



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

BILANCIO SOCIALE 2024



Indice

<i>La lettera del Presidente agli Stakeholder</i>	3
<i>Nota metodologica</i>	5
Identità	7
La storia	8
Missione e valori	10
Adesioni a reti	12
Il contesto di riferimento: la Lombardia	14
Milano metropolitana	16
Struttura e governance	21
I soci	22
Il sistema di governo e di controllo	24
Gli stakeholder	28
Le persone che operano per l'ente	29
La struttura organizzativa	30
Le risorse umane	31
Obiettivi, attività e risultati	37
Le aree di bisogno	38
CSV l'unione fa la forza	40
Il quadro generale delle attività	44
Area Organizzazioni	48
Area Cittadini e volontari	58
Aree Cultura e Animazione territoriale	67
Area Cultura	69
Area Animazione territoriale	78
Area Direzione	86
Monitoraggio, verifica	95
Gli strumenti per la qualità	96
Gli obiettivi di miglioramento	97
Il nostro impegno verso l'Agenda 2030	98
Situazione economica finanziaria	103
La dimensione economica	103
Monitoraggio dell'Organo di controllo	111
Monitoraggio dell'organo di controllo	111
Appendice	113
Questionario di gradimento	113

Che rumore fa una comunità che si sfalda? Pessimo, mette i brividi. Pensavamo che guerra e crisi ambientale ed economica, dopo un catastrofico 2023, non continuassero a sferzare anche il 2024, ma ci eravamo illusi. E queste spinte disgregatrici non hanno mai smesso di creare “crepe sociali” sui nostri territori, acuendo disuguaglianze, distanziando proprio gli esseri umani già distanziati da anni terribili. Nonostante questo, anzi, proprio per questo, CSV Milano non ha mai smesso di fare ciò che gli viene meglio, cioè esserci e lo ha fatto con rinnovati strumenti, intrecciandoli al suo pluridecennale know how.

Sì perché – parlando di strumenti e know how - in un contesto che perdura per il verso sbagliato, sarebbe improduttivo replicare le stesse risposte a medesime domande. Bisogna piuttosto avere il coraggio di cambiare le domande e per farlo bisogna in primis ripensarsi e ripensare le proprie strategie. Ed è ciò che per tutto il 2024 CSV Milano ha fatto, a partire dalla stesura del Piano strategico 2025 – 2027, una scelta che ha radici lontane: abbiamo inaugurato nello scorso quadriennio la definizione di una visione strategica pluriennale a guida delle nostre scelte annuali, così da accompagnare processi di trasformazione lunghi nel tempo, monitorarne i risultati e ottimizzare gli impatti. Proprio nel 2024 l'Organismo Nazionale di Controllo ha ribadito questa modalità richiedendo espressamente l'enunciazione di una visione strategica triennale tra le premesse della stesura del Piano Attività 2025 per tutti i Centri di Servizio italiani. Partendo da ciò CSV Milano ha deciso di interpretare questa indicazione delineando un vero e proprio Piano strategico 2025-2027, completo di analisi di contesto, visione, scelte, azioni e indicatori, sistema di monitoraggio e analisi economica.

Altro strumento per ripensarci e ripensare la nostra azione è di certo il Codice Etico, oggi vicino al varo, ma che l'ha visto in cantiere per tutto il 2024. Questo testo rappresenta la nostra carta d'identità morale e operativa, nata dalla volontà di promuovere una gestione responsabile e trasparente delle nostre attività. Crediamo fermamente che agire con integrità sia fondamentale per costruire fiducia e per garantire il rispetto verso tutte le persone e le comunità con cui interagiamo. Questo documento non è solo una guida, ma un impegno concreto a promuovere valori di equità e onestà in ogni nostra interazione, siano esse con volontari, organizzazioni non profit, aziende o partner istituzionali. Agire eticamente è per noi un dovere imprescindibile, un atto di rispetto verso la comunità e il territorio che ci ospita.

Però una serie di strumenti, seppur validi, non sono nulla senza chi li mette a terra, calandoli sulle sfide dell'Oggi, prevedendo scenari, immaginando orizzonti, leggendo i repentini cambiamenti e – appunto – cambiando il modo di porci domande. Anche qui la sfida del cambiamento non ci ha spaventate e spaventati: attraverso una commissione creata ad hoc e la supervisione dell'intero nostro consiglio direttivo, dal 1° giugno 2024 al timone del CSV Milano abbiamo una nuova direzione nella veste di Marta Moroni, a sostituire Marco Pietripaoli, andato in pensione dopo quasi 20 anni di onorato servizio. E il cambiamento non è solo operativo, ma anche culturale: in un mondo, quello del non profit, dove le figure apicali sono occupate praticamente da soli uomini, avere una direttrice ci permette di – appunto – guardare le sfide che ci circondano da un nuovo punto di vista, consapevoli che il lavoro sociale sui nostri territori, comunque, che tu sia donna o uomo, è sempre tanto, quasi troppo, e sempre in trasformazione.

Quello che ci rincuora, oggi riguardando al 2024, è sicuramente che non siamo

mai state e stati soli quando quotidianamente abbiamo calcato strade, piazze, aule universitarie e uffici progetto della nostra Città Metropolitana. CSV Milano vive sì di partnership, che spesso si trasformano in vere compagne e compagni di viaggio, ma anche di conferme inaspettate. Come quella arrivata dal Presidente della Repubblica Italiana Sergio Mattarella, che con un video messaggio ha aperto l'edizione 2024 della "nostra" Civil Week. Un evento che poi è andato benissimo, registrando la partecipazione di 40.000 cittadine e cittadini su 431 eventi, con 51 comuni coinvolti, 18 istituzioni patrocinanti, 13 amministrazioni comunali e oltre 600 organizzazioni coinvolte.

Strumenti nuovi di zecca, numeri in positivo, prospettive inaspettate, nuovi approcci alle sfide di sempre e a quelle inedite... tutti elementi che hanno arricchito l'intero nostro 2024, dando a noi l'ossigeno per quel "esserci sempre" che ci vede saldi dove un CSV per vocazione deve essere, cioè dove – come da Riforma prevede – "è chiesta la presenza di un agente di sviluppo di partecipazione e volontariato". E come dicono i giovani, spoiler: nel mentre leggete questa mia introduzione, siamo nel 2025, siamo ancora qui a consumare la suola delle scarpe nei nostri quartieri e territori, con la voglia di ripartire ogni giorno come se fosse il giorno zero. Siamo fatte e fatti così. Siamo CSV Milano!

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 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 **20° Bilancio Sociale** realizzato da CSV Milano ETS.

Il Bilancio Sociale è redatto secondo le Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti di 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 allinea 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 2024, (dal 1° gennaio al 31 dicembre), che coincide con il periodo del bilancio d'esercizio.

Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il Bilancio economico. Il documento è strutturato in 6 capitoli: Identità; Struttura e governance; Le persone che operano per l'ente; Obiettivi, attività e risultati; La Dimensione economica; Monitoraggio dell'Organo di Controllo

Il Bilancio Sociale, insieme al Bilancio d'esercizio 2024, è stato approvato dall'Assemblea dei Soci di CSV Milano ETS il 6 maggio 2025 ed è pubblicato sul sito www.csvlombardia.it/milano/.

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.**

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

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

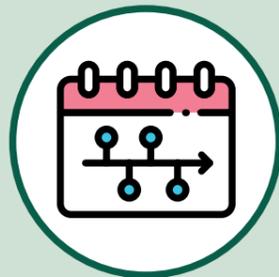
2018



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**

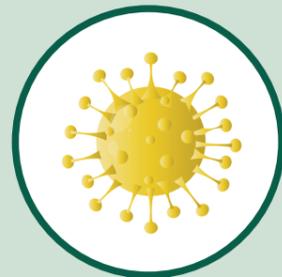
2019



Piano di sviluppo 2020-2024

Rinnovati **Mission e Vision** di CSV Milano
Predisposto un modello internazionale di validazione delle competenze trasversali: **Lever Up**
Predisposto il **Piano di Sviluppo 2020-2024**

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**

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"**

2024



"Insieme per il cambiamento"

"Un piano per il cambiamento non si osserva da lontano. Si costruisce. Si accompagna. Si rende abitabile"
Inizio lavori per il Piano strategico 2025-2027 del Centro.
Verso il Codice Etico
Prosegue il percorso verso la sostenibilità attraverso la costruzione partecipata del "Codice Etico"

MISSIONE E VALORI



MISSION

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.



VISION

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 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 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 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.



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.

ATTIVITÀ STATUTARIE



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.



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.



Formazione

per qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo.



Ricerca e documentazione

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



Consulenza

assistenza qualificata ed accompagnamento, per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti volontariato.



Supporto tecnico-logistico

per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

AREE DI INTERVENTO

I CSV lombardi organizzano e promuovono le loro attività facendo riferimento a 4 aree di produzione suddivise per destinatari dei servizi.

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

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, garantisce consulenza e formazione su temi comuni, sostiene i CSV nel perseguimento dei loro obiettivi.



CSVnet

È il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato: rappresenta i CSV con gli interlocutori di sistema di carattere nazionale, garantisce consulenza e formazione su temi comuni. Ha attive convenzioni e protocolli d'intesa con AVIS ETS; Confederazione nazionale delle Misericordie d'Italia; ANCI; Ministero della Giustizia; AISM; Epli; ANCeSCAO; Consiglio dei Ministri e Protezione Civile; Associazione Radioamatori italiani; Federavo; Slow Food Italia APS Rete; Conferenza Nazionale Volontariato e Giustizia; UNPLI; Fiab ETS; Lega Italiana Sbandieratori ETS.

ADESIONI INDIRETTE



CEV

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



IID - Istituto Italiano della Donazione

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



Alleanza contro la povertà

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



ASVIS

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



Euricse

Promuove la conoscenza e l'innovazione nell'ambito delle imprese cooperative e sociali e delle altre organizzazioni nonprofit 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 ed 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.



Forum del Terzo settore Alto milanese

Ente non profit che rappresenta le organizzazioni del Terzo Settore attive nel territorio dell'Alto Milanese della città metropolitana di Milano. CSV Milano partecipa come 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.



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

PARTECIPAZIONE A TAVOLI PERMANENTI



Regione Lombardia

Regione Lombardia promuove il Tavolo Regionale del Terzo Settore e il Tavolo tecnico di coordinamento in materia di tutela delle persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria (ex art. 10 l.r. 25/2017). CSVnet Lombardia è presente come membro ufficiale a fianco delle principali reti e associazioni di volontariato lombarde.



Partecipazione a tavoli

CSV Milano partecipa ai seguenti tavoli: PTM – Polo Territoriale Milanese, OCT MI - Osservatorio Carcere e Territorio, Tavolo cittadinanza attiva – Ambito Distrettuale Garbagnatese, Tavolo Sport Aggregazione Cultura – Rete Qubì Municipio 7 di Milano, Organi Consultivi Distrettuali municipi 1,2,3,4,8 – ASST Fatebenefratelli Sacco.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - LA LOMBARDIA



ISTITUZIONI NON PROFIT E VOLONTARIATO IN ITALIA E IN LOMBARDIA

Secondo gli ultimi dati Istat disponibili, **in Italia si stima la presenza di 6,63 milioni di volontari e al 31 dicembre 2021, il 72,1% delle Istituzioni Non Profit (INP) italiane si è avvalso di 4,661 milioni di volontari attivi** (nel 2015 erano 5,528 milioni). Un calo della presenza dei volontari nelle organizzazioni strutturate che a partire dall'osservatorio lombardo può essere definito da due ordini di cause:

- 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;
- si sta sempre più diffondendo quel fenomeno definito *volontariato occasionale* o *volontariato episodico*, 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.

Anche dall'indagine promossa da CSVnet e condotta da Università Cattolica insieme alla Business Unit di Generali su un campione di 821 Istituzioni Non Profit afferenti al sistema dei CSV emerge che il 60% dei volontari attivi in queste organizzazioni si impegna occasionalmente e in modo non continuativo. I volontari sistematici, invece, sono più attivi tra le ODV (61,2%) e nei settori dell'assistenza sanitaria (64,3%). Questa ricerca registra anche che:

- il 60% delle INP ha difficoltà ad accedere a finanziamenti pubblici e privati;
- 1 ente su 2 esprime difficoltà nel reclutare giovani;
- il 41% evidenzia come l'apporto dei volontari non sia sufficiente a coprire la mole di attività che l'associazione dovrebbe portare avanti per il perseguimento della mission;
- vi è una difficoltà generalizzata nel relazionarsi con la pubblica amministrazione.

AGGIORNAMENTO DEL REGISTRO UNICO TERZO SETTORE

A distanza di sette anni dall'approvazione del Codice del Terzo Settore e di oltre due anni dall'avvio del Registro Unico Nazionale (RUNTS), uno dei principali strumenti di pubblicità e trasparenza dell'intera riforma, alla fine di gennaio 2024 **gli enti iscritti al RUNTS a livello nazionale erano più di 120.000**, di cui quasi 53.000 Associazioni di Promozione Sociale (di cui circa 10.000 nuove iscritte nei precedenti 6 mesi), più di 36.800 Organizzazioni di Volontariato (di cui più di 4.000 nuove iscritte nei precedenti 6 mesi), poco meno di 24.000 Imprese sociali, oltre 6.600 altri enti del Terzo settore (di cui oltre 2.500 nuovi iscritti nei precedenti 6 mesi), 240 enti filantropici (di cui 100 nuovi iscritti nei precedenti 6 mesi), 112 Società di Mutuo Soccorso e 43 reti associative.

In Lombardia al 24 febbraio 2022 si contavano 11.365 Enti del Terzo Settore (ODV e APS) in trasmigrazione aventi sede legale nella Regione. A distanza di tre anni, gli ETS iscritti al RUNTS risultano essere **17.983** (+10,54% l'incremento da inizio 2024 a inizio 2025), di cui 9.355 ODV e APS trasmigrate dai precedenti Registri (a febbraio 2024 erano 570 gli enti ancora in fase di verifica nell'ambito del processo di trasmigrazione) e complessivamente 8.268 nuovi iscritti (*Dati aggiornati al 15 gennaio 2025*).

	IN TRASMIGRAZIONE AL RUNTS	ISCRITTI AL RUNTS DA TRASMIGRAZIONE		% TOTALE PROCESSATI NELLA TRASMIGRAZIONE AL RUNTS	ESCLUSI DAL RUNTS NEL PROCESSO DI TRASMIGRAZIONE		NUOVI ISCRITTI AL RUNTS AL 15/01/2025
Lombardia	11.365	9355	82,31%	94,98%	1440	12,67%	8628
BG	1.281	1144	89,31%	98,05%	112	8,74%	809
BS	1.605	1468	91,46%	93,27%	29	1,81%	1000
CO	540	478	88,52%	99,63%	60	11,11%	452
CR	724	550	75,97%	93,65%	128	17,68%	336
LC	499	398	79,76%	99,60%	99	19,84%	340
LO	378	320	84,66%	91,53%	26	6,88%	187
MB	744	619	83,20%	94,49%	84	11,29%	554
MI	2.716	2100	77,32%	93,34%	435	16,02%	3154
MN	833	656	78,75%	91,72%	108	12,97%	272
PV	737	589	79,92%	95,52%	115	15,60%	413
SO	253	215	84,98%	98,42%	34	13,44%	209
VA	1.055	818	77,54%	97,44%	210	19,91%	902

	ISCRITTI TOTALI AL RUNTS AL 15/01/2025	DI CUI ODV	DI CUI APS	DI CUI ALTRI ETS	DI CUI ENTI FILANTROPICI	DI CUI SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO	DI CUI IMPRESE SOCIALI	% ODV SU TOTALE ISCRITTI AL RUNTS	% APS SU TOTALE ISCRITTI AL RUNTS
Lombardia	17983	5671	6987	2378	90	20	2836	31,54%	38,85%
BG	1953	789	685	227	3	2	247	40,40%	35,07%
BS	2468	876	1006	215	22	2	347	35,49%	40,76%
CO	930	273	381	81	7	8	180	29,35%	40,97%
CR	886	351	387	51	1	-	96	39,62%	43,68%
LC	738	279	295	89	4	-	71	37,80%	39,97%
LO	507	197	211	45	-	-	54	38,86%	41,62%
MB	1173	381	456	142	5	1	188	32,48%	38,87%
MI	5254	1123	1951	1111	35	2	1031	21,37%	37,13%
MN	928	398	374	44	1	-	111	42,89%	40,30%
PV	1002	325	411	112	2	-	152	32,44%	41,02%
SO	424	168	147	64	3	-	42	39,62%	34,67%
VA	1720	511	683	197	7	5	317	29,71%	39,71%

Nel corso del 2023 è stata, inoltre, 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 dell'associazionismo nei territori.

Fonte: *Elenco iscritti al RUNTS pubblicati sul sito web del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, aggiornato al 15 gennaio 2025.*

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - TERRITORIO DI CSV MILANO

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.

Popolazione residente per età nella Città metropolitana di Milano al 1° gennaio 2024 (popolazione legale).¹

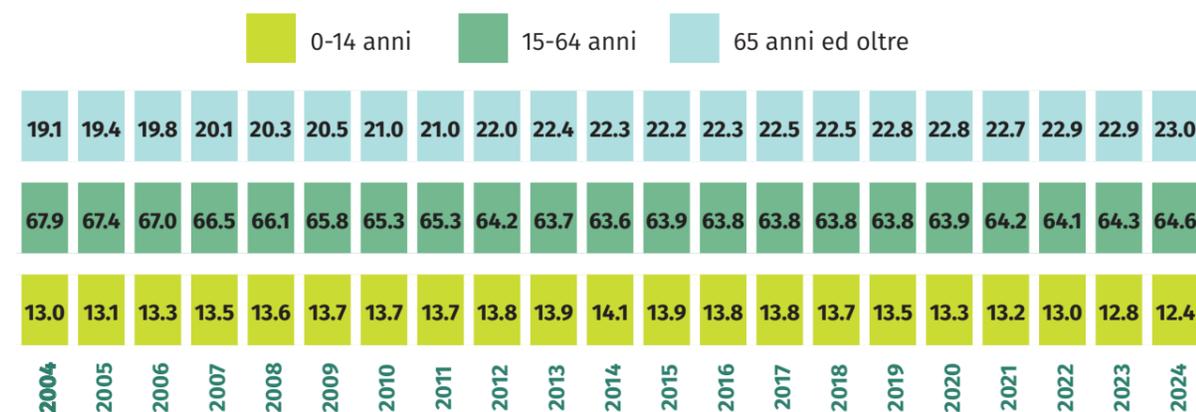
POPOLAZIONE RESIDENTE



¹ Fonte dati: Istat - Elaborazioni dell'Ufficio servizi statistici della Città metropolitana di Milano. Ultimo aggiornamento: 3 gennaio 2025.

Struttura per età della popolazione (valori %) - Ultimi 20 anni

Città Metropolitana di Milano - Dati Istat al 1° gennaio - elaborazione Tuttitalia.it



INDICATORI DEMOGRAFICI²

Evoluzione dei principali indici demografici calcolati sulla popolazione residente in 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	-	-
2024	184,8	54,8	136,8	134,8	17,6	-	-

² Fonte. Indici demografici e Struttura città metropolitana di Milano (MI) (tuttitalia.it)

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 2024 l'indice di vecchiaia per la città metropolitana di Milano dice che ci sono 184,8 anziani ogni 100 giovani.*

Indice di dipendenza strutturale

Rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni e oltre) su quella attiva (15-64 anni). *Ad esempio, teoricamente, nella città metropolitana di Milano nel 2024 ci sono 54,8 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 2024 l'indice di ricambio è 136,8 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.

Popolazione straniera residente¹

stranieri residenti nella città metropolitana di Milano al 1° gennaio 2024 sono 487.100 e rappresentano il 15% 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.

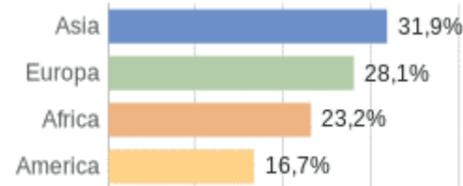
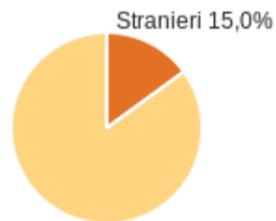
di cui nella Città metropolitana

487.100



Andamento della popolazione con cittadinanza straniera

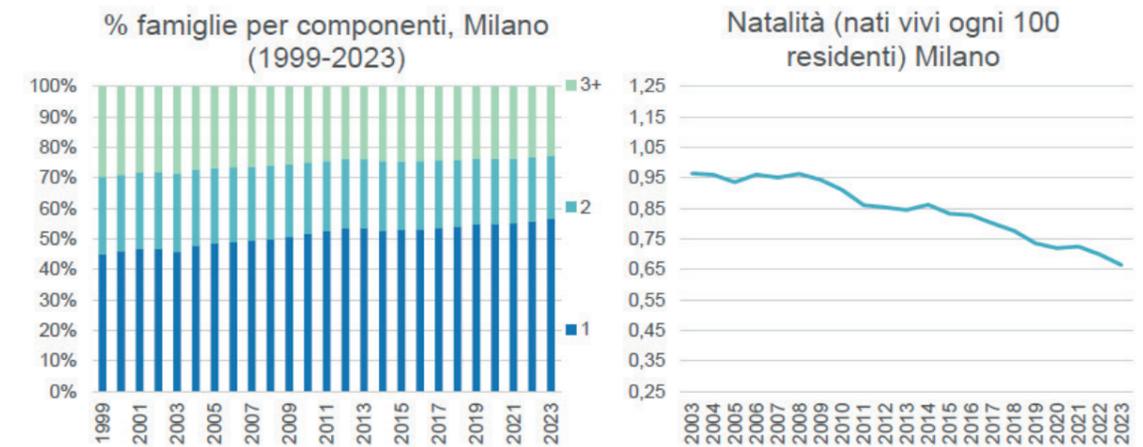
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - Dati ISTAT al 1° gennaio di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT (*) post-censimento



Comune di Milano²

popolazione residente al 31 dicembre 2024 (fonte anagrafica)			popolazione straniera residente al 31 dicembre 2024 (fonte anagrafica)		
femmine	maschi	totale	femmine	maschi	totale
722.861	684.183	1.407.044	147.463	153.132	300.595

Le famiglie monocomponenti sono concentrate nelle zone centrali della città, mentre la natalità è più alta nelle zone periferiche.

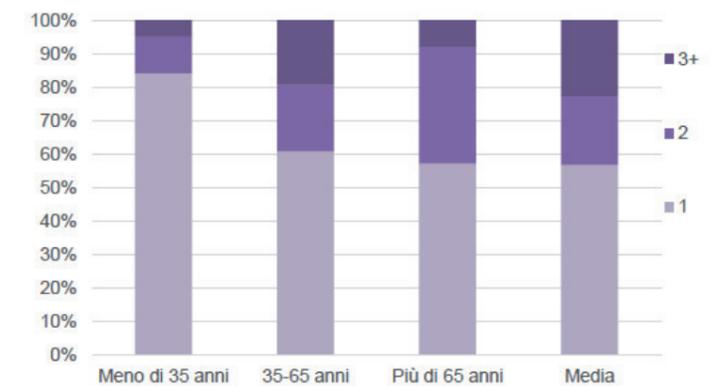


Elaborazione su dati SISI Milano - Famiglie registrate in anagrafe; Popolazione e famiglie (2023) <https://sisi.comune.milano.it/>

La spesa media familiare

(dato Lombardia, 2023) cresce meno che proporzionalmente al numero di componenti: 2.200€ per monocomponenti; 3.250€ per 2 componenti; 4.300€ per 3+ componenti. Il possesso di **un'abitazione di proprietà** è più frequente nella popolazione anziana (dato Italia, 2019): 92% delle coppie over65 senza figli; 89% delle persone sole over65; 79% del totale delle famiglie.

% famiglie per componenti e età capofamiglia, Milano (2023)



Elaborazione su dati SISI Milano - Famiglie registrate in anagrafe (2023) <https://sisi.comune.milano.it/>

¹ Nella città metropolitana di Milano al 1° gennaio 2024. Fonte: Cittadini Stranieri 2024 - Città Metropolitana di Milano (MI) (tuttitalia.it).

² Fonte: Popolazione residente: classi di età, municipi e genere 2024 del Comune di Milano e "Verso il piano del Welfare 2024-2026" a cura del team SDA Bocconi e CODICI presentato il 28 gennaio 2025

VOLONTARIATO ORGANIZZATO

Al 27 marzo 2025 nel territorio della Città metropolitana di Milano **risultano iscritti nel RUNTS 5.377 enti.**

Sezione	al 27/3/2023	al 27/3/2024	al 27/03/2025
Associazioni di Promozione sociale (Aps)	1.444	1.761	1.988
Imprese Sociali	1.129	1.093	1.034
Organizzazioni di Volontariato (OdV)	967	1.082	1.133
Altri ETS	487	840	1.185
Enti Filantropici	9	27	35
Società di Mutuo Soccorso	2	2	2
TOTALE	4.038	4.805	5.377

Vi sono ancora numerose Onlus nel territorio metropolitano di Milano in attesa della definizione dei regimi fiscali da parte dell'Unione Europea, che in seguito alla risposta definiranno a quale sezione del RUNTS iscriversi.

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 2024 ci sono stati 5 nuovi soci (AISM APS, Senza Margini ODV, Amici di Don Palazzolo ODV, Casa delle Virtù Civili e Adiconsum Lombardia APS) e nessun recesso.

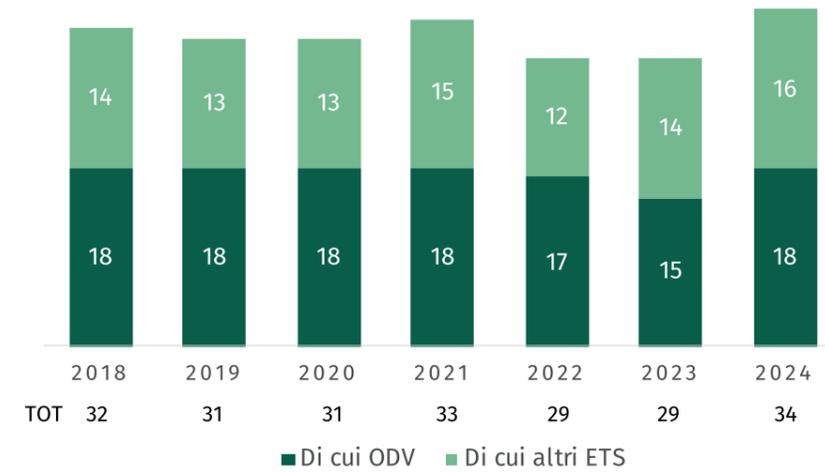
La compagine sociale al 31.12.2024 è costituita da:



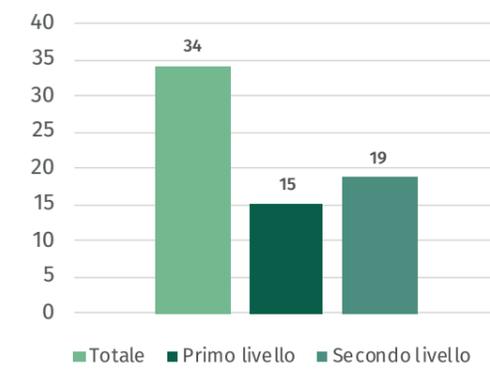
Gli associati sono in maggioranza composti da ODV (53%).

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).

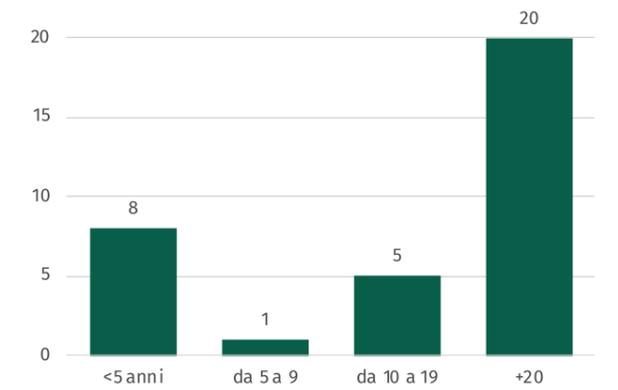
Numero soci



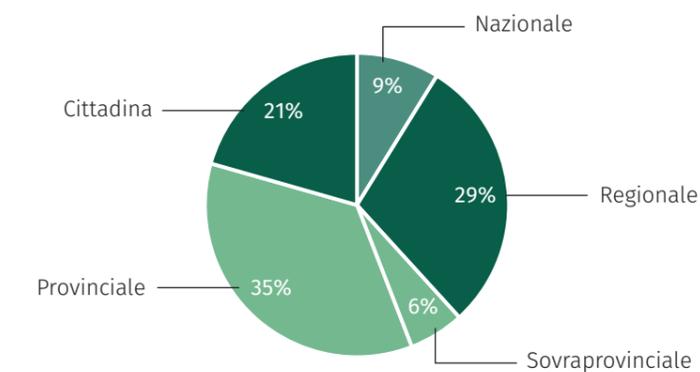
Rappresentatività



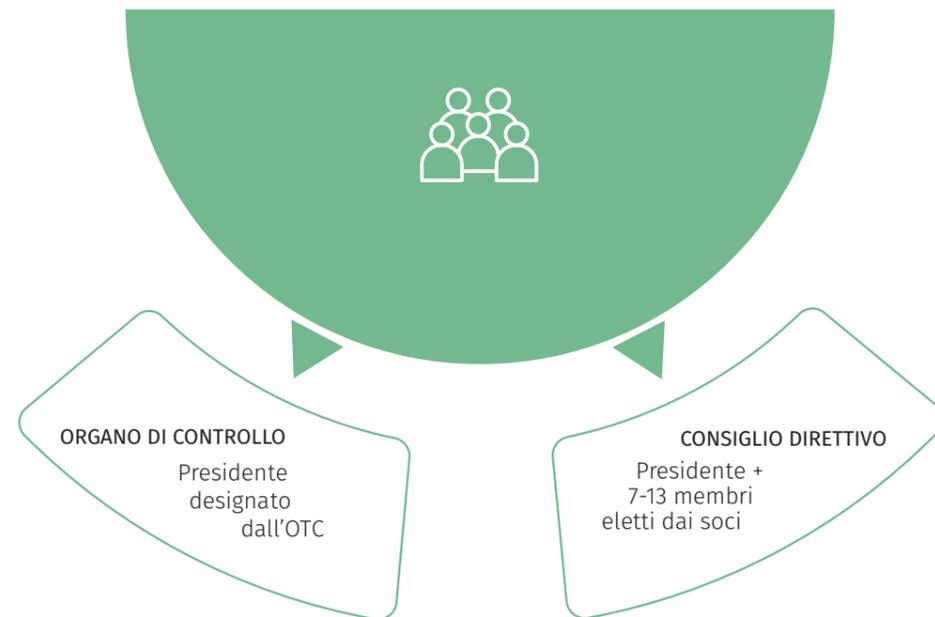
Anni di affiliazione



Rappresentatività - 2024



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	11	83%	23.5	SI
Collegio dei Revisori	5	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 2024 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 2023;
- approvazione Programmazione 2025.

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 successivo).

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 2024 si sono svolte 11 riunioni, tutte in modalità mista (in presenza e in modalità telematica).

A febbraio 2024 il Consiglio ha nominato, al termine di un ampio percorso di selezione, la nuova Direttrice del Centro, individuandone le deleghe.

Ha inoltre deliberato su alcuni argomenti particolarmente significativi: i protocolli di collaborazione con i Forum TS territoriali; l'affidamento dei lavori edili per la messa in sicurezza dell'immobile destinato al progetto Voce; la revisione dell'assetto organizzativo conseguente al cambio di Direzione; l'attivazione delle borse di studio Univol; l'attribuzione della premialità per i dipendenti al termine del Piano di sviluppo 2020-2024.

Sono stati infine avviati i percorsi di predisposizione del Codice Etico di CSV Milano e del Piano Strategico 2025-2027.

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

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. È 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.

COMMISSIONI

A novembre 2021 il nuovo Consiglio Direttivo ha aggiornato lo strumento di raccordo tra la funzione “politica” svolta dal Consiglio Direttivo e la funzione “tecnica” della struttura operativa attivando le Commissioni, funzione in precedenza svolta dai Comitati di referenza.

Accanto alle **Commissioni costituite ad hoc** dal Consiglio Direttivo in occasioni specifiche 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.

2024 commissione ad hoc per elezione del nuovo direttore.

Commissione	Consiglieri
2023-2024 per nomina nuovo direttore CSV	De Vecchi, Dotti, Galbusera, Fanzago, allargata nella seconda fase della selezione a: Andreoni e Mainini
2022 – 2024 Olimpiadi MiCo26	Rambaldi, Galbusera, Dotti
Voce	Fanzago, Dotti, Failla, Galbusera, Mainini
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’ONC¹

Nome e cognome	Ruolo	Periodo per il quale rimane in carica
Alberto Regazzini	Presidente	2023-2026
Fabrizio Angelelli	Componente effettivo	2023-2026
Roberta Gottard	Componente effettivo	2023-2026

¹ ONC = L’ONC, organismo nazionale di controllo, è una fondazione con personalità giuridica di diritto privato, costituita con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali. Gli OTC sono la sua emanazione territoriale

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 degli stakeholder è scaricabile dal sito di CSV Milano nella sezione Sostenibilità della pagina "Chi siamo".



La mappa e l'individuazione degli stakeholder è stata di supporto nel percorso verso la redazione del Codice Etico del Centro.

Le persone che operano per l'ente

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

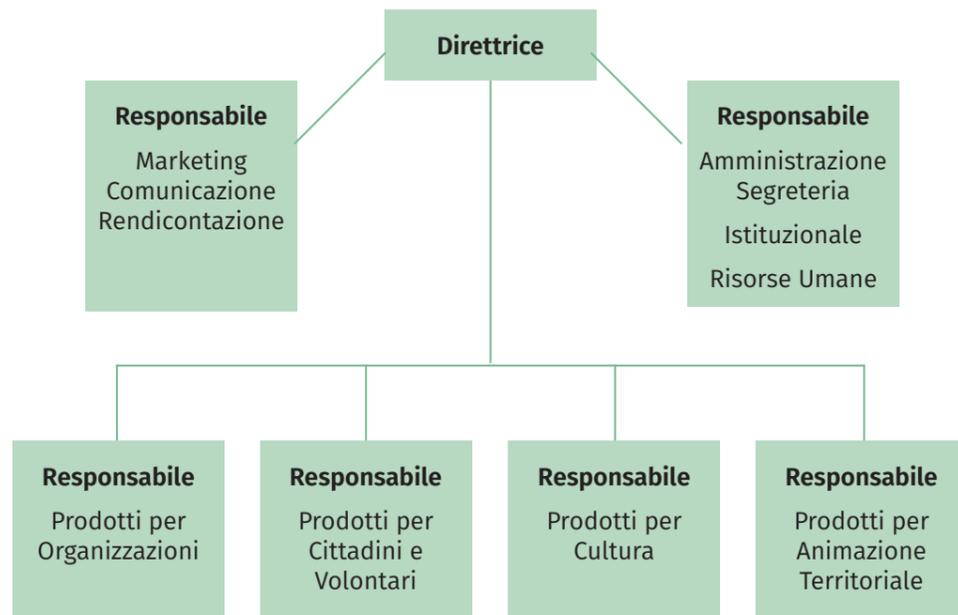
Per permettere di operare con migliore agilità e flessibilità, salvaguardando momenti elaborativi strategici comuni, avendo comunque presenti gli obiettivi di risultato sia sociale che economico che ci siamo dati, la struttura organizzativa si compone di una **Direttrice** a tempo indeterminato e di sei suoi collaboratori diretti.

“In line” ci sono i quattro **Responsabili** che gestiscono le attività di servizio definiti dalla mission di Ciesevi, e che utilizzano le risorse economiche e quelle umane previste nella programmazione annuale.

“In staff” ci sono altri due **Responsabili** dedicati alle attività interne: 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 servizio per i destinatari.

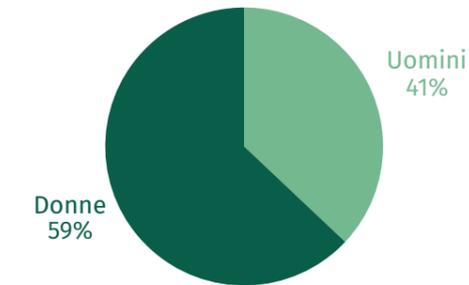
La collaborazione è costante anche tra i diversi ambiti di servizio.



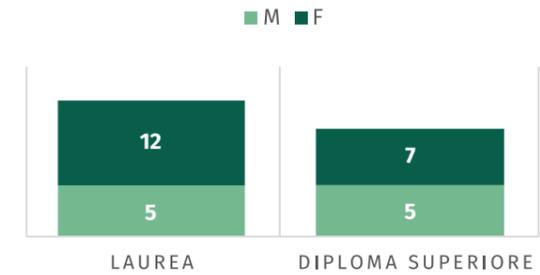
LE RISORSE UMANE

I DIPENDENTI

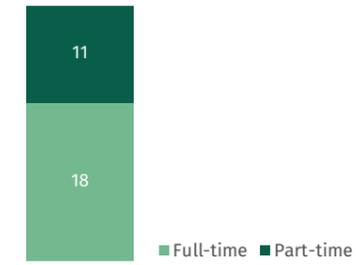
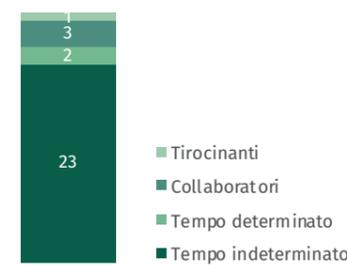
Genere



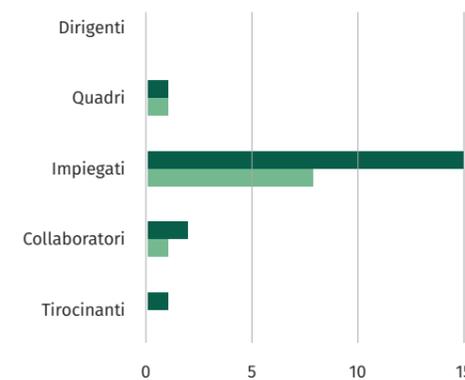
Titolo di studio



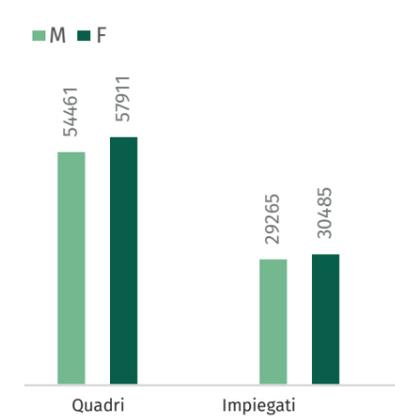
Tipologia contrattuale



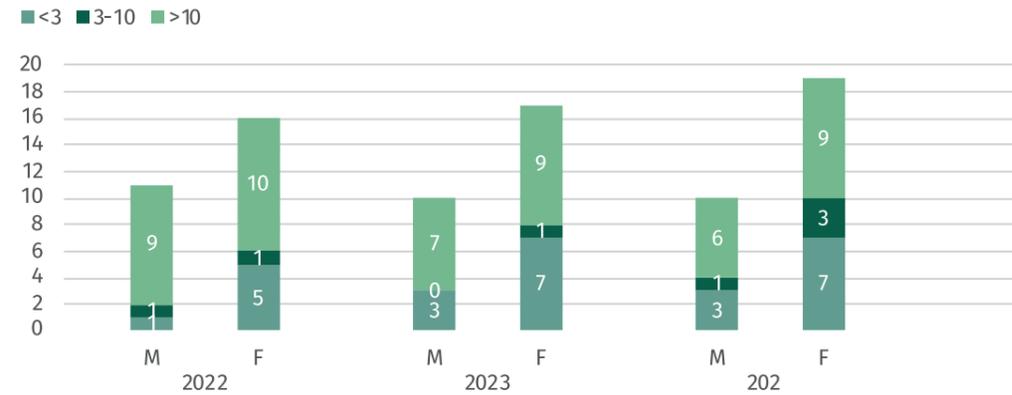
Inquadramento



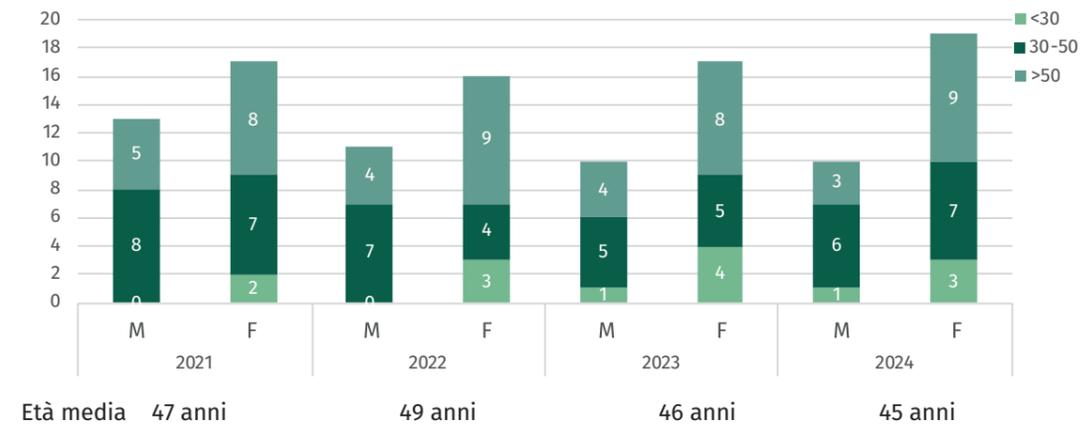
Retribuzione media



Anzianità lavorativa



Andamento età



Nel 2024 il tasso di turnover è del 12% contro il 13,8% del 2023 e il 12,5% del 2022.

Nel 2024, la gestione delle risorse umane, oltre a curare la gestione amministrativa dei rapporti di lavoro, che ha visto in particolare i cambiamenti conseguenti ai passaggi di ruolo e responsabilità avvenuti nell'anno, ha proseguito il supporto alla formazione del personale, specificata in dettaglio nel paragrafo successivo, e al sistema di programmazione per azioni e obiettivi, indicatori e risultati declinati per ciascun lavoratore, aggiornati e coordinati con gli obiettivi di Agenda 2030.

Inoltre, è stata riconosciuta ai lavoratori una premialità economica risultato di accantonamenti nel corso del Piano di Sviluppo 2020-2024, ripartita secondo criteri stabiliti dal Consiglio Direttivo.

Infine, è stato avviato un processo di revisione e aggiornamento delle modalità di rilevazione presenze, che sarà implementato nel corso del 2025.

I VOLONTARI

CSV Milano coinvolge le risorse pro-bono si dividono in:

- volontari che offrono la propria attività “professionale” pro bono
- membri degli organi sociali (Assemblea dei soci, Consiglio direttivo)
- altri

Per tutti vale il rimborso spese secondo regolamento approvato dall’assemblea dei soci e valido anche per i dipendenti e per gli organi sociali.

In particolare, il 2024 ha visto coinvolti:

- consulenti legali dello Studio Freshfields Bruckhaus Deringer LLP che stanno accompagnando il progetto VOCE
- docenti delle Università di Milano (IULM e Politecnico) che hanno offerto docenze pro-bono nel progetto Università del Volontariato
- un professionista della comunicazione per Civil Week
- un'accademica per la giornata internazionale del Volontariato

	2022		2023		2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
TOTALE VOLONTARI DELL'ENTE	33	10	42	21	47	31
Di cui operanti all'interno dell'organo sociale	28	8	13	11	15	11
Di cui ad altro titolo	15	2	29	10	32	20
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	Esperti legali probono progetto Voce; Civil Week, Docenze Univol V Dossier Webinar FNP	Docenze Univol, Civil Week; VDossier
Numero di ore prestate in volontariato	529	135	867	232	677,5	213,5

ALTRE RISORSE UMANE

TIROCINANTI

1 tirocinante extracurricolare a supporto dell’organizzazione della “Milano 2024”, da gennaio a giugno 2024

1 tirocinante extracurricolare a supporto dell’organizzazione della “Milano Civil Week 2025”, da novembre 2024.

LA REMUNERAZIONE

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 per i veicoli utilizzati per lavoro
- Buoni pasto elettronici
- Compartecipazione economica a formazione su proposta individuale
- Flessibilità orario lavoro
- Ampia disponibilità a richieste di aspettative e permessi non retribuiti
- Lavoro agile nella forma ordinaria dell'accordo individuale per:
 - 1 giorno alla settimana;
 - 1 giornata settimanale aggiuntiva, cumulabile, per i laboratori con figlio fino a 14 anni
 - 12 giornate annue aggiuntive per gli altri lavoratori

Il lavoratori che hanno chiesto di stipulare accordi di lavoro agile sono 23 su 25.

La remunerazione delle risorse umane con contratti diversi da quello dipendente è definita da CSV Milano in un apposito documento che evidenzia precisi standard di corrispettivo da erogare sulla base della tipologia di attività e della qualifica della risorsa.

Ai volontari si 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.

ORGANI SOCIALI

I membri dell'Consiglio Direttivo 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.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE



dipendenti formati



corsi frequentati



ore di formazione totale ai dipendenti

Nel corso del 2024 il personale di CSV ha potuto beneficiare di tre tipologie di percorsi formativi:

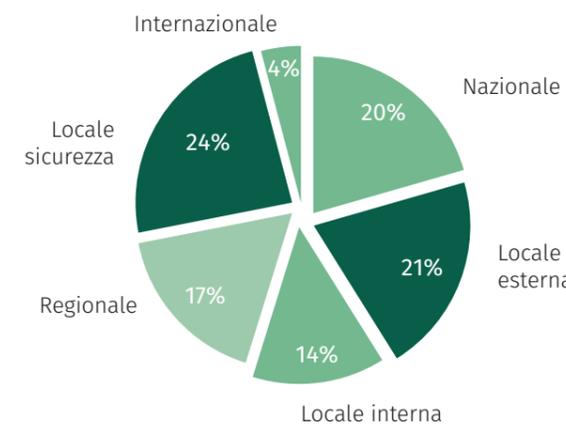
- Formazione realizzata a livello locale (a cura di CSV MILANO o da altri soggetti)
- Formazione realizzata a livello regionale/nazionale (a cura di CSVnet Lombardia e CSVnet)
- Formazione internazionale – programma ERASMUS +

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

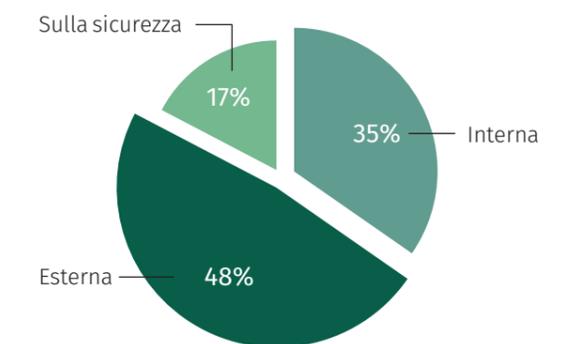
La formazione a cura di CSV Milano si suddivide a sua volta in due tipologie:

- **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 2024 si è potuto anche usufruire di proposte formative offerte a titolo gratuito.

Formazione 2024 – n. corsi



Formazione locale 2024 – ore



La formazione locale nel 2024 ha rappresentato il 55% del totale dei corsi di formazione: oltre a corsi sulla sicurezza, corsi su temi specifici per l'area Cultura e Territorio e un momento di Team Building a partecipazione facoltativa per tutti i dipendenti.

FORMAZIONE REALIZZATA A LIVELLO REGIONALE / NAZIONALE

LA FORMAZIONE REALIZZATA A LIVELLO REGIONALE

Anche per il 2024 la Confederazione regionale, in stretta sinergia con la rete nazionale dei CSV, ha promosso momenti di incontro e percorsi formativi per generare occasioni di scambio e confronto fra gli operatori dei CSV, oltre che per approfondire i temi e le sfide che riguardano il volontariato oggi. Le attività formative sono state anche un'importante occasione per accrescere e incrementare le competenze tecnico-specialistiche del sistema.

- Il **Laboratorio dell'Area Organizzazioni** ha promosso un percorso di analisi della domanda dei servizi fiscali e contabili degli ETS, mappando i servizi esistenti nei sei CSV lombardi. Ha quindi promosso una comunità di pratiche e di apprendimento, che ha coinvolto tutti gli operatori che si occupano di consulenza sulle tematiche fiscali e sulle Attività di Interesse Generale. Il Laboratorio ha, inoltre, attivato e condotto alcuni webinar regionali e costruito una pagina web dedicata al tema dell'IVA per il non profit. **Totale 15 incontri.**
- Il **Laboratorio dell'Area Cittadini** ha promosso incontri di approfondimento e aggiornamento formativo sul tema del volontariato aziendale e sulle opportunità di investimento che può generare. Gli incontri hanno visto la partecipazione attiva dei 6 coordinatori di Area. **Totale 10 incontri.**
- Il **Laboratorio dell'Area Cultura** ha messo al centro delle sue riflessioni il tema della parità di genere per la promozione della cultura dell'equità e del rispetto. Gli incontri di studio sono stati rivolti ai coordinatori di Area. **Totale 6 incontri.**
- Il **Laboratorio dell'Area Territorio** ha lavorato per la progettazione di una comunità di pratiche e di apprendimento sul ruolo del volontariato nella promozione della salute nei territori. La comunità di pratiche ha coinvolto 20 operatori che operano sul tema nei propri territori di riferimento. **Totale 8 incontri.**
- Il **Tavolo dei Direttori** ha svolto un ruolo di raccordo tra le progettualità dei Centri, con l'obiettivo di lavorare sulla consolidazione di un modello comune di erogazione dei servizi minimi essenziali omogeneo e condiviso, che garantisca che in tutti territori i volontari possano fruire delle stesse opportunità. **Totale 10 incontri.**

LA FORMAZIONE REALIZZATA A LIVELLO NAZIONALE

La **formazione nazionale**, caratterizzata da un taglio informativo-formativo, si è articolata attorno a 7 aree di intervento principali a cui hanno partecipato, di volta in volta, Presidenti, Consiglieri, Direttori e operatori dei CSV lombardi.

	N. incontri
Programmazione, monitoraggio e rendicontazione Piani Attività CSV	5
Formazione tematica	15
Community formazione e Community scuola e volontariato	10
Percorsi politico-tecnici	4
Redazione/Community comunicatori	14
Presentazione Bandi e opportunità per CSV ed ETS	4
Scuola CSVnet: Formazione per direttori	6

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** alla quale fa riferimento l'annualità 2024 è il Piano di Sviluppo 2020-24 "Innovare per crescere" a partire dal quale è discesa, a cascata, la **pianificazione operativa annuale** (Piano Attività 2024), costruita in coerenza con i dettami strategici.

Il Piano Attività 2024 è stato scritto in attuazione delle Linee guida per i CSV formulate dall'Organo Nazionale di Controllo ed è risultato da un'intensa condivisione tra la struttura operativa e il Consiglio Direttivo (anche grazie alle Commissioni) in particolar modo sulla lettura dei bisogni e le sfide e opportunità conseguenti all'evoluzione del contesto, anche regionale.

Anche nel 2024, inoltre, CSV Milano ha "esploso" il Piano Attività 2024 in un proprio strumento di lavoro interno col quale ha accompagnato la pianificazione dettagliata delle fasi di attuazione di ciascuna attività prevista nella programmazione, delle risorse umane da dedicarvi e degli indicatori da raggiungere per ogni micro-azione. Questo strumento, ormai in uso al Centro, va via via perfezionandosi e dimostra sempre più la sua utilità sia nella pianificazione che nel monitoraggio costante degli andamenti operativi, che della gestione dei correttivi o degli imprevisti, che della valutazione finale, anche dal punto di vista della sostenibilità.

Nella seconda metà dell'anno CSV Milano è stato impegnato nella costruzione di un nuovo piano strategico 2025-2027 attraverso un processo partecipativo 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.

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. 80); 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 e-mail 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 e-mail 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.

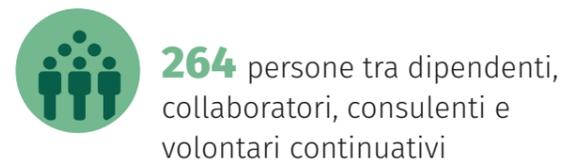
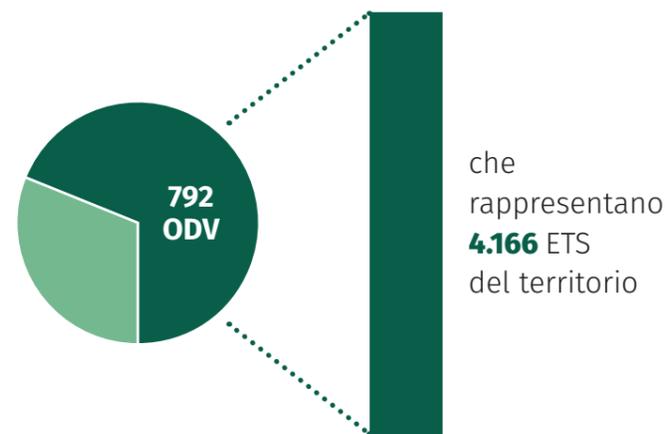
CSV L'UNIONE FA LA FORZA /1

La rete dei CSV in Lombardia

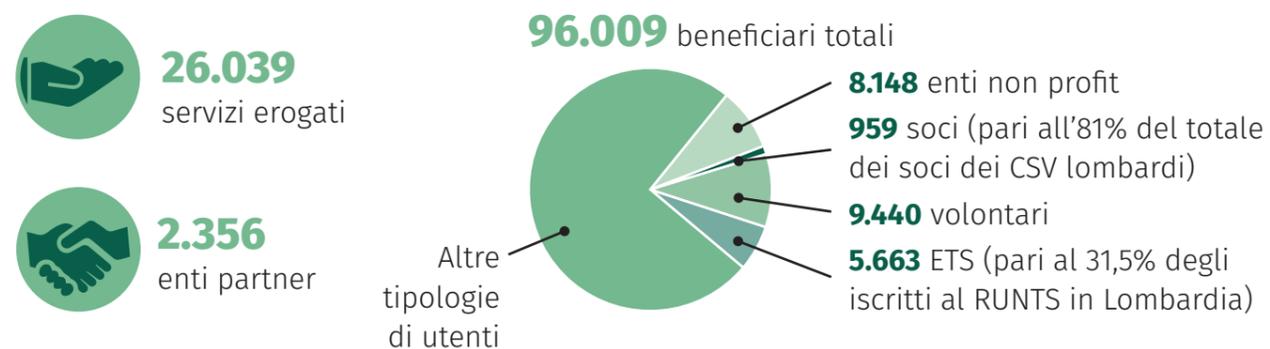


Identità e risorse

1.150 SOCI



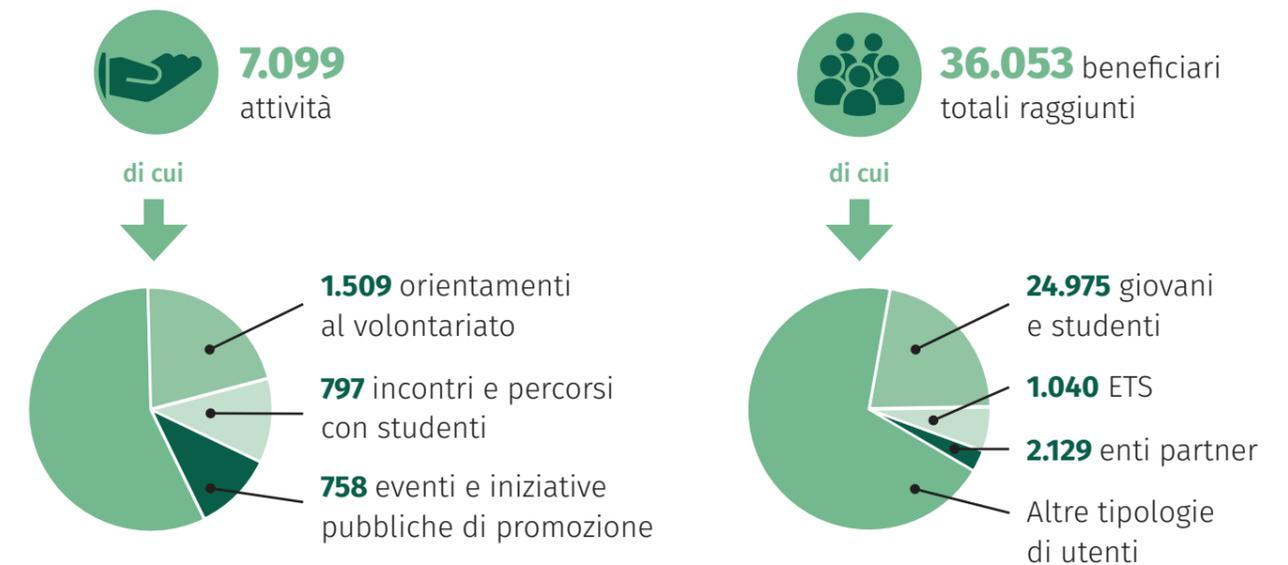
I risultati dei 6 CSV lombardi



CSV L'UNIONE FA LA FORZA /2

Servizi erogati in riferimento all'art. 63 del Codice del Terzo Settore

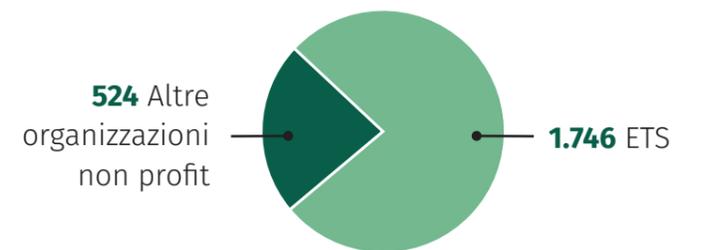
a) Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale



b) Servizi di formazione



2.270 enti non profit beneficiari



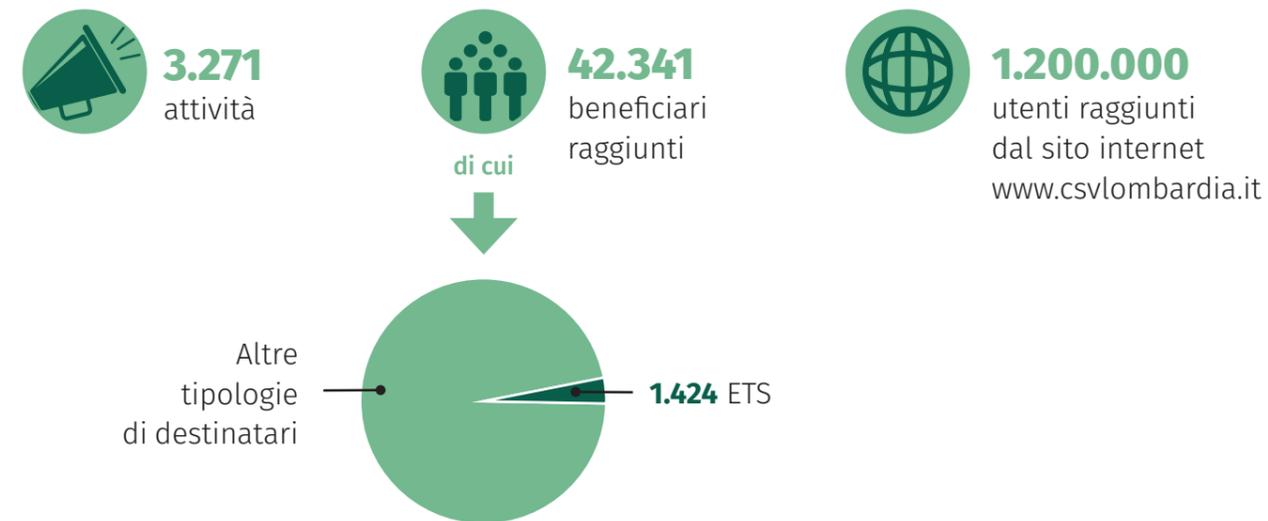
CSV L'UNIONE FA LA FORZA /3

Servizi erogati in riferimento all'art. 63 del Codice del Terzo Settore

c) Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento



d) Servizi di informazione e comunicazione



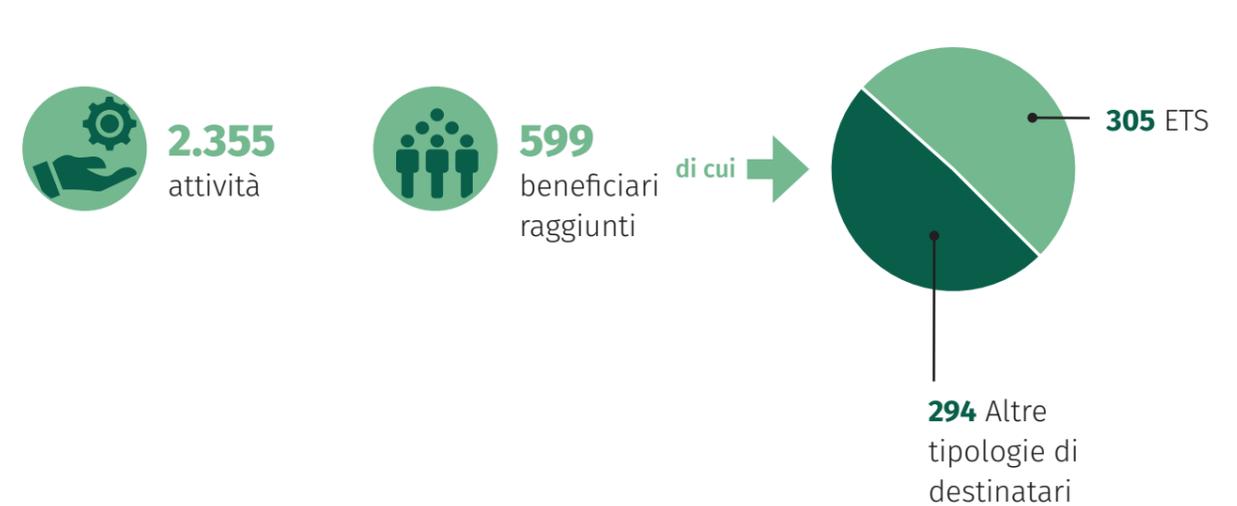
CSV L'UNIONE FA LA FORZA /4

Servizi erogati in riferimento all'art. 63 del Codice del Terzo Settore

e) Servizi di ricerca e documentazione



f) Servizi di supporto tecnico-logistico



IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

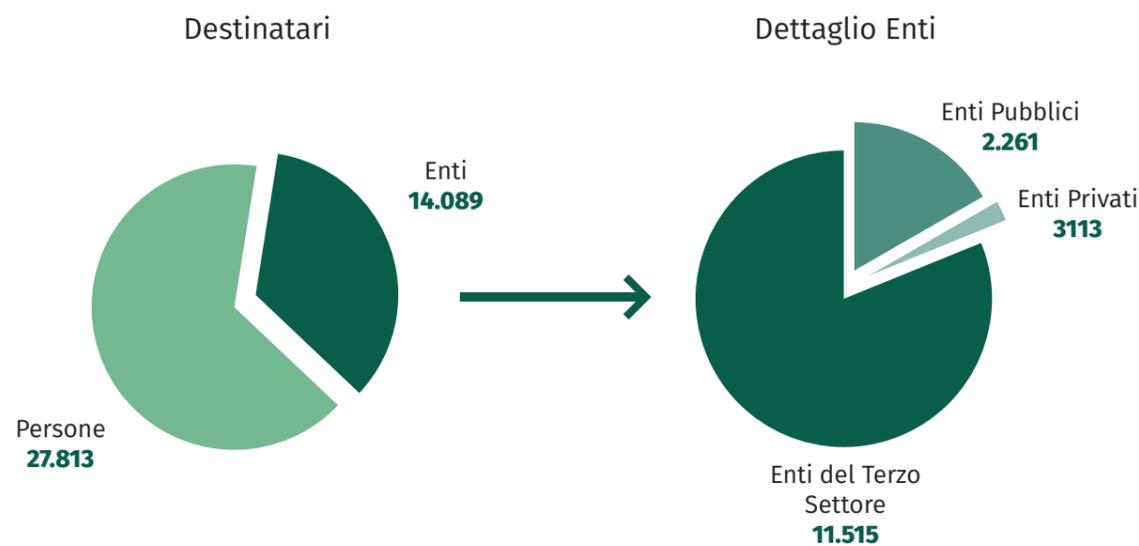
I SERVIZI

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 organizzato in 4 Aree 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, con la conduzione di ricerche e l'organizzazione di eventi tematici
4. Area per l'Animazione territoriale: con azioni di facilitazione delle sinergie tra soggetti diversi e la valorizzazione delle risorse volontarie, attraverso la costruzione e conduzione di progettualità 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 volontariato o del terzo settore, senza dimenticare i singoli cittadini e volontari.



Fonte: My CSV

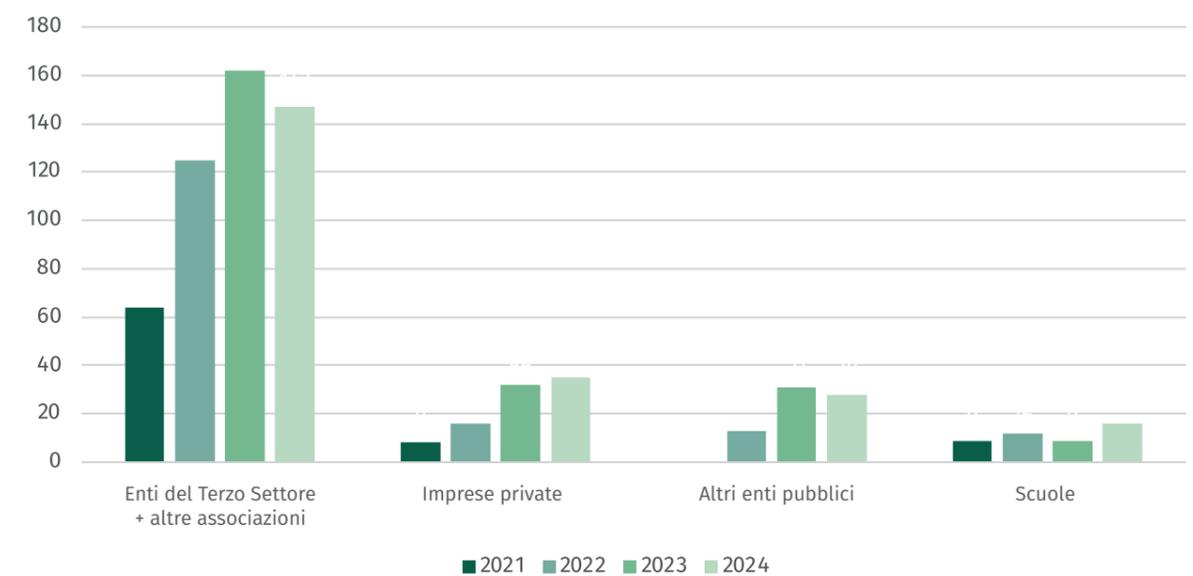
Dettaglio Enti del Terzo settore

	2022		2023		2024	
APS	1.256	12,3%	1.730	15,6%	1.871	16,2%
Cooperative Sociali	725	7,1%	473	4,3%	472	4,1%
ODV	1.301	12,7%	1.084	9,8%	1.120	9,7%
ODV non Iscritte al registro	625	6,1%	855	7,7%	816	7,1%
Onlus	1.669	16,3%	1.747	15,7%	1.634	14,2%
Altri enti	4.669	45,6%	5.222	47,0%	5.602	48,6%
Totale	10.245	100,0%	11.111	100,0%	11.515	100,0%

Nel 2024 sono stati erogati servizi a più di 45.000 utenti: in particolare sono stati serviti 2.112 enti non profit di cui 1.595 ETS (pari al 30,36 % degli ETS iscritti al RUNTS con sede nella città metropolitana di Milano) e 24 associazioni socie del Centro (pari al 71% dei soci di CSV Milano).

1.499 soggetti, tra volontari ed enti non profit, hanno avuto accesso a più di un servizio; 529 enti non profit (pari al 25% degli enti serviti durante l'anno) che hanno avuto accesso ai servizi nel corso dell'anno non avevano avuto accesso agli stessi nei due anni precedenti.

LE PARTNERSHIP



Fonte: Elaborazioni dati interni

COLLABORAZIONI	TIPOLOGIE ¹	OBIETTIVI DELL'AZIONE DI CSV E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Cittadini, comunità locale	Comunità	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.
Volontari, Organizzazioni di Volontariato e altri enti ETS (soci e non)	Comunità	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
Enti di Terzo settore soci	Comunità	Promuovere la loro partecipazione alla definizione delle linee strategiche di indirizzo del Centro, attraverso le Assemblee e le delibere del Consiglio Direttivo.
CSVnet e CSVnet Lombardia	Rete CSV	Contribuire al rafforzamento del sistema CSV, adottando strumenti condivisi, promuovendo percorsi formativi comuni e collaborando sul piano strategico e operativo.
ONC (Organismo Nazionale di Controllo) e OTC (Organismo Territoriale di Controllo)	Organismi di controllo	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	Istituzioni	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)	Istituzioni	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.

¹ La tipologia si riferisce alla categorizzazione presente nella Mappa degli stakeholder

COLLABORAZIONI	TIPOLOGIE	OBIETTIVI DELL'AZIONE DI CSV E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Regione Lombardia, città metropolitana di Milano, Comune di Milano altri comuni	Istituzioni	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.
Scuole e Studenti	Scuole e Università	Promuovere la cultura del volontariato e della solidarietà, coinvolgendo gli studenti in attività di volontariato, anche nell'ambito di esperienze di alternanza scuola lavoro.
Le Università di Milano	Scuole e Università	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.
Imprese	Aziende	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
Tribunale di Milano, Afol Sud Milano e UEPE Milan	Istituzioni	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	Fornitori ²	Collaborazione nell'ambito dei servizi per le Organizzazioni, per l'erogazione di consulenze specialistiche o offerta di prodotti alle organizzazioni in regime di convenzione.
Quotidiani e riviste, Radio e Tv locali; Influencer e portavoce del Terzo settore	Media e Opinion Maker	Aumentare la notorietà di CSV Milano e promuoverne la vision e la mission, come agenzia di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva, ricercando nuovi canali di comunicazione e nuove partnership

² Attualmente la Mappa degli stakeholder non individua la categoria dei Fornitori. La mappa verrà aggiornata nel corso del 2025 anche con questa categoria

AREA ORGANIZZAZIONI

2.447

consulenze
“informare” erogate

16

incontri informativi con
1.859 partecipanti

19

percorsi di
accompagnamento
allo sviluppo degli enti

4.647

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 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 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

Nel corso del 2024, il trend di richieste degli enti del Terzo settore è stato per la maggioranza ancora focalizzato sugli adempimenti correlati alla permanenza nel RUNTS, con particolare attenzione al supporto per il deposito dei bilanci e alla conformità dei relativi documenti. È stata svolta un'azione elaborativa di indicazioni e strumenti per favorire la comprensione della corretta applicazione del Codice del Terzo settore nelle sue diverse previsioni, da un lato collaborando alla elaborazione di informazioni, articoli e materiali, pubblicati sul sito istituzionale di CSVnet e Forum del Terzo settore nazionale: Cantiere Terzo settore; dall'altro lato, sul versante del contatto diretto con i fruitori dei diversi servizi di Fare Non Profit, concentrandosi sul supporto puntuale con un'analisi delle posizioni specifiche dei singoli enti in relazione agli adempimenti per il RUNTS.

Nell'ambito delle diverse previsioni applicative del Codice del Terzo settore, un'attenzione particolare è stata rivolta al supporto ad alcune amministrazioni locali nell'attuazione dei processi di “amministrazione condivisa”.

Un particolare focus di attenzione inoltre è stato dedicato ai temi fiscali, in particolare alle modifiche introdotte sull'IVA con conseguenze importanti dal punto di vista di sostenibilità organizzativa/gestionale ed economica sugli enti associativi.

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.

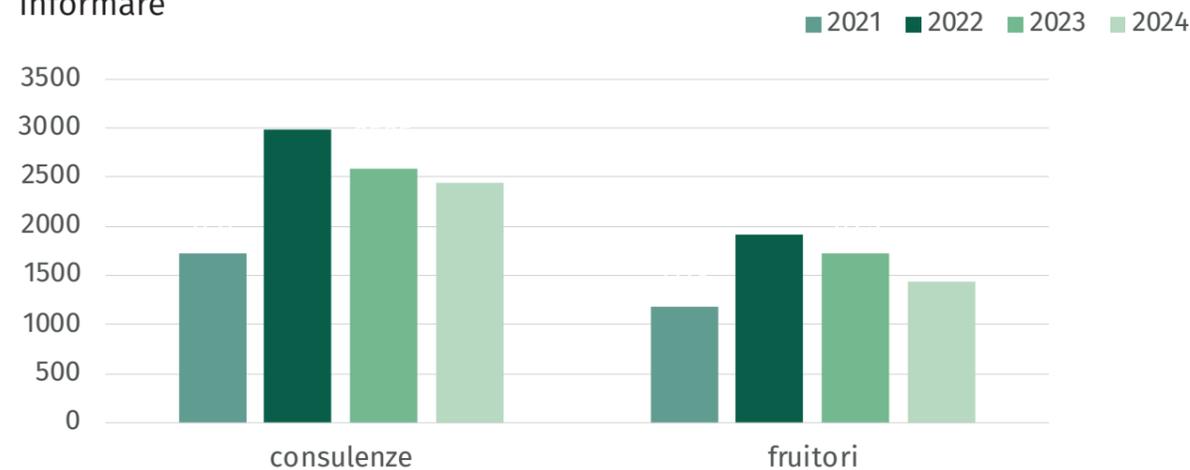
ATTIVITÀ 1 – informare

Questo servizio comprende fornire risposte, informazioni e aggiornamenti sui temi connessi al “fare non profit”, ad esempio le tematiche inerenti gli aspetti normativi, gestionali, organizzativi e progettuali e l’accompagnamento nell’analisi della domanda che ha portato a contattare il servizio; vengono fornite indicazioni precise sia rispetto alla domanda posta che ai passi successivi da intraprendere, nonché ai servizi offerti da Fare Non Profit - Area Organizzazioni e di CSV Milano.

I temi più richiesti dalle associazioni nel 2024 sono stati:

- RUNTS (adeguamenti statuti per iscrizione o aggiornamenti, iscrizione portale);
- IVA (nuovo regime);
- Le corrette modalità di applicazione degli schemi di bilancio (revisione modello D e imputazione corretta voci);
- 5 x mille (iscrizione e rendicontazione);
- La gestione della contabilità a partire dalle normative del Codice del TS e delle novità IVA.

Informare



2024



- **Consulenze di indirizzo**¹: 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	2024
incontri	14	15	11	15
partecipanti	70	127	126	204

- **Incontri informativi**¹ gratuiti sui diversi temi tecnici utili alle organizzazioni di Terzo settore

Incontri informativi	2021	2022	2023	2024
Webinar	6	6	14	16
partecipanti	853	550	2.121	1.505

16

incontri informativi, di cui

- 12** da Fare Non Profit Milano, 7 dei quali realizzati nel territorio della Città metropolitana di Milano
- 3** in collaborazione con la rete dei CSV regionali
- 1** in collaborazione con Regione Lombardia e Csvnnet Lombardia insieme alla rete dei CSV regionali

Gli incontri informativi promossi nel corso del 2024 sono stati la risposta ai bisogni espressi dagli enti stessi nei sondaggi condotti durante gli incontri informativi del 2023 e la naturale evoluzione delle consulenze d'indirizzo del 2023. Gli incontri sono stati curati da CSV Milano Fare Non Profit e in collaborazione con la rete dei CSV regionali. Tra questi in particolare con la Regione Lombardia è stato promosso un momento sulla gestione delle informazioni degli ETS all'interno della piattaforma RUNTS. Inoltre, una particolare attenzione è stata dedicata alle modifiche introdotte sull'IVA per le quali è stato scelto di promuovere un ciclo di incontri all'interno del territorio della Città metropolitana di Milano per sollecitare e informare gli enti in merito alle ricadute fiscali, organizzative e gestionali che ne conseguono.

- Per i **Servizi assicurativi** si è registrato un leggero calo nella finalizzazione di contratti assicurativi a fronte di un numero di richieste informative e di consulenze nel complesso stabile. A seguito del DM sulle assicurazioni nel comparto si stanno attivando altri attori.

Assicurare	2021	2022	2023	2024
Informare: n. richieste info	57	83	50	36
Consulenze ad hoc	n.a.	11	12	30
Nuovi contratti assicurativi	28	28	26	15

¹ Consulenze d'indirizzo e Incontri informativi sono servizi informativi erogati a Utente 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 relativa documentazione. Il servizio può essere utilizzato anche per l'adeguamento dello statuto per l'iscrizione al RUNTS. Nel 2024, superato il periodo di "adeguamenti" prescrittivi dettati dalla normativa, la riduzione di modifiche agli statuti è da leggersi come ad un ritorno di una dinamica di servizio più di natura "ordinaria".

	2022	2023	2024
consulenze	154	120	148
redazioni di statuto/fruitori	130	120	100
modifica - Enti	49 ¹	52	38
costituzione - individui	81	68	62

ATTIVITÀ 2 - Startup gestionale²

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	2024
consulenze	16 Audio video sincrono	56 Modalità mista (sincrona e presenza)	24 Modalità mista (sincrona e presenza)
fruitori	13	28	12

1. Nel bilancio Sociale 2022 il dato riportato per errore di battitura era 39
2. 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	2024
consulenze	122	135	148
fruitori	106	135 (120 enti + 15 individui)	127 (104 enti + 23 individui)

ATTIVITÀ 4 - Accompagnamento agli schemi di bilancio degli ETS

CSV Milano ha inteso con il servizio "accompagnamento agli schemi di bilancio" determinare una proposta di supporto e di accompagnamento alla comprensione delle nuove logiche rendicontative indicate dal Codice del Terzo settore. Il servizio non è stato attivato verso alcun ente. I bisogni di supporto sui temi "rendicontativi" sono stati assorbiti da altri servizi quali "consulenze specialistiche" o "prima consulenza" evidentemente più funzionali a soddisfare la necessità di risposta immediata. In tal senso si è riscontrata la difficoltà degli enti di favorire la partecipazione a percorsi più strutturati di supporto all'interno delle proprie organizzazioni.

STRUMENTI E SERVIZI IN CONVENZIONE

1 - Servizi fiscali con CAF

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

	2022	2023	2024
Servizi erogati	13	29	25
fruitori	13	29	22

2 - 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	2024
Consulenza-assistenza	74	94	136
fruitori	35	37	64
Licenze attive	59	85	112

3 – Gestione contabilità

Servizio di tenuta della contabilità in base alle caratteristiche specifiche dell’ente, erogato in convenzione con CSV Brescia. Servizio attivato nel 2024.

	2024
Richieste	39
Servizi attivati	11

ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO - GESTIONALE

1 – Segretariato associativo

Servizio confermato nella Programmazione 2024, 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	2024
Enti	3	3	3

2 – 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	2024
Richieste accolte	64	64	80
Enti fruitori	21	16	22

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 complessivamente n. 19 accompagnamenti e sono stati realizzati nei confronti di:

- n. 5 verso PA:
 - N. 3 per il Comune di Locate di Triulzi
 - N. 1 per il Comune di Peschiera Borromeo
 - N. 1 per il Comune di Binasco
- n. 14 verso 12 enti:

	aps	ets	odv	onlus	Totale complessivo
Accompagnamento alla scrittura di bandi			2		2
Supporto consulenziale continuativo	2		1		3
Supporto a sistemi di privacy dell'organizzazione		1	3		4
Accompagnamento alla revisione dei processi gestionali e contabili			1		1
Supporto specialistico per modifiche allo statuto	2	1		1	4
Totale complessivo	4	2	7	1	14

ATTIVITÀ 2 - consulenza Riforma Terzo settore CSVnet Lombardia

Supporto al sistema regionale per la riflessione sui temi della Riforma

- Stesura **di 42 articoli** pubblicati dalla redazione regionale su tutte le viste provinciali del sito CSVnet Lombardia
- Cura e aggiornamenti delle **pagine “Schemi di bilancio”, “Trasmigrazione al RUNTS” e “IVA compresa” sul sito di CSVnet Lombardia e su Cantiere Terzo settore;**
- Raccordo con Ufficio regionale RUNTS per monitoraggio problematicità connesse al funzionamento della piattaforma e alle problematicità degli ETS inerenti i processi di aggiornamento delle informazioni;
- Organizzazione insieme alla Regione Lombardia dell'incontro informativo in merito a “Il bilancio degli ETS” nel maggio 2024;
- Partecipazione all'organizzazione e alla realizzazione dei webinar di CSVnet Lombardia insieme ai CSV lombardi sui temi relativi a “Novità fiscali: scadenze fiscali anno 2024”, “La gestione di volontari e personale retribuito negli ETS: webinar per saperne di più”, “IVA compresa: novità dal 2025 per gli enti associativi”.
- Supporto diretto (n. 12 appuntamenti di consulenza) e indiretto (n. 30 risoluzioni di casi) all'attività di consulenza del CSV Brescia nei confronti degli enti del Terzo settore e in generale agli enti non profit funzionalmente al Codice del Terzo settore.

AREA CITTADINI E VOLONTARI

689

orientamenti
al volontariato

499

n. **ore** di
formazione

838

corsisti delle
attività di formazione

35

Corsi
di formazione



OBIETTIVO

Favorire e qualificare la partecipazione dei cittadini alla vita della comunità



LE NOSTRE STRATEGIE

Strategia 1 – Aumentare la conoscenza della varietà di opportunità di impegno civico offerte ai cittadini, facilitando la costruzione e la veicolazione di proposte caratterizzate da profili di innovazione.

Strategia 2 – Aumentare le competenze dei cittadini che operano nel volontariato e che attuano percorsi di cittadinanza attiva, favorendo anche lo sviluppo della consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano.

AREA CITTADINI E VOLONTARI/STRATEGIA 1

Aumentare la conoscenza della varietà di opportunità di impegno civico offerte ai cittadini, facilitando la costruzione e la veicolazione di proposte caratterizzate da profili di innovazione.

ATTIVITÀ 1 - Orientamento e Desk Bocconi

Orientamento

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

	2022	2023	2024
colloqui di orientamento	485	368	689

CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ (ESC)

Il Corpo europeo di solidarietà è un'iniziativa dell'Unione europea che offre ai giovani a partire dai 17 anni¹ 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.

25 beneficiari **64** sessioni di accompagnamento

SERVIZIO CIVILE

CSV Milano ha ottenuto l'accreditamento per il Servizio Civile per il 2025 e, a partire da quell'anno, potrà accogliere giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni.

DESK VOLONTARIATO IN BOCCONI

Il Desk Volontariato è un progetto dell'Università Bocconi, in collaborazione con CSV Milano ETS e con l'associazione studentesca Students for Humanity; fornisce informazioni generali sul volontariato ai membri dell'Università Bocconi e orienta gli studenti che desiderano dedicarsi ad attività di impegno sociale. Alcune delle attività proposte dal Desk Volontariato permettono di accedere al [progetto Bocconi Social Impact Recognition](#). Lo sportello è attivo durante tutto l'anno accademico, gestito in presenza presso l'Università in alcune giornate e a distanza.

	2022	2023	2024
richieste di orientamento raccolte e gestite	207	309	301
tramite colloqui	66	189	52 ²
tramite email	141	120	249

Alle attività del desk si sono aggiunti **N. 3 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:

- 13 febbraio 2024: **Bocconi Community Volunteer Fair** con la partecipazione di N. 25 associazioni accoglienti a cui si sono rivolti complessivamente circa 150 studenti.
- 16 aprile 2024: momento dedicato alle proposte di **volontariato estivo** in Italia e all'estero, con la partecipazione di N. 13 enti non profit a cui si sono rivolti circa 30 studenti interessati.
- 3 ottobre 2024: **Bocconi Community Volunteer Fair** con la partecipazione di N. 25 enti non profit a cui si sono rivolti circa 200 studenti interessati.

ATTIVITÀ 2 - Eventi di promozione e sensibilizzazione, nelle Scuole e Università

	2023	2024
Eventi di sensibilizzazione nelle scuole	5	3

¹ NB. È tuttavia necessario avere 18 anni per poter iniziare un progetto

² I colloqui in presenza sono diminuiti a seguito del potenziamento del servizio di orientamento continuativo via e-mail: è possibile infatti, dare riscontri più accessibili e tempestivi alle richieste degli utenti.

ATTIVITÀ 3 - Patti educativi di comunità, educazione civica e PCTO

L'attività prevede l'alleanza tra scuola e mondo del volontariato attraverso gli strumenti dei patti educativi di comunità, dell'educazioni civica, dei PCTO.

3 PCTO **3** associazioni beneficiarie:
Fighthtthestroke; Fondazione PIME onlus; Walter Vinci Onlus

ATTIVITÀ 4 - Giustizia di Comunità

400 contatti **4** operatori **1** sportello



- 97** percorsi Accoglienza e presa in carico di LPU e MAP
- 25** percorsi di Presa in carico delle persone in situazione di fragilità
- 20** percorsi di Presa in carico e progettazione delle donne autrici di reato
- 1** incontro pubblico di informazione e sensibilizzazione rivolto ad enti e cittadinanza
- 1** corso di formazione sui temi della legalità rivolto a cittadini, volontari, aspiranti volontari
- 1** corso di formazione per Volontari e aspiranti volontari per la Giustizia di comunità

Progetto TAG – Tutta un’Altra Giustizia offre 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.

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)

Il progetto è realizzato nel quadro delle iniziative promosse da Politica di Coesione 2021-2027 e in particolare dal 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.

ATTIVITÀ 5 – 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 mette in contatto i potenziali volontari con le associazioni e, soprattutto, con i progetti per la comunità.

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, CSVOL – CSV Terni).

Nel 2024 la piattaforma non è stata operativa per attività di revisione e manutenzione del software (attività in capo a KPMG).

ATTIVITÀ 6 - 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	2024
33 contatti unici, attraverso mailing	54 richieste	46 richieste
	13 matching	15 matching
3 accompagnamenti	2 incontri di sensibilizzazione al volontariato	1 progetto sperimentale per la costruzione di proposte di volontariato aziendale per il Comune di Milano

Matching 2024: IFCO e Agrivis; Quadpack Foundation e Agrivis e CAA; NB- Neuberger Berman e Associazione La Strada; Heidrik e WAU; Do Digital e Fringe Festival; Versace e GVV e FLCG; Ansys Italia e Fondazione Francesca Rava e Fondazione Don Gnocchi; KPMG e Fa La Cosa Giuta; Webgains e Fondazione Francesca Rava e Fondazione Don Gnocchi e Sacra Famiglia; Morningstar e Agrivis; Banca Progetto e CAA.

ATTIVITÀ 7 - 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 ¹	2023	2024
n. call pubblicate	34	71	53
n. enti proponenti		60	39
n. cittadini coinvolti in attività di volontariato	583	3.360 ²	958

5 dicembre 2024

In occasione della 39ª Giornata internazionale del Volontariato, il Comune di Milano ha voluto premiare i cittadini che si sono distinti in attività di volontariato. L'evento è stato organizzato dall'Assessorato al Welfare e Salute in collaborazione con CSV Milano.

TOTALE UTENTI iscritti	143
PARTECIPANTI	126

Tra i gruppi premiati: i gestori dei CRSC, una rappresentanza di volontari di RaccontaMi, alcuni volontari delle "Unità mobili", alcuni Volontari Civici Continuativi, e alcuni volontari proprio di "Volontari per Milano".

¹ 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)

² Il numero di cittadini coinvolti nel 2023 ha risentito in maniera consistente degli eventi calamitosi che hanno colpito Milano nell'estate

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 alla fiera Fa' la cosa Giusta! (FLCG) 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).

	2023	2024
candidature	400	329
volontari ingaggiati	173	213
corso di formazione specifico, on line	1	2

L'esperienza di Volontariato per FLCG negli anni ha creato una vera e propria community. Infatti, con l'edizione 2024 si conferma la grande affezione dei volontari «storici», che rappresentano il 53% sul totale delle adesioni.

AREA CITTADINI E VOLONTARI/STRATEGIA 2

Aumentare le competenze dei cittadini che operano nel volontariato e che attuano percorsi di cittadinanza attiva, favorendo anche lo sviluppo della consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano.

UNIVOL - Università del Volontariato®

1

open day

13

Università partner

OpenUnivol

L'Open Day dell'Università del Volontariato si è tenuto il 21 settembre presso la sede di Milano in Piazza Castello. La giornata ha rappresentato un'occasione speciale per scoprire l'offerta formativa, incontrare docenti e coordinatori e approfondire le proposte per il nuovo anno accademico. Durante l'evento si è tenuta la Lectio Magistralis del filosofo Silvano Petrosino.

Nel 2024, l'offerta ha coperto quattro tipologie di proposte formative:

- Corsi base e avanzati
- Master
- Univol talk
- Percorsi formativi personalizzati

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, Università degli Studi di Salerno.

UNIVERSITÀ DEL VOLONTARIATO — Formarci, per condividere il cambiamento — www.univol.it

Mission

Essere il luogo di apprendimento dove progettare e sviluppare, insieme, opportunità formative di valore per i volontari di oggi e di domani, in collaborazione con università e partner del territorio.

I valori condivisi

- Cura del processo formativo (ex ante, in itinere, ex post)
- Cura della progettazione formativa
- Cura della relazione con i partecipanti
- Criteri di scelta dei formatori/docenti, allineamento con l'approccio e obiettivi del percorso formativo
- Interesse del docente verso il mondo del volontariato
- Intendere la formazione come strumento di sviluppo della persona e delle organizzazioni coinvolte (outcome del corso)
- Incidere positivamente sulla cultura del volontariato e sul senso di comunità, con riferimento ai fruitori
- Sviluppare competenze, oltre che nozioni

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. Grazie alla collaborazione tra Centri di Servizio, 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.

Università del Volontariato® di Milano

	2022	2023	2024
corsi	29	32	35
corsisti	526	843	838



35 CORSI 2024, di cui:

- 5 percorsi master
- 7 corsi a pagamento
- 3 talk
- 54% con docenze pro bono;
- 75,5 ore di docenza con docenti interni CSV Milano

	2022		2023		2024	
	n. docenti	Ore docenze	n. docenti	Ore docenze	n. docenti	Ore docenze
Totale	54	300	58	422	68	499
<i>di cui</i>						
Pro bono	8	41	31	170	41	286
Interni <i>(Dipendenti CSV Milano)</i>	16	99	10	202	6	75,5
Esterni	30	160	7	50	21	137,5

Nota: i dati si riferiscono all'anno solare

UNIVOL TALK 2024

Sono state realizzate nel corso dell'anno 3 iniziative su temi innovativi, volte a sperimentare e testare la recettività delle tematiche, per un totale di

43

partecipanti formati

Temì:

- i segreti per comunicare con efficacia
- cos'è la facilitazione, a chi e a cosa serve, quali gli strumenti principali
- intelligenza artificiale generativa

Master in **sostenibilità ambientale** per il **Terzo Settore 2024**

- 2° edizione
- 30 ore di formazione
- 218 iscritti

Frutto del lavoro di coprogettazione e coordinamento tra le sedi Univol, grazie al contributo accademico di professionisti del settore e al supporto delle istituzioni, il corso affronta il tema urgente dell'emergenza ambientale: della gestione delle situazioni emergenziali nella sua complessità, negli aspetti organizzativi, istituzionali, comunicativi e collaborativi, emotivi e psicologici, momenti teorici intervallati da discussione su casi e buone prassi di gestione di volontari, non inseriti nelle organizzazioni preposte, come la Protezione Civile, in situazioni di emergenza.

ATTIVITÀ 2 – Percorsi di formazione a enti

ente	percorso attivato	n. edizioni	volontari formati
CSV Etneo	Dirigere un ETS e protezione civile	2	70
CADOM Monza	Facilitare la nascita del "gruppo benessere"	1	9
Fondazione F.lli San Francesco	Comunicazione interpersonale, gestione dei conflitti e delle relazioni	2	48
Fondazione Don Gnocchi	Emersione delle competenze dei Referenti del volontariato	2	23

AREE 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.

Nel 2024 si è proseguito nello sviluppo dei focus tematici individuati nel 2023; a giugno, le aree hanno subito una riorganizzazione a seguito del cambio di direzione del Centro servizi milanese che ha inciso sull'operatività del gruppo, in particolare sul lavoro legato all'approfondimento culturale. La tabella sottostante tiene conto di questa fase organizzativa.

Focus Tematico-Culturali	Progetto	Area territoriale	Prodotto culturale
Comunità Educanti	Scuole Aperte Partecipate in Rete	Città di Milano	Evento "UNA SCUOLA APERTA PARTECIPATA E IN RETE: IMMAGINIAMOLA INSIEME!", progetto SAPR - 5 marzo 2024
	CommonGround	Sesto San Giovanni, Cinisello Balsamo, Bollatese, Rhodense	
	IoNoi	Ambito Distrettuale Visconteo	Evento "PARLOCOLRAP", chiusura del progetto IoNoi - 19 dicembre 2024
	Gr(e)atLab	Gratosoglio (Milano)	
	CreAction	Città di Milano	Articolo "CreAction e il potere educativo della creatività"
Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale	Cuore Visconteo	Ambito Distrettuale Visconteo	Articolo "Agorà d'Estate: riflessioni sulla sussidiarietà tra pubblico e non profit"
	OCD Fatebenefratelli-Sacco	Città di Milano: Distretti 1,2,3,4,8	Articolo "Riflessioni sul significato dell'agire in quanto attori costituzionali"
	GAP	Città Metropolitana di Milano	Articolo "Seminare fiori per avere farfalle: intervista a Carla Facchini sui volontari Auser" *
	Accompagnamento ai Piani di Zona	Ambito Abbiatense-Magentino, Ambito Trezzo sull'Adda, Ambito Visconteo	Articolo "Milano e il territorio, la città che non si ferma: cresce l'impegno intergenerazionale" *
	Presidio della Rete Qubì Municipio 7 di Milano	Città di Milano, Municipio 7	Evento "Volontariato e Alimentazione" - Tavola rotonda del TS - 9 novembre 2024
	Amministrazione Condivisa - Percorso personalizzato per il Comune di Peschiera Borromeo (con A1)	Peschiera Borromeo	Evento "Ricchi di futuro: presentazione dei risultati del progetto Cuore Visconteo" - 10 aprile 2024
	CSRC _WeMi	Città di Milano	
	Civil Week	Città Metropolitana di Milano	
IoNonButto	Città Metropolitana di Milano		

Focus Tematico-Culturali	Progetto	Area territoriale	Prodotto culturale
Migrazioni, inclusione, interculturalità	Arte dell'Integrazione	Città Metropolitana di Milano	Evento "Convegno finale MEI" - Tavola Rotonda del TS - 9 ottobre 2024
	Multiple Ethnic Inequalities	Città di Milano	Articolo "Allarme senza dimora in Italia: i dati rivelano una crisi sociale in crescita" *
	NuoveRotte	Ambiti Garbagnatese e Rodhense	Sintesi del seminario: Sfide e potenzialità dell'accoglienza in famiglia: esperienze a confronto Articolo VDossier "Il Concerto che Vorrei. Sensibilizzare il pubblico della musica"
Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni	Civil Week	Città metropolitana di Milano	Civil Week: vedi attività
	Step By Step	Quartiere Musocco (Milano)	
Evoluzione del mondo del volontariato (volontariato post moderno, competenze, ...)	VDossier	Territorio Nazionale	Articolo VDossier "Per un calcio vicino al popolo. Da Milano a Manchester"
	VOLacross	Territorio Nazionale	
	VAS	Territorio regionale	
Volontariato e ambiente	Step By Step	Quartiere Musocco (Milano)	Evento "Orti urbani per un futuro green" - 26 settembre 2024 Articolo "Milano tra innovazione e sostenibilità: le sfide di una metropoli in trasformazione" * Articolo "Volontariato globale: innovazione, inclusione e futuro sostenibile" *

Gli articoli indicati con * sono stati redatti dall'area di comunicazione.

AREA CULTURA

4

Attività di ricerca/
ricerche

11

produzioni
editoriali

6

eventi
organizzati

431

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, parlando a un ampio pubblico con formule e linguaggi accessibili e innovativi.

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 e attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono 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 è una piattaforma editoriale crossmediale dedicata ai temi del volontariato, espresso nelle sue diverse forme (i volontariati) e orientata al raggiungimento di diversi obiettivi contemporaneamente: «distillare» cultura dei volontariati, veicolarla soprattutto a un pubblico sensibile ma a noi più lontano, coinvolgere «altri mondi» oltre al nostro indirizzandosi a un target di persone interessate ai temi dei volontariati, sebbene non necessariamente già coinvolte in questo mondo.



Vdossier nasce per elevare l’offerta culturale dei CSV ampliando il livello del dibattito in riferimento alla cultura della solidarietà 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. 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 si: Abruzzo, 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.

- 8.254** utenti unici sito
- 507** followers FB
- 263** followers Instagram
- 163** followers LinkedIn
- 68** contenuti pubblicati sul sito
- 192** post social pubblicati
- 18** contenuti podcast pubblicati
- 24** contenuti YouTube pubblicati

Con la fine dell’anno 2024, è stato definito un passaggio della leadership progettuale a CSVnet e si sono iniziati i passaggi formali e operativi per ridefinire l’identità di VDossier. Il nuovo progetto partirà nella primavera 2025.

ATTIVITÀ 2 - Milano Civil Week

Milano Civil Week è un 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. Nel 2024 si è svolta la terza edizione live dal 9-12 maggio, frutto di un lungo lavoro iniziato già da settembre 2023.



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



OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI

ORGANIZZAZIONE

14

incontri
territoriali
realizzati

14

partner
tecnici coinvolti

2

eventi
organizzati

1

report di
valutazione
dei risultati e
dell'impatto

4

rendicontazioni
prodotte

PALINSESTO VIVERE

431

eventi
realizzati

551

enti/gruppi
coinvolti

51

comuni
coinvolti di cui
18 patrocinanti

40mila

cittadini coinvolti
(*stima), di cui 720
a Bicicivica

COMUNICAZIONE

7.437

utenti
sul sito web
nei 3 giorni

2.193

followers
Facebook

1.526

followers
Instagram

27

video
prodotti

22mila

copie
distribuite di
materiale di
comunicazione

EDIZIONE 2025

A partire dai risultati della valutazione dell'edizione 2024, si è proceduto alla riprogettazione della nuova **edizione 2025** con l'individuazione del nuovo titolo "L'Europa siamo noi", la stesura del nuovo progetto, la definizione di un budget preventivo, la costruzione delle partnership e la realizzazione delle prime attività:

1 evento di lancio

10 incontri territoriali realizzati

ATTIVITÀ 3 – approfondimenti tematici

Stimolare il pensiero del volontariato attorno a temi attuali e questioni rilevanti per la società attraverso momenti di racconto, attraverso 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.

11

Articoli
redatti

6

Eventi
organizzati

6

Focus tematici
sviluppati

Per l'approfondimento delle tematiche si veda la pagina del sito

[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 partner¹.



63

candidature
ricevute

11

persone
premate

13

enti con
menzione
speciale

500

spettatori

Comieco, Assoedilizia, Amici Di Milano, City Angels, Legambiente e SAO - Associazione Saveria Antiochia Omicron

AREA CULTURA/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).

ATTIVITÀ 1 – attività di ricerca

Sviluppare una lettura e un’analisi approfondita del Terzo settore e dei temi ad esso connessi attraverso la sistematizzazione di informazioni esistenti o la realizzazione di indagini dedicate.

Oltre agli specifici progetti di ricerca, la competenza dell’area è costantemente coinvolta nelle azioni dei progetti di Area Cultura e di Area Territorio, per attività specifiche (focus group, percorsi laboratoriali, ...) per osservazioni (monitoraggio, valutazione, ...) e per l’elaborazione di apprendimenti operativi sia per entrambe le Aree sia per progettualità di altre aree (es. Area Cittadini per il Progetto TAG).



Nuovi progetti:

VAS – “Profilazione del volontariato tradizionale, episodico, e online: dall’impegno civico alla rete collaborativa locale”

Progetto: La ricerca-intervento si concentra sull’analisi delle nuove forme di volontariato informale (episodico e digitale) in Italia investigandone gli impatti psicosociali (punti di forza e sfide), sia in termini di Valore Aggiunto Sociale (VAS) che di sviluppo della comunità. Coinvolge tre università: Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Università Federico II di Napoli e Università degli Studi di Verona.

Partner: finanziato dal Ministero dell’Università e della Ricerca tramite fondi europei NextGeneration EU (PRIN), con Università Cattolica di Milano

Ruolo CSV Milano: produzione culturale e progettazione e divulgazione degli strumenti di ricerca

Attività 2024: ricerca in svolgimento (data inizio 01-01-2024 - Data fine 31-12-2025)

L’area ha contribuito alla messa a punto dei questionari insieme al team di ricerca e ha iniziato l’attività di divulgazione dello stesso.

“Recupero e redistribuzione delle eccedenze alimentari a fini sociali nel territorio di Milano”

Progetto: realizzata nell’ambito di un progetto di laurea magistrale, la ricerca verte sulla modellizzazione di aree di miglioramento, sinergie attivabili, barriere all’integrazione che consentano un’attività di aiuto alimentare a livello urbano più sinergica e integrata

Partner: Politecnico di Milano

Ruolo CSV Milano: supervisione e accompagnamento alla ricerca, relazione con la rete IoNonButto

Attività 2024: Ricerca in svolgimento (data inizio 01-05-2024 – data fine 30-06-2025).

È stata condotta con regolarità l’attività di coordinamento e accompagnamento della ricerca. In autunno, si è organizzato un Focus Group con la rete IoNonButto per fornire nuovi dati e spunti di analisi (Novembre 2024).

Progetti in corso:



VOLacross – Volunteering Across Crisis

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).

Partner: finanziato dal Ministero dell’Università e della Ricerca tramite fondi europei NextGeneration EU (PRIN), con Università degli Studi di Milano e Università degli Studi di Parma

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

Attività 2024: ricerca in svolgimento (data inizio 01-01-2024 - Data fine 15-09-2025).

L’attività di gestione comunicativa e facilitazione dell’organizzazione di seminari è stata regolarmente implementata, a cui si è aggiunta la progettazione e la divulgazione del questionario di ricerca sul territorio nazionale, con il coinvolgimento di CSVnet e degli altri CSV territoriali.

Ricerche concluse:

MEI – Multiple Ethnic Inequalities. A Multidimensional Analysis of Migrants’ Penalty on Occupational Achievement and Health in Italy

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.

Partner: Università degli Studi di Milano, Università degli studi di Milano-Bicocca e Centro Studi Medì. Finanziamento Fondazione Cariplo.

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.

Attività 2024: Follow-up. A maggio 2024 si è formalmente concluso il progetto di ricerca. Le attività a completamento del lavoro previsto per la ricerca si sono però svolte durante tutto l’anno e proseguiranno nel 2025. Nella prima parte dell’anno 2024 si è lavorato alla disseminazione puntuale dell’applicazione sviluppata da UnimiB attraverso l’incontro con i singoli ETS già coinvolti l’anno precedente in fase di progettazione dello strumento. Nella seconda parte dell’anno 2024, sono iniziate le azioni di disseminazione dei risultati emersi con l’organizzazione e la partecipazione attraverso una tavola rotonda dedicata al ruolo del TS al convegno finale (ottobre 2024) e l’impostazione della redazione di un capitolo per la pubblicazione collettiva prevista da progetto per il 2025.

ATTIVITÀ 2 – azioni di sviluppo e innovazione

TEMA	PROGETTO	STATUS	OPERATIVO
Comunità Educanti	IoNoi 2.0	Progettato e approvato	
	Happy- Diventare Capaci	Approvato	Sospeso
Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale	Case di quartiere (CSRC_Sportelli Sociali WeMi)	Progettato e approvato	✓
	Amministrazione condivisa - Locate	Progettato e approvato	da gennaio 2025
	Corso WELCOM	Progettato e approvato	da gennaio 2025
	Indagine con PoliMi		✓
	PIPPi	Progettato e approvato	✓
	Piano Locale GAP	Non approvato	✓
	Sportelli di Quartiere - AttentaMente	Non approvato	
	PNRR – Stazione di Posta nel Visconteo	Non approvato	
Migrazioni, inclusione, interculturalità	Nuove Rotte-Ubuntu		✓
Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni	Step By Step	Progettato e approvato	✓
	Quarto - Musocco, Connessioni Culturali	Progettato e in attesa di approvazione	
Evoluzione del mondo del volontariato (volontariato post moderno, competenze, ...)	Ricerca VAS	Progettato e approvato	✓
Volontariato e ambiente	-	-	-

Comunità Educanti

IoNoi 2.0

Tra ottobre e dicembre si è lavorato alla progettazione della seconda annualità del progetto IoNoi, conclusosi nella sua prima versione a novembre 2024. Il progetto è stato presentato il 12 dicembre rispondendo all'avviso di co-progettazione dell'Ambito Distrettuale del Visconteo e approvato il 19 dicembre. Con gennaio 2025 inizieranno le attività di co-progettazione a cui seguirà l'operatività progettuale.

Happy-Diventare capaci

A marzo è stato formalizzato il finanziamento da parte di Fondazione Venosta relativo alla proposta progettata a fine 2023. Il progetto ha iniziato l'operatività a febbraio, ma in autunno le attività sono state sospese in quanto il progetto non risultava essere più in linea con gli sviluppi e gli obiettivi dell'Area

Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale

Amministrazione condivisa - Locate

In sinergia con A1, nelle ultime settimane dell'anno si è lavorato alla progettazione di una proposta di percorso di accompagnamento dell'amministrazione e del TS di Locate Triulzi volto alla stesura e condivisione del Regolamento comunale per l'Amministrazione condivisa. La proposta di contenuto ed economica è stata trasmessa all'amministrazione che l'ha accettata. Le attività inerenti inizieranno a gennaio 2025.

Corso WELCOM

Nella seconda parte dell'anno, l'area ha lavorato alla progettazione di un corso di formazione accreditato presso regione Lombardia sui temi del welfare di comunità e del management di rete. La progettazione è avvenuta in partnership con Pares, Secondo Welfare e Progetto Mirasole. L'annualità si è conclusa con il raggiungimento del target di iscritti per la prima edizione che partirà le prime settimane di gennaio 2025 e con il lancio e l'apertura delle iscrizioni per la seconda edizione prevista per marzo 2025.



Sportelli di Quartiere

Il progetto presentato al bando Attenta-mente di Fondazione Cariplo nel 2023 non è stato finanziato.

PNRR – STAZIONE DI POSTA NEL VISCONTEO

La proposta formulata nell'estate 2023 all'Ufficio di Piano è stata temporaneamente congelata.

Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni

Quarto - Musocco, Connessioni Culturali

A dicembre 2024, l'area, in partnership con Un Ponte Per, ShareRadio, Circolo delle Quinte APS e Progetto Integrazione ha presentato al bando del Comune di Milano "Abitare il Quartiere" una proposta progettuale intesa a

Per i progetti:

- Step By Step
- BANDO: Nuove Rotte-Ubuntu
- PIPPI
- Piano Locale GAP
- Case di quartiere (CSRC_Sportelli Sociali WeMi)

➔ Si veda sezione "progetti territoriali" di questo bilancio sociale, per i dettagli dell'operatività progettuale.

Per le ricerche:

- Indagine con Polimi
- Ricerca VAS

➔ Si veda sezione "attività di ricerca" per i dettagli dell'operatività progettuale.

AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE

60%

del territorio
metropolitano
presidiato

6

nuovi
progetti avviati

3

Piani di Zona
presidiati

30

eventi tematici
presidiati



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

Alimentare la conoscenza del contesto nel quale le aree cultura e territorio operano, e sviluppare relazioni di collaborazione, fiducia e ascolto reciproco con gli interlocutori che si incontrano nell'area metropolitana.

Presidio dei Temi:

L'obiettivo dell'azione è di intercettare temi di interesse per Terzo settore, cittadinanza attiva e Pubblica Amministrazione, e facilitare le occasioni in cui gli ETS e la comunità possano connettersi e progettare insieme, anche con enti pubblici e aziende private, realizzando azioni che affrontano in modo sinergico i problemi sociali.

30 eventi/incontri presidiati

Presidio dei Territori:

L'obiettivo dell'azione è di presidiare i territori, in particolare quelli dove non vi sono progettualità già in corso, con l'ottica di stabilire relazioni e un dialogo con il mondo del terzo settore attivo, con istituzioni, mondo dell'impresa e del commercio, con i cittadini già attivi e quelli potenzialmente ingaggiabili in processi di rigenerazione sociale.

Si tratta di un'azione con forte carattere reattivo, natura che giustifica, come indicato più sotto, l'impossibilità di presidiare tavoli qualora questi non siano convocati o noi non invitati.

60% del territorio metropolitano presidiato

- **Rete Mi Generation Net:** partecipazione ai lavori del tavolo del Comune di Milano dedicato allo sviluppo di politiche giovanili, seminando cultura del volontariato e facilitando azioni dedicate.
Il Comune di Milano non ha convocato incontri nel 2024.
- **Forum Terzo Settore:** partecipazione ai lavori dei Forum del terzo settore del territorio seminando cultura del volontariato e facilitando azioni dedicate.
Il Forum non ha comunicato convocazioni o occasioni di incontro nel 2024.
- **Piani di Zona:** facilitare il dialogo e la collaborazione tra la Pubblica amministrazione e gli ETS nell'ambito delle azioni previste nei Piani di Zona territoriali
In autunno l'area ha partecipato con costanza agli incontri di coprogrammazione del Piano di Zona dell'Ambito Abbiatense-Magentino e ha comunicato all'ambito la disponibilità ad accompagnare la PA in un lavoro di facilitazione puntuale dei rapporti con il TS.
Si è inoltre partecipato ai tavoli di co-programmazione del Piano di Zona dell'Ambito Distrettuale Visconteo sui temi di interesse per i progetti territoriali in atto.
Si è inoltre partecipato ad alcuni degli incontri di coprogrammazione del Piano di Zona dell'Ambito Trezzese.
- **Amministrazione condivisa:** accompagnare le Amministrazioni locali (Comuni e Uffici di Piano) nella definizione di strumenti personalizzati di Amministrazione condivisa e nello sviluppo di una cultura della collaborazione tra il pubblico e il privato sociale territoriale. Nel 2024 è stato progettato e implementato un percorso personalizzato per l'amministrazione di Peschiera Borromeo in collaborazione con A1.
Sempre in collaborazione con A1, si è inoltre progettato un percorso per l'amministrazione di Locate Triulzi che diventerà operativo nel 2025.
- **Cantieri sociali Voce:** un percorso di ascolto rivolto ai giovani, come fruitori privilegiati di Voce e portatori di innovazione di interesse per il progetto operativo, e agli stakeholder del quartiere di Posta Nuova, come futuri vicini di casa e potenziali partner nella costruzione di comunità.
Nel corso del 2024 non è stato ancora possibile avere un quadro chiaro dello sviluppo del progetto, quindi, non sono state realizzate attività di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder privilegiati con i "cantieri sociali" di Voce.

ATTIVITÀ 2 - accompagnamento alle reti

Accompagnamento 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.

2 reti accompagnate

IO NON BUTTO

I membri della rete Io non butto sono stati sollecitati attraverso alcuni incontri per capire insieme 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 l'attività nel 2024 è stata principalmente rivolta, oltre che al supporto della rete nell'indirizzare proposte di donazioni o nel favorire contatti con altri soggetti per costruire nuovi processi antispreco di cibo e di sostegno ai fragili, nella promozione di un'occasione di riflessione sulla situazione metropolitana rispetto alle modalità operative di recupero e distribuzione di alimenti che ha portato all'attivazione della ricerca con Polimi (dettagli nella sezione Area cultura "attività di ricerca") e alla partecipazione al Salone della CSR, dove sono stati portati i temi e le caratteristiche della rete.

13 interventi di facilitazione/mediazione per recupero eccedenze alimentari

ARTE DELL'INTEGRAZIONE

Nel corso dell'anno 2024, attraverso una sezione dedicata del sito, si è continuato a garantire visibilità agli enti della città di Milano impegnati in attività di accoglienza, supporto e/o collaborazione con migranti.



ATTIVITÀ 3 – Progetti territoriali

SCUOLE APERTE PARTECIPATE IN RETE

Il 2024 si è aperto con un intenso lavoro organizzativo volto a realizzare un convegno cittadino in collaborazione con la rete di associazioni genitori, l'ufficio scuole aperte del Comune di Milano, e MOVI, capofila del progetto. Il convegno ha rappresentato un importante momento di condivisione e di lavoro, nel corso del quale le diverse componenti presenti, genitori, dirigenti scolastici, docenti funzionari del comune e cittadini, hanno partecipato a dei tavoli di lavoro discutendo insieme gli elementi che possono facilitare o ostacolare lo sviluppo di una scuola aperta partecipata.



Nel corso dell'anno l'attività di accompagnamento della rete si è sviluppata con momenti formativi, l'approfondimento di specifiche tematiche, e con interventi consulenziali personalizzati.



CASE DI QUARTIERE (CSRC_SPORTELLI SOCIALI WeMi)

L'obiettivo specifico del progetto consiste nell'attivazione di una rete multilivello, su scala cittadina e municipale, finalizzata alla valorizzazione, allo sviluppo e all'innovazione delle azioni realizzate dagli ex Centri Socio Ricreativi Culturali e dagli attuali Spazi WeMi per realizzare un nuovo sistema di spazi sociali, ribattezzati "Case di quartiere", caratterizzati da una innovativa integrazione dei servizi pubblici e privati di Welfare cittadino.

CSV Milano, insieme ai partner dell'azione trasversale del progetto, On impresa sociale e IP Itinerari, Paralleli, accompagnerà questo importante processo di trasformazione e innovazione.

Dopo l'approvazione della proposta progettuale, nel primo semestre del 2024 si sono svolti diversi incontri di coprogettazione insieme ai referenti del Comune di Milano.

A partire da giugno, dopo la sottoscrizione della convenzione e la costituzione dell'ATI, CSV Milano si è concentrato sulla raccolta dei bisogni e delle criticità gestionali di tutte le APS che avevano precedentemente gestito le attività nei CSRC della città di Milano, andando a costruire un piano dettagliato di percorsi di adeguamento normativo e di formazioni da implementare nel 2025, a favore di queste associazioni. Negli ultimi mesi del 2024 CSV Milano si è concentrato sulla raccolta di informazioni utili alla stesura delle Linee guida delle Case di Quartiere e ha partecipato agli incontri di co-costruzione delle Cabine di Pilotaggio (uno dei dispositivi di coordinamento previsti).



CREACTION

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). Si rivolge a circa 1000 giovani in cinque zone di Milano, quali Municipio 2, 5, 6, 7 e 9, offrendo loro attività, laboratori ed eventi artistici.



CSV Milano svolge un ruolo di coordinamento generale, monitoraggio e gestione delle attività e del budget di progetto, della rete degli attori e stakeholder internazionali; inoltre, favorisce e sollecita gli operatori coinvolti nella riflessione puntuale sull'intervento messo in campo nei confronti dei giovani, target di progetto, e nello sperimentarsi in collaborazioni e momenti di apprendimento e conoscenza reciproca.



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 2024 ha visto un progressivo rafforzamento della rete di progetto, che coinvolge diverse tipologie di attori (agenzia educative del Terzo Settore, scuole, Comuni e aziende speciali del territorio) nei quattro ambiti territoriali del Nord Milano. CSV ha supportato lo sviluppo del progetto nel Comune di Sesto S. Giovanni. Finanziato da Impresa sociale Con i bambini. Capofila Fondazione Comunitaria Nord Milano.



IONOI

Il progetto IoNoI è una co-progettazione annuale, da ottobre 2023, 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 il coinvolgimento di adolescenti e giovani come attori centrali nella definizione di politiche e pratiche rivolte alle nuove generazioni, in una cultura di co-responsabilità. Nel 2024 CSV Milano ha realizzato attività di esplorazione e mappatura del territorio, volta a individuare i contesti formali e informali di interazione con la popolazione giovanile. In questi contesti si è svolta un'intensa attività di ascolto e raccolta dei bisogni e dei desideri

della popolazione giovanile, grazie a un'équipe di educativa di strada appositamente attivata. La fase successiva del progetto ha permesso di costituire un board giovani che ha partecipato, insieme agli altri attori di progetto, alla coprogettazione e realizzazione di alcune iniziative a favore di tutta la comunità.

L'annualità si è conclusa con la progettazione di azioni per la seconda annualità di progetto.



NUOVE ROTTE

Da gennaio 2024, nell'ambito della seconda annualità del progetto "Nuove Rotte Ubuntu" degli 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, CSV Milano ha assunto il ruolo di facilitatore della connessione tra le varie realtà locali e di promotore dell'inclusione sociale delle persone con disabilità attraverso il volontariato.

CSV ha avuto il ruolo di coinvolgere le associazioni di secondo livello per mettere a sistema le pratiche di volontariato inclusivo sperimentate a livello locale (Bollate-Rho-Cinisello)

GAP

La proposta progettuale è orientata al contrasto al Gioco d'Azzardo Patologico coinvolgendo CSV Milano nel supporto a Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione e Caritas mediante percorsi di formazione-ricerca-azione rivolti a diversi gruppi-target sia nella veste di 'co-ricercatori' dei fattori protettivi e dei fattori di rischio, sia nella veste di co-attuatori di nuovi interventi mirati, co-programmabili nella specifica comunità locale e/o nei diversi setting.

Dopo l'approvazione vi è stata una lunga sospensione delle attività ad opera di ATS Milano per questioni organizzative.

Mantenuti i momenti di cabina di regia e coordinamento. Da settembre 2024 è ripresa la programmazione attività da realizzarsi nel 2025.

Finanziato da Regione Lombardia.



STEP BY STEP

Dal mese di marzo CSV Milano, in partnership con la Coop. Progetto Integrazione, ha avviato una fase interlocutoria per affiancare un processo partecipato e di animazione territoriale all’opera di riqualificazione di un’area verde tra via Barrella e via Baschenis, a Milano, in zona Quarto Oggiaro-Certosa, attuata da Real Step Sicaf. L’opera si inserisce in un quadro di riqualifica più ampia che si inserisce sotto il brand di Milano Certosa District. La proposta progettuale è stata concordata RealStep Sicaf e successivamente approvata e finanziata. L’attività ha lo scopo generale di accompagnare i cittadini e tutti gli stakeholder al percorso di sviluppo che la riqualificazione ora in corso sta portando e porterà, rendendoli parte attiva del cambiamento. Obiettivi specifici del progetto sono quelli di includere artisti e cittadinanza nel processo di visioning del nuovo parco di Via Barrella/Via Baschenis (percorso partecipato aprile – luglio 2024) e accompagnare la costituzione di un soggetto che si prenda la responsabilità formale del presidio socio-animativo dell’area del parco destinata agli orti urbani (percorso partecipato ottobre 2024 – settembre 2025).

4

Cabine di regia

6

Laboratori partecipati per il percorso di Visioning (ob. specifico 1)

1

Festa di quartiere

4

Laboratori partecipati per il percorso di costituzione dell’associazione (ob. specifico 2)

P.I.P.P.I.

Nella seconda parte dell’anno, CSV Milano è stato coinvolto nel supporto alla diffusione del programma ministeriale P.I.P.P.I (Programma di Intervento per la Prevenzione dell’Istituzionalizzazione) nell’Ambito di Trezzo con lo scopo di stimolare una maggiore conoscenza del Programma tra gli attori presenti sul territorio (associazioni volontariato ed enti informali) e 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.

Nel 2024, l’attività ha faticato ad avviarsi per le fragilità della conoscenza del territorio da parte di CSV Milano e per la scarsa comunicazione con le amministrazioni pubbliche locali. Ci si è quindi concentrati sull’osservazione e la conoscenza del territorio. A fine anno, si è provveduto a una riprogettazione delle attività in accordo con l’Ambito e l’azienda consortile di riferimento al fine di implementare in maniera più efficace l’impegno di CSV Milano nel 2025.

CUORE VISCONTEO



Il progetto ha ottenuto una proroga e si è formalmente chiuso il 30.03.24.

Nei primi tre mesi dell’anno, CSV Milano ha fatto parte di una micro-equipe che ha svolto le attività di rendicontazione finale, l’organizzazione di un evento pubblico di conclusione del progetto, e la chiusura di alcuni casi in carico al progetto oltre alla partecipazione ad alcuni laboratori di comunità con PA e cittadinanza al fine di pianificare la sostenibilità futura dell’attività poste in essere.

45

enti coinvolti

1

evento finale

PROGETTO GRE(E)AT LAB

Il progetto, concluso a marzo 2024, ha lavorato sul miglioramento della qualità dei servizi educativi per bambini/e e ragazzi/e del quartiere di Gratosoglio a Milano attraverso attività ricreative stimolanti in alcuni luoghi di aggregazione giovanile del quartiere.

CSV Milano ha realizzato due percorsi: uno di monitoraggio e valutazione delle attività di progetto coinvolgendo tutti gli attori del partenariato, uno di mappatura degli attori e dei bisogni del territorio di Gratosoglio per l’ampliamento della rete e la definizione di direzioni di continuità e sostenibilità del progetto. Finanziato da Fondazione Comunitaria Milano.

1

evento finale

AREA DIREZIONE



OBIETTIVO

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



LE NOSTRE STRATEGIE

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 partnership con i soci.

Attraverso lo strumento "Gestionale CSV", con l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing, CSV Milano promuove e rende più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori la propria offerta (di servizi)

Adeguare i processi di lavoro di CSV Milano in relazione alle mutevoli esigenze del contesto interno (soci, personale, organizzazione, progetti) ed esterno (bisogni del volontariato e relazioni istituzionali)

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 partnership con i soci.

ATTIVITÀ 1 - Marketing e 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, mailing e social e dell'attività dell'ufficio stampa, che sono gestiti internamente dal team di Comunicazione.

Anche la produzione grafica è realizzata internamente.

SITO

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

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

	2023	2024
utenti totali sezione /Milano	49.874	52.494
di cui nuovi utenti	47.879	52.307
visualizzazioni di pagina totali sezione Milano	161.321	174.033

	sito (sessioni/pagine)	visualizzazioni	
		2023	2024
1	/milano	20.036	27.246
2	/Ricerca Volontari	8.878	9.646
3	/milano organizzazioni	6.490	8.997
4	/milano milano Chi siamo	4.248	6.726
5	/milano cittadini	4.397	5.949
6	/milano volontariato cercasi	3.070	3.307
7	/milano TAG	/	1.551
8	/progetto Volacross	/	1.514
9	/servizio civile e servizio volontario europeo	1.719	1.447
10	/volontariato e ambiente	1.606	1.423
11	/volontariato durante le vacanze	1.572	
12	/milano volontariato cercasi pag.2	1.141	853

	sito (notizie)	visualizzazioni
1-	volontariato con bambini e ragazzi	3.307
2-	chi sono i giovani d'oggi	3.018
3-	i padri fondatori	2.240
4-	come procedere alla comunicazione delle erogazioni liberali	1.506
5-	volontari per la mensa per i poveri	1.229
6-	1 luglio ultimo giorno per il deposito del bilancio al RUNTS	1.007
7-	webinar sulle novità iva dal 2025 per gli enti associativi	898
8-	diventa volontario a fa la cosa giusta	863
9-	al via il ciclo di incontri legalità e cittadinanza attiva: dialoghi, esperienze, testimonianze.	773
10-	entro il 1 luglio 2024 la pubblicazione dei contributi al non profit	686

Il 2024 è stato caratterizzato dalla progettazione grafica completa e dal restyling dei seguenti progetti e prodotti:

- Chi siamo: sezione "Staff"
- Chi siamo: sezione "Soci e Rendicontazione"
- Area Organizzazioni: pagina IVA "compresa" (FNP per CSV Lombardia)
- Area Cittadini: nuova alberatura dei servizi e nuova pagina volontariato aziendale
- Area Cittadini: volontariato cercasi
- Per il territorio: progetto "CreAction"
- Per Cultura: progetto "Volacross"

¹ Fonte: Google Analytics 4 01.01.2024 – 31.12.2024

SERVIZI COMUNICAZIONE WEB

Tra i servizi offerti da CSV Milano, un ruolo centrale è riservato alla diffusione di bandi e opportunità rivolte alle associazioni del territorio metropolitano. Attraverso la pubblicazione costante di bandi, ci impegniamo a rendere visibili le occasioni di crescita, finanziamento e sviluppo dedicate al Terzo settore. Allo stesso tempo, con le nostre notizie, raccontiamo ciò che accade nella Città Metropolitana di Milano, mettendo in risalto iniziative, progetti e temi di interesse per il mondo del volontariato e della cittadinanza attiva.

Il sistema MyCSV consente agli utenti (enti e persone) che vi si iscrivono autonomamente e gratuitamente di richiedere servizi di comunicazione e promozione, quali l'inserimento di eventi e la ricerca di volontari. Una volta ricevute, le richieste vengono gestite dagli operatori di CSV Milano attraverso una procedura di validazione e pubblicazione, che garantisce la coerenza dei contenuti con le finalità del portale.

Dopo la validazione, le richieste vengono pubblicate sul nostro sito web, rendendole accessibili alla comunità e ai potenziali volontari interessati.

	2021	2022	2023	2024
Bandi – pagina Milano	10	29	24	55
Notizie - pagina Milano	172	103	177	187
Eventi delle associazioni	43	216	115	61
PROMOZIONE RICERCHE VOLONTARI				
• Associazioni:	188	91	156	158
• Corpo europeo di solidarietà:	18	52	4	0
• Vacanze Alternative:	28	36	62	33
Totale	234	179	222	191

SOCIAL MEDIA

CSV Milano dispone di 5 canali social che vengono monitorati e aggiornati costantemente. Le attività del 2024 sono state trainate dalla crescita della pagina Instagram e LinkedIn.

COMUNICAZIONE Follower/iscritti	2021	2022	2023	2024
FACEBOOK	10.332	11.667	11.508	11.485
INSTAGRAM	1.526	1.913	2.142	2.438
X (TWITTER)	1.935	1.970	1.976	1.913 ¹
LINKEDIN	880	1.138	1.338	1.480
YOUTUBE	317	348	358	373

¹ Abbiamo scelto di non utilizzare più il canale X (Twitter) perché non risulta adeguato al nostro target di riferimento e agli obiettivi di comunicazione di CSV Milano.

NEWSLETTER E MAILING

Tra gli strumenti a supporto delle attività di comunicazione e promozione rientrano la Newsletter di CSV Milano e il mailing da database MyCSV.

La Newsletter rappresenta un canale diretto e periodico per informare su contenuti specifici e aggiornamenti di servizi, eventi, opportunità e progetti.

16.200

numero medio
destinatari

MyCSV è uno strumento gestionale proprietario del sistema CSVnet, che integra e completa il servizio di comunicazione grazie all'accesso al database completo permettendo comunicazioni mirate ed efficaci rivolte agli utenti esterni.

36.529

contatti totali

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)

Numero	2022	2023	2024
Newsletter istituzionali	17	24	14
Mail istituzionali da My CSV	0	1	3
Newsletter promozionali	15	13	25
Mail promozionali da My CSV	26	40	57
Totale	58	78	96

Valori medi	2023	2024
NEWSLETTER		
• Aperture	23,2%	14,9%
• Click	2,2%	1,5%
MAIL DA GESTIONALE		
• Apertura	>40%	49,7%

Utenti interni

Lo strumento della Newsletter viene anche utilizzato per favorire il flusso costante di informazioni interne, aggiornare sulle attività in corso e condividere iniziative rilevanti per il nostro operato. Operatori e consiglieri di CSV Milano la ricevono mensilmente il primo giorno del mese non festivo.

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

UFFICIO STAMPA

È proseguita l'attività di sostegno alla quarta edizione di Milano Civil Week e alla progettazione della quinta edizione (2025), e l'attività di briefing e supporto all'attività istituzionale del Presidente.

3

comunicati/
note stampa

18

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

144

uscite per articoli/contenuti
su radio, tv, carta stampata,
online su Milano Civil Week

COLLABORAZIONE CON MAGAZINE ESTERNI

n. articoli/contributi

6

Osservatorio
Senior

4

CSRoggi

1

Nestore

1

Common
ground

PRODUZIONI GRAFICHE WEB

>500

Immagini per
sito e social

2

Pubblicazioni
/brochure

16

Flyer

9

impaginazioni/
presentazioni in
power point, a
supporto dell'attività
istituzionale e per
webinar Fare Non
profit

2

logo e identità
visiva: progetto
Step by Step e
Creaction

17

video

AREA DIREZIONE/STRATEGIA 2

Attraverso lo strumento “Gestionale CSV”, con l’utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing, CSV Milano promuove e rende più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori la propria offerta (di servizi).

ATTIVITÀ 1 - Gestionale – MyCSV

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

41.906

anagrafiche

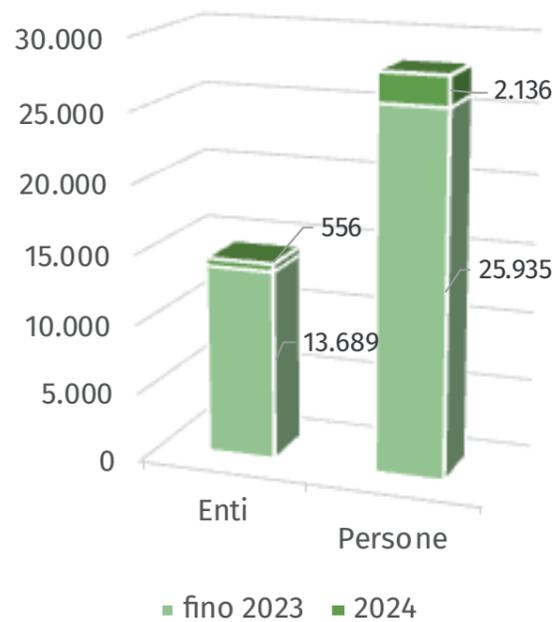
4.682

erogazioni

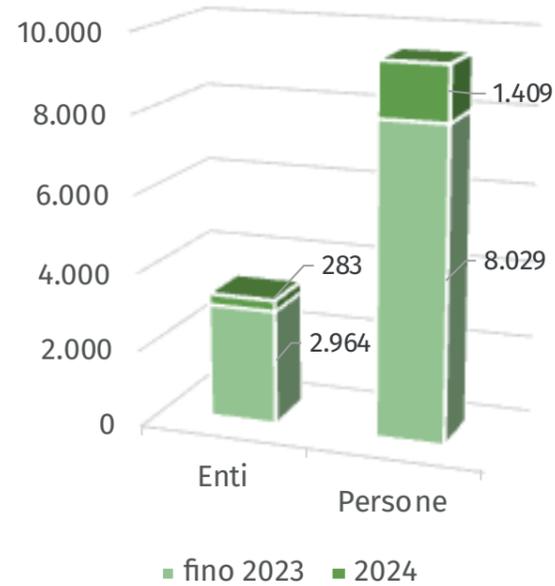
Nel 2024 le anagrafiche presenti in gestionale hanno registrato un aumento complessivo di 2.692 inserimenti, vs il 2023.

15 Il numero delle richieste di cancellazioni rispetto alle 14 del 2023.

Anagrafiche su gestionale



Anagrafiche con login su gestionale



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

² 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.

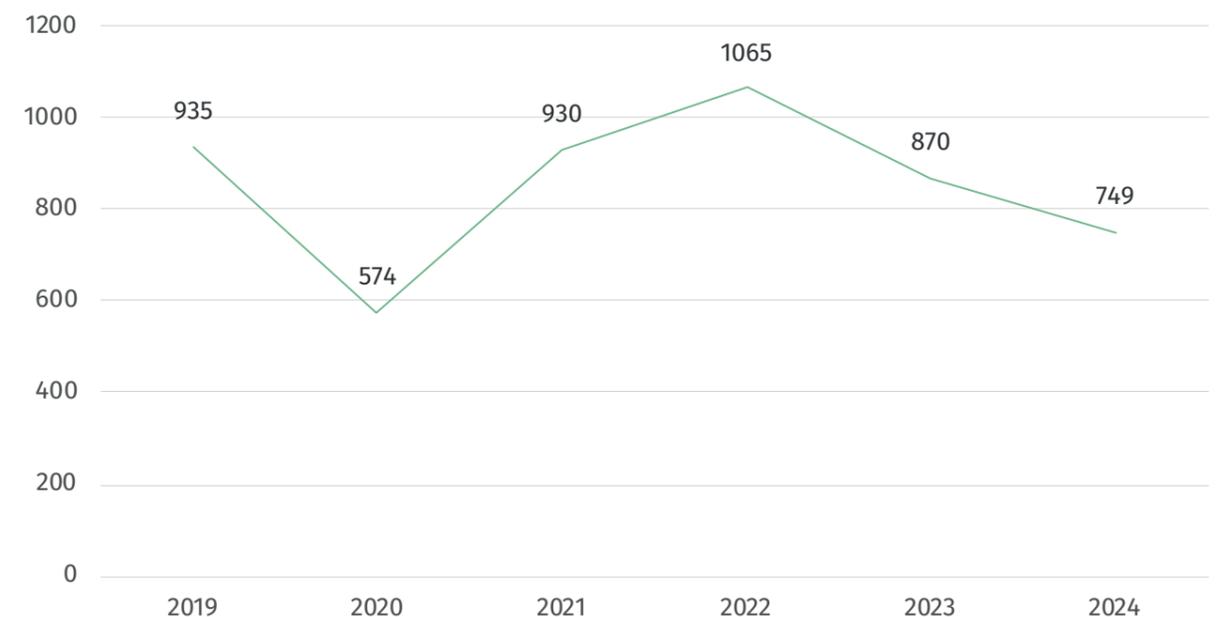
RICHIESTE DI SERVIZIO

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 e l’iscrizione a corsi di formazione.

Dopo un brusco calo nel 2020 a causa della forte riduzione delle attività degli enti che non hanno potuto operare a causa del Covid, la crescita del 2022 è stata trainata dalle richieste di supporto legate alle problematiche RUNTS, che si riduce nel 2023 e nel 2024, consolidando il numero di servizi intorno alle 750 richieste annue

749 servizi richiesti direttamente dall’area riservata nel 2024.

Andamento richieste di servizio



INVII DA GESTIONALE

Nel corso del 2024 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

AREA DIREZIONE/STRATEGIA 2

Adeguare i processi di lavoro di CSV Milano in relazione alle mutevoli esigenze del contesto interno (soci, personale, organizzazione, progetti) ed esterno (bisogni del volontariato e relazioni istituzionali).

ATTIVITÀ - Stakeholder Engagement

Dal 2023 CSV Milano ha intrapreso il percorso verso la Sostenibilità: la tappa per l'anno 2024 consiste nella redazione del Codice Etico dell'Ente. Il percorso ha coinvolto stakeholder interni ed esterni. Gli stakeholder interni, affiancati in alcuni momenti chiave da membri della Governance, hanno partecipato su base volontaria a tutti gli incontri realizzati, seguendo per la costruzione del testo, un approccio metodologico di tipo partecipativo, condiviso e progressivo. A fine 2024 è stato redatto il capitolo dedicato ai valori di CSV Milano, partendo dalle elaborazioni che i gruppi di lavoro interni ed esterni hanno prodotto e consegnato. La redazione del documento completo e finale è prevista per il 2025.



ATTIVITÀ - Direzione CSV

CSV Milano ha inaugurato nello scorso quadriennio la definizione di una visione strategica pluriennale con il piano di sviluppo 2020-2023, poi prorogato al 2024 dal titolo "innovare per crescere", per l'esigenza di guidare le proprie scelte annuali e accompagnare processi di trasformazione lunghi nel tempo, monitorarne i risultati e ottimizzandone gli impatti. Anche l'Organismo Nazionale di Controllo ha ribadito questa modalità richiedendo espressamente l'enunciazione di una visione strategica triennale tra le premesse della stesura del Piano Attività 2025 per tutti i Centri di Servizio italiani. CSV Milano ha deciso di interpretare questa indicazione delineando un vero e proprio **Piano strategico 2025-2027**, completo di analisi di contesto, visione, scelte, azioni e indicatori, sistema di monitoraggio e analisi economica. Il processo è iniziato nel mese di giugno, con la condivisione dei temi indicati da CSVnet e l'individuazione delle priorità. Dopo un confronto approfondito con le Commissioni, che ha permesso di raccogliere ulteriori spunti e suggerimenti, è seguita una fase di elaborazione e successivamente di stesura. Dopo una pausa tecnica a novembre per la stesura e l'approvazione del Piano Attività 2025, la pianificazione strategica è ripresa a **dicembre**.



ATTIVITÀ - Progetto Voce - cantiere edile

I lavori di messa in sicurezza del cantiere a seguito del crollo parziale del 2020, e necessari per riprendere la ristrutturazione dell'edificio, sono stati affidati all'appaltatore Fratello Sole Energie Solidali con previsione di conclusione entro marzo 2025.

Il progetto è costantemente monitorato da una Commissione del Consiglio Direttivo del CSV appositamente istituita; la Commissione ha mantenuto interamente la gestione del progetto a seguito della nomina della nuova Direttrice, alla quale non sono state affidate deleghe specifiche in merito. La struttura tecnica del CSV continua a svolgere le funzioni di supporto istruttorio e operativo alla Commissione.

I costi di competenza dell'anno sono costituiti dall'assicurazione dell'immobile e dai canoni di occupazione suolo pubblico richiesti quest'anno dal Comune di Milano per interventi di messa in sicurezza urgenti effettuati negli anni antecedenti l'apertura del cantiere.



MONITORAGGIO, VERIFICA



MONITORAGGIO

Il monitoraggio delle attività è relativo a tre dimensioni principali:

- **azioni realizzate** (con il Gestionale MyCSV – e reportistiche su progetti finanziati).
- **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 2024 è stata pubblicata nel mese di febbraio 2024 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 2024 sono stati effettuati 1338 download della revisione 2024, ovvero una media di 111 download mensili.

Al momento della redazione di questo bilancio la nuova Carta dei servizi 2025 non è ancora stata pubblicata.

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

2024

Di seguito gli obiettivi enunciati nel Bilancio Sociale 2023 con le rispettive indicazioni circa il raggiungimento degli stessi:

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;	✓	Pag. 50
la messa a punto e l'attuazione di un Piano di Sviluppo del progetto Università del Volontariato, frutto della coprogettazione delle diverse sedi (CSV);	✓	Pag. 64
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;	✓	Pag. 71
lo sviluppo di servizi e attività per favorire il coinvolgimento reciproco degli ETS e della Pubblica Amministrazione nei territori;	✓	Pag. 79
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;	✓	Pag. 45
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;	X	Mancata implementazione struttura organizzativa
un più puntuale ascolto degli Stakeholder che potrà essere una delle basi per lo sviluppo di CSV nel triennio 2025-2027;	✓	Pag. 94
la prosecuzione del percorso di efficientamento organizzativo attraverso la creazione di un sistema di valutazione delle performance riguardo agli obiettivi gestionali e individuali;	✓	Pag. 32
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	✓	Pag. 94
il riavvio del cantiere di VOCE – Casa del Volontariato	X	Pag. 94

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO L'AGENDA 2030



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI
Goal 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.3 Garantire entro il 2030 ad ogni donna e uomo un accesso equo ad un'istruzione tecnica, professionale e terziaria -anche universitaria- che sia economicamente vantaggiosa e di qualità	Area2 - UNIVOL	2.B - Università del volontariato	2B Univol Talks 2B Univol formazione a pagamento per terzi
	4.4 Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche - anche tecniche e professionali- per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria	Area1 - FNP Area2 - UNIVOL Area2 - Area Cittadini	1.C - FNP "Evolvere" 2B: Università del volontariato 2A: promozione del Volontariato	1-C Percorsi personalizzati 2B: valorizzazione delle competenze 2A: orientamento al volontariato 2A: presso Desk Bocconi, 2A: presso scuole e Università 2A. Patti educativi, educazione civica, ABC digital
	4.7 Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali) e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile	Area 2 - UNIVOL Area 2 - Area Cittadini Area 4 - Animazione Territoriale	2B: Università del volontariato 2A: promozione del Volontariato A4 - Animazione Territoriale	2B: Master Sostenibilità 2A - Volontariato e la città: Fa' la cosa giusta 4C - Scuole aperte partecipate in rete



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI
Goal 8: Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro	Area 1 - FNP Area 5	1-B FNP "Qualificare" 1-D FNP "Strumenti" - Supporto Generale - Gestione risorse umane	1-B Consulenza specialistica 1-D Servizi fiscali 1-D Gestionale ETS - Amministrazione del personale
	8.5 Garantire entro il 2030 un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e un'equa remunerazione per lavori di equo valore	Area 5	Supporto Generale - Gestione risorse umane	- Supporto al direttore nnei sistemi di gestione del personale
	8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, inclusi gli immigrati, in particolare le donne, e i precari	Area 1 - FNP Area 5	1-A FNP "Informare" Supporto Generale - Gestione risorse umane	1-A Assicurare salute e sicurezza del luogo di lavoro



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI
Goal 10: Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni	10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro	Area1 - FNP Area 2 - Area Cittadini Area3 - Cultura Area 4 - Animazione territoriale	1-B FNP "Qualificare" 2A: promozione del Volontariato 3A - VDossier 3B- Civil Week 3C - Attività di ricerca 3D- Approfondimenti tematici 4B - Accompagnamento alle reti	1-B Consulenza specialistica 2A - patti educativi, volontari per un giorno, volontari per milano, progetto TAG Vdossier rivista, Web e eventi Civil Wee Palinsesto Civil Week produzione culturale Approfondimenti tematici vari Rete Arte dell'Integrazione
	10.3 Assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati, anche eliminando leggi, politiche e pratiche discriminatorie e promuovendo legislazioni, politiche e azioni appropriate a tale proposito	Area 1 - FNP	1.C - FNP "Evolvere"	1-C Percorsi personalizzati 1-C Associazioni di comunità



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI
Goal 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.3 Entro il 2030, potenziare un'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificare e gestire in tutti i paesi un insediamento umano che sia partecipativo, integrato e sostenibile	Area 1 - FNP Area 2 - Cittadini e Volontari Area3 - Cultura Area 4 -Animazione territoriale	1.C - FNP "Evolvere" 2A: promozione del Volontariato 3B- Civil Week 4A - presidio territoriale dei temi	1-C Percorsi personalizzati 1-C Associazioni di comunità 2A: Volontari per un giorno 2A: Volontariato e la Città: VPM 2A: Volontariato & impresa Civil Week Palinsesto - Presidio dei temi e dei territori (+ Uffici di Piano, Forum TS, EELL)
	11.a Supportare i positivi legami economici, sociali e ambientali tra aree urbane, periurbane e rurali rafforzando la pianificazione dello sviluppo nazionale e regionale	Area 4 -Animazione territoriale	4A - presidio territoriale dei temi	- Presidio dei temi e dei territori (+ Uffici di Piano, Forum TS, EELL) - MiGeneration Net



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI
Goal 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo	12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo	Area 4 -Animazione territoriale Area 5	4.B - Accompagnamento alle reti Supporto generale - Gestione Amministrativa Supporto Generale - Gestione sede	lo non butto -Gestione dei contratti (criteri SDG forntori) Servizi Generali - gestione rifiuti



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI
Goal 13: Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze	13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale per quanto riguarda la mitigazione del cambiamento climatico, l'adattamento, la riduzione dell'impatto e l'allerta tempestiva	Area 3 -Cultura	3D- Approfondimenti tematici	Approfondimenti tematici vari (tema ambiente)



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI	
Goal 16: Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli	16.3	Promuovere lo stato di diritto a livello nazionale e internazionale e garantire un pari accesso alla giustizia per tutti	Area 2 - Cittadini	2A: promozione del volontariato	2A: progetto TAG
	16.5	Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme	Area1 - FNP	1-A FNP "Informare" 1-B FNP "Qualificare"	1-A Prima Consulenza 1-B Consulenza specialistica
	16.6	Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti	Area 1 - FNP	1-A FNP "Informare"	1-A Servizio di informazione 1-A Prima Consulenza 1-A Consulenza RTS CSVnet e CSVnet Lombardia
			Area 5	5A - Marketing e Comunicazione 5B - Gestionale 5C - Supporto Generale	- Implementazione piano di marketing - Comunicazione istituzionale - Gestionale (generare valore per CSV) - bilancio Sociale, Carte dei servizi e stakeholder engagement
				Supporto Generale - segreteria istituzionale	Supporto agli organi sociali
	16.7	Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli	Area 1 - FNP	1-B FNP "Qualificare"	1-B Consulenza specialistica
			Governance	Direzione Generale	
	16.10	Garantire un pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali	Area 1 - FNP	1-A FNP "Informare"	1-A Servizio di informazione 1-A Prima Consulenza 1-A Consulenza RTS CSVnet e CSVnet Lombardia
			Area 5	5A - Marketing e Comunicazione 5B - Gestionale	- Comunicazione istituzionale - Gestionale (generare valore per gli ETS)

Prospettive 2025

Il piano di miglioramento prende in considerazione gli obiettivi definiti nella Programmazione annuale delle aree, che per il 2025 sono inserite nelle azioni strategiche delineate nel Piano strategico 2025-2027.

Azioni/temi strategici **per il triennio**

1. Intergenerazionalità: Promozione del protagonismo giovanile e collaborazione intergenerazionale tramite supporti mirati e nuovi modelli di governance del terzo settore.
2. Politiche di welfare: Sostegno alla partecipazione del volontariato in politiche di welfare, con particolare attenzione alla salute e alla lotta contro la disuguaglianza.
3. Economia Sociale: Sviluppo di nuove modalità di sostenibilità economica e collaborazione con le imprese, incoraggiando il volontariato aziendale e il welfare aziendale.
4. Organizzazione Interna: Potenziamento delle strutture interne per rispondere alle sfide del contesto attuale.

Il Piano strategico 2025-27 contiene, non solo l'enunciazione di obiettivi e strategie declinati per tematiche, ma anche l'individuazione di indicatori e target di riferimento, che saranno il punto di riferimento per osservare il miglioramento raggiunto su quei temi strategici scelti per il triennio.

Programmazione 2025: elenco sintetico degli obiettivi di miglioramento

- Sviluppo del sistema di supporto gli ETS per la nuova fiscalità
- Univol: realizzazione iniziativa congiunta tra le sedi
- Corso Welcom: manager di comunità
- Strutturazione della presenza del volontariato negli OCD
- Comunicazione per tematica
- Strutturazione funzione Sviluppo del personale
- Funzione progettazione
- Definizione sistema di premialità
- Sistema di monitoraggio integrato piano attività-piano strategico

Rispetto alla **sostenibilità** vi sono alcuni ambiti di intervento e miglioramento.

- Mappa degli stakeholder: nel corso della redazione del codice Etico, è emersa l'opportunità di aggiornare la mappa degli stakeholder per includere alcune categorie di stakeholder non esplicitate.
- Implementazione del codice etico, con particolare riguardo alla diffusione e all'adozione, nonché della procedura di monitoraggio.



SDGS	SOTTO TARGET	AREA	ATTIVITA'	AZIONI	
Goal 17: Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	17.13	Promuovere la stabilità macroeconomica globale attraverso il coordinamento e la coerenza politica	Area 1 - FNP	1-A FNP "Informare"	1-A Consulenza RTS CSVnet e CSVnet Lombardia
				1-B FNP "Qualificare"	1-B Consulenza specialistica 1-B Start up gestionale 1-B Accompagnamento ai bilanci ETS
				1.C - FNP "Evolvere"	1-C Percorsi personalizzati 1-C Associazioni di comunità
	17.17	Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse	Area 1 - FNP	1.C - FNP "Evolvere"	1-C Percorsi personalizzati 1-C Associazioni di comunità
			Area 2 Cittadini Area 2 - Univol	2A: promozione del Volontariato	2A: Volontariato per la città-Volontari per Milano, 2A: Volontariato & Impresa, 2A: progetto TAG
				2B: Università del volontariato	2A: Orientamento Desk Bocconi 2C - UNIVOL partnership sedi locali 2B- Master e corsi avanzati: (partnership con università)
			A3 - Cultura	3A - Vdossier	Coordinamento Partner Vdossier
				3B- Civil Week	Civil Week Palinsesto
				3C - Attività di ricerca	
			A4 - Animazione territoriale	4A - presidio territoriale dei temi	Presidio dei temi e dei teritori (+ Uffici di Piano, Forum TS, EELL)
4C - Progetti territoriali	tutti (Creaction, Great Lab...)				
Area 5	5A- marketing e Comunicazione	Comunicazione istituzionale (coinvolgimento-partnership e partecipazione soci)			

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.**

I CSV italiani inoltre redigono uno specifico Rendiconto gestionale secondo i criteri fissati da ONC, che consente, 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. Lo schema, incorporato nella Relazione di Missione, si differenzia 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.

Tutti i dati presentati nella presente sezione coprono gli anni a partire dal 2021, da quando sono stati adottati gli schemi di bilancio degli ETS.

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 sono espone in forma sintetica.

ONERI E COSTI	2024	2023	2022	2021
A) Costi ed oneri da attività di interesse generale				
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	19.549	12.186	9.467	4.596
2) Servizi	246.719	236.003	221.964	177.715
3) Godimento beni di terzi	39.762	38.125	40.977	34.461
4) Personale	854.801	774.439	801.702	735.744
5) Ammortamenti	8.788	6.968	5.544	4.018
5 bis) Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali	-	-	-	-
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	2.400	-	-	-
7) Oneri diversi di gestione	45.385	20.416	1.001	4.111
8) Rimanenze iniziali	-	-	-	-
9) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	-	-	-	-
10) Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	-	-	-	-
Totale	1.217.403	1.088.136	1.080.385	960.645
B) Costi ed oneri da attività diverse				
Totale	-	-	-	-
C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi				
Totale	-	-	-	-
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali				
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	-
Totale	-	-	10.240	545
E) Costi e oneri di supporto generale				
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	2.570	1.158	1.484	1.255
2) Servizi	97.696	90.029	94.741	85.254
3) Godimento beni di terzi	7.389	7.906	8.180	9.288
4) Personale	194.331	250.654	275.448	276.806
5) Ammortamenti	2.482	1.666	1.226	340
5 bis) Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali e immateriali	-	-	-	-
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	90.616	48.125	40.000	12.625
7) Oneri diversi di gestione	73.633	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	-	-	-	-
Totale	468.716	466.885	489.283	453.066
Totale oneri e costi	1.686.120	1.555.021	1.579.907	1.414.256

PROVENTI E RICAVI	2024	2023	2022	2021
A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale				
1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	4.800	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	1.362.672	1.315.567	1.288.573	1.214.612
6.1) Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017	1.094.644	1.088.393	1.126.105	1.134.557
6.2) Altri contributi da soggetti privati	268.028	227.174	162.468	80.055
7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	185.353	147.493	163.664	146.023
8) Contributi da enti pubblici	176.028	188.943	37.319	4.152
9) Proventi da contratti con enti pubblici	24.507	-	79.534	86.012
10) Altri ricavi, rendite e proventi	5.530	196.252	21.281	3.259
11) Rimanenze finali	-	-	-	-
Totale	1.758.890	1.852.605	1.596.421	1.459.009
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	541.487	764.469	516.036	498.364
B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse				
Totale	-	-	-	-
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	-	-	-	-
C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi				
Totale	-	-	-	-
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	-	-	-	-
D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali				
1) Da rapporti bancari	534	6.753	37	119
2) Da altri investimenti finanziari	12.306	-	-	-
3) Da patrimonio edilizio	-	-	-	-
4) Da altri beni patrimoniali	-	-	-	-
5) Altri proventi	-	-	-	-
Totale	12.840	6.753	37	119
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	12.840	6.753	-10.276	- 426
E) Proventi di supporto generale				
1) Proventi da distacco del personale	-	-	-	-
2) Altri proventi di supporto generale	-	-	-	-
Totale	-	-	-	-
Avanzo/disavanzo supporto generale (+/-)	-468.716	-466.885	-489.283	-453.066
Totale proventi e ricavi	1.771.730	1.859.358	1.596.457	1.459.128
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	85.611	304.337	16.550	44.872
Imposte	21.543	16.469	8.061	20.000
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	64.068	287.768	8.489	24.872

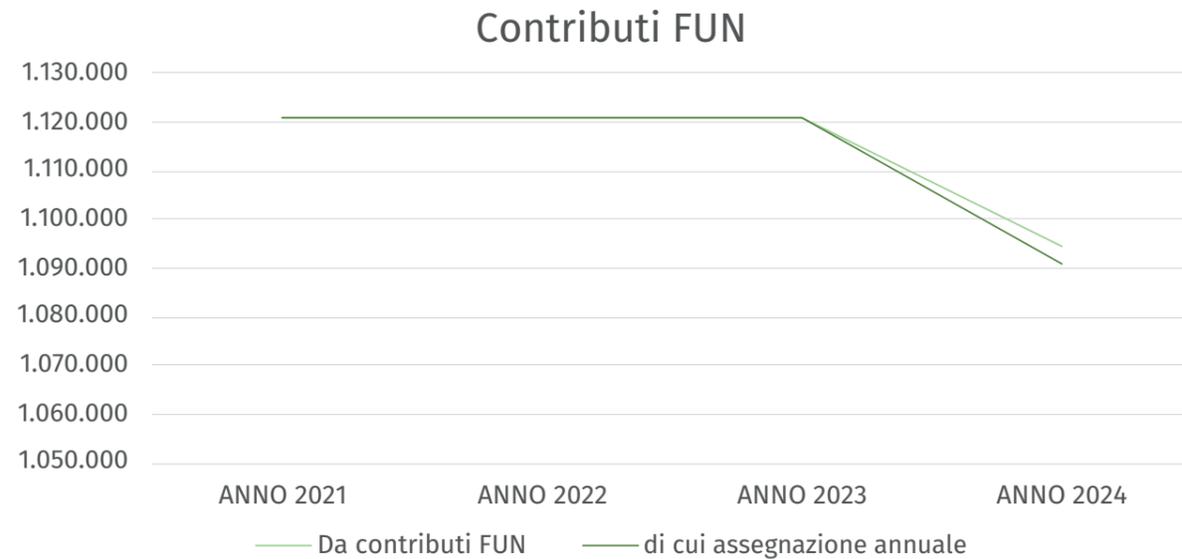
La **quasi totalità** delle risorse economiche, sia di provenienza FUN che diversa, **è destinata alle attività dei CSV secondo l'art. 63 del CTS**. La gestione di altre attività di interesse generale riguarda solo il 2,08% delle risorse complessive.

Con il 2024 si conclude il quinquennio caratterizzato dal Piano di Sviluppo 2020-24, che, sotto il profilo propriamente economico si proponeva di incrementare e diversificare le collaborazioni e le fonti di ricavo, e, quanto agli oneri, di contenere i costi variabili e valorizzare il più possibile le competenze del personale, arrivando così a ridurre il disavanzo previsionale. L'obiettivo si può dire raggiunto, in quanto con il 2024 non si è reso più necessario prevedere nel preventivo annuale l'utilizzo di residui FUN degli anni precedenti. È peraltro significativo che in sede di consuntivo che l'utilizzo dei suddetti residui non si è più reso necessario fin dal 2021.

Il **risultato di esercizio** (euro 64.068) è composto dalla somma della gestione risorse FUN (41.408) e diverse dal FUN (22.660).

La gestione delle risorse **diverse dal FUN** comprende anche tutte le risorse destinate alle attività previste dall'art. 63 del CTS per i CSV. Esse di fatto co-finanziano insieme al FUN le attività del CSV consentendone un effetto moltiplicatore. Proprio in ragione di tale co-finanziamento, le risorse extra FUN non producono un residuo, andando di fatto a ridurre il fabbisogno di risorse FUN e quindi contribuendo al risultato della gestione FUN. Rientrano in questa logica anche i proventi di natura corrispettiva che sono utilizzati, fino a capienza, a ridurre l'impiego di risorse FUN. La gestione delle altre attività di interesse generale diverse dalla gestione CSV non grava in alcun modo sul FUN, prevedendo anche la copertura dei relativi costi indiretti e di supporto generale.

I proventi

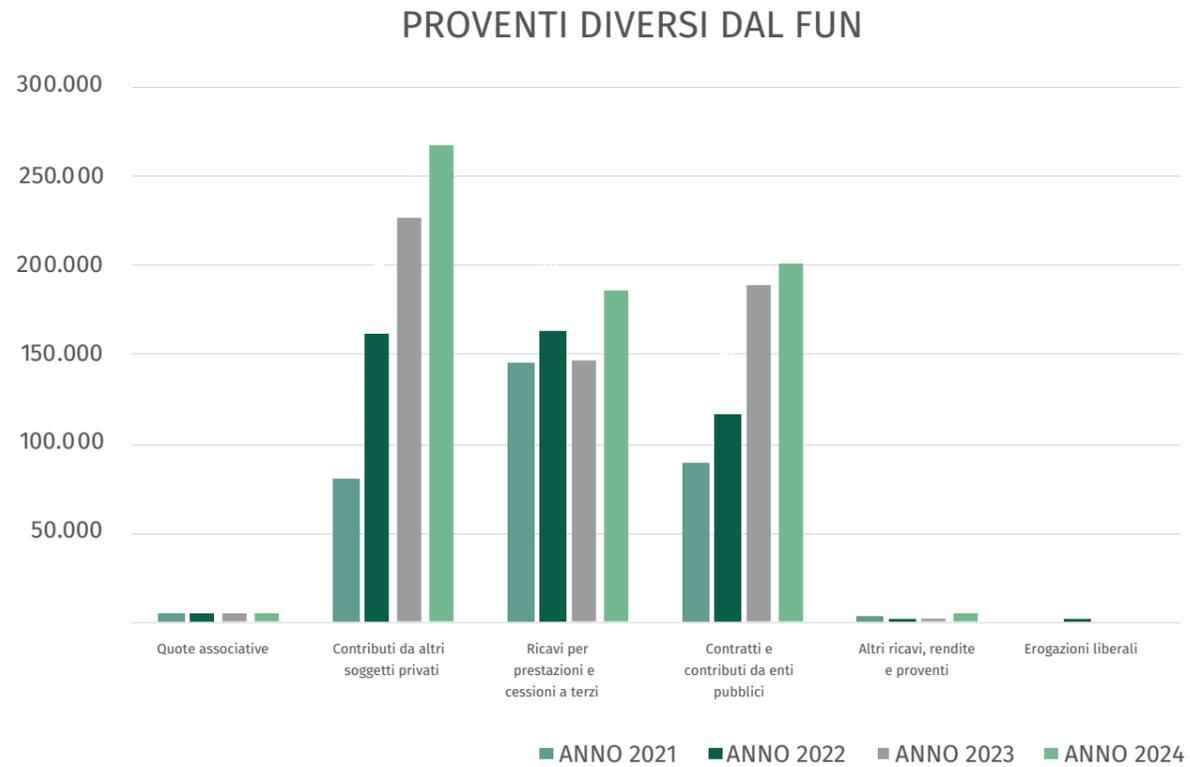


Il grafico rappresenta l'andamento dell'assegnazione annuale e dell'utilizzo dei fondi FUN accantonati (residui liberi e, dal 2024, anche residui per il completamento di azioni riferite alle precedenti programmazioni), al netto delle rettifiche che vengono fatte per le procedure di ammortamento dei beni acquistati con il FUN.

La disponibilità annuale del FUN a livello nazionale nel 2024 è risultata inferiore all'anno precedente, portando ad una diminuzione che ha interessato anche CSV Milano. Già dal 2023 tuttavia ONC ha avviato la progressiva adozione di criteri di ripartizione del FUN su base nazionale che stanno progressivamente riducendo la penalizzazione di CSV Milano, che si trova ad avere una delle quote quota di FUN pro-capite più basse d'Italia.

I proventi diversi dal FUN

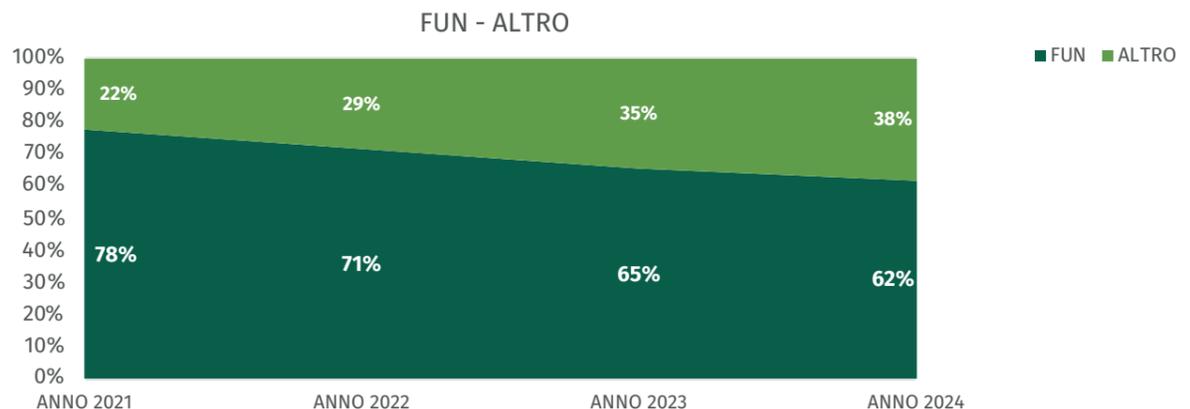
Anche il 2024 ha visto un incremento dei proventi (+13% sul 2023) rispetto agli anni precedenti, al netto dei proventi di natura straordinaria (sopravvenienze attive) rilevato nel 2023, portando al 38% del totale le risorse diverse dal FUN.



Gli incrementi più significativi rispetto al 2023 sono: ricavi di natura commerciale +26%; contributi da soggetti privati +18%, proventi e ricavi da Enti pubblici +6%. I proventi di natura finanziaria hanno visto un incremento del 90%. La variazione degli altri proventi e ricavi da attività di interesse generale (-97%) non è significativa vista la presenza nel 2023 di rilevanti proventi di natura straordinaria dovuti a sopravvenienze attive.

Crescita delle risorse diverse dal FUN ed effetto moltiplicatore

Dal momento che i proventi diversi dal FUN, come già osservato, sono destinati per la quasi totalità ad attività da CSV, si può apprezzare che l'impegno nella ricerca di nuovi proventi produce un effetto moltiplicatore delle risorse FUN pari a oltre il 60%: per ogni € FUN assegnato si riescono a fare attività per 1,6 €.



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.

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 2024 - aree di prodotto e fonti di finanziamento	Fun	Fruitori Cofin	Committenza esterna	Altre non CSV	Tot
Area Organizzazioni	143.380	32.619	55.701	6.709	238.408
Area Cittadini e Volontari	164.989	34.283	150.279	5.411	354.961
Area Cultura	130.706		168.799		299.505
Area Animazione territoriale	57.680		154.262		211.942
Altre attività CSV	88.517		-		88.517
Altre attività di interesse generale				23.458	23.458
totale attività di interesse generale	585.272	66.902	529.041	35.577	1.216.792
Oneri finanziari e patrimoniali					
Oneri di supporto generale	468.645		16.619	4.468	489.732
Totale oneri	1.053.918	66.902	545.660	40.045	1.706.524

SITUAZIONE PATRIMONIALE

La situazione patrimoniale complessiva dell'ente rimane stabile.

Le voci significative di immobilizzazioni sono riferite al progetto Voce, che saranno messe in ammortamento al termine dei lavori, e ad 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.

Nel patrimonio netto sono presenti le due riserve dell'Ente: la "riserva dell'associazione" (euro 412.895), costituita negli anni con il risultato positivo della gestione delle attività

diverse da CSV e il Fondo unico risorse FUN in attesa di destinazione (euro 523.379), costituito da proventi FUN degli esercizi precedenti non utilizzati.

A seguito di decisione dell'Assemblea in sede di approvazione del bilancio 2024, una quota (201.400) della riserva dell'associazione è stata destinata a copertura dei rischi derivanti dal ritardo nella realizzazione del progetto Voce.

Nel 2024 i fondi per rischi ed oneri sono stati riclassificati come vincolati alle funzioni CSV in quanto costituiti con risorse FUN, in attuazione degli indirizzi forniti da ONC.

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.

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.

STATO PATRIMONIALE - ATTIVO	2024	2023	2022	2021
A) Quote associative o apporti ancora dovuti	1.050	900	450	-
B) immobilizzazioni:				
I - immobilizzazioni immateriali:	420.724	385.710	373.886	373.886
II - immobilizzazioni materiali:	14.547	15.686	13.507	10.630
III - immobilizzazioni finanziarie	296.394	296.394	296.394	296.394
Totale immobilizzazioni.	731.666	697.791	683.787	680.909
C) Attivo circolante:				
I - rimanenze:	-	-	-	-
II - crediti	308.954	239.815	208.288	135.113
III - attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni:	599.424	-	500.000	-
IV - disponibilità liquide:	867.905	1.436.569	683.571	1.249.294
Totale attivo circolante.	1.776.282	1.676.384	1.391.859	1.384.407
D) Ratei e risconti attivi.	11.542	13.947	13.159	15.882
Totale Attivo	2.520.540	2.389.022	2.089.255	2.081.199

STATO PATRIMONIALE - PASSIVO	2024	2023	2022	2021
A) Patrimonio Netto:				
I - fondo di dotazione dell'ente;	52.000	52.000	52.000	52.000
II - patrimonio vincolato:	936.273	648.406	649.050	635.064
III - patrimonio libero:	-	-	-	-
IV - avanzo/disavanzo di esercizio	64.068	287.868	8.489	24.872
Totale Patrimonio netto	1.052.341	988.273	709.540	711.936
B) fondi per rischi e oneri:				
I - fondi vincolati alle funzioni CSV	207.369	38.000	-	-
II - altri fondi	-	115.000	76.875	26.875
Totale Fondi per rischi ed oneri	207.369	153.000	76.875	26.875
C) trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato;	354.620	325.007	362.010	361.132
D) debiti	340.774	318.888	328.491	314.613
E) ratei e risconti passivi.	565.435	603.853	622.339	666.643
Totale Passivo	2.520.540	2.389.022	2.089.255	2.081.199

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 2024 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 2024 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

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!



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.

Immagine di copertina: Beatrice Sacchi @_beart_

Grafica e impaginazione a cura di Dario Carta — #cartadesign

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](#)

BILANCIO SOCIALE 2024

milano.csvlombardia.it