



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

# **CODICE ETICO**



Febbraio 2026

Testi e grafica a cura di CSV Milano

Illustrazione di copertina di Beatrice Sacchi

## Indice dei contenuti

<b>Premessa</b>	<b>4</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>6</b>
<b>I valori alla base del nostro agire</b>	<b>8</b>
<b>Finalità e destinatari del Codice Etico</b>	<b>11</b>
<b>I rapporti con i nostri stakeholder</b>	<b>13</b>
<b>Modalità di attuazione e diffusione</b>	<b>24</b>
<b>Tutela della privacy e gestione delle informazioni</b>	<b>25</b>



Il Codice Etico di CSV Milano 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.

Il nostro Codice Etico si fonda su solidi riferimenti normativi e principi universali, ispirandosi al rispetto per i diritti fondamentali sanciti dalla Costituzione della Repubblica Italiana e rafforzati da trattati internazionali come la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Convenzione ONU sui diritti dell'Infanzia e quella sui Diritti delle Persone con Disabilità, il Patto Internazionale sui Diritti Civili e Politici dell'ONU, e la Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro dell'ILO, comprese le sue convenzioni fondamentali. Rispettiamo anche la Convenzione del Consiglio d'Europa sulla Prevenzione e Lotta alla Violenza contro le Donne (Convenzione di

Istanbul), la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea, e la Carta dei Valori del Volontariato. Questi riferimenti rappresentano per noi non solo un ancoraggio normativo, ma anche una bussola etica, che guida ogni nostra azione verso la promozione del rispetto, della dignità e dei diritti di tutte le persone.

CSV Milano si ispira inoltre ai principali indirizzi esistenti a livello nazionale e internazionale, comprese le linee guida della Global Reporting Initiative (GRI) e degli European Reporting Sustainability Standards (ESRS) e si impegna attivamente a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Questo Codice è dunque un documento vivo e interpreta i nostri valori alla luce degli standard più elevati di condotta etica e responsabilità sociale.

Attraverso questo Codice, CSV Milano non solo ribadisce il suo impegno a operare con giustizia, equità e trasparenza, ma si pone anche come promotore attivo di un cambiamento positivo, impegnandosi a migliorare costantemente le pratiche in risposta alle sfide sociali, economiche e ambientali del nostro tempo.

Il nostro auspicio è anche di servire da esempio, influenzando positivamente la comunità e stimolando tutti i nostri stakeholder a unirsi a noi in questo percorso etico verso un futuro più equo e sostenibile.

**Andrea Fanzago**, presidente di CSV Milano

# 1 Chi siamo

## **I Centri di servizio per il volontariato: CSV**

I CSV nascono per sostenere il volontariato e rafforzare le organizzazioni che lo animano. Offrono servizi per aiutare associazioni e cittadini a orientarsi, formarsi, trovare risorse e costruire reti. Sono spazi aperti dove chi vuole dedicare tempo ed energie al bene comune può trovare strumenti e supporto concreto.

Oltre a consulenze su aspetti amministrativi e organizzativi e percorsi formativi per sviluppare competenze, i CSV aiutano i cittadini a scoprire esperienze di volontariato, affiancano le scuole in progetti educativi e accompagnano le imprese che vogliono coinvolgere i propri dipendenti in attività sociali. Non si limitano a offrire servizi, ma lavorano per creare occasioni di incontro, confronto e collaborazione tra realtà diverse, supportando la crescita del volontariato anche attraverso il dialogo, le relazioni e le esperienze condivise.

## **Il quadro normativo**

I CSV esistono grazie alla Legge quadro sul volontariato del 1991, che ne ha sancito l'autonomia. Con la riforma del Terzo settore (D.lgs. 117/2017), il loro ruolo è stato ridefinito: oggi sono Enti del Terzo Settore con il compito di supportare e sviluppare il volontariato in tutte le sue forme. Sono finanziati dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, anche dallo Stato attraverso un credito d'imposta. La loro attività è monitorata da un Organismo di Controllo Nazionale (ONC) e da Organismi Territoriali di Controllo (OTC), che verificano la correttezza della gestione e l'uso delle risorse.

## **CSV Milano: un punto di riferimento per il volontariato in città**

CSV Milano, attivo da 25 anni, oggi è un punto di riferimento per chi vuole impegnarsi e ha bisogno di orientamento, formazione o supporto operativo.

Offre consulenze personalizzate alle associazioni, aiuta chi vuole avviare una nuova realtà, mette a disposizione spazi e convenzioni attraverso Fare non profit, il servizio dedicato. Accompagna i cittadini nel trovare l'esperienza di volontariato più adatta, anche con percorsi nelle scuole e progetti di giustizia riparativa. Supporta le imprese che vogliono coinvolgere i propri dipendenti in attività sociali. Attraverso l'Università del Volontariato®, organizza corsi e Master per chi vuole approfondire tematiche specifiche.

Inoltre, CSV Milano promuove occasioni di incontro tra cittadini, associazioni e istituzioni, sostiene progetti che rendono le comunità più vive e inclusive e realizza eventi per diffondere la cultura del volontariato, come Milano Civil Week.

La comunicazione è parte integrante di questo lavoro: non solo per informare, ma anche per dare voce alle storie e alle esperienze di chi si mette in gioco. Attraverso social media, newsletter, pubblicazioni e collaborazioni con media locali, CSV Milano aiuta a far emergere il valore del volontariato e a coinvolgere sempre più persone.

**Fare la cosa giusta non è solo un dovere, ma un atto di rispetto verso la comunità e il territorio.**

## **La nostra Vision**

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

## **La nostra Mission**

CSV Milano è agente di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva nella città metropolitana di Milano per il perseguimento dell'interesse generale della comunità.

Anche grazie alle reti CSVnet e CSVnet Lombardia alle quali appartiene, favorisce il protagonismo delle cittadine e dei cittadini e opera con istituzioni e organizzazioni attraverso servizi e progetti.

Supporta il volontariato nel dotarsi di competenze, collaborare con altri soggetti, reperire risorse e intervenire sui bisogni sociali.

## 2

# I valori alla base del nostro agire

L'impegno quotidiano di CSV Milano è guidato da una serie di valori che ne costituiscono la base, orientando il suo agire verso il benessere collettivo e il miglioramento della comunità in cui opera. Essi rappresentano un impegno etico, di correttezza e responsabilità sociale, favorendo la crescita e lo sviluppo di un volontariato che sia sempre più consapevole, equo e orientato al bene comune.

*I valori non sono solo parole incise su una carta, sono ciò che ci distingue, ci muove e ci tiene saldi anche quando il vento cambia.  
Sono il faro che illumina il nostro cammino, in ogni situazione.*

## Centralità delle persone

### Rispetto, dignità, equità

CSV Milano riconosce il valore unico di ogni persona e si impegna a promuovere un ambiente collaborativo, fondato su rispetto, equità e trasparenza. Ogni individuo è trattato con empatia e cortesia, senza giudizi o discriminazioni, valorizzando le differenze come una risorsa e promuovendo pari opportunità per tutti.

### Fiducia e creazione di valore

La fiducia è per noi un valore alla base di ogni relazione. È un legame di credibilità e affidabilità che CSV costruisce e mantiene con i suoi Stakeholder. A tutela della fiducia che perseguiamo, ci impegniamo a generare valore sostenibile e duraturo per le persone e le comunità, promuovendo sviluppo, inclusività e benessere, nel rispetto degli interessi di tutte le parti coinvolte.

### Ascolto, partecipazione e condivisione

CSV Milano riconosce l'importanza di ascolto, partecipazione e condivisione come pilastri per costruire una comunità basata su collaborazione e senso di appartenenza.

Ascolto significa prestare attenzione attiva e rispettosa a idee, opinioni, bisogni ed emozioni, promuovendo il dialogo e la comprensione reciproca.

Partecipazione implica il coinvolgimento attivo e responsabile dei diversi attori, valorizzando il contributo individuale e il raggiungimento di obiettivi comuni.

Condivisione rappresenta la messa in comune di risorse, idee ed esperienze, favorendo trasparenza, solidarietà e cooperazione.

### Diversità, inclusione e valorizzazione dei talenti

CSV Milano promuove un ambiente in cui ogni persona sia accolta, riconosciuta e valorizzata per ciò che è, indipendentemente dalle sue caratteristiche personali o culturali.

Diversità significa considerare le differenze individuali una risorsa per l'arricchimento e l'innovazione. Inclusione implica facilitare un'accessibilità adeguata a ciascun individuo e adoperandosi per rimuovere le barriere che ne possano limitare la partecipazione attiva ed equa.

La valorizzazione dei talenti rappresenta la convinzione che ogni individuo possieda talenti e competenze uniche, fondamentali per il benessere della comunità.

## Responsabilità

### Responsabilità e impegno operativo

Operiamo con attenzione e cura per rispondere ai bisogni della comunità e ci impegniamo a gestire con diligenza, trasparenza ed efficienza le risorse a nostra disposizione, garantendo un supporto affidabile e risultati concreti a beneficio dei nostri Stakeholder.

### Veridicità e integrità

Operiamo con correttezza, rispettando norme, diritti e principi etici e con integrità, assicurando coerenza tra valori dichiarati e azioni intraprese. Ci impegniamo a essere chiari e corretti nella gestione delle risorse e nella comunicazione con tutti gli Stakeholder, promuovendo fiducia e dialogo aperto.

### Sostenibilità

Ci impegniamo a promuovere pratiche sociali, ambientali ed economiche responsabili, creando un equilibrio tra le esigenze del presente e le opportunità per il futuro.

### Innovazione e creatività

Vogliamo sviluppare nuove soluzioni e incoraggiare processi di co-creazione con le comunità e i volontari, rafforzando il tessuto sociale e promuovendo una cittadinanza attiva e sostenibile.

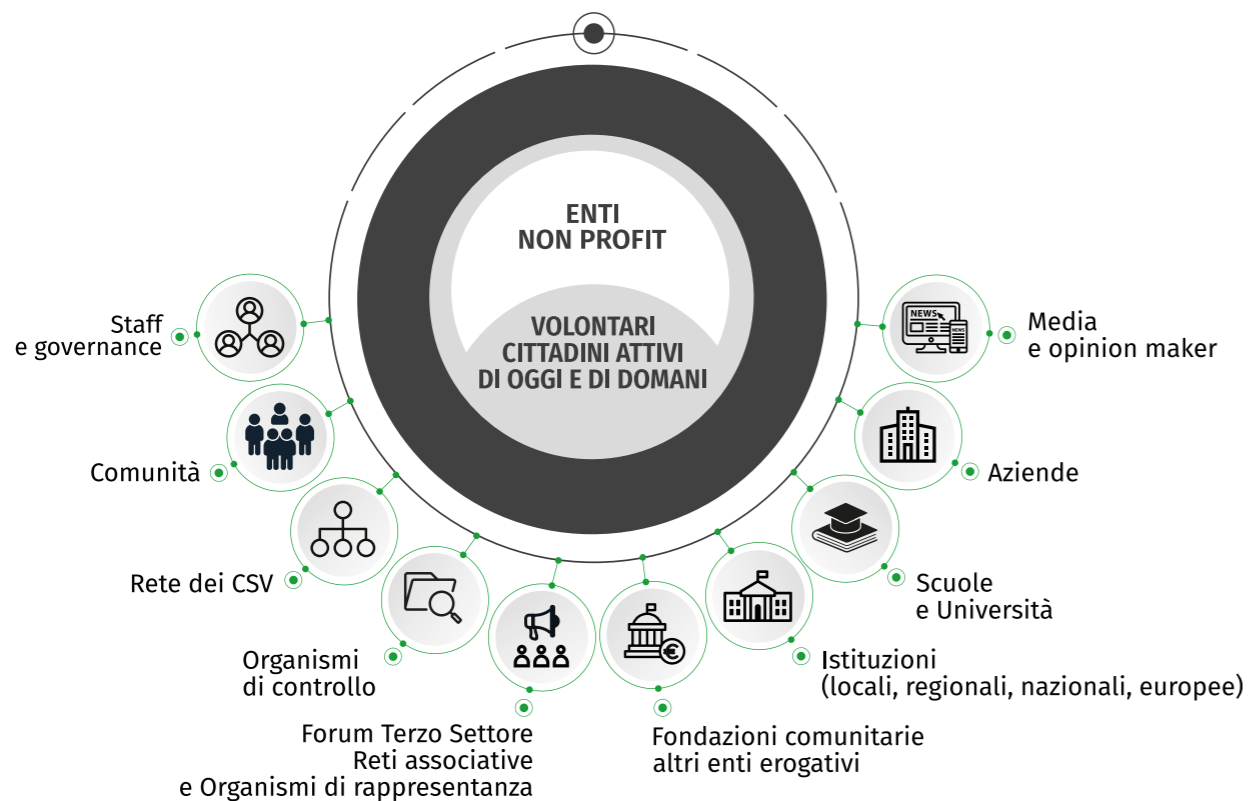
## 3

# Finalità e destinatari del Codice Etico

Questo documento si rivolge a tutti gli Stakeholder di CSV Milano e si propone come riferimento condiviso per garantire trasparenza, coerenza e responsabilità in ogni interazione, rafforzando così la fiducia reciproca e promuovendo il benessere della comunità.

*Un codice etico non è un insieme di regole,  
ma un patto collettivo. È la dichiarazione di intenti  
con cui scegliamo, ogni giorno, di operare con responsabilità,  
trasparenza e rispetto verso tutti i nostri interlocutori*

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



## 4

# I rapporti con i nostri Stakeholder

Date le finalità proprie di un Codice Etico, nel testo che segue abbiamo operato alcuni accorpamenti e suddivisioni delle tipologie di Stakeholder.

Il Codice Etico guida la condotta sia di tutti i componenti di CSV Milano (associati, consiglieri, revisori, dipendenti, collaboratori e volontari) sia degli Stakeholder esterni (volontari e cittadini, organizzazioni non profit, enti pubblici, aziende e fornitori). A ciascuno è richiesto di rispettare i valori e i principi in esso contenuti, adottando comportamenti ispirati a trasparenza, correttezza e responsabilità.

*Ogni legame è un'opportunità, ogni relazione una possibilità di crescita. Nessuno fa la differenza da solo: è nell'incontro con gli altri che nascono le idee migliori e le soluzioni più efficaci.*

## I fruitori dei nostri servizi

CSV Milano si impegna a fornire ai propri utenti - enti non profit, volontari, cittadini attivi di oggi e di domani, aziende - servizi che siano caratterizzati da trasparenza, correttezza e da un'attenta considerazione dei bisogni emergenti e delle evoluzioni del contesto sociale.

### Centralità del fruitore

- Riconosciamo che i fruitori dei nostri servizi, siano essi volontari, enti del Terzo Settore, cittadini, aziende e altri soggetti, rappresentano il fulcro della nostra azione e ci impegniamo a rispondere alle loro esigenze in modo tempestivo, diligente ed efficace.
- Promuoviamo la qualità delle relazioni attraverso ascolto, empatia e attenzione alle specificità di ciascun interlocutore.

### Innovazione e accessibilità

- Promuoviamo l'innovazione nei servizi offerti, adottando un approccio proattivo per migliorare costantemente la qualità e l'accessibilità delle nostre attività.

### Comunicazione etica

- Ci impegniamo a garantire trasparenza e accuratezza nelle relazioni con i fruitori, applicando modalità di comunicazione chiare.
- Rispettiamo i principi di comunicazione etica, veicolando messaggi che riflettano la veridicità delle informazioni e il rispetto delle persone.

### Qualità e supporto

- Ci impegniamo nel monitorare costantemente la qualità dei nostri servizi in termini di efficacia ed efficienza e a intraprendere eventuali azioni correttive.
- Garantiamo un supporto costante e qualificato ai fruitori dei nostri servizi, mettendo a disposizione competenze, strumenti e risorse.

## Staff I dipendenti e collaboratori

CSV Milano si impegna a costruire un ambiente di lavoro che favorisca la collaborazione, la crescita personale e professionale e il benessere dei suoi dipendenti e collaboratori, siano essi continuativi o pro bono.

### Centralità della persona

- Riconosciamo il valore della dignità delle persone, il loro rispetto e l'importanza di rispondere ai loro bisogni, ponendo l'individuo al centro delle nostre azioni.

### Collaborazione e comunicazione interna

- Incoraggiamo una relazione di fiducia tra colleghi, tra staff e governance, basata su un lavoro per obiettivi e progetti condivisi.
- Promuoviamo spazi formali e informali di confronto e condivisione, consapevoli che il dialogo e la collaborazione sono essenziali per stimolare creatività e innovazione.
- Favoriamo una comunicazione interna trasparente e inclusiva, capace di valorizzare la pluralità dei punti di vista e delle sensibilità.

### Benessere e conciliazione vita-lavoro

- Promuoviamo progetti tenendo conto anche dell'impatto sulla soddisfazione, il benessere e il senso di appartenenza, rafforzando i legami tra persone e organizzazione.
- Riconosciamo l'importanza della conciliazione vita-lavoro e ci impegniamo a sostenere la qualità della vita dei nostri dipendenti attraverso iniziative flessibili e sostenibili, come il lavoro agile.

### Inclusione e valorizzazione delle competenze

- Ci impegniamo affinché i collaboratori siano considerati parte integrante della struttura, rispettandone il contributo e il ruolo strategico.
- Favoriamo la partecipazione attiva alla vita associativa, immaginando anche forme di governance condivisa e inclusiva.
- Promuoviamo l'emersione dei talenti dei nostri dipendenti e collaboratori, il loro sviluppo e la loro crescita, valorizzandone attitudini e capacità.

### Etica e sostenibilità

- Ci impegniamo a promuovere una gestione delle relazioni basata sull'integrità e la correttezza e un linguaggio rispettoso e inclusivo.
- Adottiamo un approccio sostenibile nelle nostre politiche organizzative, valorizzando i principi di responsabilità sociale, ambientale, economica e di governance.

## Staff

### I volontari e collaboratori pro bono

CSV Milano riconosce l'importanza dei volontari e dei collaboratori pro bono come risorsa fondamentale della struttura e come portatori dei valori del volontariato e della cittadinanza attiva. Il Centro si impegna a valorizzare il loro contributo, garantendo condizioni che favoriscano l'inclusione, il rispetto e il riconoscimento delle loro competenze.

#### Valorizzazione del contributo

- Riconosciamo il ruolo strategico dei volontari e dei collaboratori pro bono nel raggiungimento degli obiettivi di CSV e nel consolidamento della nostra missione e visione.
- Promuoviamo il riconoscimento del loro impegno attraverso momenti di ascolto, condivisione e formazione, finalizzati a rafforzare il senso di appartenenza, la fiducia nei confronti di CSV e la motivazione.

#### Inclusione e partecipazione

- Ci impegniamo a garantire un ambiente inclusivo che rispetti e valorizzi le differenze, favorendo la partecipazione attiva di ciascuno.
- Incoraggiamo l'integrazione dei volontari nelle attività del Centro, rafforzando il loro legame con l'organizzazione.

#### Formazione e supporto

- Sosteniamo il loro impegno con strumenti operativi e informativi che ne facilitino l'inserimento e il contributo alle attività del Centro.

#### Etica e responsabilità

- Favoriamo una cultura del rispetto e della responsabilità, nella quale il volontariato sia riconosciuto come espressione di cittadinanza attiva e solidarietà.

#### Promozione del volontariato

- Rafforziamo la diffusione della cultura del volontariato attraverso iniziative e progetti che coinvolgono attivamente i volontari e i collaboratori pro bono.
- Sosteniamo il loro impegno con attività che ne esaltino il valore e la capacità di essere protagonisti del cambiamento sociale.

## La governance e gli organismi di controllo

CSV Milano promuove una cultura di governance fondata sull'integrità, sulla responsabilità e sulla fiducia reciproca che valorizzi e favorisca la partecipazione, l'ascolto e l'inclusione.

#### Ascolto e dialogo costruttivo

- Riconosciamo il valore delle istanze provenienti dai soci, incoraggiandone la partecipazione attiva alle decisioni strategiche e favorendo un dialogo aperto e inclusivo tra essi e gli organi direttivi.
- Rafforziamo il senso di appartenenza attraverso l'ascolto attento dei bisogni.
- Favoriamo l'ampliamento della base associativa secondo il principio delle "porte aperte".

#### Trasparenza e fiducia

- Crediamo che la trasparenza sia fondamentale per costruire fiducia e per consentire ai soci e agli altri Stakeholder di partecipare in modo consapevole e responsabile alla governance.
- Promuoviamo la chiarezza e l'accessibilità delle informazioni relative alle decisioni e alle strategie del Centro.

#### Inclusione ed equità

- Ci impegniamo a promuovere una governance inclusiva che rappresenti e valorizzi la diversità dei contesti territoriali, culturali e generazionali.
- Garantiamo che le decisioni siano guidate da principi di equità e rispetto.

#### Ruoli e responsabilità

- Assicuriamo che le funzioni, i poteri decisionali e le responsabilità degli organi sociali siano definiti in modo chiaro per favorire una gestione trasparente ed efficace.
- Ci impegniamo a prevenire conflitti di interesse, stabilendo linee guida che garantiscano integrità, correttezza e imparzialità nelle decisioni.

#### Governance e struttura operativa

- Promuoviamo la collaborazione tra organi sociali e staff per ottimizzare l'impatto delle attività del Centro sul territorio.

## La comunità

CSV Milano riconosce nella comunità un interlocutore fondamentale e si impegna a favorire il benessere collettivo attraverso il dialogo, la partecipazione e la costruzione di legami significativi, promuovendo azioni che valorizzino il territorio, il senso di appartenenza e la coesione sociale.

### Ascolto e partecipazione

- Promuoviamo un ascolto attivo della comunità per comprendere i bisogni emergenti e rispondere in modo concreto ed efficace, per realizzare una società più sostenibile.
- Favoriamo la partecipazione della comunità alle nostre iniziative, coinvolgendo cittadini, enti locali, aziende e organizzazioni in un dialogo costante e costruttivo.
- Incoraggiamo la co-programmazione e la co-progettazione con i soggetti del territorio per creare soluzioni condivise e orientate al bene comune.

### Promozione della cultura del volontariato

- Riconosciamo il volontariato come strumento di coesione sociale e di risposta alle fragilità del territorio.
- Promuoviamo la cultura del volontariato attraverso la valorizzazione del suo impatto positivo sulla società facilitando anche il coinvolgimento delle nuove generazioni di cittadini attivi in progetti rivolti alla comunità.

### Comunicazione inclusiva

- Adottiamo una comunicazione chiara, inclusiva e rispettosa dei principi etici, garantendo messaggi accessibili e coerenti con i valori di CSV Milano.
- Ci impegniamo a innovare i nostri strumenti comunicativi per avvicinare la comunità, in particolare i giovani, e ampliare la conoscenza delle opportunità offerte dal Centro.

### Connessione con il territorio

- Promuoviamo una costante lettura del contesto sociale per individuare le esigenze emergenti e valorizzare le potenzialità latenti, impegnandoci ad essere un punto di riferimento per i cittadini attivi, investendo su nuovi temi e territori.
- Favoriamo la costruzione di reti e collaborazioni tra gli attori locali per favorire lo sviluppo di comunità connesse e dinamiche.

## La rete dei CSV

CSV Milano riconosce il valore della rete dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) come un elemento fondamentale per promuovere la coesione, la crescita e l'innovazione nel volontariato. Il Centro si impegna a collaborare in modo attivo e responsabile con gli altri CSV, valorizzando le specificità locali e costruendo strategie comuni orientate al bene collettivo.

### Coesione e collaborazione

- Promuoviamo un approccio collaborativo tra i diversi CSV, basato sulla condivisione delle esperienze e delle buone pratiche.

### Visione comune e rappresentanza

- Lavoriamo per rappresentare il sistema dei CSV come un modello di riferimento capace di innovare, crescere e operare in modo sostenibile, rispondendo con efficacia alle esigenze del volontariato e delle comunità.
- Promuoviamo una rete integrata e coesa, orientata a un indirizzo strategico condiviso, che valorizzi le diversità territoriali e operative dei singoli Centri come risorse per il bene collettivo.

### Equilibrio tra interesse collettivo e locale

- Riconosciamo l'importanza di mantenere un equilibrio virtuoso tra l'interesse collettivo del sistema CSV e le esigenze specifiche dei singoli territori.

### Innovazione e sostenibilità

- Promuoviamo l'innovazione come elemento cardine per migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema CSV, adottando pratiche e strumenti che rispondano alle sfide emergenti.
- Favoriamo la ricerca di soluzioni condivise per affrontare le problematiche comuni, con un approccio orientato ai principi della sostenibilità e al lungo termine.

### Regole comuni e responsabilità

- Rispettiamo le norme e gli indirizzi forniti dagli organi centrali del sistema CSV, promuovendo l'adozione di regole comuni che garantiscano coerenza e integrità.
- Ci impegniamo a monitorare e rispettare le regole che guidano il sistema dei CSV, favorendo un sistema basato sulla responsabilità.

## Le istituzioni (locali, regionali, nazionali, europee), i Forum del Terzo Settore, le Reti associative e gli Organismi di rappresentanza

CSV Milano riconosce il ruolo delle istituzioni come partner fondamentali per il raggiungimento dell'interesse generale della comunità. Il Centro si impegna a costruire relazioni basate su trasparenza, integrità e collaborazione, favorendo il dialogo e il confronto.

### Collaborazione e dialogo strategico

- Promuoviamo rapporti con le istituzioni fondati su correttezza, integrità e trasparenza.
- Favoriamo un confronto continuo, basato sull'ascolto e sulla reciprocità, per generare coesione e sostenibilità sociale.
- Ci impegniamo a favorire il dialogo e la condivisione di obiettivi strategici per creare valore condiviso con le istituzioni a favore della comunità, come base di un rapporto duraturo basato sulla fiducia reciproca.

### Visibilità e autorevolezza

- Ci impegniamo a rendere CSV Milano un partner autorevole e strategico per le istituzioni.
- Promuoviamo la visibilità del Centro e del volontariato nelle occasioni istituzionali e pubbliche.

### Supporto

- Ci impegniamo a mettere a disposizione delle istituzioni le competenze e gli strumenti del Centro, andando oltre la semplice erogazione di servizi.
- Collaboriamo con le istituzioni per sostenere iniziative che promuovano il volontariato e il coinvolgimento attivo della cittadinanza, attraverso un'azione coordinata e integrata.

## Le Scuole e le Università

CSV Milano considera scuole e università partner fondamentali per la diffusione della cultura del volontariato e per lo sviluppo di nuove generazioni di cittadini attivi. Il Centro si impegna a collaborare con il mondo dell'istruzione per promuovere il senso di responsabilità civica, il valore della solidarietà e la partecipazione attiva nella comunità.

### Educazione al volontariato

- Promuoviamo la cultura del volontariato come parte integrante dell'educazione civica e come risposta ai bisogni sociali giovanili, favorendo la riflessione sui temi del volontariato e della cittadinanza attiva.
- Collaboriamo con scuole e università per sviluppare progetti educativi che incoraggino il coinvolgimento diretto degli studenti e dei docenti in attività di volontariato a favore della propria comunità.

### Riconoscimento delle competenze

- Ci impegniamo a promuovere l'emersione delle competenze acquisite dagli studenti attraverso progetti di volontariato, favorendo la loro valorizzazione nei percorsi scolastici e universitari.

### Collaborazione e progettualità

- Collaboriamo con il sistema scolastico per rendere il volontariato una parte centrale dell'esperienza educativa.
- Sviluppiamo partenariati con scuole e università, creando progetti pilota e iniziative innovative per sensibilizzare alla partecipazione attiva.
- Ci impegniamo a essere un intermediario autorevole tra il mondo dell'istruzione e le opportunità di volontariato, facilitando il dialogo.

### Sostegno e supporto operativo

- Forniamo strumenti e risorse per agevolare l'organizzazione di iniziative di volontariato ed esperienze di cittadinanza attiva nelle scuole.
- Promuoviamo corsi e attività formative per educatori e studenti che favoriscano una comprensione approfondita del volontariato e delle sue potenzialità.
- Sosteniamo la creazione di comunità educanti, in cui la scuola, il volontariato e la comunità locale collaborino per lo sviluppo dei giovani e del territorio.

## I fornitori e gli enti erogatori

CSV Milano riconosce il ruolo strategico dei fornitori come partner fondamentali per il raggiungimento della propria missione. Ci impegniamo a instaurare e mantenere relazioni con i fornitori basate su trasparenza, fiducia e sostenibilità, promuovendo pratiche che rispettino i principi etici e i valori del Terzo Settore.

### Selezione, sostenibilità e collaborazione

- Ci impegniamo a selezionare i fornitori attraverso criteri di sostenibilità (economici, sociali ed ambientali) equi e trasparenti, privilegiando coloro che dimostrano attenzione a temi di sostenibilità sociale e ambientale, come ad esempio un impegno concreto verso l'inclusione sociale attraverso l'inserimento lavorativo di persone fragili o appartenenti a categorie svantaggiate.
- Promuoviamo rapporti di collaborazione improntati al rispetto reciproco e alla valorizzazione delle competenze, garantendo relazioni professionali positive e durature.

### Etica e trasparenza

- Adottiamo un approccio etico e responsabile nella gestione dei rapporti con i fornitori, assicurando trasparenza nelle transazioni economico-finanziarie e correttezza nelle negoziazioni.
- Ci impegniamo a rispettare rigorosamente gli accordi contrattuali, mantenendo un comportamento conforme ai principi di integrità e lealtà.

### Responsabilità condivisa

- Incoraggiamo i fornitori a rispettare i principi del nostro Codice Etico, promuovendo una corresponsabilità nell'adozione di pratiche etiche e sostenibili.
- Ci impegniamo a monitorare e valutare periodicamente i fornitori, ponendo l'attenzione affinché le loro attività siano in linea con i nostri standard etici e qualitativi.

## I media e gli opinion maker

CSV Milano riconosce il ruolo dei media e degli opinion leader nella promozione della cultura del volontariato e della cittadinanza attiva. Il Centro si impegna a costruire relazioni basate su trasparenza, correttezza e reciprocità.

### Promozione della cultura del volontariato

- Ci impegniamo a promuovere un'immagine autentica e realistica del volontariato, lontana da stereotipi o narrazioni banali, evidenziandone il valore civico e l'impatto sociale.
- Collaboriamo con media e opinion leader per sensibilizzare la comunità e valorizzare il ruolo del volontariato come strumento di coesione sociale.

### Relazioni etiche e trasparenti

- Ci impegniamo a garantire che i messaggi veicolati rispecchino pienamente i principi etici che guidano CSV Milano. Operiamo con trasparenza, correttezza e integrità, assicurando che le informazioni veicolate siano chiare, veritiere e rispettose delle persone e delle comunità coinvolte.

### Innovazione e strategia comunicativa

- Sviluppiamo strumenti di comunicazione innovativi per raggiungere un pubblico più ampio, in particolare i giovani e per rendere più accessibili le opportunità offerte dal volontariato.
- Realizziamo campagne di comunicazione coerenti con i nostri valori.
- Rafforziamo la visibilità del Centro come interlocutore autorevole nel dibattito pubblico, posizionandoci come punto di riferimento per il volontariato e il Terzo Settore.

### Valorizzazione delle collaborazioni

- Collaboriamo con media e opinion leader per organizzare eventi, progetti e campagne che aumentino la consapevolezza sul valore del volontariato e sui bisogni del territorio.
- Ci impegniamo a costruire relazioni solide e collaborative con i principali attori della comunicazione, valorizzando il loro ruolo nella diffusione di messaggi chiari e positivi sul volontariato.
- Sosteniamo il coinvolgimento di media e opinion leader come ambasciatori dei valori di CSV Milano, creando sinergie capaci di amplificare l'impatto delle nostre azioni.

# 5

## Modalità di attuazione e diffusione

### Monitoraggio e verifica dell'applicazione

Per garantire la libertà di segnalazione di eventuali violazioni del Codice Etico, CSV Milano si impegna a proteggere chi le effettua, prevenendo qualsiasi forma di ritorsione e promuovendo un ambiente trasparente, rispettoso ed etico. Le segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail [codiceetico@cisesevi.eu](mailto:codiceetico@cisesevi.eu) un canale sicuro e riservato che tutela l'identità di chi segnala.

Una coppia di Garanti (uomo e donna), esterni all'organo di amministrazione e alla struttura organizzativa, ha il compito di ricevere, monitorare e approfondire le segnalazioni, assicurando che siano trattate in modo equo e tempestivo.

Le segnalazioni, rese anonime dai Garanti, sono condivise con presidenza e direzione per definire i passaggi: in Consiglio Direttivo o nello Staff di Direzione, secondo le rispettive competenze.

La presa in carico non si limita alla registrazione o al monitoraggio, ma include anche la gestione delle conseguenze della segnalazione, che può tradursi in:

- azioni correttive o preventive sul piano organizzativo;
- interventi formativi o di sensibilizzazione;
- misure di carattere comportamentale o disciplinare, ove necessario;
- aggiornamenti o integrazioni delle procedure interne per rafforzare l'efficacia del Codice Etico.

È inoltre previsto un report annuale contenente tutte le segnalazioni e le azioni intraprese, che sarà presentato al Consiglio Direttivo.

### Diffusione e sensibilizzazione dei contenuti del Codice Etico

Il Codice Etico di CSV Milano è il risultato di un processo partecipato, che ha coinvolto staff e Consiglio Direttivo, riflettendo le loro visioni e valori. È pubblicato sul sito istituzionale, promosso attraverso i canali ufficiali e utilizzato come strumento per rafforzare le relazioni con gli Stakeholder. È stato approvato dal Consiglio Direttivo il 17 febbraio 2025. Inoltre, potrà essere oggetto di riflessione specifica in incontri dedicati, favorendo un dialogo aperto e costruttivo con gruppi selezionati di Stakeholder sia interni che esterni.

A ciascun componente di CSV Milano (associati, consiglieri, revisori, dipendenti, collaboratori e volontari) è chiesta la sottoscrizione del Codice Etico affinché lo stesso sia correttamente applicato nell'ambito delle specifiche funzioni ricoperte. La diffusione avverrà anche tramite momenti formativi o di condivisione oltre che attraverso il sito istituzionale. I fornitori saranno invitati a prendere visione del Codice Etico e lo stesso sarà divulgato a tutti i nuovi assunti, garantendo che i principi in esso contenuti siano condivisi e rispettati da tutti gli attori coinvolti nelle attività del Centro.

### Aggiornamento del Codice Etico

Il Codice Etico seguirà una verifica annuale e un'eventuale revisione triennale, in linea con la pianificazione strategica avviata da CSV Milano, a meno che non intervengano cambiamenti significativi che richiedano una revisione anticipata.

# 6

## Tutela della privacy e gestione delle informazioni

La tutela della privacy è riconosciuta da CSV come parte integrante dei propri valori di riferimento, anche al di là delle disposizioni di legge. Tutti i dati personali dei quali CSV viene a conoscenza nell'ambito delle proprie attività sono trattati conformemente alla vigente normativa in materia di tutela della privacy.

CSV si è dotato di adeguati strumenti per la gestione della privacy: organigramma privacy; designazione e formazione degli incaricati; modelli di informative e consensi; registro dei trattamenti; valutazione dei rischi; individuazione e designazione degli incaricati esterni. Tutti gli strumenti sono sottoposti a verifica e revisione periodica, così da adeguarli alle modifiche di normativa e prassi e all'evoluzione delle attività di CSV.

Qualora, nell'ambito di specifiche attività, si debbano gestire dati personali soggetti a particolari tutele, quali dati di minori, dati sensibili e dati giudiziari, questi sono trattati secondo le specifiche previsioni normative.

È presente una procedura per la gestione delle richieste di cancellazione dei dati e un contatto e-mail specifico per tutte le richieste inerenti alla tutela della privacy, gestita dall'area servizi interni: [privacy.milano@csvlombardia.it](mailto:privacy.milano@csvlombardia.it)

*Un codice etico vive solo se viene compreso, condiviso e applicato. Non basta scriverlo: occorre trasmetterlo, diffonderlo, incarnarlo nel quotidiano.*



piazza Castello 3, Milano



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



[comunicazione.milano@csvlombardia.it](mailto:comunicazione.milano@csvlombardia.it)