



CSV
MILANO ETS

città metropolitana
centro di servizio per il volontariato

BILANCIO SOCIALE 2022 CSV MILANO ETS

”

“Le associazioni rendono l’uomo più forte e mettono in risalto le doti migliori delle singole persone e danno la gioia che raramente si ha restando per proprio conto di vedere quanta gente c’è onesta e brava e capace e per cui vale la pena di volere cose buone, mentre vivendo per proprio conto capita più spesso il contrario: di vedere l’altra faccia della gente quella per cui bisogna tener sempre la mano alla guardia della spada”.

da **Il Barone Rampante** di **Italo Calvino**

Associazione Ciessevi Milano - ETS
Piazza Castello 3 - Milano
C.F. 97204450155 - P. IVA 12519550151
Iscrizione al RUNTS n. 32061
tel. 02 45475850
info.milano@csvlombardia.it

Sommario

La lettera del Presidente	4
Nota metodologica	5
Identità	
La storia.....	8
Missione e valori	10
Adesioni a reti	12
Il contesto di riferimento:	
la Lombardia	14
Agenda 2030 e il territorio lombardo	16
Milano metropolitana	17
Struttura e governance	
I soci	22
Il sistema di governo e di controllo	24
Gli stakeholder	28
Le persone che operano per l’ente	
La struttura organizzativa	31
Le risorse umane	32
Obiettivi, attività e risultati	
Le aree di bisogno	38
CSV l’unione fa la forza	42
Il quadro generale delle attività	44
Area Organizzazioni	46
Area Cittadini e volontari	55
Area Cultura	66
Area Animazione territoriale	74
Area Direzione	85
Monitoraggio, verifica	94
Gli strumenti per la qualità	95
Gli obiettivi di miglioramento	96
Situazione economica finanziaria	
La dimensione economica	99
La dimensione ambientale	105
Monitoraggio dell’Organo di controllo	
Monitoraggio dell’organo di controllo	107
Appendice	
Appendice	108

Il 2022, contro ogni più roseo e fiducioso pronostico, ha visto CSV Milano ancora impegnato su quelli che abbiamo imparato a chiamare “strascichi della Pandemia”. Infatti, se la quotidianità delle serrate, il distanziamento forzato e l’onnipresenza di mascherine sono per fortuna un lontano ricordo, ci troviamo ancora a operare in un contesto metropolitano dove le lacerazioni sociali, invece che lentamente sanarsi, sembrano velocemente acuirsi, complice anche un’atavica, quasi congenita, crisi economica alla quale si è aggiunto lo sciagurato conflitto in Ucraina, proverbiale ciliegina sulla già indigesta torta.

Ma noi non ci occupiamo di economia o di sanità e nemmeno ci interessiamo di geopolitica. Invece, come da nostra attività statutaria, riconfermata, rinvigorita e rinnovata dalle nuove sfide introdotte dalla Riforma, siamo oggi fieri ed onorati agenti di sviluppo del Volontariato nei territori della città metropolitana di Milano. Con tale mandato, anche nel 2022, abbiamo continuato a incidere proprio su quella cittadinanza attiva, quei volontariati, quell’attivazione, anche non organizzata, che in questo delicato anno ha faticato per ricomporre gli strappi di cui sopra, saldando comunità di interi territori e quartieri sempre più afflitti da solitudine economica, sanitaria, ma soprattutto di relazioni.

Non a caso ho usato la parola “fatica” parlando di loro: infatti, nel nostro lavoro quotidiano al fianco di queste operose realtà e a questi coraggiosi cittadini, abbiamo percepito una comprensibile, quanto generalizzata stanchezza, sia operativa sia di visione a lungo termine. È mancato il “fiato” e sta mancando, pericolosamente, la speranza in questo 2022. Perché chi opera per l’interesse e il bene comune ha sete di nuovi orizzonti, utili, se non indispensabili, per gettare il cuore verso un domani migliore e operare con fiducia e relativa serenità. Ed ecco che così, in questo ancora precario 2022, per noi l’essere “agenzia di sviluppo” ha significato soprattutto impegnarci nella missione di aiutare la cittadinanza attiva e le associazioni a individuare nuovi orizzonti, per rinvigorire la preziosa attivazione territoriale, recuperando il respiro prospettico necessario, indicando una meta appena visibile tra la foschia dell’orizzonte. Un respiro “d’identità” in primis, di ripensamento e ricollocazione che, grazie al nostro lavoro di consulenza, non ha lasciato sole le associazioni di fronte ai cambiamenti imposti dalla Riforma del Terzo settore, entrata nel vivo con l’avvio del Registro unico. Un passaggio cruciale che ha richiesto da parte nostra anche la promozione di maggiore consapevolezza e cultura dei processi di cambiamento da parte delle organizzazioni.

Per traghettare verso questa evoluzione chi rende accoglienti, vivibili, inclusivi i nostri quartieri e i nostri territori, abbiamo ancora di più, ancora meglio, deciso di camminare spalla a spalla con loro, senza dimenticare di invitare a unirsi a noi, facilitandone l’incontro, le istituzioni pubbliche, private e il mondo delle imprese, indispensabili compagni di viaggio verso nuove prospettive e orizzonti, da co-progettare insieme, senza lasciare indietro nessuno.

Andrea Fanzago

Presidente CSV Milano ETS

Il Bilancio Sociale è l’esito di un processo con il quale l’organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell’impiego di risorse, in modo da consentire ai diversi interlocutori di conoscere e formulare una valutazione consapevole su come CSV interpreta e realizza la sua missione sociale. L’obiettivo del Bilancio Sociale è quello di misurare e comunicare il senso e il valore del lavoro svolto per rinforzare il dialogo e la fiducia con i diversi stakeholder. Questo documento costituisce il 18° Bilancio Sociale realizzato da CSV Milano ETS. Il Bilancio Sociale è redatto secondo le Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4 luglio 2019, e secondo le Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale per gli Enti di Terzo Settore accreditati come CSV, conformi alle precedenti. Il documento si conforma ai principi di redazione del Bilancio Sociale indicati nelle Linee Guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti. Il Bilancio Sociale rendiconta tutta l’attività dell’Ente, con particolare riferimento a quelle svolte nell’esercizio delle funzioni previste dall’art.63 del Codice del Terzo Settore per i Centri di Servizio per il Volontariato. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l’anno 2022, (dal 1° gennaio al 31 dicembre), che coincide con il periodo del bilancio d’esercizio. Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il bilancio economico. Il documento è strutturato in 6 capitoli: Identità; Struttura e governance; Le persone che operano per l’ente; Obiettivi ed attività del CSV; Situazione economico-finanziaria; monitoraggio svolto dall’Organo di Controllo.

Nella realizzazione di questa edizione del Bilancio Sociale sono stati coinvolti gli operatori e i consiglieri di CSV Milano che hanno rendicontato e analizzato le attività svolte durante l’anno 2022 e sono stati coinvolti alcuni dei destinatari dei servizi, delle associazioni socie e dei partner di progetto perché potessero raccontare le ricadute che i servizi erogati hanno prodotto all’interno delle proprie realtà e dei propri territori. Il Bilancio Sociale è stato approvato dall’Assemblea dei Soci di CSV Milano ETS del 27 aprile 2023 ed è pubblicato sul sito www.csvlombardia.it/milano/ nella sezione Chi siamo - rendicontazione

Identità

IDENTITÀ



ASSOCIAZIONE CIESSEVI MILANO ETS

Ente di Terzo Settore (ETS) con riconoscimento giuridico iscritto alla sez. G (Altri Enti di Terzo settore) del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) dal 9 agosto 2022 con n. rep. 32061.

Opera prevalentemente nel territorio della città metropolitana di Milano. L'ente è accreditato come Centro di Servizio per il volontariato (CSV) per la città metropolitana di Milano ai sensi dell'art. 61 del Codice del Terzo Settore, iscritto dal 15 aprile 2021 al n. 16 dell'Elenco Nazionale dei CSV.

LE ORIGINI E IL QUADRO NORMATIVO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono nati per essere al servizio delle Organizzazioni di volontariato (ODV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

In base alla Legge delega per la Riforma del Terzo Settore n. 106/2016, i CSV sono Enti di Terzo Settore che hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di **supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e 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.

LA STORIA

1997



Ciessevi

Costituzione dell'**Associazione Ciessevi**
Istituzione del **Centro Servizi per il Volontariato** nella provincia di Milano
Servizi di informazione e consulenza

1997-2007



CSVnet

Costituzione del Coordinamento Regionale dei CSV lombardi e di CSVnet
Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio.
Stabilizzazione dei fondi (FUN) grazie ad un **Accordo con Acri**
Avvio di aree formazione e consulenza

2008



Decennale

Progetto diffuso di rafforzamento delle relazioni con i territori
Riorganizzazione del Centro con forti investimenti in risorse umane
Avvio area territorio

2009



CSV M&B

Crisi finanziaria: il FUN si riduce del 50%.
Riduzione progressiva del presidio dei territori.
Nasce il **Centro di Servizi di Monza e Brianza** staccando personale e risorse da Ciessevi

2010-2011



Progetti

Nasce **VDossier:** rivista quadrimestrale di approfondimento.
Nasce **Università del Volontariato** con corsi e un percorso universitario annuale
Nasce **Volontari per un Giorno** per esplorare il volontariato occasionale

2012-2013



Milano

Protocollo d'intesa con il Comune per i progetti:
Case delle associazioni e del volontariato LightUp!, per la promozione del volontariato con scuole e giovani
Acquisizione della **personalità giuridica**

2014-2015



Volunteer Expo

Gestione dei **programmi di volontariato durante EXPO 2015:**
per Expo spa per la Commissione Europea
per il Comune di Milano.
In collaborazione con CSVnet e gli altri CSV italiani.

2016-2017



FNP e Riforma

Al via i progetti: **Fare Non Profit (FNP):** per il supporto consulenziale agli Enti di Terzo settore
Terzo settore in Costruzione: accompagnamento alla Riforma del TS
VEPM, Volontari Energia per Milano: promozione del volontariato civico occasionale

2018



Ventennale

Celebrazione dei 20 anni di attività con l'iniziativa **Volontariato, tempo per la città**
Riorganizzazione dei CSV lombardi che porta a:
• quattro aree di produzione: Organizzazioni, Cittadini e Volontari, Cultura e Animazione Territoriale.
• nuovo logo e denominazione: da Ciessevi a **CSV Milano**

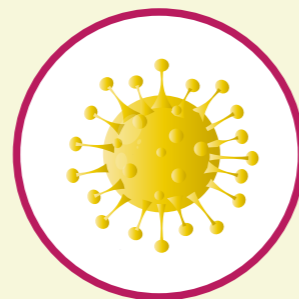
2019



Voce

Rinnovati **Mission e Vision** di CSV Milano
Aperto il cantiere edile di VOCE.
Predisposto un modello internazionale di validazione delle competenze trasversali: Lever Up
Predisposto il **Piano di Sviluppo 2020-23**

2020



Covid-19

Da marzo tutte le attività del Centro sono spostate **online**
Prima esperienza di **Civil Week** (in versione Lab – on line): tre giorni dedicati alla valorizzazione della società civile.

2021



Nuovo VDossier

Rilancio nuovo VDossier
Associazione Ciessevi Milano è accreditata come **Centro di Servizio per il volontariato**
Elezione nuovo presidente: **Andrea Fanzago**

2022



Civil Week live

Associazione Ciessevi Milano è riconosciuta come **Ente di Terzo Settore (ETS)** e iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)
Civil Week: prima edizione live


MISSIONE E VALORI


MISSIONE


CSV Milano opera come agente di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva nella città metropolitana di Milano. Ciessevi, anche grazie alle reti di CSVnet e CSVnet Lombardia alle quali appartiene, promuove, sostiene e qualifica il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni che favoriscono il protagonismo dei cittadini e degli enti del Terzo settore nel perseguimento dell'interesse generale della comunità. CSV Milano supporta il volontariato, in particolare quello presente negli enti di Terzo settore nell'intraprendere e far conoscere le proprie iniziative, nel dotarsi di competenze organizzative e gestionali, nel coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse, nell'intervenire sulle cause dei fenomeni sociali e nel darsi forme autonome di rappresentanza.


PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI


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


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

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


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


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


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


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


ATTIVITÀ STATUTARIE


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

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

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

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

 **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.

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

AREE DI INTERVENTO

	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE
Università del Volontariato	✓	✓	✓	✓
Eventi Orientamenti		✓	✓	✓
Fare Non Profit	✓	✓		✓
Informazione Comunicazione	✓	✓	✓	✓
Ricerca Banca dati	✓	✓	✓	✓
Uso spazi Licenza d'uso	✓	✓		

ADESIONE A RETI

ADESIONI DIRETTE



CSVnet Lombardia

È la confederazione dei CSV della Lombardia. Rappresenta i CSV con gli interlocutori di sistema di carattere regionale, garantisce economie di scala, garantisce consulenza e formazione su temi comuni, sostiene i CSV nel perseguimento dei loro obiettivi.



CSVnet

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

ADESIONI INDIRETTE



CEV

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



IID - Istituto Italiano della Donazione

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



Alleanza contro la povertà

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



ASVIS

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



Euricse

Promuove la conoscenza e l'innovazione nell'ambito delle imprese cooperative e sociali e delle altre organizzazioni nonprofit di carattere produttivo attraverso attività di ricerca teorica e applicata.



Aiccon

Promuove attività di formazione e ricerca sui temi più rilevanti per il mondo della Cooperazione, del Non Profit e dell'Economia Civile, svolte in costante rapporto con la comunità accademica e le realtà del Terzo settore.



Labsus

Promuove la collaborazione tra cittadini e istituzioni e la capacità di queste reti inedite di prendere in carico problemi di interesse generale.



Exponiamoci

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



Next

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

ADESIONI A ENTI



Forum del Terzo settore di Milano

Ente non profit ed è il principale organismo di rappresentanza unitaria del Terzo settore della città di Milano. CSV Milano è un invitato permanente al consiglio direttivo del Forum.



Forum del Terzo settore Adda Martesana

Ente non profit che rappresenta le organizzazioni di Terzo Settore operanti nel territorio Adda- Martesana della città metropolitana di Milano. CSV Milano è un invitato permanente al comitato di coordinamento del Forum.



Fondazione Triulza

Fondazione Triulza è la rete delle principali organizzazioni italiane del Terzo Settore e dell'Economia Civile che dopo aver dato vita durante Expo Milano 2015 al primo Padiglione della Società Civile hanno deciso di rimanere in Cascina Triulza per partecipare allo sviluppo del nuovo ecosistema che sta nascendo in MIND – Milano Innovation District. CSV MILANO è socio fondatore di Fondazione Triulza.



Fondazione InOltre

Spazio di inclusione e cura, un luogo di imprenditorialità sociale in periferia nato a Baranzate dalla collaborazione tra Fondazione Bracco, Associazione La Rotonda e la Parrocchia

Mettimi alla prova

L'associazione nasce dalle attività del Laboratorio Nexus per l'inclusione sociale degli autori di reati. Mettimi alla prova ETS si propone di promuovere la giustizia riparativa e di comunità nell'ambito del Comune di Milano

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - LA LOMBARDIA



ISTITUZIONI NON PROFIT E VOLONTARIATO IN ITALIA E IN LOMBARDIA

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

Secondo i dati Istat (aggiornati al 2015, in attesa dei risultati della seconda edizione della rilevazione multiscopo legata al Censimento permanente delle istituzioni non profit effettuata nel 2022) i volontari nelle istituzioni non profit sono in forte crescita: aumentano del 16% a livello nazionale e del 24% in Lombardia tra il 2015 e il 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%.

Con l'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) avvenuto nel novembre 2021, ciascuna Regione ha trasferito al Ministero delle Politiche Sociali i dati relativi alle Organizzazioni di Volontariato e alle Associazioni di Promozione Sociale che, in quanto precedentemente iscritte nei rispettivi registri regionali, erano considerate Enti del Terzo Settore.

Il trasferimento ha permesso di ottenere una panoramica aggiornata delle associazioni. Al 24 febbraio 2022 risultavano 11mila e 365 Enti del Terzo Settore (ODV e APS) in trasmigrazione con sede legale in Lombardia. A

ISTITUZIONI NON PROFIT PER REGIONE VALORI PERCENTUALI



ISTITUZIONI NON PROFIT PER REGIONE VALORI PER 10MILA ABITANTI



Concentrazione delle istituzioni non profit in Italia. (ISTAT Censimento Permanente delle Istituzioni non Profit - attive al 31.12.2015)

distanza di un anno, gli ETS iscritti al RUNTS risultano essere 12mila e 437, di cui 7mila e 668 ODV e APS trasmigrate dai precedenti registri (alla data del 28 febbraio 2023, 2mila e 752 sono ancora in fase di verifica nell'ambito del processo di trasmigrazione) e complessivamente 4mila e 769 nuovi iscritti sia nelle sezioni "ODV" e "APS", ma anche nelle sezioni "imprese sociali" e "altri ETS" (dati aggiornati al 28 febbraio 2023).

Nella tabella sottostante il riepilogo dei dati.

	IN TRASMIGRAZIONE AL RUNTS	ISCRITTI AL RUNTS DA TRASMIGRAZIONE	% TOTALE PROCES-SATI NELLA TRASMIGRAZIONE AL RUNTS	ESCLUSI DAL RUNTS	NUOVI ISCRITTI AL RUNTS	ISCRITTI TOTALI AL RUNTS	DI CUI IN FORMA DI ASSOCIAZIONE	% ASSO-CIAZIONI SU TOTALE ISCRITTI AL RUNTS	
LOMBARDIA	11.365	7.668	67,47%	945	8,32%	4.769	12.437	9.230	74,21%
BG	1.281	1.114	86,96%	93	7,26%	403	1.517	1.252	82,53%
BS	1.605	1.073	66,85%	20	1,25%	509	1.582	1.219	77,05%
CO	540	439	81,30%	38	7,04%	279	718	513	71,45%
CR	724	488	67,40%	87	12,02%	162	650	543	83,54%
LC	499	392	78,56%	95	19,04%	158	550	473	86,00%
LO	378	230	60,85%	12	3,17%	85	315	262	83,17%
MB	744	574	77,15%	20	2,69%	324	898	697	77,62%
MI	2.716	1.809	66,61%	288	10,60%	1.965	3.774	2.508	66,45%
MN	833	235	28,21%	34	4,08%	160	395	268	67,85%
PV	737	256	34,74%	19	2,58%	216	472	294	62,29%
SO	253	213	84,19%	32	12,65%	72	285	239	83,86%
VA	1.055	845	80,09%	207	19,62%	436	1.281	962	75,10%

Fonte: elenco iscritti al RUNTS pubblicati sul sito web Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, aggiornato al 28 febbraio 2023.

NOTE

- Al momento della stesura di questo Bilancio Sociale non è ancora possibile consultare i dati aggiornati di ciascun ente iscritto potendo così ricavare informazioni anche sul numero dei soci che vi aderiscono e dei volontari che vi operano.
- Successivamente alla data di approvazione di questo Bilancio Sociale, ISTAT ha rilasciato, il 10 maggio, i primi dati del Censimento permanente delle Istituzioni non profit realizzato fra marzo e novembre 2022. Da questi risulta che le istituzioni non profit italiane hanno rilevato un significativo calo del numero dei volontari: nel 2021, infatti, i volontari attivi nel 72% delle istituzioni non profit italiane erano 4,661 milioni, il 15 per cento in meno rispetto al 2015 quando erano 5,5 milioni. A disincentivarli, soprattutto la pandemia."

AGENDA 2030 E IL TERRITORIO LOMBARDO

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 continuità con gli anni precedenti, le azioni dirette e indirette dei CSV hanno naturale conseguenza negli obiettivi dell'Agenda 2030.

Nella tabella riportata di seguito è rappresentata la fotografia del posizionamento delle 12 province lombarde rispetto agli SDG dell'Agenda 2030 aggiornata al 2022 (la tabella è tratta dal Rapporto Asvis 2022 - I territori e gli obiettivi di sviluppo sostenibile).

IL POSIZIONAMENTO DELLE 12 PROVINCE LOMBARDE RISPETTO AGLI SDGs												
Goals	VA	CO	SO	BG	BS	PV	CR	MN	LC	LO	MB	MI
3 SALUTE E BENESSERE	Orange	Orange	Light Green	Light Green	Orange	Light Green	Orange	Orange	Orange	Light Green	Orange	Orange
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	Orange	Light Green	Light Green	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Light Green	Orange	Light Green	Light Green
5 PARITÀ DI GENERE	Orange	Light Green	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Light Green	Light Green
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	Orange	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	Orange	Orange	Light Green	Orange	Light Green	Orange	Light Green	Light Green	Orange	Orange	Orange	Orange
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Light Green
10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE	Light Green	Orange	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Orange	Orange	Light Green	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Light Green
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILE	Light Green	Light Green	Orange	Light Green	Orange	Orange	Light Green	Orange	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green
15 VITA SULLA TERRA	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Light Green	Light Green
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	Orange	Light Green	Orange	Light Green	Orange	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Orange	Orange


LEGENDA

- valore molto superiore alla media nazionale
- valore maggiore alla media nazionale
- in linea con la media nazionale
- valore inferiore alla media nazionale
- valore molto inferiore alla media nazionale

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - MILANO METROPOLITANA

Alla città metropolitana di Milano appartengono 133 comuni con un'estensione di 1.575 kmq.

Con una popolazione residente di oltre tre milioni di abitanti, è la terza area più popolata d'Europa, dopo Londra e Parigi, un territorio ricchissimo di infrastrutture che si configura come un'unica area urbana sempre più estesa ed integrata

 **1.575 Km²**
superficie totale

 **645 Km² (40,5%)**
superficie antropizzata

 **133**
comuni

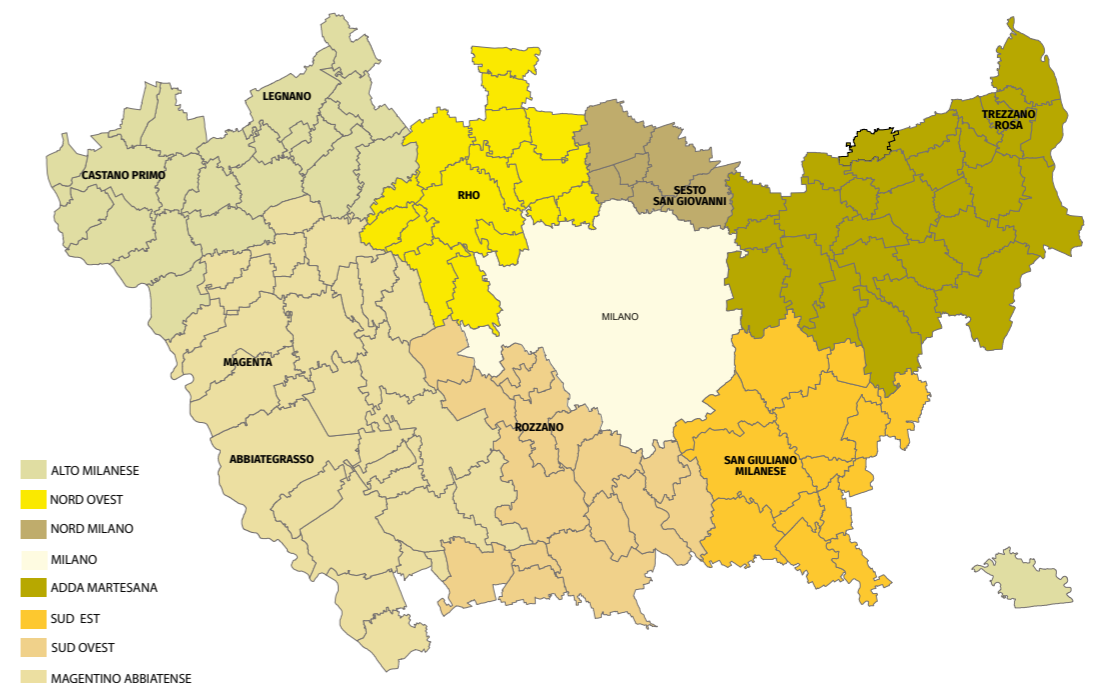
 **3.214.630**
abitanti (31-12-2022)

 **46.128 €**
PIL procapite (nominale)

 **2.041 ab./Km²**
abitanti (31-12-2022)

Fonte: Tuttitalia - città metropolitana di Milano

CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO ZONE OMOGENEE



La legge costitutiva delle Città metropolitane, cosiddetta “Riforma Delrio” (L. 56 del 7 aprile 2014), oltre a dare attuazione alle città metropolitane, previste nel nostro ordinamento fin dalla L. 142 del 1990 e costituzionalizzate dalla riforma del Titolo V, stabilisce che **lo statuto della città metropolitana “può prevedere**, anche su proposta della Regione e comunque d’intesa con la medesima, **la costituzione di Zone omogenee**, per specifiche funzioni e tenendo conto delle specificità territoriali, con organismi di coordinamento collegati agli organi della città metropolitana, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica”.

Il 22 dicembre 2014 è approvato dalla Conferenza metropolitana dei Sindaci lo Statuto della città metropolitana di Milano, dove all’art. 29 è **definita la suddivisione del territorio metropolitano in Zone Omogenee** di ambito sovracomunale delimitate secondo caratteristiche geografiche, demografiche, storiche, economiche ed istituzionali, che costituiscono l’articolazione sul territorio delle attività e dei servizi metropolitani.

Il 18 Gennaio 2017 il Consiglio metropolitano di Milano delibera l’approvazione dell’Intesa sulle Zone Omogenee e riconosce la suddivisione del territorio metropolitano in **7 Zone Omogenee**: Alto Milanese, Magentino e Abbiatense, Sud Ovest, Sud Est, Adda Martesana, Nord Ovest, Nord Milano. La costituzione e la definizione delle Zone omogenee vengono approvate in via definitiva con la delibera del Consiglio metropolitano il 22 febbraio 2017.

[Costituzione delle Zone Omogenee \(cittametropolitana.mi.it\)](http://cittametropolitana.mi.it)



Alto Milanese - 22 comuni superficie 215,25 Km² abitanti 256.801 densità 1.193 ab/km² (dati 2022)



Magentino Abbiatense - 28 comuni superficie 360,44 Km² abitanti 217.470 densità 603 ab/km² (dati 2022)



Sud Ovest - 16 comuni superficie 179,94 Km² abitanti 239.769 densità 1.332 ab/km² (dati 2022)



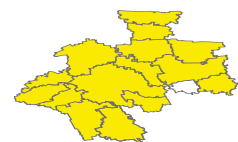
Sud Est - 15 comuni superficie 179,72 Km² abitanti 176.082 densità 980 ab/km² (dati 2022)



Adda Martesana - 29 comuni superficie 264,95 Km² abitanti 390.863 densità 1430 ab/km² (dati 2022)



Nord Milano - 6 comuni superficie 57,88 Km² abitanti 266.200 densità 5.381 ab/Km² (dati 2022)



Nord Ovest - 16 comuni superficie 135,82 km² abitanti 317.515 densità 2.338 ab/Km² (dati 2022)



Milano - 9 municipi superficie 181,8 Km² abitanti 1.684.627 densità 9.268 ab/Km² (dati 31.12.2022)

	Superficie	Abitanti	Densità abitanti
Municipio 1	9,67 km ²	111.560	11.536
Municipio 2	12,58 km ²	208.512	16.574
Municipio 3	14,23 km ²	165.794	11.651
Municipio 4	20,95 km ²	195.300	9.322
Municipio 5	29,87 km ²	147.529	4.939
Municipio 6	18,28 km ²	177.298	9.699
Municipio 7	31,34 km ²	210.939	6.730
Municipio 8	23,72 km ²	233.079	9.826
Municipio 9	21,12 km ²	234.616	11.108

città metropolitana - Abitanti 3.214.630 (dati 1.1.2022) - Zone omogenee: la popolazione
Milano Municipi (dati 31.12.2022) - [Comune di Milano, dati statistici](#)

INDICATORI DEMOGRAFICI

Evoluzione dei principali indici demografici calcolati sulla popolazione residente nella città metropolitana di Milano.

Anno	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice di ricambio della popolazione attiva abitanti	Indice di struttura della popolazione attiva	Indice di carico di figli per donna feconda	Indice di natalità (x 1.000 ab.)	Indice di mortalità (x 1.000 ab.)
	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1 gen-31 dic	1 gen-31 dic
2002	143,9	44,9	163,0	100,5	18,5	9,6	9,1
2012	159,5	55,9	148,8	130,4	21,3	9,5	9,7
2021	171,9	55,9	131,5	137,3	19,0	7,2	10,4
2022	175,6	56,1	133,0	139,1	18,7	-	-

Glossario

Indice di vecchiaia: rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, nel 2022 l’indice di vecchiaia per la città metropolitana di Milano dice che ci sono 175,6 anziani ogni 100 giovani.

Indice di dipendenza strutturale: rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Ad esempio, teoricamente, nella città metropolitana di Milano nel 2022 ci sono 56,1 individui a carico, ogni 100 che lavorano.

Indice di ricambio della popolazione attiva: rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l’indicatore è minore di 100. Ad esempio, nella città metropolitana di Milano nel 2022 l’indice di ricambio è 133,0 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.

Indice di struttura della popolazione attiva: rappresenta il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni).

Carico di figli per donna feconda: è il rapporto percentuale tra il numero dei bambini fino a 4 anni ed il numero di donne in età feconda (15-49 anni). Stima il carico dei figli in età prescolare per le mamme lavoratrici.

Indice di natalità: rappresenta il numero medio di nascite in un anno ogni mille abitanti.

Indice di mortalità: rappresenta il numero medio di decessi in un anno ogni mille abitanti.

Età media: è la media delle età di una popolazione, calcolata come il rapporto tra la somma delle età di tutti gli individui e il numero della popolazione residente. Da non confondere con l'aspettativa di vita di una popolazione.

Fonte: [Tuttitalia](https://www.tuttitalia.it)

VOLONTARIATO ORGANIZZATO

Al 27 marzo 2023 nel territorio della città metropolitana di Milano risultano iscritti nel RUNTS 4.038 enti.

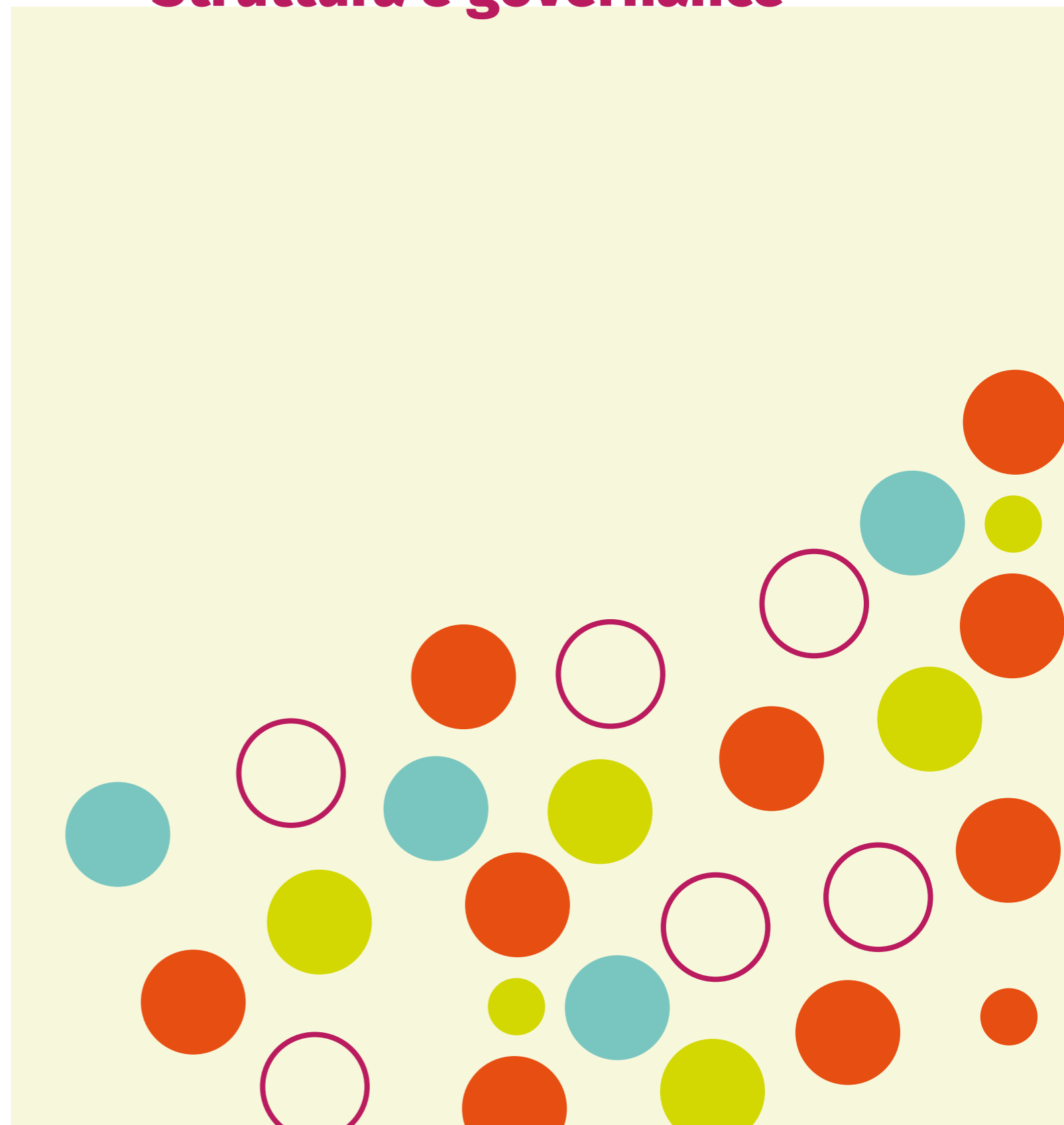
Sezione	al 27/3/2023
Associazioni di Promozione sociale (Aps)	1.444
Imprese Sociali	1.129
Organizzazioni di Volontariato (ODV)	967
Altri enti ETS	487
Enti Filantropici	9
Società di Mutuo Soccorso	2
TOTALE	4.038

Inoltre, vi sono:

- 132 enti a cui è stata chiesta l'integrazione la rettifica dello Statuto e/o documentazione;
- 1.500 Onlus nel territorio metropolitano di Milano in attesa della definizione dei regimi fiscali da parte dell'Unione Europea, a seguito definiranno a quale sezione del RUNTS iscriversi;
- altri enti non profit che ogni mese inoltrano la domanda di iscrizione.

Si stima quindi che al termine di questa fase di trasmigrazione al RUNTS e di prima iscrizione, saranno circa 6.000 gli ETS iscritti al Registro nel territorio della città metropolitana di Milano.

Struttura e governance



I SOCI

Per Statuto possono aderire a CSV Milano - ETS le organizzazioni di volontariato e gli altri enti del Terzo Settore, ai sensi del D.lgs. 117/2017, esclusi quelli costituiti in una delle forme del Libro V del Codice Civile, che ne facciano richiesta, che si riconoscono nei principi, nei valori e nelle norme statutarie dell'Associazione.

L'adesione a CSV Milano non condiziona la fruibilità dei servizi. I servizi sono infatti a disposizione di tutti, non solo dei soci.

Nel corso del 2022 non ci sono state nuove adesioni. A seguito dell'avvio dell'operatività del RUNTS, quattro aderenti hanno receduto dal rapporto associativo per mancanza del requisito di ETS.

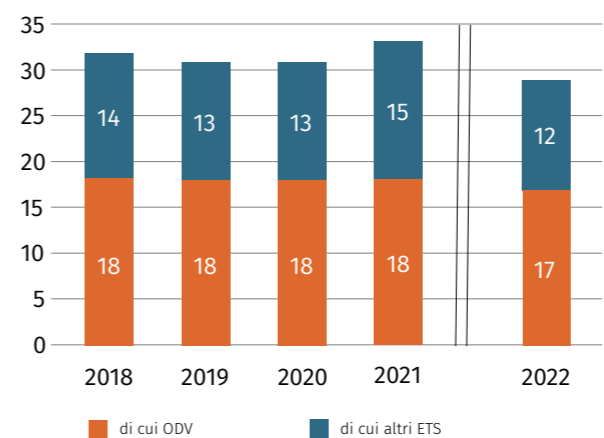
L'attuale compagine sociale è costituita da:



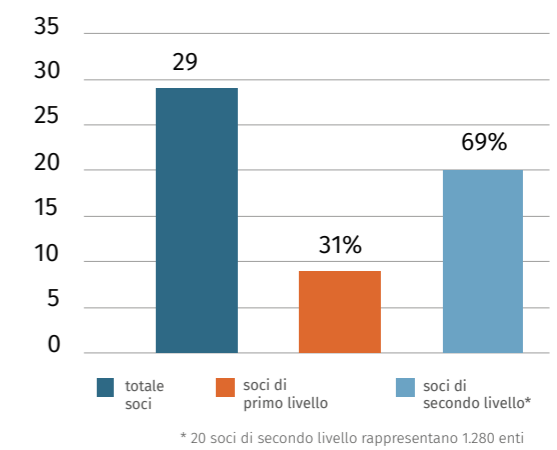
Gli associati sono in maggioranza composti da ODV (59%).

Lo Statuto di CSV Milano prevede che, qualora il numero complessivo di rappresentanti di organizzazioni di volontariato fosse inferiore alla metà più uno dei rappresentanti dei soci, i voti ad essi attribuiti sono incrementati di conseguenza, così da mantenere la maggioranza dei voti in ciascuna assemblea alle ODV (prevista dal CTS all'art.61, comma 1 lettera f).

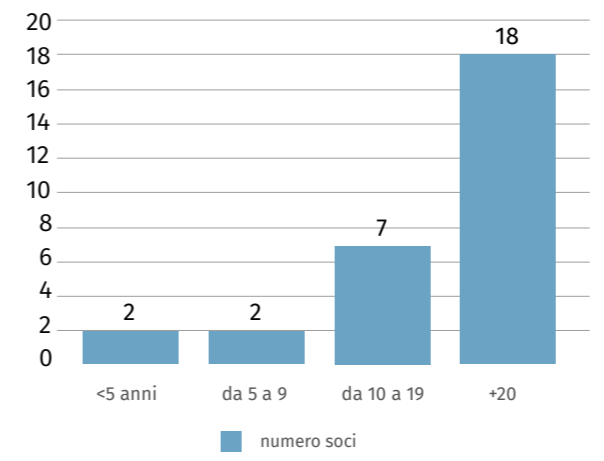
numero soci



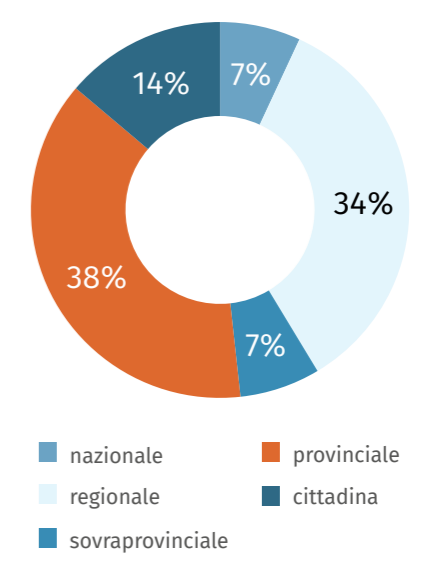
representatività



anni come associati



territorialità



IL SISTEMA DI GOVERNO E DI CONTROLLO



Organi sociali	Riunioni svolte	% di partecipazione	Ore svolte da ogni componente	Gratuità del ruolo
Assemblea dei soci	2	37%	3,5	SI
Consiglio Direttivo	11	73%	20	SI
Collegio dei Revisori	4	100%	6	NO

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano di CSV Milano ed è composta dai legali rappresentanti degli enti associati o dai loro delegati. È convocata dal Presidente ed è presieduta da un presidente dell'assemblea nominato di volta in volta. L'Assemblea è convocata almeno una volta l'anno e ogni qual volta lo ritenga necessario il Consiglio Direttivo o lo richieda almeno un decimo degli associati. La convocazione deve avvenire con almeno otto giorni di preavviso. L'Assemblea ha il compito di approvare il progetto pluriennale di attività, il piano annuale, il bilancio preventivo e consuntivo, i Regolamenti; approva e rende pubblico il bilancio sociale; nomina il Consiglio Direttivo e l'Organo di Controllo. Nel 2022 si sono tenute due assemblee ordinarie, con partecipazione sia in presenza sia in modalità telematica, con una presenza media del 37% degli associati, che hanno provveduto ai normali adempimenti:

- approvazione Bilancio consuntivo e Bilancio sociale 2021;
- approvazione Programmazione 2022.

L'assemblea del 19 dicembre ha inoltre assunto una importante delibera in ordine alla prosecuzione del Progetto Voce.

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

È l'Organo con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, redige il Piano annuale e pluriennale di attività e il preventivo, approva la Carta dei Servizi, predispone le modifiche allo Statuto e i regolamenti e nomina il Direttore.

I consiglieri partecipano ad una o più Commissioni per progetti speciali e in relazione all'articolazione tecnica della struttura tecnica del CSV. (vedi paragrafo successivo).

Il Direttivo è composto da 11 componenti e dura in carica 4 anni.

L'attuale Consiglio è stato eletto l'11 maggio 2021.

Tutte le cariche degli organi sociali sono a titolo gratuito.

Nel 2022 si sono svolte 11 riunioni di cui: 9 in modalità mista (presenza e distanza), 1 solo in presenza e 1 solo in modalità telematica.

Nome e cognome	Ruolo	Data prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Andrea Fanzago	Presidente	11/05/2021	2021-2025
Franca Andreoni	Vicepresidente	03/05/2017	2021-2025
Guido De Vecchi	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Lorenzo Dotti	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Giuseppe Failla	Consigliere	03/05/2017	2021-2025
Emanuele Finaldi	Consigliere	03/05/2017	2021-2025
Alessandro Galbusera	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Isabella Mainini	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Monica Malchiodi	Consigliere	11/05/2021	2021-2025
Paola Rambaldi	Consigliere	21/11/2019	2021-2025
Patrizia Venturi	Consigliere	03/05/2017	2021-2025

IL PRESIDENTE

Il Presidente è eletto dal Consiglio Direttivo; ha la responsabilità legale dell'Ente; cura l'attuazione delle deliberazioni, intrattiene rapporti con le autorità e le pubbliche amministrazioni, sorveglia il buon andamento amministrativo dell'Associazione e adotta in caso di urgenza ogni provvedimento opportuno, sottoponendolo a ratifica dell'organo competente.

L'attuale presidente è Andrea Fanzago in carica dal 2021, in forza presso Caritas Ambrosiana di Milano dove ricopre il ruolo di responsabile dell'Area povertà alimentare.

Dal 2006 al 2016 è stato Vicepresidente Consiglio Comunale di Milano, componente delle Commissioni Politiche sociali, Urbanistica, Ambiente, Affari Istituzionali, Arrendo Urbano, Expo, Bilancio e Partecipate, dal 2016 al 2021 con delega del Sindaco Sala per l'attuazione della Riforma dei Municipi.

COMMISSIONI

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

Accanto alle Commissioni costituite ad hoc dal Consiglio Direttivo in occasioni specifiche (es. Commissione elettorale) o per progetti di particolare rilevanza (es. Commissione Voce), sono state costituite quattro Commissioni, corrispondenti alle aree di prodotto della struttura organizzativa di CSV Milano.

Per la stretta connessione con le specifiche responsabilità del Presidente, le funzioni organizzative di CSV (comunicazione, personale e amministrazione) fanno riferimento al Presidente stesso.

Le Commissioni del Consiglio Direttivo rispondono a due obiettivi:

- informativo: consentono ai Consiglieri di conoscere in modo più approfondito le attività programmate e/o realizzate dalle Aree di prodotto e come queste traducano obiettivi e strategie di CSV Milano;
- propositivo / innovativo: elaborare nuovi progetti o servizi, su iniziativa del Consiglio stesso o della struttura tecnica, da sottoporre al Consiglio per l'approvazione.

Alle Commissioni partecipano, oltre i consiglieri nominati, il Direttore e il Responsabile dell'area, e sono convocate:

- in occasione della predisposizione del Progetto pluriennale e/o del Piano annuale attività;
- in occasione dello stato di avanzamento richiesto dell'ONC¹;
- ogniqualvolta si renda necessario per l'elaborazione di nuovi progetti o servizi.

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

Commissione	Consiglieri
Area Organizzazioni	Andreoni, De Vecchi
Area Cittadini e Volontari	Andreoni, Malchiodi, Venturi
Area Cultura	Failla, Mainini, Rambaldi
Area Animazione territoriale	De Vecchi, Dotti, Mainini

ORGANO DI CONTROLLO

Ha compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale dell'ente.

L'Organo di controllo rimane in carica per 3 anni.

Tutti i componenti sono iscritti al Registro dei Revisori contabili.

Al superamento dei limiti di cui all'articolo 31, comma 1 del D.lgs. 117/2017, l'Organo esercita la revisione legale dei conti.

La nomina del componente con funzioni di Presidente spetta all'organismo territoriale di controllo (OTC), che ha nominato, a decorrere dall'agosto 2020 il dott. Alberto Regazzini.

La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

Ai componenti dell'Organo di controllo è riconosciuto un compenso, quello per il Presidente del Collegio è a carico dell'ONC.

Nome e cognome	Ruolo	Data prima nomina	Periodo per il quale rimane in carica
Alberto Regazzini	Presidente	01/08/2020	2020-2023
Fabrizio Angelelli	Componente effettivo	18/06/2020	2020-2023
Roberta Gottard	Componente effettivo	18/06/2020	2020-2023

GLI STAKEHOLDER

CSV Milano 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.

Questa la rete degli stakeholder:

Stakeholder	Classificazione	Obiettivi dell'azione di CSV e modalità di coinvolgimento
ONC (Organismo Nazionale di Controllo) e OTC (Organismo Territoriale di Controllo)	<i>Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo</i>	Gestire i fondi assegnati dall'ONC per l'esecuzione del suo mandato istituzionale; informare e rendicontare all'Organismo circa il loro impiego nel corso dell'anno in momenti predefiniti (Programmazione e verifica di metà anno).
Legislatore	<i>Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo</i>	I CSV sono soggetti al rispetto di tutte le normative che regolamentano il proprio funzionamento e quello degli enti del TS. Dopo la riforma, è necessario rispettare quanto previsto dall'art.61 del CTS.
Agenzia Nazionale Giovani	<i>Soggetti istituzionali nazionali e territoriali che definiscono regole e quadro normativo</i>	CSV Milano è formalmente accreditato ai progetti di invio dei volontari del Corpo Europeo di Solidarietà. Per la loro gestione si relaziona con l'ANG.
CSVnet e CSVnet Lombardia	<i>Reti di appartenenza</i>	Contribuire al rafforzamento del sistema CSV, adottando strumenti condivisi, promuovendo percorsi formativi comuni e collaborando sul piano strategico e operativo.
Enti di Terzo settore soci	<i>Stakeholder interni</i>	Promuovere la loro partecipazione alla definizione delle linee strategiche di indirizzo del Centro, attraverso le Assemblee e le delibere del Consiglio Direttivo.
Dipendenti	<i>Stakeholder interni</i>	Promuovere un costante confronto tra dirigenza, operatori e governance perché ci sia allineamento e condivisione tra l'identità espressa e interpretata da tutti; promuovere la loro formazione e crescita personale e professionale, favorire la collaborazione trasversale tra operatori con diversi ruoli e nelle diverse aree.
Cittadini, comunità locale	<i>Fruitori di attività e servizi; Partner*</i>	Promuovere la cultura della solidarietà e il ruolo del volontariato come propulsore di cittadinanza attiva e luogo di partecipazione, di costruzione collettiva, di esercizio e tutela dei diritti civili e sociali.

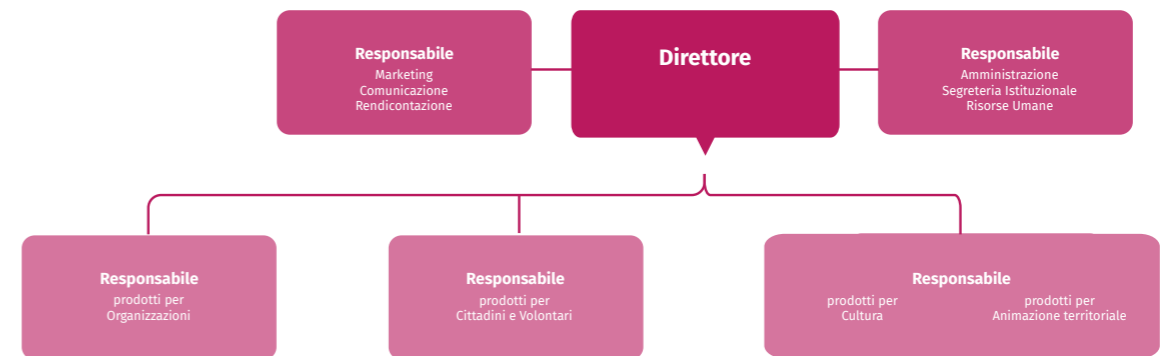
Stakeholder	Classificazione	Obiettivi dell'azione di CSV e modalità di coinvolgimento
Volontari, Organizzazioni di Volontariato e altri enti ETS (soci e non)	<i>Fruitori di attività e servizi; Partner*</i>	Promuovere, sostenere e qualificare il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni che favoriscono il protagonismo dei cittadini e degli enti del Terzo settore nel perseguimento dell'interesse generale della comunità
Scuole e Studenti	<i>Fruitori di attività e servizi</i>	Promuovere la cultura del volontariato e della solidarietà, coinvolgendo gli studenti in attività di volontariato, anche nell'ambito di esperienze di alternanza scuola lavoro
Imprese	<i>Fruitori e Partner*</i>	Promozione di eventi di volontariato per i dipendenti e co-organizzazione di proposte di volontariato rivolte a studenti nell'ambito di esperienze di alternanza scuola lavoro
Regione Lombardia, città metropolitana di Milano, Comune di Milano altri comuni	<i>Partner*</i>	Collaborazione nel produrre e fornire servizi e prodotti per il volontariato, nell'organizzare eventi di promozione culturale, nello sviluppare proposte e diffondere esperienze di volontariato, nel costruire coesione sociale nei territori
Le Università di Milano	<i>Partner*</i>	Promuovere la crescita delle conoscenze e competenze del mondo del volontariato e del Terzo settore attivando percorsi di formazione e ricerca in collaborazione con le maggiori università del territorio
Tribunale di Milano, Afol Sud Milano e UEPE Milano	<i>Partner*</i>	Promuovere il reinserimento socio lavorativo di detenuti, in misura alternativa alla detenzione, in carico a Uepe Milano
Ordine dei Notai Milano, Ordine degli Avvocati di Milano, CAF CGIL Milano, Informatica solidale	<i>Partner*</i>	Collaborazione nell'ambito di Fare Non Profit, per l'erogazione di consulenze specialistiche o offerta di prodotti alle organizzazioni in regime di convenzione

*- Partner: vedi capitolo 2, a pagina 41

Le persone che operano per l'ente

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per operare con migliore agilità e flessibilità, salvaguardando momenti elaborativi strategici comuni, avendo comunque presenti gli obiettivi di risultato sia sociale che economico che ci siamo dati, la struttura organizzativa si compone di un **Direttore** a tempo indeterminato e di cinque suoi collaboratori: tre **Responsabili** che gestiscono le attività di servizio definiti dalla mission di Ciesevi. A questi Responsabili si affiancano altri due Responsabili: per la Segreteria istituzionale, il Bilancio, la Contabilità, i Sistemi informativi e lo sviluppo delle Risorse Umane; per il Marketing, la Comunicazione e la Banca Dati. Per raggiungere gli obiettivi fissati la struttura assume un'impostazione di tipo matriciale tra aree di supporto interno e quelle di produzione per i destinatari. La collaborazione è necessaria anche tra i diversi ambiti di servizio.

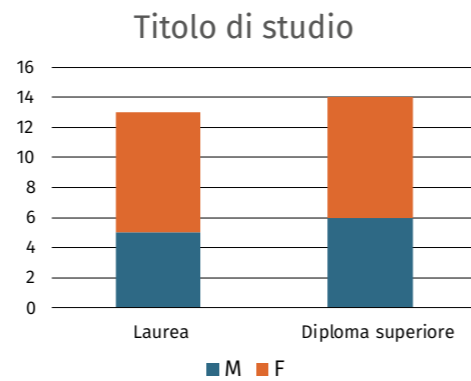
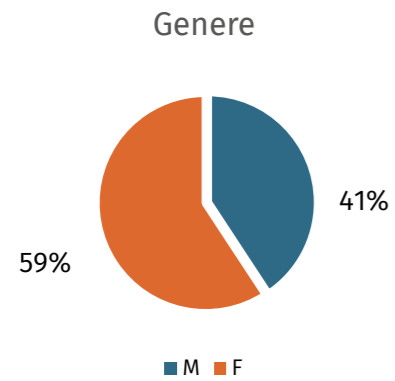


AMBITI DI COORDINAMENTO

Sono gli strumenti dei quali CSV Milano si è dotato per rendere più fluida e condivisa la gestione del centro. Come illustrato nello schema riportato nella pagina accanto, si tratta di diverse tipologie di riunioni, a periodicità fissa o convocate solo in particolari occasioni.

TIPOLOGIA	PERIODO	CHI	Gestione strategica e verifica attività di CSV
Staff di direzione	Al bisogno	Direttore + Responsabili	Conduzione tecnica gestionale e produttiva di CSV Milano
Staff di progetto	Al bisogno	Responsabili + operatori assegnati al progetto	Coordinamento e sviluppo attività singolo progetto
Commissioni	Al bisogno	Componente Staff di Direzione + Consiglieri referenti + Responsabile area	Declinazione delle indicazioni strategiche in programmazione e elaborazione di proposte di interventi innovativi
Commissione progettuale	Al bisogno	Variabile, mista fra rappresentanti del consiglio e staff	Strategie di realizzazione di progetti particolari

LE RISORSE UMANE



Nel 2022 il tasso di turnover è stato del 12,5%, contro 26% del 2021.

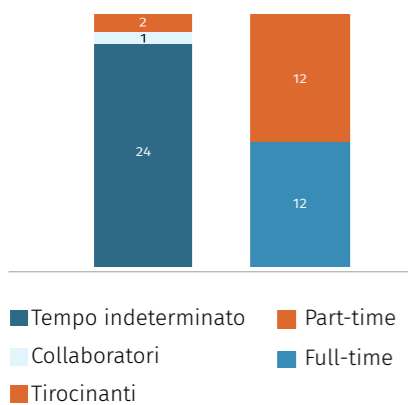
Nel 2022, la gestione delle risorse umane si è indirizzata secondo tre linee principali, oltre all'attività formativa:

Semplificazione della gestione amministrativa, con l'introduzione di procedure online e con lo snellimento degli strumenti di rilevazione delle presenze.

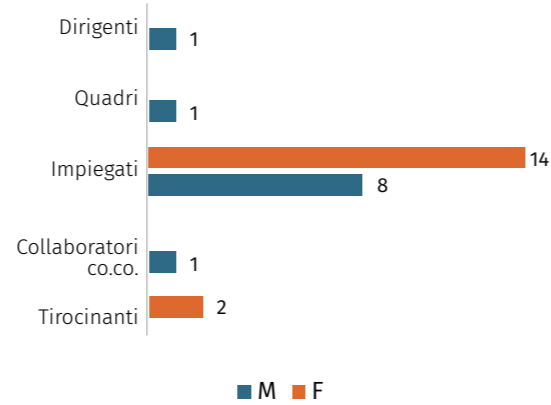
Completamento del percorso, iniziato a fine 2021, che ha visto l'introduzione di un sistema di programmazione per azioni e obiettivi, indicatori e risultati declinati per ciascun lavoratore.

Introduzione, a seguito della definizione degli obiettivi individuali, degli accordi individuali di lavoro agile (L 81/17) per tutti i lavoratori che hanno fatto richiesta.

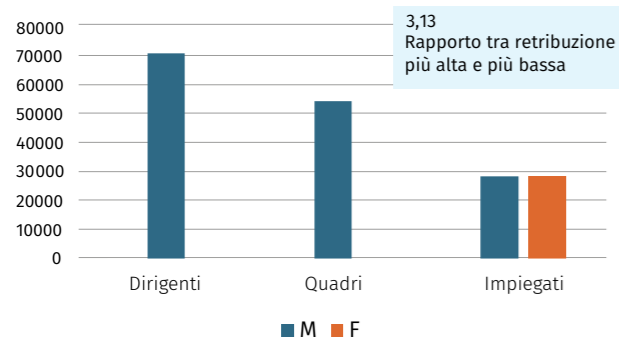
Tipologia contrattuale



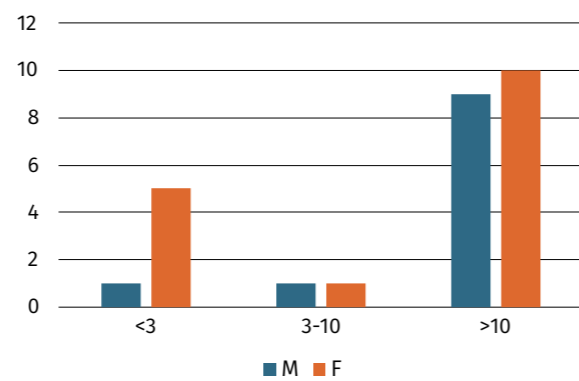
Inquadramento



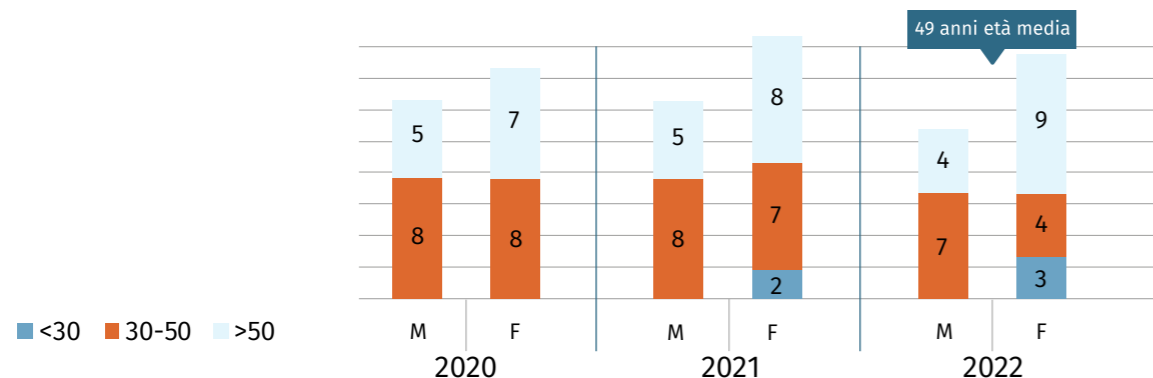
Retribuzione



Anzianità lavorativa



Andamento età



LA FORMAZIONE DEL PERSONALE



dipendenti formati



corsi frequentati



ore di formazione totale ai dipendenti

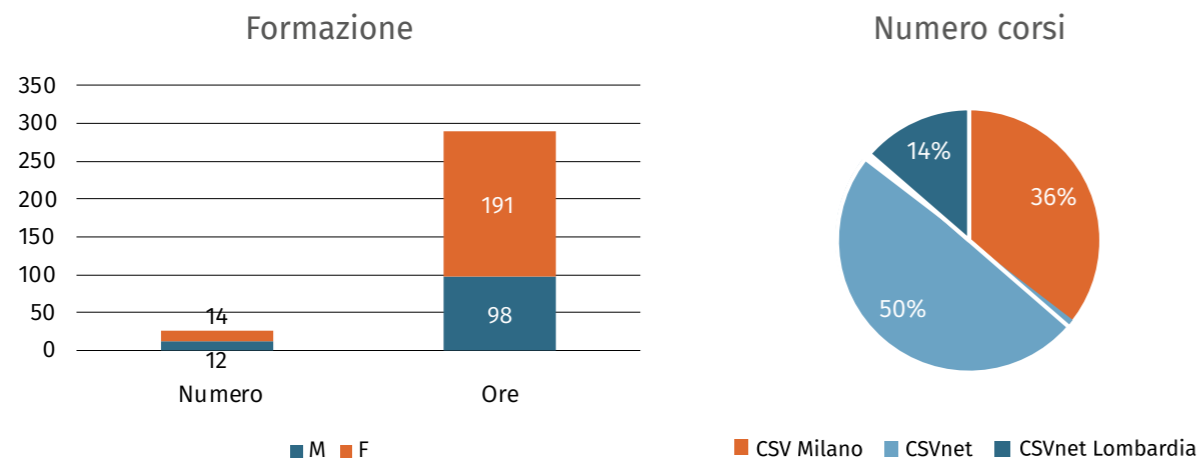
Sono due le tipologie di percorsi e corsi di formazione ai quali il personale di CSV Milano ha potuto accedere:

- formazione realizzata a livello locale (a cura di CSV MILANO o da altri soggetti)
- formazione realizzata a livello regionale/nazionale (a cura di CSVnet Lombardia e CSVnet).

FORMAZIONE REALIZZATA A LIVELLO LOCALE

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

- formazione interna: derivante da adempimenti normativi (corsi obbligatori) e anche da esigenze espresse dai lavoratori del Centro (attraverso anche la fruizione di corsi di Università del Volontariato);
- formazione a richiesta: si tratta di una opportunità messa a disposizione di CSV Milano per i propri lavoratori. Chi desidera può fare richiesta di seguire una formazione specifica. Responsabile, direttore e personale valutano che la formazione richiesta abbia una ricaduta professionale in CSV. Se la risposta è positiva la formazione viene co-finanziata dal lavoratore e da CSV, sia in termini di ore lavoro che di costi di partecipazione. Nel corso del 2022 si è potuto anche usufruire di proposte formative offerte a titolo gratuito.



Contenuti delle attività formative frequentate

- Master di progettazione sociale: i progettisti del domani
- Laboratorio: l'utilizzo di Excel
- Marketing Sociale: il caso CSV Milano
- OKR per un'esecuzione agile
- Progettare ed attuare un programma per l'erogazione dei premi di risultato
- Responsabile Privacy
- Scuola & comunità educante. Come si costruiscono le alleanze
- Formazione obbligatoria D.lgs.81/2008 sicurezza

LA FORMAZIONE REALIZZATA A LIVELLO REGIONALE E NAZIONALE

Anche per il 2022 la Confederazione regionale, in stretta sinergia con la rete nazionale dei CSV, ha promosso seminari e percorsi formativi per generare occasioni di scambio e confronto fra gli operatori dei CSV e per approfondire i temi e le sfide che riguardano il mondo del volontariato oggi. Le occasioni formative hanno avuto anche l'obiettivo di accrescere e incrementare le competenze tecnico-specialistiche del sistema.

Gli ambiti di intervento a livello regionale hanno riguardato in particolare modo gli adempimenti normativi della Riforma del Terzo Settore, gli approfondimenti legati ai temi della promozione della salute nei territori e della partecipazione individuale nelle esperienze di solidarietà, con uno sguardo specifico sul tema della partecipazione giovanile. È stato realizzato anche un ciclo di incontri rivolto ai presidenti e ai consiglieri dei 6 CSV sui temi del volontariato e salute, del volontariato e povertà e del volontariato e territorio.

Salute & Territorio	1 operatore di ciascun CSV	15 incontri
Riforma Terzo Settore	1 coordinatore area Organizzazioni di ciascun CSV	15 incontri
Cittadini e Partecipazione	1 coordinatore area Cittadini di ciascun CSV	10 incontri

La formazione nazionale, caratterizzata da un taglio informativo-formativo, si è articolata attorno a sei aree di intervento a cui hanno partecipato, di volta in volta, presidenti, consiglieri, direttori o operatori della Lombardia.

Adempimenti fiscali normativi Riforma Terzo Settore	17 incontri
Formazione tematica	6 incontri
Utilizzo dei dispositivi di lavoro del sistema CSV (gestionale, piattaforme informatiche)	12 incontri
Progettazione Sociale	7 incontri
Programmazione CSV 2023	4 incontri
Percorso "Fare bene insieme, consolidare ed evolvere"	15 incontri (di cui alcuni residenziali)

LA REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Il contratto applicato ai dipendenti di CSV Milano è il CCNL Terziario Commercio e Servizi di Confcommercio.

I dipendenti godono inoltre di:

- assicurazione infortuni professionali ed extraprofessionali
- assicurazione Kasko (3 persone)
- buoni pasto elettronici
- compartecipazione economica a formazione su proposta individuale
- flessibilità orario lavoro
- ampia disponibilità a richieste di aspettative e permessi non retribuiti
- fruizione lavoro da remoto con modalità più ampie rispetto a norme di legge per l'emergenza Covid
- dal 2° semestre 2022 attivazione del lavoro agile per 1 giorno alla settimana.

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

Ai volontari si riconosce il rimborso delle spese personali applicando il medesimo regolamento dei rimborsi spese approvato dall'assemblea e valido anche per gli organi sociali e i dipendenti. I componenti dell'Organo di Amministrazione percepiscono unicamente il rimborso delle spese sostenute e documentate, connesse all'esercizio delle proprie funzioni.

Il Compenso del Presidente dell'Organo di controllo è a carico dell'Organismo Nazionale di Controllo, che, in base alle Linee guida da esso emanate, ammonta a euro 5.000 annui, oltre oneri fiscali e previdenziali. Il Consiglio Direttivo, in considerazione della maggiorazione del 50% abitualmente applicata al compenso del Presidente, ha stabilito il compenso degli altri membri dell'Organo di controllo in 3.330 euro annui, oltre oneri fiscali e previdenziali.

I VOLONTARI E LE ALTRE RISORSE UMANE

CSV Milano coinvolge risorse pro-bono che offrono attività di volontariato cosiddetto "professionale". In particolare, il 2022 ha visto coinvolti:

- consulenti legali dello e dello Studio Freshfields Bruckhaus Deringer LLP che stanno accompagnando il progetto VOCE;
- docenti delle Università di Milano che hanno offerto docenze pro-bono nel progetto Università del Volontariato;
- professionista della comunicazione per Civil Week

In CSV Milano operano a titolo volontario i membri degli organi sociali (Assemblea dei soci, Consiglio direttivo)

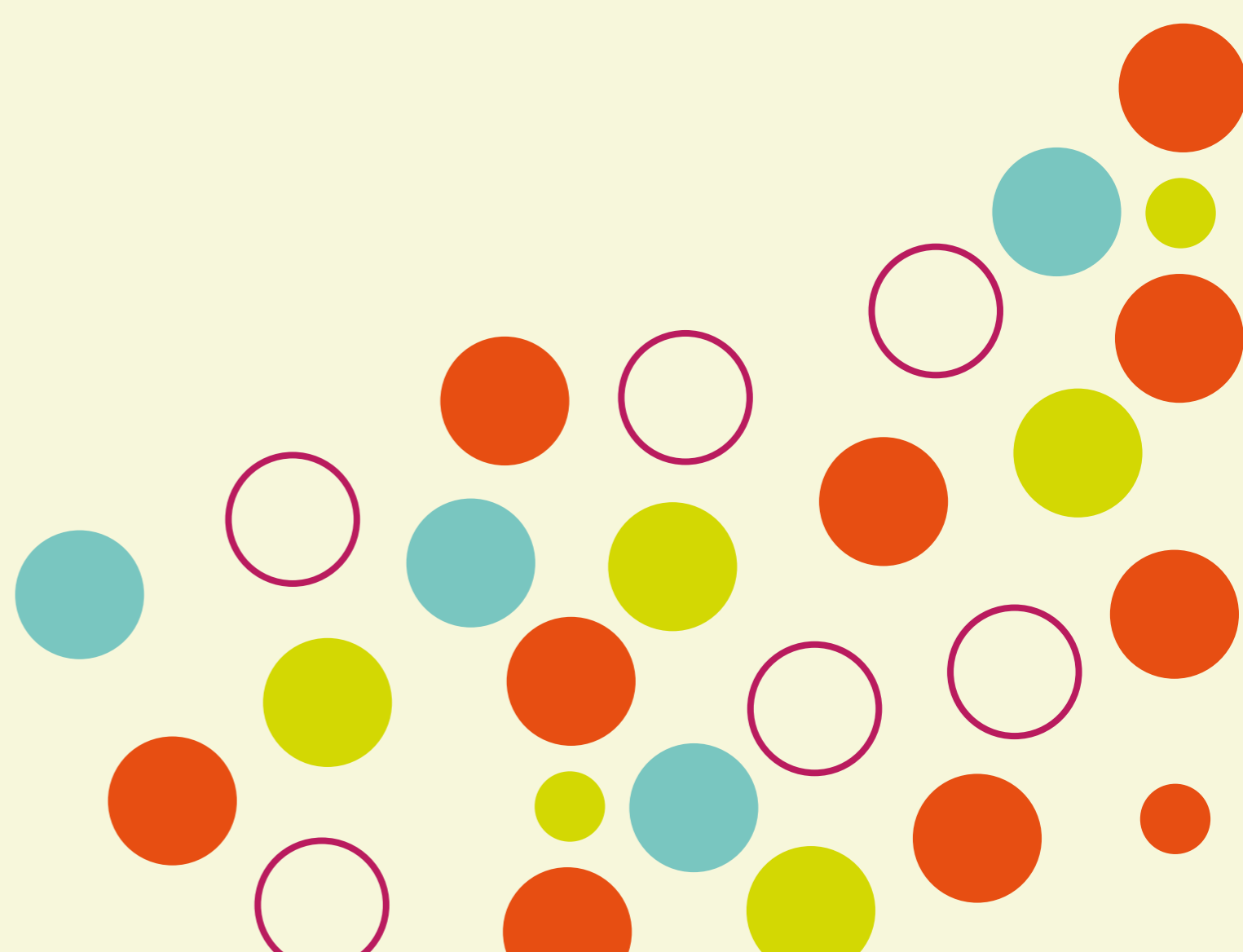
	2020		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
TOTALE VOLONTARI DELL'ENTE	47	10	40	13	43	10
Di cui operanti all'interno dell'organo sociale	33	10	30	13	28	8
Di cui ad altro titolo	14		10		15	2
Di cui con ruolo					Esperti legali pro bono progetto Voce; Civil Week, Docenze Univol	Docenze Univol, Civil Week
Numero di ore prestate in volontariato	338	141	351	200	529	135

ALTRE RISORSE UMANE

TIROCINANTI

Da gennaio a luglio 2022 sono stati attivati 3 tirocini extracurricolari per giovani laureati IED Milano a supporto dell'organizzazione della "Civil Week 2022". Per due di essi il tirocinio è stato prorogato fino a dicembre 2022.

Obiettivi, attività e risultati



LE AREE DI BISOGNO

L'attività di CSV Milano che verrà esplicitata, dettagliata e rendicontata nel presente bilancio sociale è stata costruita pensando ai bisogni dei destinatari per i quali CSV Milano Ets, come tutti i CSV italiani, hanno ragione di essere e di operare. Di seguito ne diamo una sintetica rappresentazione.

Degli Enti di Terzo settore

- opportunità di riflessione e strumenti di lavoro per pensare e agire in relazione ai bisogni delle comunità
- riconfigurarsi alla luce dei cambiamenti e delle incertezze sociali e degli aspetti applicativi della Riforma del Terzo settore
- fruizione di servizi essenziali a costi accessibili

Dei volontari e cittadini attivi

- esperienze di partecipazione, specialmente i giovani e gli inattivi
- sostegno nel riconnettere le ricadute individuali delle esperienze personali con il valore generato nella comunità
- accrescimento delle proprie competenze, specialmente soft skill

Della cultura del volontariato

- possibilità di approfondire i temi sociali e della cultura del volontariato
- avere occasioni qualificate di visibilità e voce al contributo del volontariato nel leggere e rispondere ai problemi sociali

Del territorio

- supporto alla connessione e collaborazione tra cittadini, enti, istituzioni, Uffici di Piano
- accompagnamento verso processi di apprendimento collettivo, di sviluppo di consapevolezza sul senso dell'agire sociale nei cittadini, nelle organizzazioni e nelle comunità.

LA PROGRAMMAZIONE

La programmazione in CSV Milano ETS prevede due livelli: uno strategico e uno operativo.

La programmazione strategica avviene di concerto tra struttura operativa e struttura di governo, elaborando strategie e operatività nel corso dei Consigli Direttivi, delle Commissioni (vedi sezione identitaria); degli Staff di Direzione, degli staff d'Area.

Prende forma in un documento, la cui approvazione finale avviene, insieme al bilancio preventivo, in Assemblea dei soci. Anche nel 2022 la pandemia per il Covid ha reso difficile una generatività condivisa (operatori – consiglieri) del nuovo progetto, ma, laddove opportuno, la concertazione è stata perseguita.

Tenendo in considerazione il **Piano di Sviluppo 2020-23 “Innovare per crescere”** si è proceduto, quindi, ad una verifica e spesso riformulazione degli obiettivi strategici in senso evolutivo a partire dalla lettura dei bisogni da parte dei Consiglieri e degli operatori (condivisa anche a livello regionale).

Partendo dal documento strategico, la struttura operativa ha definito la nuova Programmazione annuale delle attività 2023 coerente con l'impostazione strategica, ma anche in base alle sfide che già si sapeva ci sarebbero state, come i nuovi accordi per Convenzioni a favore delle Organizzazioni, il rilancio di Università del Volontariato, la riproposizione della Civil Week, il nuovo progetto Common Ground l'adozione del Piano di Marketing.

LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Articolazione territoriale

CSV Milano ha una sede unica in Milano (piazza Castello 3): una collocazione facilmente accessibile sia con i mezzi urbani che con quelli interurbani. La scarsità di risorse economiche assegnate purtroppo non permette l'apertura di punti decentrati sul territorio metropolitano. Si è cercato di sopperire potenziando i servizi tramite canali online.

Pubblicizzazione dei servizi

I servizi sono promossi attraverso:

- canali web istituzionali: sito, newsletter, social
- di progetto: Università del Volontariato, Volontari per un giorno, VDossier)
- attività di ufficio stampa;
- mailing mirate dal gestionale MyCSV (presentato a pag. 91);
- cartellonistica in sede;
- il supporto di partner;
- produzione e distribuzione di pochi ma essenziali prodotti cartacei;
- i contatti personali di ciascun operatore.

Accessibilità ai servizi

I servizi sono accessibili secondo le modalità indicate nel [Regolamento dei servizi](#) definito dal Consiglio Direttivo e visionabile sul sito tra i documenti istituzionali.

Tutti i servizi che vengono pubblicati sul sito fanno infatti riferimento ad esso con link attivo e diretto.

Al numero di telefono principale di CSV Milano un risponditore automatico indica le numerazioni da fare per raggiungere i singoli servizi.

Sul sito sono disponibili anche tutti i numeri diretti dei servizi che sono ufficializzati anche nel piede delle email degli operatori.

Molti servizi sono stati resi accessibili on line con la piattaforma MyCSV, ma per tutti è sempre possibile richiedere un aiuto sia telefonico che per email per l'attivazione dell'account necessario o per qualunque altra difficoltà. Per venire incontro alle esigenze dei volontari CSV Milano realizza alcune delle sue attività fuori dagli orari di ufficio (serali e fine settimana).

Accoglienza e ascolto dei fruitori

CSV Milano si è dotato di una modalità di gestione dei fruitori che prevede la presa in carico della richiesta indipendentemente dal fatto che sia di propria competenza o meno.

L'operatore, infatti, quando necessario, trasferisce direttamente la richiesta al collega che ricontatta la persona, evitando al fruitore una nuova attivazione. In questo modo, nonostante non si disponga di un desk di ricevimento o di un centralinista, ci si fa carico fin da subito dell'accoglienza dell'interlocutore.

Elaborazione della domanda e risposta ai bisogni

Le risposte necessarie alle domande dei fruitori sono spesso multidisciplinari e ormai gli operatori hanno l'abitudine a dialogare tra loro per costruire non solo le risposte più complete, ma anche la modalità migliore di restituzione.

IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

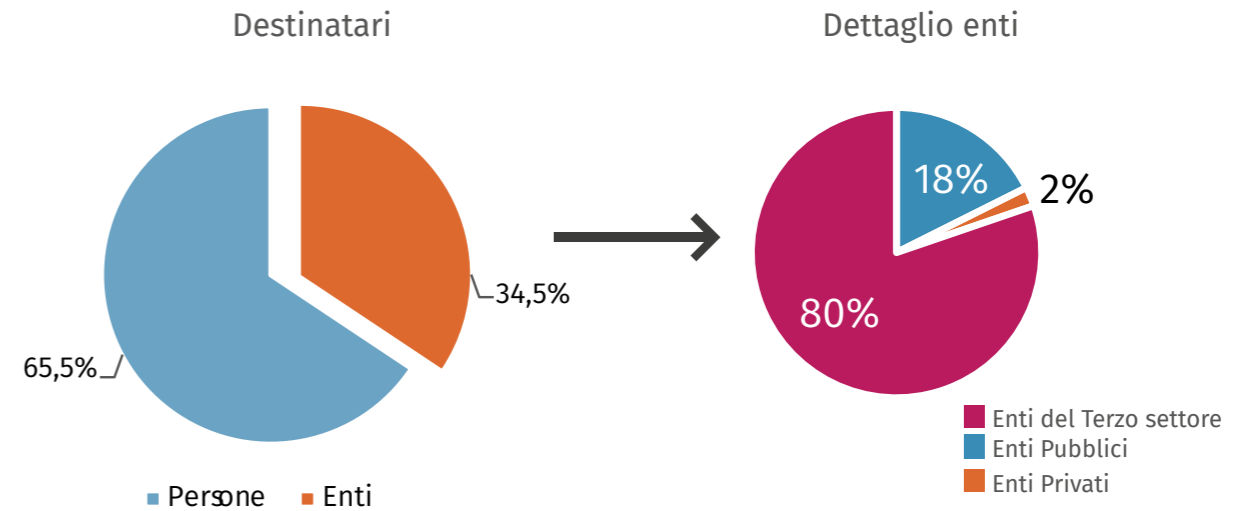
I SERVIZI

Il Centro ha il mandato di organizzare, gestire e fornire servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo settore. Per fare questo si è strutturato in 4 ambiti di servizio:

1. Area per le Organizzazioni: con servizi dedicati alla nascita, crescita, sviluppo e innovazione degli enti
2. Area per i Cittadini e i Volontari: con servizi di promozione, valorizzazione dell'azione volontaria, e di rafforzamento delle competenze
3. Area per la Cultura del Volontariato: con attività di valorizzazione della capacità del volontariato di produrre cultura, conduzione di ricerche e organizzazione di eventi tematici
4. Area per l'Animazione territoriale: con l'accompagnamento alla costruzione e conduzione di progettualità in reti tematiche e territoriali.

I FRUITORI

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



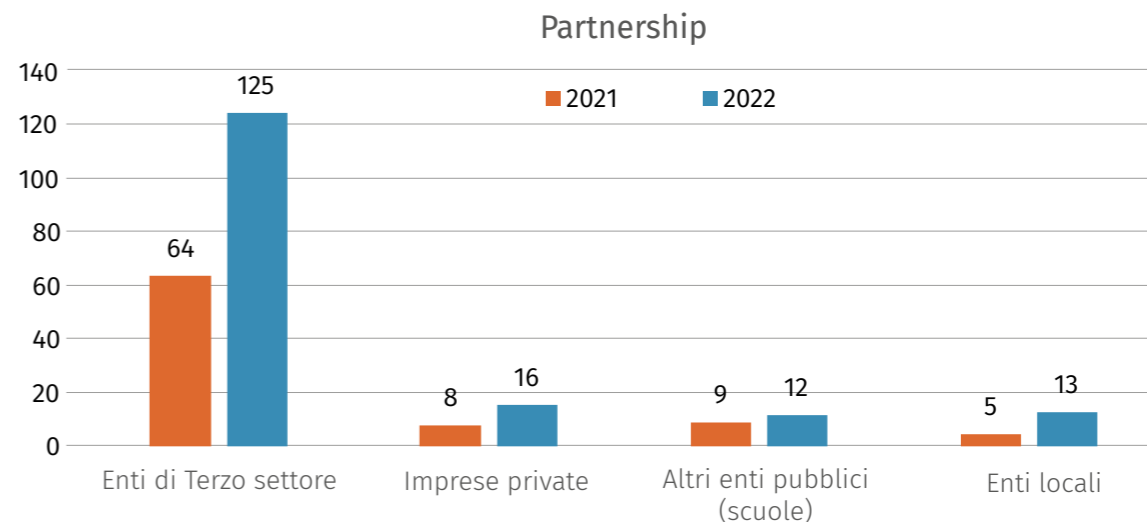
DETTAGLIO Enti nel database di CSV Milano

APS	1.256	12,3%
Cooperative Sociali	725	7,1%
ODV	1.301	12,7%
ODV non Iscritte al registro	625	6,1%
Onlus	1.669	16,3%
Altri enti	4.669	45,6%
Totale	10.245	100,0%

Fonte: My CSV

LE PARTNERSHIP

Da alcuni anni CSV Milano ha adottato la strategia del **“mai agire da soli”**. Infatti, avendo presente le dimensioni e la complessità dei bisogni sociali nella città metropolitana di Milano, la modalità d'azione fondamentale scelta è quella che CSV Milano sia un vero e proprio attore dei progetti, almeno per la propria parte di competenza. La conseguenza è che le collaborazioni avvengono con diversi soggetti (enti locali, altri enti pubblici, imprese private, enti di Terzo settore) e attraverso diverse modalità operative (partnership, coprogettazione, fornitura...) a seconda del contesto e delle opportunità.



CSV L'UNIONE FA LA FORZA

CSV Milano fa parte della rete formata dai **CSV lombardi** che collaborano insieme per fornire servizi ai propri utenti territoriali.

LA RETE DEI CSV IN LOMBARDIA

6

CSV lombardi

erano 12 prima della Riforma del Terzo Settore

20

sedi e sportelli

che coprono tutto il territorio regionale

25

anni di attività

dei Centri di servizio per il volontariato nel 2022

IDENTITÀ E RISORSE

1.158

soci di cui:

825

organizzazioni di volontariato (ODV)

5.472

ETS del territorio rappresentati

72

componenti dei Consigli Direttivi in rappresentanza di tutti i soci

166

persone che compomgono lo staff

130

media delle ore di volontariato prestate dai componenti del Direttivo

20

ore medie di formazione per dipendente

4milioni e 915 mila euro di risorse FUN gestite dai CSV lombardi

I RISULTATI DEI 6 CSV LOMBARDI



CONSULENZE

12.274 consulenze, accompagnamenti e interventi di capacity building a **5.672** ETS



FORMAZIONE

264 corsi e seminari attivati con **5.702** partecipanti



PROMOZIONE

2.328 azioni di promozione tra cui **1.379** orientamenti al volontariato e **113** azioni di scuola volontariato



ANIMAZIONE TERRITORIALE

1.584 azioni di sostegno a **1.744** reti, accompagnamenti e interventi di progettazione sociale



RICERCA E DOCUMENTAZIONE

123 progetti di ricerca, gestione biblioteche e produzione di documentazione



LOGISTICA

848 affitti e prestiti di sale e strumenti a **450** ETS



COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

1.889 consulenze sulla comunicazione a **1.113** ETS

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

339.359 utenti sul sito **1 milione e 231mila** visualizzazioni di pagina per una media di 2 minuti **2.644** notizie **19** newsletter inviate

IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

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

AREE DI INTERVENTO	ORGANIZZAZIONI	CITTADINI E VOLONTARI	CULTURA	ANIMAZIONE TERRITORIALE	DIREZIONE
Formazione	Seminari formativi: sui temi della Riforma del Terzo settore Serate informative	Seminari formativi Corsi strutturati	Seminari formativi Serate informative	Seminari formativi	Serate informative
Promozione, orientamento e animazione territoriale		Orientamento al volontariato, promozione, organizzazione, Supporto e partecipazione a: convegni, campagne, incontri di mediazione e conoscitivi, promozione della causa, incontro di PR e tavoli tematici e di coordinamento, partecipazione in rete a progettazioni su bando, anche europei Bacheca del volontariato: ricerche volontari per gli enti, volontariato occasionale, civico, studentesco, per le vacanze estive, europeo	Organizzazione, supporto e/o partecipazione a convegni, eventi, campagne, festival Partecipazione a tavoli tematici e di coordinamento Partecipazione in rete a progettazioni su bandi, anche europei	Promozione, organizzazione, supporto e/o partecipazione a convegni, campagne, incontri di mediazione e conoscitivi, incontri di programmazione, tavoli tematici e di coordinamento Partecipazione in rete a progettazioni su bando	Promozione, supporto a feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni, campagne, incontri di mediazione e conoscitivi, promozione della causa, incontro di PR Bacheca del volontariato
Consulenza, assistenza e accompagnamento	Ascolto e riformulazione dei bisogni Consulenza informativa (di base) Trasferimento competenze specifico: consulenza specialistica Kit di consulenze predefinito: consulenze a pacchetto Affiancamento, tutoring e accompagnamento Consulenza collettiva: di indirizzo alle forme giuridiche degli enti	Ascolto e riformulazione dei bisogni Consulenza informativa di base Trasferimento competenze specifico Affiancamento, tutoring e accompagnamento		Ascolto e riformulazione dei bisogni Affiancamento, tutoring e accompagnamento	Ascolto e riformulazione dei bisogni Consulenza informativa (di base) Consulenza collettiva: di indirizzo alle forme giuridiche degli enti
Informazione e comunicazione	Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa	Realizzazione di supporti audio-video Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa	Attività redazionale ed editoriale Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa	Pubblicazione di contenuti sui supporti media: sito, social, newsletter, mailing, ... Attività di ufficio stampa	Attività redazionale ed editoriale Realizzazione di supporti audio-video Pubblicazione di contenuti sui supporti media Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
Ricerca e documentazione	Estrazione ed elaborazione di una base dati	Elaborazioni di studi e ricerche Estrazione ed elaborazione di una base dati	Interviste, indagini e rilevazioni di dati Elaborazioni di studi e ricerche Estrazione ed elaborazione di una base dati	Estrazione ed elaborazione di una base dati	Elaborazioni di studi e ricerche Estrazione ed elaborazione di una base dati
Supporto tecnico-logistico	Prestito o noleggio Contratto o convenzione con fornitore terzo	Licenza d'uso			Prestito o noleggio Contratto o convenzione con fornitore terzo Riuso di beni Attività di segreteria

AREA ORGANIZZAZIONI

3.431

consulenze erogate

6

serate informative

con 550 partecipanti

1.913

fruitori

del servizio di prima
informazione

444

fruitori

dei servizi specialistici



OBIETTIVO

Promuovere lo sviluppo delle organizzazioni



LE NOSTRE STRATEGIE

Strategia 1 – Rendere gli Enti di Terzo settore più competenti rispetto alle indicazioni fornite dal Codice del Terzo settore attraverso azioni di informazione e formazione sul tema.

Strategia 2 – Qualificare e facilitare l'azione degli ETS attraverso l'uso degli strumenti e servizi che li guidano nell'applicare il Codice del Terzo settore e messi a disposizione anche grazie ad accordi con fornitori terzi.

Strategia 3 – Rendere efficace l'impegno degli ETS che vogliono rinnovarsi e ripensarsi, attraverso il loro accompagnamento a farlo in coerenza con il Codice del Terzo settore.

**FARE
NON
PROFIT** SOLUZIONI E
OPPORTUNITÀ
per il
TERZO SETTORE

Fare Non Profit è il progetto di CSV Milano, nato nel 2016, a partire dall'esperienza maturata in venti anni di attività. Rivolto agli enti o alle persone che intendono costituire un'associazione, vuole essere un punto di riferimento per risolvere problemi e per individuare nuove opportunità, ma anche un hub che agevola l'incontro e la progettualità.

IL CONTESTO 2022

Con l'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS), la Riforma del Terzo settore è entrata "istituzionalmente" a regime. Gli enti di Terzo settore (ETS), dopo anni di confronti e approfondimenti sul valore e il senso della normativa, stanno procedendo a dare seguito ai processi avviati negli anni precedenti a seguito dell'emanazione del Codice del Terzo settore.

Le richieste di aiuto e di supporto, inerenti l'utilizzo della piattaforma RUNTS, con la quale gli ETS devono interagire per gli aggiornamenti dei propri dati e delle informazioni, e inerenti le modifiche degli statuti, conseguenti alla verifica da parte degli Uffici RUNTS degli adeguamenti effettuati negli anni precedenti e conseguenti all'entrata in vigore della Riforma, hanno rappresentato una corposa e rilevante percentuale dell'attività svolta nel 2022 da Fare Non Profit – CSV Milano e conseguentemente hanno assorbito buona parte delle risorse e delle attenzioni disponibili da parte dell'Area Organizzazioni. Possiamo dire che il 2022 ha rappresentato la messa in opera dell'impianto istituzionale del Codice del Terzo settore e gli enti stanno con non poco impegno adoperandosi alla moltitudine di adempimenti conseguenti.

L'attivazione del RUNTS ha di fatto avviato un processo di innovazione amministrativa nella relazione tra enti di cittadinanza attiva e pubblica amministrazione. Nel contempo, si avverte quanto la forte spinta nella digitalizzazione dei processi di relazione tra ETS-PPAA stia comportando negli enti alcune fatiche nell'adeguarsi all'innovazione richiesta.

Se i lati positivi di tale strumento sono di tutta evidenza (su tutti la possibilità di avere un unico registro, centralizzato e telematico, con conseguente sostituzione della molteplicità dei precedenti registri, alcuni gestiti su supporti cartacei o comunque non digitali), sono da considerare anche le difficoltà che molti enti stanno incontrando ad adeguarsi a tale cambiamento. Esse sono sicuramente dovute in parte all'età media di coloro che ricoprono cariche sociali all'interno degli enti non profit, ma anche alla configurazione della piattaforma telematica del registro, la quale appare da molti punti di vista complessa e non intuitiva rispetto alle capacità dell'utenza media che la utilizza.

Inoltre, è scontato ricordare ancor più le caratteristiche peculiari degli enti che sono stati particolarmente coinvolti, quali le ODV e le APS, nel processo di popolazione e di migrazione del RUNTS, a forte impronta volontaristica rispetto al panorama generale degli Ets all'interno del Runts, nell'attuazione del processo di digitalizzazione avviato.

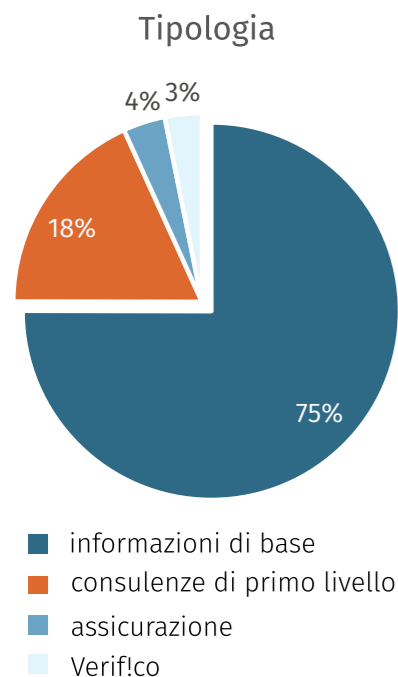
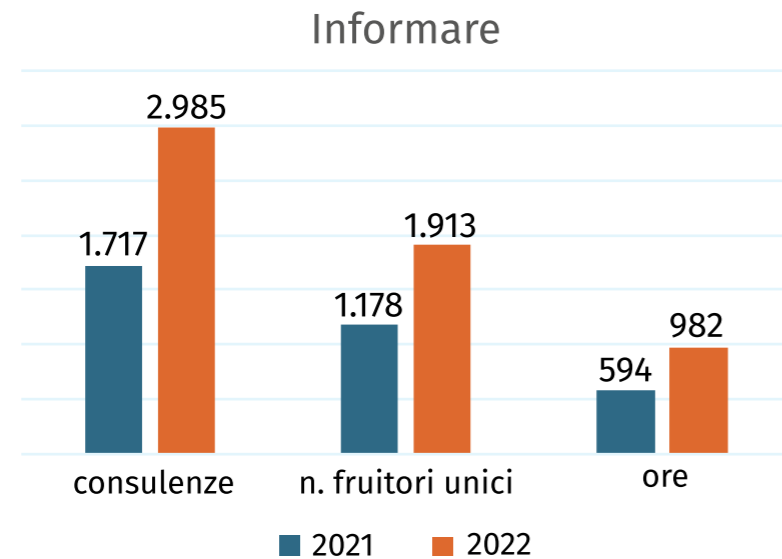
AREA ORGANIZZAZIONI/STRATEGIA 1

Rendere gli Enti di Terzo settore più competenti rispetto alle indicazioni fornite dal Codice del Terzo settore attraverso azioni di informazione e formazione sul tema

ATTIVITÀ 1 – informare

Il servizio di prima informazione sui temi degli Enti di Terzo settore ha avuto un forte incremento nelle richieste di base, principalmente erogate attraverso contatti telefonici e email. I temi più richiesti sono stati:

- quelli connessi alle conseguenze derivanti dal processo di trasmigrazione delle ODV e delle APS nel nuovo Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS). A partire dal 23 febbraio è stata avviata la verifica degli adeguamenti di codesti enti da parte degli Uffici RUNTS e le problematiche conseguenti sono state di supportare gli enti alle richieste avanzate ai fini del buon esito del passaggio al nuovo registro;
- in merito all'utilizzo della piattaforma RUNTS nella gestione dell'inserimento dei dati e delle informazioni.



Temi principali delle informazioni:

1. Ulteriori adeguamenti allo statuto di ODV e APS per passaggio al RUNTS
2. Utilizzo piattaforma RUNTS
3. Informazioni sulla redazione del bilancio secondo le nuove disposizioni
4. Informazioni sulle opportunità del Codice del Terzo settore
5. Informazione sulla gestione del 5 per mille.

Assicurare	2021	2022
Richieste info (n.)	57	83
Nuovi contratti assicurativi	28	28

Anche per i Servizi assicurativi si è registrato un numero di richieste informative in aumento, mentre il numero dei contratti stipulati è rimasto invariato.

Consulenze di indirizzo²: incontri gratuiti dedicati a coloro che intendono costituire una associazione e alle associazioni che hanno intenzione di cambiare la propria tipologia giuridica o che vogliono verificare la possibilità di iscriversi a un registro o albo.

15 incontri	127 partecipanti
-------------	------------------

Incontri informativi² gratuiti sui diversi temi tecnici utili alle organizzazioni di Terzo settore

6 serate informative	550 partecipanti
----------------------	------------------

” DICONO DI NOI

E' stato (un incontro) veramente ben organizzato. Utilissimo il video messo online in modo che si possa ripassare e divulgare internamente alle ETS

Aurora D., incontro on line, dicembre 2022

² Consulenze d'indirizzo e Incontri informativi sono servizi informativi erogati a utenza diffusa, mentre le Consulenze di primo livello, di base assicurative e gestionali sono erogate one-to-one

AREA ORGANIZZAZIONI/STRATEGIA 2

Qualificare e facilitare l'azione degli ETS attraverso l'uso degli strumenti e servizi che li guidano nell'applicare il Codice del Terzo settore e messi a disposizione anche grazie ad accordi con terzi.

ATTIVITÀ 1 - pacchetto costituzione/modifica

Consulenza personalizzata per l'inquadramento giuridico in relazione agli scopi associativi insieme alla redazione o alla modifica dello statuto dell'associazione. Il servizio comprende anche il supporto alla compilazione del modello EAS e all'iscrizione agli eventuali registri/albi corredata da apposita documentazione.

154

consulenze erogate

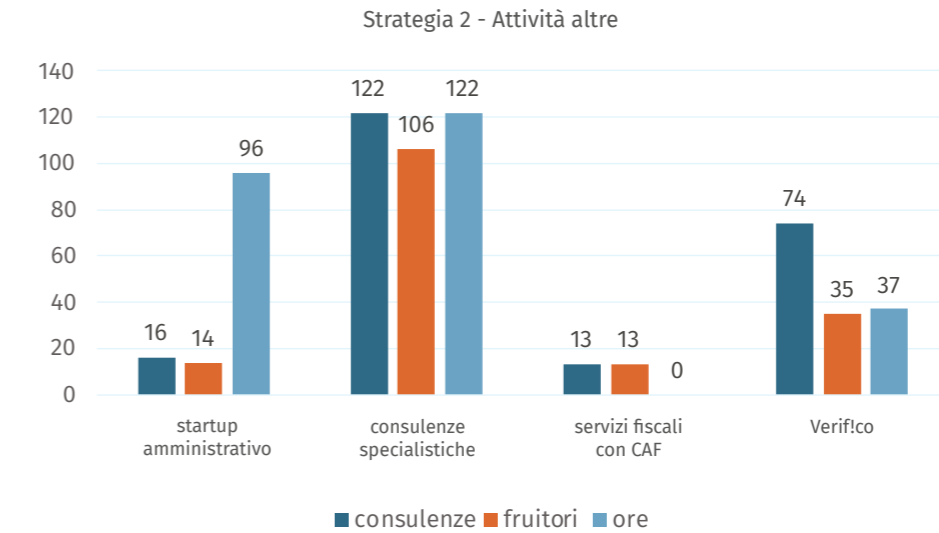
281

ore di consulenza

130

fruitori

2022	n. Consulenze	n. fruitori	
Ente	59	39	Modifica
Persone	95	81	Costituzione
TOTALE	154	130	



ATTIVITÀ 2 - startup amministrativo

rivolto a coloro che si apprestano a costituire un'associazione e vogliono gestirla in maniera corretta. L'obiettivo è che l'associazione si renda autonoma nella gestione dell'amministrazione del proprio ente.

16

consulenze

in modalità audiovideo sincrono

14

fruitori

ATTIVITÀ 3 - consulenze specialistiche

risposte a necessità complesse degli enti associativi, che necessitano un trasferimento di competenze personalizzato e specifico

122

consulenze

in prevalenza (70%) in modalità audiovideo sincrono

106

fruitori

ATTIVITÀ 4 - servizi fiscali con CAF

consulenza per elaborare e inviare i tuoi adempimenti fiscali

13

servizi erogati

13

fruitori

DICONO DI NOI

Abbiamo iniziato il processo di costituzione nel 2021 con Fare non profit, che ci è stato consigliato da un notaio. Li abbiamo contattati con una telefonata a cui abbiamo fatto seguire una mail, poi la consulenza vera e propria: sono molto competenti dal punto di vista legale.

Gruppo informale che si è trasformato in associazione

Per info. [Da gruppo Facebook ad associazione. Si può fare!](#) - VDossier

ATTIVITÀ 5 - Gestionale ETS

Verif!co è un sistema completo di servizi che integra strumenti software (distribuiti come SaaS in cloud) e supporti qualificati di accompagnamento e capacitazione degli Enti di Terzo settore.

Il Servizio proposto per gli Enti di Terzo settore e, in generale, enti non profit con rendicontazione di cassa, è uno strumento molto utile e pratico perché facilita le attività degli enti rendendoli più competenti rispetto alle indicazioni fornite dal Codice del Terzo settore attraverso azioni di informazione e formazione sui temi gestionali-amministrativi.



ATTIVITÀ 6 – uso spazi

Nell’ottica di fornire un supporto logistico agli Enti non profit, è attivo un servizio di prestito di sale, che data la posizione centralissima di CSV Milano (MM Cairoli), gli enti possono raggiungere comodamente con i mezzi pubblici.

CSV Milano mette a disposizione due sale da 15 e 25 posti già attrezzate per la proiezione di presentazioni. I locali sono dotati di telo a parete per proiezioni, liberamente utilizzabile con strumentazione del richiedente, e di connessione internet (gratuita su richiesta).



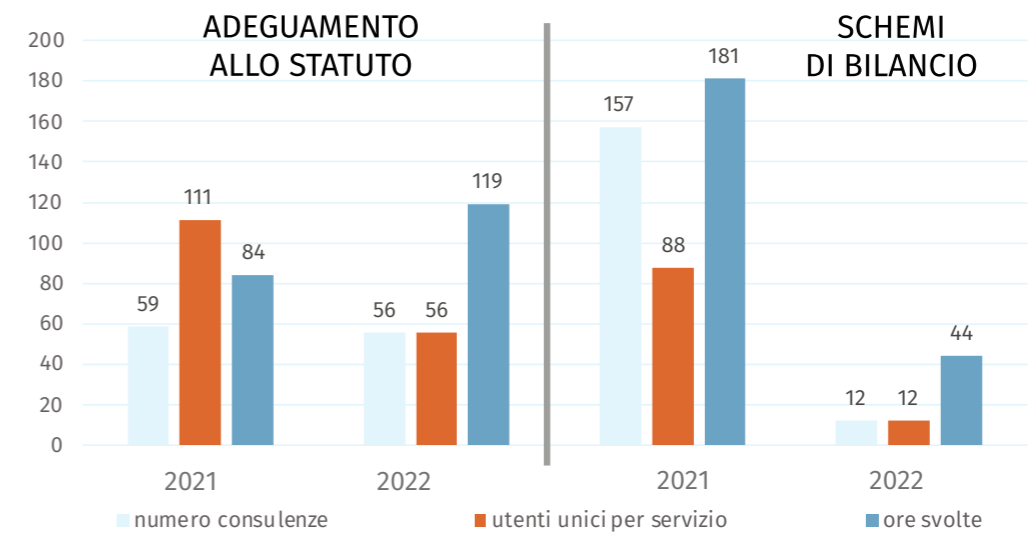
ATTIVITÀ 7 - servizi Riforma Terzo settore

Il servizio consiste in consulenze di temi giuridici, legali o notarili e di amministrazione, contabilità o rendicontazione economica legati alla Riforma Terzo settore in atto. Si suddivide principalmente in 2 tematiche, affrontate e sviluppate attraverso servizi di consulenza e incontri formativi.

- Adeguamento alla Riforma Terzo settore dello statuto:
 - su statuto standard per ODV e APS
 - su statuto standard per le Onlus
 - accompagnamento personalizzato per adeguamento statuto.
- Accompagnamento ai nuovi schemi di bilancio:
 - standard redazione rendiconto di cassa per ODV, APS e Onlus
 - standard redazione bilancio per ODV, APS e Onlus
 - personalizzato per gli schemi di bilancio.

Con l’avvio del RUNTS nel novembre 2021, gli Uffici RUNTS hanno avviato l’attività di popolamento del relativo registro. Il servizio è stato strutturato per supportare gli enti nell’adeguare i rispettivi statuti alla nuova normativa, attività svolta con numeri importanti nei due anni precedenti. Quindi solo residualmente, è stato fruito il servizio di supporto agli statuti. Inoltre, le ONLUS sono ancora in fase di attesa di comprendere la portata dei benefici fiscali e quindi ancora in attesa di procedere ai relativi adeguamenti.

Il servizio di accompagnamento alla redazione dei bilanci invece nel 2022 ha subito una contrazione rispetto alle aspettative, dettata prevalentemente dal fatto che l’attivazione del RUNTS ha portato gli enti destinatari del servizio (e cioè ODV e APS) a “rivedere”, a seguito di specifiche note dell’Ufficio RUNTS, i propri statuti al fine del buon esito della migrazione, ponendo quindi in secondo piano il tema della redazione del bilancio, soglia di attenzione che è aumentata infatti con la fine dell’anno in relazione all’obbligo di deposito all’interno della piattaforma RUNTS.



PROGETTO RIGENERAETS.NET



Il progetto RigeneraETS.net è una rete di sostegno con l’obiettivo di dare sostegno e supporto alla rinascita e la crescita delle realtà non profit a seguito della pandemia e poste di fronte agli ostacoli dell’avvio del Registro unico nazionale del Terzo settore.

Il progetto è promosso insieme a Forum Terzo settore Adda Martesana, Forum Terzo Settore Alto Milanese e Forum Terzo Settore Milano e realizzato insieme a: ACLI provinciali Milano, Monza e Brianza Legacoop Lombardia, Confcooperative Lombardia Milano con la collaborazione di: Città metropolitana di Milano, +Community, Fondazione Comunitaria Ticino Olona, Fondazione di Comunità Milano Onlus e con il supporto di: “Manager per il sociale” di Manageritalia e Pro Bono Italia.



AREA ORGANIZZAZIONI/STRATEGIA 3

Rendere efficace l'impegno degli ETS che vogliono rinnovarsi e ripensarsi, attraverso il loro accompagnamento a farlo in coerenza con il Codice del Terzo Settore.

ATTIVITÀ 1 - percorsi personalizzati

Sono accompagnamenti dedicati a un singolo Ente col quale si costruisce un iter di supporto al raggiungimento dell'obiettivo concordato. Questi percorsi sono articolati, multidisciplinari, condotti nella logica della «consulenza allo sviluppo» e richiedono un investimento di competenze non solo tecniche ma ugualmente di capacità di ascolto e leadership.

Sono stati realizzati **7 accompagnamenti** nei confronti di:

- ANDOS ONLUS Nazionale
- Associazione Italiana Elettrosensibili
- Associazione Unidos Por Colombia APS
- AVO Lombardia
- Comitato Banco Energia ONLUS
- Comune di Peschiera Borromeo
- Fondazione Fonte della Speranza

Le attività hanno previsto la realizzazione anche contemporanea di percorsi di formazione, consulenze specialistiche e accompagnamenti allo sviluppo e al cambiamento di processi organizzativi e gestionali.

Gli accompagnamenti sono stati realizzati attraverso il contributo professionale di consulenti esterni esperti nelle materie coinvolte nell'ambito del non profit e operatori di CSV Milano.

ATTIVITÀ 2 - consulenza Riforma Terzo settore CSVnet Lombardia

Supporto al sistema regionale per la riflessione sui temi della Riforma:

- stesura di 55 articoli pubblicati poi dalla redazione regionale su tutte le viste provinciali del sito CSVnet Lombardia
- cura della pagina schemi di bilancio, elaborazione di informazioni e aggiornamento sezione Covid del sito
- cura della pagina su trasmigrazione delle ODV e delle APS
- raccordo con Ufficio regionale RUNTS per monitoraggio problematicità connesse al processo di trasmigrazione delle ODV e delle APS al nuovo registro
- organizzazione e realizzazione dell'evento bilancio per enti minori (le iscrizioni sono state raccolte dai vari CSV. I partecipanti del territorio della Città Metropolitana di Milano sono stati 204).

AREA CITTADINI E VOLONTARI

1.313

richieste*
ricevute

485

orientamenti
al volontariato

526

corsi

29

corsi



OBIETTIVO

Favorire e qualificare la partecipazione dei cittadini alla vita della comunità



LE NOSTRE STRATEGIE

Strategia 1 – Aumentare la varietà di opportunità di impegno civico offerta ai cittadini, facilitando la costruzione e veicolazione di proposte in nuove aree del territorio metropolitano e in nuovi ambiti di azione volontaria.

Strategia 2 – Accrescere nei cittadini attivi e nei volontari la consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano, attraverso azioni di formazione e accompagnamento.

* **1.313** sono le richieste di orientamento al volontariato, se a queste si sommano 3.193 richieste di informazioni sulla formazione, il totale delle richieste evase dall'Area Cittadini e Volontari è di **4.506**.

AREA CITTADINI E VOLONTARI/STRATEGIA 1

Aumentare la varietà di opportunità di impegno civico offerte ai cittadini, facilitando la costruzione e veicolazione di proposte in nuove aree del territorio metropolitano e in nuovi ambiti di azione volontaria.

ATTIVITÀ 1 - servizio informazione promozione

si tratta dell'informazione di base finalizzata alla promozione del volontariato verso la cittadinanza in generale o specifici target.

1.313

richieste

ricevute

(telefonate/mail)

ATTIVITÀ 2 - orientamento al volontariato

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

485

colloqui

di orientamento

UNIVERSITÀ STATALE DI MILANO

Nel 2022 è diventata operativa la convenzione stipulata nel 2021 tra CSV Milano e Università Statale di Milano.

Nel mese di febbraio nei giorni 21 e 28, è stato realizzato un "Laboratorio Civico: Conoscere il Volontariato" presso UNIMI.

32

colloqui

di orientamento

56

studenti

accompagnati a

7

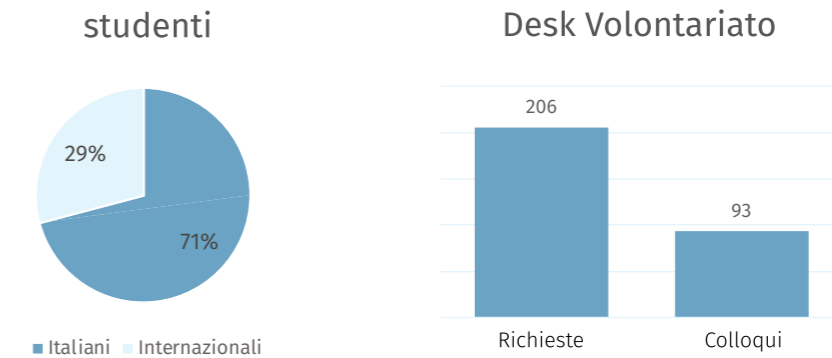
nuovi enti

accoglienti

UNIVERSITÀ BOCCONI

Desk Volontariato

Lo sportello presente presso l'Università Bocconi ha ricevuto 206 richieste.



Feedback

Il Desk effettua regolarmente il monitoraggio dell'attività svolta. Oltre ai riscontri degli studenti, l'esito delle richieste inviate in due diverse occasioni (fine del mese di dicembre 2021 e nel mese di giugno 2022) è stato possibile raccogliere 51 riscontri sull'esito delle proposte.

Tra gli esiti più interessanti dell'attività del Desk si segnala il coinvolgimento di un'intera classe "EMBA18" (20 studenti) che tramite il Desk hanno organizzato il loro Community Day 2022 presso l'Associazione Comunità Nuova.

DICONO DI NOI

Con il vostro aiuto nel trovarci un'associazione la nostra classe è riuscita ad organizzare il Community Day presso... Siamo andati in 20 a dare una mano a... e il suo team che ci hanno accolto bene. Durante la giornata del 20/03 abbiamo messo a posto alcuni aspetti della loro struttura (pulizia esterni, sistemazione camera musica, sistemazione angolo giochi, montaggio ganci per bici, pittura pareti e accessori ecc.). **Per noi è stato un momento di aggregazione e di crescita come classe. Abbiamo apprezzato molto l'opportunità di passare del tempo con alcuni dei ragazzi che frequentano la struttura e conoscere il loro punto di vista. Grazie ancora per la disponibilità e per l'intermediazione.**

Andreas

CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ (ESC)



Il Corpo europeo di solidarietà è un’iniziativa dell’Unione europea che offre ai giovani a partire dai 17 anni³ fino a 30 anni, opportunità di volontariato, tirocinio o lavoro nel proprio paese o all’estero, nell’ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.

La partecipazione è gratuita e tutte le spese sostenute dal volontario (viaggio, vitto e alloggio) sono coperte dal programma.

12

beneficiari

che hanno partecipato al programma nel 2022

97

sessioni

di accompagnamento a loro dedicate

Alcune delle testimonianze sono disponibili sul [canale You Tube di CSV Milano](#)

Bergamo. Capitale italiana del volontariato: lo dono così. Giovani che cambiano il mondo



L’8 e il 9 ottobre 2022, 500 giovani volontari da tutta Italia si sono raccolti a Bergamo per raccontare le esperienze di dono con cui contribuiscono a cambiare le comunità in cui vivono. Dieci i temi su cui si sono confrontati: ambiente e vita sulla terra, giustizia e legalità, parità di genere, pace e geopolitica, salute e benessere, investire sul territorio, cultura, cittadinanza e partecipazione, scelte e opportunità, esperienza del dono. Da questa esperienza nuova e immersiva sono nate “Dieci lettere all’Europa”⁴.

CSV Milano ha partecipato all’evento accompagnando a Bergamo per due giorni i 14 partecipanti selezionati: 12 ragazze e 2 ragazzi, nella fascia d’età 20-29 anni, che hanno partecipato e contribuito alla redazione delle Lettere all’Europa.

” DICONO DI NOI

Questo evento ha avuto il merito di rendere visibile e concreto l’impegno civico e la voglia di protagonismo di tanti giovani provenienti da tutta Italia. Storie ed esperienze che si intrecciano e che costruiscono ponti di altruismo, solidarietà e partecipazione.

Giuseppe Saponara, operatore CSV Milano ETS

³- È tuttavia necessario avere 18 anni per poter iniziare un progetto
⁴- Per approfondire: <https://bergamo.capitaleitalianavolontariato.it/>
<https://bergamo.capitaleitalianavolontariato.it/lettere-lo-dono-cosi>. Storie di giovani che cambiano il mondo (04/10/2022) - Vita.it

ATTIVITÀ 3 – Volontari per un giorno



Volontari per un Giorno è la prima piattaforma di promozione del volontariato che riunisce insieme associazioni, enti pubblici, imprese, e potenziali volontari, siano essi cittadini o dipendenti e collaboratori di un’organizzazione.

Il progetto ha come obiettivo principale quello di facilitare l’accesso a esperienze di cittadinanza attiva, www.volontariperungiorno.it mette in contatto i potenziali volontari con le associazioni e, soprattutto, con i progetti per la comunità.

Nata come iniziativa sperimentale di innovazione sociale a Milano e provincia nel 2011, oggi Volontari per un Giorno è una realtà presente su tutto il territorio nazionale e in continua crescita.

Al 31.12.2022 conta

	2022	2011-2022
volontari iscritti	786	14.138
dipendenti iscritti	145	903
associazioni totali iscritte		831
associazioni milanesi	34	236
imprese iscritte	0	13
imprese coinvolte		150
Follower pagina Facebook		10.048

Nel 2022, nel territorio della città Metropolitana, sono:

129

matching

effettuati su 285 totali

186

nuove attività

sul totale dei 266 progetti realizzati

L’iniziativa, ideata da KPMG, è promossa da CSV Milano - ETS, Fondazione Sodalitas e Un-Guru e altri 6 CSV (CSV Brescia, CSV Polis – CSV Savona, Imperia, Sanremo, CESV Messina, CSV Monza Lecco Sondrio, CSV dei Due Mari - Reggio Calabria, CESVOL – CSV Terni).

ATTIVITÀ 4 - volontariato & impresa



Si tratta della costruzione di progettualità definite su misura per l'azienda dove dipendenti e/o collaboratori operano con i volontari delle organizzazioni sviluppando sinergie e prossimità territoriale.

Elenco Imprese coinvolte nel 2022: Boehringer Ingelheim, LifeBee, AllSpark

33

contatti unici
attraverso mailing

3

accompagnamenti

ATTIVITÀ 5 - Volontariato e la città

Supporto ai soggetti della società civile e alle istituzioni sul territorio della Città Metropolitana, per il coinvolgimento di volontari nella proposta di eventi, dove l'apporto volontario possa essere portatore di valori aggiunti quali la cura delle relazioni e l'accoglienza di partecipanti e fruitori.

Progetto Volontari per Milano (VPM) con il Comune di Milano



L'incarico col Comune di Milano si è chiuso ad agosto 2022, i dati si riferiscono pertanto al periodo gennaio-agosto 2022, durante il quale:

34

call pubblicate

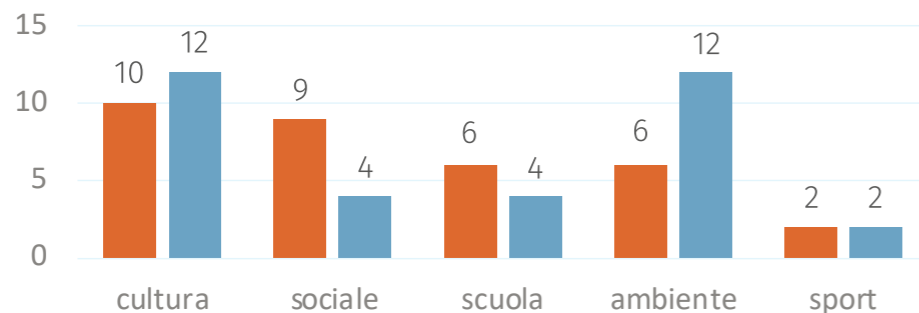
765

candidature
ricevute

583

cittadini
coinvolti in attività
di volontariato

Tipologia di call



N. richieste di volontariato pubblicate nel sito del Comune di Milano

■ 2021 ■ 2022

Il Progetto Volontari per Milano mette a disposizione dei cittadini che intendono svolgere un'esperienza di volontariato due Corsi su piattaforma FAD (video asincroni):

- Introduzione al volontario - motivazione al volontariato: formazione volontari per Milano: **2470** visualizzazioni
- Corso sulla sicurezza: **449** visualizzazioni.

Collaborazione con Terre di Mezzo



Nel perimetro definito dall'ambito di intervento delle attività, è all'attivo di CSV Milano una collaborazione pluriennale con Terre di mezzo per il reclutamento e la gestione dei volontari presenti in fiera a supporto dell'organizzazione della manifestazione.

I volontari sono reclutati per svolgere i seguenti compiti:

- accoglienza (dei visitatori, dei relatori, delle scuole)
- supporto tecnico (Infopoint, distribuzione di materiale, raccolta differenziata, logistica).

Ad essi viene messa a disposizione, con la supervisione di CSV Milano:

- formazione specifica, che per il 2022 ha coinvolto circa 137 volontari;
- un referente CSV Milano presente in fiera a supporto e coordinamento in loco.

L'edizione 2022 si è contraddistinta per le seguenti peculiarità:

- candidature: si è registrato un tasso di abbandono (NB 71%), rispetto alla candidatura, più alto di quello delle annualità precedenti (dato FLCG19 - 53% e FLCG18 - 44% circa)
- nell'ambito delle iniziative di Volontariato d'impresa e volontariato associativo, hanno partecipato:
 - 13 volontari provenienti da una società - Allspark nella giornata di venerdì
 - 16 volontari del gruppo scout - Gruppo Magreta di Modena nelle giornate di sabato e domenica
 - dal nostro osservatorio, emerge negli anni un trend significativo legato alla rappresentanza dei volontari in rapporto all'età che vede un calo costante delle fasce sotto i 35 anni.

I volontari d'impresa e i volontari associativi non hanno presentato cadute rispetto alle candidature iniziali.

AREA CITTADINI E VOLONTARI/STRATEGIA 2

Accrescere nei cittadini attivi e nei volontari la consapevolezza di concorrere alla costruzione della comunità che abitano, attraverso azioni di formazione e accompagnamento.

CSV Milano è sede di Università del Volontariato che svolge attività di formazione, attivazione delle competenze, diffondendo i valori del Volontariato e i principi che animano i Centri di servizio per il Volontariato.

UNIVOL - Università del Volontariato di Milano

ATTIVITÀ 1 - servizio di informazione breve

3.193

richieste

di informazione
(telefonate/mail ricevute)

ATTIVITÀ 2 – corsi erogati nell'anno solare 2022

5

master

20

corsi

specialistici

3

corsi

a reti tematiche o territoriali
(Civil week e Scuole senza permesso)

1

talk

di cui:

- 6 corsi con docenze pro bono
- 3 corsi in partnership con le università (master comunicatori con IULM, collaborazione pluriennale; corso base progettazione con UNIMI GLO; corsi Uni Bicocca)
- Corsi progettati in modalità asincrona disponibili su fad (per progetto Volontari per Milano: motivazione al volontariato e sicurezza).

	2022		A.A. 2021-22
	n. docenti	Ore docenze	n. docenti
Dipendenti CSV Milano	16	99	9
di cui Fad	1	21	n.a.
Esterni	38	201	10
di cui Pro bono	8	41	8
Totale	54	300	37

Nota: i dati 2022 sono calcolati sull'anno solare

UNIVOL - UNIVERSITÀ DEL VOLONTARIATO



Nato nel 2012 in seno a CSV Milano, Università del Volontariato è un progetto sostenuto e promosso dalla rete nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – CSVnet ed è condiviso con altri le sedi locali di CSV italiani.

Esempio virtuoso di rete e di servizi, nel 2022 Univol ha compiuto/festeggiato 10 anni di attività. Grazie alla collaborazione tra Centri di Servizio, Università del Volontariato è presente in Italia, oltre che a Milano, nelle seguenti sedi:

- Università del Volontariato di Bologna sede CSV Volabo
- Università del Volontariato di Cosenza sede CSV Cosenza - Volontà Solidale
- Università del Volontariato di Ferrara e Modena sede CSV Terre Estensi
- Università del Volontariato di Salerno sede CSV Sodalìs
- Università del Volontariato di Treviso – Belluno sede CSV Treviso - Volontarinsieme.

L'Università del Volontariato è un progetto di rete tra partner del mondo non profit, della formazione, delle istituzioni e dell'impresa, costruito con l'obiettivo comune dello sviluppo culturale del mondo del volontariato.

Il sistema delle Università ha un sito web condiviso e gestito da ogni sede per la sua attività formativa e da CSV Milano per le parti comuni: www.univol.it

L'offerta formativa annuale comprende:

- **CORSI SPECIALISTICI:** corsi aperti a tutti dal carattere concreto e pratico, utili per imparare come sviluppare la propria associazione, come risolvere problemi incontrati nella gestione ed organizzazione delle attività ecc.
- **MASTER:** sono corsi impegnativi, approfonditi, per chi ha già esperienza nelle tematiche trattate.
- **UNIVOL TALK:** incontri di approfondimento per stare al passo con gli scenari dinamici nei quali il volontariato e il Terzo settore si muovono.
- **UN PERCORSO UNIVERSITARIO:** quest'anno non è stato avviato in presenza per rispettare le normative legate all'emergenza sanitaria.

Collaborazioni Univol

Alma Mater Studiorum Bologna, Università Ca' Foscari Venezia, Cà Foscari Sostenibile, Campus Treviso, Università degli Studi Di Ferrara, Università Cattolica di Milano, Università degli Studi Milano, GLO, Università degli Studi Milano Bicocca, Politecnico, Politecnico Metid, IULM.



DICONO DI NOI

Grazie infinite a chi si è occupato di fiscalità e bilancio, mai così interessanti, e in generale a tutto il vostro corpo docenti, quasi sempre encomiabile nel non facile compito di tenere attente sul pezzo persone sfinite dalla settimana e dall'orario, strette tra le incombenze di lavoro e quelle della cena, e ridotte dal digitale ad entità ectoplasmatiche o poco più.

Daniela, Master "Dirigere un Ente di Terzo settore" 2022 – 9° edizione

ATTIVITÀ 3 – ABC Digital e PCTO

Il [progetto ABCDigital](#) nasce per far scoprire Internet a chi è nato prima dell'avvento del web: sono proprio i giovani che salgono in cattedra per insegnare agli over 60 come usare un tablet, navigare in rete e usare i servizi digitali più comuni, come SPID o pagamenti online.

Partner di questo progetto insieme a CSV Milano: Accenture, Assea, Assolombarda, Brianza Solidale Onlus, Grey partners, Hewlett Packard, Korian, Nexteria, Fondazione Sodalitas, V.I.S.E.S Ong Milano.

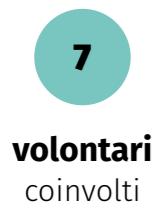


Il percorso PCTO⁶ con gli studenti sarà realizzato nel 2023.

ATTIVITÀ 4 – Valorizzazione delle competenze

Dal 2002 l'Unione Europea sostiene percorsi e progetti di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze utili a fini occupazionali, un esempio è il modello comune proposto per la redazione dei CV, Europass. CSV Milano da anni si occupa del tema della validazione e certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale dai volontari. È stato promotore e partner di diverse azioni di indagine sull'argomento e di sperimentazione concreta attraverso diversi strumenti.

In particolare, è partner di un progetto europeo, Lever Up, sul tema della certificazione delle competenze trasversali (soft skills). Nel corso del 2022 è proseguita la collaborazione pluriennale con Randstad, collaborazione inserita nelle loro attività di volontariato aziendale (Randstad with heart). E' stato realizzato un percorso sperimentale in collaborazione con YearOut per la formazione sul metodo Lever Up, di nuovi tutor dell'associazione e di assessor Randstat.



⁵- Incontri periodici di co-programmazione e co-progettazione tra tutti i partner del progetto. Questi incontri sono stati sostituiti progressivamente da gruppi di lavoro ristretti che hanno prodotto una revisione dei materiali del progetto, del sito e dell'organizzazione della formazione per trainer e tutor).

⁶- PCTO: Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento - Rif. PCTO – [Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento – Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia](#)

ATTIVITÀ 5 – Percorsi di formazione a enti – a pagamento

CSV Milano da anni si occupa del tema della validazione e certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale dai volontari. È stato promotore e partner di diverse azioni di indagine sull'argomento e di sperimentazione concreta attraverso diversi strumenti.

Percorsi attivati		Volontari formati
1 Itama	Strumenti per collaborare on line	19
2 La Rotonda Baranzate	Formazione ad hoc	32
3 Fondazione Don Gnocchi	Referenti Volontari	29
Analisi dei bisogni per percorsi da progettare		
<ul style="list-style-type: none"> Aido Milano CSI Fondazione Don Gnocchi AVO Lombardia 		Parlare in pubblico
		21

ATTIVITÀ 6 – Corsi a reti tematiche o territoriali

Percorsi formativi attivati in collaborazione con Area Cultura e Territorio per progetti e bisogni specifici.



AREA CULTURA



OBIETTIVO

Sostenere la produzione culturale del volontariato nella società



LE NOSTRE STRATEGIE

Strategia 1 – Accrescere negli ETS e nei volontari la conoscenza e la consapevolezza del contesto e delle politiche nei quali si inseriscono i loro interventi, attraverso dati, approfondimenti tematici, attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono e/o producono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito).

Strategia 2 – Restituire il portato culturale che sta nei temi e nelle pratiche del volontariato, attraverso una piattaforma cross-mediale di cui la rivista VDossier è una parte. Avvicinare sempre più cittadini ai temi e alle organizzazioni di Terzo settore, realizzando un evento che parli a un ampio pubblico con una formula e un linguaggio innovativi.

AREA CULTURA/STRATEGIA 1

Accrescere negli ETS e nei volontari la conoscenza e la consapevolezza del contesto e delle politiche nei quali si inseriscono i loro interventi, attraverso dati, approfondimenti tematici, attività di ricerca, anche stringendo alleanze con soggetti che promuovono e/o producono cultura nel territorio (sia offline con convegni, seminari, sia online tramite materiali sul sito).

ATTIVITÀ 1 - attività di ricerca

Sviluppare la lettura approfondita del Terzo settore e dei temi ad esso connessi.

Realizzazione di indagini ad hoc, in partnership con altri soggetti.

Nel 2022 sono state costruite alleanze progettuali orientate a valorizzare, in ricerche finanziate, il ruolo del Terzo settore e della cittadinanza attiva, in particolare rispetto dimensione della migrazione, inclusione, interculturalità:

- 1 ricerca finanziata**
MEI – Multiple Ethnic Inequalities. A Multidimensional Analysis of Migrants’ Penalty on Occupational Achievement and Health in Italy, con Università degli Studi di Milano, Università degli studi di Milano-Bicocca e Centro Studi Medì.
Finanziamento Fondazione Cariplo
- 1 ricerca presentata in attesa di risposta**
PRIN - Volunteering across Crises: a comparative and longitudinal analysis of social innovation potential (VolACross), con Università degli studi di Milano e Università degli studi di Parma.
Finanziamento MIUR
- 2 interviste per progetti di Ricerca** con il Centro Studi Medì: “Propensioni, pratiche e percorsi del dono tra le persone di origine immigrata”, realizzata dal centro studi Medì, in collaborazione con CSVnet

ATTIVITÀ 2 – VOCIS



CSV Milano, insieme a altri cinque enti internazionali, è partner del progetto Vocis – Volunteers as a force of solidarity in times of crisis (“Volontari: motore solidarietà in tempi di crisi”) che vuole dare evidenza, promuovere e rafforzare

il ruolo che il volontariato può assumere nei periodi di crisi, con una particolare attenzione alla crisi migratoria che ha attraversato l’Europa dopo il 2015 e alla crisi sanitaria generata dalla diffusione del virus sars-cov 2.

Attività 2022



1 evento milanese realizzato, approfondendo:

- la gestione volontari in tempo di sars-cov 2 da parte delle organizzazioni
- la motivazione all’azione volontaria da parte dei giovani

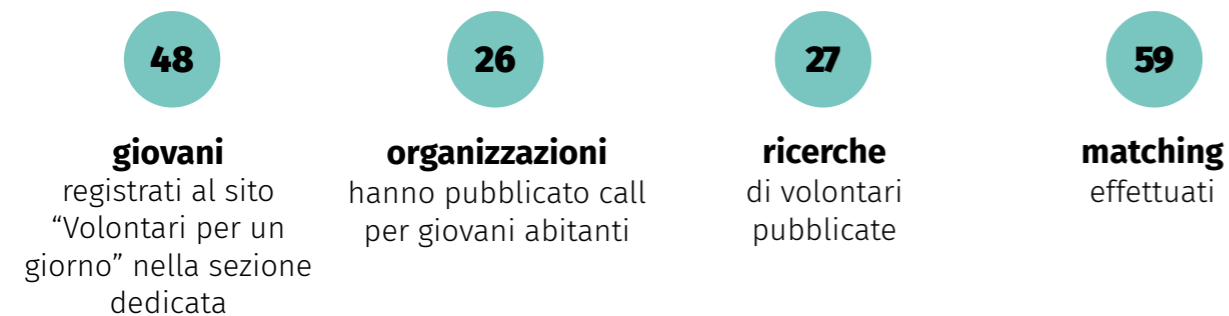
partecipazione all’evento internazionale di chiusura.

ATTIVITÀ 3 – Milano 2035



CSV Milano è partner del progetto Milano 2035, La coalizione per l’abitare giovanile finanziato da Fondazione Cariplo. Capofila è Fondazione DAR Cesare Scarponi e al progetto aderisce un’ampia rete di organizzazioni private e pubbliche.

Il progetto, oltre a offrire opportunità abitative a giovani tra i 20 e i 35 anni, sperimenta e incentiva stili di vita che mettano al centro le relazioni, la condivisione e la solidarietà. Il progetto si è concluso nel 2022.



AREA CULTURA/STRATEGIA 2

Restituire il portato culturale che sta nei temi e nelle pratiche del volontariato, parlando a un pubblico ampio con formule e linguaggi accessibili e innovativi.

ATTIVITÀ 1 - presidio culturale dei temi

Stimolare il pensiero del volontariato attorno a temi attuali e questioni rilevanti per la società attraverso momenti di racconto, attraverso la redazione di articoli, e di contatto, con incontri ed eventi.



Focus Tematici - 2022	n. incontri/ eventi	n. articoli
Comunità Educanti	1	
Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale	9	
Migrazioni, inclusione, interculturalità	4	2
Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni	6	
Volontariato postmoderno		1
		*Rendicontato VDossier
Competenze		
Volontariato e ambiente		1



Incubatore di comunità

Nel quadro del focus tematico “Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni” e a chiusura del lavoro di accompagnamento del Comune di Milano sulle Case delle Associazioni e del Volontariato, CSV Milano, in collaborazione con ON! Trasformazioni Generative e Itinerari Paralleli, anch’essi ingaggiati sullo stesso progetto, a lavorato all’organizzazione di un evento culturale che offrisse alla città un’occasione di confronto e dibattito sul tema dei luoghi come generatori di comunità e partecipazione. Obiettivo dell’incontro è stato quello di dialogare con alcuni rappresentanti del mondo profit e non profit per immaginare una prospettiva convergente e condivisa su: sviluppo di comunità, benessere dei territori, partecipazione, attivazione di organizzazioni e cittadini, generazione di valore condiviso, rapporto con la pubblica amministrazione.

L’evento ha avuto luogo il 22 novembre 2022 presso Villa Scheibler con la partecipazione di Affari Pubblici, Fondazione Triulza, Intesa San Paolo, Leroy Merlin – (Ri)Generiamo, Nuovo Armenia e Rimake – FuoriMercato.



Arte dell'integrazione



Nato nel 2017 con l’obiettivo di potenziare la visibilità delle associazioni e delle centinaia di volontari che si impegnano a favore dell’integrazione dei migranti e dell’interazione tra i diversi cittadini e le tante culture che abitano la città metropolitana di Milano.



Premio alla virtù civica “Panettone d’oro” - XXII edizione



Il Premio nacque a metà degli anni '90 dello scorso secolo per iniziativa del Coordinamento Comitati Milanese, oggi insieme ad altri 8 partner, come riconoscimento alle persone che si erano distinte per le loro virtù civili: è destinato a chi, con un comportamento costante nel tempo, abbia manifestato una concreta rispondenza ai principi del vivere civico.



Sito web

Riprogettazione della struttura della pagina d’area nel sito di CSV Milano, per meglio rispondere al mandato di approfondimento dei temi.

Organizzazione in temi presidiati e rispetto ai quali si acquisisce e restituisce “cultura”: Comunità educanti; Infrastrutturazione sociale e welfare territoriale; Migrazioni, inclusione, interculturalità; Democrazia partecipativa e cura dei beni comuni; Volontariato postmoderno; Competenze; Volontariato e ambiente.

ATTIVITÀ 2 – VDossier



VDossier nasce per diffondere la cultura del volontariato, approfondire le tematiche inerenti il volontariato e la cittadinanza attiva, attraverso un sistema integrato di produzione culturale, con interlocutori diversi per i vari strumenti, una regia unica e una visione unitaria; elevare l’offerta culturale dei CSV alzando il livello del dibattito in riferimento alla cultura del dono e della solidarietà,

attraverso un progetto culturale che verte attorno a una piattaforma culturale crossmediale e rafforzare il posizionamento del sistema dei CSV agli occhi degli stakeholder e degli interlocutori di varia natura, come soggetto produttore di pensiero e cultura.

RIVISTA



SITO E SOCIAL

- Utenti unici sito: 5.896
- followers FB: 436; followers Instagram: 178; followers LinkedIn: 126
- contenuti pubblicati sul sito: 98
- post social pubblicati: 243

EVENTI

- numero media partnership attivate: 2
- numero eventi dedicati realizzati: 1

PROGETTO

- numero partner del progetto: 11 (+1 rispetto al 2021)
- numero riunioni di redazione: 17
- numero riunioni con presidenti/direttori dei CSV partner: 1

ORGANIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI da parte di CSV Milano

1 evento di lancio del periodico nell’ambito di Bookcity.

ATTIVITÀ 3 - Civil Week



Evento di attivazione, visibilità, promozione del Terzo settore e di tutte le pratiche di cittadinanza attiva e responsabile, solidarietà ed economia civile rivolto ai cittadini del territorio metropolitano di Milano che si è tenuto dal **5-8 maggio 2022**.

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

Nel 2022 ha avuto luogo la prima edizione “live” di Civil Week per la quale CSV Milano ha curato la realizzazione del palinsesto “Vivere” realizzato con le iniziative proposte dal mondo del Terzo settore e dalla cittadinanza attiva del territorio.

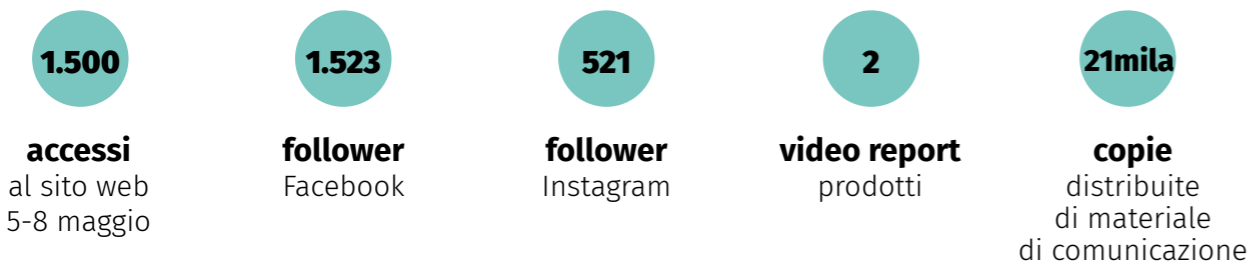
ORGANIZZAZIONE



PALINSESTO VIVERE



COMUNICAZIONE



A partire dai risultati della valutazione dell'edizione 2022, si è proceduto alla riprogettazione della nuova edizione 2023, definendo le novità dell'anno:

- Sviluppo di percorsi e hub territoriali per sollecitare sinergie
- Concentrazione sull'hinterland costruendo alleanze con le amministrazioni locali
- Sostegno dedicato al mondo scolastico, con anche proposte dedicate
- Realizzazione di Agorà Civiche, orientate allo sviluppo e sostegno del pensiero dei protagonisti del palinsesto
- Automatizzazione del sistema di caricamento degli eventi nel sito
- Maggiore concentrazione sulla comunicazione al pubblico generalista

CW 2023

Nell'estate 2022 si è iniziato a progettare e promuovere la Civil Week 2023:

Partner ingaggiati

Riprogettazione realizzata

Piano di sostenibilità economica definito

Sviluppato il nuovo sistema di caricamento delle iniziative sul sito

Aperta la raccolta delle manifestazioni di interesse su MyCSV.



AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE



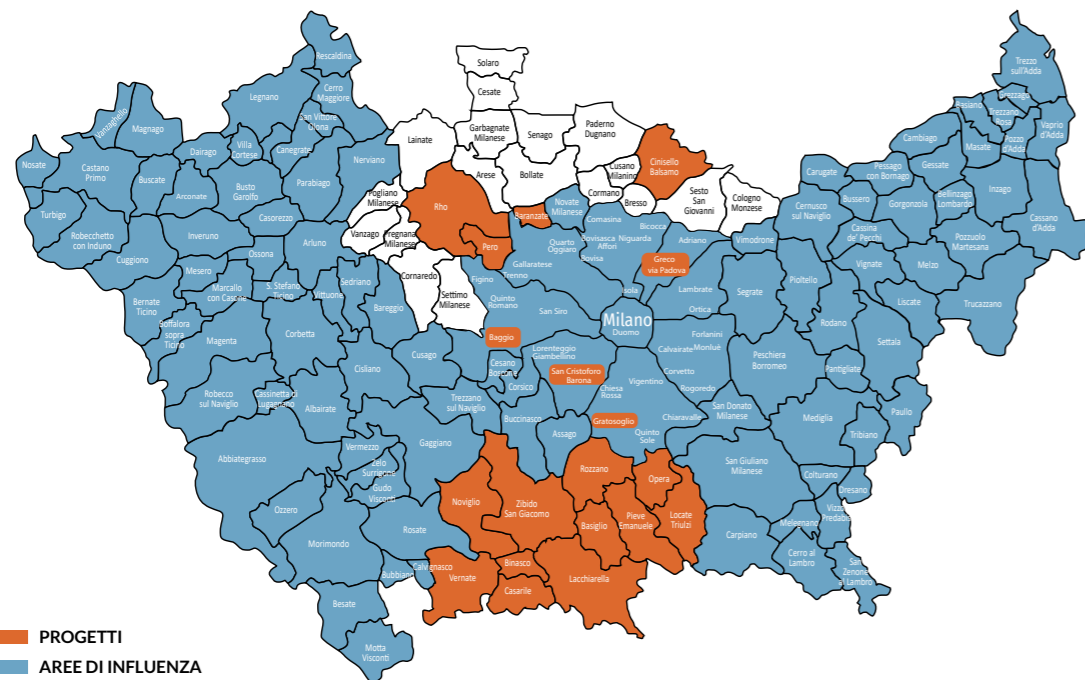
OBIETTIVO

Facilitare i diversi soggetti locali a sviluppare comunità



LE NOSTRE STRATEGIE

Strategia 1 – Incrementare le occasioni in cui gli ETS, che lavorano sul tema delle povertà (materiali, educative, abitative, alimentari) e sullo sviluppo di comunità, possano connettersi e progettare insieme, anche con enti pubblici e aziende private, e realizzare le azioni che meglio affrontano i problemi sociali dei quali si occupano.



CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

ATTIVITÀ 1 – presidio animativo dei territori

Obiettivo gestionale: alimentare la relazione e la conoscenza del contesto territoriale nel quale l'Area opera, così da facilitare nuovi filoni progettuali.



FORUM TERZO SETTORE ADDA MARTESANA – PERCORSO COMUNITÀ GENERATIVA

Partecipazione al percorso di lavoro dedicato alla costruzione di un piano pluriennale di attivazione generativa dei territori dell'Adda Martesana



FORUM TERZO SETTORE SUD MILANO – COSTITUZIONE E AVVIO

Accompagnamento del processo di costituzione del Forum nel territorio del Sud Milano, e partecipazione ai momenti periodici di incontro/confronto del primo anno di vita.



COMUNI

Supporto alle Amministrazioni comunali nell'analizzare la propria relazione con il mondo del Terzo settore locale per attrezzarsi secondo quanto indicato e promosso dalla Riforma del Terzo settore.



UFFICIO DI PIANO TREZZO – VIMERCATE

Avvio alla partecipazione ai tavoli di lavoro periodici dell'Ufficio di Piano.



ATTIVITÀ DI CSR DI KIA MOTORS

Individuazione di enti del Terzo settore italiani meritevoli di finanziamento da parte di Kia Motors, e accompagnamento agli stessi nella stesura del progetto e ai due interlocutori nelle loro reciproche relazioni.



ATTIVITÀ DI CSR DI CONAD – CENTRO NORD

Attraverso il lavoro operativo di Caritas Ambrosiana, coinvolgimento degli enti nella collettta alimentare (Dona una spesa) e nella raccolta punti (Spesa solidale) dei punti vendita di Conad centro nord nel territorio della città metropolitana di Milano.



ATTIVITÀ 2 - accompagnamento consulenziale alle reti

Accompagnamento consulenziale alle reti impegnate nella realizzazione di progetti di sviluppo di comunità e contrasto alle povertà (materiali, educative, abitative, alimentari).

Facilitare l'attivazione e la vita di reti tematiche e territoriali come risposta ai problemi sociali del territorio.

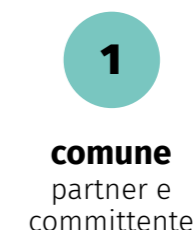
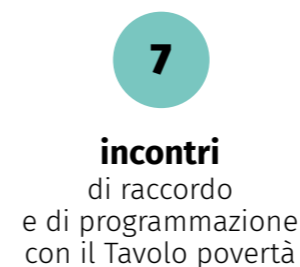


CASA DELLA CITTADINANZA DI CINISELLO BALSAMO

Formazione al Tavolo povertà



Sostenere il rafforzamento della rete attraverso interventi formativi⁷ e consulenziali.



RETE ASSOCIAZIONI ROZZANO

Sostenere il rafforzamento della rete attraverso l'accompagnamento puntuale verso progettualità e collaborazioni tra diversi soggetti del territorio e valorizzando le attività che si sviluppano, anche autonome.



⁷- Formazione programmata per novembre, ma rimandata al 2023

RETE IO NON BUTTO



Accompagnare gli ETS della rete verso la collaborazione, la visibilità, la crescita culturale in merito alla lotta allo spreco alimentare, alla redistribuzione delle eccedenze alimentari e della povertà alimentare.

Il progetto prevede:



MIGENERATION NET

Ragionare sul tema delle politiche giovanili



UFFICIO DI PIANO AMBITO VISCONTEO

CSV Milano partecipa e facilita il dialogo e la collaborazione tra la Pubblica amministrazione e gli ETS del Visconteo nell'ambito delle azioni previste nel Piano di Zona territoriale.

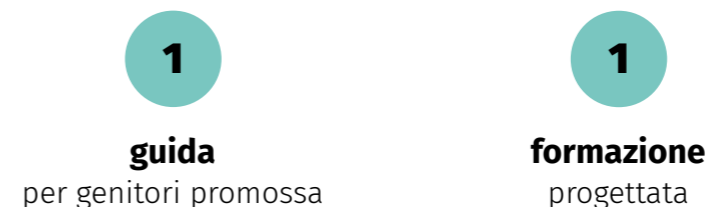


ATTIVITÀ 3 – Reload



Il progetto promuove azioni di contrasto alla povertà educativa, alla dispersione scolastica e al disagio giovanile, attraverso l'allargamento della comunità educante. E' finanziato dall'Impresa Sociale Con i Bambini; la Cooperativa Sociale Albatros è capofila. Il ruolo e il contributo al progetto da parte di CSV Milano si è concentrato sulla promozione e veicolazione di un opuscolo informativo, realizzato ad hoc: un vademecum culturale e tecnico per i gruppi di genitori che volessero costituirsi come ente. Il documento è stato utilizzato anche come strumento di lavoro per il progetto Scuole Aperte Partecipate in Rete (rendicontato nell'attività dedicata) e in occasione di alcune consulenze puntuali.

Inoltre, CSV Milano, di concerto con il capofila, ha ideato e progettato la formazione, che non è stata tuttavia erogata per difficoltà sopraggiunte degli organizzatori.



ATTIVITÀ 4 - Scuole aperte partecipate in rete



Progetto finanziato dall'Impresa Sociale Con i Bambini, con l'Associazione MOVI nazionale come capofila, finalizzato all'attivazione di associazioni di genitori co-promotori di attività educative.

Costituito il gruppo di lavoro formato da: CSV Milano, Comune di Milano, MOVI, Università Cattolica Milano.

Obiettivo gestionale: facilitare in 3 plessi scolastici di Milano l'attuazione del modello di scuola aperta generativa (come codificato da Università Cattolica Milano).



ATTIVITÀ 5 – CUORE VISCONTEO



Il progetto Cuore Visconteo nasce nell'ambito del programma di contrasto della povertà materiale, relazionale ed educativa e delle fragilità sociali e lavorative delle famiglie più colpite dall'emergenza Covid-19. Lanciato da Fondazione Cariplo insieme a Fondazione Peppino Vismara in alleanza con Fondazione di Comunità Milano si propone come attivatore di una rete territoriale di enti locali, del privato sociale e privati per affrontare il fenomeno in modo sinergico e coordinato. CSV Milano agisce nel sistema con il ruolo di Manager di rete: ovvero facilitare l'integrazione delle azioni/degli attori di progetto tra loro e con altre/i del territorio, anche in ottica di coinvolgimento di cittadini volontari.



ATTIVITÀ 6 - PROGETTO BARANZHUB

A CSV Milano per il 2022 è stato richiesto di focalizzare la propria attività nel dare risposta ad una domanda specifica di informazione riguardo il livello di consapevolezza e sulle abitudini alimentare dei ragazzi e delle ragazze frequentanti il doposcuola presso La Rotonda Aps.

Attraverso la realizzazione di un questionario dettagliato da sottoporre agli studenti, sono state elaborate 64 risposte e prodotto un report.

Il progetto è finanziato con bando Doniamo Energia 3.

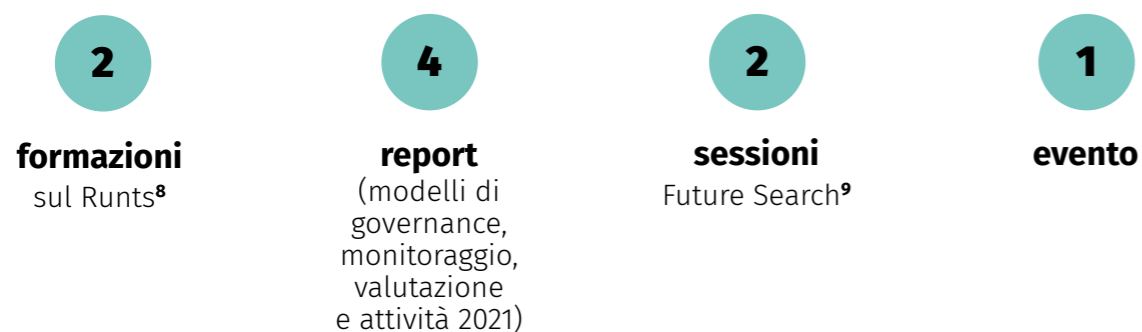


ATTIVITÀ 7 - Case delle Associazioni Comune Milano

Le Case delle Associazioni e del Volontariato forniscono alle associazioni e alla cittadinanza attiva risorse e strumenti per rispondere efficacemente ai loro bisogni e sostenere il loro sviluppo attraverso spazi pubblici disponibili, servizi di informazione alle associazioni e ai volontari, attività di orientamento alla cittadinanza attiva in collaborazione con le associazioni iscritte presso le Case per promuovere tra i cittadini la cultura del volontariato e opportunità di sviluppo di reti e partenariati.

Sono sette, dislocate nel territorio di sette dei nove Municipi di Milano.

L'azione che CSV Milano ha condotto all'interno del progetto, si è proposta di valorizzare l'esperienza diretta degli attori coinvolti nel progetto Case, sia nella governance sia nell'individuazione di possibili direttrici di sviluppo, attraverso un percorso di accompagnamento metodologico e azioni di monitoraggio e valutazione che sono realizzate tramite la metodologia della ricerca-azione.



⁸- Runts: Registro Unico Nazionale Terzo Settore

⁹- Future Search: metodologia di animazione di gruppo per la costruzione di uno scenario di futuro condiviso

ATTIVITÀ 8 - progetto Voce - cantieri sociali



Social Innovation Campus
Nei mesi di gennaio e febbraio è stato rinnovato il supporto a Fondazione Triulza per la realizzazione del Social Innovation Campus annuale, nel corso del quale CSV Milano ha proposto una challenge per i partecipanti e condotto alcune fasi di presentazione degli elaborati dei candidati.



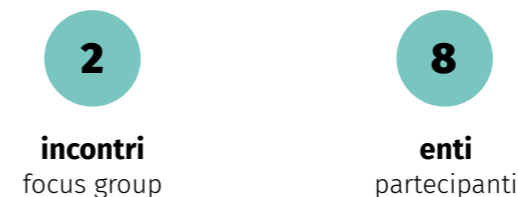
Progetti Europei

Tra maggio e settembre l'esperienza di VOCE è stata oggetto di attenzioni da parte di Fratello Sole Energie Solidali nell'ambito di due momenti europei.

Il primo è il progetto **SER (Social Energy Renovation)**, finanziato con un bando Horizon 2020, con l'obiettivo di accelerare la transizione ecologica per gli enti del Terzo settore, tramite la predisposizione di uno strumento finanziario che favorisca l'accesso al credito per enti senza scopo di lucro tramite l'adozione di un modello di de-risking finanziario.

Detto strumento finanziario sarà corredato di un set di indicatori di impatto ambientale e sociale in modo da misurare il valore intangibile che gli interventi di efficientamento energetico per edifici del Terzo settore sono capaci di generare per i loro beneficiari, per la comunità locale e per l'ambiente.

CSV Milano è stato coinvolto in 2 focus group di valutazione degli indicatori proposti e dell'attitudine e capacità di raccolta dei dati.



A giugno invece è stato presentato il progetto VOCE ai partner di **GreenAbility**, (finanziato nell'ambito del programma ERASMUS+ Strategic Partnership for adult education), che si propone di contribuire alla lotta alla povertà energetica attraverso attività di informazione e formazione destinate a manager, personale, operatori, operatori sanitari e volontari delle organizzazioni del Terzo settore.



Community Park



Infine, è stato condotto il progetto Community Park, finanziato da Fondazione Cariplo, con capofila Fondazione Triulza.

Qui CSV Milano aveva il compito di accompagnare l'emersione di modelli di gestione partecipata di aree verdi in MIND.



ATTIVITÀ 9 – azioni di sviluppo

Progettazione: empowerment giovanile

L'International Youth Foundation ha coinvolto CSV Milano in un programma globale dedicato ai giovani, di età compresa tra i 10 e i 24 anni, che sono emarginati e a rischio di "essere lasciati indietro" a causa del loro status socio-economico, della razza, dell'etnia, della religione, dello stato di immigrazione, della disabilità fisica e/o dell'identità di genere.

CSV Milano, insieme ai partner Spazio Umano APS e Shareradio, ha risposto alla Call con un progetto di due anni che prevede attività di apprendimento creativo attraverso l'utilizzo di media digitali, per lo sviluppo di nuove competenze di vita dei partecipanti, come la fiducia in se stessi, la capacità di lavorare con gli altri, di gestire i conflitti, ecc.

Attraverso le diverse attività i ragazzi hanno modo anche di sviluppare una maggiore capacità e motivazione nel pianificare e/o intraprendere azioni per lo sviluppo di un percorso di carriera e, un maggiore impegno con gli altri e nelle loro comunità per promuovere un cambiamento positivo.

Call promossa dalla International Youth Foundation. CSV Milano è capofila.

Piano locale Gap

Nell'ambito del Piano Locale di prevenzione del Gioco d'Azzardo Patologico di ATS Milano, dal mese di luglio 2022 e per tutta la seconda parte dell'anno, CSV Milano ha collaborato con Ats Milano e Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione, titolare del lotto trasversale 38 relativo a volontariato ed ETS, giocando un ruolo di coinvolgimento dei propri soci in attività di sensibilizzazione sul tema e di diffusione degli strumenti di lavoro messi a punto dal piano.

Bando di Coprogrammazione promosso da Regione Lombardia.

Progetto Gre(e)at lab

Il progetto intende incidere sul miglioramento della qualità dei servizi educativi per bambini/e e ragazzi/e del quartiere di Gratosoglio a Milano, attraverso attività educative a scuola, in oratorio e come educativa di strada.

CSV Milano si occuperà della facilitazione della relazione tra i partner di progetto e il territorio, e della costruzione di strumenti di monitoraggio e documentazione del progetto.

Progetto presentato su Bando 57-Fondazione Comunità Milano. Finanziato per il 2023. Capofila Un Ponte Per.

Progetto mi_way

Il progetto Mi_Way si prefigge di creare una rete metropolitana che collabora per la crescita personale dei giovani con minori opportunità socio-economiche, attraverso la loro partecipazione ad esperienze di mobilità giovanile internazionali cofinanziate dal Programma europeo Erasmus+.

Lo scopo è sviluppare le capacità di una rete sul territorio in grado di promuovere un percorso di sviluppo personale virtuoso dei giovani più vulnerabili attraverso gli scambi multiculturali.

Il ruolo di CSV Milano è di facilitatore della cabina di regia, supportando i componenti nell'impostazione e nell'evoluzione delle varie attività attraverso momenti di need assessment e monitoraggio operativo, in sinergia con l'ente fornitore per il monitoraggio e la valutazione, e di disseminazione e promozione.

Progetto presentato su Bando 57-Fondazione Comunità Milano. Finanziato per il 2023. Capofila Associazione Joint.

Common Ground



Il progetto Common Ground intende promuovere lo sviluppo, l'infrastrutturazione e la sostenibilità nel tempo delle Comunità Educanti del Nord Milano, attraverso un'ampia partnership che comprende agenzie educative del Terzo Settore, scuole, Comuni e aziende speciali del territorio.

Il progetto prevede l'attivazione di Laboratori di comunità nei quattro territori di riferimenti, collegati da una Comunità di pratiche volta a sviluppare una piattaforma sociale e collaborativa, che integri la dimensione fisica e virtuale.

Saranno inoltre realizzati due Laboratori di Futuro per far emergere concretamente gli impegni che le reti di attori territoriali assumeranno all'interno di specifici Patti Educativi di Comunità.

Finanziato da Fondazione Con i bambini. Capofila Fondazione Comunitaria Nord Milano.

PNRR – stazione di posta nel visconteo

Nei mesi di giugno, luglio e agosto abbiamo tracciato una proposta di supporto all'Ufficio di Piano per il coinvolgimento della comunità nella realizzazione della Stazione di Posta a Rozzano e di spazi di comunità disseminati sul territorio e finanziati dal PNRR.

Centri socio ricreativi culturali comune Milano

Nella seconda metà dell'anno CSV Milano ha predisposto la propria candidatura alla coprogrammazione dei Centri Socio Ricreativi Culturali del Comune di Milano, forti della competenza acquisita con le Case delle Associazioni e del Volontariato che sono state seguite per diversi anni.

A fine anno si è partecipato ad un primo momento in plenaria di avvio della coprogrammazione.

Coprogrammazione promossa dal Comune di Milano.

Ucraina

Partecipazione a due percorsi di analisi della gestione dell'emergenza Ucraina: una con il Comune di Milano e una con il Forum Terzo Settore Adda Martesana.

Area 4 regionale + collegamento con la redazione

Partecipazione al gruppo di coordinamento regionale di Area 4 esplorando metodologie e oggetti di lavoro dei singoli CSV e condivisibili.

Supporto alla redazione regionale nell'analisi, in particolare, della dimensione comunicativa dell'Area e delle potenzialità da sviluppare.

Salute e territorio

Percorso promosso dal Coordinamento Regionale per elaborare ipotesi progettuali di mobilitazione delle reti di volontariato attorno al tema Salute&Territorio, attraverso un percorso di co-progettazione, tra operatori e referenti dell'area Territorio dei CSV della Lombardia, che esplora l'oggetto di lavoro.

Condivisione di piste progettuali che possono essere sperimentazioni comuni con declinazioni territoriali specifiche o approcci a singole questioni connesse ad azioni che insistono sull'oggetto Salute&Territorio. Come il volontariato (in tutte le sue forme) può interagire con questo tema e cosa i CSV possono mettere in campo.

AREA DIREZIONE



OBIETTIVO

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



LE NOSTRE STRATEGIE

Strategia 1 – Rendere l'offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l'utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing e forme di partecipazione mirate per i soci.

Strategia 2 – Gestire il CSV continuando il percorso di attuazione del piano di sviluppo 2020-2023, accompagnando la razionalizzazione e adeguamento dei processi di lavoro e adeguandolo, man mano, alle mutevoli esigenze del contesto interno (personale, progetti, organizzazione) ed esterno (bisogni del volontariato, assetti istituzionali e relazionali) nel quale agisce, compresi gli adeguamenti dovuti alla Riforma del Terzo settore.

AREA DIREZIONE/STRATEGIA 1

Rendere l’offerta di CSV Milano più interessante e maggiormente accolta da parte dei fruitori, attraverso l’utilizzo di campagne mirate e strumenti di inbound marketing e forme di partecipazione mirate per i soci.

ATTIVITÀ 1 - comunicazione

La Comunicazione di CSV Milano si rivolge agli Enti del Terzo settore e ai cittadini dediti ad attività di volontariato: ad essi è dedicata l’attività di prima informazione sui temi del Terzo settore e la promozione dei servizi del Centro a supporto delle loro attività di costituzione, gestione, approfondimento e aggregazione.

La Comunicazione svolge anche una intensa attività di tipo istituzionale verso tutti gli Stakeholder di CSV Milano, con l’obiettivo di consolidare la notorietà e la brand reputation del Centro.

La comunicazione si avvale principalmente di strumenti e canali web, sito, newsletter e social e dell’attività dell’ufficio stampa, che sono gestiti internamente dal team di Comunicazione.

Anche la produzione grafica è realizzata completamente internamente.

Le attività di comunicazione e promozione si avvalgono di MyCSV, uno strumento gestionale proprietario del sistema CSVnet. Il sistema è attivabile dagli utenti (enti e persone) iscritti autonomamente, nella richiesta dei seguenti servizi gratuiti: l’inserimento di eventi e la ricerca di volontari. MyCSV è anche uno strumento complementare all’invio di Newsletter: gli operatori di CSV attingono al database interno¹⁰ per comunicare e promuovere servizi ai target mirati.

SITO

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

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

A livello regionale il 2022 c’è stata la creazione della sezione “Volontariato durante le vacanze” che raggruppa tutte le proposte dei diversi CSV di volontariato estivo (target giovani). E di due sezioni specifiche di approfondimento: “Schemi di bilancio per ETS” e “Trasmigrazione al RUNTS”.

La vista milanese raccoglie i contenuti che riguardano il territorio della Città metropolitana di Milano pubblicate sia dalla redazione milanese che da quella regionale.

83.542 vs 109.968 (-24,03% vs 2021) **utenti totali sezione Milano**

236.204 vs 309.468 (- 23,67% vs 2021) **visualizzazioni di pagina totali sezione Milano**

Le sessioni più cliccate sul sito, sono state: la “ricerca volontari”, “per le organizzazioni” e “la-solidarieta-di-milano-allucraina”.

Il 2022 è stato caratterizzato dalla progettazione grafica completa e dal restyling dei seguenti progetti e prodotti:

- restyling delle sezioni del sito di Milano:
 - Chi siamo
 - Per le organizzazioni
 - Per il territorio
 - Per approfondire.

SERVIZI COMUNICAZIONE WEB

A cura dell’area comunicazione, sono state pubblicate nelle pagine del sito dedicate le seguenti attività promozionali, provenienti da Associazioni della Città Metropolitana. Come effetto post pandemia sono aumentati gli eventi pubblicati delle associazioni, mentre si sono ridotte le ricerche di volontari.

	2022	2021	var. vs 2021
Bandi – pagina Milano	29	10	+19
Notizie -pagina Milano	103	172	-69
Eventi delle associazioni	216	43	+173
PROMOZIONE RICERCHE VOLONTARI			
• Associazioni:	91	188	-97
• Corpo europeo di solidarietà:	52	18	+34
• Vacanze Alternative:	36	28	+8

SOCIAL MEDIA

CSV Milano dispone di cinque canali social che vengono monitorati e aggiornati costantemente.

Le attività del 2022 sono state trainate dalla crescita della pagina Instagram e LinkedIn.

COMUNICAZIONE Follower/iscritti	2022	2021	var. vs 2021
FACEBOOK	11.667	10.332	+1.335
INSTAGRAM	1.913	1.526	+387
TWITTER	1.970	1.935	+35
LINKEDIN	1.138	880	+258
YOUTUBE	348	317	+31

¹⁰- Per dettagli: AREA DIREZIONE/STRATEGIA 2 - ATTIVITÀ 1 - gestionale – MyCSV

NEWSLETTER

Utenti esterni

CSV Milano invia due tipologie di newsletter ai propri utenti:

- istituzionali (con contenuti su diversi temi e a cadenza quindicinale)
- e promozionali (monotematiche e all'occorrenza).

17

NL istituzionali

15

NL promozionali

16.600

numero medio
destinatari

La notizia regionale più cliccata nelle NL è **“Speciale Trasmigrazione al RUNTS” (632 clic)**

La notizia di CSV Milano più cliccata è **“La solidarietà di Milano all’Ucraina: iniziative per la pace e informazioni” (419 clic)**

Utenti interni

Operatori e consiglieri di CSV Milano ricevono mensilmente una newsletter interna il primo giorno del mese.

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

UFFICIO STAMPA

L'attività di ufficio stampa ha generato un totale di circa **86 uscite stampa**, delle quali l'80% sono riferibili all'edizione 2022 della prima edizione live di Civil Week e per circa il 20% a progetti interni di CSV Milano.

È continuata, anche per il 2022, la collaborazione tra CSV Milano e il sito [Osservatoriosenior.it](#) e con il magazine cartaceo CSROggi con la produzione totale di 8 contributi scritti.

Più in dettaglio e in totale nel 2022 si sono prodotti:

- **46** comunicati e note stampa
- **18** uscite su periodici (settimanali o mensili)
- **5** uscite su radio o televisioni
- **1** uscita su agenzia stampa
- **59** uscite su siti web.

NB: Questi numeri sono puramente indicativi e non esaustivi in quanto CSV Milano non ha un sistema di monitoraggio uscite automatico concernenti radio/tv.

PRODUZIONI GRAFICHE WEB E STAMPA

Grafica

- più di **400** immagini per sito e social
- **4** brochure:
 - Master Dirigenti per Univol¹¹
 - Bilancio Sociale sintetico
 - Carta dei Servizi
 - Regolamento dei Servizi¹²
- **9** flyer per bacheca promozione corsi Univol
- **7** programmi/savethedate per eventi (Assicurare, Book City, Civil week, Scuole Aperte)
- **2** infografiche per:
 - pubblicazione Vademecum¹³ genitori attivi nelle scuole (pag. 12)
 - Giornata internazionale del Volontariato¹⁴
- **1** logo: Univol Decennale

Presentazioni

10 impaginazioni/presentazioni in power point, a supporto dell'attività istituzionale e delle aree di servizio

Restyling

- della grafica newsletter istituzionale
- della grafica newsletter promozionale eventi
- segnaletica spazi uffici CSV Milano.

¹¹- Brochure master

¹²- Regolamento d'accesso ai servizi

¹³- Vademecum genitori attivi

¹⁴- Che volontario sei

5 dicembre 2022

In occasione della Giornata Internazionale del Volontariato sono stati presentati due progetti per due diverse tipologie di target: associazioni, soggetti del Terzo settore, il primo; cittadini volontari, con focus sui volontari 18-35, utenti Social, il secondo.

Le piattaforme utilizzate sono state il sito web e i relativi social utilizzando l'hashtag #IVD22 #grazievolontariato #THANKYOUVOLUNTEER



Il primo è **Dieci parole per la Milano della solidarietà**: una serie di presentazioni-interviste di taglio giornalistico ai componenti del Consiglio direttivo di CSV Milano per capire il presente e il futuro di una Milano che mira a essere più solidale e inclusiva.

Una carta programmatica per una riscossa solidale e civica della Città metropolitana dopo la pandemia e le emergenze attuali e future.

Il progetto sarà implementato mediaticamente nel 2023 con la pubblicazione delle interviste complete una per ogni mese dell'anno in Homepage sul sito di CSVMilano, sui social, nelle Newsletter e su Youtube.

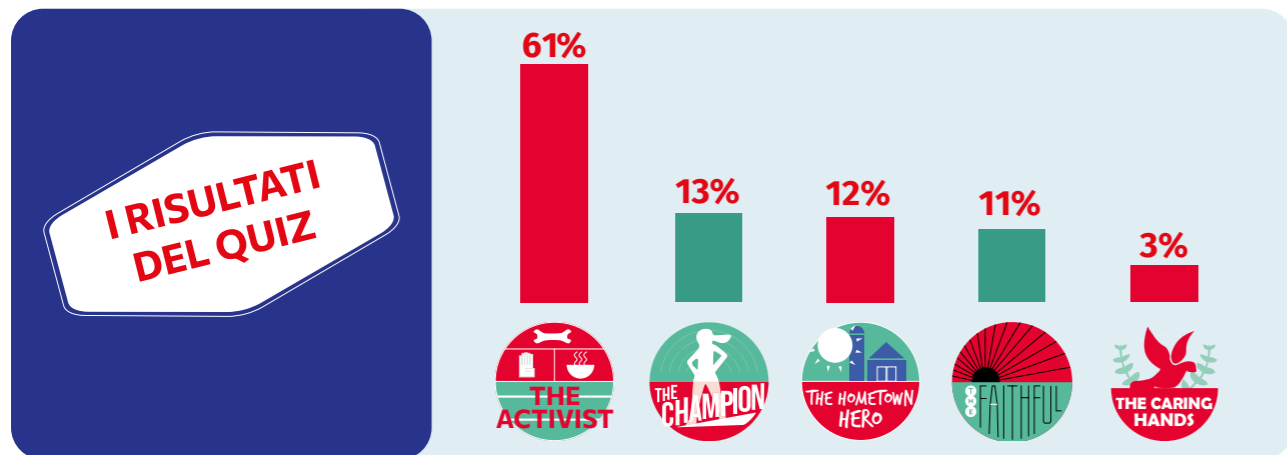


Il secondo **Che volontario sei?**: un gaming online basato su uno studio che combina il volontariato con il concetto di identità personale.

Obiettivo promuovere il volontariato nella città metropolitana, in particolare presso il target giovane.

Risultati:

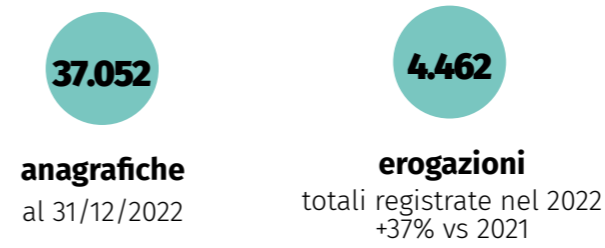
- 890 numero visualizzazioni
- 514 numero test iniziati (58%)
- 444 numero test terminati (50%)
- 86% percentuale di completamento
- 14% tasso di abbandono



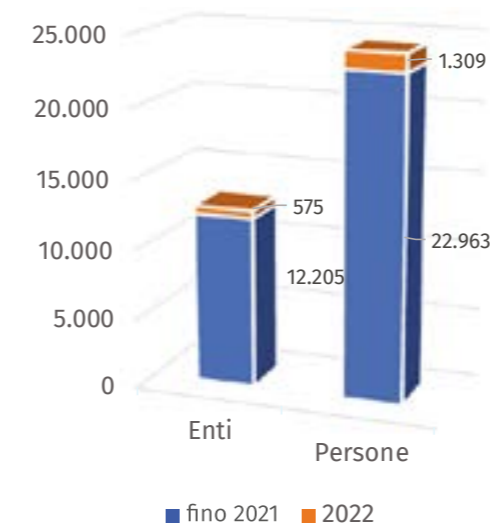
ATTIVITÀ 2 - Gestionale - MyCSV

CSVnet ha sviluppato un sistema di raccolta delle anagrafiche degli interlocutori dei CSV, di registro delle attività realizzate e loro favore e anche di richiesta diretta da parte del fruitore (e dove servisse di preventivazione e pagamento della relativa quota). Questa piattaforma, accolta e sviluppata poi da CSVnet Lombardia, è utilizzata da CSV Milano, risponde alle esigenze di registro dei servizi, ma anche di analisi dei dati di anagrafiche e servizi. I servizi erogati dagli operatori di CSV Milano vengono, nella maggior parte dei casi, archiviati all'interno di My CSV e collegati alle anagrafiche

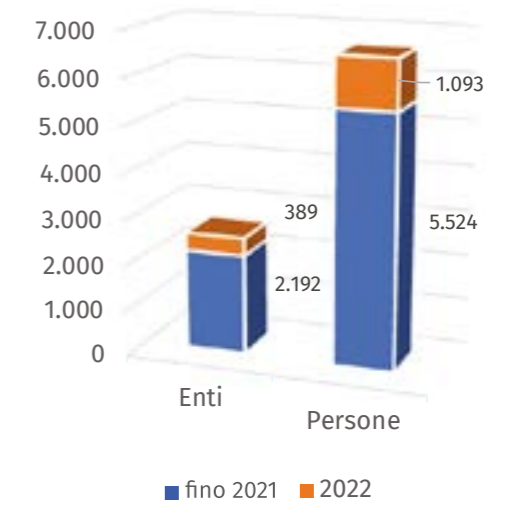
Nel 2022 le anagrafiche presenti in gestionale hanno registrato un aumento complessivo di 1.884 inserimenti.



Anagrafiche su gestionale¹⁵



Anagrafiche con login su gestionale¹⁶



¹⁵- Le anagrafiche si suddividono due macro-categorie: enti (Terzo settore, Privato, Pubblico) e persone
¹⁶- Il sistema prevede che chi vuole possa creare una propria area riservata sul gestionale, con login e password, attraverso la quale richiedere e accedere a servizi

Richieste di servizio

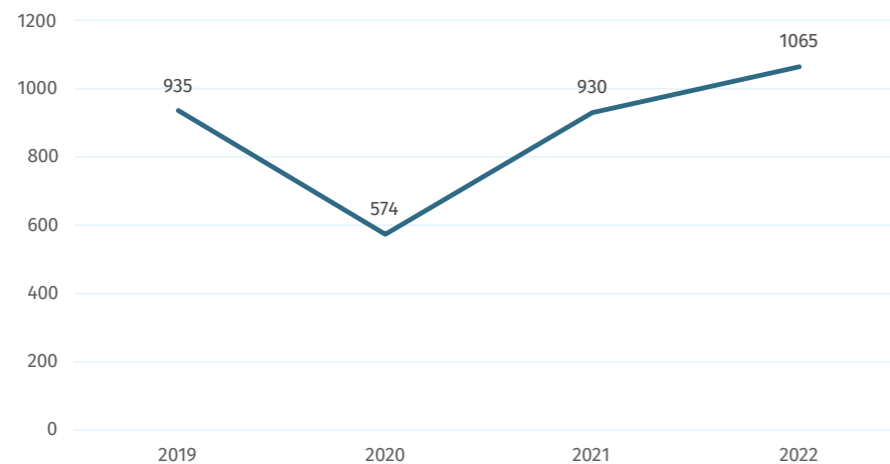
Attraverso il MYCSV è possibile usufruire di servizi richiesti direttamente dall'area riservata, come ad esempio, la richiesta di pubblicazione di ricerche volontari, di eventi, la richiesta di consulenze, orientamenti, informazioni base, l'iscrizione a eventi, iniziative, serate informative e culturali e corsi di formazione.

1.065

servizi richiesti
direttamente dall'area
riservata nel 2022

Dopo un brusco calo nel 2020 a causa della forte riduzione delle attività degli enti che non hanno potuto operare a causa del Covid, nel 2022 il trend delle richieste nel 2022 si conferma in ripresa e in aumento rispetto al 2021. 1.065 servizi richiesti direttamente dall'area riservata nel 2022.

Andamento richieste di servizio



Invii da gestionale

Nel corso del 2022 sono state inviate delle mail marketing di promozione di specifici servizi di CSV Milano in base al target individuato per ogni servizio così da rendere la comunicazione personalizzata.

39

mail marketing
inviate nel 2022

26%-35%

tasso di apertura

AREA DIREZIONE/STRATEGIA 2

Gestire il CSV continuando il percorso di attuazione del piano di sviluppo 2020-2023, accompagnando la razionalizzazione e adeguamento dei processi di lavoro e adeguandolo, man mano, alle mutevoli esigenze del contesto interno (personale, progetti, organizzazione) ed esterno (bisogni del volontariato, assetti istituzionali e relazionali) nel quale agisce, compresi gli adeguamenti dovuti alla Riforma del Terzo settore.

ATTIVITÀ 1 - Progetto Voce - cantiere edile

Nel gennaio 2020 è stato avviato il cantiere edile per la realizzazione del progetto di riqualificazione dell'immobile di via Montegrappa 6/A a Milano, concesso per 40 anni dal Comune di Milano. VOCE avrà un'estensione di 2.500 mq su 5 piani oltre a 600 mq di cortile: un edificio ad alta sostenibilità ambientale ed elevata tecnologia che ospiterà numerose e diverse funzioni. Nel 2020 il crollo di una parte di muratura (senza conseguenze a cose e persone) ha costretto a interrompere i lavori.

Nel 2022 è proseguita l'interlocuzione con l'esecutore delle opere per la riprogettazione strutturale a seguito del crollo al fine di consentire il riavvio del cantiere.

Per gestire il delicato confronto con l'esecutore delle opere il Consiglio direttivo ha scelto di farsi assistere pro bono da due Studi legali. Nel contempo sono state tenute interlocuzioni con i referenti dei diversi soggetti partner quali il Comune di Milano, Regione Lombardia, Turismo Sostenibile, Fondazione Cariplo, e altri potenziali partner, al fine di considerare forme e modalità di gestione delle tempistiche della concessione e della copertura dei previsti costi aggiuntivi.

La scelta dell'Assemblea del dicembre 2022 è stata di proseguire nella sfida di realizzare a Milano la Casa del Volontariato non solo come una più adeguata sede per CSV ma come vero Hub del volontariato milanese, anche in vista delle prossime opportunità per la cittadinanza attiva tra cui anche le oramai prossime Olimpiadi invernali Milano Cortina 2026.

L'auspicio è di trovare fattiva collaborazione da parte di tutte le Istituzioni per la predisposizione di un bene comune ad alto valore materiale e immateriale.

MONITORAGGIO, VERIFICA



MONITORAGGIO

Il monitoraggio delle attività è relativo a tre dimensioni principali:

- **azioni realizzate** (con il Gestionale MyCSV – vedi dettagli sotto – e reportistiche su progetti su finanziamenti)
- **risorse umane impiegate** (con uno strumento di raccolta mensile delle ore lavoro per progetto di ciascun operatore)
- **risorse economiche utilizzate** (con Sic et Simpliciter) Molti progetti, poi, sono monitorati con reportistiche periodiche, soprattutto quelli che sono condotti con partner e sono oggetto di finanziamento esterno.



VERIFICA

Lo Staff di Direzione effettua una verifica al 31 maggio in concomitanza con lo Stato di Avanzamento richiesto dall'ONC e due successive verifiche al 30 settembre e al 31 dicembre. Tutte e tre servono per monitorare l'andamento del lavoro rispetto alle tre dimensioni sopra indicate, verificando la coerenza e gli scostamenti da quanto definito nel piano attività annuale, e per aggiornare la Programmazione rispetto a quanto utile integrare.

GLI STRUMENTI PER LA QUALITÀ

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dei propri fruitori riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

I Centri di Servizio per il Volontariato in ottemperanza all'art. 63, comma, 2 lettera f) del Codice del Terzo Settore (D.Lgs 117/17) per rispondere al principio di pubblicità e trasparenza devono rendere nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari e devono adottare una carta dei servizi.

Con la Carta dei Servizi CSV Milano:

- presenta i servizi e le attività che CSV Milano realizza, illustrandone le modalità di accesso
- dichiara quali servizi fornisce, con quali modalità e quali standard di qualità garantisce
- esplicita come CSV Milano si è organizzato a livello interno per fornire i servizi al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività di CSV Milano.

La Carta dei Servizi 2022 è stata pubblicata sul sito nel mese di luglio 2022 e pubblicizzata con invio ai soggetti registrati nel nostro database. La revisione della Carta ha cadenza annuale, ovvero in concomitanza con la revisione dei servizi forniti da CSV è prevista la prossima revisione della Carta.

Nel 2022 sono stati effettuati 180 download della revisione 2022, ovvero una media di 30 download mensili.

Al momento della redazione di questo bilancio la nuova Carta dei servizi 2023 è stata già pubblicata.

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il cambiamento di bisogni sociali, culturali e ambientali, delle forme di impegno da parte dei cittadini e degli ETS, nonché di ruolo dei CSV, interpella CSV Milano verso un cambiamento di paradigma, di rotta e organizzativo: da Organizzazione multiservizi a **Agenzia di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva**. Questo richiederà nuove forme di pensiero, nuove scelte e nuove attività, perché ogni organizzazione è sempre chiamata a confrontarsi con il cambiamento e ad evolvere in armonia col contesto.

Le linee d'azione, condivise da CSV Milano col proprio **Piano di sviluppo 2020 – 2023 dal titolo “Innovare per crescere”**, prevedono di:

- A.** accrescere la sostenibilità sociale ed economica di CSV Milano, tramite il raggiungimento di nuovi target di destinatari (cittadini, volontari, ETS, ...), l'evoluzione e la crescita qualitativa e quantitativa dei servizi e la diversificazione delle fonti economiche, delle partnership e delle collaborazioni pro-bono.
- B.** potenziare la sostenibilità organizzativa e gestionale di CSV Milano, attraverso una revisione organizzativa, un piano di sviluppo del personale, l'adeguamento degli strumenti operativi.
- C.** aumentare visibilità e radicamento di CSV Milano, tramite il rafforzamento del senso di appartenenza a CSV Milano da parte degli ETS milanesi, l'attrattività e incisività del volontariato milanese anche attraverso la capitalizzazione delle opportunità offerte dalla partecipazione.

Risultati raggiunti nel 2022

Il 2022 è stato un anno di ripresa pur con gli strascichi della pandemia Covid19, in cui è stato necessario continuamente adattare le attività alle mutevoli condizioni del contesto. In questo quadro generale, riguardo alle precedenti Linee d'azione si segnalano:

- | | |
|----------|--|
| A | l'iscrizione come “altro Ente di Terzo settore” al RUNTS – Registro Unico Nazionale del Terzo Settore |
| | l'aumento dei Proventi e ricavi riguardo al 2021 e corrispettivo aumento degli Oneri |
| | il non utilizzo delle riserve per ottenere il pareggio di bilancio, ma anzi un piccolo avanzo di gestione |
| | la diversificazione delle fonti economiche passando dal 23% di risorse diverse dal FUN al 30% |
| | l'aumento delle partnership soprattutto grazie alla collaborazione in nuovi progetti di sviluppo locali |
| B | aggiornamento del Regolamento dei servizi |
| | approvazione della revisione organizzativa |
| | sostituzione del personale dimessosi volontariamente e aumento di un dipendente totale a fine anno |
| | attuato il percorso di efficientamento organizzativo tramite l'assegnazione di obiettivi, indicatori e target individuali |
| | avviati gli accordi individuali per la gestione di Lavoro Agile(L. 81/17) |
| C | realizzata la prima Civil Week in presenza (grande kermesse del volontariato e del Terzo settore con l'obiettivo di promuovere il senso civico) con il coinvolgimento territoriale anche grazie al coinvolgimento delle Fondazioni di Comunità, dei Forum di Terzo settore territoriali. |

Prospettive 2023

1. L'accompagnamento agli ETS a gestire al meglio il mantenimento della loro iscrizione nel RUNTS
2. Il riavvio del progetto Volontari per Milano in convenzione con il Comune di Milano con due azioni: la gestione della piattaforma web per il matching di volontariato occasionale per eventi e la promozione delle Missioni per minori 0-18 anni nell'ambito del progetto WishMi
3. La realizzazione di un nuovo Master di Università del Volontariato, frutto della coprogettazione delle sedi che contribuirà a rafforzare la missione formativa di CSV, sui temi attuali della sostenibilità ambientale e sugli aspetti legati al Terzo settore e al Volontariato
4. La realizzazione della seconda edizione Civil Week, con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento territoriale, in particolare l'hinterland
5. Lo sviluppo di servizi e attività per favorire il coinvolgimento reciproco degli ETS e della Pubblica Amministrazione nei territori
6. Per sviluppare ulteriormente l'ampliamento dei fruitori raggiunti e la diversificazione delle fonti economiche, nel 2023 si proseguirà nell'implementazione e nell'ampliamento di un piano di marketing sociale e nella mappatura degli Stakeholder che potrà essere una delle basi per lo sviluppo di CSV nel quadriennio 2024-2027
7. La ricerca e lo sviluppo di nuove partnership per creare sinergie e massimizzare l'offerta di servizi a favore degli Stakeholder interni ed esterni a CSV Milano
8. Prosecuzione del percorso di efficientamento organizzativo attraverso la creazione di un sistema di definizione e monitoraggio di obiettivi gestionali e individuali
9. L'attuazione di un piano di formazione interna per il rafforzamento delle competenze nel campo della progettazione, gestione e monitoraggio delle attività in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo sostenibile – Agenda 2030.

Situazione economico finanziaria

LA DIMENSIONE ECONOMICA

Il bilancio consuntivo si compone di **Stato patrimoniale, Rendiconto gestionale e Relazione di missione**, redatti secondo gli schemi previsti per gli ETS.

Ai CSV italiani, inoltre, l'ONC chiede degli specifici schemi di riclassificazione, presenti nella Relazione di missione, che consentono, in ossequio al principio della "contabilità separata" previsto dal CTS per i CSV, di differenziare la gestione delle **risorse FUN** dalle altre risorse, arrivando così a **distinguere il risultato di esercizio** della gestione FUN, che mantiene un vincolo di destinazione alle attività specifiche dei CSV.

Date le finalità del Bilancio sociale, si ritiene preferibile non riportare pedissequamente gli schemi di bilancio, per i quali si rinvia al Bilancio consuntivo, fornendo piuttosto schemi semplificati e approfondimenti di alcune dimensioni economiche significative.

Si ricorda inoltre che, in conseguenza dell'adozione dei nuovi schemi di bilancio degli ETS, il confronto con le annualità precedenti decorre dall'anno 2021. Il confronto con i cinque esercizi precedenti sarà man mano incrementato nei prossimi anni.

Segnaliamo infine che, nella sezione oneri, saranno conteggiate anche le imposte, che nello schema di bilancio ETS sono rappresentate nella sezione del risultato di esercizio.

RENDICONTO GESTIONALE

La quasi totalità delle risorse economiche, sia di provenienza FUN che diversa, è destinata alle attività proprie del CSV secondo l'art. 63 del CTS. La gestione delle altre attività di interesse generale diverse riguarda solo l'1,4% delle risorse complessive.

La **programmazione delle attività 2022** includeva, a copertura dei costi previsti, euro 8.054 di risorse FUN accantonate in attesa di destinazione. Sulla linea indicata dal Piano di Sviluppo 2020-23, anche la gestione 2022 come già le precedenti puntava a ridurre tale disavanzo previsionale, agendo sia dal lato dei proventi, aumentando e diversificando le collaborazioni e le fonti di ricavo, che dal lato degli oneri, contenendo i costi variabili e valorizzando il più possibile le competenze del personale.

Si può rilevare il **raggiungimento dell'obiettivo**, sia nell'incremento dei proventi rispetto al 2021 che nel contenimento dei costi, così da rendere non necessario integrare le risorse correnti con l'utilizzo dei fondi accantonati.

Il **risultato di esercizio** è composto dalla somma algebrica della gestione FUN, comprensiva di tutti gli altri proventi destinati alle attività da CSV, e risorse diverse dal FUN. Per l'esercizio 2022 il risultato di euro 8.489, comprensivo dei 8.054 euro di fondi accantonati e non utilizzati, deriva interamente dalla gestione FUN e sarà portato ad incremento del fondo risorse in attesa di destinazione FUN.

La gestione delle risorse diverse dal FUN ha visto un disavanzo di euro 2.832, coperto mediante l'utilizzo della riserva propria dell'Ente. Tale disavanzo deriva dagli interessi passivi dovuti a Regione Lombardia per la restituzione dell'acconto sul contributo assegnato per il progetto Voce, al quale si è dovuto rinunciare per l'impossibilità di completare i lavori entro il termine del 30 novembre 2022.

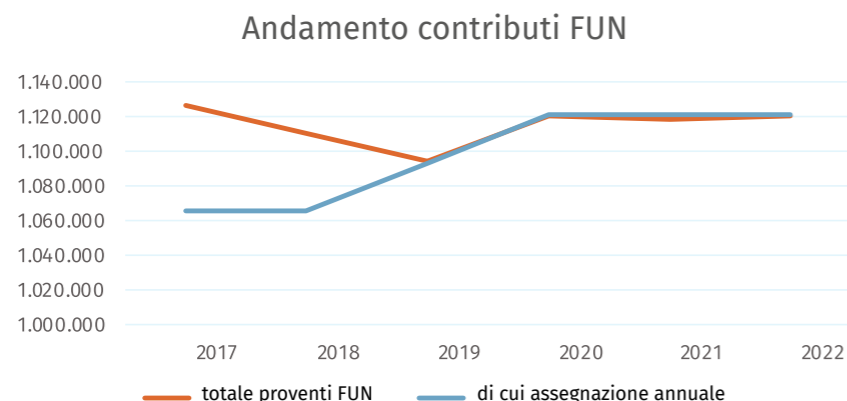
I proventi

Il 2022 ha visto un ulteriore incremento dei proventi rispetto agli anni precedente, pur in un contesto ancora parzialmente segnato dalla pandemia Covid-19.

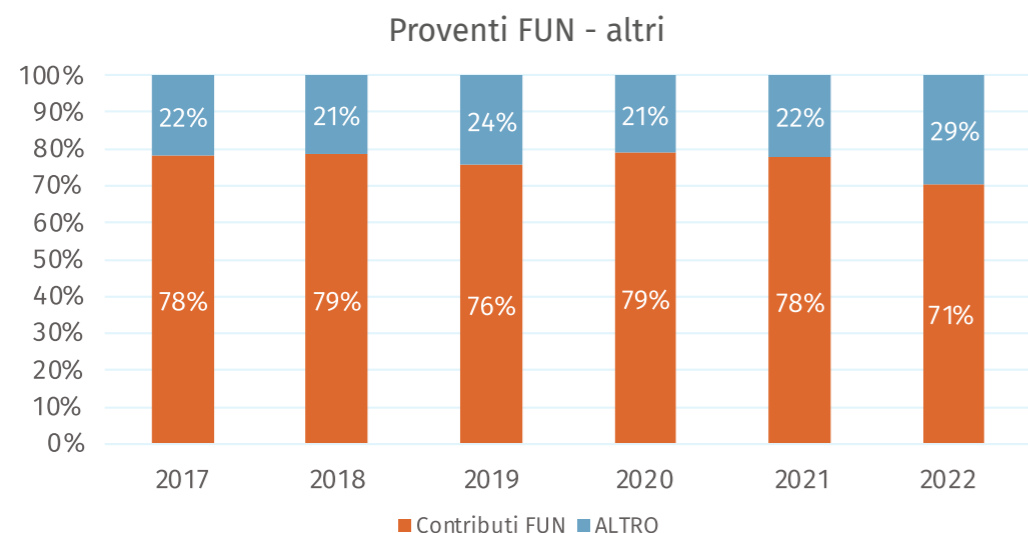
I ricavi da contratti con Enti pubblici (principalmente Comune di Milano) sono in lieve flessione per la scadenza nel corso dell'anno di due contratti. L'aumento dei contributi da soggetti privati e enti pubblici è dovuto principalmente ai proventi destinati all'iniziativa "Civil Week". Si registra infine un incremento complessivo dei ricavi da prestazioni a terzi, che compensa una diminuzione di circa 12.000 euro dei ricavi dalla contribuzione ai servizi da parte di ETS, dovuta all'esaurirsi della richiesta di servizi di natura straordinaria derivanti dalle richieste di adeguamento al RUNTS.

I grafici che seguono consentono di approfondire:

- l'andamento del FUN tra assegnazione annuale e utilizzo di fondi accantonati
- la proporzione tra proventi FUN e diversi dal FUN
- la composizione in dettaglio dei proventi diversi dal FUN negli anni.

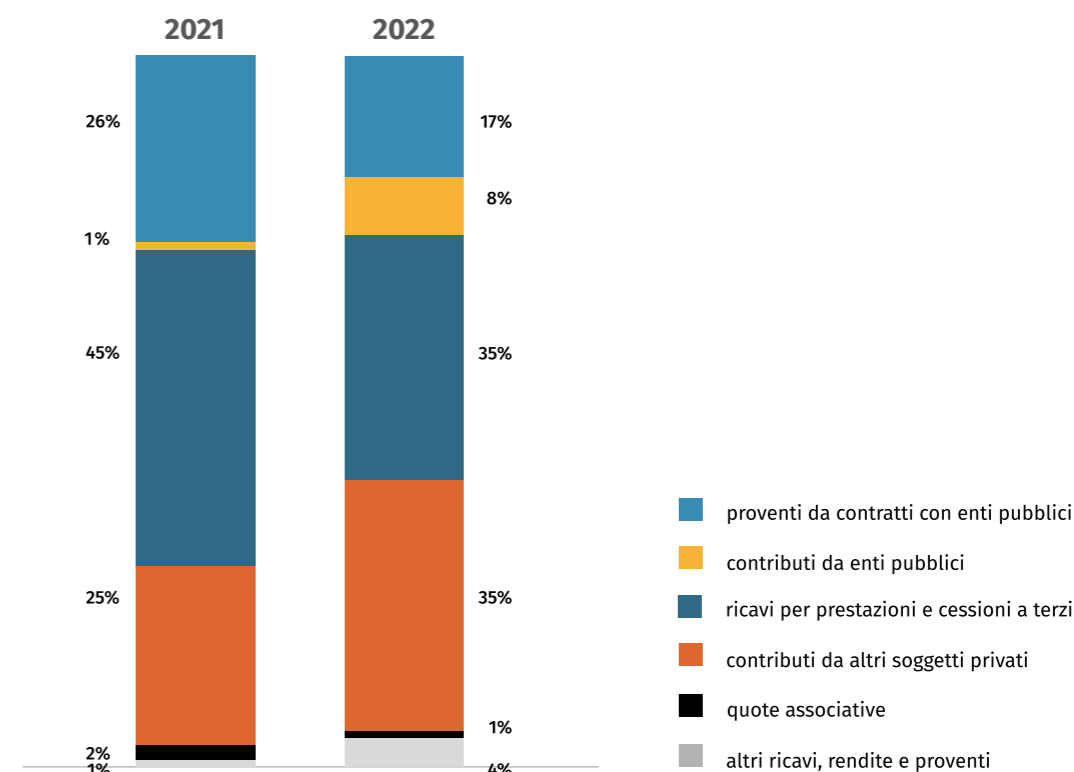


Nota bene: il grafico rappresenta l'andamento dell'assegnazione annuale e dell'utilizzo dei fondi FUN accantonati. I valori differiscono dal rendiconto gestionale, dove sono conteggiati anche: le quote di FUN riscantate a copertura delle quote di ammortamento; le risorse accantonate autorizzate e non utilizzate, che le linee guida ONC a partire dall'anno 2021 mantengono tra i proventi e di conseguenza fanno parte del risultato di esercizio.



In riferimento agli obiettivi del Piano di Sviluppo 2020-24 "Innovare per crescere" l'andamento dell'apporto dei proventi diversi dal FUN, nonostante gli effetti della pandemia, sono progressivamente aumentati dal 21% del 2020 al 23% del 2021 fino al 29% del 2022.

Proventi diversi dal FUN



Come si evince dal grafico, i proventi diversi dal FUN, aumentati in valore assoluto rispetto al 2021, nel 2022 presentano una diversificazione più equilibrata riguardo alle tipologie di provenienza; da rilevare per la prima volta dei ricavi da erogazioni liberali.

Gli oneri

Le attività di CSV Milano ricadono nella quasi totalità tra le attività proprie dei CSV. Non sono presenti attività di raccolta fondi e attività diverse.

Il presente Bilancio sociale rappresenta le attività del CSV secondo le aree di prodotto (Organizzazioni, Cittadini e volontari, ecc.). Si ritiene pertanto più coerente esporre gli oneri del rendiconto gestionale classificati secondo questa suddivisione. Per chi desiderasse la lettura del rendiconto gestionale classificato secondo le attività da CSV come elencate dall'art. 63 CTS, si rinvia alla Relazione di missione.

Gli oneri sono inoltre esposti in base alle diverse fonti di finanziamento alle quali sono imputate:

- attività interamente a carico del FUN;
- attività co-finanziate in cui, oltre alla quota a carico del FUN, è presente una compartecipazione al costo da parte dei fruitori (es. consulenza, formazione, logistica);
- attività con una committenza esterna da parte di soggetti pubblici o privati che, a fronte di rendicontazione economica o di prestazioni di natura corrispettiva, coprono parzialmente o totalmente alcune tipologie di servizi o una loro particolare declinazione;
- attività diverse dalla gestione CSV, il cui costo non può essere a carico del FUN ed è coperto grazie a proventi connessi all'attività stessa o ad altri proventi propri dell'ente.

Oneri 2022 – aree di prodotto e fonti di finanziamento	Fun	Cofinanz. fruitori	Committenza esterna	Altre non CSV	Tot
Area Organizzazioni	148.017	39.678	33.464	2.336	223.495
Area Cittadini e Volontari	254.976	23.124	73.774	5.822	357.697
Area Cultura	104.927		182.244		287.171
Area Animazione territoriale	35.968		67.327		103.295
Altre attività CSV	107.405				107.405
Altre attività di interesse generale				1.322	1.322
totale attività di interesse generale	651.293	62.802	356.809	9.480	1.080.385
Oneri finanziari e patrimoniali				10.240	10.240
Oneri di supporto generale	483.297		8.485	5.562	497.344
Totale oneri	1.134.590	62.802	365.294	25.282	1.587.968

ONERI E COSTI		PROVENTI E RICAVI	
A) Costi ed oneri da attività di interesse generale		A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	9.467	1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	4.950
2) Servizi	221.694	2) Proventi dagli associati per attività mutuali	-
3) Godimento beni di terzi	40.977	3) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	-
4) Personale	801.702	4) Erogazioni liberali	1.100
5) Ammortamenti	5.544	5) Proventi del 5 per mille	-
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	-	6) Contributi da soggetti privati	1.288.573
7) Oneri diversi di gestione	1.001	6.1) Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs. 117/2017	1.126.105
8) Rimanenze iniziali	-	6.2) Altri contributi da soggetti privati	162.468
		7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	163.664
		8) Contributi da enti pubblici	37.319
		9) Proventi da contratti con enti pubblici	79.534
		10) Altri ricavi, rendite e proventi	21.281
		11) Rimanenze finali	-
Totale	1.080.385	Totale	1.596.421
		Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	516.036
B) Costi ed oneri da attività diverse		B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse	
C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi		C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi	
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali		D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali	
1) Su rapporti bancari	-	1) Da rapporti bancari	37
6) Altri oneri	10.240		
Totale	10.240	Totale	37
		Avanzo/disavanzo attività finanziaria e patrimoniali (+/-)	- 10.276
E) Costi e oneri di supporto generale		E) Proventi di supporto generale	
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.484	1) Proventi da distacco del personale	-
2) Servizi	94.741	2) Altri proventi di supporto generale	-
3) Godimento beni di terzi	8.180		
4) Personale	275.448		
5) Ammortamenti	1.226		
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	40.000		
7) Oneri diversi di gestione	68.204		
Totale	489.283	Totale	-
		Avanzo/disavanzo supporto generale (+/-)	- 489.283
Totale oneri e costi	1.579.907	Totale proventi e ricavi	1.596.457
		Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	16.550
		Imposte	8.061
		Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	8.489

SITUAZIONE PATRIMONIALE

La situazione patrimoniale dell'Ente è stabile. Le voci significative di immobilizzazioni sono riferite al progetto Voce, che saranno messe in ammortamento al termine dei lavori e una polizza assicurativa in cui è versata una quota significativa del TFR. Non sono presenti crediti e debiti di durata superiore all'esercizio e non sono presenti criticità nella riscossione dei crediti. La liquidità è ampia, grazie alla regolarità di erogazione delle risorse FUN assegnate, alle riserve (FUN e dell'associazione) e alle anticipazioni ricevute nel 2020 per il progetto Voce e non ancora utilizzate a causa della perdurante sospensione dei lavori edili.

Nel patrimonio netto sono presenti le due riserve dell'Ente: la "riserva dell'associazione", costituita negli anni con il risultato positivo della gestione delle attività diverse da CSV e il fondo risorse in attesa di destinazione, costituito da proventi FUN degli esercizi precedenti non interamente utilizzati. I risconti passivi sono di importo rilevante in quanto contengono i proventi anticipati destinati ai lavori del progetto Voce.

Il prospetto che segue riporta le voci dello Stato patrimoniale fino al secondo livello. Per le voci di dettaglio si rinvia al Bilancio di esercizio. Il confronto con le annualità precedenti decorre dall'adozione dei nuovi schemi di bilancio per gli ETS.

STATO PATRIMONIALE - ATTIVO	2022	2021
A) Quote associative o apporti ancora dovuti	450	-
B) immobilizzazioni:		
I - immobilizzazioni immateriali:	373.886	373.886
II - immobilizzazioni materiali:	13.507	10.630
III - immobilizzazioni finanziarie	296.394	296.394
Totale immobilizzazioni.	683.787	680.909
C) Attivo circolante:		
I - rimanenze:	-	-
II - crediti	208.288	135.113
III - attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni:	500.000	-
IV - disponibilità liquide:	683.571	1.249.294
Totale attivo circolante.	1.391.859	1.384.407
D) Ratei e risconti attivi.	13.159	15.882
Totale Attivo	2.089.255	2.081.199

STATO PATRIMONIALE - PASSIVO	2022	2021
A) Patrimonio Netto:		
I - fondo di dotazione dell'ente;	52.000	52.000
II - patrimonio vincolato:	649.050	635.064
III - patrimonio libero:	8.489	24.872
Totale Patrimonio netto	709.540	711.936
B) fondi per rischi e oneri:		
I - fondi vincolati alle funzioni CSV	-	-
II - altri fondi	76.875	26.875
Totale Fondi per rischi ed oneri	76.875	26.875
C) trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato;	362.010	361.132
D) debiti	328.491	314.613
E) ratei e risconti passivi.	622.339	666.643
Totale Passivo	2.089.255	2.081.199

LA DIMENSIONE AMBIENTALE**IL NOSTRO IMPEGNO****Carta**

La carta in uso corrente nella sede di CSV Milano è 100% riciclata. È in uso anche, in caso di necessità, carta non riciclata, prodotta da aziende con certificazione ISO 140001.

Plastica

Nella sede sono presenti erogatori di acqua minerale in boccioni di plastica. I bicchieri utilizzati con gli erogatori sono in plastica biodegradabile. Diversi dipendenti utilizzano borracce riutilizzabili.

Nel piccolo ambiente adibito a "cucina" sono disponibili stoviglie lavabili.

Nelle sale riunioni sono sempre disponibili brocche in vetro per l'approvvigionamento di acqua.

Raccolta differenziata

Ai due piani della sede sono presenti contenitori per la differenziazione dei rifiuti secondo le tipologie previste dal comune di Milano: frazione organica, plastica/metallo.

La carta, che è il volume prevalente dei rifiuti, data l'attività di ufficio, è raccolta in modo capillare presso le stampanti e nei vari uffici.

Il conferimento dei rifiuti nella raccolta condominiale avviene a cura dell'impresa di pulizie.

Per i soli rifiuti in vetro, prodotti solo eccezionalmente, il conferimento avviene direttamente nella raccolta condominiale a cura degli operatori stessi di CSV.

A fine anno è stata sostituito parte dell'arredo degli uffici con mobili di recupero dismessi e donati da un'importante azienda milanese. Contestualmente gli arredi dismessi di CSV Milano e alcuni i rifiuti speciali (PC, monitor, batterie, tubi al neon) sono stati conferiti nel rispetto della normativa di riferimento.

Investimenti

La sede di CSV Milano è in un edificio di proprietà comunale che il CSV utilizza a titolo di sub-concessione d'uso, per il quale il Comune di Milano ha disdettato a scadenza. L'utilizzo dei locali è stato temporaneamente prorogato in attesa della realizzazione della Casa del volontariato (vedi Progetto VOCE di cui si dà conto nelle pagine precedenti). La situazione qui richiamata rende evidente come non ci siano le condizioni per effettuare migliorie dell'immobile, dal punto di vista dell'efficienza energetica dell'edificio così come negli impianti, quali un sezionamento dell'impianto elettrico o la predisposizione di un impianto di erogazione di acqua corrente purificata, attenzioni e interventi che, al contrario, sono previsti nel progetto in via di realizzazione della Casa del volontariato.

Monitoraggio dell'organo di controllo

MONITORAGGIO DELL'ORGANO DI CONTROLLO

ATTESTATO DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE

Ai sensi dell'art.30, co.7, del Codice del terzo settore, l'organo di controllo ha svolto nel corso dell'esercizio 2022 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale predisposto dall'Associazione Ciesevi Milano ETS, alle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli ETS, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M.4.07.2019

La menzionata Associazione ci ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio per l'esercizio 2022 in conformità alle suddette linee guida

Ferma restando la responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste dalle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di constatare se il contenuto del bilancio sociale risulti palesemente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso. A tal fine il Collegio ha verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino effettivamente l'attività svolta dall'Ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle linee guida ministeriali di riferimento. La nostra attività è stata improntata a quanto previsto in materia delle norme di comportamento degli organi di controllo degli enti del Terzo Settore, pubblicate dal CNDEC nel dicembre 2020.

Sulla base del lavoro svolto non è pervenuta all'attenzione dei componenti del Collegio elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale dell'Associazione Ciesevi Milano – ETS non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M.4.07.2019

Appendice

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL BILANCIO SOCIALE

Per CSV Milano è importante conoscere l'opinione delle persone e delle organizzazioni che accedono ai servizi, in merito alle attività e alle prestazioni a cui hanno partecipato. Per lo stesso motivo ritiene importante una valutazione sull'efficacia e la comprensibilità di questo Bilancio Sociale, per migliorare anche le edizioni successive.

Vi chiediamo, quindi, di dedicarci 5 minuti per conoscere anche il vostro pensiero: potete farlo compilando questo breve questionario anonimo.

Il questionario potrà essere compilato anche online tramite QR Code.

1) A quale di queste categorie di interlocutori appartieni?

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

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

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

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

- Sì
- No

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

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

5) Quali miglioramenti consiglieresti per la prossima edizione?

Chiarezza e comprensibilità dei contenuti:

Efficacia e piacevolezza della resa grafica:

Significatività e completezza di dati e informazioni:

6) Come preferiresti leggere il Bilancio Sociale?

- Online
- Versione cartacea



BILANCIO SOCIALE **2022** CSV MILANO ETS