



Bilancio Sociale 2010

Monza, settembre 2011

1 Introduzione del Presidente

Il 2010 è il primo anno di attività completo, per CSV M&B, istituito il 1° luglio 2009.

Questo è pertanto il primo Bilancio sociale di CSV M&B che si propone di rendicontare in modo trasparente le attività, i progetti e i rapporti che il Centro ha realizzato nel 2010.

Laddove possibile ed utile, si fanno raffronti e riferimenti anche al II° semestre 2009, in modo che la breve storia di CSV M&B sia completa. Siamo consapevoli di avviare i primi passi di una storia, che ci auguriamo lunga e importante. Questa consapevolezza ha guidato la scelta di dedicare, pur tra crisi, difficoltà e ritardi, risorse di tempo e impegno alla realizzazione del Bilancio Sociale, strumento ritenuto fondamentale per rendere conto a tutti gli interlocutori istituzionali e associativi, di come il CSV M&B ha utilizzato le risorse economiche messe a disposizione per lo sviluppo del volontariato brianzolo.

Questa prima edizione è sobria e modesta, destinata solo agli interlocutori primari di CSV M&B (soci, Istituzioni locali, OdV); è prodotta "in casa", con una tiratura limitata, per non gravare con un eccesso di spese per la comunicazione sul bilancio di CSV M&B.

Il positivo rapporto con le Istituzioni locali, con la rete dei CSV lombardi e nazionali, con il Comitato di Gestione del Fondo Speciale hanno consentito di "prendere rapidamente il passo" degli altri CSV lombardi, che hanno messo generosamente a disposizione dell'ultimo nato la loro ultradecennale esperienza.

Soprattutto Ciessevi Milano, che ha garantito fino a luglio 2009 i servizi sul territorio, ha aiutato il percorso di costituzione, affiancando l'avvio del CSV M&B e "cedendo" le competenze di cinque operatori esperti al nuovo Centro. La crisi economica in atto ci ha visti, fin dall'inizio, nascere con una dimensione adeguata, con le difficoltà connesse ad un organico modesto, ma con la consapevolezza di una struttura sostenibile e sobria.

Nel mio ruolo di Presidente pro tempore sono stato sostenuto e agevolato dalla vicinanza dei consiglieri del Direttivo, che ritengo qui importante ringraziare per la disponibilità e la partecipazione attiva e volontaria nella vita del Centro di Servizio.

La nostra azione in favore delle Organizzazioni di Volontariato si è concretizzata nei servizi di cui trovate nel testo gli elementi quantitativi e qualitativi. Qui mi preme comunicare l'importante crescita di nuove Associazioni costituite e iscritte ai Registri grazie alle consulenze di CSV M&B, con un trend molto superiore a quello medio regionale. Un altro risultato che mi sembra opportuno segnalare riguarda le attività con i giovani, soprattutto delle scuole medie superiori, con numerose esperienze di avvicinamento fra OdV e ragazzi/e.

In quest'anno, anche in vista del 2011 Anno Europeo del Volontariato, si è avviata una importante ricerca, in partnership con l'Università Cattolica, sul Valore Sociale ed Economico del Volontariato brianzolo, che potrà aiutarci a ricomporre il quadro e a sviluppare strategie coerenti e innovative per l'attività futura del Centro.

Molti sono gli obiettivi di miglioramento che ci siamo preposti, sia per quanto riguarda la realizzazione del Bilancio Sociale, consapevoli delle parzialità e manchevolezze di questa prima edizione, sia per quanto riguarda l'attività del CSV M&B, che troverà nel prossimo Progetto Biennale 2013-2014, lo strumento per esplicitare le future strategie di sviluppo.

Giuseppe Pagani
Presidente di CSV M&B
Monza, 30 settembre 2011

Sommario

1	Introduzione del Presidente.....	2
	Sommario.....	3
2	Nota metodologica.....	5
2.1	Il processo di elaborazione.....	5
2.1.1	Obiettivi di miglioramento sul processo di elaborazione.....	5
2.2	La struttura e i contenuti.....	5
2.2.1	Obiettivi di miglioramento sul contenuto del BS	6
	PRIMA SEZIONE: L'IDENTITÀ.....	7
3	I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia.....	7
4	Il Centro di Servizio di Monza e Brianza: Storia, missione e strategie	10
4.1	La storia.....	10
4.2	La missione.....	10
4.3	Il disegno strategico	11
4.3.1	Le scelte strategiche relative alle attività e ai servizi.....	11
4.3.2	Le scelte strategiche relative alla governance	11
4.3.3	Le scelte strategiche relative all'organizzazione.....	11
5	Gli <i>stakeholder</i>	12
5.1	Il nostro interlocutore principale: il Volontariato nella provincia di Monza e della Brianza.....	12
6	Governo e struttura dell'organizzazione.....	13
6.1	La compagine sociale	13
6.2	Gli organi sociali	15
6.2.1	L'Assemblea	15
6.2.2	Il Consiglio direttivo	15
6.2.4	Il Collegio dei Revisori dei Conti.....	16
6.2.5	Il Collegio dei Probiviri	17
6.3	Sistema di relazioni e collaborazioni del CSV M&B con enti pubblici e privati del territorio.....	17
6.4	La struttura operativa	19
6.4.1	Descrizione delle scelte che portano alla struttura organizzativa	19
6.4.2	Organigramma CSV M&B	20
6.4.3	Distribuzione dei ruoli e responsabilità tra le aree organizzative.....	21
6.4.4	Modalità di coordinamento interno	21
6.4.5	Funzioni attribuite (in tutto / in parte) a soggetti esterni.....	22
6.5	Il personale.....	22
6.5.1	Caratteristiche dei collaboratori stabili.....	22
6.5.2	Politiche di gestione e valorizzazione del personale.....	23
	SECONDA SEZIONE: LA DIMENSIONE SOCIALE.....	25
7	Principali processi e modalità gestionali	25
7.1	La rilevazione dei bisogni	25
7.1.1	Gli strumenti.....	25
7.1.2	Ricerche specifiche, effettuate sui bisogni del Volontariato locale	25
7.2	La programmazione	26
7.2.1	La costruzione del progetto 2009-2010	26

7.3	L'erogazione dei servizi	26
7.3.1	I destinatari	26
7.3.2	Le modalità	27
7.4	Il monitoraggio e la valutazione	28
7.5	La comunicazione istituzionale	29
8	L'azione di sostegno e qualificazione delle OdV	29
8.1	Servizi di base alle OdV	30
8.1.1	Accoglienza, orientamento, consulenze di base	30
8.1.2	Consulenze specifiche di approfondimento	30
8.1.3	Consulenze di progettazione	31
8.1.4	Formazione	32
8.1.5	Promozione	32
8.1.6	Comunicazione per le OdV.....	33
8.2	Progetti di sviluppo	34
8.2.1	Reti e decentramento	34
8.2.2	Giovani e scuole	34
8.2.3	Nuove tecnologie	34
8.2.4	Cittadinanza europea.....	35
8.3	Progetti in partnership	35
8.3.1	Obiettivo imprenditorialità.....	35
8.3.2	Ricerca: Valore sociale ed economico del volontariato	35
TERZA SEZIONE: LE RISORSE ECONOMICHE		36
9	Oneri e proventi	36
9.1	Analisi dei proventi 2010	36
9.2	Analisi degli oneri 2010.....	37
10	Obiettivi di miglioramento	39

2 Nota metodologica

2.1 Il processo di elaborazione

La scelta di CSV M&B di dotarsi del Bilancio Sociale discende sia dagli impegni previsti per i CSV soci di CSVnet, già nei documenti conclusivi della I^a Conferenza organizzativa di CSVnet (Aosta, marzo 2007), sia da una scelta consapevole degli organi di governo, che ritengono questo strumento utile per sviluppare una maggiore condivisione nel governo del Centro e per comunicare in modo trasparente con gli interlocutori istituzionali e associativi.

Questa prima edizione assume l'elaborazione della mission sviluppata nel percorso di costituzione del CSV, che ha visto al lavoro un Comitato Promotore, fin dal 2008. Comitato sciolto in coincidenza con la nascita dell'associazione CSV M&B (novembre 2009), che ha preceduto l'istituzione ufficiale del CSV (1° luglio 2009).

2.1.1 Obiettivi di miglioramento sul processo di elaborazione

Il primo obiettivo di miglioramento per le prossime edizioni prevede un lavoro di revisione della mission e di costruzione partecipata della mappa degli stakeholder, che dovrà vedere coinvolti gli organi dirigenti e lo staff.

Questa prima edizione è, volutamente, estremamente sintetica: l'elaborazione è a cura del direttore, con cui hanno collaborato tutti i membri dello staff e il presidente.

Nel definire come secondo obiettivo di miglioramento un maggiore coinvolgimento dei principali stakeholder nella redazione del BS, si conferma comunque l'intenzione di mantenere il documento più compatto possibile, per garantirne una fruizione realistica.

Come terzo obiettivo di miglioramento, ci proponiamo di connettere il processo di rendicontazione sociale con la rendicontazione economica, portando quindi in approvazione Bilancio Sociale e Bilancio d'esercizio, contemporaneamente, all'assemblea dei soci primaverile; come pure di connettere i documenti di Bilancio con il processo di programmazione, in modo che sia consentita una verifica degli obiettivi dichiarati con quanto effettivamente fatto e con i risultati ottenuti.

Quarto obiettivo di miglioramento, per quanto riguarda il processo di elaborazione del BS, sarà l'adeguamento completo alle nuove linee guida di CSVnet, che dovrebbero scaturire dal confronto nazionale in atto sui modelli esistenti.

2.2 La struttura e i contenuti

L'ambito di rendicontazione del presente Bilancio Sociale è relativo alle attività e azioni svolte nel corso del 2010, periodo al quale si riferiscono quindi i dati e le informazioni. Essendo il primo anno completo di attività, non sono possibili comparazioni con gli anni precedenti. Alcune informazioni storiche si riferiscono anche al II semestre del 2009.

Come riferimento, si è utilizzata la "Guida alla redazione del Bilancio Sociale" (2005), proposta da CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato)¹.

Il Bilancio Sociale è articolato in tre sezioni.

Nella prima sezione - "L'identità" - viene fornita una breve illustrazione di che cosa sono i Centri di Servizio per il Volontariato e una descrizione generale di CSV M&B. Sono presentati la missione e le strategie, il sistema di relazioni, la mappa degli stakeholder, il sistema di governo, la struttura organizzativa.

1. Rispetto all'integrazione della dimensione economica, sociale e ambientale, suggerita dalle principali linee guida sulla rendicontazione sociale, si è scelto per il momento di trascurare quest'ultima, in considerazione del fatto che l'impatto ambientale non è un aspetto particolarmente rilevante dell'azione di CSV M&B.

Nella seconda sezione - “La dimensione sociale” - in primo luogo si procede alla descrizione dei principali processi gestionali. Successivamente si rendicontano le attività realizzate e i risultati ottenuti.

Nella terza sezione, infine, - “La dimensione economica” - si presenta la situazione patrimoniale ed economica dell’associazione², volendo così dare elementi utili a connettere l’azione sociale del Centro con le risorse economiche a disposizione ed utilizzate.

2.2.1 Obiettivi di miglioramento sul contenuto del BS

Primo obiettivo di miglioramento riguardo ai contenuti: Nella prima sezione ci si propone di dare, nel paragrafo sugli *stakeholder*, un approfondimento più aggiornato e attendibile sul mondo del volontariato della Provincia di Monza e Brianza, verso cui si rivolge prioritariamente l’operato di CSV M&B, anche in relazione ai risultati dei lavori di ricerca in corso nell’anno 2011.

Secondo obiettivo di miglioramento riguardo ai contenuti: Nella seconda sezione ci si propone di esporre le attività in una forma strettamente collegata agli obiettivi generali e alle strategie definite dagli organi dirigenti di CSV M&B, mentre, in questa edizione, il formato è quello di un report di attività.

2. Non si effettua l’analisi della formazione e della distribuzione del valore aggiunto – previsto dal modello GBS – ma ritenuta non applicabile ad un CSV.

PRIMA SEZIONE: L'IDENTITÀ

3 I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) italiani sono stati istituiti a seguito della legge 266/91, la legge sul volontariato approvata nel 1991 dal Parlamento italiano dopo un lungo periodo di dibattito nel mondo delle associazioni e nel mondo politico iniziato negli anni '70 dello scorso secolo. Un percorso quindi nato dal basso, dal protagonismo delle esperienze, soprattutto quelle più innovative, nello stesso tempo radicate e diffuse nel territorio italiano.

L'art. 15 della legge 266/91 individua lo scopo essenziale dei CSV:

“a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività”.

I loro compiti sono stati poi precisati dall'art. 4 del Decreto Ministeriale dell'ottobre 1997, secondo cui i Centri di Servizio

“erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare, fra l'altro:

- *approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;*
- *offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;*
- *assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato; offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale”.*

La stessa Legge 266/91 dispone le modalità di finanziamento dei CSV, prevedendo che

“una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi” delle fondazioni di origine bancaria “venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni”.

Ogni Fondo speciale viene amministrato da un **Comitato di Gestione**, regionale, composto da:

- 1 rappresentante della Regione competente;
- 4 rappresentanti delle OdV maggiormente presenti nel territorio regionale;
- 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- 7 membri nominati dalle fondazioni bancarie;
- 1 membro nominato dall'Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI);
- 1 rappresentante degli enti locali della Regione.

Oltre ad istituire i CSV, il Co.Ge. svolge le seguenti funzioni:

- nomina di 1 proprio rappresentante sia nel Consiglio direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV;
- ripartizione annuale fra i vari CSV istituiti nella Regione delle somme disponibili nel Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto annuale delle attività da parte di ogni CSV;
- verifica sulla regolarità delle rendicontazioni nell'utilizzo dei fondi;
- **eventuale cancellazione di un CSV** dal Registro dei CSV, qualora venga accertato il venir meno dell'effettivo svolgimento delle attività a favore delle OdV o **qualora appaia opportuna una diversa funzionalità e/o competenza territoriale dei CSV esistenti**, o nel caso di irregolarità, inadempienze o irregolarità di gestione.

Per le proprie spese di funzionamento il Co.Ge. può disporre di somme **“nella misura strettamente necessaria per la copertura delle spese annualmente previste”.**

All'apparire della Legge 266/91, alcune Regioni e alcune Casse di risparmio presentarono ricorsi alla Corte Costituzionale e al Tar del Lazio, contro l'art. 15 e la sua applicazione.

I ricorsi vennero sostanzialmente respinti tra il 1992 e la fine del 1993³.

3. *sentenze della Corte Costituzionale (75/92, 355/92, 500/93)*

Si dovette comunque aspettare fino al '95 perché si avviasse il processo di costituzione reale dei CSV in Italia e, contemporaneamente, venisse modificato il primo decreto attuativo, del novembre '91, che presentava diversi difetti, con il DM del 8/10/97.

I primi Centri di Servizio nacquero così nel 1997. Da allora, il processo di sviluppo del sistema dei Centri non ha avuto sosta. L'istituzione dei Centri nella regione Campania, nel 2005, ha completato il panorama, che comprende oggi tutte le Regioni italiane, con **78 CSV attivi**, prevalentemente a carattere provinciale⁴. Manca all'appello solo la Provincia autonoma di Bolzano che ha scelto di non attivare un CSV sul territorio.

Sulle modalità di calcolo della quota destinata al Fondo speciale è nato, fin dalla promulgazione della legge 266/91, un contenzioso fra CSV e fondazioni bancarie. La normativa infatti dice che la quota di 1/15 è da calcolare *“al netto delle spese di funzionamento e dell'accantonamento di cui alla lettera d) del comma 1 dell'art. 12 del decreto legislativo 20 novembre 1990, n. 356”*. Il contenzioso si è protratto per lungo tempo.

Il Ministro Visco, nell'ambito di un proprio Atto d'indirizzo amministrativo relativo ai bilanci delle fondazioni bancarie del 19 aprile 2001, cambiava il metodo di calcolo previsto dall'art.15 della 266/91 dimezzandone l'entità. Numerosi CSV e alcune associazioni di volontariato nazionali presentarono richiesta di sospensione e ricorso contro l'Atto d'indirizzo Visco. La sospensione fu accolta dal TAR e confermata dal Consiglio di Stato nel 2001, ma la successiva sentenza del TAR del Lazio si è pronunciata a favore del Ministero del Tesoro. Rimaneva naturalmente la possibilità da parte dei ricorrenti di rivolgersi al Consiglio di Stato. L'Atto di indirizzo Visco, anche se sospeso, ha portato, negli anni 2005 e 2006 ad una consistente riduzione dei fondi a disposizione dei Centri, con una brusca interruzione del trend di crescita e un ridimensionamento delle attività e delle azioni dei CSV.

Nel frattempo, nel 2005, una grande mobilitazione del Volontariato italiano aveva scongiurato una revisione della legge 266/91, che andava nella direzione dello svuotamento delle funzioni dei Centri di Servizio.

A quasi 20 anni dalla formulazione della Legge, una sua revisione e, più in generale, un'armonizzazione della legislazione che riguarda tutto il terzo settore, appaiono opportune. I CSV e il volontariato hanno però sottolineato più volte che questa armonizzazione non può avvenire senza il coinvolgimento dei soggetti interessati e certamente non a danno del volontariato.

Sconfitto quel tentativo, con un voto unanime della Camera nel giugno del 2005, anche grazie al processo di reciproca conoscenza e riconoscimento fra CSV e fondazioni, si è aperta una trattativa che ha scongiurato il ricorso al Consiglio di Stato ed ha portato, nell'ottobre del 2005, ad un accordo⁵ significativo che restituisce buona parte delle risorse ai Centri di Servizio, garantendo una più equa distribuzione dei fondi fra le regioni, in particolare a favore di quelle meridionali sinora svantaggiate, aprendo contemporaneamente un fronte di forte investimento nella infrastrutturazione sociale delle regioni meridionali, anche attraverso l'azione dei CSV del Sud Italia, come della Fondazione per il Sud, che è stata costituita a seguito dello stesso Protocollo di intesa del 5 ottobre 2005.

Gli effetti dell'accordo hanno cominciato a rendersi evidenti nel 2007 e nel 2008, anni di forte aumento delle risorse a disposizione. Purtroppo dalla fine del 2008 hanno cominciando a farsi sentire gli effetti della crisi finanziaria ed economica mondiale, che ha portato ad un'inversione di tendenza e ad una forte riduzione dei fondi a disposizione dei CSV italiani.

Nel 2010, una trattativa con ACRI, che ha coinvolto anche le rappresentanze nazionali del volontariato, ha portato alla firma, il 23 giugno 2010, di un accordo quinquennale che consente ai CSV una prospettiva certa, benché ridotta, di risorse economiche fino al 2015.

La crisi attualmente in atto (settembre 2011) mette peraltro in discussione anche la possibilità di garantire l'effettiva attuazione dell'accordo.

Nel febbraio 2010, l'Unione Europea ha proclamato il 2011 Anno Europeo del Volontariato. Il Ministero del welfare ha incaricato CSVnet della gestione della segreteria tecnica.

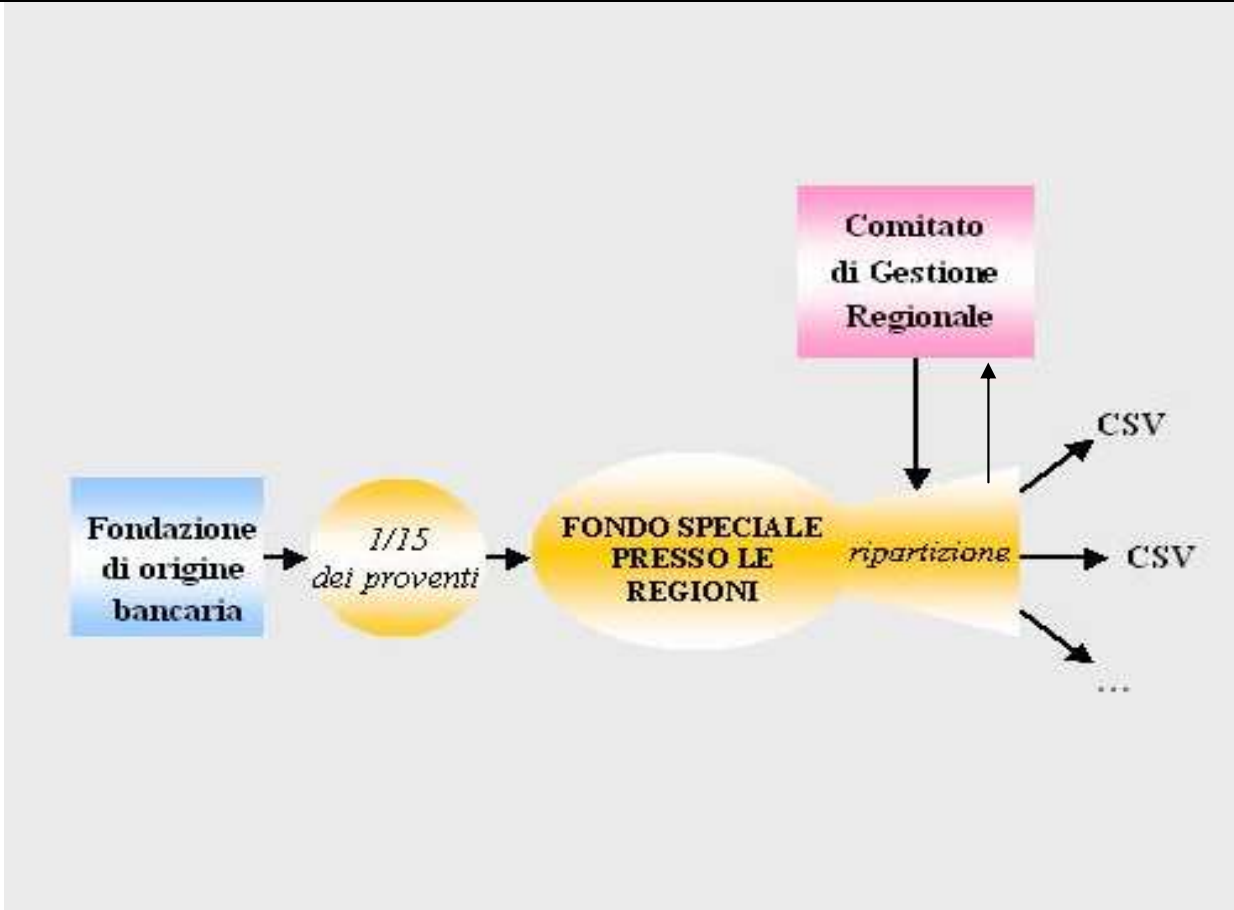
La crescita dei Centri di Servizio non è un processo spontaneo e facile, ma il frutto di una precisa volontà politica del volontariato italiano, che ha conseguito significativi risultati.

4. Alcuni sono a livello Regionale (Valle d'Aosta, Friuli V.G., Toscana, Marche, Lazio, Basilicata, Sardegna), altri interprovinciale (Sicilia) o subprovinciale (Molise).

5. Protocollo d'intesa volontariato e fondazioni: Un progetto nazionale per la infrastrutturazione sociale del sud e per un maggiore sostegno al volontariato mediante i centri di servizi, Roma 5 ottobre 2005.

Oggi la rete dei CSV è una grande rete del volontariato italiano costituita e governata dalle organizzazioni nazionali di ampie dimensioni, ma anche dalle innumerevoli realtà di piccola dimensione protagoniste nella cura delle comunità locali, al servizio di tutto il volontariato. E' una rete che si interroga sul futuro del volontariato e su come trasformare risorse in strumenti e azioni da mettere al meglio a disposizione del volontariato, per garantire e promuovere il suo sviluppo.

IL MECCANISMO DI FINANZIAMENTO PREVISTO DALLA L. 266/91



4 Il Centro di Servizio di Monza e Brianza: Storia, missione e strategie

4.1 La storia

CSV M&B è un'associazione non profit, costituitasi formalmente il 15 novembre 2008, alla quale aderiscono organizzazioni del volontariato e dell'associazionismo sociale presenti, a Monza e Brianza, di rilevanza provinciale. Dal 1° luglio 2009 CSV M&B gestisce il Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Monza e Brianza. Dalla sua nascita, CSV M&B aderisce al Coordinamento Regionale dei CSV lombardi e a CSVnet, la rete nazionale dei Centri di Servizio.

Il Comitato di Gestione, il 6 novembre 2008, ha deliberato l'istituzione di un Centro di Servizio per l'ambito territoriale di Monza e Brianza a decorrere dal 1 febbraio 2009.

E' così stato pubblicato il bando per l'istituzione del CSV che prevedeva come data ultima per la presentazione delle istanze il 19 dicembre 2008.

Il 25 novembre si è tenuta l'assemblea costitutiva dell'associazione CSV M&B, nata dal Comitato Promotore, che si è candidata alla gestione del CSV, presentando l'istanza, il Progetto biennale e il piano operativo annuale entro i termini previsti, con tutta la documentazione richiesta.

Pur accogliendo l'istanza ed approvando il Progetto presentato, in seguito alla crisi finanziaria, il Co.Ge. ha rimandato di alcuni mesi l'effettiva istituzione del CSV M&B, che è stato ufficialmente istituito il 1° luglio 2009.

Le principali tappe della storia di CSV M&B	
2001	Ciessevi Milano apre uno sportello decentrato a Monza, fornendo servizi, prevalentemente di consulenza, due pomeriggi alla settimana, presso la Casa del Volontariato.
2004	l'11 giugno viene istituita la Provincia di Monza e della Brianza. Contemporaneamente, nasce il Forum provinciale del III settore
2006	Numerosi soggetti associativi di rilevanza provinciale si uniscono con lo scopo dell'istituzione di un CSV provinciale. La costituzione formale del Comitato Promotore avviene nel gennaio 2007
2007-2008	Si sviluppa un percorso di ascolto dei bisogni del territorio e si prepara la progettazione delle attività del CSV. Ciessevi Milano affianca il Comitato nella costruzione del progetto 2009-2010.
2008	Il 15 novembre si costituisce l'associazione CSV M&B, che conta 24 soci; vengono eletti gli organi dirigenti. Il Co.Ge. approva il progetto biennale presentato, ma la crisi economica porta all'incertezza circa la costituzione del CSV e comunque al dimezzamento dei fondi previsti.
2009	Il 1° luglio il Co.Ge. istituisce formalmente il Centro di Servizi CSV M&B, con sede in Via Correggio 59 a Monza, che avvia immediatamente le sua attività, tramite l'assunzione di 5 operatori esperti, provenienti da Ciessevi Milano. Contemporaneamente, con l'insediamento del primo Consiglio Provinciale eletto, diviene operativa anche la Provincia di Monza e della Brianza.

4.2 La missione

Il Centro di Servizio al Volontariato di Monza e Brianza è un soggetto a disposizione di tutto il volontariato del territorio di competenza, con il compito di promuovere, sostenere e qualificare le sue attività e le sue organizzazioni.

CSV M&B si riconosce nei documenti identitari approvati da CSVnet, nelle due conferenze organizzative, Aosta marzo 2007 e Cagliari novembre 2010.

Assume come riferimento, a carattere non esclusivo ed esaustivo, la definizione di volontariato della legge 266/91 e la Carta dei Valori del volontariato, frutto di una lunga elaborazione comune, che ha coinvolto tante organizzazioni attive in tutta Italia.

La missione di CSV M&B si può riassumere nel **far crescere la cultura della solidarietà**. CSV M&B sostiene le associazioni della provincia nello sviluppare un volontariato **maturo e responsabile**, capace di governare il proprio sviluppo, di aggregarsi, di **fare rete**, costruire **rappresentanze** ed essere protagonista del welfare locale. CSV M&B crede nel **valore della partecipazione dei giovani** e nelle opportunità che **l'Europa e le nuove tecnologie** offrono alle organizzazioni di volontariato.

CSV M&B è caratterizzato da alcuni elementi irrinunciabili di identità, rintracciabili anche nei documenti istituzionali di CSVnet:

- un soggetto autonomo e democratico, guidato dal volontariato;
- un soggetto costituito e partecipato nella maniera più rappresentativa possibile, immagine della complessa articolazione del mondo del volontariato: una realtà plurale, espressione della ricchezza del territorio;
- un soggetto che si riconosce in una sussidiarietà partecipata volta a promuovere l'autonomia delle proprie organizzazioni, valorizzandone risorse e competenze, promuovendone e rafforzandone le reti, nonché le necessarie connessioni con il Terzo Settore e con le Istituzioni;
- un soggetto caratterizzato dalla produzione di servizi, interventi e azioni di sostegno anche attraverso forme di progettazione sociale tendenti all'innovazione e al sostegno di tutto ciò che attiene al mondo del volontariato;
- un soggetto non profit e non di mercato che utilizza principalmente le risorse vincolate per legge (l. 266/91) delle fondazioni di origine bancaria, ma ricerca anche altre forme di finanziamento.

4.3 Il disegno strategico

Le scelte strategiche messe in campo da CSV M&B nel 2010 discendono direttamente dalla mission e sono rintracciabili nel progetto biennale 2009/2010, cui si rimanda per approfondimenti.

4.3.1 Le scelte strategiche relative alle attività e ai servizi

Per quanto attiene ai **servizi di base**, il principale obiettivo strategico consiste nel **favorire l'accessibilità ai servizi di CSV M&B** per tutte le OdV, con una particolare attenzione alle piccole e decentrate. Questo ha portato ad alcune scelte:

- tentare, pur nella riduzione delle risorse economiche, di sviluppare un decentramento dei servizi, per avvicinarsi alle OdV più decentrate rispetto a Monza;
- investire sugli strumenti di comunicazione: soprattutto sito web e mailing list, per comunicare efficacemente e rapidamente;
- avviare una rilevazione aggiornata e aggiornabile del mondo del volontariato, per averne un'immagine realistica dei bisogni, dei processi in atto, delle risorse diffuse, ecc.

Per quanto attiene ai **progetti di sviluppo**, la scelta strategica prioritaria ha visto CSV M&B rivolgere la sua attenzione alla **costruzione di reti** e al **volontariato giovanile**, anche tramite forti relazioni con il mondo della scuola e con proposte che guardano ad una prospettiva europea e che favoriscono l'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie.

4.3.2 Le scelte strategiche relative alla governance

In questo campo, le scelte strategiche rispondono ai valori della democrazia partecipativa e sono mirati a garantire la **massima rappresentatività** e la possibilità di una partecipazione reale da parte **di tutto il volontariato** nel governo di CSV M&B.

Si mantiene, per ora, la scelta iniziale di accogliere come soci di CSV M&B solo organizzazioni di secondo livello, che a loro volta rappresentano diversi soggetti associativi di primo livello, per mantenere una governance snella e concretamente coinvolta nelle scelte strategiche di CSV M&B.

4.3.3 Le scelte strategiche relative all'organizzazione

In questo campo, le scelte riguardano il funzionamento dell'organizzazione e quindi l'efficacia e l'efficienza del sistema.

La scelta strategica di fondo, in parte imposta dalle circostanze, ma comunque già dichiarata in tempi non sospetti, fin dall'avvio della progettazione di CSV M&B, è quella di avere uno **staff molto contenuto** nei numeri, ma di **alta professionalità ed esperienza**, in grado di gestire direttamente, con un modesto apporto di consulenze esterne, la gran parte dei servizi e delle attività del Centro. **Organizzazione**, quindi, **snella ed efficiente**. Grande attenzione al mantenimento di un'alta motivazione: investimenti quindi nella formazione interna e in altri incentivi, economici e non, al personale.

5 Gli stakeholder

Con questo termine si intendono tutti i soggetti in qualche modo interessati, influenzati o che influenzano le attività di un'organizzazione. Costruire in modo partecipato una mappa degli stakeholder di CSV M&B costituisce un obiettivo di miglioramento per la prossima edizione del Bilancio sociale.

5.1 Il nostro interlocutore principale: il Volontariato nella provincia di Monza e della Brianza

La Provincia di Monza e Brianza, istituita il 12 maggio 2004, è operativa da luglio 2009, in seguito alle elezioni per la Presidenza ed il Consiglio Provinciale.

Con l'autonomia territoriale è stata istituita anche la corrispondente sezione provinciale del Registro delle organizzazioni di volontariato.

Le associazioni nella nuova provincia di Monza e Brianza

Attualmente, le informazioni disponibili provengono da due ricerche effettuate da Ciessevi Milano, su dati 2003/2004. Occorrerà pertanto ricostruire con precisione e affidabilità e, in seguito, mantenere aggiornato, il quadro dell'evoluzione del volontariato nel territorio.

Riassumiamo le informazioni maggiormente rilevanti disponibili, in buona parte estratte dalle due ricerche⁶:
In seguito alla costituzione della nuova Provincia di Monza e Brianza, dei 189 comuni costituenti la Provincia di Milano, 55 sono passati alla nuova Provincia. Per quanto riguarda la popolazione, gli abitanti al 31/12/2010 sono quasi 850.000.

266 sono le OdV iscritte al Registro regionale passate dalla sezione provinciale di Milano a quella di Monza. Oltre a queste, 4 OdV iscritte al registro nella sezione regionale hanno la sede in Comuni della nuova Provincia di Monza e Brianza.

Alla fine del 2010, grazie anche al lavoro del CSV M&B, le associazioni iscritte sono aumentate del 10% circa, sfiorando ormai quota 300.

	2009 (I° sem)	2009 (II° sem)	2010
Provincia di Monza e Brianza	266	284	292

Per quanto riguarda i volontari, quelli che agiscono nelle OdV iscritte, si possono stimare in circa 15.000. La ricerca sul volontariato Brianteo stimava in oltre 400 le OdV non iscritte al registro, il che porterebbe ad aggiungere circa 20.000 volontari a quelli delle OdV iscritte.

Alcuni dati sull'andamento del volontariato in Provincia di Monza e Brianza

La percentuale delle OdV iscritte al registro di Monza e Brianza sul totale regionale, alla fine del 2010 è del 6,2% circa. Ricordiamo che la popolazione residente rappresenta l'8% circa della popolazione complessiva della regione.

Vediamo peraltro che il ritmo di crescita delle OdV iscritte, nel primo anno e mezzo, è stato elevatissimo: circa il 10%, a fronte di un incremento regionale del 6% circa.

Questo dato dà la misura della vivacità di un territorio che sviluppa innovazione e solidarietà e che dalla costituzione della nuova Provincia e del nuovo CSV M&B ha trovato linfa per un rilancio organizzativo.

In Lombardia, il trend di diminuzione dei volontari e di aumento delle organizzazioni indica chiaramente **una frammentazione, con un aumento delle OdV piccole**, spesso focalizzate su problemi molto specifici.

La complessificazione dei bisogni sociali richiede che, a fianco di questo processo, cresca la capacità di aggregarsi, fare rete, costruire rappresentanze, essere presenti nei luoghi delle decisioni politiche.

CSV M&B intende investire fortemente in questa direzione, senza sostituirsi al volontariato nei luoghi di rappresentanza, ma sostenendo le reti locali e tematiche che il volontariato, anche in associazione con altri soggetti, riesce a costruire.

6. "Benvenuti nel mondo del Volontariato Brianteo", Ciessevi – Provincia di Milano, dicembre 2007
"Il volontariato a Milano e Provincia (II edizione)", Ciessevi – Provincia di Milano, settembre 2008.

6 Governo e struttura dell'organizzazione

6.1 La compagine sociale

CSV M&B è un'associazione cui possono aderire, per statuto, le organizzazioni del volontariato e dell'associazionismo sociale di rilevanza almeno provinciale; almeno il 70% dei soci devono essere organizzazioni di volontariato⁷.

La scelta iniziale è stata quella di evitare una eccessiva frammentazione della base associativa, affidando la guida del Centro di Servizio alle organizzazioni con una "visione" territoriale ampia e, spesso, dotate di esperienza specifica nel rappresentare e svolgere un'azione promozionale a favore di più piccole organizzazioni non profit.

In ogni caso principio fondamentale di CSV M&B è di favorire il coinvolgimento del volontariato locale non solo nella fruizione dei servizi, ma anche nella progettazione, gestione e valutazione dei servizi stessi.

I soci devono versare una quota di adesione annuale pari a 100 euro.

soci fondatori			
1	AIDO sez. pluricomunale Monza e Brianza	OdV	II Livello
2	Consulta delle associazioni e organizzazioni di volontariato di Brugherio	OdV	II Livello
3	Coordinamento volontariato zona di Vimercate	OdV	II Livello
4	Brianza Solidale	OdV	I Livello
5	Consorzio Comunità Brianza	Consorzio coop.soc.	II Livello
6	Associazione Volontari Caritas Monza	OdV	II livello
7	Consulta del Volontariato di Cesano Maderno	OdV	II Livello
8	Banco di solidarietà Madre Teresa	OdV	I Livello
9	Casa del Volontariato	APS	II Livello
10	Auser Volontariato Brianza	OdV	II Livello
11	Legambiente Lombardia	OdV	II Livello
12	ACLI provinciale Milano	APS	II Livello
13	ARCI Milano	APS	II Livello
14	AVIS provinciale Milano	OdV	II Livello
15	Croce Bianca Milano	OdV	II Livello
16	ANPAS Lombardia	OdV	II Livello
17	CS&L	Consorzio coop.soc.	II Livello
18	AVAL Milano	OdV	II Livello
19	US ACLI Milano	APS	II Livello
20	IPSIA Milano	OdV	II Livello
21	AIAS Città di Monza	APS	I Livello
22	Compagnia delle Opere di Monza e Brianza	APS	II livello
23	Auser Brianza	APS	II Livello
24	Anteas Brianza	OdV	II Livello

soci entrati nel 2010			
25	Agesci Zona Brianza	OdV	II Livello
26	AVO Lombardia	OdV	II Livello
27	Società di S.Vincenzo de' Paoli – Consiglio Centrale Monza	OdV	II Livello
28	Ass. Vivere aiutando a vivere	OdV	I Livello

7. Nota: da statuto è richiesta una percentuale di almeno il 70% di volontariato. L'assemblea nella sua prima convocazione ha deciso che "in parziale e temporanea deroga, stante il sostanziale rispetto del criterio della presenza maggioritaria delle organizzazioni di volontariato di cui al DM 8/10/97, l'assemblea si impegna a individuare la migliore procedura per il raggiungimento della percentuale statutaria entro dodici mesi dalla sottoscrizione del presente atto". La decisione si ritrova nell'atto costitutivo e impegna quindi l'associazione a raggiungere almeno la percentuale del 70% entro un anno dall'istituzione del CSV. Al 31/12/2010, il risultato non è ancora conseguito, benché si sia raggiunto il 68%, dal 62,5% iniziale.

Composizione e dinamica della compagine sociale

Le organizzazioni socie a fine 2010 sono 28. Il saldo nasce da 4 ingressi e nessuna uscita.

Composizione della compagine sociale al momento della fondazione (novembre 2008)			
	N. org. di primo livello	N. org. di livello superiore	Totale
N. OdV iscritte al Registro Volontariato	1	9	10
N. org di volontariato non iscritte	1	4	5
N. org. non di volontariato	1	8	9
Totale organizzazioni socie	3	21	24

Composizione della compagine sociale al 31/12/2010			
	N. org. di primo livello	N. org. di livello superiore	Totale
N. OdV iscritte al Registro Volontariato	2	12	14
N. org di volontariato non iscritte	1	4	5
N. org. non di volontariato	1	8	9
Totale organizzazioni socie	4	24	28

Classificazione dei soci per settori di intervento

Settore prevalente	n.
Cultura	2
Sport	1
Sanità	7
Assistenza sociale	7
Ambiente	1
Sviluppo economico e coesione sociale	4
Filantropia e promozione del volontariato	5
Cooperazione e solidarietà internazionale	1
Totale	28

Classificazione dei soci per localizzazione geografica

Ambito territoriale	n.
Monza	10
Vimercate	3
Carate Brianza	
Desio	3
Seregno	2
Fuori provincia⁸	10
Totale	28

Classificazione dei soci per dimensioni dell'organizzazione

Date le condizioni per l'adesione, tutte le organizzazioni socie sono di dimensioni medie o grandi. La decisione dell'associazione è infatti quella di spingere le piccole OdV ad aggregarsi, promuovendo quindi l'adesione da parte

8. Anche le associazioni che hanno sede legale fuori provincia agiscono su diversi distretti della provincia di Monza e Brianza

delle reti. L'adesioni, fin dalla fondazione, delle consulte di Brugherio e Cesano Maderno, oltre al Coordinamento della zona di Vimercate vanno nella direzione indicata.

Rappresentatività della compagine sociale

I 12 Soci di 2° livello iscritti al Registro Regionale del Volontariato rappresentano a loro volta oltre 470 organizzazioni di volontariato; a queste si aggiungono circa 30 organizzazioni di volontariato aderenti a Soci non iscritti al RRV, per un totale di oltre 500 organizzazioni di volontariato.

I Soci di 2° livello che non sono Organizzazioni di volontariato rappresentano a loro volta 125 organizzazioni.

6.2 Gli organi sociali

Gli organi sociali di CSV M&B sono:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio Direttivo;
- il Presidente;
- il Collegio dei Revisori dei Conti;
- il Collegio dei Probiviri.

I Soci possono accedere a tutte le cariche che sono elettive e non retribuite.

6.2.1 L'Assemblea

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano della Associazione ed è composta dai legali rappresentanti degli enti associati o da un loro delegato. Viene convocata dal Presidente dell'Associazione in via ordinaria almeno una volta all'anno e comunque ogni qualvolta si renda necessaria per le esigenze dell'associazione.

Nel corso del 2009 l'Assemblea si è riunita due volte:

il 10 marzo, con la presenza di 15 soci su 24 (pari al 63% di presenti), di cui 1 presente per delega. L'incontro aveva lo scopo di illustrare gli sviluppi dell'iter di costituzione del CSV M&B.

Il 23 ottobre, con la presenza di 19 soci su 25 (pari al 76% di presenti), di cui 3 presenti per delega. All'odg il tema dell'avvio delle attività e della riprogettazione necessaria a fronte della forte riduzione delle risorse disponibili.

Nel corso del 2010 l'Assemblea si è riunita due volte:

il 22 aprile, presenti 20 soci (dei quali 4 presenti per delega ad altro socio) su 25 (pari all'80% di presenti) con l'approvazione bilancio consuntivo 2009 e del preventivo e programma attività 2010 rivisto secondo indicazioni Co.Ge., in base all'ulteriore riduzione delle risorse disponibili; la ratifica delle nuove adesioni; il 2011 Anno Europeo del Volontariato: strategie e attività.

Il 28 ottobre, presenti 20 soci (dei quali 3 sono presenti per delega ad altro socio) su 28 (pari al 71% di presenti), con all'odg l'approvazione del Progetto biennale 2011-2012 e del Piano operativo annuale 2011, oltre a comunicazioni su "2011 Anno Europeo del Volontariato": strategie e attività;

Nelle 4 assemblee svoltesi nel biennio, le presenze sono state pari al 73% dei soci.

6.2.2 Il Consiglio direttivo

Il Consiglio direttivo, per il mandato 2008-2011, è costituito da 11 consiglieri, di cui 1 nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale⁹; gli altri sono stati eletti dall'Assemblea.

Il Consiglio Direttivo è convocato dal Presidente che lo presiede. Si riunisce almeno due volte l'anno e ogni qualvolta il Presidente o un terzo dei suoi componenti ne facciano richiesta.

Il Consiglio Direttivo è investito dei più ampi poteri per la gestione del CSV M&B e, di conseguenza, pone in essere ogni atto esecutivo per la realizzazione dei programmi di attività, nel rispetto dello Statuto e degli indirizzi assembleari.

9. Secondo quanto disposto dall'art. 2, 6° comma, lettera d) del D.M. 8/10/97.

I membri del Consiglio Direttivo sono stati eletti il 25 novembre 2008. Il Consiglio direttivo resterà in carica per tre anni, decadendo quindi il 24 novembre 2011.

Ruolo	Nominativo	Org. di appartenenza	OdV	nomina	scadenza
Presidente	Giuseppe Pagani	Auser Volontariato Brianza	SI	25/11/08	24/11/11
Vicepresidente vicario	Assunta Betti Romanò	Casa del Volontariato	NO	25/11/08	24/11/11
Vicepresidente	Stefano Viganò	Coordinamento Del Volontariato Vimercatese	SI	25/11/08	24/11/11
Vicepresidente	Laura Di Martino	ARCI Milano	NO	25/11/08	24/11/11
Consigliere	Lucio D'Atri	AIDO sez. pluricomunale Monza e Brianza	SI	25/11/08	24/11/11
Consigliere	Gabriele Galbiati	Legambiente Lombardia	SI	25/11/08	24/11/11
Consigliere	Andreina Fumagalli	AVIS Prov. Milano	SI	25/11/08	24/11/11
Consigliere	Paolo Camesasca	CS&L	NO	25/11/08	24/11/11
Consigliere	Mirko Pozzi	IPSIA Milano	SI	25/11/08	24/11/11
Consigliere	Pietro Perrone	Banco di solidarietà Madre Teresa	SI	25/11/08	24/11/11
Consigliere	Giuseppe Fontana	Nomina del Comitato di Gestione	NO	7/7/09	

Il Consiglio direttivo risulta composto da 7 rappresentanti del volontariato, 3 rappresentanti di altri soggetti del III° settore e 1 membro designato dal Co.Ge.

Il Direttore partecipa di norma agli incontri del Consiglio direttivo a titolo consultivo, il responsabile della Segreteria svolge i compiti di segreteria.

Nel corso del 2009 il Consiglio Direttivo si è riunito regolarmente 12 volte, 6 prima della costituzione ufficiale del CSV M&B e 6 dopo.

Nell'anno la percentuale complessiva di presenze raggiunge il 75%, cioè i tre quarti delle presenze

Nel corso del 2010, il Consiglio Direttivo si è riunito regolarmente, 10 volte.

La percentuale complessiva di presenze è pari al 62,5%. Importante notare che il rappresentante nominato dal Co.Ge. non ha mai partecipato. Altri due consiglieri hanno avuto una percentuale di presenza molto bassa (pari al 25% e al 37%). Gli altri 8 consiglieri hanno garantito una presenza costante.

6.2.3 Il Presidente

Il Presidente dura in carica tre anni e non può essere rieletto per più di 2 volte consecutive.

Il Presidente rappresenta legalmente l'Associazione nei confronti di terzi ed in giudizio; convoca e presiede l'Assemblea dei Soci; convoca e presiede il Consiglio Direttivo; propone al Consiglio Direttivo i programmi di attività, iniziative varie e vigila sulla loro realizzazione; adotta le decisioni urgenti, anche se non di sua competenza, salvo ratifica del Consiglio Direttivo.

In caso di assenza o impedimento viene sostituito dal Vice Presidente vicario.

Il Presidente può delegare in via permanente o transitoria, parte dei propri compiti e poteri al Vice Presidente vicario.

6.2.4 Il Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti, costituito da 3 membri effettivi (di cui 1 nominato dal Comitato di Gestione e 2 eletti dall'Assemblea) e 2 supplenti (eletti dall'Assemblea), è organo di controllo amministrativo e finanziario e redige apposita relazione da allegare al bilancio annuale, con cui è espresso anche un parere di merito e di contenuto.

L'elezione dei membri da parte dell'assemblea si è svolta il 17 dicembre 2008 e ha eletto i seguenti candidati:

Rolando Lamperti - dott. Commercialista – iscritto all'albo dei revisori – proposto da Anpas Lombardia

Stefano Fumagalli dott. Commercialista – proposto da Legambiente Lombardia

Virginio Villa – proposto da Auser Volontariato Brianza

Valeria de Cicco dott. Commercialista – proposta da Banco di solidarietà Madre Teresa

Il Comitato di Gestione ha designato, come membro di sua competenza:
Roberto D'Alessio, già coordinatore del Comitato Promotore per il Centro di Servizio.

Nel primo incontro del Collegio dei revisori, svoltosi il 23 ottobre 2009 sono stati designati come membri supplenti i sigg. Stefano Fumagalli e Virginio Villa, mentre è stata eletta come presidente Valeria de Cicco.
Il collegio si è poi riunito nell'aprile 2010 per esaminare il bilancio e redigere la relazione al bilancio consuntivo 2009, in data 16/04/2010, con la presenza di tutti i membri effettivi.

I revisori dei conti sono invitati permanenti agli incontri del Consiglio Direttivo.
Nel 2010 il compito di revisori si è svolto in forma gratuita, a titolo di volontariato.

6.2.5 Il Collegio dei Probiviri

Il Collegio dei Probiviri, costituito da 3 membri effettivi e 2 supplenti eletti dall'Assemblea, dirime le controversie insorte tra i soci, tra questi e gli organismi sociali, fra organi sociali.

Nell'assemblea del 17 dicembre 2008, sono stati eletti i seguenti candidati
Laura Ratti - proposto da Casa del Volontariato
Gianfranco Pagliafora – proposto da Avis
Giorgio Lacchini – proposto da Aido Brianza
Dino Dal Molin – proposto da Auser

Il Collegio dei probiviri si è riunito il 15 luglio 2009; ha designato come membro supplente Dino Dal Molin ed ha eletto come Presidente Gianfranco Pagliafora.
Nel corso del biennio 2009-2010 non vi è stata necessità alcuna di convocare il Collegio dei Probiviri.
I probiviri sono invitati permanenti agli incontri del Consiglio Direttivo.

6.3 Sistema di relazioni e collaborazioni del CSV M&B con enti pubblici e privati del territorio

Sistema dei CSV

Nel progetto di costituzione è indicata chiaramente la volontà del Gruppo Promotore di aderire ai Coordinamenti regionale e nazionale dei CSV. Questa volontà è stata confermata dal Consiglio Direttivo nella sua prima riunione e ha portato all'adesione formale ai coordinamenti, ad oggi confermata.

Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato in Lombardia

La consolidata tradizione di collaborazione con il Comitato di Gestione, per il tramite del Coordinamento regionale, ha facilitato le relazioni fra il nuovo CSV M&B e il Co.Ge.

CSV M&B utilizza le linee guida costruite, su diverse tematiche, in forma condivisa, dal Coordinamento regionale dei CSV e dal Co.Ge.

Nel corso della breve vita di CSV M&B, la progressiva riduzione dei fondi ha causato la necessità di confronti frequenti con il Co.Ge, sempre improntati al rispetto reciproco ed al riconoscimento dei ruoli specifici di ciascun soggetto.

Regione Lombardia

Con la Regione Lombardia i rapporti avvengono tramite il Coordinamento regionale dei CSV. Tali rapporti riguardano il Bando biennale della legge regionale sul volontariato e altri bandi rivolti non specificamente al volontariato, l'elaborazione e l'analisi dei dati sul volontariato in Lombardia.

Provincia di Monza e Brianza

CSV M&B ha sviluppato fin dall'istituzione un fecondo rapporto con la Provincia di Monza e Brianza, che ha portato a numerose forme di collaborazione, ed alla stipula di due convenzioni, l'una per alcune attività di formazione destinate a volontari ed operatori sociali, l'altra prevalentemente centrata sull'estensione di alcuni servizi a favore delle Associazioni non a scopo di lucro, come già sperimentato in diversi CSV lombardi.

Un altro fronte di collaborazione è il canale permanente di contatto in merito alle nuove richieste di iscrizione al registro: le associazioni sono supportate da CSV M&B in questo percorso, spesso su indicazione degli uffici della Provincia.

Anche per quanto riguarda i progetti del bando volontariato, si è positivamente collaborato sia in fase di promozione del bando, sia in fase di valutazione dei progetti.

Anche l'inserimento informatico delle schede di mantenimento dei requisiti per l'iscrizione ai registri, come pure quello relativo ai progetti presentati sui bandi del volontariato e dell'associazionismo, è gestito da CSV M&B, tramite la convenzione regionale.

Verso la fine del 2010 si sono messe le basi per una proficua collaborazione sulle attività relative all'Anno europeo del Volontariato

Comuni

Gli enti locali rappresentano i principali interlocutori istituzionali delle Organizzazioni di Volontariato nello svolgimento della loro attività. Per questo il Centro Servizi favorisce e sostiene questo dialogo fra volontariato e istituzioni, promuovendo tra le associazioni reti, coordinamenti e consulte.

CSV M&B ritiene importante collaborare con i Comuni associati negli Ambiti territoriali, dialogando con gli Uffici di Piano. I 5 Ambiti territoriali sono stati scelti, infatti, come la dimensione più adeguata per incontrare le OdV del territorio.

Particolare rilevanza, nel territorio, ha la città di Monza, terza città della Lombardia quanto a numero di abitanti. Con il Comune di Monza, Assessorato alle Politiche giovanili, CSV M&B ha stipulato una convenzione per l'orientamento al volontariato dei giovani e un ottimo clima di collaborazione si è creato con l'Assessorato alle Politiche Sociali.

ASL Monza

Anche con la ASL di Monza il CSV M&B collabora su alcuni fronti: la promozione del Bando regionale per la famiglia, la costruzione di una banca dati delle associazioni, il progetto amministratore di sostegno: numerose sono le partite che vedono l'interazione con la Direzione sociale della ASL.

Fondazione Monza e Brianza

La Fondazione di Monza e Brianza ha partecipato attivamente al gruppo promotore, decidendo, al momento della fondazione dell'associazione, di non partecipare come socio, per mantenere una partnership forte, nella chiarezza dei rispettivi ruoli e in un'ottica di sussidiarietà orizzontale.

Rimane quindi uno degli interlocutori prioritari del Centro di Servizio. Con la Fondazione si è realizzata l'iniziativa formativa "Obiettivo imprenditorialità" ed un bando in partnership per la promozione del volontariato, in cui la Fondazione cofinanzia al 50%, come da sua prassi, e CSV M&B integra, per le OdV, tramite i suoi servizi, in modo che il cofinanziamento richiesto alle OdV non superi il 30%.

Università

Il CSV M&B ritiene importante il rapporto con la comunità scientifica e con le Università, anche al fine di stimolare lo sviluppo di maggiori conoscenze e professionalità nel volontariato e nel terzo settore. Nel 2011, anno europeo del volontariato, si realizzerà una ricerca sul valore sociale ed economico del volontariato, in collaborazione con l'Università Cattolica.

Scuola

Con il mondo della scuola CSV M&B ha sviluppato una forte relazione, in quanto **la promozione del volontariato giovanile è una delle scelte strategiche prioritarie del Centro**. Le relazioni principali sono con l'Ufficio Scolastico Territoriale e con numerosi Istituti superiori del territorio. Il Protocollo per lo sportello Scuola-Volontariato vede l'UST e l'ISA di Monza (Istituto d'Arte) come firmatari.

La presenza del CSV M&B nei tavoli di concertazione e di coordinamento delle politiche territoriali

La scelta di non costituire un organo di rappresentanza delle OdV è esplicitamente dichiarata nel progetto di costituzione.

Ciò non significa, peraltro, che CSV M&B non agisca nel campo della partecipazione e della cittadinanza attiva. Si sono infatti avviate attività mirate a favorire la costituzione e il consolidamento delle rappresentanze delle OdV e del terzo settore, attraverso percorsi formativi e di sostegno ai coordinamenti, alle reti locali e alla partecipazione del volontariato ai tavoli dei Piani di zona.

Quest'azione di sostegno alle reti e alle forme di rappresentanza del volontariato costituisce, insieme alla promozione del volontariato giovanile, **una delle scelte strategiche prioritarie di impegno del Centro di Servizio**.

Terzo settore

Benché le relazioni con i soggetti del Terzo settore e del volontariato costituiscano il cuore stesso dell'azione di CSV M&B, ci preme qui sottolineare il positivo rapporto con il Forum Provinciale del III° settore, che ci vede collaborare su diverse partite, in modo concorde, pur ciascuno con il suo ruolo, e con la Casa del Volontariato, che ci ospita e con cui numerose sinergie si attivano quasi naturalmente, nella coabitazione.

6.4 La struttura operativa

6.4.1 Descrizione delle scelte che portano alla struttura organizzativa

Va innanzi tutto detto che gli organi dirigenti hanno scelto come priorità gestionale, di creare una struttura operativa leggera, in grado di adattarsi alle esigenze che si verificano sul territorio e di assorbire eventuali fluttuazioni nelle disponibilità delle risorse economiche.

La composizione del primo nucleo operativo è così nata dall'incontro fra le necessità e la disponibilità di Ciessevi Milano a "cedere" alcune persone esperte, a fronte, naturalmente, della loro disponibilità e interesse.

La struttura operativa lavora per ruoli e funzioni organizzative, secondo l'organigramma qui presentato, ma è anche impegnata a potenziare le capacità di lavoro in staff per progetti trasversali, più aderenti alle necessità di sviluppo del sistema locale del volontariato, rispetto alla tradizionale suddivisione dei compiti per aree operative.

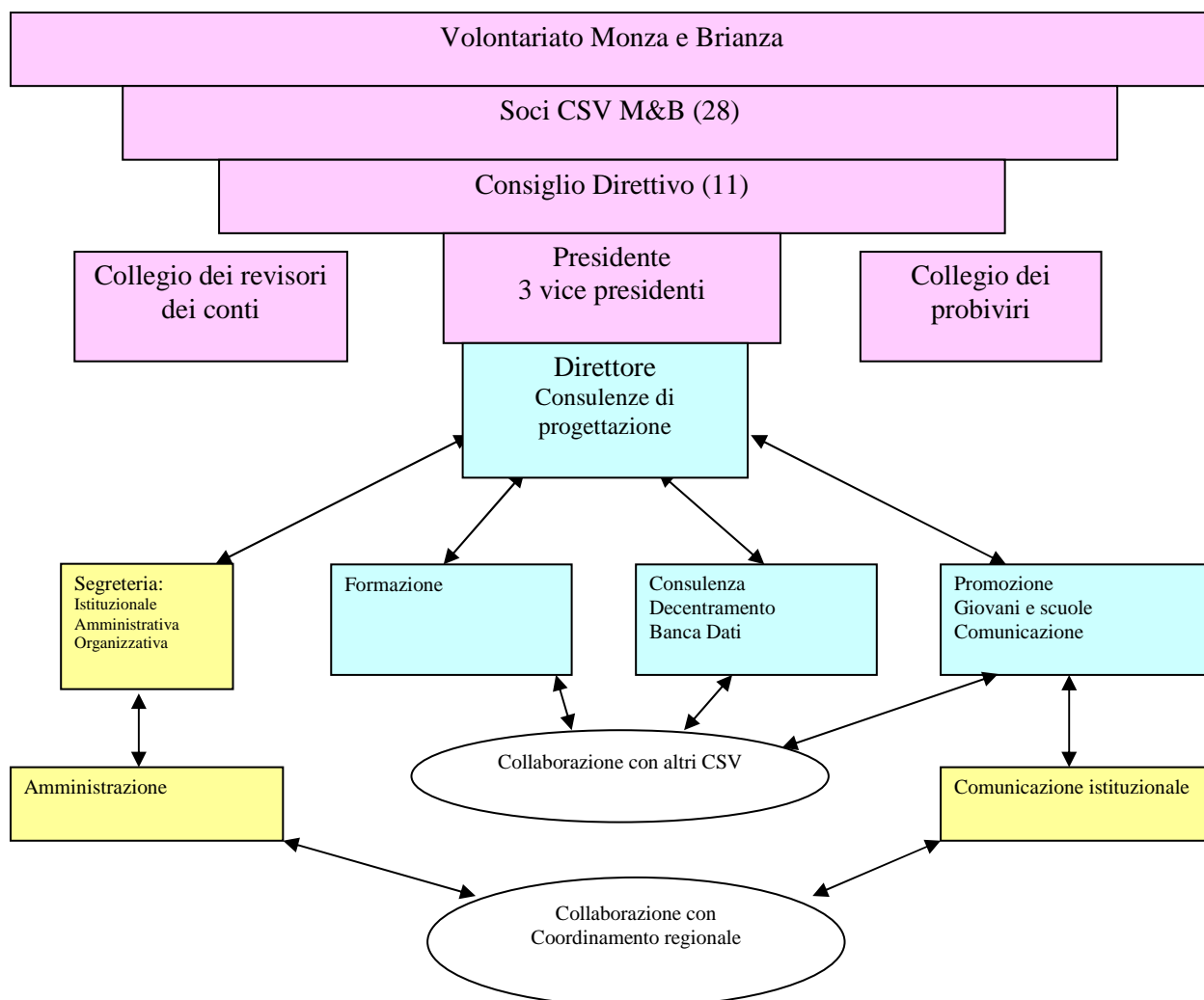
Alcune tematiche vedono anche un coinvolgimento forte dei soci e dei consiglieri nella programmazione strategica del Centro e, soprattutto per quanto riguarda i progetti trasversali, anche nell'affiancamento allo staff per la realizzazioni delle attività.

Sempre per quanto riguarda le scelte di metodo, ci si propone di implementare la collaborazione di gruppi di ragazzi e ragazze delle scuole superiori, che stanno cominciando a sperimentarsi in azioni di volontariato, affiancando le OdV, portando competenze acquisite anche grazie a corsi di formazione che CSV M&B sta proponendo, sull'uso di nuove tecnologie open source, per la grafica, la stampa, la comunicazione all'esterno, il networking, la progettazione, anche a livello europeo.

Si è adottato, da gennaio 2010, il sistema informativo di raccolta sistematica degli interventi attuati, CSV System, che permette un'attività permanente di monitoraggio delle attività relative ai servizi di base.

La contabilità viene tenuta grazie alla collaborazione con il coordinamento regionale, in attesa dell'entrata in funzione del nuovo programma di contabilità, Sic et simpliciter, che permetterà una maggiore correttezza, trasparenza e confrontabilità dei bilanci dei CSV lombardi.

6.4.2 Organigramma CSV M&B



6.4.3 Distribuzione dei ruoli e responsabilità tra le aree organizzative

Ruolo	Funzioni e compiti	Tempo
Direttore	Coordinamento dei servizi e delle attività; gestione del budget; gestione economico-finanziaria dell'organizzazione; gestione e valorizzazione del personale; progettazione e programmazione, valutazione, rendicontazione sociale, relazioni con le Istituzioni, con il sistema dei CSV e con le organizzazioni del territorio; redazione dei report regionali e nazionali; responsabilità in merito a privacy e sicurezza	1 collaboratore a progetto (50% sul ruolo)
Accoglienza e consulenza di base	Accoglienza, orientamento, informazioni, consulenza di base, attivazione e co-gestione delle consulenze specialistiche, gestione banca dati OdV e soggetti terzo settore; documentazione	1 dipendente a tempo pieno
Segreteria: Istituzionale Amministrativa Organizzativa	Prima nota e rapporti con i fornitori; impostazione della rendicontazione economica, collaborazione con il direttore per il controllo di gestione.	1 dipendente a tempo pieno
Segreteria generale	Istituzionale: agenda presidente, presidenza, direttivo e direttore, rapporti fra governo e struttura; gestione banca dati Istituzionale; Organizzativa: gestione quotidiana della struttura, della sede, del magazzino, degli acquisti, della logistica.	
Consulenze di progettazione	Diffusione delle opportunità di finanziamento; assistenza alle OdV nella redazione, presentazione e rendicontazione di progetti; gestione della Progettazione sociale	1 collaboratore a progetto (50% sul ruolo)
Ricerche e progetti sperimentali	Ricerche di approfondimento; elaborazione e realizzazione di progetti sperimentali	1 dipendente Part-time (40%)
Comunicazione	Strumenti di comunicazione istituzionale; manutenzione del sito; assistenza alla comunicazioni delle odv;	1 dipendente a tempo pieno + 2 collaboratori a progetto (ingressi 2010)
Promozione e rapporti con le scuole	Promozione della cultura del volontariato e della cittadinanza attiva, con particolare attenzione ai giovani e al rapporto con le scuole; sportello scuola-volontariato.	
Formazione	organizzazione e gestione di attività formative, dirette, co-progettate, in partnership; tutoring d'aula; valutazione e rendicontazione delle attività formative.	1 collaboratore a progetto

6.4.4 Modalità di coordinamento interno

Di norma, si realizza un incontro di staff settimanale, che può essere talvolta sostituito o integrato dalle iniziative di formazione interna;

Per i progetti trasversali (vedi più avanti, nella descrizione delle attività) ci sono incontri periodici di gruppi di lavoro misti (operatori e consiglieri).

Per la comunicazione interna si utilizzano anche le nuove tecnologie: il sito, il calendario condiviso sul web, mail mirate, intranet per i documenti condivisi.

C'è attenzione anche alla necessità di coordinamento con gli organi dirigenti:

Occasionalmente, vengono convocate riunioni congiunte del Consiglio Direttivo con lo staff;

Alla formazione interna per il personale, vengono invitati (e spesso partecipano) i consiglieri interessati

Lo scambio comunicativo con i consiglieri avviene tramite mail; periodicamente vengono comunicati gli appuntamenti istituzionali, con uno schema apposito.

6.4.5 Funzioni attribuite (in tutto / in parte) a soggetti esterni

La gestione di paghe, contributi, fiscalità; la redazione del bilancio civilistico, la sicurezza, la medicina del lavoro, le consulenze specifiche legali e fiscali riguardanti il CSV M&B, sono affidati a soggetti esterni.

6.5 Il personale

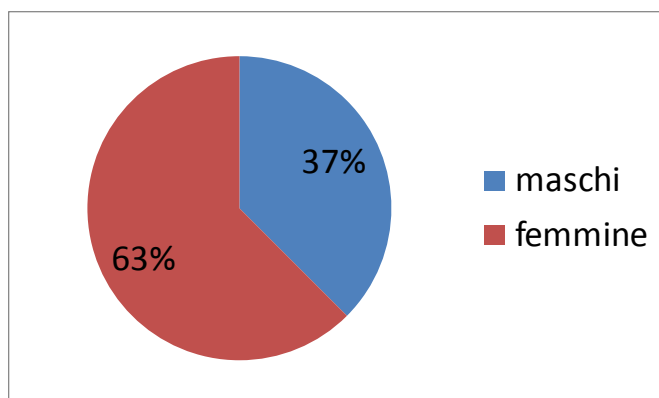
6.5.1 Caratteristiche dei collaboratori stabili

Collaboratori stabili retribuiti (al 31/12/2010)					
	Dipendenti a tempo indeterminato	Dipendenti a tempo determinato	Collaboratori a progetto	Collaboratori con P. IVA	Totale
N.	4	0	4	0	8
<i>di cui part-time</i>	1				
<i>Equivalenti tempo pieno</i>	3,5	0	2		5,5

Età collaboratori con contratto continuativo				
	Dipendenti	Collaboratori a progetto	Collaboratori con P. IVA	Totale
Da 18 a 29 anni	0	1		1
Da 30 a 45 anni	4	2		6
Da 46 a 65 anni	0	1		1

Genere collaboratori

Il personale femminile rappresenta oggi il 63% rispetto al 37 % di personale maschile.



Titolo di studio collaboratori con contratto continuativo				
	Dipendenti a tempo indeterminato	Collaboratori a progetto	Collaboratori con P. IVA	Totale
Laurea	3	3		4
Media superiore	1	1		4

6.5.2 Politiche di gestione e valorizzazione del personale

La politica di gestione del personale si ispira a una semplice scelta:

Un nucleo operativo leggero, ma competente e motivato, con meccanismi adatti ad accrescere la competenza e mantenere la motivazione.

Alcuni elementi che possono favorire questa impostazione sono i seguenti:

- stipendi realistici ma premianti; incentivi economici e non
- accompagnamento formativo permanente
- rispetto dei tempi di vita del personale (es. orario elastico), ma registrazione puntuale delle attività per consentire monitoraggio e valutazione
- coordinamento forte sulle attività e sui progetti

Modalità di selezione del personale

In merito alla selezione di eventuale personale aggiuntivo, stabile o su progetto, il Consiglio Direttivo ha scelto una selezione trasparente e pubblica.

Questo metodo, con avviso pubblico e selezione basata sull'esame dei curricula e successivi colloqui con i candidati è già stato usato per selezionare il sostituto del responsabile della formazione.

Risorse volontarie

Come da statuto, tutte le cariche di governo sono gratuite. Pertanto, il primo contributo volontario è costituito dall'impegno dei soci, del consiglio direttivo, del presidente nelle incombenze legate al governo del CSV M&B.

Il lungo lavoro del Comitato Promotore, interamente su base volontaria, ha favorito la costituzione di un gruppo di persone, in parte confluite nel Consiglio direttivo, che affiancano l'elaborazione delle linee strategiche del CSV M&B, partecipando all'accompagnamento formativo e dando la disponibilità a impegnarsi talvolta anche negli aspetti gestionali, pur nel rispetto dell'autonomia dello staff operativo.

Gruppi misti di consiglieri e operatori si occupano:

- della valutazione delle proposte di attività in partnership
- della progettazione delle iniziative per l'anno europeo del volontariato
- della progettazione biennale e della programmazione operativa

Questo impegno è particolarmente importante per il progetto di supporto allo sviluppo delle reti territoriali: in questo caso, infatti, l'affiancamento degli operatori da parte di figure autorevoli dal punto di vista "politico" risulta essenziale nell'interlocuzione con le amministrazioni locali e le istituzioni.

Coperture assicurative

I dirigenti volontari che si occupano del governo di CSV M&B sono coperti da una polizza assicurativa, riguardo la responsabilità civile degli amministratori.

E' stata poi stipulata una polizza infortuni professionali ed extraprofessionali rivolta a tutti i lavoratori di CSV M&B ed una polizza integrativa Kasko rivolta a coloro che utilizzano spesso un automezzo proprio per compiti professionali.

L'Associazione stessa CSV M&B è titolare di un'assicurazione RC nei confronti di terzi e dei prestatori d'opera.

Contratto applicato

Per il personale dipendente viene applicato il contratto del commercio. Un dipendente è inquadrato al 1° livello, uno al 2° livello, due al 3° livello.

Incentivi economici legati agli obiettivi

Nel 2010 si sono fissati due obiettivi quantitativi, cui sono stati legati incentivi economici:

L'aumento del 10% di Organizzazioni iscritte ai Registri

Il raggiungimento di una quota del 10% delle entrate non legata ai fondi 266.

Essendo stati raggiunti e superati entrambi gli obiettivi, è stata distribuito, in quote proporzionali al tempo di lavoro, un incentivo (complessivamente € 5.000,00).

Formazione interna

La formazione interna è uno strumento fondamentale nella scelta di valorizzazione del personale.

Nel 2010 due sono state le linee di formazione interna:

L'accompagnamento formativo allo staff con un consulente esperto, Maurizio Colleoni, che ha visto la realizzazione di 10 incontri di mezza giornata ciascuno, spesso con la presenza del presidente e di qualche consigliere interessato ai temi trattati. Si tratta prevalentemente di un accompagnamento alla realizzazione del Progetto.

La partecipazione di tutti gli operatori al percorso formativo regionale "la consulenza per lo sviluppo", affidato all'agenzia "Metodi", che si è svolto da maggio a ottobre, in 7 incontri di una giornata ciascuno.

La partecipazione di tutti gli operatori ad una giornata di formazione sull'utilizzo di CSVSystem

Questo per quanto riguarda le attività in cui ha partecipato lo staff.

Sono poi stati incoraggiati percorsi individuali di formazione per tutti gli operatori:

Il direttore ha partecipato alla winter school di Fortes, che si è svolta in provincia di Siena. Seminario residenziale di 4 giorni, dal 15 al 19 dicembre dal titolo "Risorse plurali. Potenzialità e opportunità per il Terzo Settore"

La responsabile della comunicazione ha partecipato l'8 e il 9 ottobre 2010 alla X edizione delle Giornate di Bertinoro per l'economia "Verso l'Economia del Ben-Essere"

Il responsabile della segreteria e la collaboratrice per l'amministrazione hanno partecipato al percorso di formazione sul nuovo sistema di contabilità "sic et simpliciter": 10 incontri con gli esperti di Struttura Informatica, con il seguente calendario: 21 e 28 gennaio, 10 e 18 febbraio, 30 marzo, 19 e 29 aprile, 8 e 30 giugno, 18 novembre.

SECONDA SEZIONE: LA DIMENSIONE SOCIALE

7 Principali processi e modalità gestionali

7.1 La rilevazione dei bisogni

7.1.1 Gli strumenti

Numerosi e quotidiani sono gli strumenti di rilevazione dei bisogni delle OdV, espliciti o meno, da parte di CSV M&B, in tutte le sue articolazioni.

Occorre innanzitutto dire che il governo dei CSV è affidato, secondo la normativa, alle stesse OdV, rappresentate negli organi dirigenti del Centro di servizi. Quindi la compagine sociale e il Consiglio direttivo sono direttamente portatori di domande cui il Centro è deputato a dare risposte.

Inoltre, i servizi di accoglienza, orientamento e consulenza di CSV M&B sono in grado di fare un primo filtro sulle domande e di dare risposte puntuali, o di orientare ai diversi servizi specialistici, restituendo, contemporaneamente, un importante feedback dell'evoluzione delle domande al processo di progettazione delle attività del Centro.

Un'altra modalità di lettura dei bisogni riguarda l'attenzione, presente in tutte le aree *front-office* di CSV M&B a far emergere problemi e bisogni impliciti, al di là della domanda esplicitata: la risposta ad un quesito è spesso occasione per un'analisi delle problematiche più generali dell'OdV e per l'attivazione di ulteriori servizi da parte del Centro. In questo, ovviamente, risulta fondamentale la comunicazione interna e l'azione sinergica delle diverse aree organizzative.

Un'ulteriore modalità per mettere in luce bisogni non espliciti è quella puramente interpretativa: quando, cioè, CSV M&B, in un quadro di sistema (e quindi in relazione alla vision degli organi dirigenti del Centro, ma anche con l'aiuto delle linee di sviluppo nazionali proposte da CSVnet), individua autonomamente bisogni legati al sistema del volontariato locale e definisce strategie per indirizzarne lo sviluppo.

Vi sono, infine, approfondimenti specifici, nella forma della ricerca sociale sui bisogni, che vengono attuati da CSV M&B, anche in collaborazione con Istituzioni o Istituti di ricerca.

7.1.2 Ricerche specifiche, effettuate sui bisogni del Volontariato locale

I bisogni del volontariato in Provincia di Monza e Brianza

Nelle ricerche già citate, erano presenti alcuni approfondimenti relativi alla nascente Provincia di Monza e Brianza, con alcune considerazioni interessanti sui bisogni consapevoli ed espliciti delle OdV iscritte.

I due temi più sentiti rimangono, molto nettamente, quello del **coinvolgimento di nuovi volontari** e quello del **finanziamento**, pubblico e privato. Il terzo aspetto problematico (ma molto distante dai primi due come incidenza) è quello del rapporto con le istituzioni.

E' interessante notare che, soprattutto sui tema delle risorse economiche, le OdV di Monza e Brianza, avvertono molto meno la problematicità, rispetto alle OdV di Milano, con una differenza considerevole, intorno ai 15 punti percentuali, ed anche in generale le problematiche sembrano incidere meno sulla vita delle OdV di Monza e Brianza:

<i>Insieme delle problematiche espresse dalle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro</i>			
	Provincia di Monza e della Brianza	Provincia di Milano	Ex Provincia di Milano
	% Molto	% Molto	% Molto
Reclutare i volontari	30,2	33,8	33,0
Ottenere finanziamenti pubblici	29,8	44,5	41,1
Ottenere finanziamenti privati	21,5	36,7	33,2
Ottenere i rimborsi nei tempi stabiliti dalle convenzioni	19,8	23,7	22,8
Stipulare convenzioni con gli enti pubblici	17,4	22,6	21,4
Raccogliere fondi	16,1	35,3	31,0
Collaborare e costruire reti con le istituzioni	14,0	19,7	18,4

7.2 La programmazione

La lettura dei bisogni è, naturalmente, finalizzata e strettamente connessa alla programmazione delle attività.

E' importante sottolineare che, in collaborazione con il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, vengono redatte le linee guida regionali per la redazione del Progetto biennale, sulla base del quale il Co.Ge. determina l'erogazione del finanziamento previsto dalla legge 266/91.

7.2.1 La costruzione del progetto 2009-2010

Il Progetto 2009-2010 è stato costruito nell'autunno del 2008, quando si pensava che CSV M&B sarebbe nato con il 1° gennaio 2009 e con una previsione di risorse del fondo speciale di 850.000 euro circa.

Le successive e progressive riduzioni e lo slittamento della data di istituzione hanno costretto a numerose revisioni. Non sono, però, mutate in alcun modo le scelte strategiche decise dagli organi di governo, nate attraverso un lungo percorso partecipativo, di consultazione del volontariato del territorio, svoltosi nel primo semestre del 2008, che ha visto la partecipazione di 160 organizzazioni di volontariato e del terzo settore.

PARTECIPANTI AGLI INCONTRI		
SEDE	PERSONE	ORGANIZZAZIONI
CARATE BRIANZA	44	35
CESANO MADERNO	53	33
MONZA	30	27
VIMERCATE	42	27
SEREGNO	27	19
MEDA	25	19
TOTALE	221	160

Da questa fase di ascolto, il Comitato Promotore ha sviluppato le linee strategiche di sviluppo del Centro, che, pur ridimensionate negli strumenti di attuazione, restano a guidare la prima fase delle attività.

7.3 L'erogazione dei servizi

7.3.1 I destinatari

Nel rispetto della legge quadro 266/91 sul volontariato, CSV M&B eroga i propri servizi in modo gratuito a tutte le organizzazioni di volontariato e ai volontari.

Possono dunque accedere gratuitamente ai servizi di CSV M&B:
 organizzazioni di volontariato iscritte al Registro Regionale del volontariato
 organizzazioni di volontariato non iscritte al Registro Regionale, ma che dichiarano di ispirarsi ai principi della L. 266/91

volontari presso organizzazioni di volontariato o altre organizzazioni.

Alcuni servizi offerti da CSV M&B sono accessibili anche da altri soggetti, pubblici e privati, dietro pagamento di una quota, o anche in forma gratuita per gli utenti, ma con i relativi costi coperti da accordi con istituzioni (Provincia, Comuni).

7.3.2 Le modalità

Accoglienza, ascolto, orientamento e accompagnamento (lettura e costruzione della domanda)

L'accoglienza della domanda rappresenta un momento cruciale del lavoro realizzato da CSV M&B; richiede specifiche competenze e capacità, insieme ad un'approfondita conoscenza del mondo del volontariato.

Accoglienza

La prima accoglienza è rivolta non solo alle organizzazioni di volontariato, ma a tutti quegli enti o soggetti che sono interessati al volontariato, desiderano conoscerlo meglio o sono con esso in relazione per lo svolgimento di attività, progetti, ricerche.

Orientamento

Le problematiche che le organizzazioni si trovano ad affrontare non sempre possono trovare un'immediata e diretta soluzione attraverso l'erogazione di un servizio specifico. Gli operatori di CSV M&B accompagnano le persone e le Organizzazioni nella lettura e analisi delle questioni poste e le orientano nella ricerca delle soluzioni più adeguate attraverso percorsi di intervento personalizzati.

Informazione

Le Istituzioni, i media, le organizzazioni di terzo settore che desiderano informazioni, materiali e documentazione relativi al volontariato trovano un utile fonte in CSV M&B. Il sito Internet www.csvmb.org è strumento molto utilizzato in questo senso.

La vicinanza alle OdV sul territorio

Culturalmente il volontariato esprime modalità di azione e di relazione particolari con il proprio territorio e con i contesti in cui è operativo. Le organizzazioni stesse agiscono principalmente nelle comunità locali, e, nella maggior parte dei casi, ne sono espressione diretta.

CSV M&B, sin dalla sua costituzione, ha scelto quindi di effettuare percorsi volti a:

- realizzare i propri servizi in modo diffuso sul territorio;
- coinvolgere e valorizzare il volontariato locale nel processo di analisi del bisogno, di progettazione e attuazione delle risposte più adatte, di valutazione delle attività.

Tale impostazione si è operativamente tradotta in:

- disponibilità a realizzare iniziative sulla base di specifiche richieste provenienti dalle consultazioni e coordinamenti presenti nelle diverse comunità territoriali della provincia;
- promozione di iniziative d'informazione diffuse sul territorio relativamente a bandi di finanziamento;
- attivazione di forme di decentramento nei 5 ambiti territoriali.

La promozione delle reti territoriali e tematiche e delle rappresentanze

Solo un volontariato che si confronta e si articola in reti può fornire un contributo essenziale per la comunità, offrendo alle persone non solo beni e servizi, ma anche e soprattutto relazioni, prossimità, accoglienza e senso di appartenenza. Coerentemente con questo pensiero CSV M&B cerca di favorire la collaborazione fra soggetti "vicini", per ambito territoriale e/o per campo d'intervento, e di sostenere la capacità del volontariato di costruire e consolidare reti e forme di rappresentanza, con altre organizzazioni di volontariato, ma anche con le Istituzioni e con altre organizzazioni di terzo settore.

La valorizzazione delle competenze esistenti: le partnership

CSV M&B, sulla base di un approccio sussidiario, non vuole essere sovrastruttura del volontariato, ma strumento per la valorizzazione delle eccellenze costruite dal volontariato in lunghi anni di attività.

Questo modo di essere si concretizza nella scelta di realizzare molte attività istituzionali in partnership con reti e organizzazioni di volontariato, valorizzando e mettendo a disposizione di tutti il know-how acquisito.

Molte attività di formazione e promozione sono costruite insieme a reti di OdV, fin dalla fase progettuale, collaborando nell'analisi dei bisogni e nella costruzione di risposte praticabili.

7.4 *Il monitoraggio e la valutazione*

I CSV hanno la caratteristica di essere soggetti gestiti dal volontariato e, nello stesso tempo, a disposizione del volontariato stesso come strumenti di sostegno, qualificazione e promozione.

Proprio per questo, il tema della trasparenza e della valutazione diventano cruciali: CSV M&B ha la necessità di dotarsi di efficaci strumenti per leggere e interpretare la propria attività, cogliere e misurare il raggiungimento degli obiettivi, la qualità delle prestazioni e la loro rispondenza al reale bisogno del volontariato.

Il percorso prevede l'attivazione di un sistema articolato in strumenti e azioni che consentano:

- all'interno del sistema, di misurare i risultati raggiunti e promuovere processi di miglioramento continuo nella progettazione, gestione ed erogazione dei servizi;
- all'esterno, di fornire ai destinatari informazioni e dati sufficienti perché questi possano valutare la qualità e l'efficacia dei servizi offerti.

La valutazione della qualità degli interventi si avvale, ad oggi, dei seguenti strumenti:

- monitoraggio dei servizi
- questionari di soddisfazione dei destinatari dei servizi
- Bilancio Sociale

Monitoraggio

CSV M&B realizza attività di monitoraggio rispetto ai servizi di base, con raccolta sistematica dei dati attraverso CSVSystem, un sistema informatico gestito a livello regionale.

L'analisi dei dati quantitativi fornisce informazioni sul livello di efficienza raggiunto dai servizi e sulla capacità di rispondere adeguatamente alla domanda.

I risultati di tutte le analisi, discussi nello staff e presentati agli organismi dirigenti, sono riportati all'interno del Bilancio Sociale e del "Report annuale di attività".

La base informativa dei dati raccolti costituisce il punto di partenza per le diverse attività di valutazione.

Soddisfazione dei destinatari dei servizi

CSV M&B ha elaborato questionari per la rilevazione del gradimento dei destinatari dei servizi.

Attualmente i questionari di gradimento sono somministrati ai partecipanti dei percorsi formativi.

L'analisi dei dati relativi al gradimento da parte degli utenti rileva il grado di soddisfazione ed alcune valutazioni sulla qualità percepita del servizio. Permette inoltre di confrontare il gradimento rispetto agli anni precedenti, valutandone l'andamento nel tempo.

I risultati dei questionari di gradimento si integrano con le informazioni fornite dalle attività di monitoraggio e vengono analizzati insieme a queste, per una valutazione sull'andamento del sistema e dei singoli servizi.

Rendicontazione sociale

CSV M&B ha scelto di investire sulla rendicontazione sociale, finalizzata a render conto ai propri stakeholder di quanto realizzato e dei risultati ottenuti.

Per il II semestre 2009, CSV M&B ha realizzato una relazione sulle attività.

Per il 2010 si è passati al Bilancio Sociale, sia pure in un'edizione molto compatta e che non rispetta ancora tutte le caratteristiche necessarie ad un Bilancio Sociale vero e proprio.

Valutazione della performance

Come obiettivo di miglioramento, ci si propone, nel prossimo biennio, di andare oltre, verso una prospettiva di valutazione qualitativa dei servizi e delle attività, capace di costruire un senso comune e significati condivisi alla propria azione.

Questo richiede, naturalmente, un forte investimento da parte della dirigenza di CSV M&B e dei CSV a livello regionale ed anche nazionale, non solo nel senso dell'allocazione di risorse adeguate, ma anche, e soprattutto, nella partecipazione reale da parte degli organi di governo ai processi di definizione dei valori e di attribuzione dei significati, che costruiscono lo sfondo in cui si rende possibile il processo di valutazione.

Costruzione del valore sociale

Operare per le OdV in un'ottica di qualità significa anche occuparsi del valore sociale riconosciuto dell'azione del volontariato nel territorio. In questo senso, l'azione del sistema dei CSV deve rivolgersi anche alla promozione della consapevolezza del valore dell'azione volontaria, coinvolgendo quindi non solo struttura tecnica e dirigenza dei

CSV, ma partecipando i luoghi della formazione del valore sociale condiviso. Anche CSV M&B deve quindi assumersi un ruolo di sollecitatore di luoghi e momenti in cui la valutazione dell'operato delle OdV assume il suo pieno significato di attribuzione di valore; luoghi e momenti in cui la società locale riflette sul proprio funzionamento e i diversi attori possono riconoscere il proprio ruolo.

Anche questa prospettiva, ovviamente, richiede un forte investimento, che dipenderà dalle risorse a disposizione, ma anche dalla consapevolezza da parte dei CSV dell'importanza di costruire uno sfondo comune e condiviso, che riguarda i termini "valore", "qualità", ecc. Uno sfondo che permetta di individuare mete, obiettivi e strategie, per uno sviluppo di medio termine, di mettere in luce l'importanza dell'azione del volontariato della società, di mettere in luce il valore aggiunto apportato dai Centri di Servizio al sistema.

7.5 La comunicazione istituzionale

CSV M&B realizza un'intensa attività di comunicazione volta a far conoscere i servizi e le attività svolte a favore delle OdV, delle organizzazioni del terzo settore e della società in genere, soprattutto al fine di garantire la conoscenza e l'accesso ai servizi a tutto il volontariato del territorio.

Ciò avviene attraverso una pluralità di strumenti, di seguito presentati.

Il sito internet

di CSV M&B (www.csvmb.org) ha registrato nel 2010 un totale di 3.973 visite e 1.082 pagine visualizzate, da parte di 2.377 visitatori.

Dalle statistiche risultano: 3,23 pagine visualizzate di media, 51,12% frequenze di rimbalzo e 59,55% nuovi visitatori. Quest'ultimo dato è decisamente superiore a quello di altri CSV lombardi, confermando un forte trend di crescita della conoscenza del CSV M&B.

Immagine coordinata e Pubblicazioni

Fin dall'inizio delle attività, CSV M&B ha scelto un logo e un'immagine coordinata, cui fanno riferimento le pubblicazioni, gli inviti, le cartelline degli incontri, ecc., spesso prodotti "in casa" ai fini del risparmio.

Nel 2010 è stato realizzato, stampato e diffuso un pieghevole di presentazione di CSV M&B.

Per implementare la conoscenza alle odv di CSV è stata prodotta un'immagine ad hoc per gli auguri di Natale. La cartolina cartacea è stata spedita via posta a tutto l'indirizzario di CSV (700 contatti circa) accompagnata anche dal flyer istituzionale per pubblicizzare anche i servizi che fornisce il Centro, con lo scopo di rendere sempre più conosciuto CSV M&B e i suoi servizi.

Ufficio Stampa

Nel corso dell'anno 2010 sono stati prodotti 12 comunicati stampa.

Nell'anno le uscite stampa sono state 107, sui media locali e nazionali.

8 L'azione di sostegno e qualificazione delle OdV

Per inquadrare l'azione complessiva del Centro, abbiamo scelto di suddividere così le attività rivolte al volontariato:

Servizi di base alle OdV (i servizi definiti dal Decreto Ministeriale del 1997, attivati prevalentemente su richiesta diretta delle OdV: consulenza, formazione, promozione, comunicazione, supporto alla progettazione, ecc.)

Progetti di sviluppo (azioni strategiche scelte dal Direttivo e inserite nella programmazione biennale del Centro come linee di sviluppo su cui investire: reti e decentramento, giovani e scuole, nuove tecnologie, cittadinanza europea)

Progetti in partnership (partecipazione ad iniziative proposte dai coordinamenti regionale o nazionale o da altri soggetti istituzionali o privati: Amministratore di sostegno, Involò, Obiettivo Imprenditività, Special Olympics, ecc.)

Vediamo ora, per ciascun tipo di servizio e attività, quali azioni sono state messe in campo, in che modo sono stati suddivisi i compiti all'interno dello staff, quali collaborazioni sono state avviate e cosa è stato fatto nel 2010.

8.1 Servizi di base alle OdV

8.1.1 Accoglienza, orientamento, consulenze di base

Cosa:

Accoglienza, orientamento, informazioni, consulenze di base, attivazione delle consulenze specialistiche

Responsabile:

Federica Cazzaniga (con la partecipazione di tutto lo staff per quanto attiene alla prima accoglienza e una prima risposta di orientamento ai servizi di CSV M&B)

Cosa è stato fatto nel 2010:

Orientamento:

Oltre alle normali attività di orientamento ai servizi ed attività dei CSV, attuate quotidianamente da tutti gli operatori, si è attivata una **collaborazione con il Comune di Monza, Settore Politiche giovanili**, per la gestione di uno **sportello di orientamento al volontariato per i giovani**. Sono stati effettuati **15 percorsi di orientamento di giovani** (9 maschi e 6 femmine), che in **10 casi** sono evoluti fino ad un vero e proprio **accompagnamento presso l'associazione** individuata come più adeguata per l'aspirante volontario.

Contatti:

destinatari		
	n°	%
organizzazioni di volontariato	14	66,6%
APS e associazioni senza scopo di lucro	6	28,6%
altri soggetti	1	4,8%
non specificati		
totale	21	100,0%

Nota: i contatti nella maggior parte dei casi evolvono in consulenze specifiche. In tal caso sono stati registrati solo come consulenze. Restano pertanto qui conteggiati solo i contatti puramente informativi. L'abitudine a registrare questi eventi, non è ancora condivisa da tutto lo staff. Questo è quindi un dato significativamente sottodimensionato.

8.1.2 Consulenze specifiche di approfondimento

Cosa:

Consulenze specialistiche, accompagnamenti consulenziali, tutoring.

Responsabile:

Federica Cazzaniga

Collaborazioni esterne:

Esperti delle singole tematiche

Cosa è stato fatto:

Sono state effettuate 369 consulenze, di cui 122 (un terzo) con il supporto di esperti, per complessive 460 ore di consulenza. Spesso le consulenze non si esauriscono in un solo incontro, ma seguono un percorso, gestito anche tramite e-mail. 30 percorsi consulenziali risultano aperti a fine 2010.

destinatari		
	n°	%
organizzazioni di volontariato	169	50,9%
APS e associazioni senza scopo di lucro*	116	34,9%
altri soggetti	47	14,2%
non specificati	37	
totale	369	100,0%

**Nota: le consulenze a questi soggetti sono gratuite, grazie ad una specifica convenzione con la Provincia di Monza e Brianza, settore politiche sociali*

tematiche prioritarie		
	n°	%
consulenze di progettazione (vedi approfondimento successivo)	43	11,7%
giuridiche-legali-notarili	135	36,7%
amministrative gestionali	73	19,8%
organizzative	8	2,2%
inerenti i finanziamenti	38	10,3%
problematiche fiscali	34	9,2%
giuslavoristi che	10	2,7%
di promozione	16	4,3%
di formazione	2	0,5%
di comunicazione	5	1,4%
assicurative	4	1,1%
non specificata	1	
totale	369	100,0%

8.1.3 Consulenze di progettazione

Cosa:

Accompagnamento alla stesura, presentazione e rendicontazione di progetti

Responsabile:

Marco Cavedon

Cosa è stato fatto:

Sono state effettuate 49 consulenze, così suddivise per canale di finanziamento:

canali di finanziamento		
	n°	%
22/93	17	34,7%
23/99	1	2,0%
28/96	9	18,4%
Fond. Comunitaria	6	12,2%
progetto senza bando	6	12,2%
Bandi Europei	1	2,0%
leggi di settore	1	2,0%
altro	8	16,3%
Totale	49	100,0%

Nota: nel numero di 49 sono conteggiate anche 6 consulenze che hanno la progettazione come tematica secondaria (e non principale), che non compaiono quindi nella ripartizione generale delle tematiche di consulenza

Sono stati organizzati e realizzati alcuni incontri di presentazione di **opportunità per le organizzazioni**, in occasione dell'uscita di bandi significativi. **4 incontri** si sono svolti alla fine di **marzo a Besana** (per l'Ambito di Carate), **Vimercate, Monza, Desio**. Altri **4 incontri** hanno avuto luogo in **ottobre** nelle stesse sedi. Gli incontri hanno visto la presenza totale di **230 rappresentanti di associazioni**, con una media di quasi **30 persone a incontro**

8.1.4 Formazione

Cosa:

Organizzazione e gestione di attività formative, dirette e co-progettate in partnership;

Responsabile:

Silvia Calati (fino al 31 marzo 2010) e Matteo Ripamonti (dal 1° aprile 2010)

Collaborazioni esterne:

Partnership con OdV; docenti

Cosa è stato fatto:

Nel 2010 sono state effettuate **4 consulenze** di supporto alla formazione delle OdV.

Sono stati progettati e realizzati **17 corsi di formazione**, con un totale di oltre **400 iscritti**.

corsi di formazione			
Titolo iniziativa	Ore corso	Iscritti	Ore totali
I VOLONTARI NEI SERVIZI PER DISABILI. Risorsa o problema?	24	17	408
Tutelare i volontari e i lavoratori nelle associazioni	3	46	138
IL RUOLO DEL VOLONTARIATO NELLE COOPERATIVE SOCIALI	16	17	272
GIMP Grafica e fotoritocco con il software libero	30	20	600
LA TENUTA DELLA CONTABILITA' PER LE ASSOCIAZIONI NON PROFIT Le regole per una buona tenuta contabile	12	58	696
CAPIRE E FARSI CAPIRE Corso base di comunicazione	12	14	168
IL DIRITTO DEGLI ENTI NON PROFIT Inquadramento giuridico e note sui registri regionali	12	27	324
Dokuwiki - Condividere e gestire le informazioni via web	30	20	600
La buona volontà non basta	33	11	363
Corso base di formazione per il volontariato socio-sanitario	34	49	1666
A Maglie Strette	13	12	156
La funzione di supporto: adempimenti civilistici e fiscali, convenzioni, bilancio e rendicontazione	6	26	156
Un percorso allo specchio	18	50	900
Comunicazione interpersonale: Parlare in pubblico	13	8	104
Comunicare il volontariato Come scrivere storie e redigere comunicati stampa	12	21	252
Comunicazione Interpersonale: Corso Base	12	10	120
Gimp - Utilizzo del software libero	24	22	528
Totale	304	428	7451

Dei 17 corsi, **11** sono stati organizzati, proposti e gestiti **direttamente da CSV M&B**, mentre **6** hanno visto la costruzione di **partnership**; **2** di questi hanno avuto la partecipazione anche di **enti pubblici**.

8.1.5 Promozione

Cosa:

Promozione della cultura del volontariato della solidarietà, della cittadinanza attiva, attraverso iniziative come feste, convegni, spettacoli, mostre, pubblicazioni..

Responsabile:

Viviana Veltre

Collaborazioni esterne:

Partnership con OdV; Fondazione della Comunità MB

Cosa è stato fatto:

Sono state realizzate **21 iniziative** di promozione del volontariato, **12** delle quali nell'ambito dello **sportello Scuola Volontariato**. Quasi tutte hanno visto la realizzazione di partnership istituzionali ed associative. Alcune delle principali (Special Olympics, Campus orienta) hanno visto CSV M&B come partner significativo ma non prioritario: il conteggio dei partecipanti può quindi risultare poco significativo per quanto riguarda l'azione diretta di CSV M&B: sono comunque persone che hanno avuto occasione di incontrare e conoscere il Centro e le sue attività.

Titolo iniziativa	Tipologia	Sport. SV	Ore totali	Incontri pubblici	Partecipanti	Studenti	
Festa volontari Special Olympics	FESTA	No	4	1	250	200	
Presentazione software libero	CAMPAGNA PROMOZIONALE	Si	30	10	300	270	
Il cuore ha sempre ragione	CAMPAGNA PROMOZIONALE	No	2	1	60	0	
Creazione video Sportello Provinciale scuola volontariato	CAMPAGNA PROMOZIONALE	Si	20	4	10	9	
eppur si muove	CONVEGNO	Si	6	1	300	0	
A scuola non solo a scuola	PERCORSO DI SENSIBILIZZAZIONE	Si	64	20	50	40	
Animazione a Baggio con Europa Unita Lissone	SPETTACOLO	Si	2	1	80	30	
Animazione RSA S:Andrea	SPETTACOLO	Si	2	1	100	30	
Festa di Natale Sportello Provinciale Scuola Volontariato	FESTA	Si	2	1	130	120	
Volontariato 2010	FESTA	No	10	1	1200	0	
Opportunità per le associazioni: dalla rete alla realizzazione di progetti	ALTRO	No	8	4	130	0	
Manifesta 2010	FESTA	No	26	3	2000	0	
Special Olympics Monza 2010	MANIFESTAZIONE SPORTIVA	Si	100	28	10000	1000	
Volontariamente... in piazza	FESTA	No	100	21	1000	30	
Skate Park - Festa d'Europa	FESTA	No	10	1	200	0	
Gioco di ruolo sugli Obiettivi del Millennio	CAMPAGNA PROMOZIONALE	Si	4	1	100	80	
Percorso di intercultura	PERCORSO DI SENSIBILIZZAZIONE	Si	4	1	80	50	
Campus Orienta	CONVEGNO	Si	10	2	3000	2500	
Spettacolo interculturale con musicamorfosi "E ora il mio occhio ti ha visto"	SPETTACOLO	Si	2	1	200	180	
Aspettando il 2011 Anno Europeo del Volontariato	CONVEGNO	No	2	1	150	140	
Presentazione opportunità di finanziamento per il volontariato e l'associazionismo	ALTRO	No	8	4	100	0	
Totale			12	416	108	19440	4679

Si è creata una partnership con un Bando della Fondazione di Comunità MB sulla promozione del volontariato e sono stati sostenuti 5 progetti di reti di OdV.

8.1.6 Comunicazione per le OdV

Cosa:

Servizi per supportare le OdV nella loro comunicazione: bacheca sul sito, newsletter, stampa volantini o altri materiali, comunicati stampa, ecc.

Responsabile:

Viviana Veltre

Collaborazioni esterne:

Periodici locali; OdV; studio bsign per il sito

Cosa è stato fatto:

Nella costruzione del sito è stata impostata la possibilità che gli utenti, tramite una semplice iscrizione gratuita, pubblicino direttamente avvisi concernenti la realizzazione di eventi o l'offerta/richiesta di nuovi volontari.

Gli appuntamenti pubblicati sul sito di CSV sono aumentati notevolmente. Molte organizzazioni (100 circa) hanno ritenuto opportuno comunicare con CSV per rendere noti gli eventi in programmazione.

E' continuata la collaborazione con il periodico "Il Cittadino" per la pubblicazione di una pagina mensile "Sguardi solidali", gestita da CSV M&B, sull'edizione di giovedì e su quella provinciale del sabato. A fine anno, in seguito ad una ristrutturazione del giornale, questa forma di collaborazione non è stata confermata, restando però ampia possibilità e interesse alla pubblicazione di articoli e notizie da noi trasmesse.

8.2 Progetti di sviluppo

8.2.1 Reti e decentramento

Cosa:

Reti: Aiuto alla costituzione e consolidamento di consulte e coordinamenti; Sviluppo della partecipazione del volontariato alla costruzione e realizzazione dei Piani di zona;

Decentramento: Costruzione di sedi decentrate, gestione di processi partecipativi locali; promozione di iniziative territoriali ed eventi promossi dalle reti; decentramento dei servizi nel territorio;

Responsabile:

Marco Cavedon

Collaborazioni esterne:

Partnership con OdV e loro coordinamenti, uffici di piano, amministrazioni comunali

Cosa è stato fatto:

Reti: si è costruita, discussa e approvata una traccia di statuto e regolamento per le consulte comunali. Si sono presi contatti con alcune consulte e con tutti i 5 Uffici di piano.

Decentramento: Per quanto riguarda le sedi decentrate, nel 2010 si è scelto di soprassedere, in quanto l'esiguità dei fondi non consente la gestione di sedi decentrate. Sono però stati avviati contatti per rendere praticabile il decentramento nel 2011. Contatti avanzati con Desio, Vimercate, Carate.

8.2.2 Giovani e scuole

Cosa: Iniziative nell'ambito dello sportello scuola-volontariato; sostegno a progetti sul Bando Famiglia della Regione Lombardia con scuole e OdV; promozione della cultura del volontariato nelle scuole; promozione del Servizio civile volontario e del Servizio Volontario Europeo

Responsabile: Viviana Veltre

Collaborazioni esterne:

Partnership con Provincia MB, Comune di Monza, Ufficio Scolastico Provinciale, Scuole e OdV

Cosa è stato fatto:

Sportello Scuola Volontariato: promozione del volontariato giovanile con scuole e associazioni:

Lo sportello è attivo un pomeriggio alla settimana presso l'ISA di Monza. Le numerose attività realizzate tramite lo sportello sono rendicontate nelle aree di riferimento (prevalentemente promozione e formazione)

Coinvolgimento di ragazzi e giovani in iniziative di CSV M&B:

Una particolare attenzione alle fasce giovanili viene prestata in quasi tutte le iniziative promosse da CSV M&B. La partecipazione a Special Olympics è stata, per molti studenti della provincia, un'esperienza importante.

Gli Studenti coinvolti nelle attività e sensibilizzati al volontariato sono stati circa 7.000.

E' stata prodotta una pubblicazione che raccoglie gran parte dei progetti scuola – volontariato sul territorio che vede coinvolte circa 30 enti scolastici e 40 organizzazioni.

E' stato prodotto un videoclip promozionale sulla cittadinanza attiva per i giovani a cura degli studenti dell'IPSIA di Monza.

CSV M&B ha partecipato al Convegno Asl "Eppur si Muove" sulla prevenzione del disagio giovanile. La partecipazione ha previsto l'esperienza di CSV M&B sul tema scuola – volontariato con la relazione di Viviana Veltre.

8.2.3 Nuove tecnologie

Cosa:

Supporto ai progetti sulle reti tramite lo sviluppo e l'utilizzo di nuove tecnologie;

Responsabile:

Marco Cavedon

Collaborazioni esterne:

Esperti di software libero; Politecnico di Milano (Centro Metid)

Cosa è stato fatto:

I corsi di formazione su DokuWiki e Gimp, già rendicontati nell'area formazione, prevedevano stages di affiancamento delle OdV e delle reti nell'utilizzo delle nuove tecnologie, da parte di giovani.

Sono stati effettuati 4 stages coinvolgendo 9 ragazzi.

Sono stati presi contatti con il Centro Metid, del Politecnico di Milano, che si occupa di tecnologie avanzate applicate al sociale, per possibili coprogettazioni anche in ambito europeo.

8.2.4 Cittadinanza europea

Cosa:

Verso l'anno europeo del volontariato. Promozione di iniziative di cittadinanza attiva, del Servizio Volontario Europeo, di scambi fra giovani

Responsabile:

Viviana Veltre

Collaborazioni esterne:

Volontari

Cosa è stato fatto:

La festa dell'Europa, a inizio maggio, è stata un momento di avvio delle iniziative per l'AEV, che hanno visto la nostra attiva presenza nei gruppi di lavoro nazionali e nella tessitura di una rete locale istituzionale e associativa che dovrà prendere la guida e la regia delle iniziative per l'AEV.

Tre gli appuntamenti pubblici sul territorio brianzolo che hanno visto coinvolti circa 300 giovani. Due a Monza e uno a Vimercate.

8.3 Progetti in partnership

8.3.1 Obiettivo imprenditorialità

Cosa:

Formazione ai quadri di OdV e associazioni sui temi della progettazione, del fund e people raising, della comunicazione e del marketing sociale

Responsabile:

Marco Cavedon

Partner:

Fondazione MB; Brianza solidale; Forum III settore

Cosa è stato fatto:

Realizzati 3 incontri formativi sui temi della progettazione, del fund raising e della comunicazione, finalizzati a migliorare la sostenibilità dei progetti promossi e realizzati dalle associazioni.

8.3.2 Ricerca: Valore sociale ed economico del volontariato

Cosa:

Ricerca sul valore sociale ed economico del volontariato del territorio.

Responsabile:

Silvia Calati

Partner:

Università Cattolica; Fondazione MB; Provincia MB.

Cosa è stato fatto:

Si sono definiti gli accordi di partnership, per avviare i lavori nel 2011.

TERZA SEZIONE: LE RISORSE ECONOMICHE

9 Oneri e proventi¹⁰

9.1 Analisi dei proventi 2010

VOCE	2010		2009	
	IMPORTO	%	IMPORTO	%
Quote sociali	2.800	0,74%	2.300	0,75%
Proventi L. 266/91	336.114	88,87%	303.295	98,82%
Contributi su convenzioni	33.400	8,83%	0	0,00%
Proventi commerciali	0	0,00%	1.100	0,00%
Proventi finanziari e altri	5.914	1,56%	228	0,43%
TOTALE	378.228	100,00%	306.923	100,00%

Quote sociali

Le quote sono versate annualmente dai Soci nella misura di 100 euro per ciascun socio. Non hanno, ad oggi, una destinazione specifica da parte dell'assemblea.

Proventi L. 266/91

Compongono quasi il 90% dei proventi 2010. Nell'erogazione della seconda rata vi è stata una riduzione del 15% rispetto a quanto preventivato (€ 392.000 complessivi), dovuto all'incrudimento della crisi. Ciò ha portato a correzioni del preventivo in corso d'anno, cui ha fatto da parziale bilanciamento la capacità di attrarre fondi da altri enti (che non erano nel preventivo, in quanto del tutto incerti).

Contributi su convenzioni

Provincia di Monza e Brianza, settore politiche sociali: è stata sottoscritta un'Intesa per l'erogazione di specifici servizi a favore di volontariato e associazionismo. Il contributo derivante da questa convenzione copre interamente i costi relativi all'erogazione di servizi a destinatari non previsti dalla L. 266/91: associazioni senza scopo di lucro (comprese le associazioni di promozione sociale).

Provincia di Monza e Brianza, settore formazione: è stata stipulata una convenzione per corsi di formazione rivolti congiuntamente a operatori sociali e volontari, presenti insieme in numerosi servizi.

Comune di Monza e Brianza, settore politiche giovanili: è stata stipulata una convenzione per il servizio di orientamento al volontariato giovanile presso una sede del Comune.

Proventi commerciali e altri proventi

Data la natura peculiare di CSV M&B, proventi di natura commerciale potrebbero derivare dalla vendita di alcuni servizi di Consulenza, Formazione e logistica a soggetti che, non essendo organizzazioni di volontariato, non ne possono beneficiare gratuitamente. Nel 2010 non vi sono state entrate di questa natura. Nel 2009 vi erano state le consulenze per il modello EAS, gestite, secondo un accordo regionale, tramite il pagamento di una quota da parte delle associazioni.

I proventi finanziari consistono in interessi attivi sul c/c e su pronti contro termine.

10. Vengono riportati anche i dati relativi al solo secondo semestre del 2009, ovviamente non comparabili in valore assoluto, ma solo come percentuali.

9.2 Analisi degli oneri 2010

Data la notevole articolazione in dettaglio del piano dei conti utilizzato, sulla base degli accordi regionali con il Comitato di gestione, per la redazione del conto economico, si ritiene utile dare in questa sede alcuni dati sintetici per i principali capitoli di spesa.

Costi complessivi per centro di costo

AREA	2010			2009		
	Servizi	Totale	%	Servizi	Totale	%
Organi statutari		5.800	1,4%		2.900	1,5%
investimenti		4.100	1,0%		30.000	15,2%
Struttura base		129.300	30,7%		55.000	27,9%
<i>Promozione</i>	80.000		19,0%	23.000		11,7%
<i>Consulenza</i>	75.000		17,8%	28.000		14,2%
<i>Formazione</i>	95.000		22,6%	24.000		12,2%
<i>Comunicazione</i>	18.000		4,3%	16.000		8,1%
Costi complessivi aree servizi		268.000	63,7%		91.000	46,1%
Attività da collaborazioni		10.300	2,4%		15.300	7,8%
Altri costi		3.400	0,8%		3.000	1,5%
Totale costi		420.900	100,0%		197.200	100,0%

Nel confronto di incidenza percentuale con il 2009 si pongono alcune considerazioni:

Gli investimenti per l'avvio delle attività, naturalmente sono stati più consistenti il primo anno (2009).

Lo stesso si può dire per i costi di comunicazione, che hanno risentito della necessità di raggiungere i destinatari con le prime comunicazioni relative all'avvio delle attività, alla necessità di impostare una linea grafica, costruire il sito web, ecc.

Le altre aree di servizio hanno avuto una netta crescita percentuale; la consulenza con un aumento un po' meno marcato, in quanto è stata la prima area veramente attiva fin dai primi giorni di apertura.

Nelle attività da collaborazioni, il 2010 risente del recupero di somme pagate in più nel 2009 (in previsione di più mesi di attività e di un maggiore importo del fondo speciale). Dal 2011 si riequilibrerà intorno al 5%.

Costi relativi al personale

	2010		2009	
		%		%
Struttura base				
<i>personale</i>	95000	22,6%	37600	19,07%
<i>spese correnti</i>	34300	8,1%	47400	24,04%
Aree servizi				
<i>personale</i>	158000	37,5%	67200	34,08%
<i>spese per servizi</i>	110000	26,1%	23800	12,07%
Altri costi	23.600	5,6%	21200	10,75%
Totale costi	420900	100,0%	197200	100,00%

Il costo complessivo del personale incide per il 60% circa sul totale dei costi

Adesione a Coordinamenti

CSV M&B aderisce dalla fondazione al Coordinamento regionale e nazionale dei CSV. CSV M&B versa annualmente una quota sociale, calcolata in percentuale sulle entrate ex L. 266/91.

Adesione a Coordinamenti		
	2010	2009
coordinamento regionale	€ 6.912	€ 12.174
CSVnet	€ 3.361	€ 3.189
totale	€ 10.273	€ 15.362

Utilizzo fondi accantonamento

Il Fondo rischi generici corrisponde alla quota dei Fondi vari esistenti presso il Ciessevi di Milano, erogati in relazione agli accordi presi in sede di apertura del Centro, pari ad euro 230.000; a prescindere dalla natura dei fondi stessi presso l'Ente erogante, l'assemblea ha deliberato di mantenere tale fondo a tutela dei rischi generali della attività ed in particolare delle eventualità di riduzione delle somme provenienti dal fondo speciale.

Copertura dello sbilancio

La situazione al termine del 2010 vede uno sbilancio di € 42.669, che l'assemblea ha deliberato di coprire con il risultato gestionale del 2009, che vedeva un avanzo di € 109.718. Pertanto, oltre al fondo rischi di cui sopra, risultano ancora disponibili € 67.051. L'assemblea si è pronunciata per un utilizzo progressivo di parte di questi fondi, per incrementare le attività del CSV M&B, naturalmente in seguito e in base all'esito della necessaria e puntuale richiesta di autorizzazione al Comitato di gestione.

10 Obiettivi di miglioramento¹¹

Si riassumono in quest'ultima sessione, gli obiettivi di miglioramento relativi alla redazione e ai contenuti del Bilancio Sociale, enunciati via via nei diversi capitoli.

Questo al fine di verificare con facilità, da parte degli stakeholder, nelle prossime edizioni, il raggiungimento progressivo di questi obiettivi, e l'eventuale introduzione di altri obiettivi di miglioramento.

Per quanto attiene al processo di redazione:

Una revisione partecipata della formulazione della mission

la costruzione partecipata della mappa degli stakeholder, che dovrà vedere coinvolti gli organi dirigenti e lo staff

un maggiore coinvolgimento dei principali stakeholder nella redazione del BS

la connessione del processo di rendicontazione sociale con la rendicontazione economica, con l'approvazione contemporanea del Bilancio Sociale e del Bilancio d'esercizio

la connessione dei documenti di Bilancio con il processo di programmazione, per consentire una verifica degli obiettivi dichiarati con quanto effettivamente fatto e con i risultati ottenuti

l'adeguamento alle nuove linee guida di CSVnet, che dovrebbero scaturire dal confronto nazionale in atto sui modelli esistenti

Per quanto attiene ai contenuti:

nel paragrafo sugli *stakeholder*, dare un approfondimento più aggiornato e attendibile sul mondo del volontariato della Provincia di Monza e Brianza, verso cui si rivolge prioritariamente l'operato di CSV M&B, anche in relazione ai risultati dei lavori di ricerca in corso nell'anno 2011

esporre le attività in una forma strettamente collegata agli obiettivi generali e alle strategie definite dagli organi dirigenti di CSV M&B. In questa edizione, il formato è quello di un report di attività.

Nelle prossime edizioni occorrerà anche affrontare il tema di come rendicontare le importanti acquisizioni nel campo dell'innovazione tecnologica: gli sviluppi del Sito Internet, l'uso di FAQ (risposte standard a domande ricorrenti), l'RSS Feed per l'aggiornamento in tempo reale delle notizie rilevanti, le consulenze on – line, le informazioni che sempre più viaggiano tramite newsletter, le piattaforme FAD....

Si fa sempre maggiore la possibilità che le informazioni più semplici e ricorrenti vengano recepite dagli utenti senza un passaggio dagli uffici (o dai telefoni) di CSV M&B.

Tutto ciò va a costituire un servizio più efficace ed efficiente per le OdV che, però, richiede un tempo maggiore di "back office" per mettere a disposizione in modo usufruibile le informazioni, con il rischio di "perdere" la contabilità dei servizi resi agli utenti.

Rendicontare in forma più efficace questi aspetti dello sviluppo dell'azione di CSV M&B costituisce, più che un obiettivo di miglioramento, una vera e propria sfida per le prossime edizioni del Bilancio Sociale.

11. Non stiamo qui parlando degli obiettivi di miglioramento dell'azione del CSV, ma di quelli limitati alla redazione e ai contenuti del documento di Bilancio Sociale