



CSV MILANO
Carta dei
servizi
2020 / 2021

La Carta dei Servizi

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

La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il **principio di pubblicità e trasparenza** affermato dal Codice del Terzo Settore, tramite la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Con questo documento CSV Milano assume alcuni impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende fornire, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

In esso sono quindi contenute le informazioni principali dei servizi offerti, **al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività di CSV Milano.** Si rimanda al [sito istituzionale web](#) (milano.csvlombardia.it), al [Bilancio Sociale](#) (nel sito alla voce CHI SIAMO/RENDICONTAZIONE) e al [regolamento di accesso](#) (nel sito alla voce CHI SIAMO/MISSION/Documenti istituzionali) per eventuali informazioni di dettaglio aggiuntive.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito di CSV Milano (alla voce CHI SIAMO/Documenti istituzionali) e stampata all'occorrenza.

Indice

- **La Carta dei servizi**
- **Chi sono i CSV**
- **CSV Milano**
- **Destinatari e partner**
- **I principi di erogazione dei servizi**
- **Servizi e attività**
- **Canali di accesso**
- **Modalità di accesso**
- **Modalità di erogazione dei servizi**
 - Per le organizzazioni
 - Cittadini e volontari
 - Cultura
 - Territorio
 - Comunicazione e sviluppo
- **Servizi offerti dal sistema**
- **Rilevazione e controllo della qualità**

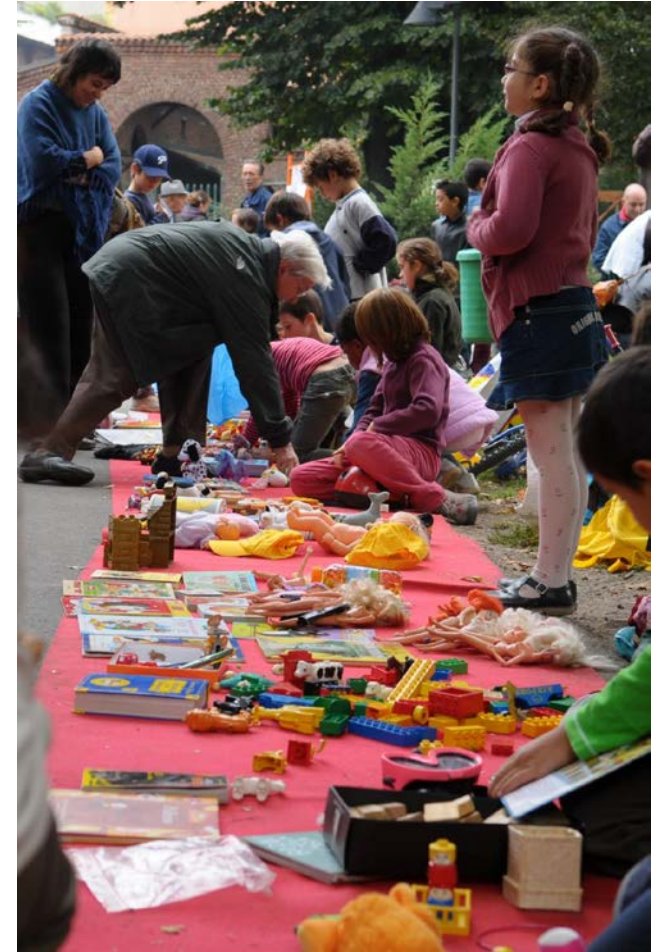
Chi sono i CSV

Il Codice del Terzo settore¹ (CTS) affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo 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**, con particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato. Il Codice, inoltre, ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo unico nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

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

Il CSV:

- Offre servizi a favore dei volontari negli enti del terzo settore e, in particolare, in organizzazioni di volontariato;
- opera nel territorio anche mediante partenariati, coprogettazioni, creazione di reti ecc.



¹D.lgs. 117/2017

Associazione

Ciessevi Milano

ente gestore del Centro di Servizio per il volontariato – città metropolitana di Milano (CSV Milano)

È l'associazione che, nel 1997 ha vinto il bando del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Lombardia per la gestione del Centro di Servizio per il volontariato - città metropolitana Milano (oggi CSV Milano).

È un'associazione riconosciuta che diventerà Ente di terzo Settore (ETS) quando sarà operativo il Registro Unico (RUNTS).

Conformemente alla procedura di accreditamento dei CSV (ai sensi dell'articolo 101, comma 6 del CTS) l'associazione ha presentato la manifestazione di interesse all'accREDITamento del Centro di Servizio. Il riscontro da parte dell'ONC è previsto per marzo 2021.

Associazione Ciessevi Milano – CSV Milano

Piazza Castello 3, 20121 Milano
C.F. 97204450155 P. IVA 12519550151

CSV Milano

È il Centro di Servizio per il volontariato che opera prevalentemente nel territorio della città Metropolitana di Milano

Missione

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

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

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

Visione

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

Destinatari e partner 1/2

CSV Milano per tutti, con tutti.

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



Organizzazioni

Sostiene le organizzazioni, di diversa forma e natura, che i volontari e i cittadini costituiscono per intraprendere iniziative sociali e culturali dentro i territori. Per farlo progetta e fornisce servizi di diversa forma e tipologia, anche costruendo accordi e partnership con soggetti che a vario titolo possono contribuire a incrementare la capacità del volontariato di organizzarsi e agire.

DESTINATARI

- Cittadini
- Gruppi informali
- Comitati
- Organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Pubblica amministrazione

PARTNER

- Pubblica amministrazione
- Soggetti profit
- Enti erogativi
- Professionisti
- Reti di rappresentanza
- Soci e altri Enti di Terzo settore



Cittadini e volontari

Si impegna nella promozione del volontariato rivolta ai singoli cittadini per far emergere il loro senso civico e il dovere di agire socialmente. Lavora per alimentare la partecipazione dei cittadini come strumento per generare cambiamento sociale, riconoscendo al volontariato un ruolo educativo sui principi della solidarietà, della cittadinanza attiva, della cultura del dono, dei valori della giustizia e della dignità, dell'interesse verso la propria comunità.

- Volontari
- Aspiranti volontari
- Cittadini
- Studenti
- Scuole e università
- Organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Pubblica amministrazione
- Soggetti profit

- Pubblica amministrazione
- Scuole e università
- Soggetti profit
- Enti erogativi
- Professionisti
- Reti di rappresentanza
- Soci, organizzazioni di volontariato e altri Enti del Terzo settore

Destinatari e partner 2/2

CSV Milano per tutti, con tutti.

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



Cultura (del Volontariato)

Promuove la cultura del volontariato, offrendo spazi di visibilità ai temi e alle istanze che esso interpreta, costruendo in questo modo connessioni tra le associazioni e la città per avvicinare la società ai problemi che la attraversano, sviluppando maggiore attenzione e consapevolezza e aiutando il volontariato a riflettere sulle proprie esperienze e sulle conoscenze che producono.

- Aspiranti volontari
- Volontari
- Cittadini
- Studenti
- Gruppi informali
- Comitati
- Organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Istituti di ricerca
- Pubblica Amministrazione

- Pubblica amministrazione
- Università
- Istituti di ricerca
- Soggetti profit
- Enti erogativi
- Professionisti
- Reti di rappresentanza
- Gruppi informali
- Soci e altri Enti del Terzo settore
- Altri CSV



Territorio/ Animazione territoriale

Connette tra loro i diversi soggetti che abitano un territorio e li aiuta a progettare insieme per costruire o ricostruire le comunità. La sfida è accompagnare i territori a costruire forme di corresponsabilità per affrontare le questioni sociali, aiutando il volontariato e gli attori del territorio a leggere le questioni e i bisogni a partire non solo dai problemi ma dai fattori che li producono.

- Volontari
- Cittadini
- Organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Reti di rappresentanza
- Pubblica amministrazione

- Pubblica amministrazione
- Soggetti profit
- Enti erogativi
- Professionisti
- Reti di rappresentanza
- Soci e altri Enti di Terzo settore

I principi di erogazione dei servizi

CSV Milano: i valori muovono le azioni.

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

a) Principio di qualità: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo di attività o della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi

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

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

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

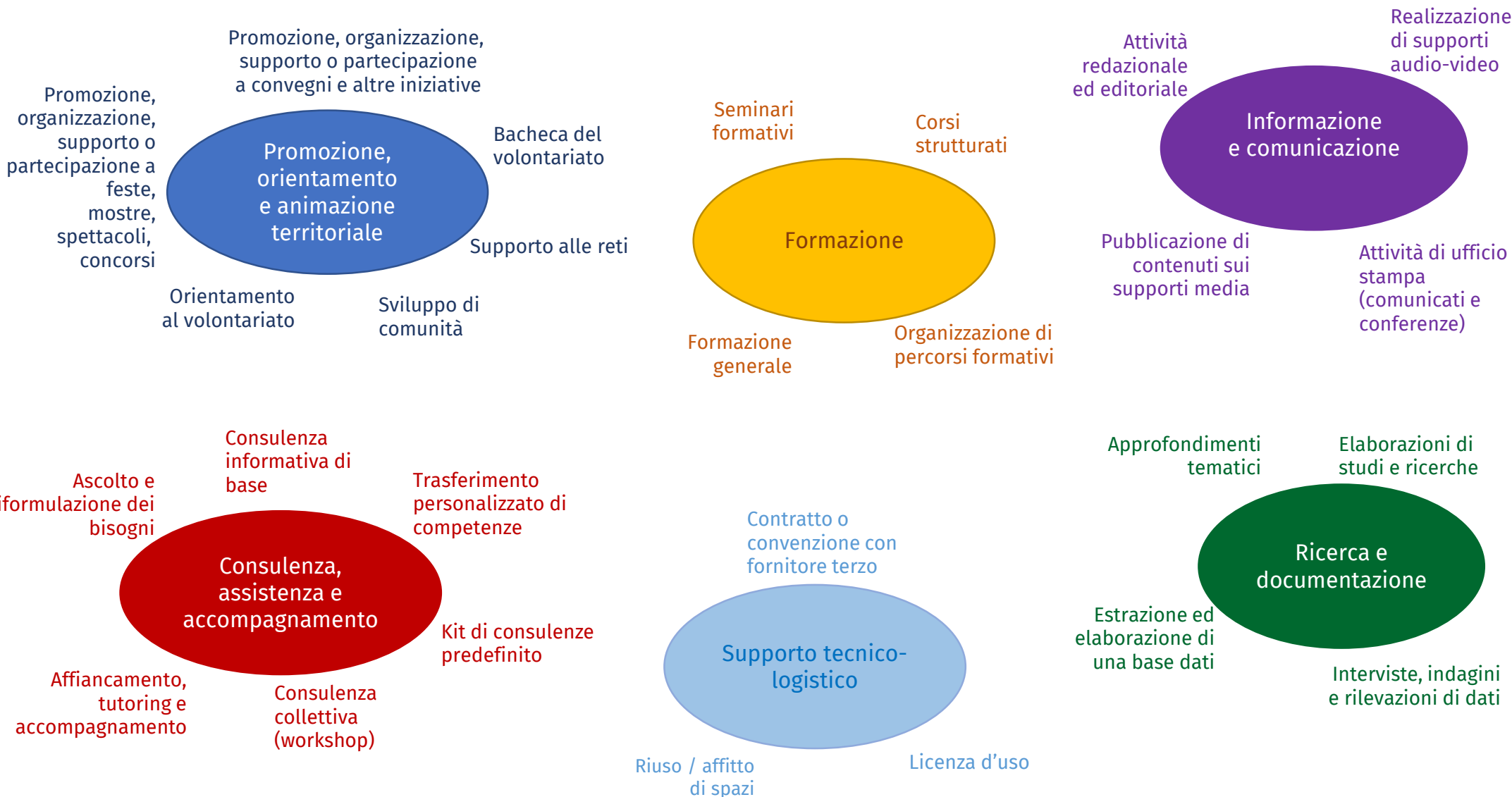
e) Principio di integrazione: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi

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

Servizi e attività

CSV Milano: una «cassetta degli attrezzi»

Lavora con competenza e capacità di innovazione utilizzando un sistema di strumenti articolato e multidisciplinare.



Canali di accesso

CSV Milano c'è.

È possibile entrare in contatto con il Centro con modalità differenti a seconda delle proprie preferenze nell'uso degli strumenti, degli interessi, delle attitudini. Per CSV Milano la qualità della relazione inizia da subito.



Sito: milano.csvlombardia.it

I servizi offerti da CSV Milano sono individuabili alla voce COSA FACCIAMO di ogni area di produzione:

- [PER LE ORGANIZZAZIONI/COSA FACCIAMO](#)
- [PER I CITTADINI/COSA FACCIAMO](#)
- [PER IL TERRITORIO/COSA FACCIAMO](#)
- [PER APPROFONDIRE/COSA FACCIAMO](#)



Social network

Inserire i riferimenti e eventuali contenuti delle pagine social dell'Ente (Linkedin, Facebook, Twitter, ...).

[LOGO FB](#) @csv milano [LOGO INSTAGRAM](#) @csv milano
[LOGO TWITTER](#) @csv milano [LOGO LINKEDIN](#) @csv milano
[LOGO YOUTUBE](#) @cieszvimilano

Contatti

Gli operatori di CSV Milano sono a disposizione sia via mail che per telefono per ogni tipo di supporto e accompagnamento. Per avere subito una risposta qualificata, è necessario contattare direttamente l'area competente per la propria esigenza.



Per questo consultare il sito alla sezione [CHI SIAMO/STAFF](#). Per ogni esigenza è comunque possibile telefonare dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 al: 02.45475850 e seguire le indicazioni fornite; oppure scrivere a: info.milano@csvlombardia.it.

Area riservata: milano.mycsv.it



CSV Milano utilizza la piattaforma [MyCsv](#) per garantire ai propri utenti la disponibilità di un'area riservata con la quale governare completamente il proprio accesso ai servizi.

Associazioni, volontari e cittadini possono registrarsi sul portale, aggiornare i propri dati e navigare in autonomia tra le attività presenti ([Istruzioni](#)).

Modalità di erogazione dei servizi

CSV Milano: a ciascuno la sua soluzione

Rivolgendosi ad un insieme molto ampio di interlocutori, sono state studiate modalità diversificate di interazione, di relazione e di risposta ai bisogni.



COME

I servizi sono offerti in modalità differenti a seconda del tipo di prestazione o progetto.

Dai colloqui individuali, di persona o on line, alle formazioni o eventi per gruppi, dalle risposte via mail e social, alle notizie e approfondimenti pubblicati sul web.

Per ogni servizio di seguito illustrato, è specificata la modalità di accesso e fruizione.



COSTI

Definiti dal Consiglio Direttivo, sono differenziati a seconda della natura giuridica del richiedente e del tipo di servizio.

Le specifiche sono illustrate nel [Regolamento dei servizi](#), pubblicato sul sito istituzionale nella sezione CHI SIAMO/MISSIONE Documenti Istituzionali.

Per le organizzazioni

Attraverso il progetto **Fare Non Profit** (FNP) CSV Milano sostiene e sviluppa il volontariato organizzato.

FNP è un articolato sistema di presa in carico e accompagnamento degli enti di Terzo settore a 360°, con risposte puntuali e complesse, informazioni e approfondimenti, forti di una profonda conoscenza del contesto e della materia.

Francesco Aurisicchio – *Responsabile Area Organizzazioni* – f.aurisicchio@csvlombardia.it



Informazioni e approfondimenti

Prima informazione e approfondimento sulle tematiche legate al Terzo settore.

- Destinatari: cittadini, gruppi informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubblica Amministrazione
- Canali di richiesta: telefono, mail, facebook, area riservata
- Strumenti di risposta: consulenza informativa di base; attività redazione ed editoriale
- Attività: [notizie sul sito istituzionale](#), serate informative e [pubblicazioni](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 2 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

farenonprofit.milano@csvlombardia.it

02. 45475857



Costituire, avviare e trasformare un'associazione

Supporto nelle prime fasi della nascita o trasformazione di un ente.

- Destinatari dell'attività: cittadini, gruppi informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Canali di richiesta: area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: consulenza informativa di base; consulenza collettiva (workshop); trasferimento personalizzato di competenze; affiancamento, tutoring e accompagnamento
- Attività: [consulenza di indirizzo](#), [costituire un'associazione](#), [start up gestionale](#), [start up amministrativo](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

farenonprofit.milano@csvlombardia.it

02. 45475857



Consulenze specialistiche

Supporto nella gestione di un ente.

- Destinatari: gruppi Informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubblica Amministrazione
- Partner: ordini professionali, enti di rappresentanza, imprese profit con i quali sono stati costruiti accordi e convenzioni
- Canali di richiesta: sito e area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: ascolto e riformulazione dei bisogni; trasferimento personalizzato di competenze
- Attività: consulenze [notarili](#), [giuridiche](#), [fiscali](#), [amministrative](#), [organizzative](#), [di comunicazione](#), [di raccolta fondi](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

farenonprofit.milano@csvlombardia.it

02. 45475857



Pubblicazione bandi e accompagnamento alla progettazione

Supporto agli enti che vogliono partecipare a bandi nazionali ed europei.

- Destinatari: organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubblica Amministrazione
- Canali di accesso: attraverso area riservata mycsv e attraverso il sito istituzionale, social
- Criteri di accesso: per alcuni bandi è necessario presentare la richiesta di supporto dopo aver compiuto alcune prime azioni progettuali (illustrate in fase di promozione del servizio sul sito)
- Strumenti di risposta: attività redazione ed editoriale; trasferimento personalizzato di competenze; affiancamento, tutoring e accompagnamento
- Attività: [pubblicazione bandi sul sito istituzionale](#), [accompagnamento alla partecipazione di alcuni bandi nazionali ed europei](#)
- Tempi: per gli accompagnamenti la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

progettazione.milano@csvlombardia.it

02. 45475859



Servizi specifici per l'attuazione della Riforma TS

Supporto nel ripensarsi e adeguarsi in virtù dell'entrata in vigore della Riforma del Terzo settore (progetto [Terzo settore in costruzione](#)).

- Destinatari: organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo Settore e altre associazioni
- Canali di accesso: sito e area riservata mycsv
- Criteri di accesso: i servizi sono quasi sempre differenziati per tipologia di ente (i dettagli sono illustrati nelle descrizioni dei servizi sul sito)
- Strumenti di risposta: trasferimento personalizzato di competenze; affiancamento, tutoring e accompagnamento; kit di consulenze predefinito; seminari formativi; attività redazione ed editoriale
- Attività: adeguamento dello statuto, utilizzo degli schemi di bilancio, revisione organizzativa (scopri tutto sul sito alla pagina dedicata «[Terzo settore in costruzione](#)»)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

farenonprofit.milano@csvlombardia.it

02. 45475857



Accompagnamenti personalizzati per enti singoli o in rete

Soluzioni su misura in base al bisogno dell'ente o della rete.

- Destinatari: cittadini, gruppi informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Canali di accesso: telefono, mail, area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: affiancamento, tutoring e accompagnamento
- Attività: [fare associazione](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

farenonprofit.milano@csvlombardia.it

02. 45475857



Servizi in convenzione

Servizi in condizioni di favore grazie a convenzioni attive con imprese e professionisti.

- Destinatari dell'attività: comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Partner: ad oggi Caf CGIL, Cavarretta Assicurazioni, Informatica Solidale
- Canali di accesso: telefono, mail, area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: ascolto e riformulazione dei bisogni; consulenza informativa di base; trasferimento personalizzato di competenze; attività redazione ed editoriale
- Attività: [Servizi fiscali](#), [Servizi informatici](#), Servizi assicurativi: [Infopoint assicurare](#) e [Polizze assicurative](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

farenonprofit.milano@csvlombardia.it

02. 45475857



Affitto spazi

CSV Milano mette a disposizione le sale rossa e gialla agli enti per eventi e riunioni.

- Destinatari dell'attività: gruppi informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Canali di accesso: telefono, mail e area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: riuso / affitto di spazi
- Attività: [uso spazi](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

farenonprofit.milano@csvlombardia.it

02. 45475857



Master per dirigenti

L'offerta formativa per le organizzazioni è dettagliata nella sezione Cittadini e volontari – Formazione.

PER INFORMAZIONI :
univol.milano@csvg Lombardia.it
02. 45475855



Promozione eventi, ricerche volontari e "vacanze alternative"

Il servizio declinato un due opportunità dettagliate nella sezione Comunicazione e sviluppo, alle voci:

- Promozione eventi delle associazioni
- Promozione ricerche volontari e «vacanze alternative»

PER INFORMAZIONI:
comunicazione.milano@csvg Lombardia.it
02. 45475856

Cittadini e volontari

CSV Milano promuove opportunità di volontariato e rafforza l'azione volontaria di ciascuno.

Ogni singola persona infatti è una risorsa capace di produrre valore per la comunità e le esperienze di cittadinanza attiva sono un motore di sviluppo di nuove competenze e un'opportunità per consolidare quelle già apprese.

Patrizia Bisol – Responsabile Area Cittadini e Volontari – p.bisol@csvg Lombardia.it



Opportunità di volontariato e orientamento

CSV Milano accompagna i cittadini a sperimentare o consolidare attività di volontariato offrendo opportunità differenti.

- Destinatari dell'attività: volontari, aspiranti volontari, Cittadini, Studenti
- Partner: Pubblica Amministrazione, soggetti profit, enti erogativi, organizzazioni di volontariato, soci e altri Enti del Terzo settore
- Canali di accesso: telefono, mail, social, sito istituzionale e piattaforme dei progetti, area riservata mycsv
- Criteri di accesso: alcuni servizi sono rivolti a persone con determinate caratteristiche (i dettagli sono illustrati nelle descrizioni dei servizi sul sito)
- Strumenti di risposta: orientamento al volontariato; bacheca di ricerche volontari
- Attività: [richiedi un colloquio](#), [diventa volontario](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

promozione.milano@csvg Lombardia.it

02. 45475851



Sensibilizzazione e promozione del volontariato nelle scuole

Promozione all'interno delle scuole e delle università delle attività di volontariato cercando di avvicinare i giovani al mondo del Terzo settore.

- Destinatari dell'attività: scuola, università
- Partner: scuola, università
- Strumenti di risposta: promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni e altre iniziative
- Canali di accesso: di persona (a scuola e in università)
- Attività: [Passaporto del volontariato](#), [Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento \(ex ASL\)](#), [Sportello Volontariato](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

promozione.milano@csvg Lombardia.it

02. 45475851



Giustizia riparativa

Supporto ai cittadini che scelgono di affrontare misure alternative alla pena detentiva.

- Destinatari dell'attività: cittadini
- Partner: organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Enti privati non profit, Enti pubblici
- Canali di accesso: telefono, mail, sito, area riservata mycsv
- Criteri di accesso: servizio rivolto a persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o in percorsi di giustizia riparativa
- Strumenti di risposta: orientamento al volontariato; affiancamento, tutoring e accompagnamento
- Attività: [giustizia riparativa](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:
promozione.milano@csvlombardia.it
02. 45475851



Volontariato d'impresa e CSR

Supporto alla realizzazione di progetti di Responsabilità Sociale d'Impresa e proposte di accompagnamento formativo sui temi del terzo settore.

- Destinatari dell'attività: soggetti profit
- Partner: organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Canali di accesso: telefono, mail, area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: cambiano a seconda del progetto definito
- Attività: [volontariato per le aziende](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:
promozione.milano@csvlombardia.it
02. 45475851



Formazione

[Università del Volontariato](#)® forma alle competenze, classiche e nuove, necessarie per operare in modo qualificato nel Terzo settore.

E' un progetto di sviluppo culturale del mondo del volontariato.

- Destinatari: volontari, cittadini, studenti, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, soggetti profit, Pubblica Amministrazione
- **Partner:** tutte le Università di Milano, il mondo non profit, della formazione, delle istituzioni e dell'impresa
- Canali di accesso: telefono, mail, social, [sito istituzionale](#) e sito [univol.it](#), area riservata mycsv
- Criteri di accesso: per alcuni corsi è previsto un colloquio di selezione (è eventualmente indicato nelle descrizioni dei singoli corsi sul sito)
- Strumenti di risposta: formazione generale, seminari formativi, corsi strutturati, organizzazione di percorsi formativi
- Modalità di risposta: in presenza, online e in forma mista nella sede di CSV Milano o, su richiesta, in altre sedi; negli orari serali e nei fine settimana. Alcuni corsi vedono l'attivazione di un tutor d'aula che accompagnerà l'intero ciclo formativo
- Standard: i corsi rispettano il [calendario pubblicato](#), salvo il non raggiungimento del numero minimo di iscritti
- Attività: percorso universitario annuale (con un colloquio di ingresso, l'assegnazione di un tutor con il quale selezionare anche i corsi a scelta, un tirocinio e la produzione di una tesina finale), [corsi tematici base e avanzati](#), [seminari](#), [master](#), formazione per le reti (attivabili su richiesta e costruite ad hoc con gli interlocutori)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

univol.milano@csvlombardia.it

02. 45475855



Valorizzazione delle competenze

Accompagnamento alla emersione, valorizzazione e validazione delle competenze acquisite facendo volontariato.

- Destinatari dell'attività: volontari, cittadini, scuole e università, soggetti profit, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubblica Amministrazione
- Partner: la rete del progetto [Lever Up](#)
- Canali di accesso: telefono, mail, social, sito, area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: affiancamento, tutoring e accompagnamento
- Modalità di risposta: affiancamento, tutoring e accompagnamento e può essere realizzato sia in presenza che da remoto
- Standard previsti: a chi completa il percorso di validazione della competenza viene rilasciato un Open Badge
- Attività: [attuazione del modello europeo Lever Up](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

promozione.milano@csvlombardia.it

02. 45475851

Cultura

CSV Milano attiva processi partecipati di produzione culturale attorno ai problemi della comunità, valorizzando il pensiero e le pratiche di volontariato e cittadinanza attiva.

Il volontariato e la solidarietà sono risorse per la costruzione di territori coesi e accoglienti. Sono inoltre laboratori di pensiero che alimentano il dibattito culturale dentro la città.

Silvia Cannonieri – *Responsabile Area Cultura* – s.cannonieri@csvg Lombardia.it



Approfondimenti culturali

Approfondimenti di taglio culturale per la divulgazione dei valori e dei temi del Terzo settore attraverso la partecipazione a progetti locali ed europei e il presidio di alcune tematiche.

- Destinatari: aspiranti volontari, volontari, cittadini, studenti, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Partner: università, reti di rappresentanza, soci e altri Enti del Terzo settore, altre associazioni e gruppi informali
- Canali di accesso: telefono, mail, social, sito istituzionale, area riservata mycsv
- Criteri di accesso: i servizi sono concentrati sui temi che sono oggetto di presidio dell'area (i filoni di attenzione sono consultabili sul [sito istituzionale](#))
- Strumenti di risposta: attività redazionale ed editoriale; promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a convegni, eventi, mostre, spettacoli, concorsi e altre iniziative; approfondimenti tematici; realizzazione di supporti audio-video
- Modalità di risposta: in presenza e/o online
- Attività: [arte dell'integrazione](#), [volontariato post-moderno](#), [volontariato e ambiente](#), [Milano 2035 \(abitare collaborativo\)](#), Civil Week
- Tempi: le richieste vengono prese in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI: cultura.milano@csvg Lombardia.it 02. 45475865



Prodotti culturali

Promozione della cultura del volontariato attraverso la rivista Vdossier, i report di ricerca e i prodotti editoriali di approfondimento.

- Destinatari: aspiranti volontari, volontari, cittadini, studenti, gruppi informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubblica Amministrazione
- Partner: università, professionisti, reti di rappresentanza, altri CSV, altre associazioni e gruppi informali
- Canali di accesso: telefono, mail, sito, social
- Strumenti di risposta: attività redazionale ed editoriale; promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a convegni, eventi, mostre, spettacoli, concorsi, e altre iniziative; approfondimenti tematici; realizzazione di supporti audio-video
- Attività: [rivista di approfondimento Vdossier](#), [dati e ricerche](#), [biblioteca](#)
- Tempi: le richieste vengono prese in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:
cultura.milano@csvg Lombardia.it
02. 45475865



Raccolta dati e ricerche

Supporto alla realizzazione di ricerche, indagini qualitative e/o quantitative, anche con la raccolta e lettura di dati e la costruzione di bibliografie.

- Destinatari: studenti, università, centri di ricerca, Enti del Terzo settore
- Partner: università, centri di ricerca, Enti del Terzo settore, Pubblica Amministrazione, altri CSV
- Canali di accesso: mail, telefono, contatto diretto
- Criteri di accesso: che non abbiano finalità commerciali
- Strumenti di risposta: interviste, indagini e rilevazioni di dati; elaborazioni di studi e ricerche; estrazione ed elaborazione di una base dati
- Attività: di volta in volta sono definite in base alle collaborazioni
- Tempi: le richieste vengono prese in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

ricerca.milano@csvlombardia.it

02. 45475865

Territorio

CSV Milano mette in connessione tra loro i diversi soggetti che abitano un territorio e li aiuta a progettare insieme per costruire o ricostruire le comunità.

La sfida è aiutare i territori a costruire forme di corresponsabilità per affrontare le questioni sociali.

Alice Rossi – *Responsabile Area Territorio* - a.rossi@csvlombardia.it



Accompagnamento alle reti

Supporto alla creazione e allo sviluppo di reti di associazioni, enti e soggetti profit impegnati nella realizzazione di progetti di welfare sul territorio.

- Destinatari: volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, reti di rappresentanza, Pubblica Amministrazione
- Partner: Pubblica Amministrazione, soggetti profit, enti erogativi, professionisti, organizzazioni di volontariato, soci, e altri Enti del Terzo settore, reti di rappresentanza
- Canali di accesso: mail, telefono, contatto diretto, sito istituzionale
- Strumenti di risposta: ascolto e riformulazione dei bisogni; affiancamento tutoring e accompagnamento; sviluppo di comunità; supporto alle reti
- Modalità di risposta: in presenza presso CSV o le sedi degli altri partner, per via telematica
- Attività: [lo non butto](#), [Autosolidali](#), [Un due tre stella: in rete contro la povertà educativa](#), Reload e costruzione di percorsi personalizzati
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI: territorio.milano@csvlombardia.it 02. 45475852



Collaborazioni con enti pubblici

Supporto e accompagnamento alle istituzioni e agli enti del territorio per aiutarli a mobilitare e coinvolgere il volontariato e l'associazionismo nella presa in carico graduale dei bisogni della comunità e per accompagnarli nella costruzione di percorsi di welfare partecipato.

- Destinatari: Pubblica Amministrazione
- Partner: organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, enti erogativi, professionisti, reti di rappresentanza
- Canali di accesso: telefono, mail, contatto diretto, sito istituzionale
- Strumenti di risposta: affiancamento, tutoring e accompagnamento; promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni e altre iniziative; organizzazione di percorsi formativi; attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze); sviluppo di comunità; supporto alle reti
- Attività: di volta in volta sono definite in base alle collaborazioni
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:
territorio.milano@csvlombardia.it
02. 45475852

Territorio



Partecipazione a progetti e reti territoriali

Collaborazione in progettualità condivise da più soggetti del territorio (anche all'interno di bandi finanziati) finalizzate a rispondere ad uno specifico problema o bisogno della comunità locale.

- Destinatari: volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, enti del Terzo Settore e altre associazioni, reti di rappresentanza, Pubblica Amministrazione
- Partner: Pubblica Amministrazione, soggetti profit, enti erogativi, professionisti, organizzazioni di volontariato, soci e altri Enti del Terzo settore, reti di rappresentanza
- Canali di accesso: mail, telefono, contatto diretto, sito istituzionale, social
- Strumenti di risposta: affiancamento, tutoring e accompagnamento; sviluppo di comunità; supporto alle reti
- Modalità di risposta: in presenza presso CSV o le sedi degli altri partner oppure per via telematica
- Attività: le risposte sono diversificate a seconda dei progetti, ma afferiscono a specifici ambiti tematici (ad oggi povertà educativa, cittadinanza attiva, inclusione, spreco alimentare, sviluppo di comunità)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

territorio.milano@csvlombardia.it

02. 45475852



Formazione per le reti

L'offerta formativa per le reti è illustrata nella sezione Cittadini e volontari – Formazione.

PER INFORMAZIONI:

territorio.milano@csvlombardia.it

02. 45475852

Comunicazione e sviluppo

CSV Milano crede che l'impegno civico debba essere potenziato nella sua visibilità e comprensione.

Sostenere la comunicazione degli enti di terzo settore e la veicolazione delle notizie che riguardano il volontariato, consente di aumentare l'accesso alle esperienze civiche e la narrazione di questo mondo.

Marta Moroni – *Responsabile Area Comunicazione e Sviluppo* – m.moroni@csvlombardia.it



Promozione eventi delle associazioni

Raccolta, pubblicazione e diffusione degli eventi organizzati dal terzo settore o per esso.

- Destinatari dell'attività: cittadini, gruppi informali, comitati, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Pubblica Amministrazione
- Canali di accesso: telefono, mail, sito istituzionale, area riservata mycsv
- Criteri di accesso: sono ammesse alla pubblicazione le iniziative gratuite o a contribuzione simbolica
- Strumenti di risposta: attività redazionale ed editoriale; realizzazione di supporti audio-video; pubblicazione di contenuti sui supporti media; attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
- Attività: sezione [eventi](#) del sito; media relations
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

comunicazione.milano@csvlombardia.it

02. 45475856



Promozione ricerche volontari e «vacanze alternative»

Pubblicazione e diffusione delle ricerche volontari.

- Destinatari: aspiranti volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Canali di accesso: telefono, mail, sito istituzionale, social, area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: realizzazione di supporti audio-video; pubblicazione di contenuti sui supporti media; attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
- Attività: le offerte di volontariato sono gestite per tipologia di proposta in diverse sezioni sul sito, quali [volontariato cercasi](#), [Volontariato in Europa](#), [Vacanze Alternative](#), [Servizio Civile](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

comunicazione.milano@csvlombardia.it

02. 45475856



Informazioni, adempimenti, approfondimenti sul Terzo settore

Aggiornamenti e notizie legate al Terzo settore pubblicati sui canali istituzionali e veicolati sui media.

- Destinatari: volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, aspiranti volontari, studenti, gruppi informali, comitati, Pubblica Amministrazione
- Partner: media
- Canali di accesso: sito, social, pubblicazioni, stampa, area riservata mycsv
- Strumenti di risposta: attività redazionale ed editoriale; realizzazione di supporti audio-video; pubblicazione di contenuti sui supporti media; attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
- Modalità di risposta: l'homepage del sito raggruppa le notizie rilevanti del momento; successivamente le notizie sono rintracciabili attraverso il CERCA in alto, o anche nella sezione NOTIZIE dell'area alla quale si riferisce il contenuto della notizia. Sulla stampa le notizie sono di tipo scritto, audio e video a seconda dell'accordo con il media e della tipologia di contenuto narrato
- Attività: sito, FB, Instagram, TW, LinkedIn, rubriche specifiche sul sito (come [vacanze alternative](#), [volontariato tempo per la città](#)), media relations
- Tempi: gli aggiornamenti sono quotidiani

PER INFORMAZIONI:

comunicazione.milano@csvlombardia.it

02. 45475856



Raccolta e diffusione elenco associazioni

CSV Milano raccoglie un database di associazioni che vengono messe a disposizione.

- Destinatari dell'attività: volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, Enti del Terzo settore e altre associazioni, studenti, gruppi informali, comitati, Pubblica Amministrazione
- Canali di accesso: mail, telefono, area riservata
- Criteri di accesso: il servizio di raccolta è rivolto agli enti non profit, mentre quello di restituzione dei dati è rivolto ai soggetti che ne fanno un utilizzo non commerciale
- Strumenti di risposta: estrazione ed elaborazione di una base dati; pubblicazione di contenuti sui supporti media
- Modalità di risposta: gli elenchi sono accessibili autonomamente attraverso la propria area riservata alla voce STRUMENTI A DISPOSIZIONE (previa iscrizione). Gli elenchi mirati, invece, sono inviati per mail
- Attività: [ricerca enti](#)
- Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi

PER INFORMAZIONI:

comunicazione.milano@csvlombardia.it

02. 45475856

Servizi offerti dal sistema 1/2

CSV Milano: la forza dell'appartenenza

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

Da CSVnet

Ordine dei commercialisti

Cndcec (Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili) e CSVnet si impegnano a promuovere, a livello nazionale e locale, [corsi e seminari di formazione, conferenze, convegni, pubblicazioni](#) sulla riforma. Predisposizione di linee guida su come gli organi sociali degli enti del terzo settore (assemblee, direttivi, revisori, garanti ecc.) devono comportarsi, caso per caso, in ordine alle responsabilità e alle funzioni indicate dalla normativa vigente. Elaborazione di criteri, requisiti e procedure per l'esercizio dell'attività di autocontrollo da parte dei CSV nei confronti degli ETS loro associati (in base all'art. 92 del Codice del Terzo settore), anche per favorire il coinvolgimento dei commercialisti a livello locale in tale attività.

Polizza unica del volontariato

Convenzione con l'Agenzia Cattolica "Cavarretta Assicurazioni Srl" per offrire ai Centri di servizio e agli Enti di Terzo settore la possibilità di sottoscrivere la [Polizza Unica del Volontariato](#) che, oltre a rispondere alle disposizioni di legge, consente di accedere al mercato assicurativo in condizioni privilegiate, sia dal punto di vista delle garanzie offerte che dei premi da pagare. Inoltre la convenzione prevede una serie di riconoscimenti economici a favore dei CSV che aderiscono all'accordo nazionale a seconda della tipologia di profilo scelto (informatore, consulente, partner).

Techsoup: fornitura software

CSVnet, grazie all'accordo stipulato con [SocialTechno](#), offre la possibilità alle associazioni di accedere a condizioni di particolare vantaggio ad oltre 200 prodotti hardware e software donati dalle maggiori aziende nazionali e multinazionali del settore Ict (Information and Communication Technology) come Microsoft, SAP, Cisco e Symantec.

Ferrovie dello Stato "Volontariato in stazione"

Accordo con Ferrovie dello Stato (FS) e Rete Ferroviaria Italiana (RFI) finalizzato all'assegnazione ad Enti del Terzo settore delle stazioni denominate "impresenziate" (cioè senza personale di FS) presenti sul territorio nazionale.

CSVnet supporta i CSV per la presentazione dei progetti proposti dalle associazioni del territorio per accedere all'iniziativa FS-RFI ["Stazioni ad uso sociale"](#), monitora e sollecita RFI rispetto stato di avanzamento dell'istruttoria dei progetti, partecipa al Comitato di valutazione dei progetti.

Servizi offerti dal sistema 2/2

CSV Milano: la forza dell'appartenenza

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

Da CSVnet

Rete degli avvocati pro bono

CSVnet mette a disposizione la consulenza gratuita degli studi legali aderenti alla rete degli avvocati [Pro Bono Italia](#). È possibile richiedere assistenza specialistica su tematiche come ad esempio:

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

Siae

Tariffe agevolate sugli oneri dei diritti d'autore per manifestazioni e spettacoli realizzati dai Csv o in collaborazione con le associazioni. Le tariffe, aggiornate ogni anno dalla Siae riguardano manifestazioni gratuite e non, eventi nazionali, diffusione di musica di sottofondo nell'area della manifestazione, intrattenimenti offerti nel corso di gite turistiche o culturali.

Da CSVnet Lombardia

TELEFONIA

TIM: telefonia mobile e fissa a prezzi agevolati, contatto e assistenza dirette senza passaggio da intermediari

STAMPANTI E VIDEOPROIETTORI

Epson: stampanti e videoproiettori a prezzi agevolati, rapporto diretto con casa produttrice e utilizzo e introduzione nei luoghi di lavoro di tecnologia avanzata ed eco-friendly a basso impatto per ambiente e salute

CARTOLERIA E PRODOTTI UFFICIO

Rossetto: cartoleria e prodotti ufficio a prezzi vantaggiosi, contatto diretto con casa madre, presenza capillare in tutto il territorio, possibilità di retrofee

COMPUTER E MATERIALI INFORMATICI

Forniture a prezzo agevolato. Convenzione è in via di definizione.

Rilevazione e controllo della qualità 1/2



Principio di qualità

Art. 63, c. 3, lett. a)

“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”.

In linea con quanto indicato dalla legge, CSV Milano si impegna a garantire il costante efficientamento dei propri servizi ed è guidato, nelle scelte operative, dall'obiettivo di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato e del Terzo settore.

Per questo il Centro si è dotato di un articolato sistema di lettura e interpretazione del contesto e di monitoraggio della qualità delle proprie risposte.



Standard di riferimento

CSV Milano pianifica le sue attività annuali fissando standard di riferimento per ciascuna azione e pubblicandoli nel testo del [Piano Attività](#) (sul sito istituzionale alla voce CHI SIAMO/MISSION/Documenti Istituzionali)

Rilevazione e controllo della qualità 2/2



Reclami

CSV Milano ascolta in molti modi i propri interlocutori perché è da questa relazione che può crescere e sempre meglio rispondere ai bisogni del volontariato.

I reclami, quindi, possono essere inviati direttamente all'indirizzo email qualita.milano@csvlombardia.it (sul sito sono disponibili [indicazioni su come inviarli](#))

Si possono avanzare delle segnalazioni, non in forma anonima, alle quali sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni, accertando le condizioni segnalate e adottando, ove necessario, i provvedimenti più idonei a migliorare il servizio.



Controllo della qualità

CSV Milano verifica costantemente la propria attività grazie a un sistema di monitoraggio e valutazione.

In particolare questa prevede:

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

Per progetti specifici (soprattutto quelli in partnership) e per alcuni servizi (ad esempio per [la formazione](#) e [l'ufficio stampa](#)) il monitoraggio è mirato e periodico e raccolto in report dettagliati di valutazione dell'efficienza gestionale e dell'efficacia sociale.

Dal 2019 CSV Milano si impegna anche a rendere conto del "valore restituito alla collettività" rispetto al contributo economico che riceve dal Fondo Unico Nazionale (FUN) per il volontariato ([qui l'articolo dedicato](#)).

Consulenza di progetto



www.refe.net

Grafica e impaginazione
XXX

Credits

