



CSV
LOMBARDIA SUD

centro di servizio per il volontariato
di Cremona Lodi Mantova Pavia



2019 BILANCIO SOCIALE



LETTERA DELLA PRESIDENTE

LA LETTERA DELLA PRESIDENTE

La lezione tremendissima del virus ci introduce forzosamente nella porta stretta della fratellanza senza la quale libertà e uguaglianza sarebbero parole monche. In questo strano e surreale isolamento noi stabiliamo una inedita connessione con la vita del fratello sconosciuto e con quella più ampia della polis. In questo modo siamo davvero pienamente sociali, siamo davvero pienamente liberi.

14 marzo 2020

M. Recalcati da *La Nuova Fratellanza*

Gentili tutti,

sono veramente contenta di poter presentare il Bilancio Sociale del Centro Servizi per il Volontariato Lombardia Sud, il primo nella vita di questo CSV nato dall'accorpamento di quattro CSV territoriali.

Mi piace pensare questo documento come la prima testimonianza organica e strutturata del cammino intrapreso da due anni, con coraggio e lungimiranza da tutti i consiglieri e gli staff, una storia in cui si intrecciano passato, presente e futuro.

La redazione di questo Bilancio Sociale, progettata e iniziata alcuni mesi fa, vede la luce in un momento di profonda difficoltà per tutta la nazione e in particolare per le nostre comunità, e non possiamo negare che il coinvolgimento, ora e in futuro, del Terzo settore è e sarà essenziale poiché, per sua natura e missione, il volontariato si fonda sui valori di solidarietà, responsabilità, cittadinanza attiva dei quali oggi si sta dando coraggiosa prova ma che dovranno ispirare e guidare le attività prossime future.

Il Bilancio Sociale quindi diventa realmente lo strumento che da una parte ci rappresenta, ci racconta e fa comprendere come la nostra/vostra organizzazione sta perseguendo la sua mission in coerenza con i valori ed i principi a cui si ispira; dall'altra ci prepara a misurarci con le complessità del presente e con il continuo evolversi degli scenari, dandoci gli attrezzi culturali e operativi per progettare gli interventi futuri.

Frutto di un percorso impegnativo ma coinvolgente perché sviluppatosi a più livelli- locale, regionale e nazionale- il Bilancio Sociale CSV Lombardia Sud è il punto di partenza e di avvio per comprendere come e con quali finalità la nuova organizzazione, nelle due componenti "politica" e tecnica, ha inteso e intende essere punto di riferimento e agente di sviluppo nella costruzione di comunità accoglienti e solidali.

Per questi motivi vorrei, unitamente al consiglio direttivo, rivolgere a tutti voi l'invito non solo a leggere questo documento "corale", frutto di impegno ed esperienze condivise, ma a "viverlo"; vorrei che l'aggettivo "sociale" ci faccia intendere il Bilancio come possibile generatore di socialità, di nuove riflessioni, capace di far circolare nuove concezioni e interpretazioni delle questioni sociali, come promotore di relazioni e di legami mirati a creare attenzione, sostegno e reti per una migliore qualità della vita di tutti.

A nome del consiglio direttivo, rivolgo un doveroso e sincero ringraziamento a tutti i collaboratori e in particolare a chi si è impegnato con la direzione a redigere questo Bilancio Sociale.

Con l'augurio di proseguire insieme il cammino intrapreso in spirito solidale e condiviso, vi saluto caramente

La presidente

Luisella Lunghi



NOTA METODOLOGICA / 1

Bilancio Sociale e Agenda 2030 ONU

La sostenibilità e responsabilità sociale sono considerate parte integrante della missione istituzionale dei CSV che, come la Riforma precisa, perseguono finalità d'interesse generale tramite la promozione del volontariato e dei suoi valori.

In una logica di adesione sostanziale e non formale all'Agenda 2030, la rete dei CSV ha avviato - su impulso di CSVnet - un percorso serio, credibile, inclusivo ed efficace finalizzato a realizzare una piena integrazione dei temi della sostenibilità nelle scelte e nell'agire di tutti i Centri.

Questo Bilancio Sociale è il primo che avvia una riflessione tra rendicontazione sociale e Agenda 2030 ONU.

Nel BS sono indicati gli Obiettivi di sviluppo sostenibile intercettati dal CSV e - ove possibile - sono stati costruiti dei box che descrivono in sintesi il contributo al raggiungimento dei Global goals.

A partire dal 2020, l'Agenda ONU sarà integrata nella programmazione, definendo ex ante nuove policy orientate alla sostenibilità e consolidando progressivamente il set di indicatori per misurare e comunicare il contributo al raggiungimento dei Global goals.



NOTA METODOLOGICA / 2

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 primo Bilancio Sociale realizzato dal CSV Lombardia Sud ed è stato elaborato nell'ambito del percorso di formazione su *accountability* e Agenda 2030 ONU promosso da CSVnet in collaborazione con Refe, secondo il metodo *Rendersi conto per rendere conto*.

Il Bilancio Sociale è redatto secondo le Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del terzo settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019

Il documento si conforma ai principi di redazione del Bilancio Sociale indicati nelle Linee Guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti.

Il Bilancio Sociale rendiconta tutta l'attività dell'Ente, con particolare riferimento a quelle svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore per i Centri di servizio per il Volontariato. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2019, (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 5 capitoli: Identità; Struttura e *governance*; Le persone che operano per l'ente; Obiettivi ed attività del CSV; Situazione economico-finanziaria.

In alcune parti relative a obiettivi, strategie e attività sono state inserite le icone di Agenda 2030 ONU che rappresentano gli obiettivi di sviluppo sostenibili (SDG) per evidenziare le connessioni di comportamenti e scelte di CSV Lombardia Sud con gli orientamenti dell'Agenda stessa.



IL PROCESSO DI ELABORAZIONE

Come anticipato dalla Presidente nella sua lettera di saluto, questa è la prima edizione del Bilancio Sociale di CSV Lombardia Sud.

Nel processo di assestamento della nuova organizzazione lo strumento è stato utile per renderci maggiormente conto della nostra identità, sostenuti dal sistema dei CSV.

Già dalla prossima edizione ci impegneremo a rendere più evidente il coinvolgimento degli stakeholders.

Al momento della redazione di questo documento stiamo vivendo l'emergenza corona virus che ha colpito il mondo intero e in particolare la Lombardia per un lungo periodo. Non sappiamo ancora con quali modalità avverrà la ripresa e, con essa, il superamento delle misure di distanziamento sociale. Anche da questi aspetti dipenderanno le modalità di diffusione del Bilancio Sociale 2019.

Quel che non si riuscirà a fare per questa edizione diventerà impegno di miglioramento per le prossime.

Il processo metodologico è iniziato con la partecipazione del Direttore e di un operatore incaricato di seguire l'elaborazione del documento al percorso organizzato dalla rete nazionale, che ha prodotto due giornate di lavoro a Roma tra luglio e settembre 2019 e due a Milano tra ottobre e novembre 2019.

Il progetto è stato presentato all'intero staff di CSV Lombardia Sud in una plenaria svoltasi il 21 ottobre 2019.

L'elaborazione del documento è iniziata nel dicembre 2019 con l'attivazione di una «Cabina di Regia» composta dal Presidente, dal Direttore, da un consigliere e dall'operatore del CSV.

Durante i mesi di gennaio/febbraio 2020 si è provveduto ad elaborare la parte relativa l'Identità, quella relativa la struttura e governance e quella relativa le persone che operano per l'ente; nel mese di marzo il percorso si è focalizzato nell'elaborazione della parte relativa gli obiettivi ed attività del CSV. Da ultimo si è definita la parte relativa la situazione economico – finanziaria. Superata l'emergenza corona virus il Bilancio Sociale verrà approvato dalla prima assemblea ordinaria di CSV Lombardia Sud utile unitamente al bilancio economico consuntivo 2019. Si prevede di presentare il Bilancio Sociale agli stakeholder, nelle modalità che si profileranno utilizzabili, appena ciò sarà possibile dopo la fine dell'emergenza sanitaria. La presentazione allo staff di CSV Lombardia Sud avverrà mediante una seduta di videoconferenza plenaria nel mese di giugno 2020.





IDENTITÀ

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 dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

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 (Fondo Unico Nazionale), nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS (Codice del Terzo Settore) e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

- **Centro di Servizio per il Volontariato Lombardia Sud**
- **Ente del Terzo Settore costituito in forma di associazione con riconoscimento della Personalità Giuridica (domanda trasmessa a Regione Lombardia il 25 giugno 2019 e accolta con Decreto n. 395 del 10 ottobre 2019)**
- **Codice Fiscale 93033050191;**
- **Partita IVA 01371620194;**
- **Sede Legale: via San Bernardo 2 - 26100 Cremona;**
- **Sedi operative:**
 1. **Via San Bernardo 2 – 26100 Cremona**
 2. **Via Guido Rossa 4 – 26900 Lodi**
 3. **Strada Montata 2/a – 46100 Mantova**
 4. **Via Bernardo da Pavia, 4 – 27100 Pavia**
- **Sono attivi sportelli decentrati per la zona del Casalasco (Gussola e Casalmaggiore), del Cremasco (Crema) e della Lomellina (Vigevano)**
- **Aree territoriali di operatività: Province di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia**
- **Con delibera del 10 ottobre 2018 l'Organismo Nazionale di Controllo ha reso ufficiale che CSV Lombardia Sud rientra tra i 49 Centri di Servizio per il Volontariato attivi sul territorio nazionale – in data 11/07/2019 è stata trasmessa all'Organismo Territoriale di Controllo la domanda di accreditamento (attualmente in attesa di ulteriori passaggi procedurali)**

LA STORIA /1



CSV CREMONA



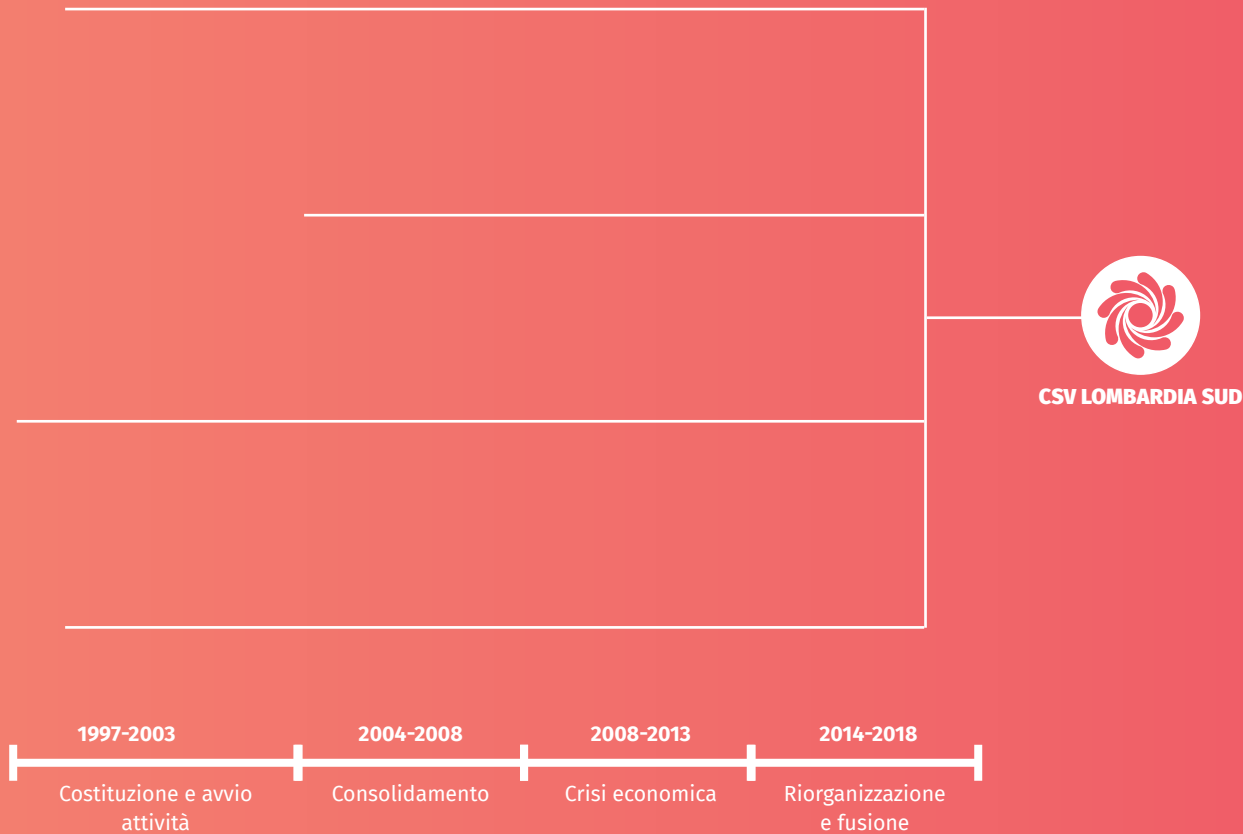
CSV LODI



CSV MANTOVA



CSV PAVIA



LA STORIA /2

2018



NASCITA DI CSV LOMBARDIA SUD

Inizio attività del Centro di Servizio per il Volontariato Lombardia Sud (elezione del primo consiglio Direttivo) Piano attività

2018



PIANO ATTIVITÀ 2019

Viene elaborato, nella seconda metà del 2018, il primo piano di attività di CSV Lombardia Sud. Il Piano di attività, unitamente al Bilancio Preventivo, vengono approvati nelle assemblee territoriali tra il 17 e il 19 dicembre 2018

2018



RICONOSCIMENTO

Con delibera del 10 ottobre 2018, l'ONC ha stabilito, ai sensi del Codice del Terzo settore, che sul territorio nazionale gli enti accreditabili come CSV sono 49, distribuiti tra regionali, provinciali e pluriprovinciali. Tra questi è presente CSV Lombardia Sud

2019



PERSONALITÀ GIURIDICA E ACCREDITAMENTO

Acquisizione della personalità giuridica, con Decreto n. 395 del 10 ottobre 2019. Richiesta accreditamento: procedura in corso

2019



PROGRAMMAZIONE DI AZIONI SUL MACROTERRITORIO

Rafforzamento delle azioni congiunte su tutto il territorio di competenza. Ad esempio: percorsi adeguamento statuti organizzazione del festival dei diritti



MISSIONE E VALORI

MISSIONE

Il Centro di Servizio per il Volontariato Lombardia Sud nasce per rafforzare la cultura della solidarietà, il bene comune e la partecipazione nella risposta ai bisogni della comunità tramite lo sviluppo del volontariato in tutte le sue forme e della cittadinanza attiva.

L'Associazione promuove, sostiene e qualifica i volontari negli Enti del Terzo Settore - in particolare nelle Organizzazioni di Volontariato - con servizi, progetti e azioni che contribuiscono al cambiamento sociale nell'interesse generale dei cittadini e delle comunità nei territori di Cremona Lodi Mantova e Pavia. In particolare, supporta il volontariato nell'intraprendere e far conoscere le proprie iniziative, nel dotarsi di competenze organizzative e gestionali, nel coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse per incidere positivamente sui fenomeni sociali del contesto di riferimento.

L'Associazione collabora con gli altri CSV anche tramite CSVnet e CSVnet regionale, le reti nazionale e regionale dei CSV alle quali aderisce.

In particolare attraverso la rete regionale vengono garantiti i rapporti con gli stakeholder lombardi, le economie di scala, i processi di formazione per consiglieri e operatori e infine luoghi di confronto e definizione di strategie per tutto il territorio regionale. Inoltre tramite il livello regionale si promuove il lavoro di rete tra i diversi soggetti pubblici e privati del territorio.



MISSIONE E VALORI

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



principio di qualità - i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;



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



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



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



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



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



ATTIVITÀ STATUTARIE

Formazione

per qualificare i volontari
o coloro che aspirino ad esserlo.



Promozione, orientamento e animazione territoriale

per dare visibilità ai valori del volontariato
e promuovere la crescita della cultura
della solidarietà e della cittadinanza
attiva, facilitando l'incontro degli Enti di
Terzo Settore con i cittadini interessati a
svolgere attività di volontariato.



Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento,

per rafforzare competenze e tutele dei
volontari in vari ambiti del 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.

Ricerca e documentazione

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

Supporto tecnico-logistico

per facilitare o promuovere
l'operatività dei volontari.



AREE DI INTERVENTO

A seguito del percorso di riorganizzazione intrapreso dai CSV Lombardi a partire dal 2014 le attività statutarie, così come dettate dal Codice del Terzo Settore (D.Lgs. N. 117/2017) sono state ripartite, per meglio intercettare e interpretare le istanze provenienti dal territorio e dalla comunità, in 4 aree di produzione che hanno come centro di attenzione i destinatari dei servizi.

	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
 Formazione	qualificazione	crescita	sensibilizzazione	competenza
 Promozione, orientamento e animazione territoriale	partecipazione	consapevolezza	coinvolgimento	laboratorio
 Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	sviluppo	conoscenza	innovazione	apprendimento
 Informazione e comunicazione	diffusione	incontro	ampliamento	circolazione
 Ricerca e documentazione	visione	studio	futuro	approfondimento
 Supporto tecnico-logistico	strumenti	supporto	fruizione	facilitazione



ADESIONI 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 l'associazione nazionale dei CSV. Rappresenta i CSV con gli interlocutori di sistema di carattere nazionale, garantisce consulenza e formazione su temi comuni.

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.



Exponiamoci: Promuove iniziative sociali e culturali a supporto di quelle di Fondazione Triulza.



Fondazione Triulza: dopo Expo 2015 ha continuato le sue attività nel Lab Hub per l'Innovazione Sociale, con l'obiettivo di mettere al centro dello sviluppo dell'area (Milano Innovation District) l'impatto sociale e ambientale



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



IL CONTESTO DI RIFERIMENTO /1

ISTITUZIONI NON PROFIT E VOLONTARIATO IN ITALIA E IN LOMBARDIA

336.275

le istituzioni non profit in Italia, di cui il **16% in Lombardia, la Regione con il maggior numero di organizzazioni in Italia.**
Più del 60% opera nel settore della cultura, dello sport e delle attività ricreative.

5,5 milioni

i volontari di queste organizzazioni a livello nazionale, **oltre 1 milione in Lombardia.**

Secondo i dati Istat, i volontari nelle istituzioni non profit sono in forte crescita: aumentano del 16% a livello nazionale e del 24% in Lombardia tra 2011 e 2015.

L'Italia si mantiene tuttavia agli ultimi posti in Europa per numero di volontari per abitante, in particolare per quanto riguarda il volontariato informale, e si evidenzia una criticità nel coinvolgere i giovani in queste attività, rendendo difficile il ricambio generazionale tra i volontari.

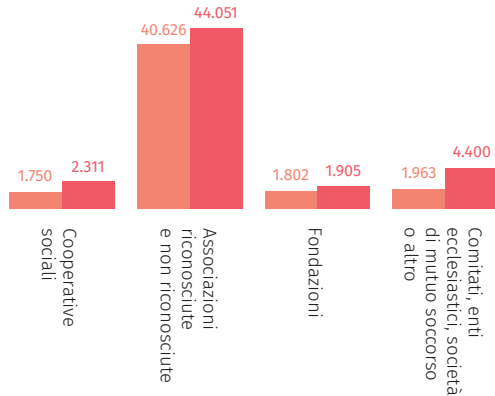
Negli ultimi anni il volontariato in Italia ha anche risentito dell'immagine negativa creatasi nei confronti delle ONG - in particolare sul tema dell'immigrazione - che ha contribuito a diffondere un clima di diffidenza e di sfiducia nei confronti di tutto il settore non profit, con conseguenze sulle donazioni economiche.

Rimane comunque elevata la fiducia nei confronti del volontariato, unico soggetto a raggiungere nella classifica Eurispes 2018 una percentuale del 70%.



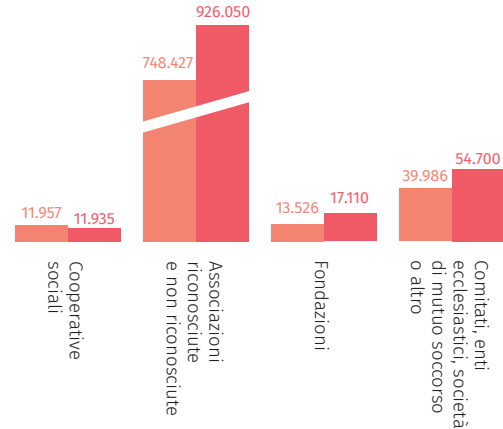
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO /2

Istituzioni non profit in Lombardia: +14% tra 2011 e 2015



Secondo l'ultima pubblicazione ISTAT del 2017, negli ultimi anni il numero di istituzioni non profit in Lombardia è cresciuto notevolmente, con un incremento tra 2011 e 2015 del 14% circa. In particolare, il numero di associazioni riconosciute e non riconosciute è aumentato del 8,5%.

Volontari in Lombardia: + 24% tra 2011 e 2015



Anche il numero dei volontari nello stesso periodo è aumentato del 24%, mentre i dipendenti delle organizzazioni non profit sono cresciuti del 4,5%.

Fonte: Censimento permanente delle istituzioni non profit ISTAT 2017 su dati 2015 e 2013 su dati 2011.



IL CONTESTO DI RIFERIMENTO /3

LOMBARDIA SUD: IL MONDO ASSOCIATIVO

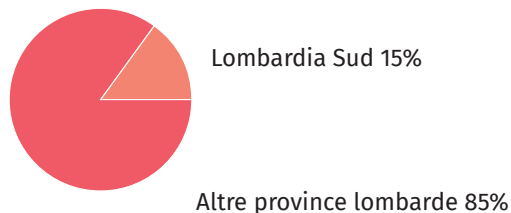
L'ambito operativo di CSV Lombardia Sud coinvolge il territorio di 4 province (Cremona, Lodi, Mantova, Pavia) le quali rappresentano il 33% della superficie regionale lombarda.

La popolazione di quest'area geografica assomma ad 1.547.333 (dati Istat al 1° gennaio 2020).

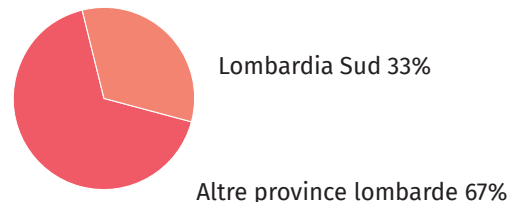
Sul territorio di competenza di CSV Lombardia Sud sono presenti ben 515 comuni, su un totale in Lombardia di 1506 (fonte dati Regione Lombardia)

NUMERO E TIPOLOGIA ENTI DEL TERZO SETTORE NEL TERRITORIO DEL CSV LOMBARDIA SUD

Popolazione area CSV Lombardia Sud in rapporto al totale della popolazione lombarda



Superficie area CSV Lombardia Sud in rapporto alla superficie totale della Lombardia



IL CONTESTO DI RIFERIMENTO /4

CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO DI CSV LOMBARDIA SUD

Provincia	Superficie	Popolazione	Ore svolte da ogni componente	N. Comuni
Cremona	1770 kmq	358.955 ab	< 18 anni = 58.776 (16,4%) 19 – 64 anni = 213.346 (59,4%) > 65 = 86.833 (24,2%)	202
Lodi	783 kmq	230.198 ab	< 18 anni = 40.623 (17,7%) 19 – 64 anni = 140.178 (60,9%) > 65 = 49.397 (21,4%)	61
Mantova	2341 kmq	412.292 ab	< 18 anni = 69.422 (16,8%) 19 – 64 anni = 245.341 (59,5%) > 65 = 97.529 (23,7%)	64
Pavia	2969 kmq	545.888 ab	< 18 anni = 85.877 (15,7%) 19 – 64 anni = 326.869 (59,9%) > 65 = 133.142 (24,4%)	188
Totale	7863 kmq	1.547.333 ab	< 18 anni = 254.698 (16,4%) 19 – 64 anni = 925.734 (59,8%) > 65 = 366.401 (23,8%)	515



IL CONTESTO DI RIFERIMENTO /5

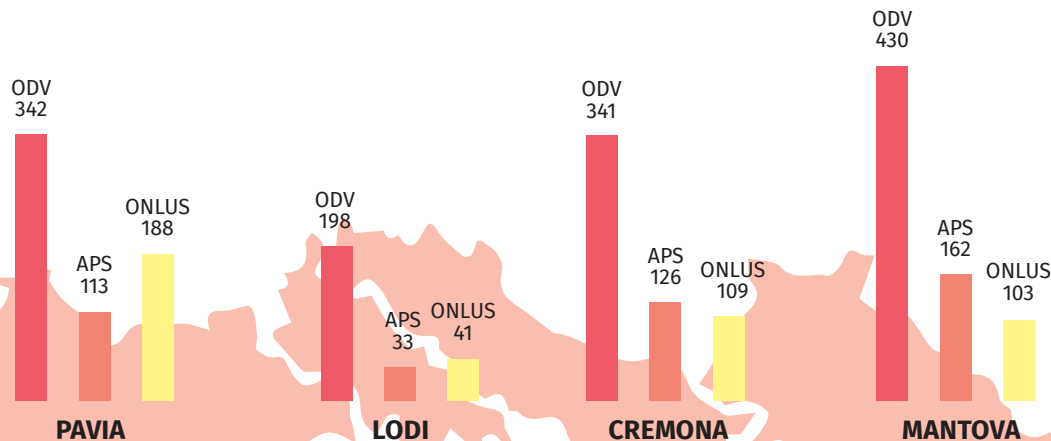
LOMBARDIA SUD: IL MONDO ASSOCIATIVO

CSV Lombardia Sud rivolge la propria attività in via prevalente nei confronti degli Enti del Terzo Settore (ETS).

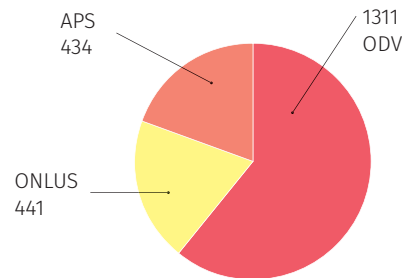
Sono Enti del Terzo Settore i soggetti che regolati dal Decreto Legislativo n. 117/2017, caratterizzati dal perseguire finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

In attesa della completa attuazione di quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 117/2017, si considerano Enti del Terzo Settore le Organizzazioni di Volontariato (OdV) e le Associazioni di Promozione Sociale (APS) iscritte nei rispettivi Registri Regionali.

I dati riportati qui a fianco si riferiscono alle ultime rilevazioni ufficiali disponibili al 31/12/2019 (fonti Bollettino Ufficiale Regione Lombardia e Anagrafe Regionale delle ONLUS).



Enti del Terzo Settore attivi sul territorio di competenza di CSV Lombardia Sud



STRUTTURA E GOVERNANCE



I SOCI /1

421

N. Associazioni socie totali al 31 dicembre 2019
(dati "assestati" a gennaio 2020 sulla base delle verifiche effettuate relative al rinnovo della quota associativa)

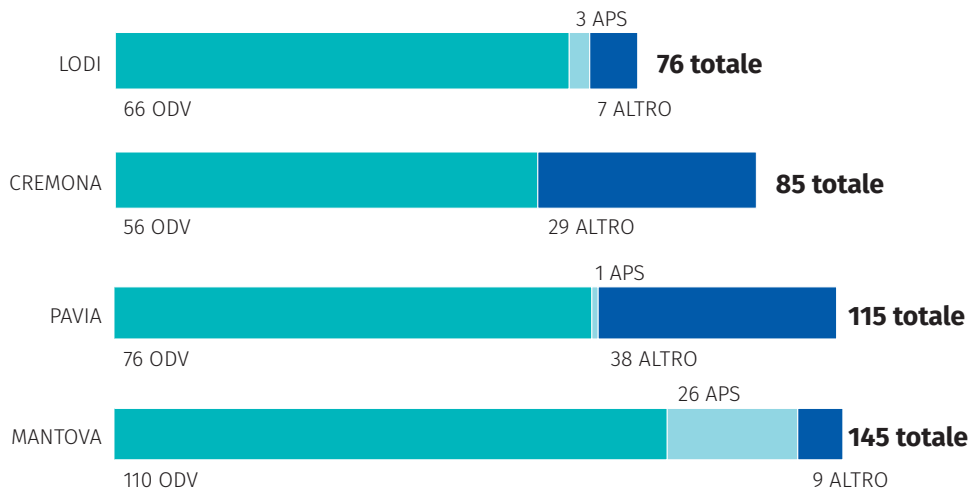
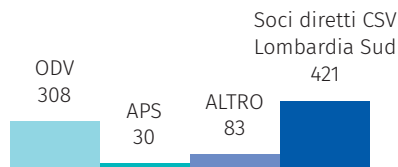
338

N. Associazioni socie iscritte nei registri regionali

La domanda di adesione a CSV Lombardia Sud prevede:

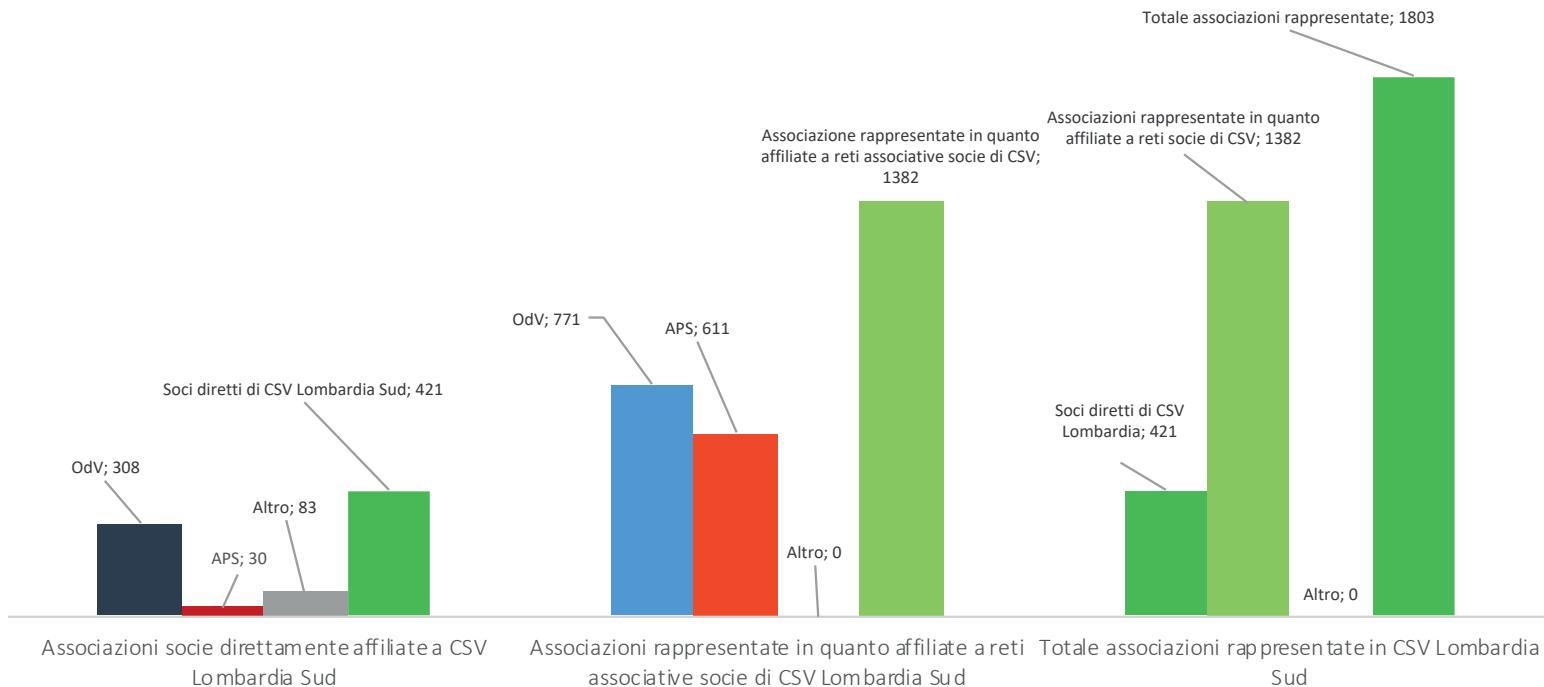
- presentazione domanda scritta (su specifico modulo)
- analisi della domanda e dei documenti allegati da parte dello staff tecnico sulla base di criteri predefiniti
- prima approvazione da parte del Consiglio Direttivo
- approvazione definitiva della domanda da parte dell'Assemblea nella prima convocazione utile

Enti del Terzo Settore attivi sul territorio di competenza di CSV Lombardia Sud



I SOCI /2

Rapporto tra numero delle associazioni socie e delle associazioni rappresentate all'interno di CSV Lombardia Sud



IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO /1



Organi sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Ore svolte da ogni componente	Gratuità del ruolo
Assemblea dei soci	2	25%	6	si
Organo di amministrazione	6	78%	20	si
Presidente	5	100%	10	si

Gli articoli 64 e 65 del Codice del Terzo Settore prevedono la nomina di un Organismo Nazionale di Controllo e di 15 Organismi territoriali di controllo con funzione di amministrazione del Fondo Unico Nazionale attivato per finanziare i CSV e per controllarne l'attività (anche mediante il diritto di nomina di componenti degli organi di controllo interni dei CSV)

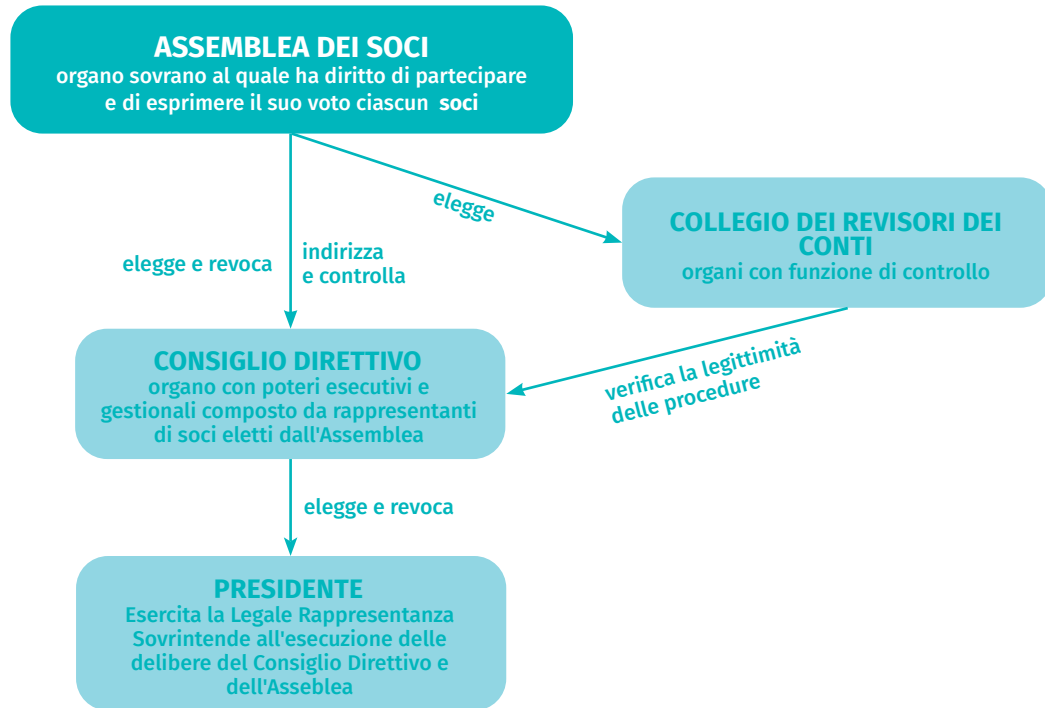
Connessione con obiettivi dell'Agenda 2030

Obiettivo 5.5 - **Partecipazione femminile e pari opportunità di leadership**: risultano in carica 4 consigliere donne e la Presidente (Luisella Lunghi) su un totale di 17 consiglieri (pari al 29% del totale);

Obiettivo 16.6 - **Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti**: gli amministratori non esercitano il voto in deliberazioni che riguardano la loro responsabilità diretta (ex bilanci); CSV Lombardia Sud si impegna a rispettare il principio di trasparenza prescritto dalla comma 3, lettera f, dell'art. 63 del D.Lgs. 117/2017



IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO /2



L'ASSEMBLEA DEI SOCI

È l'organo sovrano dell'associazione. Si può riunire in assemblee territoriali, composte dai soci dei singoli ambiti provinciali, per favorire la massima partecipazione.

Possono parteciparvi tutti i soci in regola con il pagamento della quota associativa annuale nella persona dei loro Rappresentati Legali o persone da questi delegati.

L'Assemblea in sede ordinaria:

- approva il Bilancio Preventivo e consuntivo, il Piano annuale e il report annuale delle attività, su proposta del Consiglio Direttivo;
- approva e rende pubblico il Bilancio Sociale;
- approva il programma generale annuale di attività, su proposta del Consiglio Direttivo;
- approva i Regolamenti predisposti

- dal Consiglio Direttivo;
- approva la Carta dei Servizi predisposta dal Consiglio Direttivo;
- provvede alla nomina ed alla revoca dei componenti il Consiglio Direttivo e, ove costituiti, dell'Organo di Controllo e del Revisore Legale;
- delibera su tutte le questioni attinenti alla gestione sociale, che il Consiglio Direttivo riterrà di sottoporle;
- delibera in ordine all'esclusione dei soci;
- delibera su ogni altra questione ordinaria ad essa riservata dalla legge o dallo statuto.

L'assemblea in sede straordinaria:

- delibera sulle modificazioni del presente statuto, ivi incluse le operazioni di trasformazione, fusione e scissione;
- delibera lo scioglimento

dell'associazione e la devoluzione del patrimonio residuo;

- delibera su ogni altra questione straordinaria ad essa spettante in base alla legge o allo statuto.

Funzionamento

Le deliberazioni sono prese a maggioranza di voti.

Nelle deliberazioni di approvazioni del bilancio e in quelle che riguardano la loro responsabilità, gli amministratori non hanno voto.

Per modificare l'atto costitutivo e lo statuto, occorre la presenza di almeno tre quarti degli associati e il voto favorevole della maggioranza dei presenti.

Per deliberare lo scioglimento dell'associazione e la devoluzione del patrimonio occorre il voto favorevole di almeno tre quarti degli associati.

L'Assemblea si è riunita due volte nel corso del 2019, attraverso convocazioni uniche e svolgimento di assemblee territoriali nelle 4 province per facilitare la partecipazione dei soci :

- **maggio 2019 per l'approvazione del bilancio consuntivo 2018**
- **dicembre 2019 per l'approvazione del Bilancio Preventivo e del piano di attività 2020**

Qui a fianco si riportano i compiti principali dell'Assemblea previsti dallo Statuto agli articoli 9,10 e 11.



IL CONSIGLIO DIRETTIVO /1

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

Consiglio Direttivo del Centro di Servizio Lombardia Sud:

- ha il compito di amministrare e gestire il Centro oltre che di eseguire le decisioni dell'Assemblea.
- è composto da 16 consiglieri (4 per ciascuna provincia) eletti dall'Assemblea tra i rappresentanti designati dalle associazioni socie più il Presidente
- elegge al suo interno il Presidente e il Vicepresidente
- rimane in carica per 3 anni
- indica un referente territoriale per ogni provincia tra i 4 consiglieri eletti

IL PRESIDENTE

Il Presidente:

- viene eletto all'interno del Consiglio Direttivo tra i suoi componenti.
- sovrintende all'esecuzione di quanto deliberato dall'Assemblea e dal Consiglio Direttivo
- presiede le sedute dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo



IL CONSIGLIO DIRETTIVO /2

Nome e cognome	Ruolo	Data prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica	Ente socio che lo ha indicato e qualifica ai sensi del CTS
Abbà Maristella	Consigliere –referente territoriale Lodi	27/01/2018	30/04/2021	Associazione Amici di Serena Onlus (Lodi)
Baggini Moreno	Consigliere	03/07/2019	30/04/2021	Associazione Orti Sociali Voghera Solidale
Borrone Elena	Vicepresidente	27/01/2018	30/04/2021	Auser Pavia
Botteri Alessandro	Consigliere - Referente territoriale Mantova	27/01/2018	30/04/2021	AVIS Mantova
Capasso Ciro	Consigliere	27/01/2018	30/04/2021	ASD Sport Insieme Disabili Lodi Onlus
Cappabianca Nicola	Consigliere	27/01/2018	30/04/2021	Centro Aiuto alla Vita (Crema)
Chinaglia Luciano	Consigliere	29/09/2018	30/04/2021	Associazione di Volontariato Cuore Amico Mantova
Colombi Antonio	Consigliere	27/01/2018	30/04/2021	Movimento per la lotta contro la fame nel mondo (Lodi)
Dei Cas Mirco	Consigliere	27/01/2018	30/04/2021	ARCI Mantova
Denti Giorgio	Consigliere	29/03/2019	30/04/2021	AUP Associazione Unitaria Pensionati (Cremona)
Eposito Giuseppe	Consigliere	27/01/2018	30/04/2021	Associazione comitato Pavia Asti Senegal
Lazzarini Monica	Consigliere - Referente territoriale Pavia	10/03/2018	30/04/2021	Legambiente Pavia
Lunghi Maria Luisa	Presidente	27/01/2018	30/04/2021	Missione Cabriniana Oggi (Lodi)
Nardi Pietro	Consigliere	10/03/2018	30/04/2021	Associazione di volontariato El Castel Onlus (Mantova)
Piolini Simona	Consigliere	27/01/2018	30/04/2021	Associazione Solidarietà S.Francesco (Lodi)
Portesani Alessandro	Consigliere	27/01/2018	30/04/2021	Associazione Kairos Cremona)
Reali Giorgio	Consigliere – Referente Territoriale Cremona	27/01/2018	30/04/2021	APCAT Cremona

I consiglieri Denti e Baggini sono subentrati in corso d'anno a due consiglieri dimissionari



COLLEGIO DEI SINDACI

Nome e cognome	Ruolo	Data prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Gino Bardini	Presidente	11/06/2018	Fino alla nomina dell'Organo di Controllo o del Revisore Legale dei conti da parte di ONC
Andrea Bignami	Sindaco effettivo	11/06/2018	Fino alla nomina dell'Organo di Controllo o del Revisore Legale dei conti da parte di ONC
Emilia Crosignami	Sindaco effettivo	11/06/2018	Fino alla nomina dell'Organo di Controllo o del Revisore Legale dei conti da parte di ONC

In attesa che le norme del D.Lgs. 117/2017 in merito alla nomina dell' Organo di controllo ex art. 30 trovino completa attuazione, per garantire comunque il controllo sulla gestione della contabilità e dell'amministrazione interna, CSV Lombardia Sud ha nominato, di comune accordo con il Comitato di Gestione (Co.ge.)* un Collegio dei Sindaci

Il Collegio dei Sindaci:

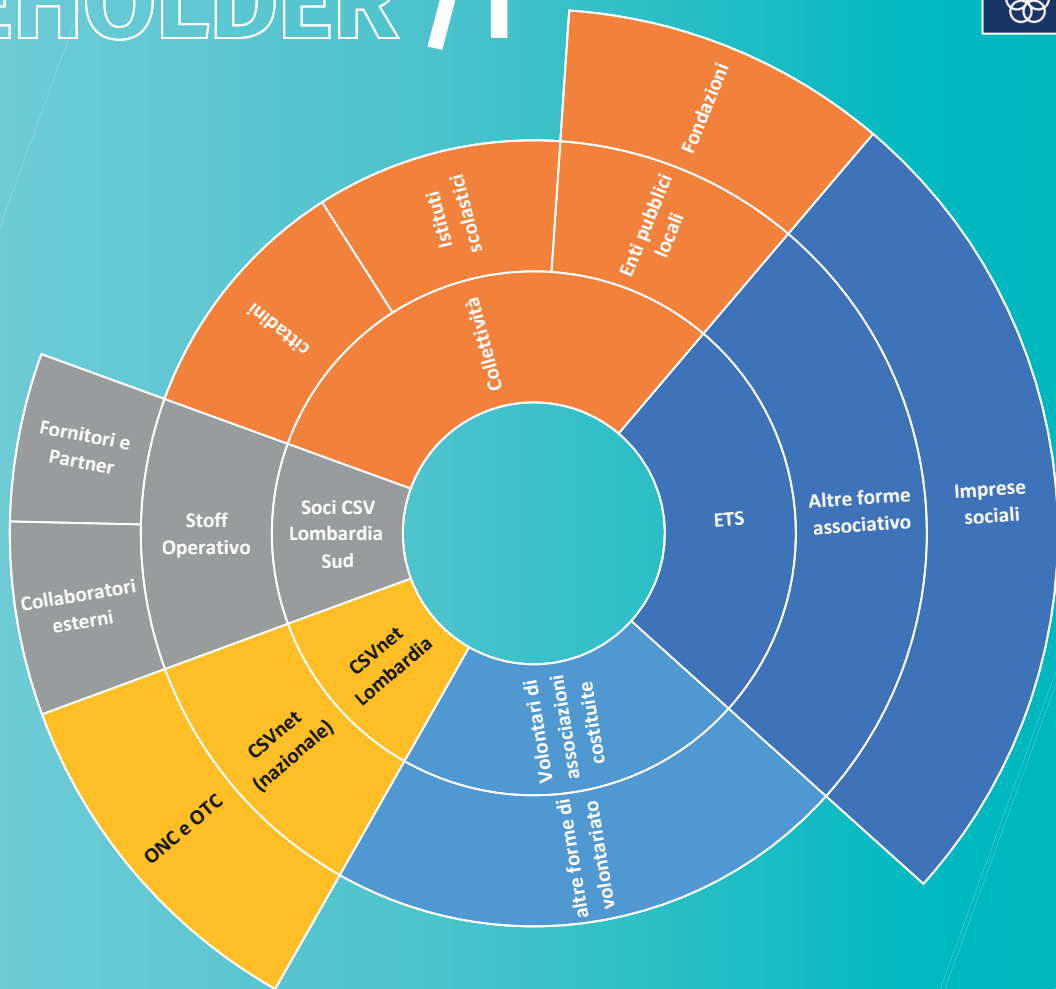
- svolge il controllo contabile e amministrativo;
- è composto da tre componenti
- si è riunito cinque volte nel corso del 2019

*Il Co.ge. era l'ente che, nella previgente L n. 266/1991, aveva il compito di gestire il Fondo che finanzia le attività dei CSV Lombardi e che nel corso del 2019 è stato sostituito, a norma dell'art. 65 del D.Lgs. 117/2017, dal nuovo Organismo Nazionale di Controllo (ONC) che si rapporta ai CSV tramite gli Organismi territoriali di controllo (OTC)



GLI STAKEHOLDER /1

Il CSV ha costruito e intrattiene proficue relazioni con numerosi enti e realtà del territorio che favoriscono uno scambio e una conoscenza sempre attuale dei bisogni e delle esigenze della comunità e la definizione di obiettivi, condivisi in una logica di corresponsabilità.



GLI STAKEHOLDER /2

Stakeholder	Classificazione	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Volontari di associazioni costituite e altre forme di volontariato	Destinatari - partner	Rafforzare il loro ruolo e la loro operatività all'interno degli ETS di appartenenza.
Enti del Terzo Settore, altre forme associative e imprese sociali	Partner - destinatari	Partner culturali / governance dei CSV. Rafforzare l'autonomia gestionale – amministrativa e implementare la loro capacità di leggere i bisogni della comunità e progettare azioni a loro sostegno con la loro diretta partecipazione e attivazione per favorire autonomia.
Soci	Stakeholder interni- partner	Valorizzazione del doppio ruolo come interni: governance/appartenenza associativa. Ruolo di destinatari dei servizi come esterni.
Staff operativo	Stakeholder interni	Definizione del disegno organizzativo, chiarezza funzioni, investimento sulle competenze, trasversalità progettuale e operativa.
Fornitori, partner e collaboratori esterni	Fornitori - partner	Operare con logiche di economie di scala, come CSV e con il sistema per ottenere rapporti di partnership con i fornitori, condividendo gli obiettivi e il mondo ETS come possibile sostenitore di logiche di acquisto collettivo.
CSVnet Lombardia	Rete di appartenenza - partner	Condivisione obiettivi e strategie. Adesione di CSV e sostegno/partecipazione alle azioni di sostegno. Azione diretta di partenariato della presidenza. Contributo tecnico degli apicali dell'organizzazione
CSVnet	Rete di appartenenza - Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo (?)	Contributo allo sviluppo del network nazionale. Riconoscimento rappresentanza.
Organi di controllo (ONC e OTC)	Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo	Rendere il controllo una attività virtuosa finalizzata alla tutela della legalità e trasparenza dei comportamenti gestionali e amministrativi. Attivare gli organi di controllo come consiglieri di buone pratiche.



GLI STAKEHOLDER /3

Stakeholder	Classificazione	Obiettivi dell'azione del CSV e modalità di coinvolgimento
Collettività e cittadini	Destinatari - partner	Rafforzare la coesione sociale interna e la capacità di resilienza. Coinvolgimento e attivazione diretta delle componenti della comunità
Enti pubblici locale	Destinatari - partner	Sviluppo di progettualità sociale. Condivisione obiettivi di collaborazione attiva con Terzo Settore per finalità di miglioramento del contesto sociale.
Istituti scolastici	Destinatari - partner	Investimento comune sulla crescita civile e culturale del cittadino nel suo percorso educativo culturale.
Fondazioni	Destinatari - partner	Mettere a disposizione dati ed esiti delle progettualità sostenute per favorire il miglior allocamento delle risorse a vantaggio della comunità. Rafforzare i rapporti di sistema in ottica di collaborazione investendo sulle relazioni e sull'impegno alla rendicontazione trasparente dell'agire di CSV.



ACCORDI SOTTOSCRITTI CON ENTI PUBBLICI LOCALI, ISTITUTI SCOLASTICI ED ENTI PRIVATI

19 accordi sottoscritti al 01/01/2019 che hanno generato circa 100.000 euro di contributi

14 accordi sottoscritti durante l'anno che hanno generato ulteriori contributi (vedere esiti nella slide 32) relativa ai proventi 2019

Accordi formali sottoscritti da CSV Lombardia al 31 dicembre 2019

Tipologia Ente	Tipologia di accordo	n. accordi sottoscritti	Breve descrizione dei contenuti degli accordi sottoscritti
Istituti scolastici e istituti comprensivi	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo di collaborazione • Convenzione 	7	<ul style="list-style-type: none"> • Cofinanziamento dello Sportello Scuola&Volontariato per attività svolte alla promozione della cultura, della solidarietà e alla legalità • Attività di orientamento e promozione del volontariato • PON + orientamento e promozione del volontariato
Enti pubblici locali	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo di collaborazione • Convenzione 	15	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti a sostegno dell'associazionismo • Sostegno di iniziative di formazione e coprogettazione sul territorio • Partecipazioni a progetti Bando Welfare in azione
Ambiti distrettuali e Consorzi pubblici	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo di collaborazione • Adesione a progetti • Convenzione 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno di iniziative di formazione e coprogettazione sul territorio • Partecipazione a progetti Bando Welfare in azione
Regione Lombardia	<ul style="list-style-type: none"> • Adesione a progetti 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a progetti Bando Welfare in azione (il Bando Welfare in azione è stato pubblicato da Fondazione Cariplo, con la partnership di Regione Lombardia, per contribuire ad innovare l'attuale sistema di welfare sostenendo sperimentazioni che sappiano attivare risposte più efficaci, efficienti ed eque, rafforzando la dimensione comunitaria, coinvolgendo la società e i cittadini in processi partecipati e rendendo così maggiormente incisiva, stabile e sostenibile l'innovazione prodotta)
Enti e Consorzi privati	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo di collaborazione • Adesione a progetti • Convenzione 	5	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a progetti Bando Welfare in azione • Organizzazione di manifestazioni per la promozione del volontariato • Promozione, gestione, progettazione, formazione per volontari di Servizio Civile Nazionale



LE PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE



LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA/1

L'organizzazione che ha preso avvio dal primo gennaio 2018 in CSV Lombardia Sud è composta di 27 unità diventate 26 nel corso del 2019 a seguito di una dimissione volontaria.

Sperimenta il modello a matrice, che interpreta le attività di CSV come progetti e individua le funzioni operative in questa logica.

Nel modello organizzativo adottato la figura del Direttore:

- riassume le funzioni di coordinamento complessivo delle attività e del funzionamento delle sedi;
- è responsabile della gestione del personale e dell'amministrazione
- garantisce la connessione tra organi sociali e organizzazione tecnica

I **RESPONSABILI DELLE SEDI OPERATIVE** territoriali hanno funzioni di:

- presidio del personale della sede locale
- sviluppo dei rapporti istituzionali tecnici locali
- monitoraggio dell'utilizzo delle risorse nella sede locale

I **COORDINATORI D'AREA**, figure derivanti dalla scelta di impostare l'organizzazione su aree di destinatari ai quali vengono rivolti i servizi e i progetti, hanno il compito di:

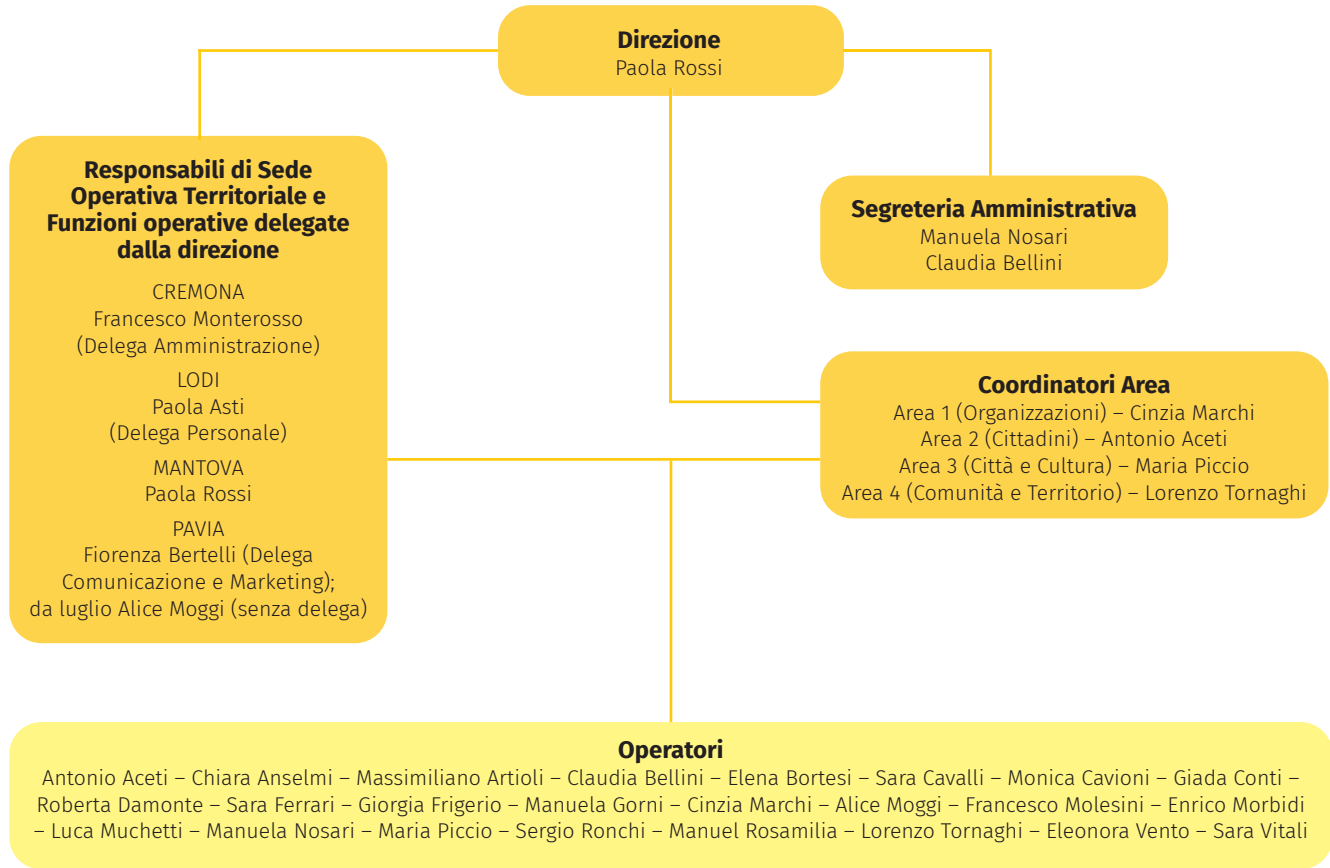
- raccordare e facilitare il lavoro degli operatori impegnati nelle rispettive aree di produzione
- organizzare e coordinare la redazione del piano di attività
- monitorarne l'attuazione

La **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA** assume il compito, in stretto raccordo con la direzione, di impostare, organizzare ed educare a logiche e procedure condivise un'organizzazione composita e diffusa su un'area geografica vasta

Nel gruppo degli **OPERATORI** ognuno svolge il suo compito operativo nei progetti di cui è parte.



LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA/2



LE RISORSE UMANE /1



LE RISORSE UMANE: PROSPETTIVE

Il personale rappresenta la risorsa principale del nuovo CSV.

Con la nascita di CSV Lombardia Sud sono stati accolti e tutelati tutti gli operatori provenienti dai quattro CSV preesistenti.

Sono state garantite azioni di supporto e accompagnamento ispirate a tre obiettivi strategici generali :

- creare le condizioni per un contesto positivo nel quale operare
- valorizzare le competenze esistenti e implementarle
- investire su processi di formazione permanente per tutti gli operatori

Nel corso del 2019 il datore di lavoro (presidenza e consiglio direttivo), con il supporto del direttore, hanno lavorato intensamente, all'interno di un percorso consulenziale garantito dal sistema regionale sull'analisi delle funzioni operative, con l'obiettivo di rendere coerenti le politiche del personale con il modello organizzativo a matrice. Esiti raggiunti :

- applicazione di regole unificate per il funzionamento della banca ore (presenti prima solo in uno dei 4 centri) funzionali ad ottenere la massima flessibilità nella presenza del personale sui territori
- applicazione di regole unificate per l'assegnazione dei buoni pasto a € 5,29 per tutti (la situazione precedente presentava infatti tre situazioni diverse: Pavia con buono pasto a 8 euro, Lodi a 7 euro, Cremona e Mantova senza buoni pasto) funzionali a garantire equità di trattamento nell'applicazione del benefit
- implementazione ore di alcuni part time impegnati in posizioni organizzative trasversali
- adeguamento di ore e/o livelli per funzioni sottodimensionate
- percorso di riconfigurazione funzioni per figure apicali
- introduzione regole per programmazione ferie nell'anno
- introduzione regole per riconoscimento trasferte e rimborsi di missione
- opportunità formative (autoformazione interna e formazione esterna) messe a disposizione di tutto il personale

Le prospettive condivise dalla governance sono di proseguire il percorso per il raggiungimento degli obiettivi strategici generali esposti qui a fianco, tenendo ben presente che la dimensione di sviluppo dei progetti sui territori potrebbe portare con sé l'attivazione di figure esterne all'organizzazione sostenute da nuove risorse economiche.



LE RISORSE UMANE /2



A gennaio 2019 lo staff di CSV Lombardia Sud era composto da 27 operatori.

Questa squadra risultava dal mantenimento di tutto il personale in forza ai quattro centri di servizio protagonisti della fusione per accorpamento resa operativa dal 1° gennaio 2018.

Nel 2019 si sono verificate:

- le dimissioni volontarie di un'operatrice part time
- il rientro in servizio di un'operatrice in aspettativa per cariche elettive dal 2014

Al termine del 2019 l'organizzazione si è assestata sulle 26 unità.

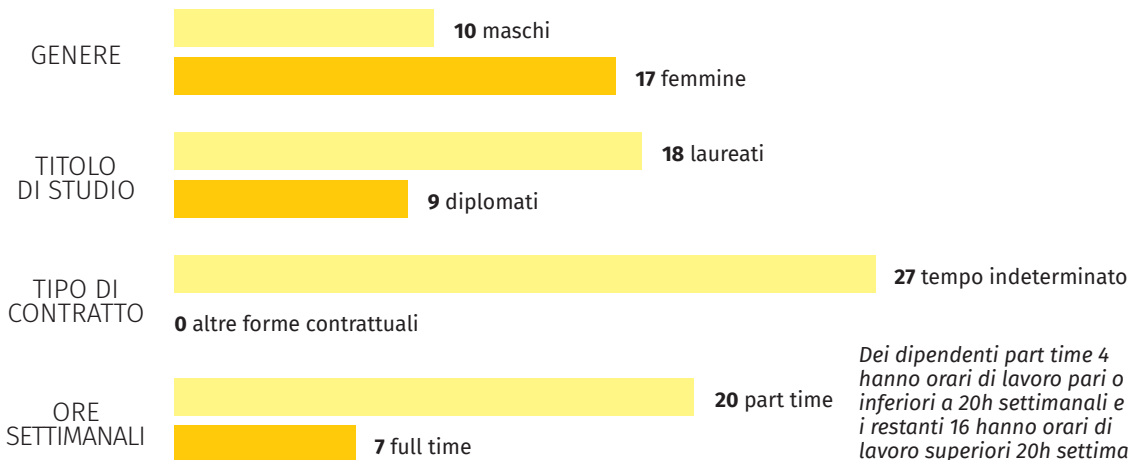
Obiettivo 5.5

Partecipazione femminile e pari opportunità di leadership: gli operatori di genere femminile rappresentano il 62% del totale; l'età media degli operatori è di 43 anni.

Obiettivo 8.8

Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori: durante il 2019 non si sono verificati infortuni sul lavoro.

Quadro riassuntivo rappresentato su 27 unità



Dei dipendenti part time 4 hanno orari di lavoro pari o inferiori a 20h settimanali e i restanti 16 hanno orari di lavoro superiori a 20h settimanali



FORMAZIONE DEL PERSONALE / 1



L'attività di formazione rivolta al personale ha rappresentato nel corso del 2019 un momento di crescita importante e un investimento mirato al miglioramento dei servizi per la maggior parte gestita e organizzata internamente o dal sistema CSV



Hanno avuto l'opportunità di partecipare a percorsi di formazione interna, in base alle loro competenze e ruoli, tutti i 27 operatori di CSV Lombardia Sud.

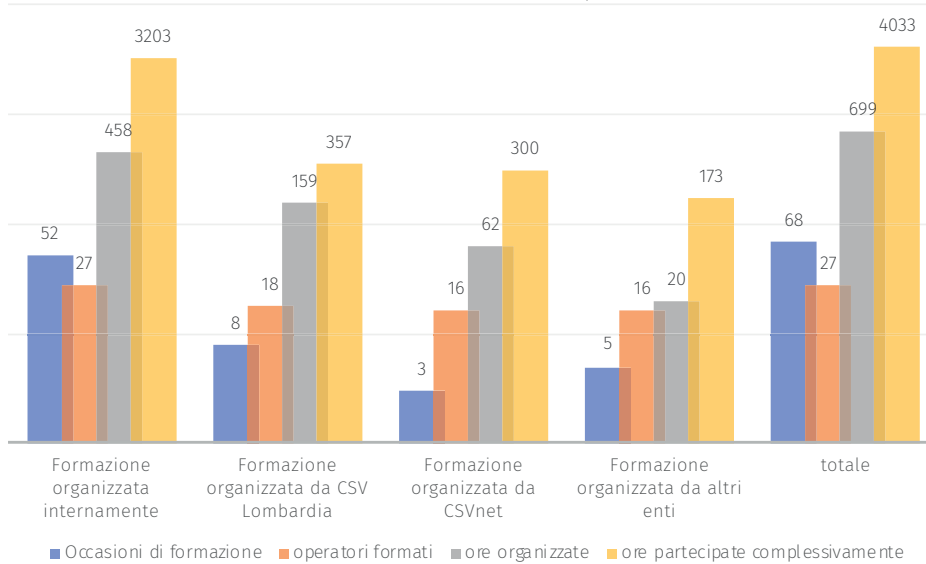
Le ore di formazione che, complessivamente, gli operatori hanno frequentato sono state più di 4.000, comprendendo quelle interne, quelle organizzate dal sistema e quelle fornite da altri enti di formazione.



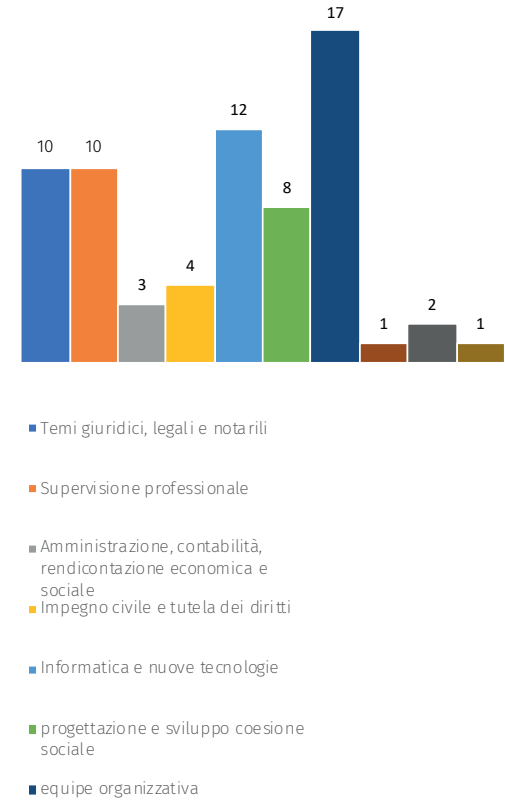
FORMAZIONE DEL PERSONALE / 2



Attività di formazione del personale



n. Occasioni di formazione per tematica



REMUNERAZIONE DEL PERSONALE



Tutti gli operatori di CSV Lombardia Sud sono assunti con un contratto di lavoro che rispetta le disposizioni del Contratto Collettivo Nazionale del comparto Commercio.

Questa slide vuole restituire la fotografia della situazione attuale basata sulla media delle retribuzioni lorde, calcolata utilizzando i dati risultanti dai CUD redditi 2019 e parametrata su 40 ore settimanali di contratto.

I risultati pongono all'attenzione gli esiti della situazione acquisita da CSV Lombardia Sud con l'accorpamento delle quattro organizzazioni preesistenti. Infatti i contratti del personale dipendente nell'accorpamento non sono stati chiusi e riaperti ma sono stati assunti senza soluzione di continuità.

Nel 2019 si è avviata un'approfondita analisi organizzativa per valorizzare la coerenza tra funzioni, competenze e remunerazione

Retribuzioni lorde 2019

parametrate a 40 ore settimanali

28.737 €

Maschi

29.721 €

Femmine

29.127 €

Media complessiva

42.076 €

Media complessiva contratti apicali
(compreso direttore)

Rapporto tra retribuzione più alta e retribuzione più bassa

riparametrata a 40 ore settimanali

2,25

1

A norma dell'art. 16 del D.Lgs. 117/2017: « (...) In ogni caso, in ciascun ente del Terzo settore, la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda. Gli enti del Terzo settore danno conto del rispetto di tale parametro nel proprio Bilancio Sociale o, in mancanza, nella relazione di cui all'articolo 13, comma 1.»



I VOLONTARI /1

CSV Lombardia Sud, nel corso dell'anno, si è avvalso della collaborazione di 3 volontari nelle sedi operative territoriali di Mantova e Pavia.

Le attività svolte dai volontari sono state:

a) **Mantova:**

- 1 volontario appartenente all'associazione Università Terza Età attivo per l'aggiornamento del vademecum per l'anziano (documento progettato e realizzato con ATS e ASST che mira ad orientare famiglie e anziani sulle opportunità offerte dai servizi sociali, sociosanitari e sanitari)
- 1 volontario appartenente all'associazione Centro Aiuto alla Vita impegnato in attività di supporto al front office

b) **Pavia:**

- 1 volontario presente per il supporto di servizio al volontariato di Vigevano

Il Consiglio Direttivo ha deliberato a dicembre 2018 la scelta che CSV Lombardia Sud potesse avvalersi di volontari diretti attraverso la sottoscrizione di un patto che ne formalizza condizioni e contenuti.

La sede operativa di **Cremona** si è avvalsa inoltre, durante il 2019, di collaborazioni attivate tramite servizio volontario europeo (1) e servizio civile nazionale (1)



I VOLONTARI /2

Sede operativa	n. volontari	Oggetto dell'impegno	Periodo per il quale rimane in carica
Cremona	-		-
Lodi	-		-
Mantova	2	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento vademecum anziano front office 	<ul style="list-style-type: none"> • In media 2h • in media 6h
Pavia	1	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto di servizio al volontariato di Vigevano 	<ul style="list-style-type: none"> • Secondo necessità

Sede operativa	n. altre risorse	Oggetto dell'impegno	Periodo per il quale rimane in carica
Cremona	3	<ul style="list-style-type: none"> • Promozione del volontariato (servizio civile nazionale) • Animazione territoriale (servizio volontario europeo) 	<ul style="list-style-type: none"> • 30h • 35h
Lodi	-		-
Mantova	-		
Pavia	-		





OBIETTIVI,
ATTIVITÀ E
RISULTATI
DEL CSV

Le aree di bisogno

Degli Enti di Terzo Settore:

- Richiesta da parte delle associazioni di acquisire competenze e autonomia per integrare le capacità interne con le esigenze di servizio, trasparenza e responsabilità nella restituzione del proprio operato all'esterno
- Investimento da parte delle associazioni “tradizionali” per sviluppare innovatività e capacità di intercettare problemi sociali complessi
- Desiderio delle associazioni di nuova generazione di mantenere informalità e di evitare eccessi di burocrazia, cogliendo le opportunità di partecipazione che di volta in volta il contesto presenta

Dei volontari e cittadini attivi

- attrattività da parte delle organizzazioni di Terzo Settore nei confronti dei giovani e dei cittadini che non si sono mai coinvolti in attività solidali per garantire futuro al mondo organizzato della solidarietà
- Valorizzazione del virtuoso patrimonio di singole esperienze dei cittadini attivi costruendo opportunità per evolversi in patrimonio collettivo orientato a costruire comunità, a partire dal patrimonio virtuoso dell'individuo

Della cultura del volontariato

- Riconoscimento di un diverso protagonismo del Terzo Settore per il contributo che può apportare alla lettura dei bisogni sociali nel contesto del welfare.

Del territorio

- Sviluppo e radicamento del ruolo attivo del terzo settore nella costruzione di comunità
- Ricerca da parte delle Istituzioni di strumenti e modalità nuove ed efficaci per rapportarsi con il volontariato quale mediatore di relazioni importante nella gestione dei problemi sociali



La programmazione

Il processo partecipato della programmazione che porta all'elaborazione del piano attività attraversa attività e relazioni durante tutto l'anno.

Nel 2019 si è affrontata per la seconda volta dalla sua nascita la stesura del Piano attività per CSV Lombardia Sud, caratterizzata da forti elementi di continuità rispetto all'anno precedente..

Ciascuna delle 4 aree di intervento, presentate nella prima parte di questo Bilancio Sociale, nel secondo semestre dell'anno ha provveduto a definire i propri obiettivi, le attività e i relativi indicatori di risultato per l'anno 2019.

La redazione del piano di attività, basata su un format concordato tra Comitato di Gestione e CSVnet Lombardia per tutti i CSV Lombardi, ha preso forma in vari momenti di lavoro con parti diverse dell'organizzazione e di confronto con gli organi sociali tra la fine del mese di ottobre e il mese di novembre 2018 ed è stata coordinata dal Direttore di CSV Lombardia Sud.

La bozza definitiva è stata presentata al Consiglio Direttivo dallo staff tecnico, discussa e deliberata preliminarmente nella riunione del 14 dicembre 2018.

Il piano attività 2019 è stato successivamente approvato dall'Assemblea dei soci articolata in quattro assemblee territoriali (17 dicembre Lodi, 18 dicembre Cremona e Mantova, 19 dicembre Pavia) e quindi inviato all'organismo di controllo per l'approvazione definitiva.

Ufficializzata l'approvazione, la programmazione è stata pubblicata sul sito di CSV Lombardia Sud.



ARTICOLAZIONE TERRITORIALE /1

Sedi territoriali = **4**

Sportelli territoriali = **4**

Totale ore di funzionamento settimanali complessivamente calcolate = **222**

Totale ore di apertura al pubblico settimanali complessivamente calcolate = **187**

Tutte le sedi e gli sportelli sono accessibili per diversamente abili

PUBBLICIZZAZIONE DEI SERVIZI

I servizi erogati da CSV Lombardia Sud sono promossi attraverso il sito istituzionale di CSV Lombardia, dal quale si accede alle pagine provinciali (Cremona, Lodi, Mantova, Pavia) ove risultano ben visibili in home page.

I supporti temporaneamente attivati, le occasioni di formazione o di incontro vengono promossi anche mediante la trasmissione delle newsletter, la pubblicazione di post sulle pagine facebook gestite da CSV Lombardia Sud e, occasionalmente, dalla pubblicazione di articoli sui maggiori quotidiani locali.



ARTICOLAZIONE TERRITORIALE/2

Comune	Tipologia	N. giorni in cui gli uffici funzionano settimanalmente	N. ore settimanali in cui gli uffici funzionano	N. ore settimanali di apertura al pubblico	Accessibilità disabili
Cremona	Sede legale Sede Territoriale	5	40	19,5	Si
Casalmaggiore	Sportello	1	4	4	Si
Crema	Sportello	3	20	20 (su appuntamento)	si
Gussola	Sportello	4	20	20 (su appuntamento)	Si
Lodi	Sede territoriale	5	40	27	Si
Mantova	Sede territoriale	6	44	28	Si
Pavia	Sede territoriale	5	40	23,5	Si
Vigevano	Sportello	5	Secondo necessità	20 (su appuntamento)	si



LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI /1

I servizi di un CSV sono fruibili da tutti i soggetti identificati di Terzo Settore, anche dai non soci

Fino ad oggi si è mantenuta di norma la gratuità nella resa dei servizi

Si registra un progressivo e crescente aumento della complessità della domanda che comporta per CSV un impegno costante di ricerca di nuove soluzioni erogative e di contenuti costantemente aggiornati

Non sono state messe in atto modalità differenziate di erogazione dei servizi per i soci

I percorsi di accompagnamento a reti territoriali, che possono comprendere anche associazioni non costituite in forma di Enti del Terzo Settore, vengono generalmente realizzati all'interno di accordi sostenuti economicamente da Enti pubblici che ne condividono gli obiettivi per migliorare i rapporti e la collaborazione sul territorio

Ogni operatore del CSV è dotato di proprio indirizzo e-mail e di cellulare di servizio con i quali può interfacciarsi direttamente con gli utenti

La domanda di servizio viene accolta, analizzata e gestita in team per riuscire ad intercettare e dare risposta non solo alla richiesta emergente, ma anche ad eventuali bisogni sottesi.

Progressivo sviluppo del lavoro fuori dagli uffici sul territorio.



LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI /2

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

I supporti richiesti da Enti del Terzo Settore e dai cittadini vengono resi di norma **gratuitamente**, fatte salve materie specialistiche che richiedono apporti esterni onerosi.

I **soci** aderiscono al CSV per dividerne strategie e valori. Fino ad oggi a loro non sono stati riservati particolari benefit nella erogazione dei servizi.

Il **contesto in cambiamento** sta generando domanda di servizi sempre più complessi e generalmente trasversali rispetto alle attività del CSV: questo aspetto richiede spesso la collaborazione di più operatori e tempistiche più articolate per la resa dei servizi. Sono in aumento **percorsi di accompagnamento** a reti territoriali composte da soggetti diversi e solo in parte da Enti del Terzo Settore. In questi casi si opera anche all'interno di accordi di collaborazione con gli Enti pubblici locali dei territori di riferimento. Da qui si generano risorse economiche utili a sostenere da parte di CSV Lombardia Sud la resa dei servizi con logiche integrate anche nei confronti di soggetti associativi diversi e attori delle comunità non appartenenti al Terzo Settore. Stanno crescendo anche le prestazioni di servizio fuori dagli uffici, sul territorio, presso sedi associative o comunali che richiedono maggiori spostamenti e flessibilità di orari per garantire la presenza ai momenti di lavoro organizzati da altri soggetti.

ACCOGLIENZA E ASCOLTO DEGLI UTENTI

Oltre alla presenza in ciascuna provincia di Lombardia Sud di una o più sedi operative che garantiscono la possibilità di accesso diretto dell'utenza, ogni collaboratore è dotato di un proprio indirizzo di posta elettronica e di un cellulare di servizio attraverso i quali viene agevolato il rapporto con gli utenti.

Esiste inoltre la possibilità di richiedere un supporto direttamente al singolo operatore attraverso la sezione dedicata allo staff operativo, o la sezione contatti del sito istituzionale.

Viene ricercata e agita per quanto possibile la più ampia integrazione tra le aree di servizio e gli operatori per garantire tempestività e adeguatezza delle risposte.

ELABORAZIONE DELLA DOMANDA E RISPOSTA AI BISOGNI

L'elaborazione dell'oggetto della domanda e il supporto al bisogno ad esso sotteso è in carico all'operatore competente del territorio nel quale la richiesta si è generata o, in caso di necessità, al team d'area, per garantire prioritariamente la relazione e la vicinanza. Nei casi in cui il bisogno espresso richieda l'attivazione di più aree di servizio, si attivano automaticamente interlocuzioni tra gli operatori e i coordinatori di riferimento, anche tra territori diversi di Lombardia Sud.

Il metodo di approccio degli operatori per l'approfondimento della domanda è la valutazione degli aspetti intrinseci che possono aiutare a dimensionare la resa del servizio e a garantire il miglior sostegno al soggetto richiedente per affrontare le sue necessità.



IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

- Oltre 5000 erogazioni complessivamente effettuate nel 2019
- Oltre 14.000 ore complessive impegnate
- Più di 2.500 utenti serviti
- Oltre 1.350 Enti del Terzo Settore
- 18 enti privati
- 81 enti pubblici
- Oltre 1000 persone fisiche
- 1.100 partner
- 17 occasioni di formazioni
- Più di 300 persone formate
- 70 eventi organizzati

I SERVIZI CSV progetta ed eroga servizi in linea con quanto previsto dal Decreto Legislativo 117 del 2017, dal proprio statuto e regolamento, ma soprattutto sulla base della costante osservazione dei bisogni dei territori. I servizi di CSV seguono i principi di qualità, economicità, territorialità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza. In particolare i servizi erogati attraverso le 4 aree (organizzazioni, cittadini, cultura e animazione territoriale) sono prodotti di tipo consulenziale, formativo, promozionale, logistico e di orientamento. In particolare negli ultimi anni si è investito nella creazione e ideazione di servizi di accompagnamento progettuale a reti e territori per lo sviluppo del volontariato in funzione della crescita di tutti gli enti del terzo settore e della loro capacità di essere soggetto attivo nelle politiche delle comunità e dei territori.

I DESTINATARI I destinatari dei servizi e dei progetti di CSV sono principalmente i volontari. Seguendo quanto previsto dalla nuova normativa CSV eroga i propri servizi per sostenere, rafforzare e promuovere la presenza dei volontari negli enti di terzo settore. Inoltre le azioni di CSV favoriscono la possibilità di attivazione dei cittadini (adulti e minori) per dare piena possibilità di realizzazione a quanto previsto dalla Costituzione (in particolare agli artt. 2, 18, 45) e da tutte le altre norme dello Stato con medesima finalità e con tema prevalente la solidarietà, la mutualità e la sussidiarietà del privato sociale, intesa come libera organizzazione di cittadini. In tal senso da anni ormai sono destinatari di CSV tutti quegli enti (pubblici e privati, profit e non profit) che hanno come obiettivo anche indiretto la promozione e il sostegno del volontariato.









AREE DI INTERVENTO /1

A seguito del percorso di riorganizzazione intrapreso dai CSV Lombardi a partire dal 2014 le attività statutarie sono state collegate a 4 aree di intervento che puntano l'attenzione sui principali destinatari di attività e servizi dei CSV, con l'obiettivo di intercettare, interpretare e rispondere in modo sempre più efficace alle istanze della comunità.

AREE DI ATTIVITÀ	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI
 Formazione	<ul style="list-style-type: none"> · Incontri, laboratori, seminari formativi 	<ul style="list-style-type: none"> · Incontri, laboratori, seminari formativi
 Promozione, orientamento e animazione territoriale	<ul style="list-style-type: none"> · Consulenza informativa 	<ul style="list-style-type: none"> · Orientamento al volontariato · Bachecca del volontariato
 Consulenza, assistenza e accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> · Consulenza informativa · Trasferimento competenze specifico · Affiancamento, tutoring e accompagnamento · Consulenza collettiva (workshop) 	<ul style="list-style-type: none"> · Consulenza informativa · Affiancamento, tutoring e accompagnamento
 Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> · Pubblicazione di contenuti sui supporti media · Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze) 	<ul style="list-style-type: none"> · Pubblicazione di contenuti sui supporti media · Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
 Ricerca e documentazione	<ul style="list-style-type: none"> · Interviste, indagini e rilevazioni di dati · Elaborazioni di studi e ricerche 	<ul style="list-style-type: none"> · Interviste, indagini e rilevazioni di dati · Estrazione ed elaborazione di una base dati
 Supporto tecnico-logistico	<ul style="list-style-type: none"> · Prestito (comodato d'uso) 	<ul style="list-style-type: none"> · Prestito (comodato d'uso)

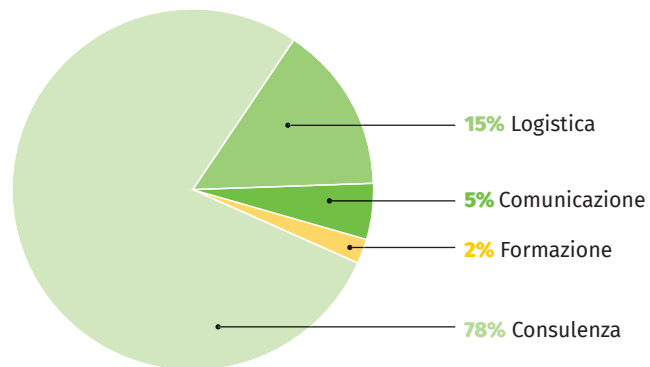


AREE DI INTERVENTO /2

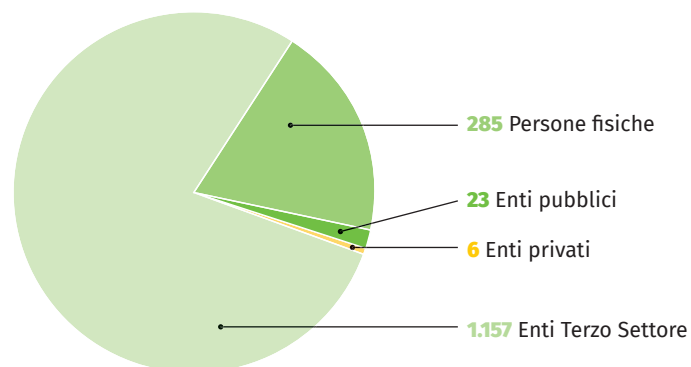
AREE DI ATTIVITÀ	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
 Formazione	<ul style="list-style-type: none"> · Incontri, laboratori, seminari formativi 	<ul style="list-style-type: none"> · Incontri, laboratori, seminari formativi
 Promozione, orientamento e animazione territoriale	<ul style="list-style-type: none"> · Promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a feste, festival, mostre, spettacoli, concorsi, convegni, campagne, incontri conoscitivi, incontri per pubbliche relazioni, tavoli tematici e di coordinamento 	<ul style="list-style-type: none"> · Promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a feste, festival, mostre, spettacoli, concorsi, convegni, campagne, incontri conoscitivi, incontri per pubbliche relazioni, tavoli tematici e di coordinamento
 Consulenza, assistenza e accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> · Consulenza informativa · Ascolto e riformulazione dei bisogni · Attività redazionale ed editoriale 	<ul style="list-style-type: none"> · Consulenza informativa · Affiancamento, tutoring e accompagnamento · Ascolto e riformulazione dei bisogni
 Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> · Pubblicazione di contenuti sui supporti media · Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze) · Attività redazionale ed editoriale 	<ul style="list-style-type: none"> · Pubblicazione di contenuti sui supporti media · Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
 Ricerca e documentazione	<ul style="list-style-type: none"> · Interviste, indagini e rilevazioni di dati · Elaborazioni di studi e ricerche 	<ul style="list-style-type: none"> · Interviste, indagini e rilevazioni di dati · Elaborazioni di studi e ricerche
 Supporto tecnico-logistico	<ul style="list-style-type: none"> · Prestito (comodato d'uso) 	<ul style="list-style-type: none"> · Prestito (comodato d'uso)



% servizi per attività statutarie



Utenti



Fonte: Sistema informatico di rilevazione dei servizi dei CSV

AREA ORGANIZZAZIONI /2

1.121

ETS supportati almeno una volta su un totale di n. 2091 ETS, stimati, attivi sul territorio di pertinenza di CSV Lombardia Sud pari al 53% del totale

Obiettivo

Rafforzare competenze e tutele dei volontari in ambito di gestione della propria organizzazione. Stimolare il confronto e la lettura sui bisogni territoriali tra associazioni diverse e la connessione con il proprio mandato.

Le nostre strategie

Favorire la crescita e l'autonomia dei volontari sugli aspetti connessi al buon funzionamento delle associazioni, favorire lo sviluppo di letture dinamiche dei contesti, stimolare risposte collettive.



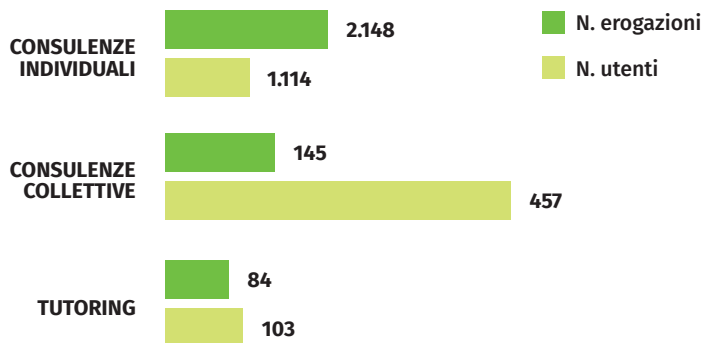
AREA ORGANIZZAZIONI /3



Favorire la crescita e l'autonomia dei volontari sugli aspetti connessi al buon funzionamento delle associazioni, favorire lo sviluppo di letture dinamiche dei contesti, stimolare risposte collettive

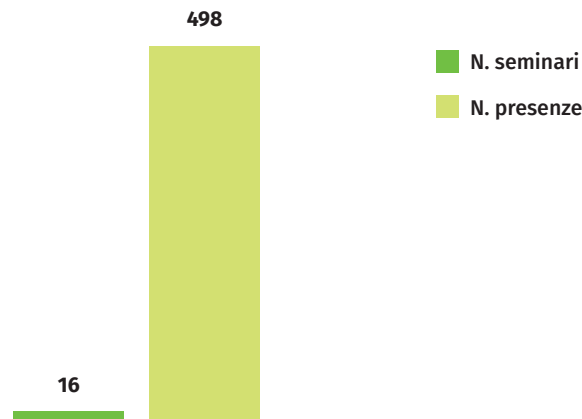
Rafforzamento competenze dei volontari nelle organizzazioni:

- Consulenze Collettive piccoli gruppi di volontari lavorano insieme sui temi legati alla Riforma del TS, ricevono informazioni utili a recepire i cambiamenti organizzativi e giuridici, vengono stimolati a riflessioni sui valori fondativi delle organizzazioni allo scambio di competenze ed esperienze.
- Consulenze individuali su argomenti. specifici tecnico-giuridici
- Tutoring: accompagnamento organizzativo su temi amministrativi, gestionali e progettuali



Formazione

- Azioni formative e informative su tematiche connesse ai singoli aspetti della Riforma del Terzo Settore, nonché agli aggiornamenti normativi di tipo tecnico finalizzate a rafforzare le competenze dei volontari che gestiscono le associazioni; percorsi formativi su argomenti specifici attivati in relazione alle richieste di reti di associazioni e finalizzati a sostenere, qualificare e connettere le attività delle organizzazioni al contesto sociale di appartenenza.



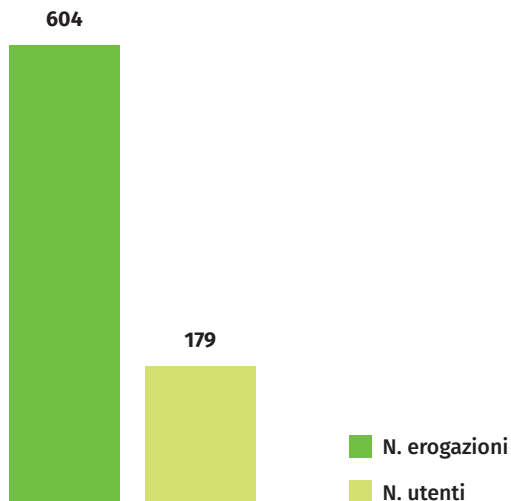
AREA ORGANIZZAZIONI /4



Favorire la crescita e l'autonomia dei volontari sugli aspetti connessi al buon funzionamento delle associazioni, favorire lo sviluppo di letture dinamiche dei contesti, stimolare risposte collettive

Logistica

- Prestito di strumentazione, di spazi all'interno delle sedi o di prodotti (es. fotocopie) su richiesta delle associazioni e sostenibili con attuali dotazioni di CSV



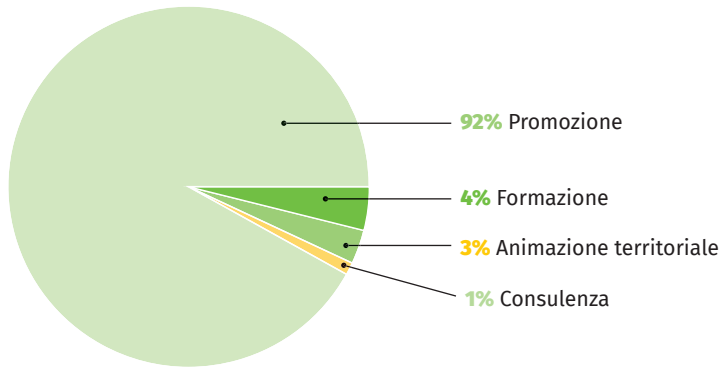
Comunicazione, ricerca e documentazione

- Partecipazione al gruppo regionale di studio sulla Riforma del T.S. Collaborazione alla stesura ed elaborazione di materiali di approfondimento sulla Riforma da mettere a disposizione delle associazioni
- Servizi di supporto alla realizzazione di comunicati e conferenze stampa, accompagnamenti strutturati di comunicazione e promozione di campagne ed eventi, ideazione, progettazione, ed elaborazione di immagini e di prodotti grafici, supporto alla creazione di siti

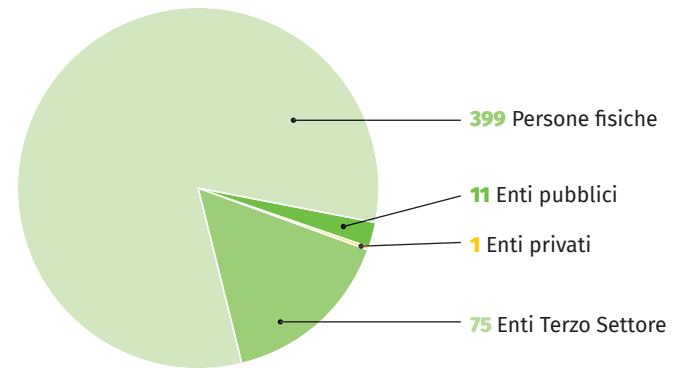


AREA CITTADINI E VOLONTARI /1

% servizi per attività statutarie



Utenti



AREA CITTADINI E VOLONTARI /2

Obiettivo

Sostenere, riconoscere e valorizzare l'azione di solidarietà e desiderio di partecipazione dei cittadini

*Per l'anno 2019, il numero delle persone attivate ammonta a **418** una stima che tiene conto anche dei volontari occasionali e degli studenti attivati*

Numero delle persone attivate in esperienze di volontariato

4 / 5

Numero delle persone orientate per esperienze di volontariato

*Per il 2019 il numero delle persone orientate ammonta a **527**; si tratta di utenti orientati registrati nel gestionale, parte in anagrafica e parte utenza diffusa*

Le nostre strategie

1. Messa a punto di luoghi qualificati di incontro, ascolto, orientamento dei potenziali volontari e allestimento di contesti di rielaborazione delle esperienze di volontariato
2. Promozione del volontariato giovanile in partnership con le scuole, ETS e altri attori territoriali

Circa 4 persone su 5, tra quelle che hanno partecipato ad occasioni di orientamento, si sono poi attivate in esperienze di volontariato

Da una prima ricognizione parziale emerge che attraverso la funzione dell'orientamento gli operatori CSV agiscono ascolto, riorientamento della domanda e accompagnano il desiderio di partecipazione. La mancata attivazione può dipendere da: impegni di lavoro sopraggiunti, mancata coincidenza tra aspettative e esperienze offerte, difficoltà personali e logistiche.



AREA CITTADINI E VOLONTARI /3



Messa a punto di luoghi qualificati di incontro, ascolto, orientamento dei potenziali volontari e allestimento di contesti di rielaborazione delle esperienze di volontariato

Promozione e sensibilizzazione

- Azione di sensibilizzazione alla partecipazione e di comunicazione delle opportunità di impegno sociale con l'obiettivo di facilitare e sviluppare esperienze di volontariato e di cittadinanza attiva in connessione con i bisogni e le questioni sociali che emergono dal contesto

Orientamento

- Sviluppo dell'impegno sociale mediante azioni di orientamento, matching, accompagnamento al volontariato e alla partecipazione, nella forma individuale, di gruppo o tematica con attenzione particolare alle situazioni di fragilità; orientamenti nell'ambito del Servizio Civile Universale

Formazione e rielaborazione delle esperienze

- Allestimento di contesti di formazione e riflessione a favore dei cittadini, con particolare attenzione ai giovani, con l'obiettivo di sviluppare condivisione, rielaborazione e pensiero intorno alle proprie esperienze di partecipazione sociale, valorizzandone le potenzialità e le competenze quali risorse per il proprio contesto di vita (valore sociale prodotto)

26 erogazioni in tema di promozione

8 incontri di promozione del Servizio civile universale

108 n. proposte di promozione avanzate da Enti del Terzo Settore

177 n. giovani presenti agli incontri di promozione del Servizio Civile Universale

527 orientamenti (di cui 275 volontari occasionali)

35 follow-up

344 destinatari incontrati

66 partner

42 incontri di formazione e rielaborazione



AREA CITTADINI E VOLONTARI /4



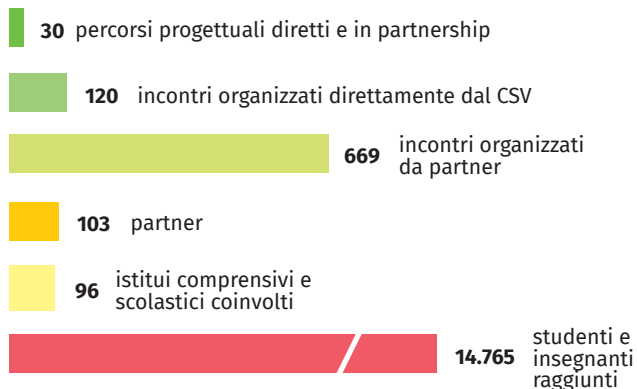
Promozione del volontariato giovanile in partnership con le scuole, ETS e altri attori territoriali

Percorsi educativi e culturali nella scuola

- Percorsi di promozione, in ambito scolastico, della cultura del volontariato e della partecipazione sociale in collaborazione con organizzazioni, Enti del Terzo settore e Istituzioni; supporto progettuale ai docenti e co-progettazione con le scuole anche nella forma dell'Alternanza Scuola-Lavoro

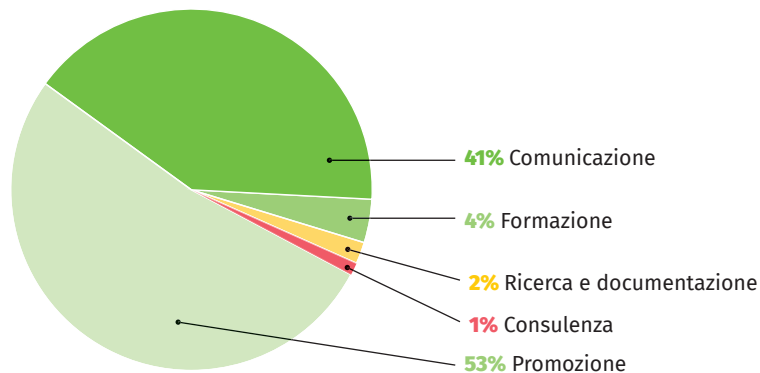
Cittadinanza attiva nella scuola

- Sviluppo della dimensione personale e sociale degli studenti mediante l'attivazione degli stessi in esperienze di volontariato e partecipazione progettate sia direttamente dal CSV sia in co-progettazione con le scuole, le organizzazioni e gli Enti del Terzo Settore, quest'ultimo inteso come luogo formativo atto a consolidare e sviluppare abilità e competenze trasversali (soft skills), nella forma della partecipazione continuativa, stagionale, occasionale, in ambito festivaliero e nella forma dello stage di Alternanza Scuola-Lavoro

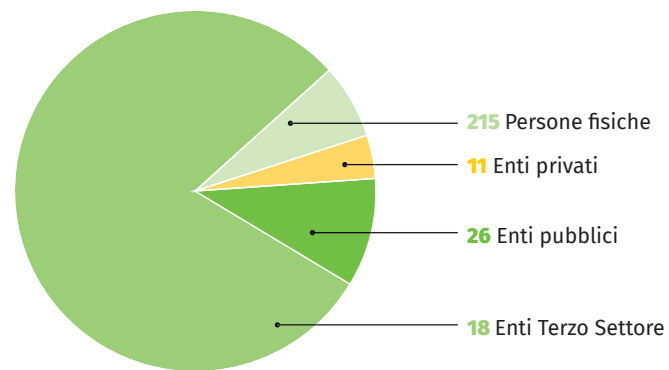


AREA CULTURA /1

% servizi per attività statutarie



Utenti



AREA CULTURA /2

Obiettivo

Sostenere le organizzazioni ad agire un ruolo culturale nei territori, cioè ad essere portatori di riflessione e di cambiamento culturale (sui temi emergenti)

671 n. di enti o di reti che promuovono iniziative culturali

36.310 Cittadini che ad esse partecipano

Le nostre strategie

1. stimolare e supportare la produzione di dati, informazioni, indagini conoscitive, e l'elaborazione e il racconto delle esperienze di attivazione della cittadinanza nel territorio, per rendere visibili le risposte ai bisogni sociali che i volontariati danno, e il loro valore e impatto
2. promuovere momenti di incontro e scambio per approfondire temi sociali e culturali connessi all'azione volontaria e sostenere la crescita culturale della comunità



AREA CULTURA /3



Stimolare e supportare la produzione di dati, informazioni, indagini conoscitive, e l'elaborazione e il racconto delle esperienze di attivazione della cittadinanza nel territorio, per rendere visibili le risposte ai bisogni sociali che i volontariati danno, e il loro valore e impatto

Comunicazione della Cultura del Volontariato

- Comunicazione, promozione, progettazione grafica e diffusione delle notizie riguardanti il volontariato: notizie, aggiornamenti, campagne, eventi, storie, buone prassi. Attività di gestione e aggiornamento di strumenti e dispositivi di comunicazione: in particolare del sito regionale con le sue sezioni territoriali e altri siti/blog tematici. Aggiornamento Pagine Social (facebook sia istituzionali che su progetti specifici, twitter, youtube, flickr) Realizzazione di newsletter a cadenza regolare e aggiornamento indirizzario newsletter. Rapporto con i media e stampa locale e attività di rassegna stampa.

SITO ISTITUZIONALE

1.261 notizie pubblicate

124.806 visualizzazioni

NEWSLETTER

227 newsletter trasmesse

9.711 numero iscritti

PAGINE FB CSV LOMBARDIA SUD

1.230 post pubblicati **14.954** n. like

YOUTUBE

7 video caricati

560 visualizzazioni

MEDIA TRADIZIONALI

226 articoli/comunicati

598 media che ricevono articoli

Documentazione e valorizzazione del patrimonio informativo

- Valorizzazione del patrimonio informativo presente nel nuovo gestionale, con produzione di reportistica e dati sulla composizione del volontariato e del Terzo Settore. Presenza di patrimonio in dotazione nelle sedi di: libri, riviste, pubblicazioni, ricerche e studi anche regionali e nazionali, compresa la rivista VDossier.

16 ricerche territoriali

2 ricerche nazionali

126 ore lavoro



AREA CULTURA /4



Promuovere momenti di incontro e scambio per approfondire temi sociali e culturali connessi all'azione volontaria e sostenere la crescita culturale della comunità

Festival dei Diritti

- Creazione di un programma culturale di appuntamenti, per diffondere conoscenza e cultura intorno temi specifici e attuali. L'azione mira a creare partnership tra il mondo culturale e sociale, per connettere mondi e target distanti.
- Co-costruzione con reti, associazioni, volontari, cittadini, enti (ETS, Istituzioni, imprese) ed esperti di spazi e tempi di riflessione e pensiero intorno al tema dei diritti, partendo dal tema dell'accoglienza.

91 numero iniziative

4 province coinvolte

186 partner effettivi

13 enti pubblici che ohanno conesso il patrocinio

19 incontri di preparazione

963 ore lavorate

9.500 utenza diffusa raggiunta

Iniziative culturali territoriali

- Co-progettazione di eventi, iniziative, feste, festival, laboratori dedicati alla costruzione della città inclusiva e accogliente. Iniziative culturali territoriali di promozione e tutela dei diritti e dei valori che il tessuto associativo porta nei territori. Supporto alle occasioni di incontro e conoscenza tra enti del terzo settore e cittadini, mettendo insieme anche il mondo del volontariato organizzato con quello informale.

143 iniziative organizzate da CSV Lombardia Sud

18 iniziative organizzate da altri con supporto di CSV Lombardia Sud

161 totale iniziative

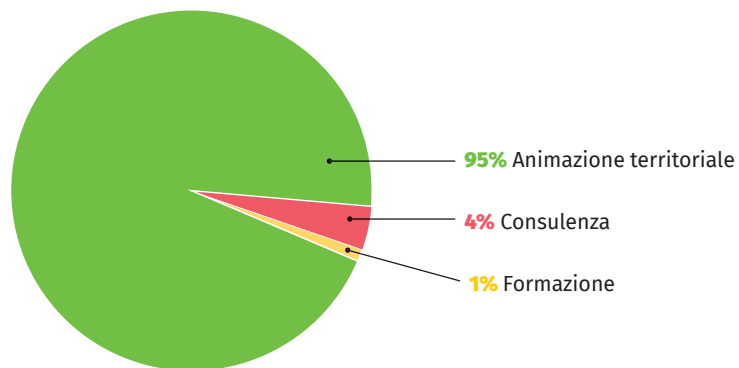
485 partner

26.810 n. utenza diffusa raggiunta

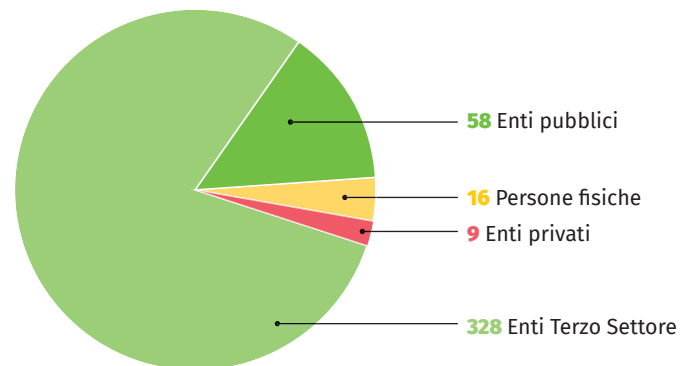


AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE / 1

% servizi per attività statutarie



Utenti



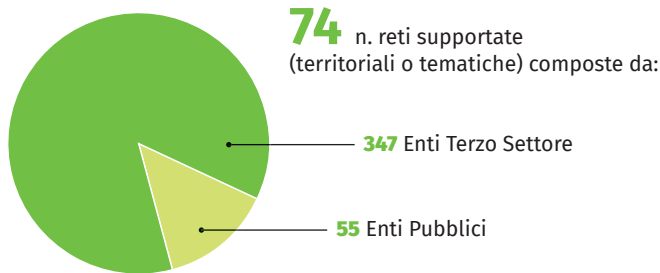
AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE / 2

Obiettivo

Lavorare con il territorio a servizio delle comunità locali per renderle più solidali, accoglienti e attente al bene comune attraverso lo sviluppo culturale del volontariato, mandato volto a promuovere cambiamento sociale e rendere il volontariato agente di sviluppo sociale

Le nostre strategie

Sostenere le comunità e le organizzazioni nell'indagare i problemi sociali, le risorse e le prospettive innescando progettualità e catalizzando risorse mettendo in campo azioni di comprensione, ricomposizione, rielaborazione e affiancamento alle reti tematiche e territoriali



AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE / 3



Sostenere le comunità e le organizzazioni nell'indagare i problemi sociali, le risorse e le prospettive innescando progettualità e catalizzando risorse mettendo in campo azioni di comprensione, ricomposizione, rielaborazione e affiancamento alle reti tematiche e territoriali

Accompagnamento ai progetti finanziati dal BV 2018 e dal Bando volontariato e associazionismo Regione Lombardia edizione 2018

- Accompagnare e sostenere le reti nelle fasi di progettazione esecutiva, rendicontazione sociale ed economica dei 19 progetti finanziati dal Bando Volontariato e i 14 progetti finanziati dal Bando di regione Lombardia (Risorse MLPS - Decreto RL 13943/2018) sui 4 territori provinciali di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia

201 numero erogazioni

743 ore di lavoro erogate

160 utenti serviti

34 partner

Animazione del territorio dentro contesti micro su questioni attuali

- Mettere a disposizione dei percorsi di animazione territoriale attivi nei territori comunali, nei quartieri e negli stabili ALER o COMUNALI (Edilizia abitativa pubblica ex ERP) processi di attivazione, facilitazione e supporto al fine di: 1) garantire vicinanza alle reti e consulte del volontariato che agiscono ed operano a livello locale; 2) incentivare e rinforzare la loro capacità di collaborare e cooperare, di favorire relazioni ed interlocuzioni costruttive con le istituzioni locali, di condividere attorno ai problemi rappresentazioni comuni sulla modalità per trattarli e prendersene carico; 3) sperimentare nuove forme di ingaggio attivo delle comunità; 4) avvicinare, conoscere ed ingaggiare le forme di volontariato fluido

207 numero erogazioni

1.053 ore di lavoro erogate

185 utenti serviti

144 partner



AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE / 4



Sostenere le comunità e le organizzazioni nell'indagare i problemi sociali, le risorse e le prospettive innescando progettualità e catalizzando risorse mettendo in campo azioni di comprensione, ricomposizione, rielaborazione e affiancamento alle reti tematiche e territoriali

Accompagnamento a progettualità e reti tematiche

- Accompagnare, facilitare e sostenere, tramite incontri di consulenza o partecipazione ai tavoli locali, provinciali ed interprovinciali, le reti che stanno operando su ambiti tematici nei territori provinciali di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia per favorire la loro capacità di incidere dialogando col territorio e con le istituzioni attorno alle questioni ed ai problemi ed alle questioni rilevanti per la qualità della vita delle comunità locali.

250 numero erogazioni

1.476 ore di lavoro erogate

104 utenti serviti

66 partner

Accompagnamento ai progetti finanziati dal Bando Welfare in azione

- Accompagnare e sostenere le fasi di progettazione esecutiva, rendicontazione sociale ed economica dei 3 progetti finanziati dal Bando Welfare in Azione di Fondazione Cariplo nelle province di Mantova e Pavia sulla base dei compiti imputati a CSV Lombardia Sud all'interno del piano delle azioni 2019.

194 numero erogazioni

1.473 ore di lavoro erogate

34 utenti serviti

3 partner



COMUNICAZIONE /1

La comunicazione istituzionale con CSVnet Lombardia

Nell'ambito della riorganizzazione dei CSV della Lombardia dal 2018 alcuni strumenti e strategie comunicative sono state condivise, armonizzate e, talvolta, centralizzate con l'intento di facilitare una percezione unitaria del sistema dei Centri a livello regionale, delle economie di scala, della messa in comune delle competenze di ciascun territorio.

I CSV lombardi hanno uniformato la propria linea grafica dotandosi di logo, marchio, carta intestata, biglietti da visita e template per ogni altra produzione.



Sito

Tutti i CSV lombardi hanno adottato un'unica piattaforma web www.csvlombardia.it con una vista regionale e viste territoriali. Il sito è gestito da una redazione regionale per la produzione dei contenuti sovralocali e la visione complessiva e dagli operatori dei singoli CSV per i contenuti e le grafiche locali. Nel 2019 vi è stato il restyling grafico del sito.

Alcuni dati

Utenti: **432.429**

Visualizzazioni di pagina: **1.595.789**

Tempo medio sulla pagina: **1' 34"**

252 notizie pubblicate

114 bandi pubblicati

273 eventi pubblicati

171 ricerche volontari

41 newsletter inviate



Formazione giornalisti

- Nell'ambito del consolidamento della relazione con il modo dei media, CSVnet Lombardia sostiene e facilita la formazione dei giornalisti sui temi del Terzo Settore in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti.

Nel 2019 gli eventi formativi sono stati:

- Monza: La bellezza della fragilità tra narrazione, comunicazione e linguaggi
- Milano: Terzo settore e mass media: come cambia il lessico
- Mantova: Comunicazione relazione – inclusione linguaggi inclusivi per un vocabolario etico



Le bussole

La collana di guide pratiche di applicazione del nuovo Codice del Terzo Settore avviata con **6 uscite** nel 2018 si è arricchita nel 2019 di **2 nuove** uscite.



Campi di volontariato

I CSV lombardi pubblicano in un'unica pagina regionale del sito le proposte di vacanze da trascorrere contribuendo a promuovere le attività delle associazioni.

Nel 2019 sono stati pubblicati 49 campi di volontariato



COMUNICAZIONE /2

La comunicazione istituzionale CSV Lombardia Sud

Il 2019 è stato un anno di sperimentazioni su possibili modelli di gestione e organizzazione integrata della comunicazione per i quattro territori di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia. Il nuovo assetto del gruppo comunicazione ha testato l'efficacia e gli eventuali benefici di una distribuzione più razionale e meno ridondante di una parte delle attività ordinarie, adottando - in alcuni casi - nuove prassi di lavoro coordinate. In particolare, si sono sperimentate riorganizzazioni dei processi di creazione e distribuzione dei contenuti tenendo come punti di riferimento l'ottimizzazione dei tempi e delle energie degli operatori coinvolti, il bilanciamento fra il numero degli strumenti di comunicazione a disposizione, la tipologia dei contenuti prodotti e la capacità di produzione per ciascuno dei 4 territori. Tali processi hanno coinvolto soprattutto la comunicazione istituzionale (corporate) di CSV Lombardia Sud.

In particolare, ci si è concentrati su:

- La revisione della nostra identità grafica e visuale in collaborazione con CSVnet Lombardia.
- La riorganizzazione dei flussi dei contenuti sui nostri siti internet secondo una logica di "unico CSV presente su 4 territori" e integrata con la dimensione regionale.
- La riorganizzazione e la messa a regime delle newsletter settimanali e delle pubblicazioni sui social network



Sito

4 homepage territoriali integrate con il sito regionale offrono informazione su due differenti livelli (territoriali e regionale) all'indirizzo www.csvlombardia.it. Nel corso del 2019 i soli 4 territori del Sud hanno totalizzato **124.806** visualizzazioni in **68.597** sessioni. **1.261** sono stati gli articoli pubblicati in un anno.



Social Media

si articolano in pagine istituzionali e pagine legate a progetti (come il FDD): **8.814** sono i follower complessivi sulle 4 pagine facebook territoriali, **oltre 2.000** complessivi sulle 4 pagine territoriali FDD, **956** i post complessivi pubblicati.



Comunicati stampa

dedicati ai media locali. Sono stati **66** i comunicati stampa complessivamente confezionati e spediti sui 4 territori nel 2019. Hanno contribuito a permettere la pubblicazione di **160** articoli dedicati a CSV o a realtà spinte da CSV sui giornali dei 4 territori nel corso di un anno.



MONITORAGGIO VERIFICA E VALUTAZIONE /1

Monitoraggio

Raccolta sistematica di dati sugli input, sulle attività svolte e sugli output : SISTEMA GESTIONALE ADOTTATO DALLA RETE NAZIONALE DEI CSV

Verifica

Coerenza rispetto alla programmazione delle attività: ATTIVITA' COSTANTE DEI COORDINATORI D'AREA CON I TEAM DEI PROGETTI

Valutazione

Processo di studio e formazione avviato all'interno dell'accompagnamento di sistema



MONITORAGGIO VERIFICA E VALUTAZIONE /2

Nelle slide in appendice vengono riportate le caratteristiche fondamentali dell'azione di monitoraggio effettuata dal CSV (aree di operatività coinvolte, modalità di raccolta e trattamento dei dati, ecc.) attraverso il gestionale di sistema.

Un aspetto rilevante è legato all'esistenza di questo database che consente l'aggregazione di tutti i servizi resi per ogni singolo utente, fornendo anche una visione di insieme.

Verifica e valutazione rappresentano due nodi culturali della programmazione organizzativa che fin dall'inizio CSV Lombardia Sud si è posta.

Il percorso è avviato.

In particolare per la verifica, lo staff di direzione (coordinatori d'area e direzione) sono impegnati a coltivare, con i gruppi di progetto, questo aspetto, attraverso incontri periodici e confronti con la cabina di regia degli organi sociali per monitorare l'evoluzione delle attività rispetto agli obiettivi indicati nella programmazione .

Sta crescendo anche la necessità di analizzare periodicamente gli esiti delle attività sulle varie tipologie di destinatari (gradimento, ricaduta individuale - in termini di competenze - e impatti generati) e sulla comunità, anche per l'estensione significativa del territorio di competenza di Lombardia Sud.

Lo sviluppo del percorso sulla valutazione è stato avviato all'interno dell'accompagnamento di sistema.



GLI STRUMENTI PER LA QUALITÀ

CSV Lombardia Sud, socio di CSVnet, intende prendere parte a tutti i percorsi attivati ora e in futuro che porteranno ad una migliore elaborazione e risposta di sistema sulle modalità di erogazione e fruizione dei servizi e attività dei CSV adottando le soluzioni a cui perviene il sistema dei CSV.

Carta dei servizi

Con riferimento all'art. 63, comma 3, lettera f) del D.Lgs. 117/2017 il processo di costruzione della carta dei servizi è in corso e verrà sviluppato in raccordo con i percorsi attivati dal network dei CSV

Sistema di gestione per la qualità

Uno dei 4 CSV accorpati, prima della fusione, aveva in essere un sistema di gestione per la qualità. Dal 1° gennaio 2018 è stato sospeso per una valutazione della complessità e dei costi che avrebbe richiesto per la nuova organizzazione CSV Lombardia Sud. Il tema, anche in relazione ai principi dettati dalla normativa, è all'attenzione degli organi sociali e della direzione per una valutazione in merito alla sua riattivazione.



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Siamo un'organizzazione rinnovatasi di recente, con una importante storia alle spalle, dentro un network e in un contesto sociale in profondo cambiamento.

Questi elementi ci assegnano la responsabilità di rimanere un'organizzazione in ricerca, per alimentare una funzione sociale che possa contribuire allo sviluppo innovativo delle comunità nelle quali operiamo.

In questa fase ci poniamo queste priorità di miglioramento:

- potenziamento degli accordi di sistema (servizio elaborazione paghe, adempimenti normativi sicurezza e privacy, fornitori)
- investimenti per potenziare e radicare la presenza sui territori
- assestamento funzioni organizzative per creare chiari punti di riferimento)
- messa a punto della Carta dei Servizi e dei regolamenti interni
- attenzione alla sostenibilità, senza rinunciare all'innovazione
- formazione permanente aggiornamento competenze del personale, prioritariamente attraverso le iniziative di sistema
- evoluzione organizzativa attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie e strumenti (lavoro agile)
- sviluppo di interesse culturale e scelte orientate agli obiettivi dell'agenda 2030





SITUAZIONE ECONOMICA FINANZIARIA

SITUAZIONE ECONOMICA

All'interno del Codice del Terzo Settore, il **Decreto Legislativo 117 del 2017** sancisce all'art. 62 "**Finanziamento dei Centri di Servizio per il Volontariato**" che, al fine di assicurare il finanziamento stabile dei CSV è istituito il **FUN (Fondo Unico Nazionale)** alimentato da contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria ed **amministrato dall'ONC** (Organismo Nazionale di Controllo)

Questo passaggio normativo è stato pensato per assicurare ai CSV una relativa stabilità rispetto alla quota di entrate destinate alle funzioni da garantire previste dallo stesso DLgs all'art. 63.

L'attivazione dei CSV rispetto alla crescente complessità della domanda sociale alla quale occorre sempre più dare risposte articolate in termini di analisi, tempistiche, competenze, presenza, progettazione e valutazione viene quindi in parte consistente soddisfatta grazie ai proventi garantiti dalla normativa.

E' altresì sempre più evidente e rilevabile dai dati di bilancio e dall'analisi dei risultati di gestione che CSV deve attivarsi direttamente per generare ulteriori risorse utili ad alimentare innovazione e sviluppo dell'organizzazione per consolidare le sue funzioni anticipatrici e propositive rispetto al ruolo di agente di sviluppo territoriale al quale viene sempre più diffusamente chiamato.

Il Bilancio di CSV Lombardia Sud è redatto secondo il principio di competenza.

Per disposizioni ricevute e concordate tra Comitato di Gestione e Coordinamento regionale dei CSV nel 2014 e ancora vigenti il Bilancio Consuntivo deve chiudere a pareggio.

Il 2019 ha confermato per CSV Lombardia Sud un andamento economico regolare.



I PROVENTI

Fin dall'inizio della sua attività CSV Lombardia Sud ha investito sulle attività nei territori per sviluppare vicinanza alle associazioni laddove operano.

Da questo impegno costante, che richiede qualità crescente della presenza e delle coprogettazioni che si sviluppano con gli attori della comunità, si generano partenariati istituzionali che coinvolgono i territori nel sostegno economico di CSV.

Infatti la complessità delle esigenze del contesto e la rinnovata funzione sociale dei CSV hanno rafforzato una domanda di servizio innovativa, riconosciuta e sostenuta con un azionariato diffuso per assicurarsi il supporto tecnico di CSV nei processi di comunità.

PROVENTI

2019

1) CONTRIBUTI FUN PER LA GESTIONE DEL CSV

(assegnazione 2019 del fondo unico € 1.121.078 + quota fondo ammortamenti anni precedenti)

1.126.059,18

2) CONTRIBUTI DI DIVERSA PROVENIENZA

(enti pubblici ed enti privati)

156.894,83

3) QUOTE ASSOCIATIVE

21.762,00

4) EROGAZIONI LIBERALI

3.630,00

5) RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI

29.607,02

5) PROVENTI FINANZIARI

1.863,35

6) ALTRI PROVENTI

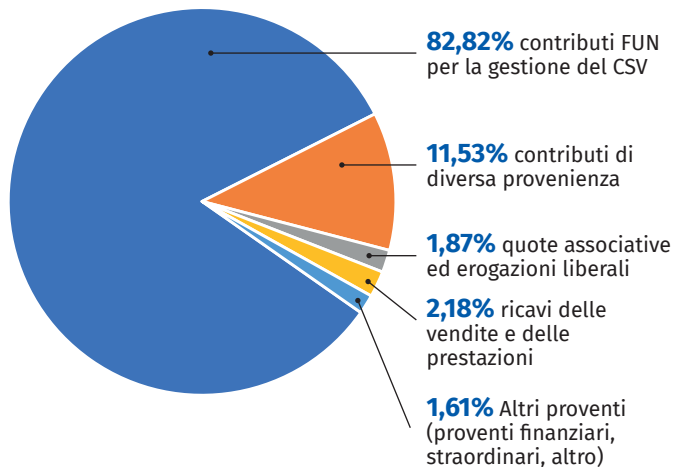
6.043,36

7) PROVENTI STRAORDINARI

13.997,34

Totale proventi e ricavi

1.359.857,08



GLI ONERI

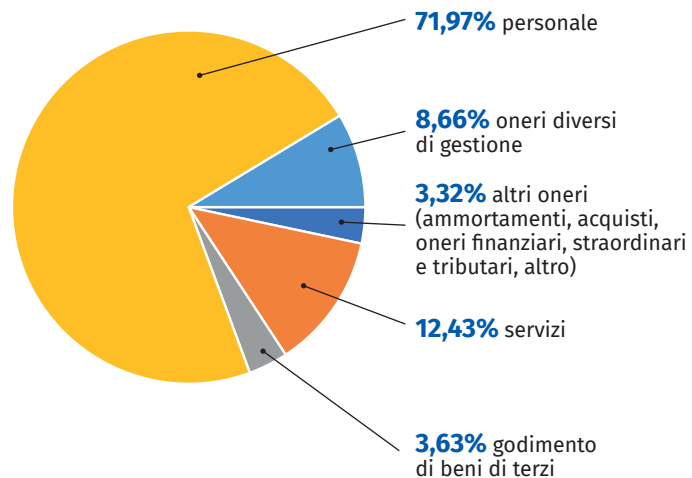
Gli oneri di gestione del CSV vengono suddivisi nelle varie attività di mandato sulla base del valore percentuale del personale in esse ripartito.

Per supporto generale si intende quella quota di servizi che contribuiscono alla gestione complessiva del Centro e alle competenze professionali che svolgono funzioni trasversali a tutti gli ambiti organizzativi, garantendo appunto la tenuta complessiva

Il valore degli oneri riferito al personale va letto in stretta correlazione con le attività per le quali le risorse umane rappresentano la voce di costo più significativa. Infatti è attraverso le competenze operative che si possono realizzare i servizi e coltivare e relazioni, per garantire la miglior presenza a fianco del mondo del Terzo Settore e per lavorare insieme ad uno sviluppo delle comunità dove le persone possano vivere meglio.

Sugli altri oneri quali acquisti e servizi, nel 2019 sono proseguite le politiche di sistema che consentono progressivamente di razionalizzare i costi creando economie di scala e partenariati commerciali con fornitori selezionati.

VOCE	2019
1) ACQUISTI	6.545,06
2) SERVIZI	168.859,48
3) GODIMENTO DI BENI DI TERZI	49.322,29
4) PERSONALE	977.728,78
5) AMMORTAMENTI	7.324,80
6) ONERI DIVERSI DI GESTIONE	117.607,67
7) ONERI FINANZIARI	1.415,05
8) ONERI STRAORDINARI	5.019,72
9) ONERI TRIBUTARI	24.848,00
Totale oneri	1.359.857,08



SITUAZIONE PATRIMONIALE /1

La situazione patrimoniale è solida perché sostenuta da buona parte di liquidità finanziarie. I crediti e i debiti sono tutti a breve termine e normalmente vengono saldati entro l'anno successivo.

Inoltre non si evidenziano variazioni importanti da un anno all'altro.

Nel 2019 una quota (52.000 euro) del fondo di risorse diverse dal Fondo Unico nazionale, maturato negli anni precedenti dai centri accorpatisi in CSV Lombardia Sud e alimentato precipuamente dalle quote associative, così come ancora oggi accade, è stata destinata all'acquisizione della personalità giuridica, richiesta dalla norma per essere accreditati come CSV.

Nello stato patrimoniale sono presenti due tipi di fondi:

- uno derivante da eventuali risorse non utilizzate rispetto all'assegnazione del Fondo Unico Nazionale (FUN)
- uno esito di risorse autogenerate dal CSV (quote sociali, accordi, convenzioni, servizi a pagamento) che possono aver prodotto qualche residuo non utilizzato, pensato come riserva per migliorare i servizi del CSV e/o stabilizzare la sua situazione organizzativa nel tempo.

Nel 2019 sono state registrate € 21,762,00 come entrate da quote associative e € 3.630,00 da erogazioni liberali oltre a € 156.894,83 di risorse generatesi da accordi o convenzioni.

Poiché l'emergenza corona virus iniziata a fine mese febbraio 2020 non ha consentito il regolare svolgimento dell'assemblea dei soci deputata ad approvare il Bilancio Consuntivo 2019 entro i termini previsti dallo Statuto, si è acquisito il parere preventivo del Direttivo e dei Revisori dei conti per l'accantonamento delle suddette risorse in attesa di poter procedere con la definitiva approvazione dell'organo sovrano.

Il Bilancio Sociale riporta il bilancio economico a questo punto del percorso.

La bozza del Bilancio Consuntivo è stata deliberata, in prima battitura, nella riunione del Consiglio Direttivo del 20 maggio 2020. L'approvazione definitiva verrà deliberata nell'Assemblea ordinaria che potrà essere convocata, qualora le condizioni lo permettano, entro il 30 ottobre 2020 così come concesso agli ETS dall'art. 35 del Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18.



SITUAZIONE PATRIMONIALE /2

VOCE STATO PATRIMONIALE - ATTIVITÀ	2019
A) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	28.368,04
B) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	339.356,33
C) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	271.666,37
D) CREDITI VERSO CLIENTI	23.879,81
E) CREDITI PER CONTRUTTI E QUOTE	72.091,95
F) CREDITI VERSO ALTRI	30.101,48
G) DISPONIBILITÀ LIQUIDE	601.044,51
H) RATEI E RISCONTRI ATTIVI	1.476,28
TOTALE ATTIVO	1.367.984,77

VOCE STATO PATRIMONIALE - PASSIVITÀ	2019
A) PATRIMONIO NETTO	278.166,38
B) FONDO AMMORTAMENTO IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	28.368,04
C) FONDO AMMORTAMENTO IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	323.552,58
D) FONDI PER RISCHI ED ONERI	166.629,42
E) TRATTAMENTO FINE RAPPORTO LAVORO SUBORDINATO	321.224,62
F) DEBITI VERSO FORNITORI	21.367,13
G) ALTRI DEBITI VERSO FORNITORI	9.947,06
H) DEBITI	216.964,54
I) RATEI E RISCONTRI PASSIVI	
TOTALE PASSIVO	1.367.984,77



GESTIONE DELLE RISORSE



Le risorse economiche assegnate ai CSV dal Fondo unico nazionale previsto dal Codice del Terzo Settore sono finalizzate a realizzare servizi di supporto e qualificazione dei volontari nelle principali attività riguardanti il loro impegno civile, al fine di garantire crescita qualificata alle organizzazioni del Terzo Settore.

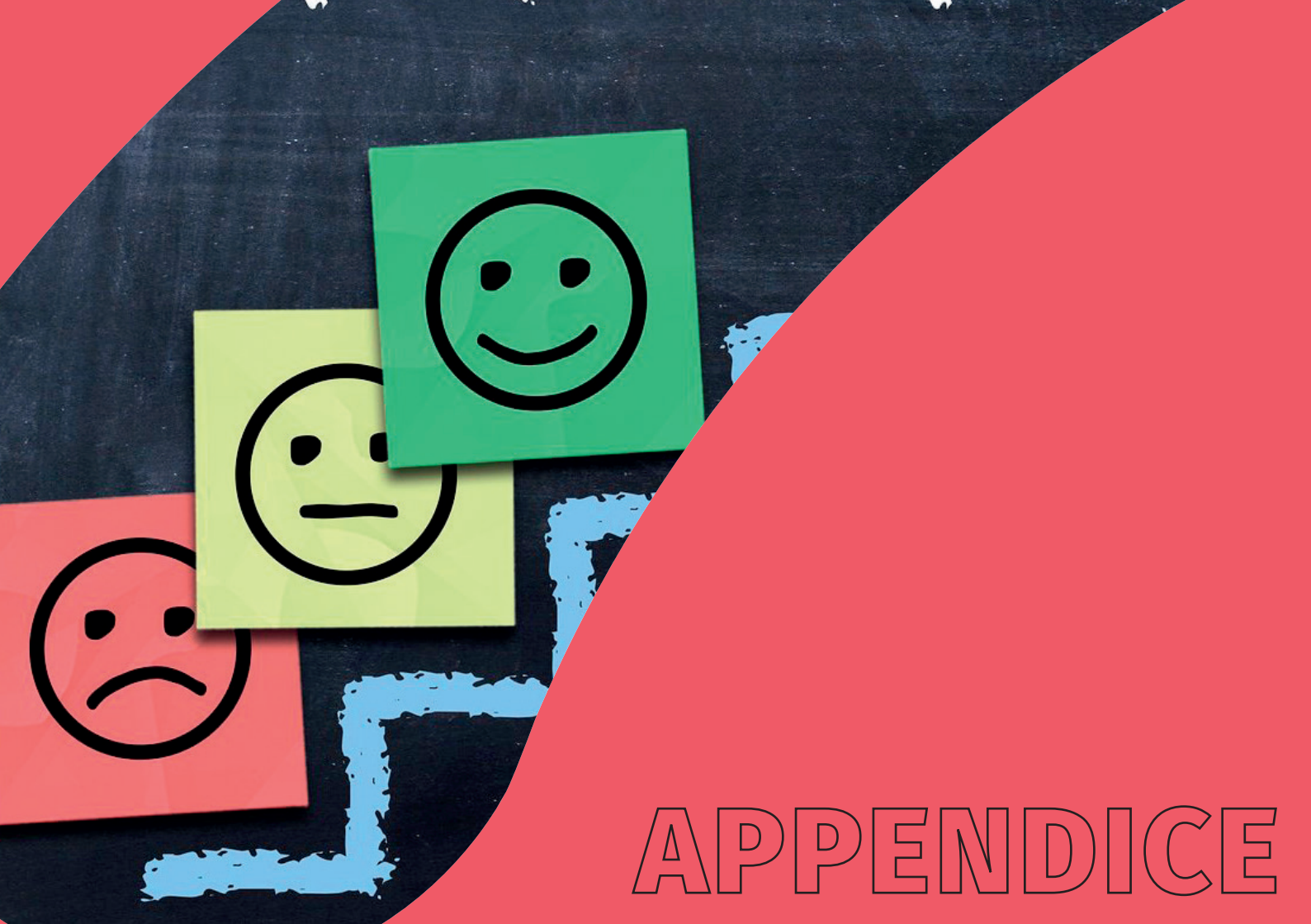
I principi delineati dall'articolo 63 c. 3 del DLgs 117/2017 impegnano i CSV ad un uso efficace delle risorse, evidenziando la dimensione della responsabilità sociale ed esso connessa. Implicitamente la natura di questo mandato per i CSV e la destinazione dei fondi comporta attenzioni etiche anche rispetto ai valori e ai principi ispiratori delle scelte strategiche e operative.

Gli indicatori introdotti da Agenda 2030, strettamente collegati a questa dimensione, sono stati condivisi nel 2019 all'interno di CSV Lombardia Sud, sia tra i consiglieri che nello staff tecnico e promossi tra le associazioni nelle occasioni di incontro e promozione sui territori

Per il futuro l'impegno più strutturato di CSV Lombardia Sud su alcuni punti dell'Agenda prende le mosse da abitudini e attenzioni sparse e spontanee che si sono praticate già in passato, nella prospettiva di costruire un "catalogo" di riferimento per comportamenti complessivamente più lungimiranti che possano diventare parte costitutiva delle scelte di CSV.

A questo scopo un consigliere del Direttivo si è messo a disposizione per portare avanti un percorso di autoformazione interna e di collaborazione mirata alla definizione degli impegni futuri.





APPENDICE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO /1 DEL BILANCIO SOCIALE DEL CSV

1) A quale di queste categorie di interlocutori appartieni?

- Consiglio Direttivo del CSV
- Ente socio del CSV
- Personale del CSV
- OTC e ONC
- Fondazione di origine bancaria
- Ente di Terzo Settore
- Volontario di un ETS
- Volontario
- Cittadino
- Ente Pubblico
- Altro (specificare) _____

2) Quanto tempo hai potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale del CSV in una scala da 1 a 5, dove 1 indica una lettura veloce e 5 una lettura approfondita e attenta del documento?

- L'ho sfogliato velocemente
- Ne ho lette alcuni parti
- L'ho letto tutto

3) La lettura del documento ti ha aiutato a capire con chiarezza il ruolo del CSV?

- Sì
- No



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO /2

4) Come valuti i seguenti aspetti del documento in una scala da 1 a 5, dove 1 indica il valore minimo e 5 il valore massimo?

	Min	1	2	3	4	5	Max
Chiarezza e comprensibilità dei contenuti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Efficacia e piacevolezza della resa grafica		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Significatività e completezza di dati e informazioni		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5) Quali miglioramenti consiglieresti per la prossima edizione?

Chiarezza e comprensibilità dei contenuti:

Efficacia e piacevolezza della resa grafica:

Significatività e completezza di dati e informazioni:

6) La lettura del documento ti ha aiutato a capire con chiarezza il ruolo del CSV?

Online Versione cartacea





CSV
LOMBARDIA SUD

centro di servizio per il volontariato
di Cremona Lodi Mantova Pavia

2019

**BILANCIO
SOCIALE**

Consulenza di progetto



www.refe.net

Grafica e impaginazione
#cartadesign — dariocarta.com