



# Bilancio sociale 2020

# La lettera del Presidente

La scorsa primavera, presentando il Bilancio Sociale 2019, davamo conto della ragionevole fiducia con cui affrontavamo le sfide che ci sembrava il Volontariato avesse di fronte, fiducia fondata sulle straordinarie risorse morali e civiche dei volontari, sui molteplici legami che il CSV ha costruito nel tempo con le associazioni e con tutti gli altri attori sociali nonché sull'ampio e qualificato lavoro condotto dagli operatori del CSV Insubria nelle sedi Como e Varese, con la collaborazione competente e preziosa del Consorzio ABC.

Poi è arrivata la pandemia, che ha profondamente modificato le attività e le prospettive delle associazioni nonché le modalità del lavoro dello stesso CSV.

Siamo ancora oggi in un fase che è sì operosa ma continua ad essere in attesa di un 'dopo' che aspettiamo migliore dell'oggi.

E non è solo l'evoluzione incerta della situazione sanitaria che ci accompagna. Anche gli sviluppi del processo di riforma del Terzo Settore, pur registrando avanzamenti significativi, sono ancora lontani da un compimento apprezzabile se non definitivo (basti pensare alla vicenda dell'avvio del RUNTS...).

Nonostante tutto questo, la prospettiva documentata in modo ampio e rigoroso da questo Bilancio Sociale (oltre che dai dati economici) continua ad essere positiva rispetto al nostro mandato, che è quello di sostenere nelle persone, nelle organizzazioni e nelle comunità il consolidamento di una cultura e di un ruolo del Volontariato – nel Terzo Settore – quale attore importante e consapevole del confronto sociale.

Nell'assemblea di fine mandato (8.5.2021) abbiamo dato conto del lavoro fatto e indicato alcune prospettive di quello futuro: accompagnare il completamento della riforma; confrontarci con le nuove modalità del volontariato post-pandemia (soprattutto dei giovani); sostenere con particolare cura le "piccole" associazioni nell'affrontare il passaggio verso una società meno informale; accrescere rapporti di riconoscimento reciproco degli ETS con le Pubbliche Amministrazioni in tutti i settori: nel sociale, nella valorizzazione dei beni ambientali e culturali, della sanità di prossimità, della socialità...

Sentiamo di poter affrontare le sfide antiche e nuove che ci stanno di fronte con il sostegno e la collaborazione di tutti quelli – dirigenti delle associazioni, operatori del CSV e del consorzio ABC, esponenti delle Istituzioni Pubbliche e Sociali – che ci accompagnano e a cui va il nostro cordiale ringraziamento.

Maggio 2021



## 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.

Dopo la riflessione avviata in occasione del Bilancio sociale 2019 e nei Piani attività 2021, su precisa indicazione dell'ONC, questa edizione del Bilancio sociale presenta gli Obiettivi di sviluppo sostenibile intercettati dal CSV e dà conto in modo qualitativo del contributo al loro raggiungimento.

Prossimi obiettivi:

- consolidare la connessione tra Agenda ONU e programmazione, definendo *ex ante* obiettivi e indicatori da integrare nel sistema di monitoraggio per misurare e comunicare il contributo al raggiungimento dei Global goals.
- valorizzare gli elementi di miglioramento e di ottimizzazione che la fusione del 2018 ha portato al nuovo CSV dell'Insubria.

Il Bilancio sociale è l'esito di un processo con cui l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse, in modo da consentire ai propri interlocutori di conoscere e formulare una valutazione su come interpreta e realizza la sua missione sociale. L'obiettivo è 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 secondo bilancio sociale realizzato dal CSV Insubria dopo il processo di fusione tra CESVOV Varese e AVC-CSV di Como 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 documento è stato redatto secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4/7/19 e secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come CSV, conformi alle precedenti. Il documento si conforma ai principi di redazione 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 tutte le 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 è l'anno 2020, (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.

Nella stesura del presente documento si è implementato lo stesso attraverso i suggerimenti e i contributi ricevuti da stakeholders, soci e cittadini che hanno risposto al questionario on line rispetto al bilancio sociale 2019.

Nella stesura del documento si è utilizzata, là dove possibile, la documentazione ufficiale inerente il CSV e si è mantenuto un coordinamento con quanto contenuto nella carta dei servizi.

Il presente bilancio è stato presentato e approvato nell'Assemblea dei soci dell'8 maggio 2021, inviato a tutti i soci e ad alcuni stakeholders tramite mail e messo a disposizione di tutti sulle pagine del sito: [csvlombardia.it/varese/varese-chi-siamo/#rendicontazione](https://csvlombardia.it/varese/varese-chi-siamo/#rendicontazione) e [csvlombardia.it/como/como-chi-siamo/#rendicontazione](https://csvlombardia.it/como/como-chi-siamo/#rendicontazione).



IDENTITÀ

# Identità

Il CSV Insubria nasce nel gennaio del 2018 dalla fusione tra il CSV di Varese (Cesvov) e quello di Como (AVC-CSV), che continuano a mantenere le proprie sedi territoriali, attive da oltre 20 anni.

In ottemperanza al Codice del Terzo Settore n. 106/2016, il CSV ha il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.

Il CSV Insubria si pone l'obiettivo di lavorare con il territorio, a servizio della comunità, per renderla più solidale, accogliente e attenta al bene comune, attraverso il sostegno e lo sviluppo culturale del volontariato. Un mandato volto a promuovere cambiamento sociale e a rendere il volontariato agente di sviluppo e di coesione sociale .

## 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, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

<b>Denominazione</b>	<b>Centro di Servizio per il Volontariato dell'Insubria</b>
<b>Codice Fiscale</b>	95036370120
<b>Partita iva</b>	02739840128
<b>Forma giuridica</b>	Associazione riconosciuta
<b>Accreditamento come CSV</b>	n. 19 dell'elenco nazionale dei Centri di Servizio del Volontariato dal 15/4/2021
<b>Sede legale</b>	Via Brambilla 15 21100 Varese
<b>Altra sede operativa</b>	Via Col di Lana 5 22100 Como
<b>Area territoriali</b>	Province di Varese e Como

# La storia

gennaio 2018  
Nasce CSV  
Insubria



Dal 1° gennaio 2018, a seguito di fusione fra Cescvov e AVC-CSV l'associazione Centro di Servizio per il Volontariato dell'Insubria opera come CSV per i territori provinciali di Como e Varese

aprile – giugno  
2019  
Riforma terzo  
settore



Organizzazione di diversi incontri territoriali di approfondimento sul testo e gli adempimenti richiesti dalla riforma del Terzo Settore

marzo 2020  
Lock down



A seguito delle disposizioni nazionali per il contenimento della pandemia da coronavirus, le sedi di Varese e di Como vengono chiuse al pubblico, mentre le attività di supporto al volontariato vengono garantite da remoto

settembre 2020  
NON E' L'isola



Si realizza un'edizione della tradizionale Fiera delle relazioni e delle economie solidali adattandola alle prescrizioni conseguenti alle norme anti Covid19, presso il parco dei Comboniani di Rebbio - Como, solo con circa 1.500 visitatori

dicembre 2020  
Il sole d'oro  
e giovani nel  
volontariato



Si svolge, in concomitanza con la Giornata Mondiale del Volontariato e in modalità on line, la tradizionale cerimonia di consegna delle benemerenze ai volontari distintisi per la promozione del dono e della solidarietà.

# Missione e valori

## Missione

Il CSV Insubria nasce per rafforzare la cultura della solidarietà, del bene comune e della partecipazione in risposta ai bisogni della comunità tramite lo sviluppo del volontariato, in tutte le sue forme di cittadinanza attiva. Il CSV promuove, sostiene e qualifica i volontari negli Enti del Terzo Settore – con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato – con servizi, progetti e azioni che contribuiscono al cambiamento sociale nei territori delle provincie di Varese e Como. 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. Il CSV collabora con gli altri CSV anche tramite CSVnet Lombardia e CSVnet, le reti regionale e nazionale dei CSV, di cui è socio.

## Visione

Il CSV Insubria intende lavorare con il proprio territorio, a servizio della comunità, per renderla più solidale, accogliente e attenta al bene comune, attraverso il sostegno e lo sviluppo culturale del volontariato. Un compito volto a promuovere cambiamento sociale e a rendere il volontariato agente di sviluppo e di coesione sociale.

## Principi di erogazione dei servizi

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

- a) 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;
- b) principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- c) principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- d) principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- e) principio di integrazione:** i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
- f) principio di pubblicità e trasparenza:** i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari ([cutt.ly/9vsTr9b](http://cutt.ly/9vsTr9b)).

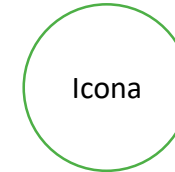
# Attività statutarie



**Formazione**  
per qualificare i volontari  
o coloro che aspirino ad esserlo



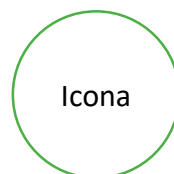
**Promozione, orientamento  
e animazione territoriale**  
per dare visibilità ai valori del volontariato, a  
promuovere la crescita della cultura  
della solidarietà e della cittadinanza attiva,  
facilitando l'incontro degli enti di Terzo  
settore con i cittadini interessati  
a svolgere attività di volontariato



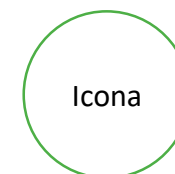
**Consulenza, assistenza  
qualificata ed accompagnamento,**  
per rafforzare competenze e  
tutele dei volontari in vari ambiti



**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 del Terzo settore.



**Supporto tecnico-logistico**  
per facilitare o promuovere  
l'operatività dei volontari.



# Aree di intervento

	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
Formazione				
Promozione, orientamento e animazione territoriale				
Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento				
Informazione e comunicazione				
Ricerca e documentazione				
Supporto tecnico-logistico				

## ADESIONI A RETI /1

### 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

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  
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.

#### 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.

# L'adesione a reti



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.



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



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



Conciliazione Vita-Lavoro



## Rete territoriale di Conciliazione

Rete di organizzazioni, del pubblico e del privato, promossa dall'ATS Insubria, impegnata nella realizzazione di progetti di promozione delle attività di conciliazione nei confronti dei propri dipendenti e del territorio delle due province in generale.



ASSOCIAZIONI, NOMI E NUMERI  
CONTRO LE MAFIE

Rete di organizzazioni impegnate non solo **“contro”** le mafie, la corruzione, i fenomeni di criminalità e chi li alimenta, ma profondamente **“per”**: per la giustizia sociale, per la ricerca di verità, per la tutela dei diritti, per una politica trasparente, per una legalità democratica fondata sull'uguaglianza, per una memoria viva e condivisa.



Coordinamento di associazioni ed Enti Locali comaschi, per la promozione della Pace, dei Diritti Umani e della solidarietà internazionale

# Il contesto di riferimento



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 2015 e 2011.

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.

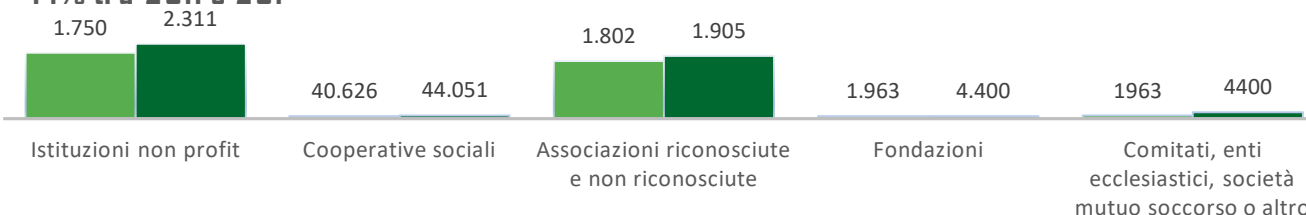
Negli ultimi anni il volontariato in Italia ha anche risentito dell'immagine negativa creatasi nei confronti delle ONG - in particolare sul tema dell'immigrazione - che ha contribuito a diffondere un clima di diffidenza e di sfiducia nei confronti di tutto il settore non profit., con conseguenze sulle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

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

Istituzioni non profit in Lombardia:

■ 2011 ■ 2015

+14% tra 2011 e 2015

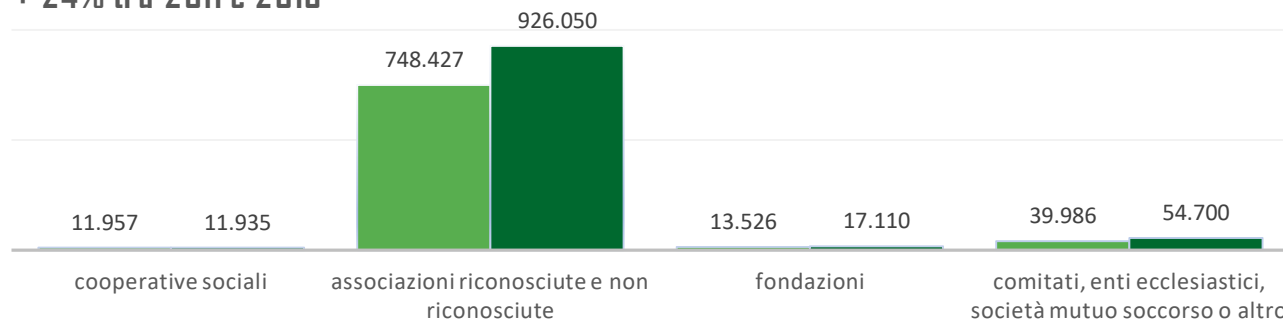


Secondo l'ultima pubblicazione ISTAT del 2017, negli ultimi anni il numero di istituzioni non profit in Lombardia è cresciuto notevolmente, con un incremento tra 2011 e 2015 del 14% circa. In particolare, il numero di associazioni riconosciute e non riconosciute è aumentato del 8,5%.

Volontari in Lombardia:

■ 2011 ■ 2015

+ 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 aumentati del 4,5%.

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

# La Lombardia e il Covid



**478.903**

I casi di Covid-19  
in Lombardia  
al 31/12/20

**25.123**

I decessi a seguito  
della pandemia  
al 31/12/20

**1°**

Regione d'Italia  
per contagi  
e numero  
di decessi

Fonte: [Open Data Protezione Civile](#)

La pandemia rappresenta un passaggio storico destinato a trasformare le regole del nostro vivere comune e del nostro essere società.

Nel 2020 la Lombardia è stata la regione più precocemente e intensamente colpita dalla pandemia da Covid-19, che ha messo a dura prova le strutture ospedaliere, il personale sanitario e tutta la popolazione, presentando un conto altissimo in termini di vite umane.

Secondo il Rapporto ISTAT 2020, in Lombardia i decessi sono incrementati dell'188% nel mese di marzo 2020, rispetto alla media 2019 dello stesso periodo e la speranza di vita alla nascita è calata a 81,2 anni, riportando le lancette indietro di 15 anni, ai livelli osservati nel 2006.

In questo contesto, il 70% delle realtà del terzo settore e del volontariato è rimasto attivo e si è trovato a fronteggiare un'emergenza che da sanitaria è divenuta ben presto anche sociale – sempre secondo l'ISTAT la media delle ore autorizzate di cassa integrazione è aumentata del 1.213% rispetto al periodo maggio-novembre 2019 – chiedendo un ripensamento di approcci e modelli di intervento.

Fonte: Indagine online realizzata dai CSV lombardi e pubblicata il 20 maggio 2020, disponibile al [link](#), a cui hanno risposto 1.062 enti, il 92% dei quali organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale



# STRUTTURA E GOVERNANCE

# I soci

Al 31.12.2020 il numero totale di soci è complessivamente di 166, di cui 96 soci relativi alla provincia di Varese e 70 soci a quella di Como.

Da segnalare che gli enti soci di secondo livello (associazione di associazioni) sono in tutto 18 e rappresentano altre 790 realtà provinciali.

In attesa del Registro Unico degli Enti di Terzo Settore, la suddivisione per tipologie di associazioni iscritte ai registri risulta:

- 114 Organizzazioni di Volontariato
- 33 Associazioni di Promozione Sociale
- 2 Organizzazioni non Governative
- 17 Associazioni generiche



# Il sistema di governo e controllo

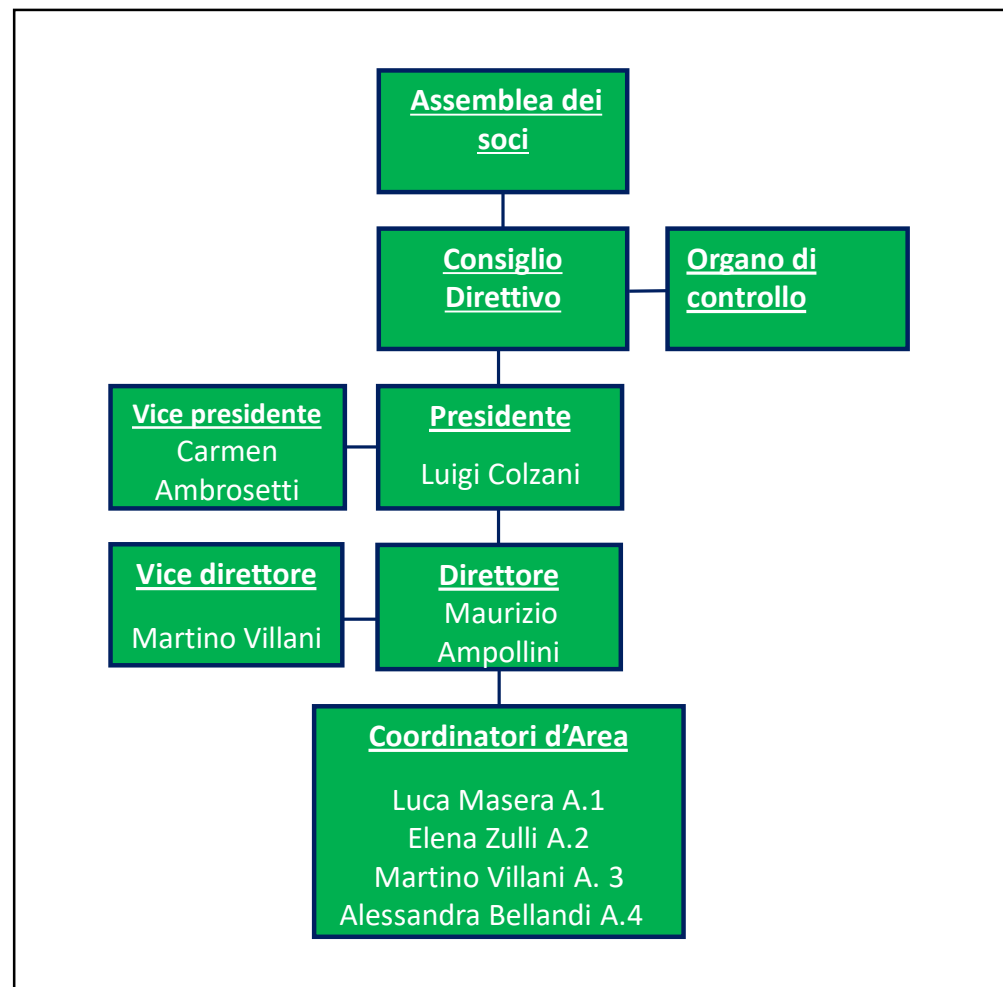
Organi sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Ore svolte in media da ogni socio	Gratuità del ruolo
Assemblea dei soci	3	27%	8	X
Consiglio Direttivo	11	84%	25	X
Comitato di Presidenza	13	94%	28	X
Collegio dei revisori	3	100%	6	X



## Emergenza Covid-19

Durante la fase pandemica il direttivo ha proseguito la propria attività con la medesima scadenza degli anni passati. Le riunioni sono state realizzate in modalità da remoto, registrando una presenza dei consiglieri pari a quella dal vivo.

- Numero donne all'interno dell'organo di Amministrazione: 3 su 9 consiglieri
- Vicepresidenza affidata a una donna





# L'assemblea dei soci

## **Assemblea ordinaria del 12 settembre 2020 (% di partecipazione dei soci: 32 %) in presenza**

Ordine del Giorno:

- Approvazione verbale del 14 dicembre 2019;
- Comunicazioni del Presidente;
- Approvazione Bilancio consuntivo anno 2019;
- Approvazione Bilancio sociale anno 2019.

## **Assemblea ordinaria del 24 novembre 2020 (% di partecipazione dei soci: 24,5 %) da remoto**

Ordine del Giorno:

- Approvazione verbale del 12 settembre 2020;
- Comunicazioni del Presidente;
- Approvazione Carta dei Servizi;
- Perdita della qualifica di socio per morosità.

## **Assemblea ordinaria del 16 dicembre 2020 (% di partecipazione dei soci: 24,5 %) da remoto**

Ordine del Giorno:

- Approvazione verbale del 24 novembre 2020;
- Comunicazioni del Presidente;
- Determinazione quota associativa 2021;
- Approvazione Piano attività e Bilancio Preventivo anno 2021;
- Ratifica Regolamento Generale a seguito modifiche statutarie.

L'Assemblea in sede ordinaria:

- approva il bilancio preventivo e consuntivo, il Piano annuale e la relazione annuale delle attività, su proposta del Consiglio Direttivo;
- approva e rende pubblico il bilancio sociale;
- 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 dell'Organo di Controllo;
- 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 dello Statuto;
- delibera lo scioglimento di CSV Insubria e la devoluzione del patrimonio residuo;
- delibera su ogni altra questione straordinaria ad essa spettante in base alla legge o allo Statuto.

In ottemperanza all'art. 61, comma 1 lettera f del CTS, Al fine di garantire l'attribuzione della maggioranza di voti in ciascuna Assemblea alle OdV, constatata la presenza in sala dei soci e la loro qualificazione, nel caso le OdV associate fossero in minoranza viene loro attribuito un coefficiente di voto tale da poter raggiungere la maggioranza.

# Il Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è l'organo di amministrazione e di direzione del CSV Insubria ed è dotato di poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione; attualmente è composto da 11 membri, compresi il Presidente ed il Vice Presidente.

Tutti i consiglieri vengono eletti dall'Assemblea dei soci, secondo le modalità e i termini contenuti nello statuto e nel Regolamento.

I consiglieri eletti nominano fra loro il Presidente e il Vice-Presidente e possono svolgere 3 mandati consecutivi.

## Il Presidente

Il Presidente è il legale rappresentante di CSV Insubria, nonché Presidente dell'Assemblea e del Consiglio direttivo. Egli rappresenta CSV sia di fronte a terzi che in giudizio, è il responsabile generale del buon andamento degli affari sociali e cura gli interessi del CSV. Il Presidente ha la firma sociale sugli atti che impegnano il CSV sia nei riguardi dei soci che dei terzi, cura, potendo sottoscrivere accordi, le relazioni con Enti, Istituzioni, Imprese Pubbliche e Private ed altri organismi al fine di instaurare rapporti di collaborazione a sostegno delle singole iniziative.

Nome e cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica	Ente socio che lo ha indicato e qualifica ai sensi del CTS
Luigi Colzani	Presidente	5/2018	2018 -2021	ACLI (CO)
Carmen Ambrosetti	Vice presidente	5/2018	2018 -2021	AUSER (VA)
Ambrogio Bandera	Consigliere	5/2018	2018 -2021	AVOV (VA)
Alessandro Castelnuovo	Consigliere	5/2018	2018 -2021	Banco Alimentare (CO)
Arnaldo Chianese	Consigliere	5/2018	2018 -2021	Anteas Como (CO)
Gianluigi Conterio	Consigliere	5/2018	2018 -2021	CVA Angera (VA)
Alessandro Livraga	Consigliere	5/2018	2018 -2021	CSI (VA)
Jlenia Luraschi	Consigliere	5/2018	2018 -2021	ARCI provinciale (CO)
Massimo Patrignani	Consigliere	5/2018	2018 -2021	AUSER (CO)
Filippo Pinzone	Consigliere	5/2018	2018 -2021	Colori del mondo (VA)
Marialuisa Secchi	Consigliere	5/2018	2018 -2021	CAV Mariano C. (CO)

# Organo di controllo

In ottemperanza alle disposizioni contenute nel Codice del terzo Settore (art. 30 e 31 D.Lgs 117) il CSV Insubria è dotato di un organo di controllo che rimane in carica tre anni ed è formato da tre membri effettivi e, in via facoltativa, da due supplenti. I membri sono nominati tra persone di comprovata competenza e professionalità.

La nomina del componente dell'organo di controllo con funzioni di presidente viene indicato direttamente dall'Organismo Territoriale di Controllo (OTC).

L'organo di controllo ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. Esso esercita inoltre il controllo contabile e esplica i compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

Nome e cognome	Ruolo	Data di prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Alberto Domanico	Presidente	5/2018	2018 -2021
Emilio Franzi	Membro effettivo	5/2018	2018 -2021
Ambrogio Panzeri	Membro effettivo	5/2018	2018 -2021

- Attività di controllo svolta sulle attività dell'anno 2020:
  - Relazione per il bilancio 2019 (20/7/2020)
  - Revisione contabile, controllo documentazione contabilità 2020 (1/10/2020)
  - Relazione per il bilancio preventivo 2021 (10/12/2020)

# Gli *stakeholder*

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.

*Rappresentazione grafica dei principali stakeholder dell'ente.*

Questa la rete degli stakeholder:

- Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo: Legislatore, ONC, OTC
- Reti di appartenenza: CSVnet, CSVnet Lombardia
- Stakeholder interni: Assemblea dei Soci, Organi direttivi, staff CSV
- Destinatari di attività e servizi: volontari, OdV, APS ed ETS (soci e non), comunità locale
- Partner:...
- Finanziatori:...
- Fornitori
- Media

Si presentano anche i tavoli istituzionali di cui il CSV fa parte: numero di Tavoli e principali temi affrontati

Tipologia di stakeholder	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo
Soggetti istituzionali nazionali e territoriali	Organismo Nazionale di Controllo, Organismo Territoriale di Controllo	2	Definizione regole e quadro normativo	Programmazione e controllo	Consolidamento prassi e legame fiduciario
Reti di appartenenza	CSVnet, CSVnet Lombardia	2	Associativa	Ampliamento delle relazioni interne tra i CSV nazionali e rappresentanza nelle sedi istituzionali. Supporto, scambio di esperienze e competenze.	Rafforzamento della relazione e del coordinamento.
Stakeholder interni	Assemblea dei Soci	166	Associativa	Governo del CSV ed elezione dei propri rappresentanti nel Consiglio Direttivo	Coinvolgimento diretto nella gestione del CSV
Organo direttivo	Consiglio direttivo	11	Elezione da parte dei soci	Amministrazione dell'ente ed indirizzo strategico e politico del CSV Insubria.	Intensificazione delle connessioni sulle azioni rivolte ai soci
Organo di controllo	Collegio dei revisori	3	Elezione da parte dei soci	Controllo e verifica della regolare tenuta delle scritture contabili e del bilancio consuntivo e preventivo.	Mantenimento della relazione fiduciaria
staff CSV	Operatori e collaboratori	22	Stakeholder interni	Esecuzione delle linee programmatiche stabilite dalla dirigenza ed approvate dall'assemblea dei soci	Accompagnamento al consolidamento delle professionalità e snellimento delle scelte organizzative

Tipologia di stakeholder	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo
Destinatari di attività e servizi	Associazioni di Volontariato, APS, ETS, comunità locale	4.000	Utenza primaria (L.266/91 e DL 117/2017) destinataria di servizi e attività	Erogazione di servizi	Sviluppo di servizi sempre più coerenti con i bisogni dei destinatari
Partner	Consorzio ABC	1	Partecipazione societaria	Supporto nell'erogazione dei servizi di consulenza e offerta di servizi per la gestione della contabilità agli enti associativi di Terzo Settore	Ulteriore intensificazione delle opportunità di sostegno reciproco e di attenzione alle esigenze delle associazioni
Partner	Università dell'Insubria, di Bergamo, Bicocca	3	Enti formativi	Azioni in merito al modello della Giustizia Riparativa in chiave di comunità e sui temi dell'educazione	Proseguimento della relazione e delle connessioni
Partner	Uffici di Piano	12	Convenzioni, protocolli ed accordi	Collaborazioni su progetti diversi	Proseguimento della relazione e delle connessioni e coinvolgimenti di altri UdP
Partner e/o destinatari	Istituti scolastici di primo e secondo grado	18	Collaborazione su progettazioni	Interventi nelle primarie di primo e secondo grado per la promozione dei diritti, della pace e della cittadinanza attiva; nelle secondarie anche per la promozione della mobilità europea e del Servizio Civile.	Intensificazione delle progettazioni co-costruite
Partner	Agenzia Nazionale, Provincia, ATS Insubria, ASST, Tribunali, Uepe, Carcere, Enti Locali, ...	25	Enti Istituzionali	Collaborazioni su progetti diversi	Incremento degli scambi e delle collaborazioni
Partner	Ordine avvocati, Camera penale, Confcooperative, sindacati, ...	12	Associazioni di rappresentanza	Collaborazioni su progetti diversi	Incremento degli scambi e delle collaborazioni

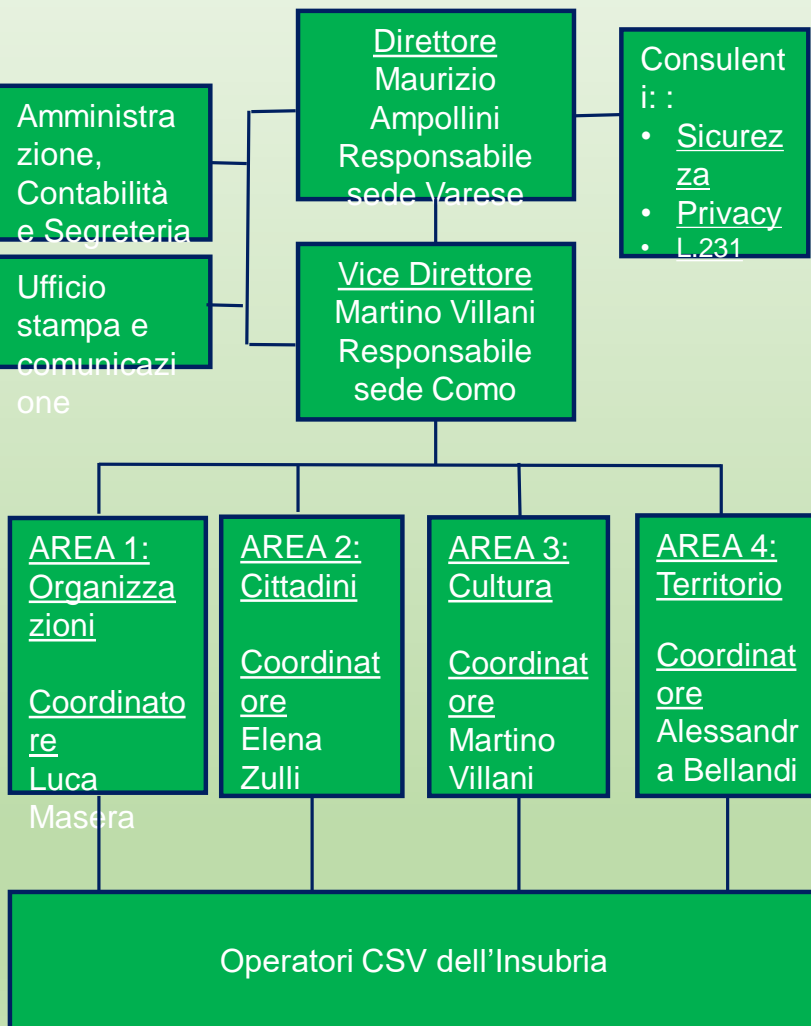
Tipologia di stakeholder	Elenco stakeholder	Nr	Natura della relazione	Modalità di coinvolgimento	Prospettive di sviluppo
Partner	Coordinamenti Tematici e territoriali di associazioni diverse	9	Destinatari	Promozione di una cultura del lavoro di rete, dell'integrazione delle risorse e delle competenze	Mantenimento del supporto e della collaborazione
Partner	Consorzi, cooperative sociali e altri enti di Terzo settore	38	Convenzioni, protocolli ed accordi	Co-progettazione per interventi sui temi della Giustizia di comunità o per la promozione del volontariato	Consolidamento rapporto di reciprocità
Partner	Fondazione comunitarie del Varesotto e Fondazione della Comunità Comasca	2	Collaborazione su iniziative e comunicazione	Supporto nella diffusione delle informazioni su attività e bandi per le associazioni	Costruzione di maggiori sinergie e collaborazioni
Finanziatori	Istituzioni Pubbliche (Regione Lombardia, UE, Agenzia Nazionale Giovani, Dipartimento Politiche giovanili, ...)	5	Partecipazione a bandi	Partecipazione a bandi e/o convenzioni e/o accreditamento per la realizzazione di progettazioni diverse	Consolidamento della relazione
Finanziatori	Fondazione Cariplo e altre Enti di Finanziamento (Chiesa Valdese, Provincia, ...)	6	Partecipazione a bandi	Finanziamento progetti come capofila o come partner	Ricerca di altri finanziatori
Media	Media (Quotidiano La Provincia di Como, CiaoComo Radio, Varese news, ...)	12	Collaborazioni	Redazione di inserti, rubriche e promozione di notizie sui temi del volontariato e del terzo settore	Ampliamento dei media di riferimento



LE PERSONE  
CHE OPERANO  
PER L'ENTE



# La struttura organizzativa



L'organizzazione operativa del CSV, in sinergia con gli altri 5 CSV lombardi, prevede un'impostazione su quattro aree riferibili alla tipologia di utenza (organizzazioni, cittadini, cultura e territorio) nelle quali si declinano i servizi e i progetti, pur sempre riconducibili alle indicazioni del Decreto legislativo 3.7.2017 n. 117.

Le quattro aree hanno ciascuna un coordinatore che presidia gli interventi della propria area e la funzionalità del lavoro dei propri colleghi, dando valore alla capacità di connessione tra le diverse professionalità e competenze. Ai coordinatori viene affidato il compito di supporto ai colleghi e di sviluppo della conoscenza necessaria alle diverse attività.

L'attuale organizzazione prevede:

- la direzione: con ruolo di gestione organizzativa e del personale, responsabilità di sede, presidio relazioni istituzionali e controllo di gestione;
- la segreteria: con compiti di primo contatto ed orientamento ai servizi del CSV, supporto e service ai progetti e gestione banca dati;
- l'amministrazione: per la gestione della contabilità e degli adempimenti burocratico-amministrativi in merito alle attività e alla gestione del personale;
- l'ufficio stampa e comunicazione: che opera trasversalmente alle 4 aree, per assicurare la copertura e la relazione mediatica.
- i servizi di consulenza esterna: per il presidio degli adempimenti di legge in merito a: sicurezza, privacy e modello di gestione ai sensi della L.231;

# Le risorse umane

La gestione del personale è contraddistinta dalla garanzia di continuità e nella flessibilità di orario; questi elementi compensano la particolarità dell'impegno e la disponibilità richiesta per un impiego caratterizzato da tempi variabili (spesso anche serali e/o festivi) e da modalità e competenze proprie di una professionalità nuova, in continua evoluzione in funzione delle caratteristiche e dei bisogni propri del mondo del volontariato.

I criteri di selezione del personale fanno riferimento a quanto definito nel sistema organizzativo conforme al D.lgs 231/01 in merito a profili con una formazione (possibilmente universitaria, conclusa o in atto) coerente con le mansioni da svolgere all'interno dell'organizzazione, una competenza specifica già acquisita in altre esperienze di lavoro/volontariato, una provata sintonia con il mondo del terzo settore e del volontariato in particolare.



Inserire box con indicatori riferiti all'Agenda:

- Percentuale di contratti a part time sul totale dei dipendenti: 73%
- Percentuale di contratto a part time per le dipendenti donne 92%
- Numero di giovani assunti in azienda nell'ultimo triennio: 4
- Numero di infortuni sul lavoro: 0
- Tutti i dipendenti sono iscritti al fondo di assistenza sanitaria integrativa
- 50 % delle ore lavorate nell'anno è stata realizzata in smart working (12.251 su 24.389 ore totali lavorate)

## Composizione delle risorse umane

			2018	2019	2020
Risorse umane retribuite			21	23	22
	<i>di cui part-time</i>		13	16	16
	<i>di cui a tempo pieno</i>		6	7	6
	<i>di cui donne</i>		12	13	13
	<i>di cui uomini</i>		9	10	9
	<i>di cui a tempo indeterminato</i>		19	19	19
	<i>di cui a tempo determinato</i>		/	4	3
	<i>di cui ai sensi della legge 68/99</i>		/	/	/
Risorse umane retribuite con carattere di occasionalità			2	1	4
Risorse equivalenti a tempo pieno			14,5	15	15

## Risorse retribuite: inquadramento

			2018		2019		2020	
			Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Quadri			2		2		2	
Impiegati			6	12	7	13	6	13
Operaio (pulizie)			1		1		1	

## Risorse retribuite: titolo di studio

			2018		2019		2020	
			Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea			5	8	7	9	7	9
Diploma superiore			3	4	2	4	2	4
Scuola dell'obbligo			1		1		1	

Risorse umane retribuite: età

					2019		2020			
					Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30 anni					1	1	1			
30 - 50 anni					6	11	6	10		
> 50 anni					3	1	3	2		

Risorse umane retribuite: anzianità

					2019		2020			
					Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Anzianità < 3 anni					3	3	2	3		
Anzianità 3-10 anni					1	3	1	3		
Anzianità > 10 anni					6	7	6	7		

Risorse umane retribuite: turnover

					2019		2020			
					Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Assunzioni										
<i>di cui con modalità 1 (Tempo Indeterminato)</i>					1	1	/	/		
<i>di cui con modalità 2 (Tempo Determinato)</i>						2	/	/		
Cessazioni										
<i>di cui per cambio attività</i>					1	1	/	/		
<i>di cui per (inserire motivazione)</i>										
Tasso di turnover										

*Inserire anche gli esiti di eventuali indagini di clima e benessere effettuate*

# La formazione del personale



Il CSV, per garantire un alto livello di qualità dei servizi, assicura al proprio personale la possibilità di usufruire di formazione specifica o istituzionale così da promuovere le competenze e professionalità presenti al suo interno.

Tutti i dipendenti hanno svolto una formazione, on line, sulle norme di sicurezza per fronteggiare la pandemia da Covid19.

456 il numero di ore di formazione complessiva erogata allo staff degli operatori

4 dipendenti (3 donne e 1 uomo) hanno avuto un sostegno per il raggiungimento del titolo accademico



- **19 su 19 i dipendenti a tempo indeterminato che hanno usufruito di formazione**
- **24 la media ore di formazione pro capite**
- **2 il minimo di ore di formazione erogate a persona (tecnico-specifica)**
- **59 il massimo di ore di formazione erogate a persona (tecnica per investimento su nuova attività)**

# Formazione realizzata a livello regionale



Il 2020 è stato caratterizzato da un'importante attività formativa, promossa dalla Confederazione nazionale e regionale, che ha consentito sia di incrementare le competenze specifiche degli operatori che sviluppare le attività delle quattro aree di lavoro, offrendo occasioni formative anche ai presidenti e ai membri dei consigli direttivi.

Con particolare riferimento alle quattro aree di segnala che il 2020 ha rappresentato anche un'opportunità per lavorare in modo congiunto tra CSV, attivando a livello regionale XX Gruppi di lavoro.

	PERCORSO	PERIODO	ORE
1	GOVERNANCE DEI PROCESSI DI CO-PROGETTAZIONE (Foncoop 42 R19A42-2019-0000798 n.13589 – COSTRUTTORI DI POLITICHE GENERATIVE! DA CONCORRENZA A CONVERGENZA DI INTERESSI TRA P.A. E PRIVATO)	febbraio - novembre	45
2	Corso sulla Sicurezza COVID gestito da SicurON	maggio	3
3	Comunità di pratiche su prima consulenza di inquadramento	aprile - luglio	12
4	Incontro di formazione sul RUNTS organizzato da Regione Lombardia	ottobre	3
5	Incontro di formazione sul RUNTS organizzato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	ottobre/novembre	6
6	Formazione sul Piano dei Conti con la dott.sa Borghisani	novembre	6
7	Laboratorio "Appunti. Dialoghi sul volontariato che verrà. Volontariato vulnerabile."	giugno/luglio	6
8	Formazione sul tema del Lavoro Agile (Smart Working) con Fare PA e dott. Carlo Pelizzi	luglio	4
9	Formazione sulla Rendicontazione Sociale (Bilancio Sociale e Carta Servizi) con REFE	marzo - novembre	25
10	Formazione coordinatori su ricerche e laboratori	Aprile	24

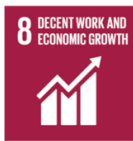
# La remunerazione del personale

Il CSV adotta il Ccnl del Commercio per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi.

I dipendenti sono assunti a tempo indeterminato, salvo incarichi su progetti, e possono godere di flessibilità oraria attraverso lo strumento della banca ore, registrato in busta paga.

A tutti i dipendenti viene erogato il buono pasto per le giornate di almeno 6 ore di effettiva presenza al lavoro per un importo di € 5,29.

Il CSV ha, da sempre, privilegiato la scelta di investire sul capitale umano, rappresentato dai propri dipendenti, anche in termini di formazione e «fidelizzazione» attraverso la garanzia della continuità lavorativa, per favorire la costruzione di professionalità erogatrici di servizi competenti e professionali, anche complessi.



Il direttore e il vice direttore sono assunti con il livello di quadri mentre tutti gli altri dipendenti sono inquadrati dal livello 1 al livello 3.

Alle referenti della comunicazione è applicato il Ccnl del Commercio ma i contributi vengono versati direttamente INPGI (Istituto nazionale di previdenza dei giornalisti italiani).

A titolo di benefit sono messi a disposizione:

- un notebook aziendale per ciascun dipendente in considerazione anche delle necessità connesse alla gestione dello smart working, conseguente alla pandemia da Covid19.
- un angolo mensa/ristorazione, predisposto per la cottura o il riscaldamento delle pietanze, presso ciascuna delle due sedi.

# I volontari

Le risorse volontarie vengono inserite nelle attività del CSV attraverso progetti mirati (Corpo Europeo di Solidarietà, Lavori di Pubblica Utilità e per disponibilità personale).

Tutti i volontari lavorano in supporto agli operatori in organico su diverse tipologie di attività (promozione progettazione europea, attività istituzionale, elaborazione materiale informativo, ...) e viene posta particolare attenzione alla valorizzazione delle loro diverse competenze ed attitudini.

Nell'anno hanno prestato la loro opera, per un totale di 1.439 ore presso il CSV, 18 volontari così suddivisi:

- 6 per ESC (904 ore)
- 3 per LPU (237 ore)
- 9 per disponibilità personale (294 ore)

L'apporto di tempo e competenze da parte dei membri della presidenza e del consiglio direttivo è un importante contributo che il CSV cerca di mettere a maggior valore coinvolgendo gli stessi sia nella gestione strategica del centro e nella cura delle relazioni istituzionali, che nell'organizzazione di alcune attività/eventi che abbiano ricadute significative su temi culturali e di rafforzamento del ruolo del volontariato in generale.

Nell'anno le ore messe a disposizione per queste attività sono state:

- Il presidente: 298 ore
- La vice presidente: 147 ore
- Altri consiglieri: 232 ore
- Totale ore: 677



# Le altre risorse umane

A supporto dell'organizzazione operano anche altre risorse umane per progetti legati all'espletamento di stage o tirocini e i volontari di servizio civile.

In particolare i volontari di servizio civile hanno convertito gli iniziali progetti concordati per poter operare nonostante le limitazioni dovute alla pandemia ed assicurare un supporto al CSV e al volontariato in generale.

- 6 Volontari di Servizio Civile (3.183 ore)
- 2 tirocini (312 ore)

## Specifica dei compiti svolti

- 1 tirocinio curriculare a supporto dell'Area 1 (consulenza per modifiche statuti, prime informazioni alle associazioni, redazione di infografiche tematiche, gestione organizzativa di numerosi corsi/webinar di formazione).
- 1 tirocinio curriculare con l'Università dell'Insubria sulla comunicazione per l'aggiornamento delle notizie sul sito e per la redazione di comunicati stampa.
- 6 volontari di Servizio Civile hanno supportato le attività del CSV affiancando gli operatori in differenti attività, secondo le proprie competenze e le diverse necessità (produzione di video, attività di comunicazione, organizzazione eventi, mentoring EU, mentoring MAP, iniziative promozionali di volontariato, inserimento dati).



# OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI DEL CSV

# Obiettivi

**Per aree di intervento:**

## **Area 1 : Organizzazioni**

- Erogare interventi di diversa tipologia e complessità a supporto delle organizzazioni che, attraverso il contributo determinante di volontari, intraprendono azioni di interesse generale dentro le comunità

## **Area 2: Cittadini e volontari**

- Promuovere cittadinanza attiva per favorire l'attivazione di esperienze di partecipazione e di volontariato che mettano in rapporto impegno individuale e valore sociale generato

## **Area 3: Cultura**

- progettare azioni culturali nei territori per innescare processi di apprendimento e riflessività collettivi sui fenomeni sociali a partire dall'azione del volontariato, coinvolgendo in una logica di alleanza mondi e attori diversi.
- sostenere cittadini, comunità e organizzazioni nell'approfondire temi sociali e culturali che interessano e interrogano il volontariato

## **Area 4: Animazione territoriale**

- Innescare progettualità e catalizzare risorse attraverso la realizzazione di azioni di comprensione, ricomposizione, rielaborazione e affiancamento alle reti tematiche e territoriali.

# La programmazione

La realizzazione delle attività programmate è stata influenzata dalla pandemia e dalle ricadute sulle modalità operative che il contenimento dell'infezione ha richiesto.

Il CSV ha riconvertito con nuove modalità operative, da remoto, l'impegno dei dipendenti e dei volontari, mantenendo allo stesso tempo un'attenzione al supporto rispetto al portare a termine gli adempimenti legati alla Riforma del Terzo settore e alle necessità organizzative conseguenti alla crisi socio-sanitaria in atto.

I temi che hanno evidenziato una maggior necessità di presidio, sia per l'impatto che hanno generato sulla comunità territoriale sia per la necessità di contribuire alla costruzione di una risposta efficace e una cultura dell'inclusione sono stati:

- le nuove povertà
- i diritti dei migranti
- la Giustizia Riparativa
- le iniziative rivolte ai giovani

Una parte delle azioni del piano attività, circa il 24 % del totale delle entrate, sono coperte da risorse non provenienti dal Fondo Unico Nazionale, che il CSV ha intercettato attraverso la partecipazione a bandi di finanziamento europei, Regionali e/o di Fondazioni e la vendita di alcuni servizi, per la realizzazione di progettazioni complementari all'attività istituzionale.

# Le modalità di erogazione dei servizi

I servizi del CSV sono rivolti ai volontari dei seguenti soggetti aventi sede legale e/o operatività principale nelle Province di Varese e Como:

- Organizzazioni di Volontariato (OdV)
- Associazioni di Promozione Sociale (APS)
- Enti filantropici e Reti Associate
- Società di Mutuo Soccorso
- altri Enti del Terzo Settore

Coerentemente con le finalità di promozione del volontariato, i servizi possono anche essere rivolti a:

- altri Enti senza scopo di lucro
- singoli cittadini
- imprese e altri soggetti del mondo profit
- Pubbliche Amministrazioni

I servizi sono classificati secondo 3 tipologie:

- totalmente gratuiti
- dietro contributo a parziale copertura dei costi effettivi
- a pagamento

L'elenco dei servizi, l'importo del contributo e il costo per i servizi a pagamento sono pubblicati nelle Disposizioni di accesso ai servizi che vengono aggiornate periodicamente a cura del Consiglio Direttivo e pubblicate sul sito web.

In collaborazione con il CSV opera il Consorzio ABC, di cui il CSV è socio fondatore e gestore, creato per fornire una risposta competente al crescente bisogno di riferimenti certi per la gestione contabile e fiscale degli Enti di volontariato del Terzo Settore.

Costituito in forma di Cooperativa, in collaborazione con Confcooperative Insubria, il Consorzio ABC supporta lo svolgimento delle attività istituzionali dei suoi soci/clienti attraverso l'erogazione di consulenze e servizi specialistici amministrativi, contabili, fiscali e gestionali. I servizi del Consorzio ABC vengono forniti a pagamento, mantenendo un prezzario calmierato che tiene conto della tipologia dell'ente/cliente e delle sue caratteristiche operative e dimensionali.

## Articolazione territoriale

Il CSV dell'Insubria opera sulle due provincie di Varese e di Como attraverso le due sedi locali che garantiscono entrambe l'accesso alle persone disabili e un'apertura quotidiana con una diversificata scadenza oraria:

Varese: in via Brambilla 15, (lunedì dalle 14,30 alle 18,30, martedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14,30 alle 18,30, il venerdì dalle 9.00 alle 13.00). Sulla provincia di Varese sono operativi anche due sportelli (Busto Arsizio e Saronno) che offrono un'apertura settimanale ciascuno.

Como: in via Col di Lana 5. (dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00, nel pomeriggio di martedì dalle 14.00 alle 17.00)

## Pubblicizzazione dei servizi

La pubblicizzazione dei servizi avviene attraverso gli strumenti propri della comunicazione Istituzionale: sito internet ([csvlombardia.it/varese/](http://csvlombardia.it/varese/) e [csvlombardia.it/como/](http://csvlombardia.it/como/) e social ad esso connessi, la distribuzione di dépliant e attraverso la relazione diretta con il mondo del volontariato e dei Media locali e la carta dei servizi ([cutt.ly/9vsTr9b](http://cutt.ly/9vsTr9b))

## Accessibilità ai servizi

I destinatari dei servizi sono: le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, le altre forme associative e i cittadini. I servizi del CSV sono richiedibili sia via mail all'indirizzo [varese@csvlombardia.it](mailto:varese@csvlombardia.it) e [como@csvlombardia.it](mailto:como@csvlombardia.it) che telefonicamente ai numeri, rispettivamente 0332 237757 o 031 301800. L'accessibilità viene garantita anche attraverso l'incontro diretto (previo appuntamento e in orari che rispondono, il più possibile, alle esigenze degli utenti), così da garantire uno spazio dedicato per l'analisi della domanda e la costruzione delle necessarie risposte. Nell'annualità 2020 gli uffici hanno dovuto rispettare la chiusura al pubblico ma gli operatori sono rimasti contattabili sia attraverso il telefono che la mail.

## Accoglienza e ascolto degli utenti

La capacità di accoglienza è un aspetto che caratterizza l'intervento del CSV il quale dedica la propria segreteria all'attività di prima presa in carico, di orientamento ai servizi e di smistamento delle domande stesse (sia ai possibili referenti interni che all'esterno nel caso la richiesta non possa essere soddisfatta direttamente). Sul sito web sono presenti, inoltre, i riferimenti di tutti gli operatori per poter essere contattati direttamente.

## Elaborazione della domanda e risposta ai bisogni

Il CSV utilizza un approccio teso ad indagare, comprende e riformulare le richieste di servizio di cui si occupa, così da poter costruire risposte che tengano conto anche delle domande implicite e delle possibili ripercussioni organizzative generate nella costruzione delle risposte.

# La gestione dell'emergenza Covid-19



## La pandemia e gli ETS

70% ETS rimasti attivi durante il lockdown

87% le associazioni che hanno coinvolto nuovi volontari in sostituzione di quelli ordinari bloccati in casa

+50% prevede una riduzione delle proprie entrate pari al 50%

Fonte: Indagine online realizzata dai CSV lombardi e pubblicata il 20 maggio 2020, disponibile al [link](#)

## Coordinamento regionale

Il sistema dei CSV durante il lockdown tra marzo e maggio 2020, hanno potuto contare sul sistema regionale, trovando risposte condivise alle crescenti domande da parte di organizzazioni e territori. In specifico sembra interessante sottolineare che il sistema informatico sviluppato negli scorsi anni ha permesso ai CSV di mantenere operative le attività di base e ha favorito lo sviluppo di nuove azioni comuni. Inoltre, il meccanismo di centralizzazione delle analisi legislative e della produzione di materiale informativo ha visto un ulteriore incremento con l'analisi delle norme emanate ad hoc durante l'emergenza. Nella seconda parte dell'anno CSVnet Lombardia ha aderito al programma di donazione dell'azienda Rossetto di 50.000 mascherine per i volontari. Inoltre, sono stati avviati progetti di ricerca comune per comprendere al meglio i primi esiti della pandemia, in particolare la ricerca sulle forme di attivazione dei cittadini in esperienze di prossimità e volontariato #lagentilezzaticontagia e la ricerca sui bisogni degli ETS lombardi in sinergia con CSVnet nazionale.

# CSV: l'unione fa la forza

## La rete dei CSV in Lombardia

**6**  
i CSV Lombardi  
erano 12 prima  
della Riforma  
del Terzo Settore

**18**  
sedi e sportelli  
che coprono  
tutto il territorio  
regionale

**23**  
gli anni di  
attività dei CSV  
nel 2020

Identità e risorse		
1.240 soci, di cui 905	71 componenti dei Consigli Direttivi in rappresentanza di tutti i soci	108 ore di volontariato prestate in media dai componenti del Consiglio direttivo
104 dipendenti	32 ore di formazione erogate in media ai dipendenti	5.780.525 € le risorse gestite dai CSV lombardi, di cui 15,5 % extra FUN

## I risultati dei 6 CSV lombardi

<b>CONSULENZE</b> <b>9.395</b> consulenze, accompagnamenti e interventi di <i>capacity building</i> <b>4.902</b> ETS	<b>FORMAZIONE</b> <b>290</b> corsi e seminari attivati con <b>2.389</b> partecipanti	<b>PROMOZIONE</b> <b>1.143</b> orientamenti al volontariato e azioni di scuola volontariato
<b>ANIMAZIONE TERRITORIALE</b> <b>1.894</b> azioni di sostegno a <b>937</b> reti, accompagnamenti e interventi di progettazione sociale	<b>RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b> <b>188</b> progetti di ricerca, gestione biblioteche e produzione di documentazione	<b>LOGISTICA</b> <b>767</b> affitti e prestiti di sale e strumenti a <b>417</b> ETS
<b>COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE</b> <b>1.771</b> consulenze sulla comunicazione seguiti per <b>964</b> ETS	<b>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE</b> <b>416.535</b> utenti sul <a href="#">sito</a> , <b>1,5</b> milioni di visualizzazioni di pagina per una media di <b>2</b> minuti	<b>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE</b> <b>1.969</b> notizie e <b>51</b> notizie di bando pubblicate. <b>47</b> newsletter inviate

# CSV: l'unione fa la forza anche nella pandemia



## La risposta dei 6 CSV lombardi all'emergenza Covid-19

<b>100 %</b> dipendenti in smart working entro 1-2 settimane dall'inizio del lockdown	<b>35.000 €</b> spesa per PC e nuove attrezzature acquistate per lavorare in remoto	<b>23.000 €</b> per acquisto di DPI e adeguamento delle sedi ai protocolli di sicurezza
<b>100 %</b> servizi rimasti attivi durante la pandemia	<b>+25%</b> le consulenze rispetto al 2019, per affiancare gli ETS sulla continua evoluzione normativa e sui temi della sicurezza	<b>1.595.798</b> visitatori alla nuova sezione del sito attivata per l'emergenza

# La gestione dell'emergenza Covid-19



## Lo smart working:

avvio dello smart working appena proclamato il lock down. La possibilità è stata mantenuta per tutto l'anno, attraverso:

- l'utilizzo della piattaforma di Office 365 per l'accesso alla documentazione anche da fuori sede
- il sistema telefonico Wildix per la deviazione di chiamata sul proprio cellulare, utilizzando i numeri e la linea telefonica dell'ufficio
- la condivisione dei documenti utilizzando sharepoint e onedrive (piattaforme di archiviazione e condivisione)

Sono state realizzate 12.251 ore di smart work (circa il 50%) su 24.389 ore totali lavorate



## Riorganizzazione e potenziamento dei servizi

**Consulenza:** la gestione è passata in modalità online, ad eccezione di alcune situazioni a favore di soggetti con limitate competenze informatiche. Gli oggetti di consulenza hanno avuto a tema la Riforma del Terzo settore e la possibilità di svolgere attività anche durante il lock down. Le consulenze, online, sono aumentate in numero rispetto al passato e si sono caratterizzate per una maggior rapidità rispetto alla gestione in presenza.

**Formazione:** l'attività è stata gestita in modalità online per tutto l'anno, riscontrando un aumento esponenziale delle partecipazioni, sia per i temi di grande interesse trattati (la Riforma del Terzo settore, la raccolta fondi, ...), sia perché la situazione di lock down ha incentivato la partecipazione a questi eventi.

**Informazione:** si sono soprattutto diffuse informazioni relative alle notizie sulle sospensioni delle attività e sulle disposizioni di sicurezza per i volontari e gli utenti.

**Ricerca:** si sono avviati momenti di raccolta ed analisi dei bisogni del volontariato e dei territori, oltre ad aver collaborato alle ricerche regionali e nazionali realizzate in merito alla situazione contingente.

**Supporto logistico:** l'attività di supporto si è spostata sulla possibilità di mettere a disposizione le piattaforme per la realizzazione di incontri a distanza.

**Comunicazione istituzionale:** sono state implementate sul sito le pagine relative alle normative per le associazioni, sulle regole di sicurezza sanitaria e informazioni sulle agevolazioni, le pagine sono poi state rilanciate sui media locali.



# La gestione dell'emergenza Covid-19



## Variazione attività

- Il 95% delle consulenze sono state erogate da remoto (telefono, on line o via email)
- Il 40% dei Lavori di pubblica utilità sono stati reimpostati e il 60% posticipati (nessun abbandono)
- Il 75% degli eventi sono stati realizzati on line
- L'80% degli eventi di promozione delle opportunità di servizio all'estero sono state annullate

## Promozione-Animazione-Orientamento:



- Il volontariato ha subito forti restrizioni ai servizi e ai progetti, nonostante si siano cercate modalità alternative per non interrompere prestazioni fondamentali. Tra i problemi di maggior impatto: il blocco dei volontari attivi over 65, esposti maggiormente al contagio. Per evidenziare i disagi e gli sforzi e per individuare nuove risorse è stata organizzata una ricognizione e si è collaborato all'iniziativa #lagentilezzaticontagia (a cura di CSVnet Lombardia) con un'azione di mappatura dei problemi, delle iniziative e delle necessità e di rilancio attraverso i canali di comunicazione. Si sono realizzati 183 contatti con le associazioni e si sono fornite indicazioni e informazioni ai cittadini sulle modalità di attivazione presso i COC comunali.
- Servizio Civile Universale: I due progetti, che hanno coinvolto 16 volontari, sono rimasti attivi grazie alla rimodulazione delle attività, con il lavoro da remoto, e/o all'attivazione di protocolli di gemellaggio con Enti pubblici o altri enti di terzo settore, per mettere a disposizione i volontari in attività che fronteggiassero i bisogni emersi in fase di emergenza sanitaria (distribuzione pacchi alimentari, sorveglianza nelle scuole materne, centri diurni, doposcuola, supporto alla didattica a distanza, laboratori didattici, assistenza ai minori nei centri estivi e in case di accoglienza). Tra maggio e settembre sono stati stipulati 12 nuovi gemellaggi e i progetti si sono regolarmente conclusi a inizio 2021.
- Corpo Europeo di Solidarietà: Gli incontri di promozione e sensibilizzazione si sono realizzati on-line, sia nelle scuole che sul territorio. Sospesi tutti i Saloni di Orientamento. Le 6 mobilità in accoglienza sono state rimodulate con attività da remoto (tandem linguistici in 6 lingue diverse, eventi on-line, gestione delle piattaforme social, attività di segreteria); alcune si sono interrotte per la non riapertura dei servizi, altre si sono prolungate. Parte delle attività è stata svolta in collaborazione con i volontari del servizio civile universale e con le reti locali. Le mobilità in invio hanno richiesto un tutoraggio rafforzato per la riprogettazione e la gestione del quotidiano di giovani in un paese straniero, isolati e con reti personali fragili. Sospese tutte le esperienze in invio di gruppo, già approvate dalla Commissione (scambi, training, mobilità) e rinviate al 2021/22. 4 gruppi di giovani sono stati accompagnati alla candidatura delle proprie idee progettuali.

# La gestione dell'emergenza Covid-19



## COSTI E RISPARMI

- L'80 % delle riunioni del direttivo sono state realizzate da remoto, con la stessa % di partecipazione di quelle in presenza del 2019
- € 4.410 per nuove attrezzature (4 PC portatili e 1 torretta webcam per videoconferenza)
- € 2.483 per acquisto DPI e adeguamento delle sedi (materiale sanitario e 3 barriere parafuoco)
- € 85 per abbonamento a Zoom (messo anche a disposizione)
- i rimborsi spese e trasferte sono scesi a € 2.534: nel 2019 erano € 8.965 (risparmio di € 6.430)

## Le progettazioni sui temi della Giustizia Riparativa e di Comunità:

- Ridefinizione, da remoto, dei colloqui di orientamento, monitoraggio e valutazione dei percorsi di volontariato. Per le situazioni molto fragili si è continuato a lavorare in presenza, come previsto da Regione Lombardia in relazione al target di riferimento
- Realizzazione di incontri, con le associazioni, per cogliere le difficoltà nell'accoglienza, verificare i servizi comunque attivi, la loro ridefinizione e le sinergie tra associazioni e territori, assicurando così gli inserimenti al volontariato negli ambiti ancora attivi.
- Attivazione di 2 percorsi di volontariato di gruppo, per giovani autori di reato, per assicurare il mantenimento delle relazioni, perchè il confinamento, il rispetto delle regole e la mancanza di rapporti ha inciso significativamente sulle esistenze e sui nuclei familiari già fragili.
- Realizzazione di una ricerca e di una pubblicazione, con Enaip di Varese, sul tema: lock down/confinamento vs esperienza di detenzione (in carcere o al domicilio)
- Ridefinizione delle modalità di aggancio, nei progetti di prevenzione o contrasto alla marginalità in "strada" e avvio di una ricerca-azione sulle modifiche e ridefinizioni dei luoghi del "divertimento".
- Conversione, in modalità da remoto o mista, dei percorsi riparativi individualizzati o di gruppo.
- In tutti i progetti le cabine di regia, i gruppi di coordinamento, le equipe multidisciplinari sono state svolte da remoto anche con gli operatori dei servizi di riferimento (Sert, Carcere e Uepe).

# Il quadro generale delle attività

- Volume degli utenti serviti nell'anno: 1.271
- Volume dei servizi erogati: 1.036

## •Distribuzione per tipologia di utenti:

- 498 Enti di Terzo Settore
- 4 Enti privati
- 9 Enti Pubblici
- 760 persone fisiche

## •Differenziazione delle associazioni servite:

- 351 iscritte al registro OdV
- 166 iscritte al registro APS
- 104 associazioni sono socie del CSV

## •Finalità dei servizi erogati:

- 250 costituzione
- 387 gestione
- 108 qualificarsi
- 216 connettersi
- 75 autonomizzarsi

## I servizi

Il 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 degli esiti di periodiche mappature dei bisogni dei territori. I servizi del 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 tutti gli enti del terzo settore e per la 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 il CSV eroga i propri servizi per sostenere, rafforzare e promuovere la presenza dei volontari negli enti di terzo settore. Inoltre le azioni del 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 del CSV tutti quegli enti (pubblici e privati, profit e non profit) che hanno come obiettivo anche indiretto la promozione e il sostegno del volontariato.

# Il quadro generale delle attività

Aree di attività	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seminari formativi sulla riforma del terzo settore</li> <li>Corsi strutturati su tematiche diversificate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seminari formativi per cittadini e volontari</li> <li>Youth pass per giovani</li> <li>Corsi strutturati, generali e specifici, per civilisti e volontari europei</li> </ul>
Promozione, orientamento e animazione territoriale		<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientamento a cittadini e giovani per volontariato locale, per servizio civile e per volontariato europeo, per cittadini con percorsi legati alla giustizia (LPU, Messa alla prova)</li> <li>Bacheca del volontariato</li> <li>Incontri di promozione nelle scuole, Informagiovani, Antenna Europe Direct e sul territorio</li> <li>Coinvolgimento volontari in eventi</li> </ul>
Consulenza, assistenza e accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulenze per un corretto inquadramento in ragione dei cambiamenti apportati dalla riforma del terzo settore</li> <li>Consulenze per modifica statuti ai fini dell'adeguamento alla riforma del terzo settore</li> <li>Supporto nella progettazione e nella partecipazione a bandi</li> <li>Incontri collettivi di ascolto e riformulazione dei bisogni per chi intende costituire un'associazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvicinamento tra hubber liberi professionisti e associazioni per scambio competenze e professionalità</li> <li>Accoglienza, accompagnamento, monitoraggio volontari europei in accoglienza e in invio e servizio civilisti</li> <li>Supporto all'accreditamento degli enti locali attivi in SCN/SCU, ESC; co-progettazione con realtà del territorio</li> </ul>
Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di informazione e di ufficio stampa</li> <li>Redazione di Instant book sulla riforma Terzo Settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pubblicazione ricerca volontari su media e canali social</li> <li>Diffusione di Storytelling di volontari e cittadini impegnati</li> <li>Realizzazione prodotti multimediali di promozione del SCN</li> <li>Predisposizione sezione specifica del sito sul Servizio Civile Nazionale</li> </ul>
Ricerca e documentazione		
Supporto tecnico-logistico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di segreteria e di orientamento all'utilizzo dei servizi del CSV</li> <li>Prestito di attrezzature per le attività delle associazioni</li> <li>Messa a disposizione di spazi per le attività istituzionali e non delle associazioni</li> <li>Messa a disposizione piattaforma digitale per incontri e assemblee in videoconferenza (Zoom)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientamento all'utilizzo dei servizi del CSV anche con la produzione di video esplicativi</li> <li>Messa a disposizione di spazi, servizi ed attrezzature per le attività di gruppi di cittadini</li> <li>Messa a disposizione piattaforma digitale per incontri e assemblee in videoconferenza (Zoom)</li> </ul>

CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione nelle scuole superiori (Scuola dei Diritti Umani) : sospese causa COVID</li> <li>• Interventi nelle scuole per la promozione di occasioni di cittadinanza attiva e di volontariato all'estero e in Italia: sospese causa COVID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminari ed eventi formativi per operatori (pubblici e privati) e volontari sulla Giustizia Riparativa e la mediazione dei conflitti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione di seminari/convegni/piccoli eventi</li> <li>• Promozione di manifestazioni ed eventi complessi realizzati in autonomia e/o in rete con altri soggetti territoriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di progetti a sostegno del reinserimento sociale di persone in esecuzione penale o a rischio di marginalità (adulti e minori) con particolare attenzione ai temi della Giustizia Riparativa e alla mediazione del conflitto</li> <li>• Partecipazione a reti (territoriali e tematiche) con lo scopo di promuovere e sviluppare azioni di cittadinanza attiva e percorsi progettuali innovativi su problematiche sociali e tematiche diversificate</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusione di informazioni/comunicazioni su volontariato e sulla cittadinanza attiva attraverso l'ufficio stampa</li> <li>• Gestione sito internet, social network e newsletter</li> <li>• Collaborazione alla redazione di DIOGENE con il quotidiano La Provincia di Como</li> <li>• Rubrica bisettimanale Volontariato in FM con CIAOCOMO Radio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di video sulle tematiche della Giustizia Riparativa</li> <li>• Realizzazione di eventi di approfondimento sui temi dell'area</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta testi</li> <li>• Partecipazione al sistema bibliotecario provinciale di Varese</li> <li>• Raccolta dati</li> </ul>	

# Attività

## Ricerca-azione «Le forme dell'aggregarsi»

Negli ultimi anni CSV lombardi hanno intercettato, nell'ambito della propria attività istituzionale, forme di aggregazioni non assimilabili alle organizzazioni associative. Di conseguenza, tra gennaio e novembre 2020, i sei Centri della Lombardia hanno avviato un percorso di ricerca-azione attorno alle diverse forme di espressione della partecipazione e della solidarietà che aggregano i cittadini e che vedono oggi, accanto alle organizzazioni storiche del volontariato, anche forme di impegno più liquide, informali e discontinue, capaci di mobilitare nuove energie civiche.

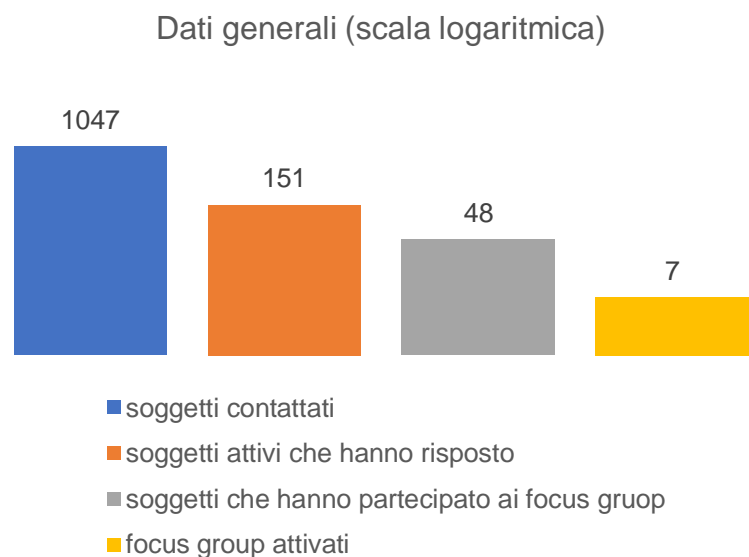
Gli obiettivi della ricerca erano quelli di: a) profilare in maniera più specifica caratteristiche e le modalità organizzative delle forme di aggregazione contemporanee; b) elaborare una prima immagine del loro posizionamento rispetto al valore della solidarietà, e della loro capacità di essere luoghi di partecipazione e di accoglienza delle esperienze di attivazione dei singoli cittadini.

La ricerca si è sviluppata in diverse fasi: censimento delle forme di aggregazione incontrate (Fase 1), indagine quantitativa mediante la somministrazione di un questionario (Fase 2); approfondimento qualitativo, tramite la realizzazione di Focus Group (Fase 3).

La valenza di tale indagine per lo sviluppo di competenze/saperi dei CSV è stata rappresentata dalla possibilità di: entrare maggiormente in connessione con la realtà dei territori ai fini della programmazione ordinaria e triennale; disconfermare retoriche e pre-giudizi sulla tema della partecipazione oggi; elaborare un linguaggio comune tra Centri sulla tematica. Dato il particolare momento storico in cui si è realizzata, la ricerca ha potuto inoltre registrare alcune dinamiche della mobilitazione civica per certi versi eccezionale verificatasi per l'emergenza sanitaria, ricavando interessanti spunti di riflessione attorno alla inestimabile risorsa che possono costituire le variegata forme di partecipazione per le comunità.

La ricerca ha costituito, al contempo, una declinazione concreta della logica di sistema, in quanto pianificata fin dalla sua governance come spazio per la condivisione di competenze e saperi tra i sei CSV lombardi.

Alcune delle conclusioni della ricerca sono state pubblicate all'interno dell'articolo «*Rebus aggregazione - Vita associativa a distanza? I CSV soccorrono il volontariato anche grazie ai francesi*» all'interno della rivista V Dossier (n. 1/2020)



# Area Organizzazioni

## Obiettivo:

Erogare interventi di diversa tipologia e complessità a supporto delle organizzazioni che, attraverso il contributo determinante di volontari, intraprendono azioni di interesse generale dentro le comunità

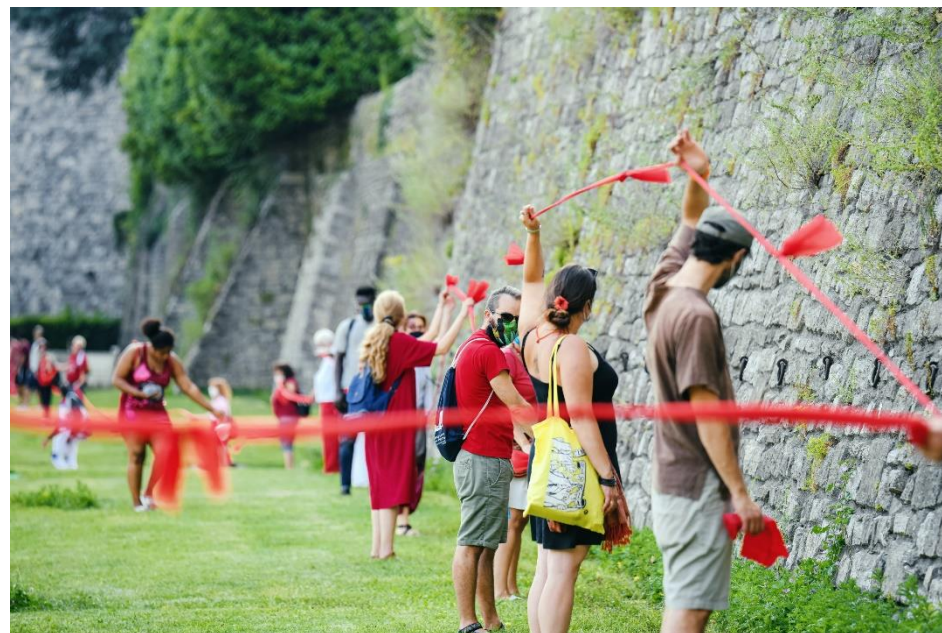
**796** Organizzazioni che hanno usufruito dei servizi del CSV

**82** Consulenze per nuove costituzioni

**225** Consulenze per aggiornamento degli statuti

## Strategie

1. Sostenere le organizzazioni nella gestione ordinaria delle proprie attività, attraverso i supporti necessari ad accompagnare i volontari nel gestire l'organizzazione ed erogazione di consulenze organizzative per aiutare le associazioni a gestire i cambiamenti organizzativi richiesti anche dalla Riforma del Terzo settore
2. Accompagnare ed affiancare il mondo dell'associazionismo e del volontariato alla definizione di nuove identità organizzative, reinterpretando e ricontestualizzando la propria azione per saper cogliere le istanze sociali emergenti e promuovere partecipazione, solidarietà e legami dentro le comunità



# Area Organizzazioni

## Strategia 1



Inserire  
gli SDGs  
rilevanti

Sostenere le organizzazioni nella gestione ordinaria delle proprie attività, attraverso i supporti necessari ad accompagnare i volontari nel gestire l'organizzazione ed erogazione di consulenze organizzative per aiutare le associazioni a gestire i cambiamenti organizzativi richiesti anche dalla Riforma del Terzo settore

### Consulenze

- Messa a disposizione di azioni consulenziali finalizzate a sostenere i volontari nel conoscere e gestire le questioni di tipo amministrativo, giuridico, legale, gestionale, assicurativo, fiscale, tributario delle loro organizzazioni
- Erogazione di consulenze alla progettazione su bandi di finanziamento specifici, sia per singole organizzazioni che per reti articolate

### Formazione

- Percorsi formativi finalizzati a fornire gli strumenti per una corretta gestione delle diverse necessità di tipo amministrativo, gestionale, fiscale, ..., degli enti di terzo settore.
- 10 Corsi realizzati sulla base dell'analisi dei bisogni effettuata direttamente dal CSV o sulla base delle richieste delle organizzazioni.

### Convegni e seminari

- Organizzazione di eventi pubblici finalizzati a chiarire le scelte a cui le organizzazioni sono state chiamate rispetto a quanto richiesto dalla normativa del Codice del Terzo Settore, in merito alle ricadute organizzative, in termini di trasparenza, competenza e responsabilità
- Realizzazione di incontri per la presentazione e/o l'approfondimento di tematiche a carattere formativo (adempimenti normativi, privacy, ...)
- 14 seminari centrati sulle ragioni e sulle modalità degli adeguamento statutari

1.276

Consulenz  
e tecniche  
realizzate

268

Partecipanti  
alla  
formazione

1.007

Partecipanti ai  
seminari



# Area Organizzazioni

## Strategia 2



Accompagnare ed affiancare il mondo dell'associazionismo e del volontariato alla definizione di nuove identità organizzative, reinterpretando e ricontestualizzando la propria azione per saper cogliere le istanze sociali emergenti e promuovere partecipazione, solidarietà e legami dentro le comunità.

### Promuovere e comunicare

- Costruzione di un legame fiduciario riconosciuto per il supporto alle organizzazioni del territorio con l'obiettivo di accompagnarle verso una possibile autonomia gestionale.
- Predisposizione di strumenti informativi e comunicativi per la diffusione delle principali novità e/o nozioni necessarie alla gestione delle associazioni di volontariato o per ricordare gli adempimenti in scadenza.
- Supporto alla diffusione delle iniziative associative attraverso i diversi canali di comunicazione (sito internet, social, radio, new: ..).

49

News letters  
realizzate  
nell'anno

amplificatore	4
videoproiettore	2
sala formazione Como	12
Donazione mascherine	12
sala formazione Varese	17
gazebo	6
attivazione casella Pec	3
fotocopie	1
piattaforma digitale	4
mail conto terzi	2
<b>totale</b>	<b>63</b>

### Supporto logistico

- Messa a disposizione di spazi presso le due sedi territoriali sia per la realizzazione di incontri formali che per le attività ordinarie delle associazioni, permettendo conseguentemente la realizzazione e la continuità delle iniziative.
- Prestito di materiali (gazebo, strumenti informatici) per la realizzazione delle attività straordinarie delle associazioni e di gruppi di cittadini.
- Messa a disposizione della piattaforma Zoom per la realizzazione di assemblee e incontri a distanza da parte di organizzazioni e cittadini.

63

Numero delle  
erogazioni  
effettuate

# Area Cittadini e volontari

## Obiettivo:

Promuovere cittadinanza attiva per favorire l'attivazione di esperienze di partecipazione e di volontariato che mettano in rapporto impegno individuale e valore sociale generato

164 Cittadini che hanno usufruito del servizio di orientamento al volontariato

25.809 Ore di servizio annuali svolte a favore delle comunità locali dai giovani in Servizio Civile e Volontariato Europeo

735 Giovani incontrati

## Strategie:

1. Sostenere percorsi di attivazione individuale di volontariato e partecipazione in connessione con le necessità delle comunità e le realtà già attive e contemporaneamente sostenere le associazioni nella ricerca di nuove risorse volontarie
2. Informare, sensibilizzare, formare la cittadinanza sulle possibilità di attivazione, con particolare attenzione ai giovani
3. Predisposizione di opportunità e di servizi specifici per i giovani (Corpo Europeo di Solidarietà ed il Servizio Civile Universale) quali esperienze significative.



# Area Cittadini e Volontari

## Strategia 1

Sostenere percorsi di attivazione individuale di volontariato e partecipazione in connessione con le necessità delle comunità e le realtà già attive e contemporaneamente sostenere le associazioni nella ricerca di nuove risorse volontarie

### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

- Azioni di orientamento individuale per favorire la connessione tra il cittadino e le opportunità di volontariato locale. I colloqui consentono alla persona una maggiore conoscenza delle opportunità di volontariato presenti nel territorio e permettono una miglior valutazione di sé, dei propri interessi, delle competenze e dei vincoli.
- Agli aspiranti volontari vengono forniti possibili contatti per attività di volontariato che incrociano le attitudini e i desideri. Molti percorsi sono supportati da una azione di monitoraggio.
- 116 cittadini avviati ai Lavori di Pubblica Utilità e Messa alla prova, senza l'apporto di équipe
- 48 orientamenti a cittadini comuni

688

Ore di orientamento

e

monitoraggio al volontariato



Inserire gli SDGs intercettati

Non c'è come guardarsi intorno per capire che...  
**SE VUOI, PUOI!**  
GIOVANI ALLA SCOPERTA DI ESPERIENZE DI CITTADINANZA, IMPEGNO E VOLONTARIATO

**28/10** h 17.30 - 18.30  
FRIDAYS FOR FUTURE - Varese  
Movimento e azione in ambito ambientale.  
Con Stefano Castiglioni

**04/11** h 17.30 - 18.30  
LEGAMI - Giovani con i senza dimora, Como  
Con Valeria Cairoli

**11/11** h 17.30 - 18.30  
MONDO INTERNAZIONALE - Gallarate  
Impegno giovanile alla ricerca di cambiamento nel mondo.  
Con Stefano Sartorio

**18/11** h 17.30 - 18.30  
I BENANDANTI - Teatro Cinema di Tradate  
Impegno e azione in ambito culturale.  
Con Marco Zappa

 **DIALOGHI SU ZOOM**  
PARTICIPAZIONE GRATUITA  
ISCRIZIONE OBBLIGATORIA  
TINY.CC/SEVUOIPUOI



OFFICINA COFFÉ  
CONSIGLIA | FORMAZIONE | EVENTI | COMMUNITY

### BACHECA DEL VOLONTARIATO E CONSULENZA

- Luogo fisico e virtuale di incontro tra i bisogni delle associazioni e dei cittadini, strumento che permette di dare voce e visibilità agli avvisi di ricerca volontari da parte delle associazioni.
- Le consulenze consentono di poter supportare le organizzazioni nel rendere più strategico ed efficace il coinvolgimento dei volontari nella propria associazione, migliorandone altresì la gestione.
- Sono stati pubblicati 30 annunci e realizzate 5 consulenze specifiche

35

Associazioni sostenute nella ricerca volontari

# Area Cittadini e Volontari

## Strategia 1

Sostenere percorsi di attivazione individuale di volontariato e partecipazione in connessione con le necessità delle comunità e le realtà già attive e contemporaneamente sostenere le associazioni nella ricerca di nuove risorse volontarie

### OFFICINA C@FFÉ

CONSULENZA | FORMAZIONE | EVENTI | COMMUNITY

Hub a Venegono Inferiore, nato da una collaborazione tra UDP Tradate e soggetti del privato sociale. Punta a sviluppare i talenti dei giovani e progetta percorsi di formazione e protagonismo volti a favorire l'attivazione dei giovani nelle comunità e nel mondo del lavoro. Per CSV diventa polo di promozione, formazione, avvicinamento dei giovani al Terzo settore

- 7 colloqui d'orientamento
- 5 consulenze sul tema della costituzione di associazioni
- 7 incontri di approfondimento tematico (ESC, SCU, Opportunità di volontariato)
- 6 percorsi formativi

250

Giovani incontrati



### HUB SOCIALE VITAMINAC

Hub sociale del lavoro-sviluppo

- Hub sociale ospitato presso gli spazi della sede del CSV a Varese, con l'obiettivo di suscitare contaminazioni tra profit e non profit, attraverso il concetto di reciprocità. Gli hubber (liberi professionisti) usufruiscono gratuitamente dello spazio e delle attività realizzate a loro favore ed in cambio mettono a disposizione le proprie competenze per progetti, a favore del terzo settore.
- 3 incontri «C come Community» (30 presenze)
- 127 prenotazioni (17 hubber e 18 loro clienti)
- 6 reciprocità messe in campo dagli hubber per il Terzo settore (corsi di formazione, seminari, attivazione di un software gestionale e di un Osservatorio di genere) destinate a circa 200 beneficiari
- Produzione di 18 articoli di approfondimento a cura degli hubber su tematiche di contaminazione tra profit e no profit.

€ 3.300

Valorizzazione delle iniziative realizzate



Inserire gli SDGs intercettati

# Area Cittadini e Volontari

## Strategia 2

Informare, sensibilizzare, formare la cittadinanza sulle possibilità di attivazione, con particolare attenzione ai giovani

### Promozione delle opportunità di volontariato in Italia e all'estero

- Realizzazione di incontri, in collaborazione con gli Istituti scolastici, Informagiovani, Officina Caffè e servizi del territorio delle due provincie, per promuovere e sensibilizzare i giovani verso il mondo della solidarietà e del volontariato e sulle specifiche opportunità di attivazione personale (European Solidarity Corps, Servizio Civile Nazionale).
- 14 appuntamenti realizzati prioritariamente online

520

Giovani coinvolti nelle iniziative di sensibilizzazione



Inserire  
gli SDGs  
intercettati

### Mappatura #lagentilezzaticontagia

In relazione alle restrizioni conseguenti l'emergenza da CoVid-19 il mondo del volontariato ha subito forti restrizioni, molti volontari e associazioni hanno cercato di trovare modalità alternative per stare vicino alle persone e non interrompere bruscamente alcuni servizi fondamentali.

Per evidenziare disagi e sforzi delle associazioni e per individuare nuove risorse umane è stata organizzata una mappatura dei problemi, delle iniziative e delle necessità di risorse umane.

- Elaborazione di un questionario inviato a 694 realtà (183 risposte pari al 26,6%)
- Curata la relazione e i fornito il supporto a circa 100 realtà

80

Post facebook su iniziative/ricerche correlate all'emergenza CoVid-19 nei mesi di marzo, aprile, maggio

# Area Cittadini e Volontari

## Strategia 3

Predisposizione di opportunità e di servizi specifici per i giovani: Corpo Europeo di Solidarietà, Servizio Civile Nazionale



Inserire  
gli SDGs  
intercettati

### CORPO EUROPEO DI SOLDARIETA' - ERASMUS +

- Percorsi dedicati ai giovani (18 - 30 anni) per la promozione e il coinvolgimento in esperienze di mobilità internazionale, di breve o lungo termine, a favore delle comunità locali, in diversi ambiti d'azione (culturale, sociale, ecologico, sportivo, media e comunicazione...). L'attività ha come target sia direttamente i giovani, che gli Enti di Terzo settore.
- Con i giovani:
  - 39 colloqui di orientamento
  - 18 giovani avviati in mobilità individuali
  - 40 ore di formazione pre-partenza e valutazione, 50 ore di formazione Youth pass, 1 training formativo
  - 2 riprogrammazioni progetti in invio e 2 per progetti in accoglienza
  - 1500 ore di tutoraggio
- Con gli Enti:
  - 7 nuovi accreditamenti per l'accoglienza di volontari europei
- Con Enti e giovani: 6 percorsi di consulenza per elaborare Progetti di solidarietà, di cui 4 finanziati (6 enti e 25 giovani coinvolti)



10.134

Ore di volontariato, in  
accoglienza ed invio, in  
Italia e in Europa

### SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

- Percorsi di accompagnamento alla scelta di dedicare 12 mesi al servizio della difesa non violenta e non armata della Patria; all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e il territorio
- Con i giovani:
  - 14 colloqui di orientamento
  - selezione e attivazione di 16 giovani in percorsi di SCN
  - 34 ore formazione generale, 72 ore di formazione specifica, 4 ore formazione specifica sulla sicurezza e prevenzione Covid, 1 percorso di coaching di 36 ore
  - 12 nuovi gemellaggi per fronteggiare nei territori l'emergenza Covid-19
  - 1.255 ore di tutoraggio
- Con gli Enti:
  - 39 nuove sedi accreditate
  - Supporto a 15 nuovi enti per futuri accreditamenti

15.675

Ore di servizio svolte a  
favore della comunità

# Area Cultura

## Obiettivo:

- progettare azioni culturali nei territori per innescare processi di apprendimento e riflessività collettivi sui fenomeni sociali a partire dall'azione del volontariato, coinvolgendo in una logica di alleanza mondi e attori diversi.

- sostenere cittadini, comunità e organizzazioni nell'approfondire temi sociali e culturali che interessano e interrogano il volontariato

49                      Pubblicazioni annuali dell'inserto  
Diogene – il bene che fa notizia, del  
quotidiano La Provincia di Como

120                     Copertura media di un post delle  
pagine Facebook di CSV Insubria

5.017                 Iscritti alle news letters del CSV dell'Insubria

## Strategie:

1. promuovere momenti di incontro e scambio per approfondire temi sociali e culturali connessi all'azione volontaria e sostenere la crescita culturale della comunità, favorendo l'emersione e la diffusione della capacità di innovazione e di impatto sui bisogni sociali odierni, attraverso le diverse forme di volontariato che oggi si sviluppano e crescono sui diversi territori.
2. proporre eventi come veicolo di promozione delle culture del volontariato, luoghi di elaborazione di pensiero e di scambio, esperienze di pratiche condivise di solidarietà
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



# Area Cultura

## Strategia 1



**BIETTIVI  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE**

*Inserire  
gli SDGs  
intercettati*

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

### I miracoli del monte di Gesso

- Proiezione, in occasione del mese della pace (gennaio 2020) del film-documentario di Dario Tognocchi, prodotto dall'associazione I Girasoli onlus di Sutera (CL) e da CGIL Como.
- Riflessione sul tema dell'accoglienza ai migranti attraverso l'esperienza di un piccolo paesino che si attiva, riuscendo a coinvolgere tutti i cittadini in una partecipazione attiva e consapevole.
- Presenza alla serata degli operatori dell'associazione I Girasoli e di Lorenzo Tondo (corrispondente di The Guardian)

230

partecipanti

### SOCIAL - pagina FaceBook giovani 18 - 30

- Luogo virtuale dove promuovere informazioni, progetti, iniziative e opportunità dedicati ai temi della partecipazione e dell'attivazione dei giovani.
- Coinvolgimento del target dei giovani con contenuti e notizie ad hoc veicolati attraverso la pagina Facebook 18-30.
- La realizzazione e l'aggiornamento viene effettuata attraverso il supporto dei giovani volontari che collaborano con il CSV,

580

Followers  
della pagina  
Facebook  
giovani

### Dalla lavatrice ai ghiacciai, passando per il lago di como

- Convegno organizzato all'interno dell'evento Non è L'Isola nel mese di settembre da un comitato scientifico composto da alcune delle realtà aderenti all'iniziativa
- incontro di confronto con ricercatori ed esperti sulle plastiche per comprendere: come si diffondono, quali effetti hanno su ambiente e salute, quali soluzioni possibili
- Primo evento realizzato in presenza, seguendo le normative di contenimento della pandemia da Covid-19, presso il teatro Nuovo di Rebbio e in contemporanea diretta streaming su piattaforma Zoom

98

Partecipanti in  
presenza

38

Partecipanti  
on line



# Area Cultura

## Strategia 2



OBIETTIVI  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE

Inserire  
gli SDGs  
intercettati

Proporre eventi come veicolo di promozione delle culture del volontariato, luoghi di elaborazione di pensiero e di scambio, esperienze di pratiche condivise di solidarietà

### NON È L'ISOLA

- A causa della pandemia non è stato possibile realizzare la XVII edizione della Fiera annuale L'Isola che c'è. Il 19 settembre si è realizzato un evento di minor portata nel parco dei Comboniani a Rebbio (Como) e seguendo le normative di contenimento della pandemia da Covid-19, in collaborazione con l'associazione L'Isola che c'è e la cooperativa Ecofficine. Esposizione e promozione di progetti, esperienze di volontariato, cittadinanza attiva, solidarietà, servizi, saperi e prodotti delle realtà dell'economia solidale e del Terzo settore provinciale e non solo.
- 60 realtà presenti alla manifestazione come espositori, 52 volontari coinvolti nella gestione dell'evento.

1.500

Numero di visitatori che hanno partecipato alla manifestazione

### Premi: IL SOLE D'ORO e GIOVANI NEL VOLONTARIATO

- Si è svolta in modalità on line la tradizionale cerimonia di consegna delle benemerenze ai volontari che si sono distinti per la promozione del dono e della solidarietà.
- La cerimonia è stata realizzata il 5 dicembre, Giornata Mondiale del Volontariato, per dare un significato ancora maggiore a questo appuntamento, che vuole essere un momento per portare all'attenzione di tutti il valore della solidarietà nelle comunità locali.
- 10 i volontari premiati, attivi in realtà locali nei più diversi ambiti, 5 per ciascun territorio provinciale
- 4 i volontari premiati – 2 per provincia – appartenenti alla categoria giovani (età compresa tra i 16 e i 25 anni)
- 2 premi (1 per provincia) assegnati ad associazioni per specifiche progettualità inerenti gli obiettivi di Agenda 2030 sulla sostenibilità.

216

presenze on  
line

### COM'ERI VESTITA

- In occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, il CSV con Cgil Cisl e Uil (di Varese e Como), Telefono donna e altre realtà impegnate per la tutela di donne vittime di violenza, ha organizzato l'inaugurazione "virtuale" della mostra *Com'eri vestita*, allestita presso la Biblioteca di Como in collaborazione con l'Associazione Luminanda.
- Gli abiti esposti rappresentano, in modo fedele, l'abbigliamento che la vittima indossava al momento della violenza. L'abito diventa simbolo che sensibilizza il pubblico evidenziando il pregiudizio a cui sono sottoposte le donne.
- Attraverso la realizzazione di un video, in cui vengono riprese 6 storie di violenza, pubblicato sulle pagine facebook e sui canali Youtube delle realtà aderenti, gli organizzatori hanno sollecitato un'attenzione al tema attraverso la condivisione virtuale con tutti i soggetti sensibili al tema

6.842

Contatti nei cinque  
giorni

# Area Cultura

## Strategia 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

### DIOGENE il bene che fa notizia

- Insetto settimanale del quotidiano locale La Provincia di Como, dedicato al volontariato e ai temi del sociale. Otto pagine di approfondimenti, focus, inchieste, dati e voci dal mondo non profit.
- Una redazione di una decina di giornalisti a cui partecipa anche il CSV attraverso il vicedirettore e la referente della comunicazione, che settimanalmente costruisce il timone dell'insetto e che coinvolge il volontariato nel racconto di cosa fa, come lo fa e perché.
- La diffusione di notizie locali permettere di amplificare la conoscenza di buone prassi e mette in connessione le realtà e le persone che operano in ambiti affini.

**60.000**

Diffusione dell'insetto settimanale Diogene per numero di lettori a copia

### Supporto a campagne di comunicazione

- Servizio che rende note ai media e ai cittadini le informazioni inerenti le azioni e i risultati realizzati dalle associazioni e le necessità di volontari e materiali.
- I comunicati inviati durante l'anno sono stati complessivamente 24 e i contatti delle mailing list sono mediamente 38 per ogni invio, calibrati in base al bacino di utenza del media e dell'evento promosso.
- Alto il numero di pubblicazioni sia per le notizie relative alle difficoltà delle associazioni sia per la ricerca volontari.

**84**

Contatti stampa della mailing list di media e giornali

### Volontariato in EFFEMME

- Rubrica bisettimanale di interviste, realizzata in collaborazione con l'emittente CIAOCOMO Radio e gestita direttamente dal CSV
- Spazio unico di protagonismo dei singoli volontari.
- Approfondimenti sulle iniziative locali e sulle tematiche di attualità che riguardano il mondo del volontariato, attraverso la voce diretta dei protagonisti e delle organizzazioni e/o dei cittadini coinvolti.

**1.800**

Ascoltatori medi per ogni puntata di Volontariato in Effemme

# Area Animazione territoriale

## Obiettivo:

Innescare progettualità e catalizzare risorse attraverso la realizzazione di azioni di comprensione, ricomposizione, rielaborazione e affiancamento alle reti tematiche e territoriali.

**14** Diversi progetti attivi sul tema dell'inclusione sociale, per giovani ed adulti

**0** Percorsi di LPU interrotti, nonostante le difficoltà dovute ai lock down, tutti reimpostati o posticipati

**60** Gli Enti e le Istituzioni diverse che hanno ruolo di partner nella realizzazione di iniziative e progettazioni diversificate

## Strategie:

1. Promuovere azioni e percorsi volti a favorire processi di avvicinamento, connessione e collaborazione tra cittadini, terzo settore, enti, istituzioni, uffici di piano, progettazioni strutturate all'interno di reti con gli enti del pubblico e del privato sociale, protocolli d'Intesa e accordi di programma tra il terzo settore, le istituzioni pubbliche, gli enti dell'ambito penale/giustizia
2. Diffondere la cultura della mediazione dei conflitti in connessione con elementi di Giustizia Riparativa e di Comunità
3. Favorire contesti di rete tra realtà di volontariato, enti di terzo settore e altri soggetti, volti a sviluppare nuove progettualità e nuovi apprendimenti culturali. Acquisizione di conoscenza e consapevolezza intorno all'agire in particolare nei contesti della grave marginalità.



# Area Animazione Territoriale

## Strategia 1

Promuovere azioni di supporto alla connessione e collaborazione tra cittadini, enti, istituzioni, Uffici di Piano



### Inclusione attiva e reinserimento sociale

- Con l'Azienda Sociale Comuni Insieme (Asci Lomazzo) e l'Azienda Sociale Comasca e Lariana di Como sono attive da esperienze di co-progettazione e gestione di interventi integrati in ambito di inclusione attiva (progetto Lavorattivamente) e Giustizia riparativa.
- Con diversi Enti dell'ambito penale e della Giustizia e con alcune Università: sono attivi, da quasi 10 anni, protocolli d'intesa per il coordinamento sulla gestione delle misure alternative alla pena ( Affidamento in prova, Messa alla Prova minori e adulti e LPU) per favorire la cultura e la realizzazione di percorsi integrati di reinserimento sociale di persone a rischio di marginalità

# 18

Partner del progetto Lavorattivamente (uffici di piano, Enti di formazione professionale, Enti di Terzo settore)

### Azienda Territoriale per i servizi alla persona di Mariano Comense

- Da aprile 2020 è in corso una collaborazione nella quale il CSV dell'Insubria partecipa con l'azienda sociale nella creazione di maggiori sinergie tra Enti pubblici e associazioni, sul tema della vulnerabilità.
- E' stato avviato un percorso formativo rivolta agli operatori dei servizi (AS di Tecum e dei comuni dell'ambito) e delle realtà di volontariato, che proseguirà anche nel 2021, e che vorrebbe poter essere propedeutico alla nascita di un coordinamento territoriale.

# 30

Partecipanti agli incontri formativi, tra Operatori sociali del pubblico e Enti di Terzo Settore

### Ufficio di piano di Tradate

- Accordo di coinvolgimento reciproco su diverse progettualità (Giovani di Valore, Officina Caffè, Conciliazione, Inclusione attiva).
- Il CSV si occupa principalmente:
  - del progetto *Officina Caffè*
  - del progetto Conciliazione per la realizzazione di azioni di supporto alle lavoratrici autonome frequentanti l'Hub VitaminaC, per la gestione della conciliazione per carico di figli o di cura per genitori anziani o disabili
  - dei progetti di Inclusione attiva (*Op!à e Real!*) allo scopo di promuovere l'inclusione socio-lavorativa di persone (giovani e adulti) a rischio di marginalità.

# Area Animazione Territoriale

## Strategia 2

Diffondere la cultura della mediazione dei conflitti in connessione con elementi di Giustizia Riparativa e di Comunità



### Il volontariato per la Giustizia Riparativa

- L'esperienza di volontariato ha permesso di migliorare la percezione che le persone hanno di sé, recuperando e ampliando le proprie competenze, utili anche per la dimensione del lavoro, favorendo la creazione di un nuovo tessuto di relazioni che facilita l'inserimento sociale.
- L'attività volta al reinserimento sociale di giovani e adulti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, viene facilitato attraverso interventi concordati tra i diversi servizi (UEPE, SerT, servizi sociali di base, Salute Mentale).
- I progetti di avviamento al volontariato sono realizzati con il coinvolgimento di 63 associazioni del territorio, in collaborazione con le Istituzioni e i servizi territoriali (Sert, Servizi Sociali, Uepe, Ussm, Tutele Minori, ...).

**91** Progetti di avviamento al volontariato realizzati

### La Comunità Riparativa

- Nelle realtà del quartiere di Rebbio a Como e dei comuni di Rovellasca e Lomazzo sono stati attivati due corpi intermedi che hanno coinvolto circa 40 cittadini che si sono sperimentati, insieme agli operatori, in azioni e percorsi di mediazione dei conflitti, secondo l'approccio riparativo.
- I corpi intermedi si sono mossi per la realizzazione di azioni di intercettazione e mediazione delle possibili conflittualità sociali presenti nella propria comunità. Queste esperienze hanno inteso promuovere la cultura della Giustizia Riparativa, dando voce ai diversi attori coinvolti (autori di reato, persone offese e comunità di riferimento), sperimentando praticamente le modalità che rendono riparativa una comunità.

### Gruppi di giustizia di comunità e percorsi riparativi individualizzati

- Sperimentazione di azioni volte all'allestimento di contesti di gruppo e a percorsi individualizzati di dialogo, confronto ed elaborazione intorno al tema del reato, delle responsabilità e delle fatiche delle vittime, realizzati attraverso il coinvolgimento di autori di reato, la comunità territoriale e le vittime. In particolare si sono realizzati:
  - 4 gruppi composti da autori di reato e cittadini, e 1 gruppo con vittime di reato e cittadini, che hanno realizzato 2/3 incontri ciascuno
  - 2 circle time con autori di reato, vittime e cittadini
  - 10 percorsi individualizzati con autori di reato per la rivisitazione e la messa in discussione di quanto commesso.

**55**

Cittadini coinvolti in percorsi di Giustizia di Comunità

# Area Animazione Territoriale

## Strategia 3

Favorire contesti di rete tra realtà di volontariato, enti di terzo settore e altri soggetti, volti a sviluppare nuove progettualità e nuovi apprendimenti culturali.



OBIETTIVI  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE

Inserire  
gli SDGs  
intercettati

### Coordinamento grave marginalità' e progetto *Bridge*

Il CSV favorisce la crescita e il consolidamento del tavolo provinciale della grave marginalità, che coinvolge una ventina di organizzazioni attive in questo ambito. In particolare, nell'anno è stato avviato il progetto «BRIDGE, un ponte tra la strada e i servizi per l'inclusione sociale delle marginalità», di cui CSV è capofila, che si occupa di fornire supporto ai volontari delle realtà del coordinamento in merito alla gestione di soggetti consumatori di sostante in stato di grave marginalità

Si sono state realizzati:

- Un percorso formativo rivolto ai volontari e agli operatori delle organizzazioni del coordinamento sul tema: *il senso dell'agire oggi nei servizi della grave povertà, la relazione d'aiuto e la gestione dei conflitti.*
- Dialoghi di giustizia ed incontri pubblici per promuovere, nei contesti di volontariato e del terzo settore, una cultura dell'accoglienza che favorisca l'inclusione sociale delle persone in condizioni di fragilità o grave marginalità anche per contrastare eventuali conflitti sociali
- Alcuni percorsi di accoglienza di adulti in stato di disagio all'interno delle organizzazioni di volontariato al fine di promuovere occasioni di uscita dai circuiti della grave marginalità

**16** Enti (pubblici e privati) coinvolti come partner/rete di progetto

### Coordinamento salute mentale e progetto *Libera il tempo*

Il CSV supporta l'operatività del gruppo di coordinamento Psicheldee composto da realtà del territorio comasco attive nel campo della salute mentale (SOLIS, La Mongolfiera, Global Sport Lario, NèP, Il Cumball, CRAL ASL, Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione).

Il coordinamento Psicheldee gestisce il progetto Libera il tempo, esperienza di auto-organizzazione del tempo libero nel fine settimana da parte degli utenti dei servizi per la salute mentale.

Il progetto ha favorito la contaminazione fra settori/servizi/ realtà associative che si occupano di salute mentale e altre realtà impegnate nella promozione della cultura, dell'ambiente, dello sport, della ricreazione, con l'obiettivo di ridurre lo stigma sulla malattia mentale e sostenere il protagonismo degli utenti e dei volc

**21**

Utenti presi in carico dalla rete (12 uomini e 8 donne)



Inserire  
gli SDGs  
intercettati

# Area Animazione Territoriale

## Strategia 3

Accompagnare processi di apprendimento collettivo di sviluppo di consapevolezza sul senso dell'agire sociale nei cittadini, nelle organizzazioni e nelle comunità.

### Il Volontariato come agente per migliorare la qualità della vita

Il Volontariato è ambito in cui i cittadini sperimentano, si formano e contribuiscono al miglioramento della qualità della vita personale e collettiva e dove le associazioni concorrono alle progettualità territoriali attraverso:

- La valorizzazione dei contesti relazionali del volontariato e dell'associazionismo come luoghi di apprendimento informale e di crescita
- L'esperienza di volontariato come campo di esperienza e di apprendimento delle competenze necessarie anche per incentivare cittadinanza, protagonismo e favorire l'ingresso nel mondo del lavoro.
- La valorizzazione della cultura dell'accoglienza e delle politiche di advocacy del Volontariato.
- Il potenziamento dei servizi territoriali

### Consolidamento di progetti precedenti

Grazie alla positiva esperienza realizzata insieme all'Ufficio di Piano di Tradate (progetto *Giovani di valore*) si è:

- Confermato l'apporto di CSV al servizio «Officina c@ffè» (vedi Area Cittadini)
- Confermato il progetto ELAVORO ... EFAMIGLIA con a tema la conciliazione dei tempi di lavoro e di carico familiare, grazie anche all'hub Vitamina C.
- Realizzati:
  - un nascente Osservatorio sulla parità di genere;
  - articoli di approfondimento e sperimentazione di Smart working per i dipendenti;
  - utilizzo dell'hub da parte di 5 hubber (donne) con carichi familiari

### Nuove Progettualità

Nuove azioni avviate:

- Progetto di Inclusione attiva «Oplà: Opportunità per il lavoro, un piccolo salto insieme». In collaborazione con gli Uffici di piano di Tradate, Arcisate, Azzate e 8 partner privati.
- Progetto di Inclusione attiva «Rete attiva per il Lavoro Varese Saronno - People at work». In collaborazione con il Comune di Varese e altri 13 partner pubblici/privati.
- Progetto per le politiche giovanili «Work in progress». In collaborazione con Ufficio di piano di Tradate, Ufficio di piano di Sesto Calende, l'Azienda Consortile Medio Olona, 9 enti locali, 5 enti privati,

# 41

Enti partner nei diversi progetti sul territorio di Varese

# La comunicazione istituzionale



•Nel 2020 la comunicazione di CSVnet Lombardia ha radicalmente rivisto le proprie priorità in reazione all'emergenza Covid, concentrandosi nel sostegno dei CSV lombardi e quindi in favore delle molteplici forme di volontariato mutate o nate ex novo in risposta alla pandemia, sia all'interno del Terzo settore e del volontariato organizzato, sia spontaneamente nell'alveo delle comunità locali. La redazione regionale ha fatto da collettore del sistema dei CSV lombardi in particolar modo creando e distribuendo sulle pagine web contenuti univoci e condivisi attinenti l'aggiornamento normativo sulla sicurezza, le forme di volontariato possibile. Parallelamente è continuato l'impegno ordinario con notizie su bandi e ricerche volontari e altre news di utilità per la vita associativa.

## Sito web



Tutti i CSV lombardi fanno riferimento alla piattaforma web [www.csvlombardia.it](http://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, mentre viene curato dagli operatori dei singoli CSV per i contenuti e le viste locali. Nel 2020 è stato consolidato il funzionamento del sito, che è stato anche utilizzato come strumento di comunicazione tempestiva per associazioni e volontari per fornire istruzioni sulla gestione della pandemia da Covid-19.



## 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 2020 sono stati pubblicati 20 campi di volontariato, un numero esiguo dato dalle difficoltà e dalle restrizioni imposte dalla pandemia da Covid-19. I CSV lombardi hanno però scelto di continuare a dedicare un'attenzione particolare al tema, condividendo anche una guida alla realizzazione di campi estivi curata da CSV Monza Lecco Sondrio e messa a disposizione di tutti i territori.

## Alcuni dati



### Alcuni dati

Utenti: 416.535

Visualizzazioni di pagina:

1.471.736

Tempo medio sulla pagina: 2' 00"

1969 notizie pubblicate di cui 279

dalla redazione regionale

107 notizie di utilità per le

associazioni e 51 bandi pubblicati

dalla redazione regionale

47 newsletter inviate

## Nuove pagine dedicate al Covid-19



La pandemia ha richiesto alle organizzazioni un continuo adattamento alla normativa anti-Covid. CSVnet Lombardia ha varato sul sito [www.csvlombardia.it](http://www.csvlombardia.it) alcune pagine tematiche dedicate al tema. Una più ampia con contenuti strutturati secondo una triplice fruizione: per gli enti del Terzo settore, per i volontari e i cittadini, e per approfondire la situazione; e una con gli aggiornamenti normativi sulla sicurezza, con la collaborazione e la consulenza di SicurOn. Le visualizzazioni di questa sezione sono state 164.882.



# Dimensione ambientale



## Riduzione dei rifiuti

In entrambe le sedi di CSV Insubria si effettua la raccolta differenziata che riguarda carta, plastica, vetro e residuo organico. Al fine di ridurre gli sprechi inoltre si sta progressivamente dematerializzando l'archivio cartaceo, spostando tutta la documentazione d'uso sul cloud. Si è inoltre annullato l'utilizzo della corrispondenza cartacea e tutti i soci sono stati forniti di casella Pec al fine di espletare, in forma digitale, anche le comunicazioni formali.

## Emissioni

A seguito delle disposizioni di legge in merito al contenimento della pandemia da Covid-19 gli incontri di coordinamento e le riunioni organizzative tra gli operatori delle due sedi sono stati realizzati tutti da remoto, evitando gli spostamenti dei dipendenti. Verificata l'efficacia di questa nuova modalità il CSV si è dotato di strumentazione idonea alle teleconferenze per proseguire nell'utilizzo di questa modalità, anche con il fine delle limitazioni imposte per legge, in modalità da remoto e contribuire al contenimento dell'inquinamento da CO2.

## Riciclo dotazione informatica

In occasione della necessità di dismettere pc e note book gli stessi vengono ceduti ad un'associazione che ha attivato un laboratorio per rigenerare strumentazione informatica dismessa e donarla a scuole, elementari, medie e associazioni, favorendo il riciclo delle diverse componenti riutilizzabili.

## Efficientamento energetico

Con la necessità di sostituire la vecchia stampante, nella sede di Como è stata acquistata una stampante hp Page Wide Managed MFP 77940 che ha caratteristiche di basso impatto ambientale perché consuma meno energia delle altre stampanti laser.

## Forniture green e rispettose di standard

Nella sede di Como la fornitura della cialde di caffè proviene dal commercio equo e solidale.

# Monitoraggio, verifica e valutazione

## Gestionale MyCSV

CSVnet ha sviluppato un sistema di raccolta delle anagrafiche degli interlocutori dei CSV e di registro delle attività erogate. Questa piattaforma, accolta e sviluppata da CSVnet Lombardia, risponde alle esigenze di registro ma anche di analisi dei dati, della raccolta delle anagrafiche e del monitoraggio dei servizi.

	2019	2020
erogazioni	1.585	1.185
utenti	1.949	1.710
anagrafiche in banca dati	21.020	21.524
nuovi inserimenti	974	504

Il CSV utilizza diversi strumenti per tenere sotto controllo l'efficacia delle azioni e delle progettazioni che realizza, l'analisi dell'impegno delle risorse umane impiegate e le risorse economiche utilizzate (programma Sic et Simpliciter).

Sulla home page del sito è presente un questionario on-line per la valutazione dei servizi offerti e per la segnalazione di eventuali criticità.

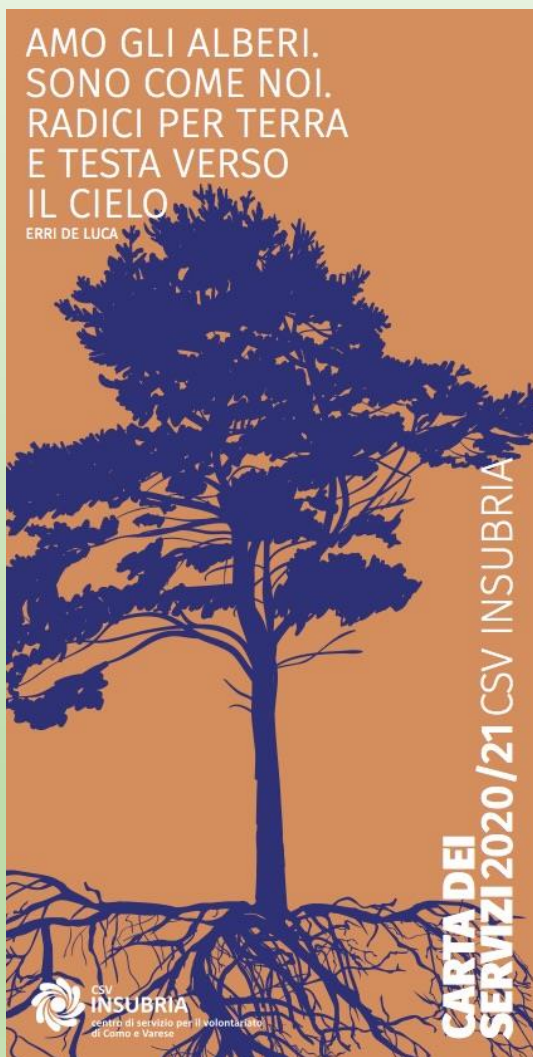
I progetti realizzati, anche con altri partner, sono monitorati con reportistiche periodiche e verifica con il supporto di valutatori esterni.

La ricezione e gestione delle criticità e dei reclami avviene anche direttamente all'interno dei percorsi con i cittadini.

In particolare gli strumenti utilizzati sono:

- Questionari di gradimento e Focus group per rilevare la soddisfazione e le criticità
- Schede di valutazione degli interventi per misurare il gradimento degli utenti
- Colloqui di monitoraggio e verifica dei percorsi di presa in carico e orientamento con: gli utenti, i servizi inviati e i referenti delle organizzazioni di volontariato
- Relazioni di valutazione finale delle attività svolte
- Nei progetti di Servizio Civile ed ESC si realizzano incontri settimanali di confronto e monitoraggio e colloqui di valutazione periodici.

# Gli strumenti per la qualità



## Carta dei servizi:

Approvata dall'assemblea dei soci il 23 novembre 2020 presenta le diverse attività che il Centro di Servizio per il Volontariato dell'Insubria realizza, illustrandone le modalità di accesso. La Carta è lo strumento con cui viene attuato il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore tramite l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Con questo documento, che si connette al bilancio sociale in merito al racconto annuo di quanto realizzato, il CSV assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire (<https://cutt.ly/9vsTr9b>).

Alla Carta dei servizi sono allegate le Disposizioni generali per l'accesso ai servizi in cui sono specificati quali servizi vengono erogati gratuitamente, quali a pagamento e gli eventuali costi.

## Modello 231:

Il CSV dell'Insubria adotta un sistema organizzativo conforme al D.lgs 231/01 volto a prevenire la responsabilità penale degli enti e avente ad oggetto la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche», attraverso anche l'adozione dell'Organismo di Vigilanza.

Il Codice etico, ex 231/01 è stato approvato, dal Consiglio direttivo, in data 2 luglio 2019.

# Gli obiettivi di miglioramento

La situazione legata alla pandemia comporta il protrarsi della necessità di immaginare nuove modalità di relazione e di intervento sia per quanto riguarda l'erogazione diretta dei servizi che per la proposta di attività culturali di riflessione sulle nuove prospettive di relazione con il volontariato e del volontariato con la propria comunità di riferimento e con gli Enti locali. Su questo versante verrà posta particolare attenzione per il nuovo anno, così da fornire un adeguato sostegno ai volontari e alle organizzazioni, soprattutto sui temi della co-programmazione e co-progettazione.

La riforma del Terzo settore chiama il CSV ad un impegno che si allarga a tutto il volontariato, con conseguenze anche sulle modalità di erogazione e sui possibili costi ad esse legate. Importante diventa riuscire a comunicare chiaramente le nuove modalità di lavoro e di supporto che il CSV può erogare.

Anche il tema degli obiettivi dell'agenda 2030 sono una tematica su cui si riconosce la necessità di un impegno particolare perché possano diventare elemento conosciuto e centrale di attenzione da parte del CSV e del volontariato in generale.





# SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

# Situazione Economica

Lo schema di bilancio adottato dal CSV dell'Insubria è composto dal Modello unificato di rendicontazione dei CSV, approvato da CSVnet e dalla Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione, per la parte patrimoniale e dal Rendiconto di gestione con separazione delle fonti di finanziamento, approvato dall'Organismo Nazionale di Controllo sui CSV. A tali modelli si accompagna la Nota Integrativa e l'insieme dei documenti permette di avere un quadro completo della situazione economica, patrimoniale e finanziaria e a questi si rimanda per un ulteriore approfondimento.

Pur essendo unico lo schema, attraverso il sistema adottato di contabilizzazione dei proventi e degli oneri, è possibile definire il risultato dell'attività CSV e delle attività diverse.

Nel corso del 2020 è stata possibile un minor utilizzo dei fondi del Fondo Unico Nazionale del volontariato (FUN) art. 62 D.Lgs. 117/17 in quanto l'acquisizione di nuovi fondi (pubblici e privati) ha cofinanziato parte delle attività istituzionali previste e lo svolgimento delle attività in modo diverso, a causa della pandemia in atto, ha comportato un'economia nell'utilizzo delle risorse. L'avanzo risultante dalla gestione FUN 2020 e la quota degli anni precedenti non utilizzata, sono stati girati, prima della chiusura, nel «Fondo risorse in attesa di destinazione» per le future programmazioni (come da linee guida).

Il risultato d'esercizio di € 183,49 deriva quindi dalla gestione delle risorse proprie (extra-fun).

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>proventi</b>	961.011	1.016.244
<b>oneri</b>	960.828	1.015.038
<b>risultato d'esercizio</b>	<b>183</b>	<b>1.206</b>

# I proventi

Nel Rendiconto di gestione introdotto nel 2020, oltre a rappresentare i proventi secondo la loro origine, vengono separate le fonti di finanziamento tra FUN ed extra FUN. All'interno di quest'ultima categoria, sono contenuti sia i proventi relativi ad attività che cofinanziano l'attività CSV sia quelli che si riferiscono propriamente ad attività extra CSV.

Si mantiene costante l'equilibrio tra i proventi del FUN, che sono circa i tre quarti del totale delle entrate, e i proventi a cofinanziamento dell'attività FUN. Nel 2020 il contributo del FUN è stato di € 729,432,59 comprensivo della quota per gli acquisti in conto capitale girato dagli anni precedenti.

I proventi non provenienti dal FUN, derivano principalmente da attività finanziata su progetti e contratti sia con enti pubblici che privati e dall'attività commerciale. Nel 2020 si sono inoltre avute entrate diverse dovute ai contributi e alle agevolazioni concesse per superare le difficoltà causate dal Covid 19 e gli interessi pluriennali maturati su una polizza TFR dipendenti.

	2020	%	2019	%
<b>FUN</b>	729.433	75,9%	753.277	74,1%
<b>Cofinanziamento FUN</b>	212.740	22,1%	257.122	25,5%
<b>Extra FUN</b>	18.839	2,0%	5.845	0,6%
	<b>961.011</b>		<b>1.016.244</b>	

	2020	%	2019	%
da contributi su progetti	131.976	57%	172.477	66%
da contratti con enti pubblici	36.348	16%	50.623	19%
da soci	4.980	2%	4.980	2%
attività commerciale			28.285	11%
da non soci	93	0,04%		
altri proventi e ricavi	40.909	18%	3.940	1%
proventi finanziari e straordinari	17.273	7%	2.662	1%
<b>Totale</b>	<b>231.579</b>		<b>262.967</b>	

# Gli oneri

Nel Rendiconto di gestione introdotto nel 2020, oltre a rappresentare gli oneri secondo la loro destinazione nelle attività, vengono separati anche rispetto alle fonti che li finanziano tra FUN ed extra FUN. All'interno di quest'ultima categoria, sono contenuti sia i costi relativi ad attività che cofinanziano l'attività CSV sia quelli che si riferiscono propriamente ad attività extra CSV.

La situazione pandemica che ha caratterizzato quasi l'intero 2020, ha obbligato i dipendenti a modalità lavorative diverse dal passato e allo smaltimento di ferie pregresse. Si è lavorato in smart working e spesso l'interazione con gli utenti dei nostri servizi è stata online: questo ha comportato economie di spesa rispetto ai ticket restaurant, ai rimborsi spesa e chilometrici, al materiale utilizzato, a consulenti esterni. Si è poi sostenuto un minor costo irap per euro 9.678, a seguito delle agevolazioni concesse dai decreti emanati nel periodo emergenziale.

Seguendo le linee guida, il personale è stato imputato in proporzione al tempo lavorato. I costi comuni (materiali di consumo, cancelleria e stampati, utenze, manutenzioni, canoni, spese di pulizia sede, affitti, ammortamenti) sono stati suddivisi in proporzione al personale dedicato a ciascuna area di attività. Per maggiore chiarezza si espongono gli oneri anche per natura, al fine di vederne la distribuzione: si può notare infatti il ruolo significativo del personale nell'erogazione di tutti i servizi.



<b>Oneri per area di destinazione</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Promozione del volontariato	463.323	262.671
Consulenza ed assistenza	97.653	152.254
Formazione	47.986	66.457
Informazione e comunicazione	52.263	41.214
Ricerca e documentazione	22.668	28.497
Animazione territoriale	0	224.178
Supporto logistico	10.948	11.274
Oneri di funzionamento sportelli operativi	0	1.106
Oneri da Altre attività di interesse generale	12.411	0
Oneri finanziari	4.056	1.995
Oneri straordinari	568	2.363
Supporto generale	248.954	223.029
	<b>960.828</b>	<b>1.015.038</b>

<b>Oneri per natura</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Acquisti	7.146,27	11.668
Servizi	122.703,03	164.454
Godimento beni di terzi	52.194,24	53.186
Personale	716.828,30	712.786
ammortamento	4.536,35	4.102
CSVnet/CSVnet Lombardia	37.507,20	41.648
Tasse e oneri	19.912,37	27.193
	<b>960.828</b>	<b>1.015.038</b>

PROVENTI E RICAVI	Fondi FUN	Fondi diversi da FUN	Totale
<b>1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE(art. 5 D.lgs. N. 117/2017)</b>			
1.1) Contributi da FUN (art. 62 D.Lgs. N. 117/2017)	729.432,59	0,00	729.432,59
1.2) Da contributi su progetti	0,00	131.975,86	131.975,86
1.3) Da contratti con Enti pubblici	0,00	36.348,33	36.348,33
1.4) da soci ed associati	0,00	4.980,00	4.980,00
1.5) Da non soci	0,00	93,00	93,00
1.6) Altri proventi e ricavi	0,00	40.908,67	40.908,67
<b>TOTALE 1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>729.432,59</b>	<b>214.305,86</b>	<b>943.738,45</b>
<b>2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI (art. 7 D.lgs. N. 117/2017)</b>			
<b>TOTALE 2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DIVERSE (art. 6 D.lgs. N. 117/2017)</b>			
3.1) Da gestioni commerciali accessorie	0,00	0,00	0,00
3.2) Da contratti con enti pubblici	0,00	0,00	0,00
3.3) Da soci ed associati	0,00	0,00	0,00
3.4) Da non soci	0,00	0,00	0,00
3.5) Altri proventi e ricavi	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE 3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DIVERSE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			
4.1) Da rapporti bancari	0,00	16.174,48	16.174,48
4.2) Da altri investimenti finanziari	0,00	908,50	908,50
4.3) Da patrimonio edilizio	0,00	0,00	0,00
4.4) Da altri beni patrimoniali	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE 4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>0,00</b>	<b>17.082,98</b>	<b>17.082,98</b>
<b>5) PROVENTI STRAORDINARI</b>			
5.1) Da attività finanziaria	0,00	0,00	0,00
5.2) Da attività immobiliari	0,00	0,00	0,00
5.3) Da altre attività	0,00	189,82	189,82
<b>TOTALE 5) PROVENTI STRAORDINARI</b>	<b>0,00</b>	<b>189,82</b>	<b>189,82</b>
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>729.432,59</b>	<b>231.578,66</b>	<b>961.011,25</b>

ONERI	Fondi FUN	Fondi diversi da FUN	Totale
<b>1) ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE (art. 5 Dlgs. N. 117/2017)</b>			
<b>1.1) Oneri da Funzioni CSV</b>			
1.1.1) Promozione, Orientamento e Animazione	285.624,93	177.697,82	463.322,75
1.1.2) Consulenza, assistenza e accompagnamento	88.747,48	8.905,25	97.652,73
1.1.3) Formazione	44.775,23	3.210,54	47.985,77
1.1.4) Informazione e comunicazione	52.262,92	0,00	52.262,92
1.1.5) Ricerca e Documentazione	22.667,57	0,00	22.667,57
1.1.6) Supporto Tecnico-Logistico	10.849,59	97,93	10.947,52
<b>Totale 1.1) Oneri da funzioni CSV</b>	<b>504.927,72</b>	<b>189.911,54</b>	<b>694.839,26</b>
<b>1.2) Oneri da Altre attività di interesse generale</b>			
01 Costi Comuni area altre attività tipiche dell'ente gestore	0,00	2.288,70	2.288,70
06 - Servizio Civile Universale	0,00	10.121,86	10.121,86
<b>Totale 1.2) Oneri da Altre attività di interesse generale</b>	<b>0,00</b>	<b>12.410,56</b>	<b>12.410,56</b>
<b>TOTALE 1) ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>504.927,72</b>	<b>202.322,10</b>	<b>707.249,82</b>
<b>2) ONERI DA RACCOLTA FONDI (art. 7 dlgs. N. 117/2017)</b>			
<b>TOTALE 2) ONERI DA RACCOLTA FONDI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3) ONERI DA ATTIVITA' DIVERSE (art. 6 Dlgs. N. 117/2017)</b>			
3.1) Acquisti	0,00	0,00	0,00
3.2) Servizi	0,00	0,00	0,00
3.3) Godimento beni di terzi	0,00	0,00	0,00
3.4) Personale	0,00	0,00	0,00
3.5) Ammortamenti	0,00	0,00	0,00
3.6) Oneri diversi di gestione	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE 3) ONERI DA ATTIVITA' DIVERSE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			
4.1) Su rapporti bancari	0,00	3.115,03	3.115,03
4.2) Su prestiti	0,00	0,00	0,00
4.3) Da patrimonio edilizio	0,00	0,00	0,00
4.4) da altri beni patrimoniali	0,00	940,85	940,85
<b>TOTALE 4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>0,00</b>	<b>4.055,88</b>	<b>4.055,88</b>
<b>5) ONERI STRAORDINARI</b>			
5.1) Da attività finanziaria	0,00	0,00	0,00
5.2) Da attività immobiliari	0,00	0,00	0,00
5.3) Da altre attività	0,00	568,07	568,07
<b>TOTALE 5) ONERI STRAORDINARI</b>	<b>0,00</b>	<b>568,07</b>	<b>568,07</b>
<b>6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>			
6.1) Acquisti	718,05	334,98	1.053,03
6.2) Servizi	23.381,07	606,31	23.987,38
6.3) Godimento beni di terzi	7.567,88	4.627,55	12.195,43
6.4) Personale	142.375,11	18.623,71	160.998,82
6.5) Ammortamenti	838,17	22,08	860,25
6.6) Altri oneri	49.624,59	234,49	49.859,08
<b>TOTALE 6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>224.504,87</b>	<b>24.449,12</b>	<b>248.953,99</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>729.432,59</b>	<b>231.395,17</b>	<b>960.827,76</b>
<b>RISULTATO GESTIONALE</b>	<b>0,00</b>	<b>183,49</b>	<b>183,49</b>

# Situazione patrimoniale

CSV Insubria nel 2020 presenta un buon equilibrio patrimoniale complessivo, in quanto:

- ha avuto la liquidità sufficiente per far fronte ai propri impegni, senza dover ricorrere al credito
- ha crediti a breve termine in grado di coprire i debiti a breve termine
- non ha crediti e debiti a lungo termine
- ha un patrimonio netto costituito principalmente da una quota libera per euro 32.132 e una quota vincolata alla personalità giuridica per euro 52.000
- ha un Fondo per economie in attesa di destinazione di € 134.124, destinato alle programmazioni future, in accordo con l'Organo Nazionale di Controllo/Organo Territoriale di Controllo
- ha un fondo di TFR per € 355.129, versato in sottoscrizione di prodotti finanziari specifici per la gestione del TFR aziendale, per € 205.485

STATO PATRIMONIALE	2020	2019
<b>ATTIVO</b>		
I - Immobilizzazioni immateriali	0,00	0,00
II - Immobilizzazioni Materiali	12.562,77	11.815,05
III Immobilizzazioni finanziarie	68.353,85	172.673,85
Immobilizzazioni	<b>80.916,62</b>	<b>184.488,90</b>
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze		
II - Crediti	142.234,60	209.698,55
III - Attività finanziarie non immobilizzate	205.485,34	59.804,73
IV - Disponibilità liquide	363.073,04	373.026,30
Attivo circolante	<b>710.792,98</b>	<b>642.529,58</b>
Ratei e risconti	<b>1.389,35</b>	<b>4.323,69</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>793.098,95</b>	<b>831.342,17</b>
<b>PASSIVO</b>		
A) Patrimonio netto		
I - fondo di dotazione dell'ente	32.230,85	28.917,43
II - Patrimonio vincolato	64.562,77	65.824,58
III - Patrimonio libero dell'ente gestore	183,49	1.205,84
Patrimonio Netto	<b>96.879,06</b>	<b>95.947,85</b>
B) Fondi per rischi ed oneri futuri		
I - Fondi vincolati alle funzioni del CSV	134.124,50	115.026,83
II - Altri Fondi		0,00
Fondi per rischi ed oneri futuri	<b>134.124,50</b>	<b>115.026,83</b>
Fondo trattamento di fine rapporto lavoro subordinato	<b>355.129,38</b>	<b>321.230,82</b>
Debiti	<b>120.865,83</b>	<b>156.306,26</b>
Ratei e risconti	<b>86.100,18</b>	<b>142.830,41</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>793.098,95</b>	<b>831.342,17</b>

Inserire i prospetti di stato patrimoniale ed eventuali grafici rappresentativi

# Il contributo del CSV all'attuazione dell'Agenda 2030 ONU



## OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



### L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile

Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDG), articolati in 169 traguardi da raggiungere entro il 2030.

L'Agenda 2030 è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità che rappresenta traguardi comuni su un insieme di aspetti fondamentali per un nuovo modello di sviluppo: la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, sono solo alcuni di questi obiettivi. Essi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno ne è escluso e deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità.

Nelle prossime pagine si presentano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - SDGs nell'acronimo inglese - e i relativi sotto target intercettati dal CSV e si dà conto del contributo offerto alla loro attuazione con riferimento a:

- dimensione interna: *governance*, politiche di gestione delle risorse umane, della sede, delle forniture
- dimensione esterna: nell'ambito di attività e servizi per le organizzazioni, cittadini e volontari e delle aree cultura e animazione territoriale.

# Dimensione interna

## OBIETTIVO 3 –SALUTE E BENESSERE

3.8 Conseguire l'accesso ai servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità

## OBIETTIVO 4 –ISTRUZIONE DI QUALITÀ

4.4 Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche -anche tecniche e professionali -per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria

## OBIETTIVO 8 –LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore

8.6 Ridurre entro il 2030 la quota di giovani disoccupati e al di fuori di ogni ciclo di studio o formazione

8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario

## OBIETTIVO 12

12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo

## OBIETTIVO 13

13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici

## OBIETTIVO 16

16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti  
16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli

## OBIETTIVO 17

17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile



SDGS e SOTTO TARGET	AZIONI	KPI
<b>Agenda 2030 ONU</b>		
17.14	Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile	Integrazione dell'Agenda 2030 nel Bilancio sociale Integrazione nel Piano attività Numero di KPI integrati nel sistema di monitoraggio
<b>Identità-Partecipazione a reti</b>		
1.b	Adesione a reti e partnership per promuovere SDGs specifici e l'Agenda	Adesione all'Alleanza contro la povertà Adesione ad ASVIS e Next
17.17		Adesione ad ASVIS e Next
<b>16.6</b>		
16.6	Misure per aumentare la trasparenza e la partecipazione ai processi decisionali.	Nr di irregolarità rilevate dall'Organo di controllo
16.7	Misure per assicurare pari opportunità di leadership	Pubblicazione sul sito e diffusione del Bilancio sociale, in linea con la Riforma del Terzo Settore Tasso di partecipazione agli Organi Direttivi: Assemblea dei soci e Consiglio Direttivo
<b>Le persone che lavorano per l'Ente</b>		
3.8	Misure per favorire la piena e produttiva occupazione per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani Promuovere un ambiente di lavoro sicuro	% di dipendenti coperti da assicurazioni sanitarie
8.5		% di donne con contratto part-time
8.6		Nr giovani assunti. % personale < 40 anni
8.8		Nr di infortuni sul posto di lavoro nell'anno. Gravità: giorni di infortunio Rispetto degli obblighi di legge sulla formazione in materia di salute e sicurezza Spesa sostenuta per DPI e per adeguamento dell'ambiente di lavoro ai protocolli anti Covid
<b>La formazione del personale</b>		
4.4	Formazione continua del personale e sviluppo delle professionalità	Ore di formazione pro-capite erogate in media ai dipendenti Nr di dipendenti che hanno usufruito di formazione professionale Nr tirocini formativi/alternanza scuola-lavoro(progetti di Servizio Civile)
<b>Gestione della sede</b>		
12.5	Misure per ridurre la produzione dei rifiuti, effettuare una corretta raccolta differenziata. Aumentare l'efficienza energetica e il ricorso a fonti rinnovabili	% riduzione, riciclaggio e riutilizzo dei rifiuti (carta, imballaggi, materiali più duraturi es. plastica, RAEE...),
13.2	Ridurre le emissioni di CO <sub>2</sub> Ridurre lo spreco alimentare durante gli eventi	% emissioni grazie ai sistemi di video conferenza/smart working (riduzione degli spostamenti) % fornitori selezionati sulla base del rispetto di criteri ambientali e di sostenibilità? (valore forniture? selezionare SDG in base ai criteri)

# Dimensione esterna



## OBIETTIVO 4 –ISTRUZIONE DI QUALITÀ

**4.3** Entro il 2030, garantire la parità di accesso per tutte le donne e gli uomini ad una istruzione a costi accessibili e di qualità tecnica, ad una istruzione professionale e di terzo livello, compresa l'Università

**4.4** Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche -anche tecniche e professionali -per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria

**4.7** Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile

## OBIETTIVI 5-RAGGIUNGERE L'UGUAGLIANZA DI GENERE

**5.1** Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in ogni parte del mondo

## OBIETTIVO 8-INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA DURATURA

**8.2** Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro

**8.8** Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario

## OBIETTIVO 10-RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

**10.2** Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro

## OBIETTIVO 11-CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

**11.3** Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi

## OBIETTIVO 12-CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

**12.8** Entro il 2030, fare in modo che le persone abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura

## OBIETTIVO 16-PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE

**16.3** Promuovere lo stato di diritto a livello nazionale e internazionale e garantire un pari accesso alla giustizia per tutti

Area	SDG e SOTTOTARGET	AZIONI	KPI
ORGANIZZAZIONI	8.8	Supporto alle organizzazioni sui temi della salute e della sicurezza Contribuire allo sviluppo di una cultura della sostenibilità tra gli ETS Promuovere la crescita degli ETS grazie alla tecnologia	N. consulenze sulla sicurezza e assicurative N. interventi di formazione e n. partecipanti
	4.7		N. workshop ed eventi di condivisione delle buone pratiche legate alla sostenibilità
	8.2		% incidenza dei canali di risposta telematica sul totale N. interventi di diffusione della digitalizzazione nelle associazioni
CITTADINI E VOLONTARI	4.4	Coinvolgimento di studenti in percorsi di conoscenza e avvicinamento al volontariato, progetti sulle competenze trasversali Orientamento al volontariato, rivolto anche alle persone con fragilità	N. studenti coinvolti in percorsi di conoscenza e avvicinamento al volontariato
	10.2		N. persone orientate al volontariato N. persone orientate al volontariato rivolto a persone con fragilità
CULTURA	5.1	Eventi, progetti, iniziative e conferenze per promuovere l'inclusione sociale e porre fine a ogni forma di discriminazione	N. eventi e progetti per promuovere le pari opportunità e contrastare la discriminazione di genere e partecipanti
	10.2		N. conferenze e articoli per promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti
ANIMAZIONE TERRITORIALE	4.3	Contrasto alla povertà educativa: progetti in partnership con istituzioni, reti e realtà del territorio. Progetti nelle scuole, percorsi per i giovani, eventi formativi online. Programma di iniziative culturali per promuovere la tutela ambientale	N. persone che hanno partecipato a iniziative di formazione formale e informale
	16.3		N. studenti sensibilizzati sul tema della giustizia
	11.3		N. percorsi che promuovono partecipazione alla società civile
	12.8		N. persone che hanno partecipato a iniziative di sensibilizzazione sulla tutela ambientale



# Questionario di gradimento del Bilancio Sociale del CSV

## 1) A quale di queste categorie di interlocutori appartieni?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Consiglio Direttivo del CSV    | <input type="checkbox"/> Volontario               |
| <input type="checkbox"/> Ente socio del CSV             | <input type="checkbox"/> Cittadino                |
| <input type="checkbox"/> Personale del CSV              | <input type="checkbox"/> Ente Pubblico            |
| <input type="checkbox"/> Fondazione di origine bancaria | <input type="checkbox"/> Altro(specificare):_____ |
| <input type="checkbox"/> Ente di Terzo Settore          | _____   |
| <input type="checkbox"/> Volontario di un ETS           |   |

## 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?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> L'ho sfogliato velocemente | <input type="checkbox"/> L'ho letto tutto |
| <input type="checkbox"/> Ne ho lette alcuni parti   |   |

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

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

# Questionario di gradimento del Bilancio Sociale del CSV

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"/>	

# Questionario di gradimento del Bilancio Sociale del CSV

## 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) Come preferiresti leggere il Bilancio Sociale?

Online

Versione cartacea

Consulenza di progetto



[www.refe.net](http://www.refe.net)

Grafica e impaginazione

*Credits*

