	2021	2022	2023
Richieste info (n.)	57	83	50
Nuovi contratti assicurativi	28	28	26

<sup>1</sup>Consulenze d’indirizzo e Incontri informativi sono servizi informativi erogati a Utenza diffusa, mentre le Consulenze di primo livello, di base assicurative e gestionali sono erogate one-to-one

## 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.

### ATTIVITÀ 1 - pacchetto costituzione/modifica

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. Il servizio può essere utilizzato anche in funzione dell'adeguamento dello statuto per l'iscrizione al RUNTS.

	2022	2023
<b>consulenze</b>	154	120
<b>redazioni di statuto/fruitori</b>	130	120
<b>modifica - Enti</b>	49 <sup>1</sup>	52
<b>costituzione - individui</b>	81	68

### ATTIVITÀ 2 - startup gestionale<sup>2</sup>

Il servizio è rivolto agli enti di Terzo settore di tipo associativo di dimensioni "minori", cioè con volume di entrate previste o realizzate nell'esercizio precedente non superiore a 220 mila euro o 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.

	2022	2023
<b>consulenze</b>	16 Audio video sincrono	56 Modalità mista (sincrona e presenza)
<b>fruitori</b>	13	28

<sup>1</sup>Nel bilancio Sociale 2022 il dato riportato per errore di battitura era 39.

<sup>2</sup>Nel 2022 il servizio si chiamava "start up amministrativo"

### ATTIVITÀ 3 - consulenze specialistiche

La consulenza specialistica copre un ampio ventaglio di casistiche e risponde a necessità complesse degli enti associativi, legate alla gestione, allo sviluppo o all'interpretazione delle norme di riferimento dell'ente. Sono consulenze individuali fornite da esperti in materia, della durata di un'ora con possibilità di replica in casi particolarmente difficili e riguardano tutte le problematiche specifiche inerenti: aspetti legali e giuridici, aspetti notarili, comunicazione, contabilità e rendicontazione economica, formazione, fiscalità e amministrazione, giuslavoristica, informatica e nuove tecnologie, privacy, progettazione, promozione, rendicontazione sociale, sicurezza, tutele assicurative.

	2022	2023
<b>consulenze</b>	122	135
<b>fruitori</b>	106	135 (120 enti + 15 individui)

### ATTIVITÀ 4 - servizi fiscali con CAF

Servizi di supporto agli Enti per facilitare gli adempimenti fiscali; servizio erogato in convenzione con CAF ACLI Milano.

	2022	2023
<b>servizi erogati</b>	13	29
<b>fruitori</b>	13	29

### ATTIVITÀ 5 - Gestionale ETS

**Verif!co** è un sistema completo di servizi che integra strumenti software (distribuiti come SaaS in cloud) e supporti qualificati di accompagnamento e capacitazione degli Enti di Terzo settore.

Il Servizio proposto per gli Enti di Terzo settore e, in generale, enti non profit con rendicontazione di cassa è uno strumento molto utile e pratico perché facilita le attività degli Enti di Terzo settore e, in generale, degli enti non profit, rendendoli più competenti rispetto alle indicazioni fornite dal Codice del Terzo settore attraverso azioni di informazione e formazione sui temi gestionali-amministrativi.

	2022	2023
<b>consulenza-assistenza</b>	74	94
<b>fruitori</b>	35	37
<b>licenze attive</b>	59	85

## ATTIVITÀ 6 – Accompagnamento agli schemi di bilancio degli ETS

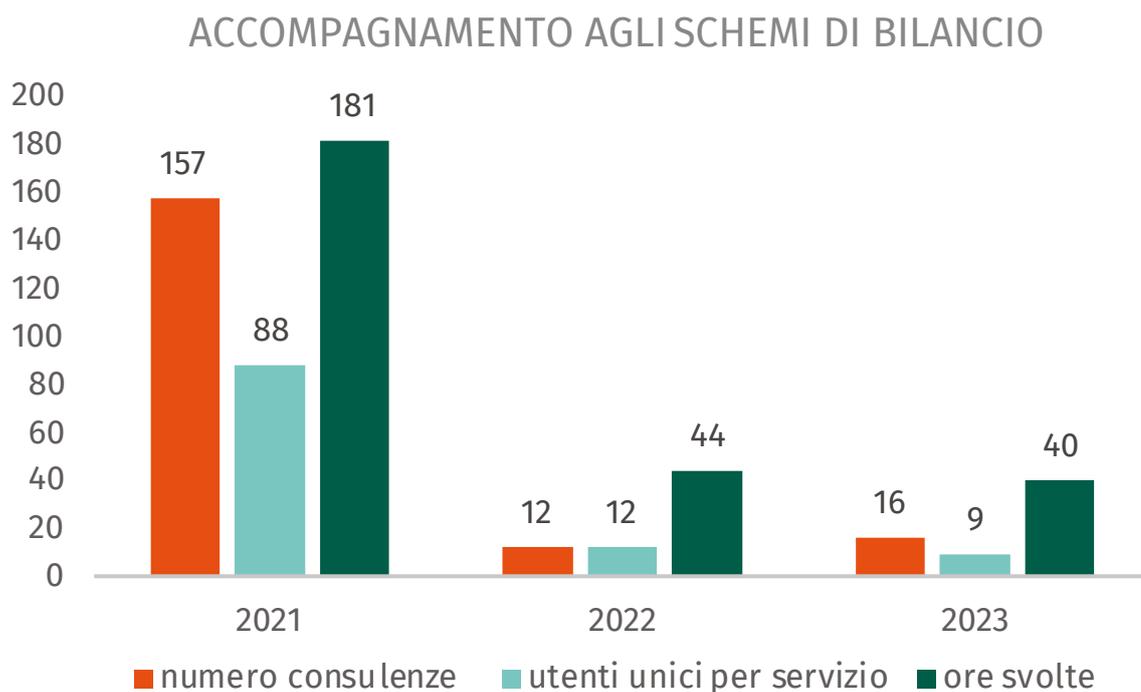
Con il 2023, si è concluso il periodo straordinario di accompagnamento all'adeguamento del Codice del Terzo settore delle ODV, delle APS e delle ONLUS in trasmigrazione dai vecchi registri al Registro Unico nazionale del Terzo settore.

Eventuali servizi di supporto alle modifiche di statuto sono rientrati nell'ambito dei servizi standard o personalizzati a seconda delle esigenze specifiche dell'ente.

Sono invece stati confermati gli accompagnamenti agli schemi di bilancio standardizzati e personalizzati proprio per fornire ai medesimi un supporto alle nuove logiche amministrative e rendicontative richieste dalla normativa. Il servizio a seconda delle dimensioni dell'ente e della tipologia di soggetto:

“Accompagnamento ai nuovi schemi di bilancio”:

- standard redazione rendiconto di cassa per ODV, APS e Onlus;
- standard redazione bilancio per ODV, APS e Onlus;
- personalizzato per gli schemi di bilancio.



### ATTIVITÀ 7 – segretariato associativo

Servizio lanciato in fase sperimentale a settembre 2022, è stato confermato nella Programmazione 2023, quale servizio di supporto per gli Enti che necessitano di esternalizzare alcuni processi gestionali e organizzativi. Il servizio fornisce la presa in carico, la cura e la gestione dei documenti istituzionali degli enti non profit nelle seguenti tre aree: Area istituzionale; Area gestionale; Area contabile e fiscale.

	2022	2023
<b>n. percorsi di supporto a Enti</b>	3	3

### ATTIVITÀ 8 – uso spazi

Nell'ottica di fornire un supporto logistico agli Enti non profit, è attivo un servizio di prestito di sale, che data la posizione centralissima di CSV Milano (MM Cairoli), gli enti possono raggiungere comodamente con i mezzi pubblici.

CSV Milano mette a disposizione due sale da 15 e 25 posti già attrezzate per la proiezione di presentazioni. I locali sono dotati di telo a parete per proiezioni, liberamente utilizzabile con strumentazione del richiedente, e di connessione internet (gratuita su richiesta).

	2022	2023
<b>richieste accolte</b>	64	64
<b>Enti fruitori</b>	21	16

### **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.**

#### **ATTIVITÀ 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.

**Sono stati realizzati n. 10 accompagnamenti e sono stati realizzati nei confronti di:**

- ANDOS Nazionale ODV
- ASEF ETS
- Associazione Amici di Sabrina Fedini ETS
- Associazione Culturale MAMU APS
- Associazione Le arti Possibili APS
- Associazione Psichè ETS
- Comune di Peschiera Borromeo
- Circolissimo ETS
- CRCA Lombardia ETS
- Cagnola Hub – Oltre il ponte ETS

Le attività hanno previsto la realizzazione anche contemporanea di percorsi di formazione, consulenze specialistiche e accompagnamenti allo sviluppo e al cambiamento di processi organizzativi e gestionali.

Gli accompagnamenti sono stati realizzati anche attraverso il contributo professionale di consulenti esterni esperti nelle materie coinvolte nell'ambito del non profit e operatori di CSV Milano.

#### **ATTIVITÀ 2 - consulenza Riforma Terzo settore CSVnet Lombardia**

Supporto al sistema regionale per la riflessione sui temi della Riforma

- Stesura di 49 articoli pubblicati dalla redazione regionale su tutte le viste provinciali del sito CSVnet Lombardia
- Cura e aggiornamenti delle pagine “Schemi di bilancio” e “Trasmigrazione al RUNTS” sul sito di CSVnet Lombardia;
- Raccordo con Ufficio regionale RUNTS per monitoraggio problematicità connesse al processo di trasmigrazione delle ODV e delle APS al nuovo registro e al deposito dei bilanci degli ETS;
- Organizzazione insieme alla Regione Lombardia dell'incontro informativo in merito a “Il bilancio degli ETS” nel settembre 2023;
- Partecipazione all'organizzazione e alla realizzazione del webinar di CSVnet Lombardia insieme ai CSV lombardi sul tema relativo all'utilizzo della piattaforma RUNTS (le iscrizioni sono state raccolte dai vari CSV, di queste n. 217 sono i partecipanti del territorio della Città Metropolitana di Milano).

## AREA CITTADINI E VOLONTARI

368

**orientamenti**  
al volontariato

3.360

**cittadini**  
coinvolti in azioni tramite  
Volontari per Milano

843

**corsi**  
delle attività di  
formazione

32

**master, corsi  
specialistici e talk**



### OBIETTIVO

Favorire e qualificare la partecipazione dei cittadini alla vita della comunità



### LE NOSTRE STRATEGIE

**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.

**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/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.**

### ATTIVITÀ 1 - orientamento

Colloqui di orientamento individuali e presso università milanesi, progetti finalizzati ad indirizzare e guidare aspiranti volontari nel mondo del volontariato, attività laboratoriale di sensibilizzazione al volontariato.

	2022	2023
<b>colloqui di orientamento</b>	485	368
<b>eventi di sensibilizzazione</b>	-	5

## UNIVERSITÀ BOCCONI

### Desk Volontariato in Bocconi

Lo sportello è un servizio di orientamento al volontariato rivolto alla Comunità Bocconi, realizzato parzialmente in presenza presso l'Università e parzialmente a distanza.

	2022	2023
<b>richieste di orientamento raccolte e gestite</b>	207	309
tramite colloqui	66	189
tramite email	141	120

Alle attività del desk si sono aggiunti **N. 2 eventi in presenza** con la partecipazione diretta in sede universitaria di alcune associazioni non profit milanesi, che hanno consentito colloqui immediati con gli studenti interessati:

- 27 febbraio 2023: **Bocconi Community Volunteer Fair** con la partecipazione (fra mattina e pomeriggio) di N. 25 associazioni accoglienti a cui si sono rivolti complessivamente circa 45 studenti.
- 18 aprile 2023: momento dedicato alle proposte di **volontariato estivo** in Italia e all'estero, con la partecipazione di N. 6 enti non profit a cui si sono rivolti circa 33 studenti interessati.



## CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ (ESC)

Il Corpo europeo di solidarietà è un'iniziativa dell'Unione europea che offre ai giovani a partire dai 17 anni<sup>1</sup> fino a 30 anni, opportunità di volontariato, tirocinio o lavoro nel proprio paese o all'estero, nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.

La partecipazione è gratuita e tutte le spese sostenute dal volontario (viaggio, vitto e alloggio) sono coperte dal programma.

**8**

**beneficiari**

**103**

**sessioni**

di accompagnamento

---

<sup>1</sup>NB. E' tuttavia necessario avere 18 anni per poter iniziare un progetto

## ATTIVITÀ 2 - Giustizia di Comunità

1

**cabina  
di regia**

8

**incontri  
preparatori**

1

**sportello  
aperto**

Progetto TAG – Tutta un’Altra Giustizia intende mettere in campo azioni e iniziative per contribuire alla diffusione della Giustizia di Comunità, attraverso l’incremento dell’offerta e della disponibilità di postazioni per lo svolgimento di Lavori di Pubblica Utilità e il sostegno agli enti che intendono attivarsi per accogliere cittadini in MAP e LPU.

L’intervento è realizzato nell’ambito delle iniziative promosse nel quadro della Politica di Coesione 2021-2027 e in particolare del Programma Regionale cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo Plus in partnership con Farsi Prossimo, Casa della Carità, Consorzio viale dei mille, Factory e Comune di Milano

- **Obiettivi:**

- Promuovere la giustizia di comunità e, in particolare, i lavori di pubblica utilità e la sospensione del procedimento con messa alla prova.
- Incrementare l’offerta e la disponibilità di postazioni per lo svolgimento dei lavori di pubblica utilità.
- Garantire una migliore sostenibilità dei percorsi di accoglienza per lo svolgimento dei lavori di pubblica utilità sia dal punto di vista organizzativo, sia da quello del sostegno agli enti ospitanti e ai soggetti fragili in misura

- **Ambito territoriale:** Città metropolitana di Milano

- **Inizio progetto:** 15 maggio 2023 – durata 24 mesi

- **Destinatari:**

- Adulti indagati e imputati con provvedimento di sospensione del processo e messa alla prova
- Adulti sottoposti a provvedimenti dell’autorità giudiziaria (sanzioni e misure di comunità)



### ATTIVITÀ 3 – Volontari per un giorno

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

Con l'obiettivo di facilitare l'accesso a esperienze di cittadinanza attiva, [www.volontariperungiorno.it](http://www.volontariperungiorno.it) 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 nel 2011, oggi Volontari per un Giorno è una realtà presente su tutto il territorio nazionale e in continua crescita.

L'iniziativa, ideata da KPMG, è promossa da CSV Milano, Fondazione Sodalitas e Un-Guru e altri 6 CSV (CSV Brescia, CSV Polis – CSV Savona, Imperia, Sanremo, CSV Messina, CSV Monza Lecco Sondrio, CSV dei Due Mari - Reggio Calabria, CESVOL – CSV Terni).

	2011-2022	2022	2023
<b>volontari</b>	<b>14.138</b>	<b>786</b>	<b>860</b>
<b>dipendenti</b>	<b>903</b>	<b>145</b>	<b>208</b>
<b>associazioni</b>	<b>831</b>		<b>58</b>
<b>associazioni milanesi</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>18</b>
<b>imprese iscritte</b>	<b>13</b>		<b>1</b>
<b>imprese coinvolte</b>	<b>150</b>		<b>1</b>
<b>Follower pagina FB</b>	<b>10.129</b>		<b>10.131</b>
<b>matching totali</b>		<b>285</b>	<b>94</b>
<i>su Milano</i>		<b>129</b>	<b>70</b>
<b>progetti</b>		<b>266</b>	<b>283</b>
<i>di cui nuove attività</i>		<b>186</b>	<b>101</b>

## ATTIVITÀ 4 - volontariato & impresa

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

CSV Milano

- Supporta enti e aziende a mettersi in rete per collaborazioni win win
- Presidia la qualità del processo e tutela gli enti, costruendo le condizioni per collaborazioni costruttive
- Dà visibilità alle iniziative attraverso azioni comunicative condivise con aziende ed enti

2022	2023
33 contatti unici, attraverso mailing	54 richieste
	13 matching
3 accompagnamenti	2 incontri di sensibilizzazione al volontariato

Alcune attività 2023:

### MATCHING 2023 - FINANZIAMENTO DI PROGETTO E DONAZIONI IN KIND

#### BLACKROCK

Segnalazione di organizzazioni per l'iniziativa "Give grants", la selezione internazionale promossa dall'azienda che premia i progetti più meritevoli con un finanziamento di 20-25mila dollari. Per la sezione italiana sono state scelte: Fondazione Progetto Arca; APS La Rotonda e il Bullone.

#### BOEINGER E APS LA ROTONDA

Collaborazione per la donazione di libri e giochi da tavolo nuovi e usati per i progetti contrasto alla povertà educativa.

**INCONTRI DI SENSIBILIZZAZIONE  
AL VOLONTARIATO 2023**

**VEOLIA**

Partecipazione ad un incontro on line per la presentazione ai dipendenti degli strumenti e dei portali per la ricerca di opportunita' volontariato occasionale continuativo.

**VERSACE**

Incontro con i dipendenti per la presentazione di organizzazioni presso cui fare attività di volontariato e degli strumenti di ricerca per le opportunità di volontariato occasionale e continuativo. Supporto all'organizzazione dell'evento attraverso il coinvolgimento di enti da invitare all'iniziativa.

**ATTIVITÀ 5 - Volontariato e la città**

Supporto ai soggetti della società civile e alle istituzioni sul territorio della Città Metropolitana, per il coinvolgimento di volontari nella proposta di eventi, dove l'apporto volontario possa essere portatore di valori aggiunti quali la cura delle relazioni e l'accoglienza di partecipanti e fruitori.



**Progetto Volontari per Milano con il Comune di Milano**

	2022 <sup>1</sup>	2023
n. call pubblicate	34	71
n. enti proponenti		60
n. cittadini coinvolti in attività di volontariato	583	3.360

## Volontari per Milano 2023<sup>2</sup>

46

n. call pubblicate

40

n. enti proponenti

1.761

n. cittadini coinvolti in attività di volontariato

### “Insieme per il Verde”

Nell’ambito progetto Volontari per Milano 2023, “Insieme per il verde” è stata l’iniziativa promossa dall’Assessorato alla Partecipazione del Comune di Milano a seguito del violento nubifragio del 25 luglio 2023. I cittadini sono stati chiamati a partecipare alla raccolta di foglie, rametti e detriti vari e in generale nella pulizia dei parchi e degli spazi verdi, coordinati dalle GEV, le Guardie Ecologiche Volontarie e da CSV Milano. La mobilitazione della cittadinanza è stata massiva, trainata dall’eccezionalità dell’accadimento e dalla conseguente forte ondata emotiva che ha coplito la popolazione cittadina.

605

volontari

45

aree ripulite su 9 Municipi

Uomini	Donne	Più aziano	Più giovane
37%	53%	87	12

## ALL Milano Play 0-18 Wish Mi<sup>3</sup>

Missioni finalizzate a promuovere la partecipazione attiva di bambini/e e ragazzi/e dai 0 ai 18 anni attraverso attività ludico-educative di gruppo realizzate tra il 22 maggio e il 30 giugno 2023.

25

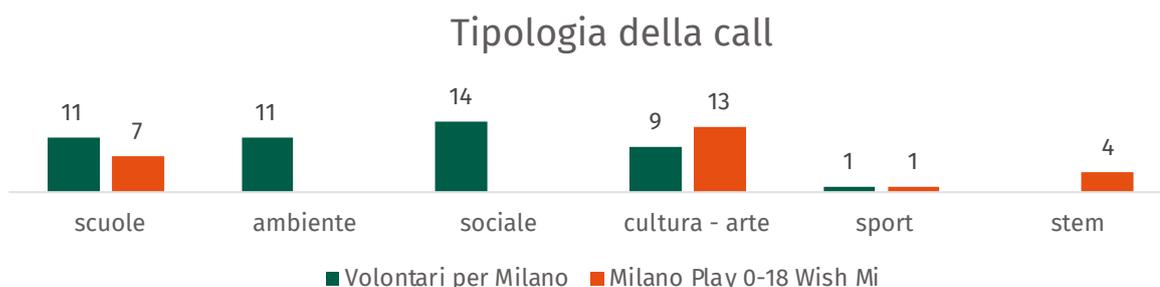
n. call pubblicate

20

n. enti proponenti

1.599

n. cittadini coinvolti in attività di volontariato



<sup>1</sup>Il bando del Comune di Milano nel 2022 si è chiuso ad agosto; i dati sono riferiti per il 2022 ai soli mesi del progetto (gen- ago)

<sup>2</sup>Febbraio – Dicembre 2023.

<sup>3</sup>Azione collegata al progetto [La rete Milano 0.18 - Milano 0.18 - Comune di Milano](#). Marzo/Giugno 2023.



## Fa' la cosa giusta con Terre di Mezzo

CSV Milano annovera una collaborazione pluriennale con Terre di mezzo per il reclutamento e la gestione dei volontari presenti in fiera a supporto dell'organizzazione della manifestazione, in particolare per svolgere i seguenti compiti:

- accoglienza (dei visitatori, dei relatori, delle scuole)
- supporto tecnico (Infopoint, distribuzione di materiale, raccolta differenziata, logistica).

Nel 2023

- 400 candidature
- 173 volontari ingaggiati, di cui
  - 10 volontari provenienti da KPMG
- 1 corso di formazione specifico, on line

## Osservatorio Volontariato CSV Milano per Fa' la Cosa Giusta

Emerge negli anni un trend significativo legato alla rappresentanza dei volontari in rapporto all'età.

- L'età media del volontario presente per Fa' la cosa giusta! nell'ultimo triennio si attesta a 45 anni
- Trend: relativamente alle fasce d'età l'edizione 2023 si è contraddistinta per un calo sensibile della fascia <25 anni, mentre la fascia 36-45, in controtendenza rispetto all'edizione precedente vede un significativo incremento

## ATTIVITÀ 6 - ABC Digital e PCTO

Il progetto **ABCDigital'** nasce per far scoprire Internet a chi è nato prima dell'avvento del web: sono proprio i giovani che salgono in cattedra per insegnare agli over 60 come usare un tablet, navigare in rete e usare i servizi digitali più comuni, come SPID o pagamenti online.

Partner di questo progetto insieme a CSV Milano: Accenture, Assea, Assolombarda, Brianza Solidale Onlus, Grey partners, Hewlett Packard, Korian, Nexteria, Fondazione Sodalitas, V.I.S.E.S Ong Milano

2

**incontri formativi  
agli studenti**

8

**ore di formazione**

20

**studenti**

## 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.**

*CSV Milano è sede di Università del Volontariato® che svolge attività di formazione, attivazione delle competenze, diffondendo i valori del Volontariato e i principi che animano i Centri di servizio per il Volontariato.*

## UNIVOL - UNIVERSITÀ DEL VOLONTARIATO

Nato nel 2012 in seno a CSV Milano, Università del Volontariato è un progetto sostenuto e promosso dalla rete nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – CSVnet ed è condiviso con altri le sedi locali di CSV italiani. Esempio virtuoso di rete e di servizi, nel 2022 Univol ha compiuto/festeggiato 10 anni di attività.

Grazie alla collaborazione tra Centri di Servizio, Università del Volontariato è presente in Italia, oltre che a Milano, nelle seguenti sedi:

- **Università del Volontariato® di Bologna** sede CSV Volabo
- **Università del Volontariato® di Cosenza** sede CSV Cosenza - Volontà Solidale
- **Università del Volontariato® di Ferrara e Modena** sede CSV Terre Estensi
- **Università del Volontariato® di Salerno** sede CSV Sodalìs
- **Università del Volontariato® di Treviso – Belluno** sede CSV Treviso - Volontarinsieme

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.

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](http://www.univol.it)

L'offerta formativa annuale comprende:

- **CORSI BASE E AVANZATI:** 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.
- **UNIVOL TALK:** incontri di approfondimento per stare al passo con gli scenari dinamici nei quali il volontariato e il Terzo settore si muovono.

## Collaborazioni Univol

Alma Mater Studiorum Bologna, Università Ca' Foscari Venezia, Cà Foscari Sostenibile, Campus Treviso, Università degli Studi Di Ferrara, Università Cattolica di Milano, Università degli Studi Milano, GLO, Università degli Studi Milano Bicocca, Politecnico, Politecnico Metid, IULM.

## ATTIVITÀ 1 – corsi erogati nell'anno solare

	2022	2023
corsi	29	32
corsisti	526	843

### CORSI 2023

5

percorsi master

23

corsi specialistici

4

talk

Di cui:

- **64%** corsi con docenze pro bono;
- **3** Corsi in partnership con aziende, 1 corso con Università Bicocca (3<sup>a</sup> missione)
- **202** ore di docenza con docenti interni CSV Milano (+105% vs 2022)

	2022		2023	
	n. docenti	Ore docenze	n. docenti	Ore docenze
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>300</b>	<b>58</b>	<b>422</b>
<i>di cui</i>				
<b>Pro bono</b>	8	41	31	170
<b>Interni</b> <i>(Dipendenti CSV Milano)</i>	16	99	10	202
<b>Esterni</b>	30	160	7	50

### UNIVOL TALK 2023

Sono state realizzate nel corso dell'anno 4 iniziative su temi innovativi, volte a sperimentare e testare la recettività delle tematiche, per un totale di

50

partecipanti formati

Tem:

- impara a gestire un team in remoto
- scopri la negoziazione generativa
- Europrogettazione: innamorarsi dell'Europa e non rimanere delusi
- Pnrr per il Terzo Settore: conoscerlo per coglierne le opportunità

## ATTIVITÀ 2 – Percorsi di formazione a enti

Percorsi attivati	Volontari formati	
<b>1.Associazione Diamoci una mano</b>	Motivare, comunicare e collaborare.	28
<b>2.Associazione Amici Donatori di Sangue ODV</b>	Parlare in pubblico - prima ed.	18
<b>3.3 Associazione Amici Donatori di Sangue ODV</b>	Parlare in pubblico - seconda ed.	13
<b>Analisi dei bisogni per percorsi da progettare</b>		
Opera Cardinal Ferrari		

## ATTIVITÀ 3 – Univol sedi Locali

Nel 2023 è stato avviato e portato avanti un percorso di revisione del progetto UNIVOL – Sedi locali con il supporto di un consulente che ha accompagnato le 5 sedi in un percorso di definizione comune di:

- Proposta di valore di Univol
- Fruitore
- Contenuto del servizio
- Competitor
- Partner e networking

Obiettivo del percorso è l'elaborazione di un piano di sviluppo per la rete Univol che sarà messo a punto nei primi mesi del 2024.

## AREA CULTURA E ANIMAZIONE TERRITORIALE

### PREMESSA

Le Aree Cultura e Animazione territoriale lavorano in modo congiunto e sinergico, condividendo il coordinamento operativo delle attività e del personale, delle strategie, delle competenze e degli apprendimenti. Questa scelta, fatta nel 2022, valorizza la possibilità di vivere le dinamiche territoriali come occasione di produzione culturale (report, articoli, metodologie, ...) e di sostenere le progettualità locali con strumenti e letture di tipo culturale (formazioni, focus group, indagini, ...).

La “produzione”, quindi, realizzata col lavoro congiunto diventa al tempo stesso occasione operativa e strumento culturale, con una ricaduta sia nella realizzazione delle azioni, che nella crescita degli attori che in quella dei suoi fruitori e della comunità intera.

Focus Tematico-Culturali	Progetto	Prodotto culturale
<b>Comunità Educanti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scuole Aperte Partecipate in Rete</li> <li>• CommonGround</li> <li>• IoNoi</li> </ul>	Eventi di formazione Scuole: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie di partecipazione</li> <li>• Beni comuni e Patti di collaborazione</li> <li>• Il funzionamento dell'istituzione scolastica</li> <li>• La rete</li> </ul>
<b>Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuore Visconteo</li> <li>• Tavolo Povertà di Cinisello Balsamo</li> <li>• Civil Week</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atti del seminario <b>“Incubatori di comunità. Luoghi, esperienze e sfide tra non profit, imprese e pubblica amministrazione”</b></li> <li>• Report Agorà CW Persone</li> <li>• Report Agorà CW Territorio</li> </ul>
<b>Migrazioni, inclusione, interculturalità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte dell'Integrazione</li> <li>• Multiple Ethnic Inequalities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articolo di approfondimento <b>“Oltre l'emergenza sbarchi. Le proposte del non profit per una società più inclusiva”</b></li> <li>• Evento <b>“Decolonizzare il sapere”</b> – Progetto Champs</li> </ul>
<b>Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Civil Week</li> <li>• CreAction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articolo-Intervista post CW: <b>“Eufemia, costruire insieme un Emporio di comunità”</b></li> <li>• Articolo-Intervista post CW: <b>“La partecipazione è di casa a San Donato Milanese”</b></li> <li>• Intervista live online per Osservatorio Civic Brands</li> <li>• Articolo: <b>“If everyone did: il potere dell'azione collettiva” *</b></li> <li>• Articolo: <b>“Scuola e associazioni, insieme per la Comunità” *</b></li> <li>• Articolo: <b>“Giovani delle periferie a scuola di creatività” *</b></li> <li>• Articolo: <b>“Al Corvetto volontariato e ceramica saldano un quartiere” *</b></li> </ul>
<b>Evoluzione del mondo del volontariato (volontariato post moderno, competenze, ...)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VDossier</li> <li>• VOLacross</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articolo <b>“Il volontariato in Giappone: tra tradizioni millenarie e nuove forme di impegno”</b> per VDossier 1-2023</li> </ul>
<b>Volontariato e ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Civil Week</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Report Agorà CW Ambiente</li> </ul>

**OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI**

## AREA CULTURA

6

**focus tematici  
sviluppati**

16

**produzioni  
culturali**

6

**eventi  
organizzati**

472

**eventi  
attivati in  
Civil Week**



### OBIETTIVO

Sostenere la produzione culturale del volontariato nella società



### LE NOSTRE STRATEGIE

**Strategia 1** – Restituire il portato culturale che sta nei temi e nelle pratiche del volontariato, attraverso una piattaforma cross-mediale di cui la rivista Vdossier è una parte.

**Strategia 2** – 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 e/o producono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito)

## AREA CULTURA/STRATEGIA 1

Restituire il portato culturale che sta nei temi e nelle pratiche del volontariato, parlando a un pubblico ampio con formule e linguaggi accessibili e innovativi.



### ATTIVITÀ 1 - VDossier

VDossier nasce per diffondere la cultura del volontariato, approfondire le tematiche inerenti il volontariato e la cittadinanza attiva attraverso un sistema integrato di produzione culturale, con interlocutori diversi per i vari strumenti, una regia unica e una visione unitaria. VDossier intende elevare l'offerta culturale dei CSV ampliando il livello del dibattito in riferimento alla cultura del dono e della solidarietà, attraverso un progetto culturale che verte attorno a una piattaforma culturale crossmediale. Questo processo riverbera sui CSV rafforzando il posizionamento del sistema agli occhi degli stakeholder e degli interlocutori di varia natura come soggetto produttore di pensiero e cultura.

VDossier è realizzato dalla collaborazione dei Centri di Servizio di: Abruzzo, Bologna, Lazio, Marche, Messina, Milano, Padova-Rovigo, Palermo, Romagna, CSVNet e CSVnet Lombardia.



### STILE EDITORIALE E AUDIENCE

VDossier coinvolge riconosciute personalità esterne al mondo del Terzo settore intervistandole o facendo comporre a loro stesse i pezzi. In questo modo sollecita i protagonisti di "mondi altri", come artisti, sportivi, ricercatori, amministratori delegati, politici, a parlare di volontariato: di come lo vedono o lo vivono, di come ha attraversato la loro vita o come l'ha occupata. L'audience di VDossier, e quindi dei pensieri sul mondo del volontariato, si amplia enormemente, si diversifica, esce dai canali stretti dei CSV e i CSV, insieme, si accreditano ai loro occhi come motori di pensiero e riflessione sul volontariato.

- 5.398** utenti unici sito
- 475** followers FB
- 228** followers Instagram
- 148** followers LinkedIn
- 51** contenuti pubblicati sul sito
- 202** post social pubblicati
- 22** contenuti podcast pubblicati
- 37** contenuti YouTube pubblicati

## ATTIVITÀ 2 - Civil Week

Evento di attivazione, visibilità, promozione del Terzo settore e di tutte le pratiche di cittadinanza attiva e responsabile, solidarietà ed economia civile rivolto ai cittadini del territorio metropolitano di Milano, che si è tenuto dal 4-7 maggio 2023.

I promotori di Civil Week insieme a CSV Milano sono Corriere Buone Notizie, i Forum Terzo settore Città di Milano, Adda Martesana e Altomilanese, le Fondazioni di Comunità di Milano, Alto Milanese e Ticino Olona.

Nel 2022 ha avuto luogo la prima edizione “live” di Civil Week per la quale CSV Milano ha curato la realizzazione del palinsesto “Vivere” realizzato con le iniziative proposte dal mondo del Terzo settore e dalla cittadinanza attiva del territorio.

### ORGANIZZAZIONE



### PALINSESTO VIVERE



### COMUNICAZIONE



A partire dai risultati della valutazione dell'edizione 2023, si è proceduto alla riprogettazione della nuova **edizione 2024**, definendo le novità dell'anno:

- Sviluppo di percorsi e hub territoriali per sollecitare sinergie operative e territoriali
- Concentrazione sull'hinterland costruendo alleanze con le amministrazioni locali
- Realizzazione di Agorà Civiche, orientate allo sviluppo e sostegno del pensiero dei protagonisti del palinsesto
- Automatizzazione del sistema di caricamento degli eventi nel sito
- Maggiore concentrazione sulla comunicazione al pubblico generalista

### ATTIVITÀ 3 – approfondimenti tematici

Stimolare il pensiero del volontariato attorno a temi attuali e questioni rilevanti per la società attraverso momenti di racconto, con la redazione di articoli, e di contatto, con incontri ed eventi.

La visione strategica di conduzione sinergica di Area Cultura e Area Animazione Territoriale descritta in premessa ha condotto naturalmente l'Area (Cultura) a pensare e realizzare la maggior parte dei prodotti culturali nell'ambito delle progettualità territoriali in essere, in particolare nella forma di eventi culturali tematici. L'area ha inoltre costantemente agito un ruolo di raccolta interna e analisi dell'esperienza operativa sui diversi progetti al fine di facilitare e accompagnare l'emersione di una capacità di lettura riflessiva sugli stessi che permettesse di inquadrare le singole azioni progettuali all'interno di dinamiche e tematiche socio-culturali più ampie e trasversali.

6

**focus tematici sviluppati**

- Comunità Educanti
- Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale
- Migrazioni, inclusione, interculturalità
- Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni
- Evoluzione del mondo del volontariato (volontariato post moderno, competenze, ...)
- Volontariato e ambiente

[Per approfondire - CSV Lombardia](#)



#### PREMIO ALLA VIRTÙ CIVICA «PANETTONE D'ORO» - XXII EDIZIONE

Il premio è destinato a chi, con un comportamento costante nel tempo, abbia manifestato una concreta rispondenza ai principi del vivere civico. Nato a metà degli anni '90 dello scorso secolo come riconoscimento alle persone che si erano distinte per le loro virtù civili, per iniziativa del Coordinamento Comitati Milanesi, oggi conta tra i promotori CSV Milano ETS insieme ad altri 6 partner<sup>1</sup>.

93

**candidature ricevute**

12

**persone premiate**

16

**enti con menzione speciale**

500

**persone di pubblico**

<sup>1</sup> Comieco, Assoedilizia, Amici Di Milano, City Angels, Legambiente e SAO - Associazione Saveria Antiochia Omicron

## 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 e/o producono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito).**

### ATTIVITÀ 1 – attività di ricerca

Sviluppare la lettura approfondita del Terzo settore e dei temi ad esso connessi, anche realizzando indagini ad hoc, in partnership con altri soggetti.

Nel 2023 sono state costruite alleanze progettuali orientate a valorizzare, in ricerche finanziate, il ruolo del Terzo settore e della cittadinanza attiva, in particolare rispetto dimensione della migrazione, inclusione, interculturalità.

3

**progetti**

2

**focus group**

1

**app**

**MEI – Multiple Ethnic Inequalities.** A Multidimensional Analysis of Migrants' Penalty on Occupational Achievement and Health in Italy, con Università degli Studi di Milano, Università degli studi di Milano-Bicocca e Centro Studi Medì. Finanziamento Fondazione Cariplo.

*Il progetto:* investiga se e come l'interrelazione tra etnicità, origini sociali, genere e altri tratti individuali, creano condizioni di svantaggio/vantaggio nella salute e il lavoro.

*Status:* Ricerca in start up (data inizio 01-05-2023 – Data fine 01-05-2024)

*Ruolo di CSV Milano:* agisce nella condivisione con interlocutori di terzo settore vicini ai temi della ricerca, e nel loro coinvolgimento come parte attiva nella definizione e uso degli strumenti, e nella lettura dei risultati.

**VOLacross – Volunteering Across Crisis,** finanziato dal Ministero dell'Università e della Ricerca tramite fondi europei NextGeneration EU (PRIN),

*Il progetto:* si propone di analizzare le trasformazioni che hanno interessato il mondo del volontariato durante e dopo tre diverse crisi globali (la "crisi dei rifugiati" del 2015, la crisi pandemica e la crisi legata alla guerra in Ucraina).

*Status:* Ricerca in start up (data inizio 01-01-2024 - Data fine 15-09-2025)

*Ruolo CSV Milano:* produzione culturale, gestione del processo comunicativo e disseminazione dei contenuti.

**MICHAP - Migrant Inequality in Health and Cancer Prevention,** presentato a Fondazione Cariplo ma non finanziato.

*Il progetto:* si propone di analizzare le disuguaglianze nell'accesso all'assistenza sanitaria tra le popolazioni immigrate un focus specifico sulle donne e sulla prevenzione del cancro

*Status:* non finanziato

*Ruolo CSV Milano:* capofila di progetto in partnership con Lilt (lega Italiana Lotta contro il Tumore) e SIMM (Società Italiana di Medicina delle Migrazioni), e con il supporto scientifico di UniMi, proponendo, così, un'indagine dove la leadership era quella del Terzo Settore, e il mondo universitario fungeva da consulenza scientifica.

**ATTIVITÀ 2 – azioni di sviluppo e innovazione**

**2**

**progettazioni  
in corso**

**8**

**progetti in  
incubazione**

**3**

**spin-off  
di progetti**

Focus Tematico-Culturali	In esecuzione	In incubazione	Idea generation
<b>Comunità Educanti</b>		Progetto Happy-Diventare capaci (Mi)	
<b>Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale</b>	Amministrazione condivisa <sup>1</sup>	BANDO: Piano Locale GAP – Città Metropolitana di Milano BANDO: Sportelli di Quartiere – Gratosoglio (Mi) BANDO: Centri Socio Ricreativi Culturali e punti WeMi (Mi) BANDO: PNRR – Stazione di posta nell’Ambito Visconteo Indagine con PoliMi (spinoff progetto Io Non Butto)	
<b>Migrazioni, inclusione, interculturalità</b>		BANDO: Nuove Rotte-Ubuntu Bollatese	Win-Win Connection
<b>Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni</b>	Io Noi – Ambito Visconteo		Step By Step (in Certosa-Quarto Oggiaro Mi) CreaAction-IED
<b>Evoluzione del mondo del volontariato (volontariato post moderno, competenze, ...)</b>		Programma Pippi a Trezzo d’Adda	
<b>Volontariato e ambiente</b>			

**Comunità Educanti**

**Happy-Diventare capaci**

Tra novembre e dicembre, in partenariato con CSV MonzaLeccoSondrio e la cooperativa Il Minotauro, è stata redatta una proposta progettuale nell’ambito del benessere dei giovani e della comunità educante di riferimento. Nello specifico si tratta di azioni di prevenzione, sensibilizzazione e formazione sulla salute mentale dei ragazzi e delle ragazze del quartiere San Siro (Milano) e dei comuni di Seregno e Sovico (MB). Attraverso

<sup>1</sup>Supporto consulenziale, attivato dalle amministrazioni locali, dedicato alla definizione degli strumenti di amministrazione condivisa (come sancito dalla Legge di Riforma del Terzo Settore) insieme a percorsi di tipo culturale di dialogo sussidiario tra EELL, TS e cittadinanza attiva nei territori di riferimento

l'ingaggio di spazi socio-educativi e ricreativi, oratori, scuole che in modo diretto e indiretto hanno a che fare con i giovani e le figure educative di riferimento si intende promuovere il coinvolgimento attivo dei giovani stessi nei loro processi di scelta e nella costruzione del loro futuro; sostenere gli adulti e rinforzare la comunità educante, facilitando le sinergie tra il tessuto associativo e il territorio di riferimento e favorire progetti e iniziative di promozione culturale e partecipativa.

## **Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale**

### **Amministrazione condivisa**

Sviluppo di percorsi di accompagnamento alle amministrazioni locali per l'implementazione dell'amministrazione condivisa nei loro comuni: definizione degli strumenti amministrativi (personalizzati), formazione degli operatori pubblici e del non profit, costruzione della relazione collaborativa con il terzo settore del territorio, avvio di percorsi progettuali condivisi.

### **Piano Locale GAP**

Gli ultimi mesi dell'anno sono stati dedicati ad affinare la co-progettazione secondo le procedure e le modalità di ATS Milano e in allineamento tra i partner promotori dell'attività progettuale trasversale di coinvolgimento della cittadinanza attiva nelle azioni di prevenzione e sensibilizzazione al GAP. CSV Milano, in particolare, sosterrà la disseminazione degli strumenti di progetto e il dialogo con le reti associative.

### **Sportelli di Quartiere**

A metà anno CSV Milano, insieme ad una ricca rete di partner operanti nel quartiere di Gratosoglio (Milano) e nella città di Monza, ha risposto al bando Attentamente di Fondazione Cariplo scrivendo una proposta progettuale in continuità e complementarità con quanto già fatto (e in corso) nelle zone qui citate. Il progetto è stato pensato con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi di supporto psicologico per bambini/e e ragazzi/e in situazioni di disagio e di creare un sistema pilota integrato di supporto psico-sociale ed educativo nei territori di riferimento, con l'aumento della capacità di intercettazione di casi in difficoltà da parte della comunità educante, l'aumento della possibilità di accedere a supporto clinico specializzato, il rafforzamento della rete di alleanze territoriale e il miglioramento del welfare di comunità.

### **PNRR – STAZIONE DI POSTA NEL VISCONTEO**

Proposta di supporto all'Ufficio di Piano per il coinvolgimento della comunità nella realizzazione della Stazione di Posta a Rozzano e di spazi di comunità disseminati sul territorio e finanziati dal PNRR.

### **Centri Socio Ricreativi Culturali e punti WeMi Comune MI**

Nella seconda metà dell'anno CSV Milano ha predisposto la propria candidatura alla coprogrammazione dei Centri Socio Ricreativi Culturali del Comune di Milano, forti della competenza acquisita con le Case delle Associazioni e del Volontariato che sono state seguite per diversi anni. A fine anno si è partecipato ad un primo momento in plenaria di avvio della coprogrammazione. Coprogrammazione promossa dal Comune di Milano.

## **Migrazioni, inclusione, interculturalità**

### **Nuove Rotte-Ubuntu**

CSV Milano collabora nella co-progettazione negli ambiti di Garbagnate, Rho e Cinisello coinvolti dall'azienda consortile Comuni Insieme, uno dei quattro partner di progetto oltre a SERCOP, ANFASS Nord Milano e IPIS per sviluppo della seconda annualità di Nuove Rotte Ubuntu. Il progetto mira a coinvolgere attivamente le persone con disabilità nei processi decisionali e di cambiamento dei servizi della comunità. L'obiettivo è ampliare le loro opportunità partecipative, favorendone il coinvolgimento e garantendo il supporto necessario per soddisfare i loro bisogni. Relazione di progetto per il Bilancio Sociale.

- Area Attivazione dei Contesti Comunitari Il CSV Milano, nell'ambito del progetto "Nuove Rotte Ubuntu", assume il ruolo di facilitare la connessione tra le varie realtà locali e promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità. Attraverso la mappatura delle esperienze di cittadinanza attiva e il supporto tecnico alle associazioni e ai gruppi informali del territorio, il CSV favorisce lo scambio di buone pratiche e la creazione di reti collaborative coinvolgendo le associazioni di secondo livello per mettere a sistema le pratiche sperimentate a livello locale.

## **Evoluzione del mondo del volontariato**

### **Programma Pippi a Trezzo d'Adda**

Nella seconda parte dell'anno, CSV Milano è stato coinvolto per supportare la diffusione del programma ministeriale P.I.P.P.I (Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione) nell'Ambito di Trezzo. In sinergia con l'Ambito e con il Forum Terzo Settore Adda Martesana, è stata scritta una proposta di accompagnamento al fine di creare una maggiore conoscenza del Programma tra gli attori presenti sul territorio (associazioni volontariato ed enti informali) e con l'obiettivo di individuare strategie per la diffusione alla cittadinanza/famiglie e dalla sinergia tra i vari servizi e le istituzioni pubbliche che lavorano con i bambini e le famiglie presenti sul territorio. Le azioni sono implementate tra gennaio 2024 e dicembre 2025.

## AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE

24

**comuni-territori  
attivati in progetti**

4

**nuovi progetti  
avviati**

5

**reti formali**

328

**enti coinvolti**



### **OBIETTIVO**

Facilitare i diversi soggetti locali a sviluppare comunità



### **LE NOSTRA STRATEGIA**

Intercettare temi di interesse per TS e cittadinanza attiva e facilitare le occasioni in cui gli ETS e la comunità possano connettersi e progettare insieme, anche con enti pubblici e aziende private, e realizzare di azioni che meglio affrontano i problemi sociali dei quali si occupano.

## ATTIVITÀ 1 – presidio dei temi e dei territori

L'obiettivo dell'azione è di alimentare la relazione e la conoscenza del contesto territoriale nel quale l'Area opera, facilitandone, così, i filoni progettuali.

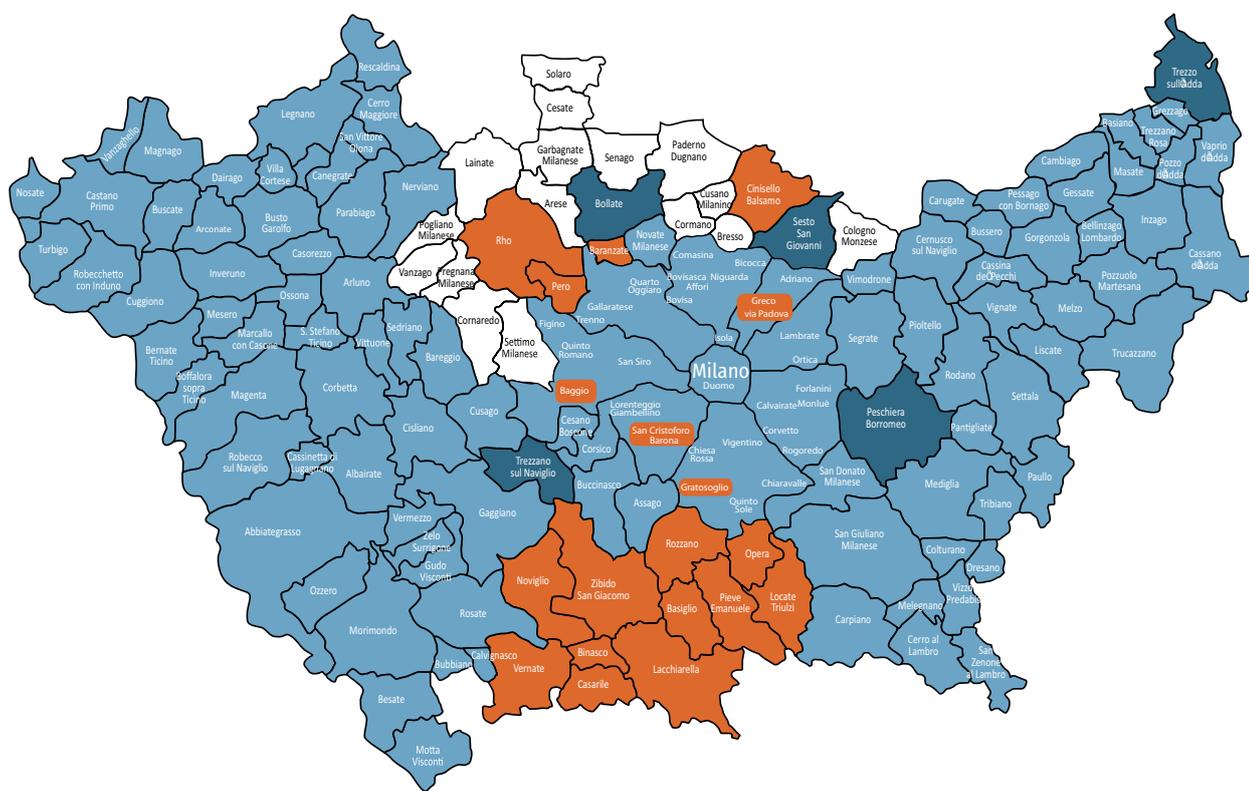
24

**comuni-territori  
attivati in progetti**

64

**eventi/incontri  
presidiati**

**CITTÀ METROPOLITANA**



- AREE DI INFLUENZA
- NUOVI PROGETTI E TERRITORI
- PROGETTI

**OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI**

## ATTIVITÀ 2 - accompagnamento consulenziale alle reti

Accompagnamento consulenziale alle reti impegnate nella realizzazione di progetti di sviluppo di comunità e contrasto alle povertà materiali, educative, abitative, alimentari.

Facilitare l'attivazione e la vita di reti tematiche e territoriali come risposta ai problemi sociali del territorio.

5

reti accompagnate<sup>1</sup>

221

membri  
delle reti

### Reti principali



#### CASA DELLA CITTADINANZA DI CINISELLO BALSAMO

##### FORMAZIONE DIRETTA AL Tavolo povertà

Nei mesi di gennaio e febbraio è stato realizzato il lavoro previsto per il **Tavolo Povertà di Cinisello Balsamo**. Si è trattato di un percorso laboratoriale, di 4 incontri, attraverso il quale costruire una mappa delle risorse relazionali del quale dispone la rete. Un percorso che, oltre ad offrire uno strumento finale utilizzabile dalla rete e autonomamente implementabile, ha accompagnato il gruppo al ragionamento sul senso dell'essere connessi e sul bisogno di condivisione del proprio patrimonio per un risultato collettivo migliore.

10

ore di formazione  
offerte

1

attività di rete  
facilitata

1

Comune – partner  
e committente

25

partecipanti/  
beneficiari diretti



#### IO NON BUTTO

I membri della rete **Io non butto** sono stati sollecitati attraverso alcuni incontri per capire con loro come orientare il loro l'accompagnamento. La risposta, però, è stata tiepida, nonostante gli sforzi fatti per richiamarli, segno che l'identità della rete è mutata e serve ripensare il ruolo di facilitatore. Per questo:

- da un lato agiamo con frequenza un servizio di indirizzo di proposte di donazioni

<sup>1</sup>Casa della Cittadinanza Cinisello B.mo; Rete Io non Butto; Migeneration net; Associazioni di Rozzano e Associazioni dell'ambito visconteo; Arte dell'Integrazione

ai membri della rete o di contatto con altri soggetti per costruire nuovi processi antispreco di cibo e di sostegno ai fragili;

- dall'altro ci siamo resi co-attuatori, insieme a Fondazione InOltre, di riflessioni sulla situazione metropolitana rispetto alle modalità operative di recupero e distribuzione di alimenti: modalità, processi di lavoro, risultati, impatti.

Il progetto si è sviluppato nel corso dell'anno mutando un po' la propria identità. In particolare, CSV Milano è diventato: facilitatore del matching offerta-domanda di alimenti da recuperare, facilitatore di opportunità per la rete sul tema del recupero delle eccedenze; attivatore di riflessioni sulla situazione metropolitana rispetto alle modalità operative di recupero e distribuzione di alimenti.



**ARTE DELL'INTEGRAZIONE**

Nel corso dell'anno 2023 alcuni degli enti della rete di Arte dell'integrazione sono stati contattati e coinvolti in azioni connesse al progetto di ricerca MEI, del quale CSV Milano è partner. Sono stati invitati a partecipare a focus group per potersi confrontare sui temi del progetto e di ingaggio su azioni successive.

Nel primo semestre, grazie alla partecipazione al corso di formazione promosso dal progetto **“Champs - Champions of Human rights And Multipliers countering afroPhobia and afrophobic Speech”**, condotto da Amref e sostenuto da CSVnet, è stato riconosciuto un finanziamento per realizzare l'evento di sensibilizzazione “Decolonizzare il sapere” che si è tenuto il 31 maggio all'IIS G. Galilei - Rosa Luxembourg di Milano. Grazie alla

collaborazione con Dare.ngo APS, Refugees Welcome Italia Onlus, Tutori Lombardia per Minori Stranieri Non Accompagnati ODV, sono state coinvolte 4 classi quarte dell'Istituto. Alla fine dell'anno abbiamo formalizzato una partnership con l'**associazione spagnola Win-Win Connection** al fine di facilitare l'allargamento della rete milanese nell'ambito di "Make Change Happen", un progetto di community engagement che promuove la crescita personale e professionale di donne con background migratorio attraverso momenti formativi organizzati da ADP Italia.

1

**mappatura  
geolocalizzata  
pubblicata**

34

**nuove schede  
progetto inserite**

3

**video intervista  
prodotta**

1

**Evento realizzato  
nell'ambito del  
progetto Champs**

### ATTIVITÀ 3 – Progetti territoriali

54

**nuove associazioni  
attivate**



### SCUOLE APERTE PARTECIPATE IN RETE

Dal 2023 CSV Milano ha riorientato la strategia operativa delle proprie azioni di progetto, indirizzandola a sostenere la costituzione di un gruppo di lavoro tra associazioni genitori delle scuole primaria e secondaria di primo grado di Milano.

100

**associazioni  
genitori mappate**

4

**incontri formativi**

6

**incontri di  
coordinamento**

5

**iniziative  
facilitate**

di cui **25**  
associazioni genitori  
accompagnate



## CUORE VISCONTEO

Il progetto Cuore Visconteo nasce nell'ambito del programma di contrasto della povertà materiale, relazionale ed educativa e delle fragilità sociali e lavorative delle famiglie più colpite dall'emergenza Covid-19. Lanciato da Fondazione Cariplo insieme a Fondazione Peppino Vismara in alleanza con Fondazione di Comunità Milano si propone come attivatore di una rete territoriale di enti locali, del privato sociale e privati per affrontare il fenomeno in modo sinergico e coordinato.

CSV Milano agisce nel sistema con il ruolo di Manager di rete: ovvero facilitare l'integrazione delle azioni/degli attori di progetto tra loro e con altre/i del territorio, anche in ottica di coinvolgimento di cittadini volontari.



## CREATION

Il progetto triennale, da aprile 2023 a marzo 2026, è parte del programma internazionale Burberry Inspire per l'empowerment giovanile attraverso l'uso delle arti creative, ideato da Burberry Group plc, The Burberry Foundation e International Youth Foundation (IYF), realizzato in nove Paesi del mondo. Si rivolge a circa 500 giovani in tre aree di Milano, quali i quartieri Vigentino, Stadera e Gratosoglio, i quartieri San Siro e Selinunte, e l'area del Municipio 9, offrendo loro attività, laboratori ed eventi artistici.

Il ruolo di CSV Milano riguarda coordinamento generale e monitoraggio delle attività di progetto, organizzazione, realizzazione delle attività nei quartieri Gratosoglio e Barona e acquisto di materiali ed attrezzature.



## **PROGETTO GRE(e)AT LAB**

Il progetto, da gennaio 2023 a febbraio 2024, ha avuto come obiettivo il miglioramento della qualità dei servizi educativi per bambini/e e ragazzi/e del quartiere di Gratosoglio a Milano. Grazie ad una ricca rete di associazioni, sono state organizzate numerose attività, laboratori e percorsi socio-educativi nei più significativi contesti aggregativi ed educativi della zona.

Le principali azioni di CSV Milano:

- facilitazione e accompagnamento della rete di partner di progetto e di quella territoriale, attraverso momenti guidati e metodologie partecipative;
- costruzione di strumenti di monitoraggio e riprogettazione, con annessa produzione di materiale narrativo, interviste e follow up finale.

**12**

**incontri/laboratori  
con partner di progetto  
e con la rete territoriale**

**1**

**output finale di  
restituzione**

## **IO NOI**

Il progetto IoNoi è una co-progettazione annuale, da ottobre, rivolta ai giovani dai 14 ai 25 anni con l'obiettivo di accompagnare la creazione di un ecosistema territoriale (il Sud Milano – Visconteo) mirante a condividere e integrare risorse e competenze per favorire il protagonismo giovanile nelle comunità locali; con un approccio generativo che promuove la capacità di aspirare di tutte le componenti giovanili, coinvolgendo adolescenti e giovani come attori centrali nella definizione di politiche e pratiche rivolte alle nuove generazioni, in una cultura di co-responsabilità. Nel 2023 CSV Milano ha concorso alle fasi di mappatura, ascolto.

**9**

**comuni coinvolti**

**9**

**enti in  
partnership**



## COMMON GROUND

Il progetto Common Ground intende promuovere lo sviluppo, l'infrastrutturazione e la sostenibilità nel tempo delle Comunità Educanti del Nord Milano, attraverso un'ampia partnership che comprende agenzie educative del Terzo Settore, scuole, Comuni e aziende speciali del territorio.

Il progetto prevede l'attivazione di Laboratori di comunità nei quattro territori di riferimento, collegati da una Comunità di pratiche volta a sviluppare una piattaforma sociale e collaborativa, che integri la dimensione fisica e virtuale. Saranno inoltre realizzati due Laboratori di Futuro per far emergere concretamente gli impegni che le reti di attori territoriali assumeranno all'interno di specifici Patti Educativi di Comunità.

Finanziato da Fondazione Con i bambini. Capofila Fondazione Comunitaria Nord Milano.

**23**

**comuni coinvolti**

**1**

**comunità di  
pratiche**

**11**

**riunioni di  
progetto**

**1**

**incontro con  
Comune di Sesto  
San Giovanni**



## AREA DIREZIONE



### OBIETTIVO

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



### LE NOSTRE STRATEGIE

**Strategia 1** – 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 e forme di partecipazione mirate per i soci.

**Strategia 2** – Gestire il CSV continuando il percorso di attuazione del piano di sviluppo 2020-2023, accompagnando la razionalizzazione e adeguamento dei processi di lavoro e adeguandolo, man mano, alle mutevoli esigenze del contesto interno (personale, progetti, organizzazione) ed esterno (bisogni del volontariato, assetti istituzionali e relazionali) nel quale agisce, compresi gli adeguamenti dovuti alla Riforma del Terzo settore.

## AREA DIREZIONE/STRATEGIA 1

**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 e forme di partecipazione mirate per i soci.**

### ATTIVITÀ 1 - comunicazione

La Comunicazione di CSV Milano si rivolge agli Enti del Terzo settore e ai cittadini dediti ad attività di volontariato: ad essi è dedicata l'attività di prima informazione sui temi del Terzo settore e la promozione dei servizi del Centro a supporto delle loro attività di costituzione, gestione, approfondimento e aggregazione.

La Comunicazione svolge anche una intensa attività di tipo istituzionale verso tutti gli Stakeholder di CSV Milano, con l'obiettivo di consolidare la notorietà e la brand reputation del Centro.

La comunicazione si avvale principalmente di strumenti e canali web, sito, newsletter e social e dell'attività dell'ufficio stampa, che sono gestiti internamente dal team di Comunicazione.

Anche la produzione grafica è realizzata completamente internamente.

Le attività di comunicazione e promozione si avvalgono di MyCSV, uno strumento gestionale proprietario del sistema CSVnet. Il sistema è attivabile dagli utenti (enti e persone) iscritti autonomamente, nella richiesta dei seguenti servizi gratuiti: l'inserimento di eventi e la ricerca di volontari. MyCSV è anche uno strumento complementare all'invio di Newsletter: gli operatori di CSV attingono al database interno<sup>1</sup> per comunicare e promuovere servizi ai target mirati.

### SITO

Tutti i CSV lombardi (compreso CSV Milano) fanno riferimento alla piattaforma web [www.csvlombardia.it](http://www.csvlombardia.it) la cui struttura prevede una pagina regionale affiancata dalle pagine territoriali dei singoli centri di servizio lombardi.

I contenuti trasversali sono stati pubblicati dalla redazione regionale in collaborazione con i referenti per la comunicazione delle quattro Aree: notizie, informazioni e aggiornamenti utili alla vita associativa, sviluppi normativi, bandi e occasioni di finanziamento per progetti per la comunità.

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

NB : I dati statistici del sito sono relativi al periodo marzo-dicembre 2023\*per l'attivazione di GA<sup>2</sup> e non sono confrontabili con il 2022, in quanto misurati con Universal Analytics.

<b>utenti totali sezione Milano</b>	<b>49.874</b>
<b>di cui nuovi utenti</b>	<b>47.879</b>
<b>visualizzazioni di pagina totali sezione Milano</b>	<b>161.321</b>

<sup>1</sup>Per dettagli: AREA DIREZIONE/STRATEGIA 2 - ATTIVITÀ 1 - gestionale – MyCSV

<sup>2</sup>I dati relativi al traffico del sito si riferiscono al periodo compreso dal 1° marzo 2023 al 31 dicembre 2023 in quanto conteggiati con Google Analytics 4, sistema che ha sostituito la precedente versione del servizio con un criterio di conteggio degli utenti differente.

	sito/visualizzazioni	sessioni/pagine
1	<b>/milano</b>	20.036
2	<b>/Ricerca Volontari</b>	8.878
3	<b>/milano organizzazioni</b>	6.490
4	<b>/milano cittadini</b>	4.397
5	<b>/milano Chi siamo</b>	4.248
6	<b>/milano volontariato cercasi</b>	3.070
7	<b>/milano servizio civile e volontariato europeo</b>	1.719
8	<b>/volontariato e ambiente</b>	1.606
9	<b>/volontariato durante le vacanze</b>	1.572
10	<b>/milano volontariato cercasi pag.2</b>	1.141

	sito/visualizzazioni	notizie
1	<b>volontariato con bambini e ragazzi</b>	1.515
2	<b>volontari per la mensa per i poveri</b>	1.221
3	<b>formazione per i leader di 3° settore</b>	839
4	<b>5x mille 2023 il punto della situazione</b>	793
5	<b>torna la Civil Week 2023-come candidarsi</b>	785

Il 2023 è stato caratterizzato dalla progettazione grafica completa e dal restyling dei seguenti progetti e prodotti:

Restyling delle sezioni del sito di Milano:

- Chi siamo: sezione “Sostenibilità”
- Area Cittadini: creazione progetto TAG
- Per il territorio: progetto “CreAction”
- Per il territorio: progetto “Scuole Aperte e parteciate in Rete”
- Restyling newsletter istituzionale e di brand (Fare non profit, Univol)
- Restyling slide istituzionali e per eventi

## SERVIZI COMUNICAZIONE WEB

A cura dell'area comunicazione, sono state pubblicate nelle pagine del sito dedicate le seguenti attività promozionali, provenienti da Associazioni della Città Metropolitana.

	2021	2022	2023
<b>Bandi – pagina Milano</b>	10	29	24
<b>Notizie - pagina Milano</b>	172	103	177
<b>Eventi delle associazioni</b>	43	216	115
<b>PROMOZIONE RICERCHE VOLONTARI</b>			
• Associazioni:	188	91	156
• Corpo europeo di solidarietà:	18	52	4
• Vacanze Alternative:	28	36	62

## SOCIAL MEDIA

COMUNICAZIONE Follower/iscritti	2021	2022	2023
<b>FACEBOOK</b>	10.332	11.667	11.508
<b>INSTAGRAM</b>	1.526	1.913	2.142
<b>TWITTER:X</b>	1.935	1.970	1.976
<b>LINKEDIN</b>	880	1.138	1.338
<b>YOUTUBE</b>	317	348	358

## NEWSLETTER

### Utenti esterni

CSV Milano invia due tipologie di newsletter ai propri utenti: istituzionali (con contenuti su diversi temi e a cadenza quindicinale) e promozionali (monotematiche e all'occorrenza).

16.600

**numero medio**  
destinatari NL

N.	2022	2023
NL istituzionali	17	24
Mail istituzionali da My CSV	0	1
NL promozionali	15	13
Mail promozionali da My CSV	26	40
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>78</b>

Newsletter, valori medi:

- aperture: 23,2%
- clic: 2,2%

Mail da gestionale, valori medi:

- apertura > 40%

## Utenti interni

Operatori e consiglieri di CSV Milano ricevono mensilmente una newsletter interna il primo giorno del mese.

**11 newsletter/anno**, newsletter/anno, con eccezione del solo mese di agosto, dove vengono raccolti gli appuntamenti interni ed esterni che CSV Milano organizza e a cui partecipa: novità del centro, corsi ed eventi.

## UFFICIO STAMPA

**36**

**comunicati/  
note stampa**

**95**

**uscite per articoli/  
contenuti su radio, tv,  
carta stampata, online**

A seguito del lancio di due nuovi progetti, uno nell'area Cittadini sul tema della Giustizia di Comunità, progetto TAG e uno nell'area di Animazione territoriale, sulle tematiche legate al disagio giovanile, progetto CreAction, l'attività di Ufficio Stampa è stata coinvolta a supporto del lancio.

A questo proposito l'area da settembre si è dotata di un servizio di segnalazione stampa, in particolare per CreAction e Civil Week.

È proseguita l'attività di sostegno alla terza edizione di Civil Week e alla progettazione della quarta edizione (2024), e l'attività di briefing e supporto all'attività istituzionale del Presidente

## PRODUZIONI GRAFICHE WEB E STAMPA

- **500** Immagini per sito e social
- **12** Pubblicazioni
- **8** Flyer
- **11** impaginazioni/presentazioni in power point, a supporto dell'attività istituzionale e per webinar Fare Non profit
- **2** loghi: progetto TAG e CreAction

## 5 dicembre 2023

38° giornata internazionale del Volontariato

La giornata internazionale del volontariato è stata istituita per la prima volta dalla risoluzione 40/212 dell'Assemblea generale delle Nazioni Unite del 17 dicembre 1985, e si tiene ogni anno il 5 dicembre.

*Il volontariato è elemento prezioso per l'attuazione di azioni sinergiche per fronteggiare situazioni complesse, in obbedienza a quel contratto sociale che è alla base della pacifica convivenza, della leale collaborazione per il bene comune.*

*La dedizione dei volontari è una componente imprescindibile per affrontare anche le sfide globali che mettono a dura prova Stati e società, al fine di trasmettere alle future generazioni un mondo migliore*

*Presidente Sergio Mattarella*

## IF EVERYONE DID. Il potere dell'azione collettiva

### La campagna 2023 di UN VOLUNTEERS

Se tutti si offrissero volontari, il mondo sarebbe un posto migliore. Immaginiamo che più di otto miliardi di noi facciano volontariato. Possibilità illimitate per lo sviluppo sostenibile: cibo e istruzione per tutti, ambiente pulito e buona salute, società inclusive e pacifiche e altro ancora.

Il volontariato è un'enorme risorsa rinnovabile per la risoluzione dei problemi sociali, economici e ambientali in tutto il mondo. Mentre il mondo affronta sfide crescenti, i volontari sono spesso i primi ad aiutare. I volontari sono in prima linea nelle crisi e nelle emergenze, spesso in situazioni molto difficili e terribili.

## IF EVERYONE DID. ISPIRARE E COSTRUIRE INSIEME IL FUTURO DELLA NOSTRA COMUNITA' METROPOLITANA

### Giornata-evento a cura di CSVMilano

L'intera giornata per CSV Milano è stata ricca di eventi e a partire dalle ore 10:00 è partita la diretta in streaming sulla pagina Facebook di CSV Milano (grazie alla media partnership con Shareradio e Milano AllNews): un palinsesto di interviste, collegamenti dal vivo e approfondimenti, in particolare:

- **Dalle ore 11.00 alle 12.00. Selinunte On Ice – Pattinamondo**, inaugurazione. Progetto promosso dal CSI Milano, patrocinato da Comune di Milano e Municipio 7, che per il secondo anno porta in uno dei quartieri più complessi del capoluogo – grazie all'impegno economico di Fondazione Equita - una pista di pattinaggio sul ghiaccio, cioccolata calda, frittelle e un'atmosfera natalizia per creare un luogo di ritrovo, condivisione, aggregazione inclusivo e accessibile per tutto il quartiere
- **Ore 17.00 il convegno: IF EVERYONE DID. ISPIRARE E COSTRUIRE INSIEME IL FUTURO DELLA NOSTRA COMUNITA' METROPOLITANA**
- **Ore 21.00 Pogliano Milanese**, presso la Sala consiliare E. Silvestri del Comune di Pogliano Milanese con l'evento Il Volontariato – Celebrare gli sforzi, condividere i valori, promuovere il Bene

## Il Volontariato nella Città Metropolitana di Milano

«Nonostante il calo di impegno registrato nazionalmente dall'ultima ricerca ISTAT, dal nostro osservatorio privilegiato e grazie a un sondaggio ad hoc possiamo dire che il Volontariato in Città Metropolitana di Milano gode di buona salute e nonostante le difficoltà economiche perduranti, chi si spende gratuitamente per gli altri non arretra di un passo. Se gli anni scorsi complice anche la pandemia, il motore dell'impegno aveva come carburante il prendersi cura dei più fragili, oggi registriamo una crescita significativa di azioni per la cura dell'Ambiente, ambiente inteso anche come presa in carico dei propri quartieri e territori visti come ecosistemi complessi. Purtroppo, l'unico freno che il sondaggio rivela è la mancanza di tempo dichiarato dalle cittadine e dai cittadini, dovuto alla difficile conciliazione con la vita lavorativa e la cura della famiglia. Gli over 65, soprattutto maschi, invece, raccontano l'incidenza dei problemi di salute nella decisione di smettere con il volontariato». Andrea Fanzago, presidente CSV Milano

Sondaggio CSV Milano: dal 25 ottobre al 5 dicembre è stato effettuato un sondaggio sulla propensione al Volontariato nella città metropolitana di Milano. Sono state ricevute poco meno di 1000 risposte che hanno permesso di tratteggiare alcuni trend tipicamente della nostra area metropolitana.

- Il 76% delle risposte indica persone che sono impegnate in attività di volontariato, prevalentemente in associazioni di cui sono socie o a cui appartengono. Il 15% ha smesso e di questi il 71% prima della pandemia, per motivazioni legate principalmente al tempo e alla cura dei famigliari.
- Rispetto alla rilevazione effettuata nello stesso periodo a nov. 2021 il volontariato a favore dell'ambiente, della cura e della manutenzione delle aree verdi cittadine accanto al volontariato ambientale emergenziale è in trend crescente, così come le attività a favore dei migranti e degli stranieri, legate alla scuola e all'assistenza sanitaria.
- Si conferma il dato del gestionale Mycsv sulla ripartizione Donne /Uomini, ovvero la prevalenza di risposte femminili nelle attività di volontariato.



## ATTIVITÀ 2 - Gestionale – MyCSV

CSVnet ha sviluppato un sistema di raccolta delle anagrafiche degli interlocutori dei CSV, di registro delle attività realizzate e loro favore e anche di richiesta diretta da parte del fruitore (e dove servisse di preventivazione e pagamento della relativa quota). Questa piattaforma, accolta e sviluppata poi da CSVnet Lombardia, è utilizzata da CSV Milano. Essa risponde alle esigenze di registro dei servizi, ma anche di analisi dei dati di anagrafiche e servizi.

**39.624**

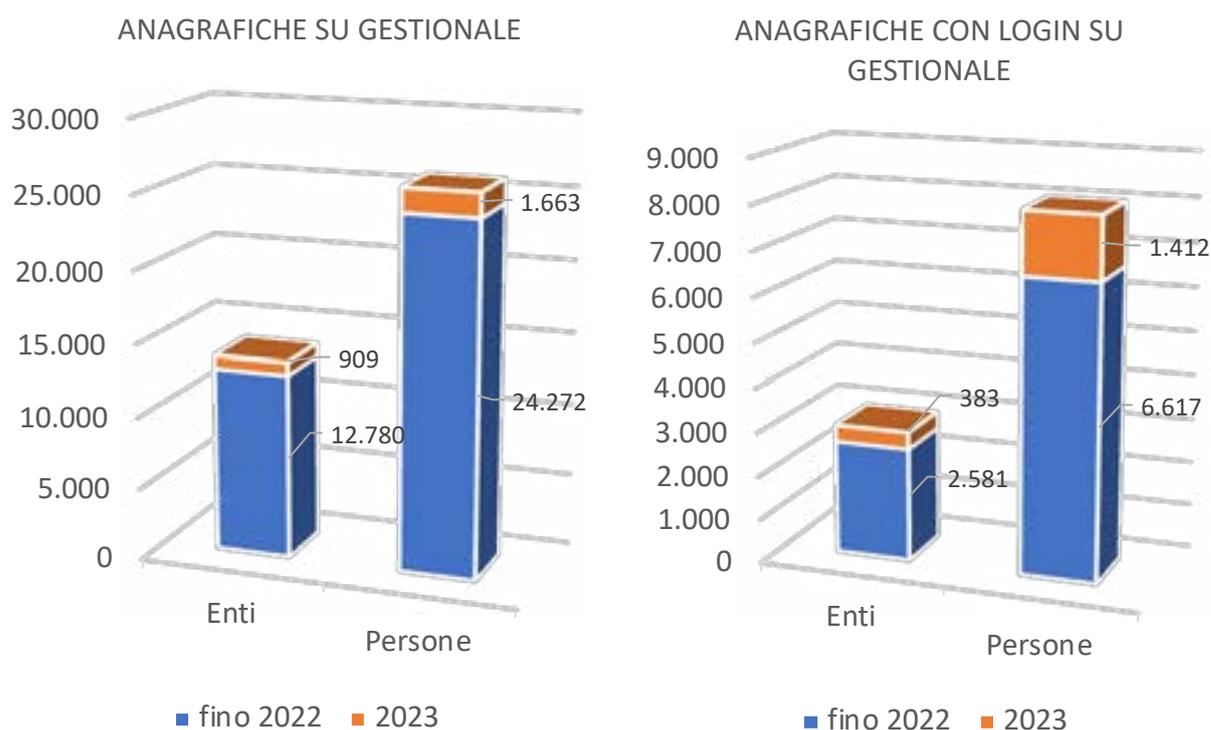
**anagrafiche**

**4.098**

**erogazioni**

Nel 2023 le anagrafiche presenti in gestionale hanno registrato un aumento complessivo di 2.572 inserimenti, vs il 2022.

14 Il numero delle richieste di cancellazioni rispetto alle 74 del 2022.



<sup>1</sup>Le anagrafiche si suddividono due macro-categorie: enti (Terzo settore, Privato, Pubblico) e persone

<sup>2</sup>Il sistema prevede che chi vuole possa creare una propria area riservata sul gestionale, con login e password, attraverso la quale richiedere e accedere a servizi.

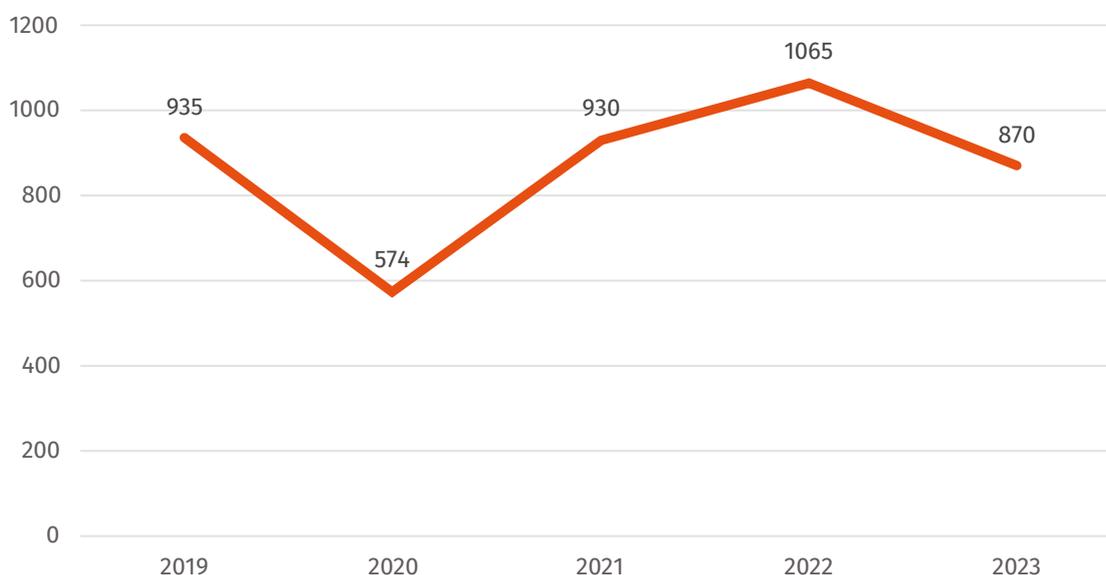
## Richieste di servizio tramite MyCSV

Attraverso il MyCSV è possibile usufruire di servizi richiesti direttamente dall'area riservata, come ad esempio, la richiesta di pubblicazione di ricerche volontari, di eventi, la richiesta di consulenze, orientamenti, informazioni base, l'iscrizione a eventi, iniziative, serate informative e culturali e corsi di formazione.

**870**

**servizi richiesti**  
direttamente dall'area  
riservata nel 2023

Andamento richieste di servizio



Dopo un brusco calo nel 2020 a causa della forte riduzione delle attività degli enti che non hanno potuto operare a causa del Covid, nel 2023 si consolida nell'intorno delle 900 richieste annue, dopo un 2022 in crescita trainato dalle richieste di supporto legate alle problematiche RUNTS.

### Invii da gestionale

Nel corso del 2023 sono state inviate delle mail marketing di promozione di specifici servizi di CSV Milano in base al target individuato per ogni servizio così da rendere la comunicazione personalizzata.

Vedi pag. 90, paragrafo Newsletter.

## **AREA DIREZIONE/STRATEGIA 2**

**Gestire il CSV continuando il percorso di attuazione del piano di sviluppo 2020-2023, accompagnando la razionalizzazione e adeguamento dei processi di lavoro e adeguandolo, man mano, alle mutevoli esigenze del contesto interno (personale, progetti, organizzazione) ed esterno (bisogni del volontariato, assetti istituzionali e relazionali) nel quale agisce, compresi gli adeguamenti dovuti alla Riforma del Terzo settore.**



### **ATTIVITÀ 1 - Progetto Voce - cantiere edile**

La scelta dell'Assemblea del dicembre 2022 è stata di proseguire nella sfida di realizzare a Milano la Casa del Volontariato non solo come una più adeguata sede per CSV ma come vero Hub del volontariato milanese, anche in vista delle prossime opportunità per la cittadinanza attiva tra cui anche le oramai prossime Olimpiadi invernali Milano Cortina 2026.

Nel 2023 è proseguita l'interlocuzione con l'esecutore delle opere per la riprogettazione strutturale a seguito del crollo al fine di consentire il riavvio del cantiere.

Per gestire il delicato confronto con l'esecutore delle opere il Consiglio direttivo ha scelto di farsi assistere pro bono da uno Studio legale. Nel contempo sono state tenute interlocuzioni con i referenti dei diversi soggetti partner quali il Comune di Milano, Regione Lombardia, Turismo Sostenibile, Fondazione Cariplo, e altri potenziali partner, al fine di considerare forme e modalità di gestione delle tempistiche della concessione e della copertura dei previsti costi aggiuntivi.

A novembre 2023 è stata inoltrata la comunicazione al Comune di Milano della proroga del Permesso a costruire.

L'auspicio è di trovare fattiva collaborazione da parte di tutte le Istituzioni per la predisposizione di un bene comune ad alto valore materiale e immateriale.

## MONITORAGGIO, VERIFICA



### MONITORAGGIO

Il monitoraggio delle attività è relativo a tre dimensioni principali:

- **azioni realizzate** (con il Gestionale MyCSV – vedi dettagli sotto – 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

Lo Staff di Direzione effettua una verifica al 31 maggio in concomitanza con lo Stato di Avanzamento richiesto dall'ONC e due successive verifiche al 30 settembre e al 31 dicembre, di cui l'ultima in occasione della Rendicontazione. Tutte e tre servono per monitorare l'andamento del lavoro rispetto alle tre dimensioni sopra indicate, verificando la coerenza e gli scostamenti da quanto definito nella Programmazione attività annuale. Il conseguente confronto con il Consiglio direttivo è utile per aggiornare lo svolgimento delle attività programmate, rispetto a quanto utile integrare.

## GLI STRUMENTI PER LA QUALITÀ

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dei propri fruitori riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

I Centri di Servizio per il Volontariato in ottemperanza all'art. 63, comma, 2 lettera f) del Codice del Terzo Settore (D.Lgs 117/17) per rispondere al principio di pubblicità e trasparenza devono rendere nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari e devono adottare una carta dei servizi.

Con la Carta dei Servizi CSV Milano:

- presenta i servizi e le attività che CSV Milano realizza, illustrandone le modalità di accesso,
- dichiara quali servizi fornisce, con quali modalità e quali standard di qualità garantisce,
- esplicita come CSV Milano si è organizzato a livello interno per fornire i servizi al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività di CSV Milano.

La Carta dei Servizi 2023 è stata pubblicata nel mese di febbraio 2023 e pubblicizzata con invio ai soggetti registrati nel nostro database. La revisione della Carta ha cadenza annuale, ovvero in concomitanza con la revisione dei servizi forniti da CSV è prevista la prossima revisione della Carta.

Nel 2023 sono stati effettuati 276 download della revisione 2023, ovvero una media di 23 download mensili.

Al momento della redazione di questo bilancio la nuova Carta dei servizi 2024 è stata già pubblicata.

## 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 richiede e 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:

- A.** 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.
- B.** potenziare la sostenibilità organizzativa e gestionale di CSV Milano, attraverso una revisione organizzativa, un piano di sviluppo del personale, l'adeguamento degli strumenti operativi.
- C.** aumentare visibilità e radicamento di CSV Milano, tramite il rafforzamento del senso di appartenenza a CSV Milano da parte degli ETS milanesi, l'attrattività e incisività del volontariato milanese anche attraverso la capitalizzazione delle opportunità offerte dalla partecipazione.

## Risultati raggiunti nel 2023

Il 2023 per CSV Milano è stato un anno di rilancio dopo la pandemia Covid19 nonostante le ulteriori crisi sociali ed economiche che si sono manifestate, in cui è stato necessario continuamente adattare le attività alle mutevoli condizioni del contesto. In questo quadro generale, riguardo alle precedenti Linee d'azione si segnalano:

- A** • aumento dei Proventi e ricavi ripetto al 2022 e corrispettivo aumento degli Oneri e costi
- non utilizzo delle riserve per ottenere il pareggio di bilancio, ma anzi un significativo avanzo di gestione
- diversificazione delle fonti economiche passando dal 29 % di risorse diverse dal FUN al 35 %
- aumento delle partnership soprattutto grazie alla collaborazione in nuovi progetti di sviluppo locali
- avvio dell'attuazione del Piano di Marketing sia della dimensione istituzionale che dei servizi di CSV Milano;

- B** • aggiornamento del Regolamento dei servizi
- sostituzione del personale dimessosi
- confermati gli accordi individuali per la gestione di Lavoro Agile (L. 81/17)
- consolidato il percorso di efficientamento organizzativo tramite l'assegnazione di obiettivi, indicatori e target individuali
- realizzato il percorso formativo "Essere sostenibili" che ha permesso al Consiglio e alla struttura sia di essere più consapevoli di contribuire al perseguimento degli Obiettivi dell'Agenda 2030, che di aggiornare le proprie scelte (ad esempio con i testi aggiornati di Vision e Mission) e le modalità d'azione (utilizzo indicatori di risultato coerenti con i criteri GRI, predisposizione del Bilancio Sociale e di Sostenibilità) e di programmazione grazie all'ascolto degli stakeholder che ha permesso l'identificazione della prima Matrice di materialità di CSV;

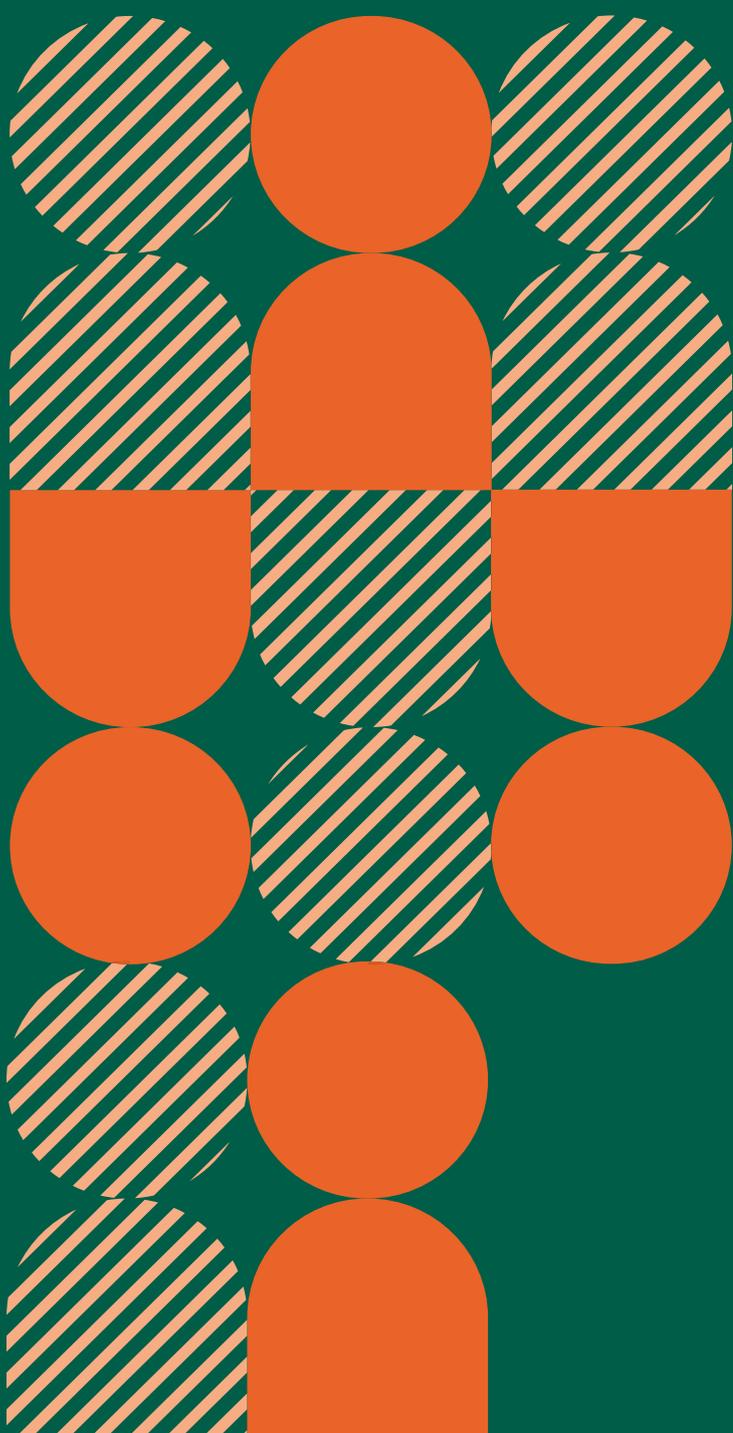
- C** • realizzata la seconda Civil Week in presenza (grande evento con l'obiettivo di promuovere il senso civico dei cittadini) con il coinvolgimento territoriale di centinaia di ETS, scuole e gruppi informali anche grazie al supporto delle Fondazioni di Comunità, dei Forum di Terzo settore territoriali;
- rilanciato il progetto Volontari per Milano, avviato i nuovi progetti Tutta un'Altra Giustizia, CreAction e diversi altri.

## Prospettive 2024

---

1. l'accompagnamento agli ETS a gestire al meglio il mantenimento della loro iscrizione nel RUNTS e il potenziamento dei servizi a supporto della gestione associativa;
2. la messa a punto e l'attuazione di un Piano di Sviluppo del progetto Università del Volontariato, frutto della coprogettazione delle diverse sedi (CSV);
3. la realizzazione della terza edizione Civil Week (con il nuovo coinvolgimento del Comune di Milano), con l'obiettivo di consolidare il coinvolgimento territoriale, in particolare l'hinterland tramite il supporto delle Fondazioni Comunitarie e dei Forum territoriali;
4. lo sviluppo di servizi e attività per favorire il coinvolgimento reciproco degli ETS e della Pubblica Amministrazione nei territori;
5. la ricerca e lo sviluppo di nuove partnership per creare sinergie e massimizzare l'offerta di servizi a favore degli Stakeholder interni ed esterni a CSV Milano;
6. l'implementazione del Piano di marketing sociale per sviluppare ulteriormente l'ampliamento delle tipologie di servizi offerti, l'aumento dei fruitori raggiunti e la diversificazione delle fonti economiche;
7. un più puntuale ascolto degli Stakeholder che potrà essere una delle basi per lo sviluppo di CSV nel triennio 2025-2027;
8. la prosecuzione del percorso di efficientamento organizzativo attraverso la creazione di un sistema di valutazione delle performance riguardo agli obiettivi gestionali e individuali;
9. l'attuazione di un percorso di lavoro interno utile per l'individuazione condivisa di valori e comportamenti utili alla definizione di un Codice etico di CSV Milano;
10. il riavvio del cantiere di VOCE – Casa del Volontariato.

# Dimensione ambientale



## LA DIMENSIONE AMBIENTALE

### IL NOSTRO IMPEGNO

#### La sede

La sede di CSV Milano è in un edificio di proprietà comunale che il CSV utilizza a titolo di sub-concessione d'uso, per il quale il Comune di Milano ha disdettato a scadenza. L'utilizzo dei locali è stato temporaneamente prorogato in attesa della realizzazione della Casa del volontariato (vedi Progetto VOCE di cui si dà conto nelle pagine precedenti). La situazione qui richiamata rende evidente come non ci siano le condizioni per effettuare migliorie dell'immobile, dal punto di vista dell'efficienza energetica dell'edificio così come negli impianti, quali un sezionamento dell'impianto elettrico, l'utilizzo di corpi illuminanti a LED o la predisposizione di un impianto di erogazione di acqua corrente purificata, attenzioni e interventi che, al contrario, sono previsti nel progetto in via di realizzazione della Casa del volontariato.

#### Consumi energetici

Nel 2022 è stata effettuata un'importante riduzione dei consumi energetici: dismissione dei server fisici, e telefonia fissa con relativo centralino.

Nel 2023 sono stati sostituiti tutti gli ultimi PC desktop con notebook, con un risparmio complessivo di oltre 3.300 KW annui.

#### Raccolta differenziata

Ai due piani della sede sono presenti contenitori per la differenziazione dei rifiuti secondo le tipologie previste dal comune di Milano: frazione organica, plastica/metallo. La carta, che è il volume prevalente dei rifiuti, data l'attività di ufficio, è raccolta in modo capillare presso le stampanti e nei vari uffici. Il conferimento dei rifiuti nella raccolta condominiale avviene a cura dell'impresa di pulizie.

Per i soli rifiuti in vetro, prodotti solo eccezionalmente, il conferimento avviene direttamente nella raccolta condominiale a cura degli operatori stessi di CSV.

I rifiuti speciali (PC, monitor, batterie, tubi al neon) sono conferiti nel rispetto della normativa di riferimento.

#### Forniture varie

I nuovi acquisti di cancelleria e materiali di ufficio privilegiano, ove disponibili, prodotti riciclabili.

- La carta in uso corrente nella sede di CSV Milano è 100% riciclata. È in uso per le stampe in formato A3 ancora una fornitura in carta non riciclata.
- I bicchieri in uso ad operatori ed ospiti sono in carta compostabile.
- Nella sede sono presenti erogatori di acqua minerale ad uso gratuito degli operatori in boccioni di plastica, che vengono riciclati a cura della ditta fornitrice.
- Nel piccolo ambiente adibito a "cucina" sono disponibili stoviglie lavabili.
- Nelle sale riunioni sono sempre disponibili brocche in vetro per l'approvvigionamento di acqua.

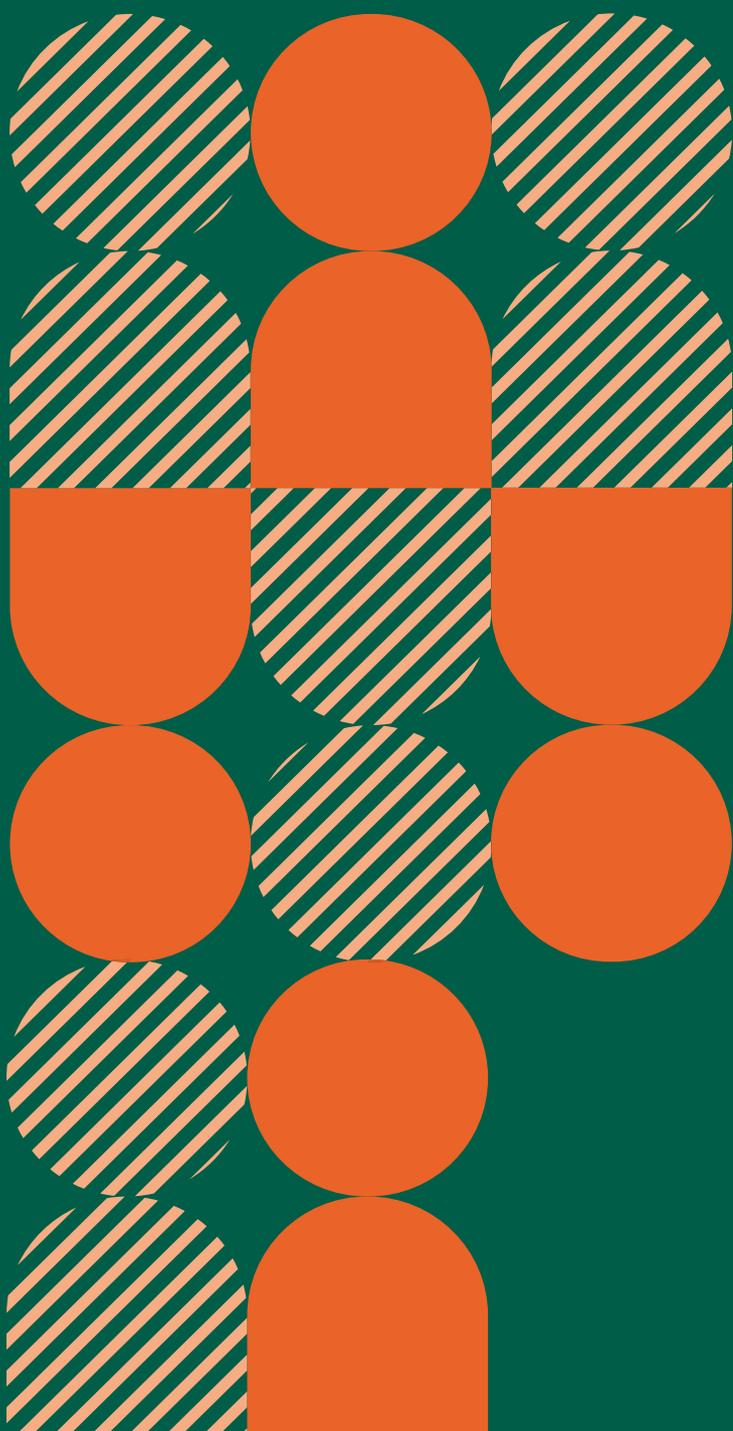
#### Economia circolare

La politica di CSV è orientata alla valorizzazione di forniture in ottica di economia circolare, in particolare valorizzando la dismissione e il recupero di beni provenienti da imprese del territorio. Nel 2023 tuttavia, non si sono verificate necessità di questo tipo.

#### Mobilità

Grazie anche alla posizione centrale della sede di CSV Milano, da un sondaggio effettuato nel corso del mese di settembre, è risultato che l'86% dei dipendenti adotta mezzi "green" nel raggiungere quotidianamente la sede lavorativa. Il treno e i mezzi pubblici della rete di Milano risultano essere il veicolo principale di spostamento (50% dei dipendenti), seguito dalla bicicletta, 20%, mentre il 16% si muove a piedi e solo il 14% utilizza mezzi propri come auto o scooter.

# Situazione economico finanziaria



## LA DIMENSIONE ECONOMICA

Il bilancio consuntivo si compone di **Stato patrimoniale, Rendiconto gestionale e Relazione di missione, redatti secondo gli schemi previsti per gli ETS.**

Ai CSV italiani inoltre, l'ONC chiede degli specifici schemi di riclassificazione, presenti nella Relazione di missione, che consentono, secondo il principio della "contabilità separata" previsto dal CTS per i CSV, di differenziare la gestione delle risorse FUN dalle altre risorse, arrivando così a **distinguere il risultato di esercizio della gestione FUN**, che mantiene un vincolo di destinazione alle attività specifiche dei CSV, dal risultato della gestione di risorse diverse dal FUN, che rimane nelle disponibilità dell'Ente. Tali schemi riclassificati si differenziano dal Rendiconto gestionale degli ETS per i seguenti aspetti:

- le attività di interesse generale sono esposte secondo le macroaree previste dall'art. 63 del CTS;
- le immobilizzazioni immateriali/materiali acquisite nell'esercizio sono esposte al costo di acquisto escludendo invece la quota di ammortamento;
- le imposte sono conteggiate tra gli oneri diversi di gestione delle attività di supporto generale.

La quasi totalità delle risorse economiche, sia di provenienza FUN che diversa, è destinata alle attività proprie del CSV secondo l'art. 63 del CTS. La gestione di altre attività di interesse generale riguarda solo lo 0,88% delle risorse complessive.

**La programmazione delle attività 2023** includeva, a copertura dei costi previsti, euro 9.134 di risorse FUN residue negli esercizi precedenti e in attesa di destinazione. Il Piano di Sviluppo 2020-24 dava come linee di azione la riduzione del 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 anche per l'esercizio 2023 il **raggiungimento dell'obiettivo**, sia nell'incremento dei proventi rispetto al 2022 che nel contenimento dei costi, così da rendere non necessario integrare le risorse correnti con l'utilizzo dei fondi accantonati.

Il **risultato di esercizio**, pari a **euro 287.868**, è composto dalla somma algebrica della gestione FUN, comprensiva di tutti gli altri proventi destinati alle attività da CSV, e risorse diverse dal FUN.

il risultato della **gestione FUN** è di euro, 264.785, comprensivo dei 9.134 euro di fondi accantonati e non utilizzati, sarà portato ad incremento del fondo risorse in attesa di destinazione FUN.

La gestione delle **risorse diverse dal FUN** vede un avanzo di euro 23.083, che si propone all'Assemblea di destinare ad incremento della riserva propria dell'Ente.

## RENDICONTO GESTIONALE

Il prospetto seguente riporta il Rendiconto gestionale a confronto con gli esercizi precedenti da quando è stato adottato lo schema di bilancio degli ETS. Le voci a zero in tutti gli esercizi non sono esposte in forma sintetica.

ONERI E COSTI	2023	2022	2021
<b>A) Costi ed oneri da attività di interesse generale</b>			
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	12.186	9.467	4.596
2) Servizi	236.003	221.964	177.715
3) Godimento beni di terzi	38.125	40.977	34.461
4) Personale	774.439	801.702	735.744
5) Ammortamenti	6.968	5.544	4.018
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	-	-	-
7) Oneri diversi di gestione	-	-	-
8) Rimanenze iniziali	20.416	1.001	4.111
9) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	-	-	-
10) Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.088.136</b>	<b>1.080.385</b>	<b>960.645</b>
<b>B) Costi ed oneri da attività diverse</b>			
<b>Totale</b>	-	-	-
<b>C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi</b>			
	-	-	-
<b>D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali</b>			
1) Su rapporti bancari	-	-	545
2) Su prestiti	-	-	-
3) Da patrimonio edilizio	-	-	-
4) Da altri beni patrimoniali	-	-	-
5) Accantonamenti per rischi ed oneri	-	-	-
6) Altri oneri	-	10.240	-
<b>Totale</b>	-	<b>10.240</b>	<b>545</b>
<b>E) Costi e oneri di supporto generale</b>			
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.158	1.484	1.255
2) Servizi	90.029	94.741	85.254
3) Godimento beni di terzi	7.906	8.180	9.288
4) Personale	250.654	275.448	276.806
5) Ammortamenti	1.666	1.226	340
5 bis) Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali	-	-	-
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	48.125	40.000	12.625
7) Oneri diversi di gestione	67.348	68.204	67.498
8) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	-	-	-
9) Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>466.885</b>	<b>489.283</b>	<b>453.066</b>
<b>Totale oneri e costi</b>	<b>1.555.021</b>	<b>1.579.907</b>	<b>1.414.256</b>

<b>PROVENTI E RICAVI</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale</b>			
1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	4.350	4.950	4.950
2) Proventi dagli associati per attività mutuali	-	-	-
3) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	-	-	-
4) Erogazioni liberali	-	1.100	-
5) Proventi del 5 per mille	-	-	-
6) Contributi da soggetti privati	1.315.567	1.288.573	1.214.612
6.1) Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017	1.088.393	1.126.105	1.134.557
6.2) Altri contributi da soggetti privati	227.174	162.468	80.055
7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	147.493	163.664	146.023
8) Contributi da enti pubblici	188.943	37.319	4.152
9) Proventi da contratti con enti pubblici	-	79.534	86.012
10) Altri ricavi, rendite e proventi	196.252	21.281	3.259
11) Rimanenze finali	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.852.605</b>	<b>1.596.421</b>	<b>1.459.009</b>
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	764.469	516.036	498.364
<b>B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse</b>			
Totale	-	-	-
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	-	-	-
<b>C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi</b>			
Totale	-	-	-
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	-	-	-
<b>D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>			
1) Da rapporti bancari	6.753	37	119
2) Da altri investimenti finanziari	-	-	-
3) Da patrimonio edilizio	-	-	-
4) Da altri beni patrimoniali	-	-	-
5) Altri proventi	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>6.753</b>	<b>37</b>	<b>119</b>
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	6.753	-10.276	- 426
<b>E) Proventi di supporto generale</b>			
1) Proventi da distacco del personale	-	-	-
2) Altri proventi di supporto generale	-	-	-
<b>Totale</b>	-	-	-
Avanzo/disavanzo supporto generale (+/-)	-466.885	-489.283	-453.066
<b>Totale proventi e ricavi</b>	<b>1.859.358</b>	<b>1.596.457</b>	<b>1.459.128</b>
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	304.337	16.550	44.872
Imposte	16.469	8.061	20.000
<b>Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)</b>	<b>287.868</b>	<b>8.489</b>	<b>24.872</b>

## I proventi

Il 2023 ha visto un consistente incremento complessivo dei proventi (+16% sul 2022).

L'incremento più significativo (+62% sul 2022) è dato dai proventi e ricavi da Enti pubblici, derivanti da due rilevanti progetti pluriennali, con il Comune di Milano e con Regione Lombardia, affidati nel corso dell'anno.

Anche i contributi da soggetti privati, al netto del FUN, vedono un incremento (+40% sul 2022) per l'incremento di progetti finanziati da diversi soggetti.

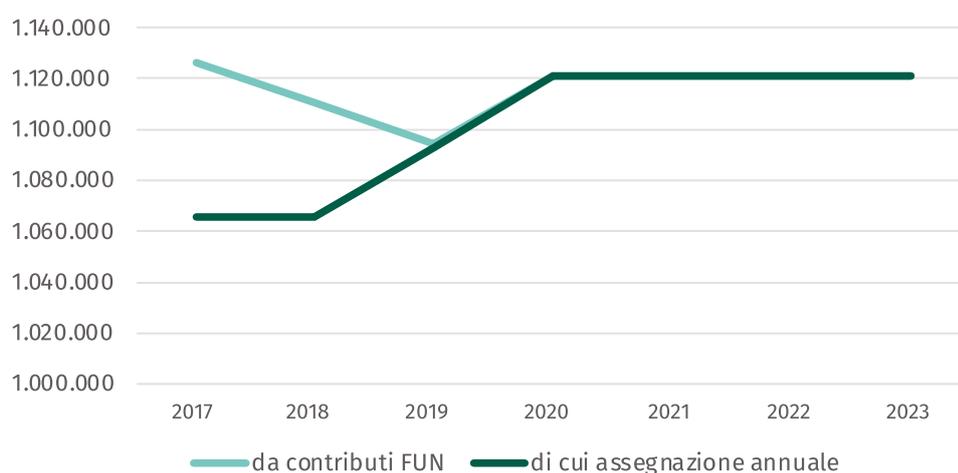
I ricavi da prestazioni di servizi vedono invece una leggera flessione (-10% sul 2022) principalmente per la fine dei servizi straordinari implementati negli anni precedenti per supportare gli ETS nell'adeguamento al Codice del Terzo Settore e iscrizione al RUNTS.

Occorre infine evidenziare un incremento di natura straordinaria degli altri proventi da attività di interesse generale, conseguente a una puntuale verifica, fatta in accordo con l'Organo di controllo, sui debiti inseriti a bilancio negli anni precedenti, che ha portato a registrare sopravvenienze attive per euro 194.800.

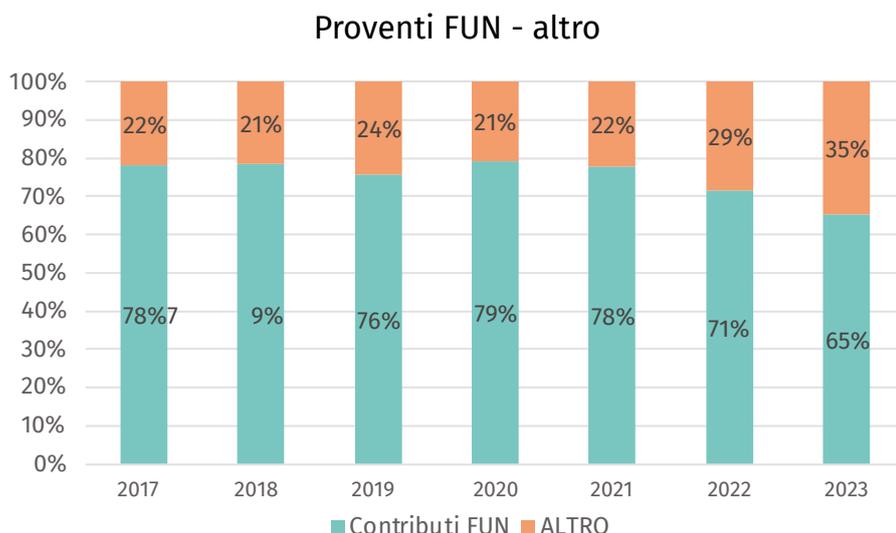
### I grafici che seguono consentono di approfondire:

- L'andamento del FUN tra assegnazione annuale e utilizzo di fondi accantonati
- La proporzione tra proventi FUN e diversi dal FUN
- La composizione in dettaglio dei proventi diversi dal FUN negli anni

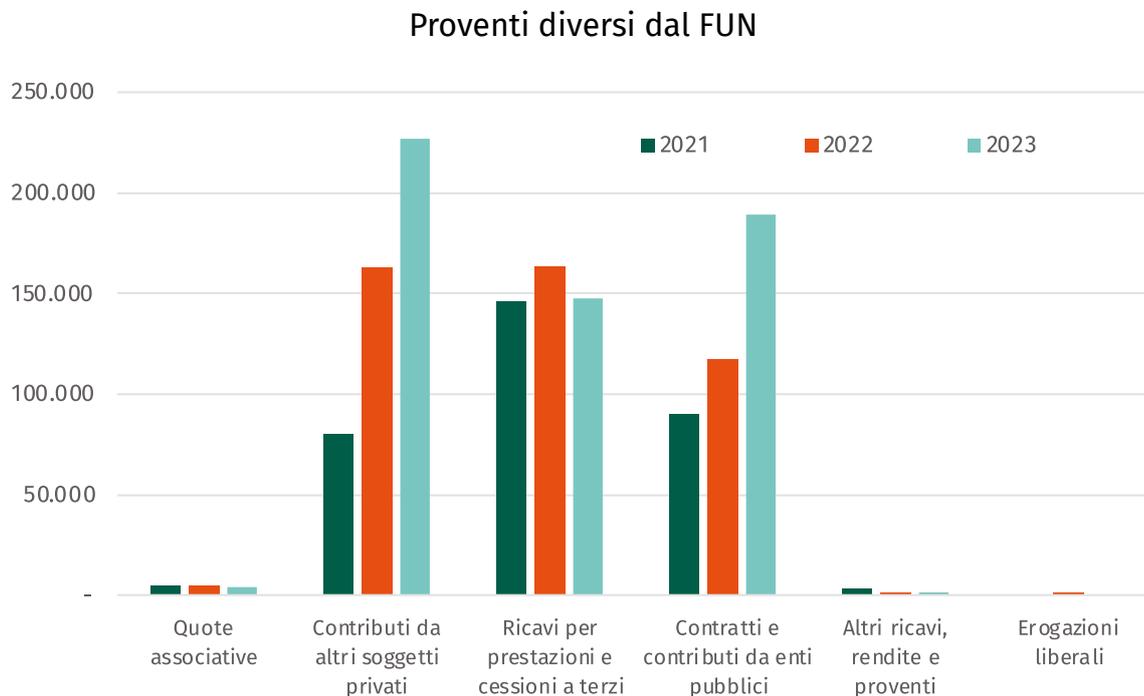
Andamento contributi FUN



Nota bene: il grafico precedente rappresenta l'andamento dell'assegnazione annuale e dell'utilizzo dei fondi FUN accantonati. I valori differiscono dal rendiconto gestionale, dove sono conteggiati anche le quote di FUN riscontate a copertura delle quote di ammortamento e le risorse accantonate autorizzate e non utilizzate, che le linee guida ONC a partire dall'anno 2021 mantengono tra i proventi e di conseguenza fanno parte del risultato di esercizio.



Nel grafico che precede non sono conteggiati i proventi di natura straordinaria (le c.d. sopravvenienze attive) in quanto non conseguono da attività svolte nelle rispettive annualità. In riferimento agli obiettivi del Piano di Sviluppo 2020-23 “Innovare per crescere” l’andamento dell’apporto dei proventi diversi dal FUN, nonostante gli effetti della pandemia, sono progressivamente aumentati dal 21% del 2020 al 23% del 2021 al 29% del 2022 e fino al 35% del 2023.



Come si evince dal grafico che precede, i proventi diversi dal FUN, vedono un progressivo incremento soprattutto delle voci (contributi da soggetti privati e contratti/contributi da enti pubblici) corrispondenti alla crescita di progettualità e partnership.

## Gli oneri

Le attività di CSV Milano ricadono nella quasi totalità tra le attività proprie dei CSV. Non sono presenti attività di raccolta fondi e attività diverse.

Il presente Bilancio sociale rappresenta le attività del CSV secondo le aree di prodotto (Organizzazioni, Cittadini e volontari, ecc.). Si ritiene pertanto utile integrare il Rendiconto gestionale con l'esposizione degli oneri classificati secondo questa suddivisione. Si rinvia invece alla Relazione di missione per gli schemi riclassificati secondo le attività da CSV come elencate dall'art. 63 CTS. N.B. Il totale degli oneri è comprensivo delle imposte.

Gli oneri sono inoltre esposti in base alle diverse fonti di finanziamento:

- 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.

Oneri 2023 - aree di prodotto e fonti di finanziamento	FUN	Cofinanz. fruitori	Committenza esterna	Altre non CSV	Tot
Area Organizzazioni	122.409	36.419	50.172	4.387	<b>213.387</b>
Area Cittadini e Volontari	154.703	24.179	173.403	8.810	<b>361.095</b>
Area Cultura	116.082	-	178.905	-	<b>294.987</b>
Area Animazione territoriale	28.975	-	77.860	-	<b>106.835</b>
Altre attività CSV	104.187	-	7.000	-	<b>111.187</b>
Altre attività di interesse generale				645	<b>645</b>
<b>Totale attività di interesse generale</b>	<b>526.356</b>	<b>60.598</b>	<b>487.340</b>	<b>13.842</b>	
Oneri finanziari e patrimoniali				-	-
Oneri di supporto generale	471.777	-	5.536	6.041	<b>483.354</b>
<b>Totale oneri</b>	<b>998.133</b>	<b>60.598</b>	<b>492.876</b>	<b>19.883</b>	<b>1.571.490</b>

## SITUAZIONE PATRIMONIALE

La situazione patrimoniale dell'Ente è stabile.

Le voci significative di immobilizzazioni sono riferite al progetto Voce, che saranno messe in ammortamento al termine dei lavori e una polizza assicurativa in cui è versata una quota significativa del TFR.

Non sono presenti crediti e debiti di durata superiore all'esercizio e non sono presenti criticità nella riscossione dei crediti.

La liquidità è ampia, grazie alla regolarità di erogazione delle risorse FUN assegnate, alle riserve (FUN e dell'associazione) e alle anticipazioni ricevute nel 2020 per il progetto Voce e non ancora utilizzate a causa della perdurante sospensione dei lavori edili. L'incremento della liquidità rispetto al 2022 deriva dalla scadenza a fine anno dei depositi vincolati, presenti nel 2022 come attività finanziarie non immobilizzate.

Nel patrimonio netto sono presenti le due riserve dell'Ente: la "riserva dell'associazione" (euro 389.812), costituita negli anni con il risultato positivo della gestione delle attività diverse da CSV e il fondo risorse in attesa di destinazione (euro 258.594), costituito da proventi FUN degli esercizi precedenti non interamente utilizzati.

A partire dal 2023 il debito per ferie e permessi non goduti e la quota maturata della quattordicesima mensilità sono stati classificati tra i debiti e non più tra i ratei passivi, in conformità al principio contabile OIC 19. Questa modifica dei criteri di imputazione rende meno evidente la consistente diminuzione dei debiti verso fornitori della quale si è detto nella sezione del Rendiconto gestionale e dalla quale dipende parte del consistente risultato dell'esercizio 2023.

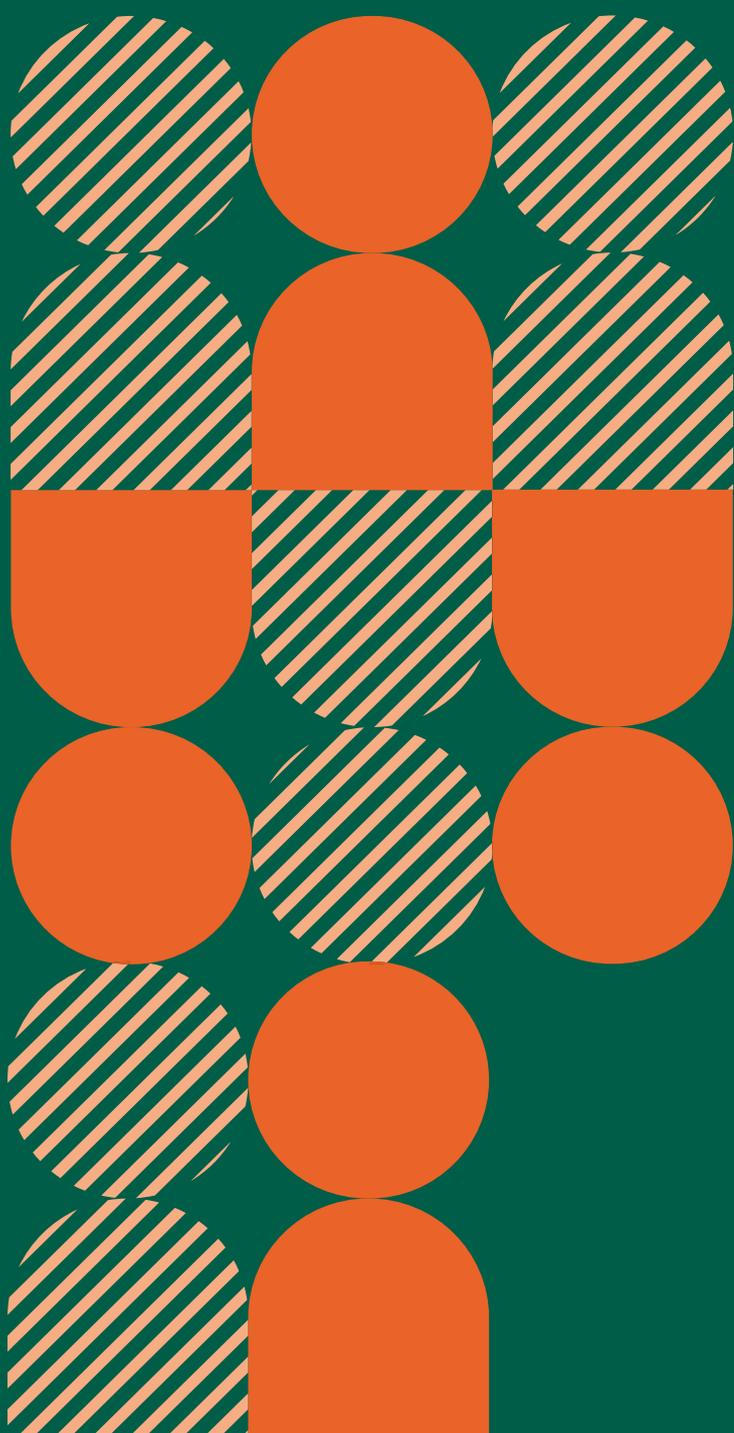
I risconti passivi sono di importo rilevante in quanto contengono i proventi anticipati destinati ai lavori del progetto Voce.

Il prospetto che segue riporta le voci dello Stato patrimoniale fino al secondo livello. Per le voci di dettaglio si rinvia al Bilancio di esercizio. Il confronto con le annualità precedenti decorre dall'adozione dei nuovi schemi di bilancio per gli ETS.

<b>STATO PATRIMONIALE - ATTIVO</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>A) Quote associative o apporti ancora dovuti</b>	<b>900</b>	450	-
<b>B) immobilizzazioni:</b>			
I - immobilizzazioni immateriali:	<b>385.710</b>	373.886	373.886
II - immobilizzazioni materiali:	<b>15.686</b>	13.507	10.630
III - immobilizzazioni finanziarie	<b>296.394</b>	296.394	296.394
Totale immobilizzazioni.	<b>697.791</b>	683.787	680.909
<b>C) Attivo circolante:</b>			
I - rimanenze:	-	-	-
II - crediti	<b>239.815</b>	208.288	135.113
III - attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni:	-	500.000	-
IV - disponibilità liquide:	<b>1.436.569</b>	683.571	1.249.294
Totale attivo circolante.	<b>1.676.384</b>	1.391.859	1.384.407
<b>D) Ratei e risconti attivi.</b>	<b>13.947</b>	13.159	15.882
<b>Totale Attivo</b>	<b>2.389.022</b>	<b>2.089.255</b>	<b>2.081.199</b>

<b>STATO PATRIMONIALE - PASSIVO</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>A) Patrimonio Netto:</b>			
I - fondo di dotazione dell'ente;	<b>52.000</b>	52.000	52.000
II - patrimonio vincolato:	<b>648.406</b>	649.050	635.064
III - patrimonio libero:		-	-
IV - avanzo/disavanzo di esercizio	<b>287.868</b>	8.489	24.872
Totale Patrimonio netto	<b>988.273</b>	709.540	711.936
<b>B) fondi per rischi e oneri:</b>			
I - fondi vincolati alle funzioni CSV	<b>38.000</b>	-	-
II - altri fondi	<b>115.000</b>	76.875	26.875
Totale Fondi per rischi ed oneri	<b>153.000</b>	76.875	26.875
<b>C) trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato;</b>	<b>325.007</b>	362.010	361.132
<b>D) debiti</b>	<b>318.888</b>	328.491	314.613
<b>E) ratei e risconti passivi.</b>	<b>603.853</b>	622.339	666.643
<b>Totale Passivo</b>	<b>2.389.022</b>	<b>2.089.255</b>	<b>2.081.199</b>

# Monitoraggio dell'organo di controllo



## MONITORAGGIO DELL'ORGANO DI CONTROLLO

### ATTESTATO DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE

Ai sensi dell'art.30, co.7, del Codice del terzo settore, il Collegio ha svolto nel corso dell'esercizio 2022 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale predisposto dall'Associazione Ciessevi Milano ETS, alle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli ETS, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M.4.07.2019

La menzionata Associazione ci ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio per l'esercizio 2023 in conformità alle suddette linee guida

Ferma restando la responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste dalle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di constatare se il contenuto del bilancio sociale risulti palesemente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso. A tal fine il Collegio ha verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino effettivamente l'attività svolta dall'Ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle linee guida ministeriali di riferimento. La nostra attività è stata improntata a quanto previsto in materia delle norme di comportamento degli organi di controllo degli enti del Terzo Settore, pubblicate dal CNDEC nel dicembre 2020.

Sulla base del lavoro svolto non è pervenuta all'attenzione dei componenti del Collegio elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale dell'Associazione CiesseVi Milano non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M.4.07.2019

# Appendice



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è stato redatto a cura dell'Ufficio Marketing e Comunicazione, in collaborazione con le Aree di servizio, la Direzione di CSV Milano, la redazione regionale CSVnet Lombardia.

Grafica e impaginazione a cura di Stefano Reboli

### Per informazioni

#### Associazione Ciessevi Milano - ETS

Piazza Castello 3 – Milano

tel. 02 45475850

info.milano@csvlombardia.it

### Per fare un reclamo

[Fare un reclamo a CSV Milano - CSV Lombardia](#)

### Questionario di Gradimento

Per CSV Milano è importante conoscere l'opinione delle persone e delle organizzazioni che accedono ai servizi rispetto alle attività e alle prestazioni di cui hanno usufruito.

Per migliorare la nostra comprensione e la nostra attività rispetto ai nostri utenti e stakeholder, nonché le prossime edizioni è altresì importante una valutazione sull'efficacia e la comprensibilità di questo Bilancio Sociale. Vi chiediamo, quindi, di dedicarci pochi minuti per conoscere anche il vostro pensiero: potete farlo compilando il breve questionario anonimo disponibile al link collegato al QR Code riportato qui sotto.

Grazie!



# BILANCIO SOCIALE 2023 CSV MILANO ETS

[milano.csvlombardia.it](http://milano.csvlombardia.it)