



CSV Alto Adige ETS
Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ETS

Il centro di competenza
per il volontariato
in Alto Adige



Bilancio Sociale
2024

Colophon
Marzo 2025

Editrice: Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ETS

Via Renon 33 B, 39100 Bolzano

+39 0471 980 287

info@dze-csv.it | www.dze-csv.it

www.facebook.com/Ehrenamt.suedtirol

www.instagram.com/dzesuedtirol.csvvaltoadige

c.f. 94139550217 | p. IVA 03081120218

Grafica e Layout: Mediamacs.design

Illustrazioni: Saeedeh Aghabarari

Foto: Archivio DZE



Indice

1. Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale	6
2. Informazioni generali sull'Ente	10
2.1. Chi siamo	10
2.2. Storia	12
2.2.1 Attività statutarie	12
2.2.2 Mission	14
2.2.3 Creare comunità	15
2.3. Contesto di riferimento	17
2.3.1 Registro Unico Nazionale del Terzo Settore "RUNTS"	17
3. Struttura, governo e amministrazione	20
3.1. Organi sociali	21
3.1.1 Assemblea dei soci	22
3.1.2 Il Consiglio direttivo	23
3.1.3 Il Presidente	25
3.1.4 La Vicepresidente	28
3.1.5 Il Direttore	30
3.1.6 L'Organo di controllo	32
3.1.7 Organismo Nazionale di Controllo	33
3.2. Trasparenza e partecipazione	34
3.2.1 Assemblea generale del 05.04.2024 – resoconto	34
3.2.2 Assemblea generale del 13.11.2024 – resoconto	36
3.3. Mappa dei cosiddetti stakeholder	38
4. Persone che operano per l'Ente	48
4.1. Risorse umane retribuite	48
4.2. Altre risorse umane	52
4.3. La parola ai nostri esperti	53

5. Obiettivi e attività	62
5.1. Attività svolte e risultati raggiunti	63
5.1.1 Promozione, orientamento e animazione territoriale	64
5.1.2 Formazione	68
5.1.3 Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	74
5.1.4 Informazione e comunicazione	82
5.1.5 Ricerca e documentazione	83
5.1.6 Supporto tecnico-logistico	84
5.2. Come comunichiamo	88
5.3. Le modalità di erogazione dei servizi	89
5.4. La comunicazione istituzionale	91
5.4.1 Webinar con registrazione disponibile sul sito del CSV	92
5.4.2 Facebook e Instagram – I post più cliccati e seguiti	93
5.4.3 Newsletter	95
6. Situazione economico-finanziaria	102
6.1. Proventi ed oneri	102
6.1.1 Proventi	102
6.1.2 Oneri	102
6.2. Situazione patrimoniale	103
7. Altre informazioni	106
8. Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo	108
9. Ringraziamenti	112

1

Metodologia adottata
per la redazione del
Bilancio Sociale

2

Informazioni generali
sull'Ente

3

Struttura, governo e
amministrazione



4

Persone che operano
per l'Ente

5

Obiettivi e attività

6

Situazione
economico-
finanziaria



7

Altre informazioni

8

Monitoraggio svolto
dall'Organo di controllo

9

Ringraziamenti



1. Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale

Il presente bilancio sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici delle attività dell'associazione CSV Alto Adige, redatto al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio d'esercizio.

Per il CSV Alto Adige, in quanto soggetto accreditato come Centro di Servizio per il Volontariato, vige l'obbligo di redigere e rendere pubblico il bilancio sociale (Codice del Terzo settore all'art. 61, c. 1), tuttavia il CSV Alto Adige ritiene la rendicontazione sociale un processo fondamentale per la dimensione strategica, organizzativa e comunicativa dell'ente.

L'arco temporale di rendicontazione è relativo alle attività e ai servizi sviluppati nel 2024 (1° gennaio - 31 dicembre), periodo al quale si riferiscono le informazioni riportate.

Il bilancio sociale è redatto secondo le linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore (D.M. del 4 luglio 2019) e secondo le linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore accreditati come Centri di Servizio per il Volontariato, realizzate da CSVnet.

Il presente bilancio sociale si attiene ai principi di redazione delle linee guida ministeriali: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti.

Il documento è strutturato in 8 capitoli:

1. Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale
2. Informazioni generali sull'ente
3. Struttura, governo e amministrazione
4. Persone che operano per l'ente
5. Obiettivi ed attività
6. Situazione economico-finanziaria
7. Altre informazioni
8. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

In particolare, al capitolo Obiettivi e attività del CSV, vengono rendicontate le attività svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del Terzo settore per i Centri di servizio per il Volontariato, al cui interno ricadono tutte le attività del CSV Alto Adige.

Il presente documento è stato redatto a cura della direzione ed in collaborazione con tutto lo staff, che con il proprio impegno contribuisce ai processi di monitoraggio e accountability. Il documento



è disponibile sul sito del CSV Alto Adige, alla sezione trasparenza
<https://dze-csv.it/it/amministrazione-trasparente/>

Riassumendo

Attraverso il bilancio sociale vengono forniti strumenti e informazioni per recuperare e valorizzare:

- l'efficacia dei risultati sociali ottenuti per superare il limite della mera rappresentazione di quanto speso dei fondi assegnati;
- l'efficienza delle attività, non misurabili soltanto nei termini economici del rapporto costi benefici, soprattutto per un'organizzazione senza scopo di lucro;
- l'effettivo perseguitamento della missione;
- le relazioni con i portatori di interesse e la capacità di realizzare attività con essi.

Hanno curato la realizzazione del bilancio sociale il personale ed i collaboratori che hanno fornito

il loro contributo nella raccolta dei dati durante l'anno. Il bilancio sociale redatto viene inviato e illustrato in prima istanza al Consiglio direttivo e quindi all'assemblea degli associati, organo al quale il bilancio sociale viene sottoposto per la sua approvazione, che avverrà congiuntamente al bilancio d'esercizio. Il bilancio sociale una volta approvato dall'assemblea degli associati sarà pubblicato, come tutte le versioni precedenti, in versione elettronica sul sito internet del CSV Alto Adige, nella sezione trasparenza.

1

2

3

Metodologia adottata
per la redazione del
Bilancio Sociale

**Informazioni generali
sull'Ente**

Struttura, governo e
amministrazione



4

5

6

Persone che operano
per l'Ente

Obiettivi e attività

Situazione
economico-
finanziaria



7

8

9

Altre informazioni

Monitoraggio svolto
dall'Organo di controllo

Ringraziamenti

2. Informazioni generali sull'Ente

2.1. Chi siamo

La nostra identità

Il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige (CSV Alto Adige) è nato come organizzazione di volontariato, con personalità giuridica, che opera nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano. Il CSV Alto Adige è iscritto nella sezione delle organizzazioni di volontariato del RUNTS con numero 27405 del 7 aprile 2022. Il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ETS è composto in prevalenza da organizzazioni di volontariato, da altri enti del Terzo settore e da organizzazioni non profit e persegue finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale.

Successivamente all'iscrizione nella rispettiva sezione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) è stata approvata dall'assemblea ordinaria degli associati del 4 aprile 2024 la trasformazione da ODV a ETS.

Sede legale: Via Renon 33 B - 39100 Bolzano
Codice fiscale: 94139550217
Partita IVA: 03081120218

Contatti: T 0471 980 287 | info@dze-csv.it |
dze-csv@pec.it | www.dze-csv.it

Orari di apertura per il pubblico: lunedì – venerdì: ore 09.00 – 13.00 e 14.00 – 18.00. Durante il periodo invernale fino al 31.03. il CSV Alto Adige è accessibile anche il sabato dalle ore 09.00 – 13.00.

Riassumendo

Iscrizione nel RUNTS: 7 aprile 2022, n. 27405

Personalità giuridica: decreto 2179/2019 del Presidente della Provincia autonoma di Bolzano

Accreditamento del CSV Alto Adige per la Provincia autonoma di Bolzano: concesso il 16 aprile 2020 e in attesa degli esiti dell'accreditamento attualmente in atto

Canali social: Facebook, Instagram

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

n. 266/91 (oggi abrogata). In base al Codice del Terzo settore (D.Lgs. 117/17) emanato in seguito alla riforma del 2016 (L. 106) i Centri hanno il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli enti del Terzo settore. I CSV sono finanziati dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito d'imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

Il Codice del Terzo settore ha posto sotto l'autorità dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), una fondazione di diritto privato sottoposta alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali. L'ONC per svolgere le sue funzioni si avvale degli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso del Fondo Unico Nazionale, e alla loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del Codice del Terzo settore e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

Il CSV Alto Adige svolge compiti e funzioni di Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) ai sensi dell'art. 61 e seg. del Codice del Terzo settore. I CSV hanno il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli enti del Terzo settore; sono finanziati con le risorse del FUN – Fondo Unico Nazionale, alimentato da contributi delle Fondazioni di origine bancaria. Le Fondazioni erogative di origine bancaria (FOB) sono organizzazioni non profit, private e autonome, nate all'inizio degli anni novanta dalla riforma del sistema italiano del credito (D.Lgs. n. 153 del 17 maggio 1999).

In questi anni, il lavoro ed il posizionamento del CSV Alto Adige sul territorio, in riferimento ai principali stakeholder, ha consolidato un'immagine del CSV Alto Adige come agenzia al servizio della promozione e qualificazione del volontariato, diventando punto di riferimento del volontariato organizzato e offrendo servizi di formazione, consulenza, informazione, ricerca e documentazione.

Riassumendo

Il CSV Alto Adige ETS fa parte del sistema nazionale dei Centri di Servizio di Volontariato diffusi in tutta Italia: sono organizzazioni senza scopo di lucro, nate con la legge quadro n. 266/1991 sul volontariato, con lo scopo di sostenere e qualificare l'attività delle organizzazioni di volontariato fornendo servizi gratuiti di consulenza, formazione, comunicazione e promozione. Con il Codice del Terzo settore (D.Lgs. 117/17) la missione dei Centri è stata aggiornata: oggi il compito dei CSV è quello di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli enti del Terzo settore. Lo stesso Codice del Terzo settore (CTS) ha posto i CSV sotto l'autorità dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), una fondazione di diritto privato sottoposta alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali. L'ONC, in particolare, amministra il Fondo Unico Nazionale destinato alle attività dei CSV, composto dalle risorse provenienti dalle fondazioni di origine bancaria, alle quali la nuova normativa ha riconosciuto un credito

d'imposta. L'ONC nell'esercizio delle sue funzioni si avvale, ai sensi dell'articolo 65 del CTS, di propri uffici territoriali: gli Organismi Territoriali di Controllo. Gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC) sono privi di autonoma soggettività giuridica e svolgono, nell'interesse generale, funzioni di controllo dei CSV nel territorio di riferimento, in conformità al Codice del Terzo settore e delle direttive dell'ONC. Al fine di rispettare i principi di prossimità, efficienza, economicità e salvaguardia del proprio equilibrio economico-finanziario, l'ONC definisce gli indirizzi generali, i criteri e le modalità operative cui devono attenersi gli OTC nell'esercizio delle proprie funzioni. In regione è presente e attivo l'Organismo Territoriale di Controllo del Trentino Alto Adige, cui il CSV Alto Adige ETS fa riferimento.

“Alcuni dei componenti del Consiglio direttivo”



2.2. Storia

2017

28.12.2017 – Costituzione: 28 federazioni del mondo del volontariato altoatesino nonché singole associazioni hanno fondato un'associazione con l'obiettivo di farla accreditare come Centro Servizi per il Volontariato. La riforma del Terzo settore, nella Provincia autonoma di Bolzano porterà alla soppressione del fondo speciale per il volontariato e i mezzi a disposizione dovranno essere gestiti dal CSV Alto Adige.

2019

14.02.2019 - Personalità giuridica: Con decreto 2179/2019 del Presidente della Provincia autonoma di Bolzano al CSV Alto Adige viene riconosciuta la personalità giuridica.

13.03.2019 - Accreditamento per la Provincia autonoma di Bolzano

26.08.2019 - Iscrizione al Registro provinciale delle ODV

2020

16.04.2020 - Accreditamento a livello nazionale: Riconoscimento di accreditamento a livello nazionale per CSV Alto Adige come unico CSV della Provincia autonoma di Bolzano.

10.05.2020 - Accesso ai fondi statali

02.03.2021 | Consiglio direttivo – Elezione del presidente Sergio Bonagura

2021

Il CSV Alto Adige cresce: Da 28 membri fondatori all'inizio del 2019, siamo cresciuti fino a 308 soci nell'anno 2021 e abbiamo svolto 1.764 ore di consulenze.

2022

La nostra crescita continua: 403 soci e 5332 ore di consulenze con l'introduzione del nuovo ciclo fisso di formazione per i "Professionisti altoatesini nel volontariato".

2023

Un nuovo record: 428 soci e 5571 ore di consulenze

2024

05.04.2024 - L'assemblea ordinaria degli associati approva la trasformazione da ODV a ETS

2.2.1 Attività statutarie

Per la realizzazione diretta ed indiretta delle proprie finalità, come definite nel precedente articolo 2, l'Associazione potrà svolgere in via esclusiva o principale le seguenti attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1) del d.lgs, n.117/2017:

1. servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;
2. organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui all'articolo 5 d.lgs, n.117/2017;
3. ricerca scientifica di particolare interesse sociale.

In particolare, nel rispetto delle norme del Capo II, Titolo VIII del Codice del Terzo settore, l'Associazione potrà erogare i servizi di seguito elencati:

1. supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore;
2. promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
3. formazione, finalizzata a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
4. consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché

- strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
5. informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
 6. ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
 7. supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature;
 8. promozione della cultura del volontariato, in particolare tra i giovani, in collaborazione con

le amministrazioni pubbliche anche attraverso apposite iniziative da svolgere nell'ambito delle strutture e delle attività scolastiche, universitarie ed extrauniversitarie, valorizzando le diverse esperienze ed espressioni di volontariato;

9. promozione e sviluppo delle attività di controllo, anche sotto forma di auto-controllo e di assistenza tecnica nei confronti degli enti associati.

L'Associazione può svolgere ogni altra attività che possa rendersi necessaria per la realizzazione dei fini statutari ed in particolare potrà esercitare attività diverse, secondarie e strumentali di cui al d.lgs. n.117/2017 art. 6, purchè non incompatibili con la sua natura di Associazione e realizzate nei limiti consentiti dalla legge, individuate dal Consiglio direttivo con propria deliberazione. L'Associazione potrà inoltre svolgere attività di raccolta fondi secondo quanto disposto dal d.lgs. n.117/2017 art. 7.





I nostri valori

Umanità: Attraverso il nostro calore e approccio amichevole creiamo relazioni più appaganti e profonde.

Concretezza: Siamo un sistema aperto e offriamo servizi in modo accessibile ed equo.

Inclusione: Siamo un interlocutore affidabile e competente che dà risposte esaudienti e che contribuisce a trovare le migliori soluzioni.

Cura: Attenzione ai bisogni e ai processi di cresciuta di individui e enti sono alla base della nostra azione.

Obiettivi fondamentale del CSV Alto Adige ETS sono il sostegno e la qualificazione dell'attività di volontariato tramite l'offerta di servizi e supporto a favore di enti e volontari operanti in Provincia autonoma di Bolzano.

Come previsto dal art. 63 comma 3 del Codice del Terzo settore i servizi organizzati mediante le risorse del FUN dal CSV Alto Adige ETS sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

1. principio di qualità: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
2. principio di economicità: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;





3. principio di territorialità e di prossimità: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
4. principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
5. principio di integrazione: i CSV sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
6. principio di pubblicità e trasparenza: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

2.2.3 Creare comunità

A tale scopo il CSV Alto Adige mette a disposizione:

- servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà;
- servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario;
- servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi;
- servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
- servizi di supporto tecnico-logistico, finaliz-



zati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

La missione del CSV Alto Adige è quella di promuovere il benessere della comunità nel territorio della Provincia di Bolzano, valorizzando l'azione volontaria e favorendo la crescita della cultura del volontariato e del dono, attraverso servizi e azioni che incentivino il protagonismo dei cittadini e dei volontari che operano, anche per il tramite degli enti del Terzo settore, nel perseguimento dell'interesse generale della comunità. In particolare, il CSV Alto Adige promuove la cultura del volontariato allo scopo di rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore.

Riassumendo

L'associazione persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi, quali:

- erogazione di servizi strumentali a favore di ETS (enti del Terzo settore) e, in particolare di ODV (Organizzazioni di Volontariato) e APS (Associazioni di Promozione Sociale);
- educazione, istruzione e formazione professionale, e attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale;

- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di particolare interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale.

Lo statuto del CSV Alto Adige è fin dalla sua prima stesura conforme al Codice del Terzo settore sia in riferimento a quelle che sono le specificità in qualità di ente gestore del Centro di servizio (artt. 61 - 64) sia più in generale alle caratteristiche e alle disposizioni normative degli enti di Terzo settore.

Riassumendo

Il CSV Alto Adige ETS può promuovere, organizzare e realizzare: iniziative, progetti, dibattiti, riflessioni, percorsi di informazione e formazione in materia di cittadinanza europea e cittadinanza attiva europea, democrazia, valori, storia e cultura comuni, anche attraverso la creazione di reti di lavoro e collaborazione con organizzazioni della società civile di livello comunitario e/o internazionale. Il CSV Alto Adige per la realizzazione di tali attività può avvalersi anche della facoltà di presentare, gestire e rendicontare proposte progettuali sulle diverse linee di finanziamento esistenti a livello locale, nazionale, comunitario ed internazionale. In particolare il CSV Alto Adige può presentare proposte progettuali che mirino a realizzare attività di ricerca, supporto e sperimentazione di servizi ed interventi innovativi e sperimentali nei settori di interesse degli enti del Terzo settore.

2.3. Contesto di riferimento

"Il nostro volontariato, svolto nello sport, nella cultura, nella tradizione, nella protezione civile o nel sociale, comunica valori, responsabilizzazione ed autostima. Si tratta di un importante collante che tiene assieme la nostra società. Uno degli obiettivi prioritari della Giunta provinciale è quindi il rafforzamento e la valorizzazione dell'impegno dei cittadini nel volontariato" sottolinea il presidente della Provincia Arno Kompatscher.

2.3.1 Registro Unico Nazionale del Terzo Settore "RUNTS"

Il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) è il registro telematico istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in attuazione dell'art. 45 del Codice del Terzo settore, per assicurare la piena trasparenza degli enti del Terzo settore (ETS) attraverso la pubblicità degli elementi informativi che vi sono iscritti. L'iscrizione al RUNTS consente di acquisire la qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS) o, a seconda dei casi, quelle specifiche di Organizzazione di Volontariato (ODV), Associazione di Promozione Sociale (APS), Ente Filantropico, Rete Associativa. Consente, inoltre, di beneficiare di agevolazioni, anche di natura fiscale, di accedere al 5 per mille e per specifiche tipologie di ETS a contributi pubblici o di stipulare convenzioni con le pubbliche amministrazioni. Non possono utilizzare la denominazione di ente del Terzo settore gli enti non iscritti al RUNTS.

Il Registro è gestito su base territoriale dall'Ufficio provinciale per le relazioni estere e volontariato.

Associazioni RUNTS Provincia autonoma di Bolzano

(fonte sede RUNTS al 31.12.2024)

In totale: 2438

Organizzazioni di volontariato: 1792

Associazioni di promozione sociale: 333

Imprese sociali: 254

Enti filantropici: 6

Altri Enti del Terzo settore: 53

La forza del CSV Alto Adige è indubbiamente la base sociale

Distribuzione all'interno del RUNTS dei soci del CSV Alto Adige

Ecco la situazione al 31.12.2024

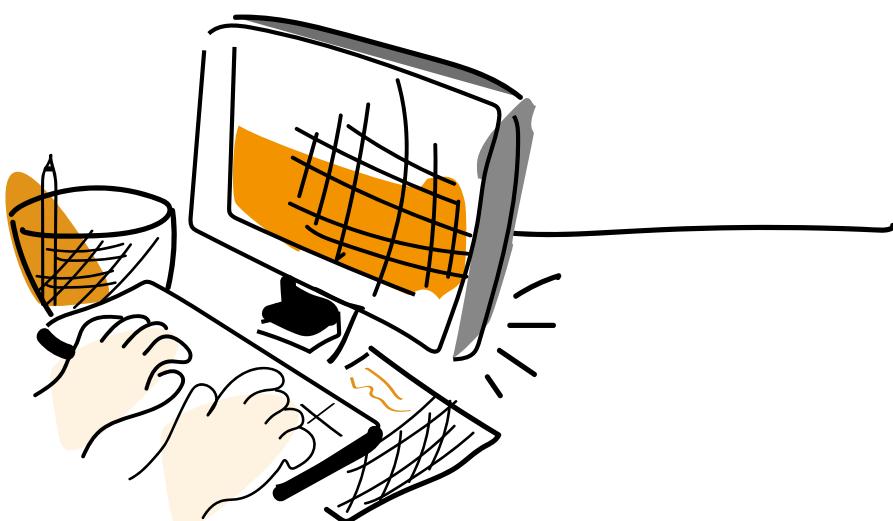
N. totale soci diretti: 440 di cui:

n. Organizzazioni di Volontariato - ODV: 305

n. Associazioni di Promozione Sociale - APS: 114

altri Enti del Terzo settore: 19

Enti filantropici: 2



1

Metodologia adottata
per la redazione del
Bilancio Sociale

2

Informazioni generali
sull'Ente

3

Struttura, governo e
amministrazione



4

Persone che operano
per l'Ente

5

Obiettivi e attività

6

Situazione
economico-
finanziaria



7

Altre informazioni

8

Monitoraggio svolto
dall'Organo di controllo

9

Ringraziamenti

3. Struttura, governo e amministrazione

Alcuni dati sul volontariato in Alto Adige

Gli altoatesini sono impegnati in maniera consistente nel volontariato attraverso 4.600 organizzazioni no-profit. Il 90% di coloro che operano in queste organizzazioni lo fa a livello volontaristico, solo il 10% è rappresentato da collaboratori a tempo pieno. Su 100 abitanti circa 30 sono attivi nel volontariato ed i settori più rappresentati sono la cultura, lo sport ed il tempo libero (63%).

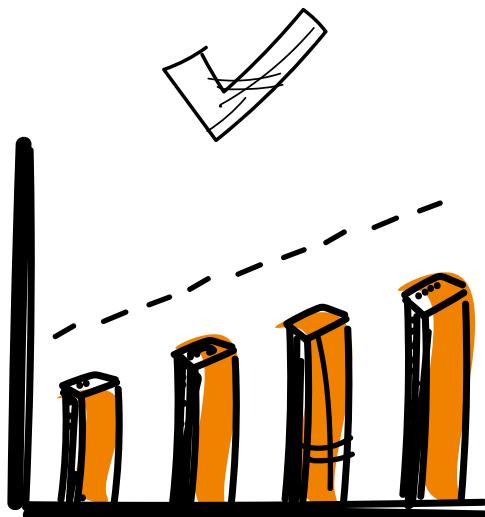
Settore di attività prevalente dei soci CSV Alto Adige al 31.12.2024

Sociale italiano	56
Sociale tedesco	62
Cultura italiana	33
Cultura tedesca	99
Cultura ladina	6
Soccorso	13
Protezione civile	8
Salute	30
Ambiente e tutela paesaggio	31
Cooperazione internazionale	26
Gioventù	45
Sport e tempo libero	31

Grafico crescita soci

Come si evince da questo grafico, la famiglia del CSV è in progressivo aumento. A partire dai 28 soci fondatori, contiamo al 31 dicembre 2024 un totale di 440 soci ordinari. Come soci ordinari (con diritto di voto) possono essere accolti solo enti del Terzo settore. I servizi del CSV si rivolgono però anche a enti al di fuori del Terzo settore. 75 di questi hanno voluto sostenere il CSV con un sostegno di 100 Euro. Dalla seguente tabella troviamo il dettaglio, differenziando tra i soci ordinari e enti sostenitori.

Anno	Soci ordinari	Enti sostenitori	Totale
2018	28		28
2019	89	6	95
2020	150	53	203
2021	248	60	308
2022	344	59	403
2023	428	38	466
2024	440	75	515



3.1. Organi sociali

- Assemblea dei/soci/e: Organo sovrano dell'associazione composto da 440 organizzazioni dislocate su tutto il territorio provinciale
- Consiglio direttivo: 1 presidente + 8 consiglieri eletti dall'assemblea
- Organo di controllo: 2 componenti eletti dall'assemblea + 1 componente eletto dall'OTC
- OTC: Organo territoriale di controllo

Il governo del CSV Alto Adige appartiene alle organizzazioni di volontariato e agli enti di Terzo settore soci del Centro. Viene esercitato per mezzo degli organi di partecipazione democratica indi-

cati dallo statuto e mediante forme definite di consultazione atte a concorrere ed a contribuire ad un governo partecipato del CSV Alto Adige.

Sono organi sociali dell'ente:

- l'Assemblea dei soci
- il Consiglio direttivo
- il/la Presidente
- il/la Vicepresidente
- l'Organo di controllo





Completa il sistema di governo e di controllo l'ONC (Organismo Nazionale di Controllo) dei Centri di Servizio per il Volontariato, e la sua articolazione OTC (Organismo Territoriale di Controllo), competente per il territorio provinciale.

La struttura di governo favorisce un sistema ampio di partecipazione interna, permeabile e aperto al coinvolgimento esterno degli stakeholders.

3.1.1 Assemblea dei soci

È l'organo sovrano dell'associazione che in via ordinaria e gratuita svolge i seguenti compiti:

- approvare il bilancio consuntivo e il bilancio sociale e ratificare il piano annuale delle attività;

- approvare i regolamenti attuativi;
- eleggere i membri del Consiglio direttivo, il Presidente, i membri dell'Organo di controllo.

Ciascun associato può intervenire personalmente in Assemblea o può farsi rappresentare da un altro associato. I soci si impegnano a contribuire allo sviluppo dell'associazione, promuovendone lo spirito e l'adesione presso la comunità locale. Ai soci viene richiesto di incontrarsi, rendersi disponibili a partecipare alla vita associativa, portando idee, energie e competenze, nella costruzione di strategie, progetti e iniziative, per migliorare le politiche di intervento a favore del volontariato.

L'Assemblea dei soci è l'organo preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione. All'assemblea, che rappre-

senta l'organo sovrano dell'associazione, vengono demandati, tra gli altri, il compito di approvare il programma annuale e relativo bilancio preventivo, approvare il bilancio consuntivo, il bilancio sociale, nonché deliberare su eventuali modifiche statutarie e nominare i componenti degli organi dell'associazione.

Nel corso del 2024 si sono svolte due assemblee degli associati in presenza presso la sala Academy della Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano il 5 aprile 2024 per l'approvazione del bilancio 2023 e del nuovo statuto del CSV Alto Adige e il 13 novembre 2024 per l'esame ed approvazione del bilancio preventivo 2025 e del piano annuale di attività per l'anno 2025. Nella prima assemblea del 5 aprile 2024 hanno partecipato 130 enti soci del CSV Alto Adige mentre nella seconda del 13 novembre 2024 hanno partecipato 69 enti.

3.1.2 Il Consiglio direttivo

È l'organo amministrativo dell'Associazione. È eletto dall'Assemblea fra i propri associati e amministra l'associazione prendendo decisioni in attuazione delle politiche e delle strategie definite dall'Assemblea.

I suoi componenti sono nove. La carica sociale di consigliere è gratuita, dura tre anni ed i membri sono rieleggibili con il limite di tre mandati consecutivi.

Nel 2024 il Consiglio direttivo si è riunito sei volte, per un totale di 18 ore, e una partecipazione media di sette componenti.

Si precisa che tutti i sei incontri del Consiglio direttivo sono stati organizzati in presenza.

Il Consiglio direttivo si riunisce regolarmente per trattare i principali argomenti relativi all'indirizzo delle attività del Centro di Servizio, alla gestione delle risorse umane, alle approvazioni amministrativo-contabili, alla supervisione delle principali attività e iniziative, all'avvio di iniziative straordinarie. Agli incontri sono invitati e partecipano anche i componenti dell'organo di controllo e, all'occorrenza, componenti dello staff per affrontare questioni specifiche di un'area di lavoro specifica.

Riassumendo

Il Consiglio direttivo esercita l'amministrazione ordinaria e straordinaria, determina i programmi, le priorità e gli obiettivi.

Inoltre propone all'Assemblea i regolamenti per il funzionamento del CSV Alto Adige ETS e degli organi sociali. Predisponde la proposta di bilancio preventivo e consuntivo da presentare all'Assemblea, il programma annuale delle attività e le conseguenti scelte relative alla struttura e al funzionamento del CSV Alto Adige ETS. Svolge compiti di proposta ed impulso dell'attività, elegge il Presidente e il Vicepresidente. Tutte le cariche sociali sono rivestite a titolo gratuito, salvo il diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate nell'esercizio dell'incarico ricoperto.

Cognome e nome	Ruolo	Associazione di riferimento	Anno di 1° nomina	Mandati
Bonagura Sergio	Presidente	Arci ragazzi – settore cultura italiana	2018	2
Macchia Vanessa	Vicepresidente	Associazioni giovanili di madrelingua tedesca	2021	1
Bonamico Ivo	Consigliere	Croce Bianca	2018	2
Fauster Pepi	Consigliere	Verband der Südtiroler Musikappellen – Federazione delle bande musicali – cultura tedesca	2021	1
Sulzenbacher Gislar	Consigliere	Alpenverein Südtirol – settore ambiente e tutela del paesaggio	2018	2
Gnechhi Luisa	Consigliere	AUSER Bolzano – sociale madrelingua italiana	2018	2
Andergassen Günther	Consigliere	VSS – Sport madrelingua tedesca	2018	2
Zemmer Egon	Consigliere	Südtiroler Schützenbund – cultura ladina	2018	2
Hofer Stefan	Consigliere	Federazione per la Sanità e il Sociale – sociale di madrelingua tedesca	2021	1

Il Consiglio direttivo è l'organo di amministrazione ed esecutivo delle linee strategiche di azione definite in sede assembleare; è composto da nove consiglieri, con un mandato di tre anni.

Modifiche nello statuto nuovo del CSV Alto Adige – Estensione della durata del mandato

Nell'articolo 8, comma 3 è prevista l'estensione della durata del mandato da 3 anni a 4 anni, e specificatamente quanto segue: le cariche sociali dei componenti del Consiglio direttivo sono ricoperte a titolo gratuito e volontario. I membri del Consiglio direttivo e l'Organo di controllo durano in carica quattro anni dalla data di insediamento e fino all'approvazione del bilancio. I membri del Consiglio direttivo e dell'organo di controllo non possono restare in carica per più di tre mandati consecutivi. La stessa persona non può coprire la carica del/della Presidente del Consiglio direttivo per più di nove anni, anche non consecutivi. La composizione del Consiglio direttivo e dell'organo di controllo deve garantire la presenza del gruppo linguistico italiano, tedesco e ladino.

Art. 10 del nostro Statuto – Il Consiglio direttivo

1. Il Consiglio direttivo è l'organo di amministrazione dell'Associazione ed è dotato di poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione riconosciutigli dalla legge e dallo statuto.
2. Il Consiglio direttivo è composto da un minimo di cinque e un massimo di nove membri, compreso il/la Presidente e il/la Vicepresidente secondo il numero di volta in volta stabilito dall'Assemblea in sede di nomina.
3. Non può essere nominato membro del Consiglio direttivo e, se nominato, decade dal suo ufficio l'interdetto, l'inabilitato, il fallito o chi è stato condannato a una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.
4. Al fine di favorire la partecipazione attiva e l'effettivo coinvolgimento di tutti gli/le associati/e, prima di procedere all'elezione, l'Assemblea stabilisce il numero minimo di consiglieri appartenenti alle organizzazioni associate di piccola e di grande dimensione e ne definisce i criteri, qualora ciò non sia già stato stabilito dai regolamenti elettorali.
5. Se nel corso dell'esercizio vengono a mancare uno o più membri del Consiglio direttivo, il/la Presidente convoca l'Assemblea dei/delle Soci/e affinché provveda all'elezione del nuovo Consigliere. Il mandato del/della Consigliere/a subentrato scade con quello del consiglio di cui è divenuto parte.
6. Al Consiglio direttivo spetta:
 - a. eleggere, tra i propri membri, il/la Presidente e il/la Vicepresidente;
 - b. curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea;
 - c. predisporre i bilanci consuntivo e preventivo nonché il programma annuale di attività da presentare all'Assemblea;
 - d. predisporre i regolamenti;
 - e. deliberare sulle domande di nuove adesioni;
 - f. prendere atto della perdita di qualità di socio/a;
 - g. provvedere agli affari di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano spettanti all'Assemblea dei/delle soci/e;
 - h. nominare e revocare il/la Direttore/ Direttrice, decidere sull'assunzione e il licenziamento del personale dipendente, l'avvio e l'interruzione di rapporti di collaborazione e consulenza;
 - i. ratificare o respingere i provvedimenti d'urgenza adottati dal/dalla Presidente;
 - j. proporre all'Assemblea i provvedimenti di esclusione da socio/a per i motivi di cui all'art. 6.
7. Il Consiglio direttivo è convocato di regola almeno sei volte l'anno e ogni qualvolta il/la Presidente o in sua vece il/la Vicepresidente, lo ritenga opportuno, o quando almeno la metà dei membri ne faccia richiesta.
8. Il Consiglio è convocato con almeno dodici giorni di anticipo dal/dalla Presidente senza obbligo di forma, purché con mezzi idonei, di cui si abbia prova di ricezione da parte dei destinatari.
9. Il Consiglio direttivo è presieduto dal/dalla Presidente o, in caso di sua assenza, dal/dalla Vicepresidente. Assume le proprie deliberazioni con la presenza della maggioranza dei suoi membri e il voto favorevole della maggioranza degli intervenuti.
10. I verbali di ogni adunanza del Consiglio direttivo, redatti a cura del/della Segretario/a e sottoscritti dallo stesso e da chi ha presieduto l'adunanza, sono conservati agli atti.

3.1.3 Il Presidente

Il Consiglio direttivo nomina al proprio interno il/la Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale dell'ente e un/una vicepresidente.



Il Presidente rappresenta ed esprime l'unità dell'associazione e ne esercita il coordinamento politico ed organizzativo. Egli rappresenta l'ente, a tutti gli effetti di legge, di fronte a terzi ed in giudizio ed ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento dell'ente; a lui spetta la firma degli atti sociali che impegnano il CSV Alto Adige sia nei riguardi degli associati che dei terzi.

Art. 11 del nostro Statuto: II/La Presidente

1. Il/la Presidente è il/la legale rappresentante dell'Associazione nonché Presidente del Consiglio direttivo. Egli rappresenta l'Associazione sia di fronte a terzi che in giudizio.
2. Il/la Presidente è eletto/a a maggioranza dal Consiglio direttivo. In caso di più candidati si procederà al ballottaggio tra i primi due che avranno ottenuto il maggior numero di voti. Il/la Presidente convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio direttivo. Può adottare provvedimenti d'urgenza sottoponendoli entro 15 gg. alla ratifica del Consiglio direttivo. Il mandato del/della Presidente coincide temporalmente con quello del Consiglio direttivo.

3. In caso di assenza o impedimento del/della Presidente le sue funzioni spettano a un/una Vicepresidente nominato dal Consiglio direttivo. La sottoscrizione effettuata dal/dalla Vicepresidente prova l'assenza o l'impedimento del/della Presidente.

L'attuale presidente è Sergio Bonagura, al suo secondo mandato. Classe 1975, laureato in legge presso l'Università degli studi di Trento con una tesi di ricerca sul diritto del lavoro.

Il nostro Presidente rappresenta inoltre la Provincia autonoma di Bolzano presso il "CSVnet".

Come attività Sergio Bonagura opera nell'associazione "Arci", dove si occupa tra le altre tematiche della prevenzione alla povertà educativa.

Saluto del Presidente Sergio Bonagura

2024 – un anno molto movimentato con tante sfide e soddisfazioni

La riforma del Terzo settore, avviata con il decreto legislativo 117/2017, rappresenta uno dei più significativi cambiamenti nel panorama giuridico italiano per gli enti sociali. Dopo sette anni dall'adozione dei decreti attuativi della legge delega 106/2016 e dieci anni dalle linee guida, la regolazione degli Enti del Terzo settore si avvicina finalmente alla sua piena attuazione.

Si attende a breve, l'autorizzazione da parte dell'Unione europea per i nuovi regimi fiscali. Si evidenzia anche che molti enti si confrontano con temi legati alla necessità di affrontare un ricambio generazionale che dia nuovo slancio al settore e affronti le sfide sociali e del mercato con maggiori capacità professionali. Per attrarre i giovani le principali sfide saranno: conciliare il lavoro con le esigenze della vita personale, allineare i livelli retributivi al mercato, promuovere percorsi di formazione dedicati.

Sta aumentando anche in Alto Adige la richiesta di professionalità e competenza sui temi del diritto, il management e gli indirizzi sulla fiscalità di un ambito in grande crescita.

E poi si ricorda che la formazione è indubbiamente un elemento chiave per lo sviluppo organizzativo e il potenziamento delle competenze dei soggetti agenti nel Terzo settore, non solo come requisito per poter materialmente operare, ma anche come strumento per arricchire le loro cono-

scenze e accrescerne la sensibilità e la consapevolezza in relazione agli scopi e ai valori che l'ente in cui operano persegue. L'eterogeneità delle realtà del Terzo settore e la capacità di ogni singolo ente di inglobare nella stessa realtà associativa soggetti con esperienze formative e professionali diverse permettono agli enti stessi di riconoscere e utilizzare patrimoni professionali differenti per ogni singolo contesto in cui operano: in questo senso, tanto le competenze individuali "in entrata" legate al singolo individuo, quanto quelle "in uscita" maturate nel percorso di crescita compiuto all'interno dell'ente sostanziano un beneficio per gli enti e gli operatori del Terzo settore, vista soprattutto la crescente necessità di incrementare profili specializzati (dal fundraising alla fiscalità, dalla progettazione sociale alla comunicazione, dall'amministrazione all'analisi dei sistemi di governance) volti a garantire e migliorare sia il costante sviluppo organizzativo e operativo dell'ente sia la sostenibilità e l'efficacia delle iniziative intraprese.

Con l'entrata in vigore del Codice del Terzo settore, molte associazioni e organizzazioni di volontariato hanno dovuto fare i conti con una serie di adempimenti e procedure burocratiche, che hanno rallentato e complicato la loro attività quotidiana. Occorre rivedere le attuali disposizioni.

Il volontariato, negli ultimi anni, ha subito dei cambiamenti che ne hanno compromesso la sua funzione sociale. Se un tempo rappresentava una risorsa fondamentale per la comunità, oggi si trova in difficoltà a causa della burocrazia sempre più presente nella società. Con l'entrata in vigore del Codice del Terzo settore, molte associazioni e organizzazioni di volontariato hanno dovuto fare i conti con una serie di adempimenti e procedure burocratiche, che hanno rallentato e complicato la loro attività quotidiana. Anche se il Codice ha introdotto norme importanti per garantire una maggiore trasparenza e professionalità, ha allo stesso tempo reso più difficile per i volontari dedicare tempo ed energie alle attività di solidarietà. Questo rischia di alterare la natura spontanea e altruista del volontariato, trasformandolo in un'attività gravata da troppi adempimenti burocratici.

È fondamentale trovare un equilibrio tra la necessità di regolamentare e garantire la legalità delle attività di volontariato e il desiderio dei cittadini di essere attivi e solidali nella propria comunità. Solo così si potrà superare questa difficoltà e riportare il volontariato ai suoi valori fondanti. È importante anche che il Codice del Terzo settore

tenga in considerazione le associazioni di volontariato e le loro specifiche esigenze, senza gravarle eccessivamente di oneri rendicontativi e gestionali simili a quelli delle imprese. In questo modo, si potrà tutelare la natura non profit e volontaria del volontariato e permettere alle associazioni di svolgere efficacemente il loro ruolo di promotori del bene comune.

Il Terzo settore è chiamato poi a essere complementare all'incontro tra domanda e offerta di servizi e alla professionalizzazione delle competenze, per rafforzare il cosiddetto terziario sociale oggi ancora debole in Italia. Svolge indubbiamente un ruolo strategico per aggregare la domanda di servizi e promuovere un approccio che colga le interdipendenze tra i bisogni di uno specifico territorio e generi risposte di tipo aggregativo.

Altrettanto importante è poi creare connessioni tra i fornitori di servizi favorendone la co-produzione per individuare piste possibili di integrazione tra settori di intervento e prestazioni, sfruttando il potenziale delle piattaforme digitali.

Di conseguenza, il Terzo settore non è un'importante risorsa soltanto dal punto di vista sociale ma anche da quello economico, considerando che le attività in questo ambito coinvolgono persone e attività della società. Gli enti del Terzo settore hanno anche la possibilità di accedere a benefici e agevolazioni, per cui risulta fondamentale che essi siano il più possibile responsabili e trasparenti.

Per me personalmente, si possono individuare diverse aree chiave per il futuro del Terzo settore in Alto Adige:

- **Innovazione normativa:** Il continuo cambiamento delle dinamiche sociali, economiche e tecnologiche richiede un'evoluzione costante del quadro normativo che regola il Terzo settore. Sviluppare normative flessibili e adattabili alle esigenze emergenti può favorire la crescita e la sostenibilità delle organizzazioni non profit, consentendo loro di rispondere in modo efficace e tempestivo alle sfide della società.
- **Incentivi e agevolazioni:** Potenziare gli incentivi fiscali e le agevolazioni per le donazioni e i contributi devoluti alle organizzazioni non profit può stimolare ulteriormente la partecipazione della società civile e del settore privato nel sostenere le attività del Terzo settore. Inoltre, promuovere partenariati

- pubblico-privati innovativi può favorire la realizzazione di progetti con impatti sociali e ambientali positivi.
- **Integrazione e collaborazione:** Favorire la collaborazione e l'integrazione tra le diverse organizzazioni del Terzo settore può potenziarne l'efficacia e l'impatto. Iniziative come la co-progettazione e la creazione di reti e piattaforme di collaborazione possono favorire lo scambio di conoscenze, risorse e migliori pratiche tra le organizzazioni, consentendo loro di affrontare sfide comuni in modo sinergico.
 - **Sviluppo di competenze e capacità:** Investire nella formazione e nello sviluppo delle competenze dei volontari e degli operatori del Terzo settore può migliorare la qualità e l'efficacia delle attività svolte dalle organizzazioni non profit. Programmi di formazione su temi come la gestione organizzativa, la comunicazione, il fundraising e l'impatto sociale possono contribuire a potenziare le capacità delle organizzazioni e a favorire la crescita e lo sviluppo del settore nel suo complesso.

Concludendo:

Come possiamo rendere le nostre organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale più inclusive, più attraenti, più efficienti? E più direttamente, come Centro Servizi, come possiamo rendere più efficace la nostra azione di fronte a queste sfide? Queste domande ci hanno accompagnato nel corso di questo anno in cui abbiamo incontrato anche associazioni alle prese con la difficoltà di riuscire a cogliere il proprio spazio tra le istituzioni e le imprese e che vivono talvolta un senso di spaesamento. Chi siamo oggi? Perché non siamo più quelle di una volta?

Anche nel Terzo settore è evidentemente ben presente la fatica dei passaggi generazionali. Ora, riuscire a leggere il cambiamento e interpretarne i bisogni, anche nuovi ed emergenti, è una capacità dei volontari, vicini alla comunità e spinti dalla essenzialità del dare un aiuto concreto. Saper organizzare l'attività è oggi più che mai fondamentale per dare efficacia e senso al lavoro e richiede capacità di ascolto e di dialogo sia all'interno della propria organizzazione sia con le istituzioni, gli enti locali, finanche con le imprese. È proprio sugli aspetti di rafforzamento degli Enti del Terzo settore nell'organizzazione del proprio lavoro e nella cura del rapporto con gli stakeholder che si è concentrato l'impegno del CSV Alto Adige, tanto nell'attività dello scorso anno che nella programmazione del 2025: aumentando la capacità di svolgere attività di consulenza mirata, fornendo contenuti formativi rispondenti all'evoluzione del contesto e delle sfide che devono affrontare le ODV e le APS, costruendo relazioni bilaterali tra ETS e mondo profit.

L'idea che ci guida è che il Terzo settore possa e debba avere un ruolo di interlocutore attivo anche nella programmazione delle comunità. Ciò richiede prima di tutto di stare al tavolo in modo corretto ed efficace con altre associazioni e con le istituzioni. Accompagnare gli ETS e in particolare le ODV in questo percorso è il lavoro che stiamo svolgendo e che speriamo possa ritrovarsi in questo bilancio sociale.

Grazie e buon lavoro a tutti noi.

Sergio Bonagura

Presidente

3.1.4 La Vicepresidente



Art. 12 del nostro Statuto: Il/La Vicepresidente

Il/La Vicepresidente è eletto a maggioranza dal Consiglio direttivo. In caso di più candidati si procederà al ballottaggio tra i primi due che avranno ottenuto il maggior numero di voti. Sostituisce il/la Presidente in caso di sua assenza, impedimento o cessazione.

Il mandato del/della Vicepresidente coincide temporalmente con quello del Consiglio direttivo.

Saluto della Vicepresidente Vanessa Macchia

L'importanza dei giovani e della formazione per il Terzo settore

Il Terzo settore rappresenta ormai uno dei motori principali dell'economia, del lavoro e della società in cui viviamo, sicuramente con opportunità nuove e in continuo dialogo con Pubblica Amministrazione e Imprese. Muove quindi una fetta importante dell'economia ma con la vocazione sociale che lo distingue e lo rende strumento indispensabile per il vivere quotidiano. Ne sono esempio le strutture ospedaliere, le scuole, lo sport e le innumerevoli strutture a sostegno dei più fragili e dei più deboli.

Sono sempre di più le organizzazioni sociali che desiderano lasciare ai giovani l'eredità delle mission avviate. Per farlo il Terzo settore deve investire sulla formazione dei giovani. Le buone pratiche, il pensiero comune, le azioni orientate verso il futuro, insieme alle competenze tecniche

dei giovani, possono fare la differenza.

Educare all'azione concreta e orientata al benessere collettivo è un aspetto determinante per la formazione di cittadine e cittadini responsabili, ma soprattutto consapevoli del proprio potenziale.

Mostrare alle nuove generazioni che è possibile diventare agenti protagonisti dei cambiamenti a cui si aspira è importante per accendere in loro quella fiducia in sé e nella realtà capace di attivare una ricerca concreta e vantaggiosa per il proprio futuro.

Per gli enti del Terzo settore è sempre più importante affrontare in modo adeguato le sfide dell'accoglienza e del coinvolgimento attivo dei giovani. Coinvolgere e accogliere i giovani negli enti del Terzo settore significa attivare processi di responsabilità, di civismo e di collaborazione; la loro partecipazione rappresenta un'occasione oggi probabilmente decisiva e sicuramente di arricchimento per entrambi. Il Centro Servizi del Volontariato Alto Adige vuole garantire spazi di riflessione e confronto sui processi di coinvolgimento e partecipazione dei giovani e sul cambiamento che il loro protagonismo potrebbe determinare all'interno degli enti. Il project work consentirà di sviluppare progetti di accoglienza, orientamento e promozione dei giovani nel proprio ente anche grazie al confronto con alcune buone prassi e metodologie già sperimentate con efficacia.

La formazione è indubbiamente un elemento chiave per lo sviluppo organizzativo e il potenziamento delle competenze dei soggetti agenti nel Terzo settore, non solo come requisito per poter materialmente operare, ma anche come strumento per arricchire le loro conoscenze e accrescerne la sensibilità e la consapevolezza in relazione agli scopi e ai valori che l'ente in cui operano persegue.

È anche per questo che da diversi anni il Terzo settore guarda al mondo dell'istruzione universitaria per formare adeguatamente l'universo professionale che lo caratterizza, tanto variegato quanto specializzato.

A questo proposito, la consapevolezza dell'importanza di una formazione di elevato profilo sta determinando la crescente attivazione di corsi di laurea e master rivolti all'approfondimento di tematiche specifiche e alla formazione delle diverse professionalità che compongono il mondo del Terzo settore.

D'altra parte, il panorama delle opportunità formative universitarie "specialistiche" per il Terzo settore in Italia non sembra ancora presentare una chiara e omogenea strutturazione, variando da regione a regione e a seconda del genere di professionalità che viene formata.

Mi permetto di ricordare il valore della formazione e dell'apprendimento non formale. La singola esperienza di volontariato e l'impatto della stessa sulla persona dovrebbero dar vita ad un momento di successiva 'restituzione' del vissuto, in modo che i valori acquisiti e condivisi nel corso dell'esperienza vengano messi in circolo e arricchiscono non solo il singolo, ma l'intera comunità in cui vive.

Un altro aspetto che mi sta a cuore sono le pari opportunità nel volontariato. È importante coinvolgere in queste esperienze di crescita e arricchimento personale e collettivo anche le fasce di popolazione più fragili e le aree a maggior rischio sociale.

Regolare i rapporti nelle reti associative. Le relazioni che si instaurano all'interno dei network dovrebbero essere accompagnate dalla stipula di protocolli comuni con regole d'azione ben precise e riconosciute da tutti, anche per favorire trasparenza, chiarezza e condivisione di valori e mission.

Ricordo anche che per dare il giusto peso al ruolo del volontariato e della sua partecipazione politica, è necessario che le risorse coinvolte siano sempre più quantificabili in termini di dati economici ai differenti livelli.

Per quanto concerne invece la valorizzazione e il potenziamento del Servizio volontario europeo e del Servizio civile, si tratta di scelte mirate a favorire la partecipazione, la responsabilità condivisa e a stimolare – soprattutto fra i giovani – il sentirsi parte di una cittadinanza più estesa di quella locale o nazionale.

Credo in un forte network, che risulta fondamentale per creare comunità e risolvere gran parte dei problemi sociali. Perché sia visto come un'opportunità da tutti servono ad esempio delle linee di azione principali su cui sviluppare politiche comuni:

1. Promozione dell'accesso tecnologico alle fasce di popolazione che ne sono escluse.
2. Colmare le differenze di genere esistenti.
3. Condividere esperienze di partecipazione e

volontariato a livello locale, regionale, nazionale e europeo.

Riassumendo:

L'obiettivo prioritario delle attività nell'ambito del potenziamento del giovane volontariato e dei giovani in generale è e rimane sensibilizzare le nuove generazioni alla conoscenza del Terzo settore e al suo ruolo fondamentale nella società, approfondendo i processi di accreditamento pubblico e i legami con il Diritto e la Pubblica Amministrazione.

Attraverso specifici progetti del CSV Alto Adige, si punta a promuovere i principi di equità, pari opportunità e trasparenza, potenziando la conoscenza diretta e le competenze legate all'iscrizione e alla gestione del RUNTS.

Per me è anche indispensabile promuovere la trasparenza.

Comprendere i meccanismi amministrativi e giuridici aiuta a garantire che le organizzazioni del Terzo settore operino con integrità e nel rispetto delle normative, rafforzando la fiducia della comunità.

Rafforzare l'Impegno Civico: Coinvolgere i giovani nei temi del volontariato e del welfare li incoraggia a diventare protagonisti del cambiamento, contribuendo direttamente al benessere della collettività.

Creare Opportunità Professionali: Lo sviluppo di competenze tecniche e relazionali legate al Terzo settore apre nuove strade nel mercato del lavoro, offrendo opportunità in un ambito ricco di valori sociali e solidali.

Sostenere la Riforma del Terzo settore: Preparare le nuove generazioni a gestire e innovare il settore permette una migliore implementazione delle riforme in corso, assicurandone il successo a lungo termine.

Contrastare le Disuguaglianze: Attraverso la formazione, il contatto diretto con l'associazionismo e il coinvolgimento in prima persona, i giovani imparano a riconoscere e combattere le disparità, promuovendo una società fondata su pari opportunità e inclusione.

Buon lavoro e buona formazione per tutti e tutte!

Vanessa Macchia
Vicepresidente

3.1.5 Il Direttore



Saluto del Direttore Ulrich Seitz

Le lamentele che giungono al CSV Alto Adige da parte delle associazioni circa l'insostenibilità degli adempimenti burocratici sono importanti per noi.

È fondamentale trovare un equilibrio tra la necessità di regolamentare e garantire la legalità delle attività di volontariato e il desiderio dei cittadini di essere attivi e solidali nella propria comunità.

La cosa più rilevante in ordine alle fatiche delle organizzazioni riguarda il fatto che sono adempimenti che richiedono tempo e competenze nel loro assolvimento. Per le associazioni questo rappresenta un punto critico poiché non sempre sono realtà attrezzate a rispondervi. I responsabili della gestione dell'ente cioè non necessariamente hanno competenze specifiche da mettere in campo – ad esempio per redigere un bilancio o i documenti relativi alla privacy o in genere documenti complessi. La conseguenza più evidente è che per adempiere alle richieste, spesso ci si deve rivolgere a professionisti del settore come al nostro CSV Alto Adige. Oltre alle competenze non va sottovalutato l'onere che essi generano in termini di tempo. Tempo che tendenzialmente il volontario desidererebbe dedicare a fare attività in favore della comunità, e non alla burocrazia, e che dunque spesso vive come incongruente con la propria opera.

Certamente ad appesantire l'onere concorre una scarsa cultura all'accountability delle stesse organizzazioni. Il dovere di rendere conto alla

comunità per quello che si fa, non solo non è consapevolezza diffusa ma addirittura viene percepito come il tentativo di intralcio alle loro attività. Se lo fosse di più, con tutta probabilità favorirebbe un atteggiamento meno ostile.

Il CSV Alto Adige ha promosso nell'anno 2024 e lo continua a farlo con tanta passione incontri quotidiani con le associazioni e le istituzioni per favorire un'Analisi dei Bisogni, un'opportunità unica per ogni ente del Terzo settore nella nostra Provincia, con lo scopo di confrontarsi e condividere dubbi ed esigenze. Scopo principale degli appuntamenti è quello di individuare problemi, disservizi, sprechi di risorse e lavorare sulle aree di miglioramento per incentivare uno sviluppo e il raggiungimento degli obiettivi.

I principi che orienteranno anche nel futuro gli sforzi e gli investimenti del CSV Alto Adige, si basano sulle esperienze maturate in questi primi cinque anni di attività dal 2019 al 2024.

Per noi risulta fondamentale ed indispensabile, concentrarsi a:

- promuovere la crescita delle esperienze associative;
- alimentare la collaborazione tra le realtà del volontariato;
- favorire la cooperazione tra volontariato, istituzioni e imprese;
- valorizzare le forme emergenti di volontariato;
- animare la cultura della convivenza, del dono e dell'aiuto;
- sviluppare le capacità organizzative del volontariato;
- riconoscere l'orizzonte dei diritti, focalizzare i problemi e le sfide del nostro territorio.

Va ricordato che il CSV Alto Adige ETS è riuscito, in stretta consultazione e con intensi colloqui con i rappresentanti di circa 25 organizzazioni/federazioni di volontariato della provincia, a definire in modo dettagliato e chiaro il ruolo e la missione del nostro centro servizi per i prossimi anni, anche sullo sfondo degli attuali sviluppi relativi alla riforma del Terzo settore, alla riforma dello sport e alla nuova legge provinciale sul volontariato annunciata dalla Giunta provinciale altoatesina, con l'attivazione di un registro provinciale per le associazioni.

Il ruolo e la missione del CSV Alto Adige sono quindi i seguenti

Siamo il punto di riferimento al fianco del volontariato e del Terzo settore, con uno sguardo attento alle problematiche attuali e una visione lungimirante.

In questo modo, diamo voce agli interessi comuni di tutte le organizzazioni del Terzo settore, ne facilitiamo i collegamenti e le sosteniamo con servizi che consentano loro di continuare a svilupparsi e perseguire i propri obiettivi con fiducia, creatività e indipendenza.

Umanità:

Grazie ai nostri modi rispettosi e amichevoli, creiamo relazioni soddisfacenti e più profonde.

Mindfulness:

L'attenzione ai bisogni e ai processi di crescita degli individui e delle organizzazioni è alla base del nostro lavoro.

Inclusione:

Siamo un sistema aperto e offriamo servizi in modo accessibile ed equo.

Concretezza:

Siamo un partner affidabile e competente che fornisce risposte esaurienti e aiuta a trovare le soluzioni migliori.

Permettetemi di citare alcuni aiuti specifici che possono essere utilizzati a lungo termine per un impegno compatto dei volontari, indipendentemente dalle consultazioni quotidiane, dove spesso si tratta di affrontare il più rapidamente possibile le questioni urgenti dell'attività quotidiana.

Stiamo parlando in particolare di:

Gestione di progetti per volontari

- Obiettivo: Impartire competenze di gestione dei progetti per realizzarli con successo.
- Contenuti: Fondamenti di gestione del progetto, pianificazione e organizzazione, leadership del team, gestione del tempo, valutazione e reporting.

Reclutamento e mantenimento dei soci

- Obiettivo: strategie per attrarre nuovi soci e mantenere quelli esistenti.
- Contenuti: Analisi del gruppo target, strategie di marketing, sviluppo di programmi associativi, strategie di motivazione e mantenimento, metodi di feedback.

Competenze di leadership per manager di volontari

- Obiettivo: sviluppare le capacità di leadership dei manager volontari.
- Contenuti: Stili e tecniche di leadership, team building e motivazione, gestione dei conflitti, processo decisionale, delega dei compiti.

Tempo e autogestione per i volontari

- Obiettivo: migliorare l'efficienza e la produttività personale.
- Contenuti: Definizione delle priorità, tecniche di pianificazione, gestione dello stress, equilibrio tra lavoro volontario e vita privata, uso di strumenti di gestione del tempo.

Tecniche di retorica e di presentazione

- Obiettivo: migliorare le capacità di presentazione orale e di conversazione.
- Contenuti: Struttura e organizzazione dei discorsi, linguaggio del corpo e uso della voce, gestione della paura del palcoscenico, uso di supporti visivi, tecniche per aumentare la persuasività.

Non vediamo l'ora di realizzare nuovi ed entusiasmanti progetti comuni!

Ulrich Seitz

Direttore

3.1.6 L'Organo di controllo

Art. 14 del nostro Statuto - Organo di Controllo - composizione – competenze

1. Ai sensi del D.Lgs. n.117/2017 è nominato un organo di controllo composto di 3 (tre) membri effettivi e 2 (due) supplenti, nominati dall'Assemblea e, per quanto riguarda il componente con funzioni di presidente, dall'Organismo Territoriale di Controllo (OTC) di cui all'art. 65, comma 7 lettera e) del D.Lgs. n. 117/2017.
2. L'Organo di controllo rimane in carica quattro anni. Ai componenti si applica l'art. 2399 c.c. (cause di ineleggibilità e decadenza). Loro sono rieleggibili. Almeno uno dei componenti deve essere scelto tra le categorie di soggetti

di cui al comma 2, art. 2397 Codice civile. La carica di componente dell'organo di controllo, comunque non potrà essere ricoperta per un periodo superiore ad anni dodici.

3. L'organo di controllo svolge compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento.
4. L'organo di controllo attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali. Il bilancio sociale dà atto degli esiti del monitoraggio svolto dall'organo di controllo.
5. Esso esercita inoltre il controllo sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ai sensi dell'art. 30 comma 6 del Codice del Terzo settore.
6. I componenti dell'organo di controllo possono in qualsiasi momento procedere, anche individualmente, ad atti di ispezione e di controllo, e a tal fine, possono chiedere agli amministratori notizie sull'andamento delle operazioni sociali o su determinati affari. Hanno inoltre il diritto di partecipare, senza diritto di voto, alle riunioni del Consiglio direttivo.
7. All'organo di controllo è attribuita anche la revisione legale nei casi in cui essa sia obbligatoria ai sensi dell'art. 31 D.Lgs. n. 117/2017. In tal caso l'organo di controllo è costituito da revisori legali iscritti nell'apposito registro.



Hannes Pircher, Presidente



Renate Mattivi



Dieter Plaschke

8. Ai componenti dell'Organo di controllo può essere riconosciuto un compenso, determinato dal Consiglio direttivo.

Il 30 aprile 2021 è stata comunicata al CSV Alto Adige la nomina di Hannes Pircher a Presidente dell'Organo di Controllo CSV. Siamo molto felici di poter collaborare con Hannes Pircher, anche lui vanta un'importante esperienza del Terzo settore.

Riassumendo

L'Organo di controllo vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dal CSV Alto Adige ETS.

La composizione dell'attuale Organo di controllo

Nome e cognome	Ruolo
Pircher Hannes	Presidente
Mattivi Renate	Componente
Plaschke Dieter	Componente
Thaler Elisabeth	Supplente
Vittur Samuel	Supplente

3.1.7 Organismo Nazionale di Controllo

L'ONC, Organismo Nazionale di Controllo, è una Fondazione con personalità giuridica di diritto privato, costituita con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali ai sensi dell'art. 64 del Codice del Terzo settore, svolge, nell'interesse generale, funzioni di indirizzo e di controllo dei CSV.

L'ONC si avvale per lo svolgimento delle proprie funzioni, anche degli Organismi Territoriali di Controllo (OTC) operanti in diversi ambiti territoriali.

Gli OTC sono chiamati a svolgere una funzione di controllo dei CSV:

- ricevono le domande e istruiscono le pratiche di accreditamento dei CSV, in particolare verificando la sussistenza dei requisiti di accreditamento;
- verificano periodicamente, con cadenza almeno biennale, il mantenimento dei requisiti di accreditamento come CSV;
- ripartiscono tra i CSV istituiti in ciascuna regione il finanziamento deliberato dall'ONC su base regionale ed ammettono a finanziamento la programmazione dei CSV;
- verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile;
- nominano, tra i revisori legali iscritti nell'apposito registro e con specifica competenza in materia di Terzo settore, un componente dell'organo di controllo interno del CSV con funzioni di presidente e diritto di assistere alle riunioni dell'organo di amministrazione del CSV.



3.2. Trasparenza e partecipazione

3.2.1 Assemblea generale del 05.04.2024 – resoconto

Un risultato annuale impressionante: 5571 ore di consulenza per le associazioni altoatesine

Il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige in occasione dell'Assemblea dei Soci del 05.04.2024 ha approvato il bilancio di un anno 2023 molto movimentato e ricco di impegni.

Si nota che non solo le nuove norme relative al terzo settore hanno sicuramente avuto un impatto su circa 2.300 associazioni in Alto Adige, ma anche altre sfide, come la digitalizzazione o i ritardi nella liquidazione dei contributi, stanno causando notevoli difficoltà a molte organizzazioni nel nostro territorio.

E questa tendenza è proseguita senza sosta anche nell'anno in corso. Mentre negli anni dal 2020 al 2022 l'attività del CSV Alto Adige si è concentrata sull'assistenza alle modifiche statutarie, ora le esigenze in altri settori sono aumentate notevolmente.

Va inoltre sottolineato che il CSV Alto Adige ha incrementato il numero di soci più di qualsiasi altro centro servizi in Italia in un arco di tempo così breve. La storia di successo è iniziata con 28 soci fondatori nel 2019 e ha continuato a raggiungere nuovi picchi fino all'attuale numero di 428 organizzazioni associate al 31.12.2023.

Ma è anche un dato di fatto che ben 1.058 ore di

lavoro nel 2023 sono state impiegate per le modifiche allo statuto delle associazioni, mentre l'attivazione di servizi digitali come lo SPID e la firma digitale per i rappresentanti legali o l'indirizzo di posta elettronica certificata PEC, hanno generato anch'esse cifre impressionanti.

Si tratta di ben 1.819 ore di lavoro in questo contesto nell'anno 2023. Sono compresi in questo dato altresì tutti i servizi importanti per i vertici delle associazioni per presentare i relativi documenti fiscali in caso di controlli a campione da parte degli uffici pubblici al momento dell'erogazione dei contributi.

Sono interessanti anche altre circostanze, come il fatto che, nonostante l'intensa formazione in materia di contabilità degli ultimi anni, la pressione sul Centro Servizi per il Volontariato rimane notevole.

In oltre 800 ore di lavoro, sono stati redatti i bilanci annuali con i clienti soci e i bilanci sono stati depositati successivamente nel registro nazionale designato, la cosiddetta piattaforma "Runts".

Ulrich Seitz, direttore del CSV Alto Adige, ricorda che nel 2023, un totale di 81 nuove associazioni sono state accompagnate nel loro percorso nel Terzo settore, ma per la prima volta dopo diversi anni, un numero più elevato del passato di associazioni ha dovuto cessare la propria attività.

Si precisa che delle 17 organizzazioni interessate, solo 5 erano dovute a ostacoli amministrativi che non potevano essere superati, la maggior parte a





causa di altri motivi, principalmente decessi o gravi malattie nei consigli direttivi, che non hanno più permesso loro di continuare.

In 5 casi, inoltre, l'associazione si è sciolta per optare per il modello cooperativo.

La recente possibilità di istituire un registro provinciale per le associazioni in aggiunta al registro statale, in seguito al relativo emendamento statale, apre nuove speranze per migliorare la riduzione della burocrazia, ma soprattutto per avviare nuove strade per consolidare la gioia del volontariato a lungo termine.

A questo proposito, secondo il presidente del CSV Sergio Bonagura, il pool interno di esperti sarà fortemente coinvolto nel presentare alla Giunta Provinciale elementi chiari e proposte concrete per migliorare la situazione attuale.

In ogni caso, l'obiettivo è quello di arrivare a un testo di legge che non possa essere contestato dalle autorità competenti.

Mentre le attività di consulenza del CSV Alto Adige rimangono il pilastro di tutti gli sforzi, la

vicepresidente del CSV, Vanessa Macchia, è estremamente soddisfatta del fatto che il programma di formazione e aggiornamento si sia sviluppato così positivamente nella struttura in oggetto negli ultimi due anni.

Particolarmente apprezzate sono state le circa 30 serate di formazione con webinar su vari aspetti della gestione associativa, il ciclo di formazione "Professionisti altoatesini nel volontariato" con 80 partecipanti e, infine, l'iniziativa "Dirigenti femminili nel Terzo settore", che si è conclusa con la consegna dei diplomi a 40 rappresentanti femminili di diverse organizzazioni in occasione della Giornata internazionale della donna dell'8 marzo 2024.

La buona notizia è che tutti i progetti saranno portati avanti o rilanciati nel 2024.

In occasione dell'Assemblea generale, non solo sono stati approvati il bilancio 2023 e il bilancio sociale, ma anche il nuovo statuto del CSV Alto Adige.

Inoltre, sono state segnalate le date e le novità più importanti per l'associazione nei prossimi mesi.

3.2.2 Assemblea generale del 13.11.2024 – resoconto

Riflesso del mondo del volontariato altoatesino

Assemblea: il Centro servizi per il volontariato Alto Adige intende fornire consulenza a 360 gradi non solo alle associazioni aderenti.

Bolzano. Molte persone impegnate, molti ostacoli burocratici: Il volontariato in Alto Adige sta affrontando sfide importanti. Anche se la nuova legge provinciale dovrebbe portare certezza giuridica, è più che mai necessario un partner forte che fornisca consulenza e sostegno alle associazioni della provincia. È proprio questo il compito del Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ETS. Circa 100 rappresentanti delle varie associazioni locali si sono recentemente incontrati a Bolzano in occasione dell'assemblea generale del CSV Alto Adige.

Il centro servizi è stato fondato nel 2017 da 28 associazioni e organizzazioni di volontariato altoatesine ed è operativo da febbraio 2019. L'obiettivo era ed è quello di gestire i fondi messi a disposizione del volontariato dal settore pubblico e di sostenere e promuovere il volontariato. Oggi il CSV conta 433 soci, tra cui grandi associazioni come Schützenbund, la Federazione delle bande musicali dell'Alto Adige e la Croce Bianca, oltre al Tesoro del Duomo di Bolzano e all'Associazione per l'abbellimento di Ora. Altre 27 associazioni sono gestite come gruppi di sostegno. Il prerequisto per l'adesione al CSV Alto Adige è l'iscrizione al registro statale del RUNTS. Le associazioni che non ne sono ancora in possesso sono elencate come membri sostenitori. Il presidente del CSV è il giurista Sergio Bonagura, la vicepresidente Vanessa Macchia, che, in quanto professoressa universitaria, è particolarmente appassionata di formazione e aggiornamento professionale di qualità per i volontari, i dipendenti fissi e i membri di tutte le organizzazioni.

All'Assemblea dei soci, il direttore del CSV Alto Adige Ulrich Seitz ha sottolineato che l'ente mira a offrire una consulenza a 360 gradi, non solo per le organizzazioni associate, ma anche per quelle non associate. "Stiamo offrendo sempre più con-

sulenza online", ha detto Seitz. Questo è conveniente per coloro che sono pienamente impegnati nella vita lavorativa. A tal fine, il CSV dispone di un pool di esperti che forniscono assistenza in settori quali la fiscalità, la consulenza legale, la copertura assicurativa, le relazioni pubbliche, la gestione delle risorse umane e molto altro ancora. Una novità, a partire da gennaio 2025, sarà uno sportello dedicato in cui Thomas Maniacco fornirà consulenza su questioni relative alla SIAE, ovvero compensi per gli autori e diritti d'autore.

Nel 2025, il CSV ha a disposizione circa 490.000 Euro per le sue attività di consulenza. Seitz ha sottolineato la necessità di cercare sempre più altre fonti di finanziamento, in particolare da fondazioni private o a livello europeo. Come ha spiegato l'esperta Silvia Mastrandri, esistono fondi UE separati e gestibili per i progetti di volontariato e per il sostegno personalizzato. L'esperta assiste nella presentazione delle domande tramite il CSV Alto Adige. "Si tratta di nuovi modi di attrarre fondi", afferma Mastrandri.

Il consulente fiscale, commercialista Thomas Girotto ha esortato le associazioni a tenere aggiornati gli elenchi dei soci e a fissare delle scadenze per il pagamento delle quote associative, al fine di avere una migliore visione d'insieme. Nel 2025 verrà inoltre fornita un'ulteriore assistenza concreta sotto forma di strumenti per l'elaborazione dei dati per la compilazione dei bilanci delle strutture coinvolte.

Il Presidente del CSV Alto Adige Sergio Bonagura ha fatto riferimento alla legge provinciale di prossima approvazione. Il CSV Alto Adige ha partecipato alla stesura delle richieste di maggiore chiarezza per le associazioni altoatesine; la legge ha anche lo scopo di definire i compiti e le competenze del CSV a lungo termine per il futuro. Infine, sono state modificate le regole per l'elezione del Consiglio direttivo, per far sì che il CSV "rifletta ancora meglio il mondo associativo altoatesino", secondo il presidente Bonagura. Le nuove elezioni si terranno nel marzo 2025.

Ordentliche Mitgliederversammlung Assemblea Ordinaria degli Associati

13.11.2024



3.3. Mappa dei cosiddetti stakeholder

Fare rete è indispensabile – rapporti con altri enti

Il CSV Alto Adige sin dalla sua costituzione collabora con una pluralità di enti e reti nell'ottica di percorsi partecipati e di relazioni attive sul territorio e nella società.

Di seguito riportiamo le principali partnership in corso, che valorizzeranno le attività del CSV Alto Adige anche per i prossimi anni.

Ente	Ambito di collaborazione
Provincia autonoma di Bolzano - Ufficio Volontariato e solidarietà	Aspetti della Riforma del Terzo settore, con un focus particolare sul Registro Unico del Terzo Settore "RUNTS" e tutte le questioni concernenti l'applicazione del Codice del Terzo settore
Provincia autonoma di Bolzano – varie ripartizioni	Aspetti della concessione di contributi, controlli a campione e questioni collegate alla trasparenza. Formazioni sulla Riforma del Terzo settore
Provincia autonoma di Bolzano – Direzione Generale	Questioni legate a progetti concreti del Terzo settore negli ambiti della coprogettazione e coprogrammazione. Progetti di inclusione sociale
Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol	Questioni legate a progetti concreti del Terzo settore negli ambiti della coprogettazione e coprogrammazione.
Comune di Bolzano	Questioni legate a progetti concreti del Terzo settore negli ambiti della coprogettazione e coprogrammazione.
Comune di Merano	Da ottobre 2022 attivazione sportello delle consulenze presso il Comune di Merano (2 volte al mese)

Comuni di Andriano, Bolzano, Bressanone, Caldaro, Merano, San Genesio, Sluderno, Velturno	Formazione sulla Riforma del Terzo settore e sulle novità riguardante il "RUNTS"
Consorzio dei Comuni della Provincia autonoma di Bolzano	Stesura accordo per la vidimazione dei registri del Consiglio direttivo e dei volontari
35 Comuni della Provincia autonoma di Bolzano	Organizzazione di serate informative con associazioni del Terzo settore e non sul Codice del Terzo settore

Il collegamento del CSV Alto Adige con la Pubblica Amministrazione persegue l'obiettivo della conoscenza delle nuove opportunità previste dal Codice del Terzo settore.

Nelle formazioni specifiche svolte da parte del CSV Alto Adige nell'anno 2023, i destinatari sono stati oltre alle associazioni del Terzo settore e non anche i seguenti soggetti: Sindaci, Assessori e Consiglieri Comunali, Presidenti e Direttori delle Aziende Pubbliche dei Servizi alla Persona e alla Famiglia, Assistenti sociali, Segretari comunali, Responsabili Amministrativi e Funzionari comunali; Direttori e funzionari delle Aziende Pubbliche dei Servizi alla Persona e alla Famiglia che si occupano degli appalti di servizi, enti del Terzo settore.

L'obiettivo centrale delle iniziative rientranti nel progetto "Rete tra Terzo settore ed enti pubblici" è quello di far comprendere la ratio del Codice rispetto i dispositivi collaborativi e le opportunità per l'Ente pubblico. Fondamentale in questo contesto risulta presentare il percorso informativo sulle nuove forme di partenariato pubblico-privato.

Riassumendo

Il CSV Alto Adige ETS collabora con una pluralità di enti e reti nell'ottica di percorsi partecipati e di relazioni attive sul territorio e nella società. In particolare il CSV Alto Adige ETS è socio di:

- CSVnet: l'associazione nazionale dei CSV italiani, rappresenta i CSV presso gli interlocutori di sistema di carattere nazionale e garantisce consulenza e formazione su temi comuni.
- Il CSV Alto Adige ETS ha avviato e sviluppato relazioni costanti con Enti Provinciali, Comuni, Ordini Professionali, finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche inerenti le azioni per la promozione del volontariato.

CSVNet: il coordinamento nazionale dei CSV

CSVnet, nato nel 2003, associa e rappresenta i CSV sui 51 istituiti grazie alla legge quadro sul Volontariato (n. 266/1991, oggi abrogata) e oggi regolati dal Codice del Terzo settore. Si ispira ai principi della Carta dei valori del volontariato e della Carta della rappresentanza e punta a rafforzare la cooperazione, lo scambio di esperienze e di competenze fra i centri per meglio realizzarne le finalità, nel rispetto della loro autonomia. A questo scopo, fornisce strumenti operativi e servizi di consulenza, formazione e accompagnamento e opera affinché la rete si consolidi quale sistema di “agenzie per lo sviluppo locale della cittadinanza responsabile”.

Nel corso del 2022 i Centri di servizio per il volontariato hanno avviato una nuova stagione di impegno, collaborando alla stesura del “Manifesto dei CSV”. Il documento è frutto del lavoro di un anno cui hanno dato il loro contributo centinaia fra presidenti, consiglieri, dirigenti e operatori di Csv, ma anche esperti e stakeholder di settore, ad iniziare dal mondo delle fondazioni di origine bancaria che finanziano i Centri.

Ringraziamo e complimentiamo inoltre i nostri amici del CSV Trento per l'organizzazione di Trento Capitale Europea del Volontariato.

I portatori di interesse

L'individuazione degli stakeholders rappresenta uno dei passaggi più importanti nella redazione del bilancio sociale poiché consente all'organizzazione di interrogarsi su quei soggetti che sono interessati al funzionamento del CSV Alto Adige e su quali sono le loro esigenze informative.

Per ciascuna tipologia di stakeholders sono stati individuati gli obiettivi del CSV Alto Adige e le specifiche esigenze informative, infine per tipologia della relazione distinguendo tra:

- finanziatori;
- destinatari dei servizi;
- erogatori di servizi;
- partner;
- enti che concorrono alla governance.

Il CSV Alto Adige ETS si interfaccia con una serie di portatori di interesse. I rapporti più stretti si tengono con gli enti attivi a livello provinciale, con gli enti pubblici, l'università e altri enti di ricerca e con il mondo profit. Un'analisi più dettagliata dei portatori di interesse viene sviluppata nelle singole aree relative ai servizi e alle attività del CSV.

Con il termine stakeholder si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni, che sono portatori di aspettative, interessi e diritti collegati all'attività del CSV Alto Adige ETS e agli effetti delle sue attività. Il tipo di attività che l'organizzazione svolge e i numerosi ambiti di intervento in cui è impegnata determinano un ecosistema di stakeholder molto ampio.

Di seguito viene data una rappresentazione che riporta i principali stakeholder.

Stakeholder di missione

Stakeholder a favore dei quali sono realizzate le attività istituzionali del CSV Alto Adige ETS:

- i destinatari diretti delle attività ETS, ODV, APS, volontari e cittadinanza che ricevono i servizi erogati;
- beneficiari degli interventi;
- singole persone, gruppi, collettività in senso ampio, in alcuni casi anche generazioni future, che beneficiano degli effetti di servizi, progetti e iniziative.

Stakeholder che governano

Hanno il compito di dare le linee di indirizzo e amministrare il CSV Alto Adige ETS:

- l'Assemblea;
- il/la Presidente;
- il Consiglio direttivo.

Stakeholder che operano

Danno esecuzione operativa agli indirizzi decisi dagli Organi di governo:

- il direttore/la direttrice;
- i collaboratori;
- gli operatori dei servizi.

Stakeholder che controllano

Soggetti che effettuano un'azione di controllo sull'operato del CSV Alto Adige ETS:

- Organismo Nazionale di Controllo;
- Organismo Territoriale di Controllo Trentino Alto Adige;
- Organo di Controllo CSV Alto Adige ETS.

Stakeholder che designano i membri del consiglio direttivo

ETS della Provincia autonoma di Bolzano e soci dell'Associazione CSV Alto Adige ETS che eleggono i membri del Consiglio direttivo.

Stakeholder che collaborano al perseguimento della missione del CSV Alto Adige

Istituzioni del territorio – si tratta di soggetti con cui viene mantenuto un rapporto costante per definire una programmazione efficace e aderente ai bisogni del territorio:

- Provincia Alto Adige;
- Comuni ed Enti Locali;
- Ordini professionali degli Avvocati, dei Consulenti del lavoro e dei Commercialisti del CSV Alto Adige ETS.

Organismi che svolgono azioni di rappresentanza, di promozione del confronto, di realizzazione di progetti comuni in ambito regionale e nazionale:

- CSVNET – Associazione Nazionale dei Centri di Servizio Volontariato;
- altri CSV italiani.

Stakeholder che svolgono attività di informazione

I media locali, tradizionali (stampa, radio, tv, agenzie di stampa) e online, che diffondono notizie e analisi sulle attività svolte e sui risultati ottenuti dal CSV Alto Adige ETS.

Preziosi partner pubblici e privati del CSV Alto Adige nell'anno 2024

- Provincia Autonoma di Bolzano (soprattutto Ufficio Affari esteri e Volontariato, Direzione generale, varie ripartizioni provinciali);
- Regione;
- Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano;
- Banca Popolare Volksbank;
- Camera di commercio;
- Gruppo Poli;
- La difensora civica;

- Consorzio dei Comuni;
- Consiglio provinciale della Provincia autonoma di Bolzano;
- Cooperativa sociale IARTS;
- Museion;
- HGV;
- APA;
- Volkshochschule;
- Cedocs;
- Libera Università di Bolzano;
- Plan Team;
- Rete anziani;
- Comune di Bolzano;
- Comune di Merano;
- Ordine dei commercialisti;
- Itas;
- Assiconsult;
- MediamaCS;
- Fischer Consulting;
- Terra Institut;
- Goodify;
- Gnews;
- Global Forum Südtirol.

Alcuni esempi di incontri con i nostri stakeholder

Cerimonia di inaugurazione a febbraio 2024: Trento, centro del volontariato europeo per un anno



Dopo grandi città come Barcellona, Londra, Berlino e Trondheim, la “piccola” Trento è riuscita a mettere a segno un colpo speciale e ad aggiudicarsi la candidatura a Capitale Europea del Volontariato nel 2024.

Secondo il sindaco di Trento, Franco Ianeselli, la gara e il processo di aggiudicazione hanno richiesto un assoluto lavoro di squadra da parte di

esperti competenti del Comune, della Provincia e del Centro Servizi per il Volontariato di Trento. Le motivazioni addotte dalle autorità competenti per l'assegnazione dell'appalto e la pluriennale esperienza della città di Trento nell'organizzazione di grandi eventi, come il "Festival dell'Economia" o il "Festival dello Sport", che si svolgono regolarmente con esperti internazionali, sono punti a favore del successo. Gli aspetti logistici giocano un ruolo altrettanto importante quanto il networking tra associazioni, economia e autorità. Alla cerimonia ufficiale di apertura dell'entusiasmante e vastissimo programma annuale con molte offerte diverse, è stato chiaramente sottolineato, alla presenza del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, che le associazioni devono essere sollevate dall'eccessiva burocrazia nello svolgimento delle loro attività. La presidente dei Centri di servizio italiani CSVnet, Chiara Tommasini, ha fatto particolarmente eco a questo sentimento, sottolineando che è importante continuare a investire sulle persone che si impegnano per la comunità. In questo contesto, sono state ricordate le iniziative delle Province Autonome di Trento e dell'Alto Adige, da tempo impegnate a fornire assistenza su tutto il territorio nazionale. La formazione continua, la formazione e l'aggiornamento professionale sono particolarmente importanti in questo contesto. All'evento celebrativo erano presenti circa 3.000 rappresentanti del volontariato di tutta Italia e partner internazionali della città di Trento. Sergio Bonagura e Vanessa Macchia in qualità di Presidente e Vicepresidente e Ulrich Seitz in qualità di Direttore, tutti del Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige, sono stati invitati a nome della nostra provincia, così come il Presidente della Giunta provinciale Arno Kompatscher in qualità di rappresentante delle istituzioni. Il CSV Alto Adige è lieto di poter lavorare a stretto contatto e in armonia con i colleghi di Trento. Due nomi spiccano in particolare: Giorgio Casagrande e Francesca Fiori, che gestiscono il centro servizi locale per tutte le organizzazioni interessate. Secondo il direttore del CSV Alto Adige Ulrich Seitz, ad esempio, ci sono già progetti per garantire ulteriori finanziamenti per progetti interregionali per entrambe le province. Inoltre, entrambe le province si stanno battendo per ottenere sgravi amministrativi a favore del panorama associativo del Terzo settore e non solo. Un'altra priorità è il consolidamento del volontariato nel suo complesso, con nuove attrazioni per i giovani che vogliono impegnarsi nella società per la prima volta. Divenuta sempre più importante anche il coinvolgimento di nuovi cittadini, come dimostra la presentazione

di progetti mirati durante la giornata inaugurale della Capitale Europea del Volontariato. Lo sport, la cultura e le questioni sociali si prestano molto bene a questo tipo di iniziative, non da ultimo per promuovere la coesione all'interno della popolazione.

Cooperare per crescere insieme, migliorare l'analisi dei bisogni e rafforzare l'impatto sociale – un ospite illustre del CSV Alto Adige

Il direttore del Dipartimento del Ministero del Lavoro di Roma, Alessandro Lombardi, che ha avuto un ruolo fondamentale nella stesura del Codice del Terzo settore, è stato ospite a Bolzano su invito del Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige. Secondo il presidente del CSV Alto Adige Sergio Bonagura, il Centro di competenza per le associazioni altoatesine e l'alto funzionario sono in costante dialogo su diversi temi legati alla Riforma del Terzo settore. L'obiettivo dell'attuale visita era un incontro con circa 40 dirigenti dell'amministrazione provinciale e del Consorzio dei Comuni dell'Alto Adige per esplorare insieme come due importanti strumenti previsti dal 2018 nell'ambito della collaborazione tra Pubblica amministrazione e organizzazioni del Terzo settore, ovvero la co-progettazione e la co-programmazione, possano essere applicati o implementati nella pratica nel e sul territorio altoatesino. Il direttore del CSV Alto Adige Ulrich Seitz sottolinea che, in base all'esperienza maturata finora, solo pochissimi progetti concreti sono stati avviati sulla base della cosiddetta co-progettazione e co-programmazione, e che si ha sempre l'impressione che questa forma di interazione tra settore pubblico e organizzazioni del Terzo settore riguardi solo il settore sociale, se non altro. Secondo Lombardi, invece, i risultati sono più diversificati e da tempo non si limitano più a un solo ambito come quello sociale.

Alessandro Lombardi spiega che dopo un avvio pieno di interrogativi, le esperienze di amministrazione condivisa tra Pubbliche amministrazioni e Terzo settore, previste dal Codice del Terzo settore, hanno iniziato ad avere una importante diffusione.

La collaborazione tra Pubblica amministrazione e Terzo settore è uno dei grandi nodi della riforma. Con l'articolo 55 del codice del Terzo settore, infatti, il coinvolgimento della cittadinanza attiva organizzata nella gestione dei servizi viene finalmente

legittimato e si predispongono strumenti dedicati per lavorare insieme, dall'analisi dei bisogni alla gestione degli interventi.

Co-programmazione e co-progettazione sono i principali strumenti pensati per favorire la collaborazione tra Pubblica Amministrazione e Terzo settore, applicabili a tutti i settori, dall'ambiente alla cultura, dal welfare alla gestione dei beni comuni. L'invito è quello alla cooperazione, quindi, e non alla competizione, per superare la logica del ribasso nelle gare d'appalto e lavorare, invece, per costruire servizi efficienti e rispondenti ai reali bisogni delle comunità.

Alessandro Lombardi ricorda che l'art. 55 del codice introduce una serie di strumenti innovativi. Ma gli operatori della pubblica amministrazione sono adeguatamente preparati a valorizzarli a pieno? Quanto è necessaria una formazione specifica

per rendere la normativa davvero operativa? La risposta è unanime: per attuare la riforma bisogna **parlare un linguaggio comune**. "L'innovatività degli strumenti legislativi, implica la necessità di adeguare ed allineare le competenze di tutti gli attori in scena". **L'unica strada per far dialogare questi sistemi, quindi, è la competenza**. Formare gli operatori pubblici coinvolti in questi processi serve da più punti di vista. "Innanzitutto a spiegare in modo preciso quali azioni possono essere sganciate in modo legittimo e legale dai meccanismi del semplice appalto, ma anche per condividere esperienze già avviate da altre amministrazioni e formare i tecnici al percorso degli atti necessari per rendere fattiva la co-progettazione".



Unirsi per unire le forze

La Difesa Civica della provincia di Bolzano e il Centro Servizi per il Volontariato dell'Alto Adige sono in stretto contatto da anni. Durante la recente visita introduttiva della nuova difensora civica Veronika Meyer a Ulrich Seitz, direttore del Centro Servizi per il Volontariato dell'Alto Adige, l'argomento principale di discussione è stato la grande incertezza attuale delle associazioni, che spesso devono attendere tempi molto lunghi per l'erogazione di contributi da parte di vari enti pubblici, il che comporta notevoli difficoltà per non poche organizzazioni della provincia. I costi del personale e gli obblighi nei confronti dei fornitori giocano un ruolo importante. Già sotto i predecessori di Veronika Meyer, Gabriele Morandell e Michela Morandini, è stato istituito un tavolo fisso per affrontare questo gravoso problema che, secondo Seitz, ora deve essere portato avanti in ogni caso, perché purtroppo si verificano sempre episodi spiacevoli dovuti alla mancanza di comunicazione e di spiegazioni sui motivi delle riduzioni o del rifiuto di alcune domande. Se i pagamenti del saldo vengono ritardati per più di 1,5 anni, come in alcuni casi, non è più possibile fare piani seri per gli esercizi futuri, lamenta Ulrich Seitz.

Inoltre, si è discusso delle componenti fiscali delle associazioni iscritte al cosiddetto registro statale "RUNTS" e di come sia possibile ridurre i timori e le incertezze nei confronti delle strutture che non optano per il Terzo settore. È proprio da qui che l'Ufficio del Difensore civico provinciale e il CSV Alto Adige vorrebbero partire con campagne mirate a livello comunale per fare maggiore chiarezza. In questo contesto ha senso coordinare regolarmente gli incontri. Anche la digitalizzazione non va sottovalutata in questo senso. Entrambe le parti concordano sulla necessità di dissipare i timori infondati in questo contesto. Il CSV Alto Adige fa riferimento ai pacchetti di formazione e perfezionamento professionale studiati appositamente per questo scopo, che sono stati sviluppati per le associazioni altoatesine attraverso un "check-up con consulenza individuale" e possono essere utilizzati immediatamente da tutte le associazioni interessate dopo la prenotazione tramite il sito info@dze-csv.it. L'assistenza è finalizzata a fornire risposte alle domande che attualmente turbano le associazioni e a rendere più semplice il loro lavoro quotidiano.



	Organizzazioni di Volontariato ed altri Enti di Terzo settore
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none">• Destinatari dei servizi• Enti che concorrono alla governance• Partner
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none">• Offrire consulenza ed assistenza• Progettare ed organizzare attività di formazione• Promuovere e supportare le organizzazioni nella progettazione di specifiche iniziative• Aumentare la visibilità delle associazioni e la loro capacità di comunicare• Promuovere l'ingresso di nuovi volontari nelle organizzazioni• Comunicare in modo efficace le iniziative del CSV Alto Adige
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none">• Quali utilità/vantaggi possono ottenere• Quali servizi eroga il CSV• Modalità di accesso ai servizi• Qual'è il valore aggiunto di essere socio• Visione del sistema del volontariato locale

Volontari e Cittadini		Risorse Umane (Volontari, dipendenti, professionisti)	
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> Destinatari dei servizi 	Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> Erogatori di servizi
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> Far comprendere l'utilità sociale anche se indirette della propria funzione Maggiore conoscenza del CSV Alto Adige e della sua mission, della sua funzione e delle attività e dei servizi Promuovere ed avvicinare i cittadini ad esperienze di autentico volontariato 	Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere e favorire la crescita e la formazione Valorizzare l'apporto all'interno della struttura Operare nell'ottica del "gruppo di lavoro" Garantire condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro Applicazione delle migliori condizioni contrattuali compatibili con la natura dell'ente e delle funzioni lavorative (per il personale retribuito)
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenza dei servizi erogati e dell'utilizzo delle modalità di accesso Quadro delle risorse e dei bisogni del territorio Come viene rappresentato il risultato della propria azione Possibilità costituzione nuove associazioni risorse economiche 	Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Quali azioni vengono poste in essere per garantire la formazione interna e la crescita professionale Come sono valorizzate le competenze Quale modello organizzativo e quali rapporti con il comitato direttivo Come è favorito il raggiungimento degli obiettivi sia personali sia organizzativi Benessere - qualità delle relazioni Piano di sicurezza Contratto collettivo nazionale applicato e condizioni contrattuali che regolano le diverse collaborazioni

Soci		
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> Destinatari dei servizi Enti che concorrono alla governance 	
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere la democraticità dell'ente Favorire la partecipazione alle scelte strategiche e di indirizzo del Centro Incentivare il coinvolgimento nella progettazione dei servizi Rendicontare in modo chiaro e trasparente in merito all'uso delle risorse economiche 	
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Funzionamento dell'Associazione CSV Alto Adige (statuto, regolamenti, modalità di gestione) La descrizione dei processi decisionali e dei meccanismi in atto per favorire una partecipazione attiva, consapevole e informata alla governance del CSV Il significato dell'adesione come socio: diritti e doveri. Il valore aggiunto dell'essere soci Come (con quali strumenti e quali modalità) poter contribuire alla progettazione dei servizi Come vengono utilizzate le risorse a sostegno del volontariato locale 	

	Organi sociali		Fondazioni bancarie
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Soggetti che concorrono alla governance 	Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Finanziatori
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> • Esercizio pieno e consapevole delle funzioni statutariamente attribuite ed al servizio delle organizzazioni di volontariato, della comunità, del territorio. • Favorire l'integrazione tra l'area "politica" del CSV Alto Adige e l'area "tecnica" nel rispetto dei ruoli e delle funzioni 	Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurare rapporti trasparenti e di fiducia • Rendicontare in modo trasparente le risorse utilizzate
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza del mondo del volontariato • Conoscenza dei meccanismi di funzionamento del CSV Alto Adige delle modalità di finanziamento, delle regole che lo disciplinano, delle modalità di rendicontazione • Conoscenza del modello organizzativo 	Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Quantità e qualità dell'utilizzo delle risorse • Ritorno di visibilità nell'azione del CSV • Corretta rappresentazione del proprio ruolo di finanziatori
	Organismo Nazionale di Controllo (ONC) Organismo Territoriale di Controllo (OTC)		Università, scuola ed altre agenzie educative
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Enti che concorrono alla governance 	Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Partner • Finanziatori • Destinatari dei servizi
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare politiche di programmazione chiare e coerenti con la missione del CSV Alto Adige e la loro efficace, efficiente ed economica realizzazione • Garantire una reale conoscenza delle attività e dei servizi che eroga il CSV Alto Adige • Conoscere e condividere i modelli di rendicontazione contabile, sociale e di monitoraggio e valutazione 	Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti • Promuovere il volontariato giovanile • Creare occasioni di scambio tra Università, scuola ed il mondo del volontariato
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Legittimità e correttezza contabile ed amministrativa • Reale fruibilità dei servizi • Coerenza con la programmazione 	Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Come viene rappresentato il risultato delle collaborazioni effettuate • Collaborazioni realizzate da altre istituzioni
			Istituzioni (Regione, Provincia, Comuni)
		Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> Partner Finanziatori Destinatari dei servizi
		Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere la collaborazione per lo sviluppo di reti tra istituzioni e volontariato Promuovere occasioni di approfondimento sulle tematiche di interesse per il volontariato
		Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Contenuti elaborati per definire politiche sociali Collaborazioni realizzate da altre istituzioni

CSVnet	
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Partner • Enti che concorrono alla governance
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> • Adeguare i propri strumenti di programmazione, rendicontazione economico – contabile e sociale, valutazione a quelli elaborati da CSVnet • Contribuire alla realizzazione di una politica di CSVnet finalizzata a sostenere i CSV e le organizzazioni di volontariato • Sostenere CSVnet nella realizzazione dei propri programmi • Partecipare ai momenti importanti della vita sociale di CSVnet • Valorizzare gli strumenti che CSVnet programma ed implementa per sostenere i CSV • Favorire la conoscenza delle proprie attività alla rete di CSVnet
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Principali dinamiche dell'operato del CSV Alto Adige • Strumenti di programmazione, rendicontazione economico-contabile e sociale, valutazione adottati dal CSV Alto Adige

Altri CSV	
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Partner
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> • Scambiare analisi, ricerche, informazioni • Contribuire al miglioramento ed alla qualità dei servizi offerti
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti di programmazione, rendicontazione economico-contabile e sociale, valutazione adottati dal CSV Alto Adige • Modello organizzativo e modalità operative

1

2

3

Metodologia adottata
per la redazione del
Bilancio Sociale

Informazioni generali
sull'Ente

Struttura, governo e
amministrazione



4

5

6

Persone che operano
per l'Ente

Obiettivi e attività

Situazione
economico-
finanziaria



7

8

9

Altre informazioni

Monitoraggio svolto
dall'Organo di controllo

Ringraziamenti

4. Persone che operano per l'Ente

4.1. Risorse umane retribuite

Il CSV Alto Adige si avvale, per il perseguitamento della propria mission, di risorse umane volontarie e retribuite, le prime prevalentemente impegnate negli organi sociali e le seconde esclusivamente nella struttura tecnica dell'ente.

In questa prospettiva negli anni il CSV Alto Adige ha operato con un modello organizzativo che ha valorizzato le reti soprattutto informali attive ed operanti sul territorio ed ha visto un'attiva sinergia della dimensione politica e tecnica.

L'organigramma al 31.12.2024

L'organigramma prevede funzioni trasversali: direzione e comunicazione istituzionale con l'assistenza della direzione. Importanti risultano le aree operative: animazione territoriale, promozione e orientamento, informazione e comunicazione, consulenza e accompagnamento (civilistico, fiscale e di progettazione sociale) e formazione. L'Area giuridica è stata rafforzata dato il carico di lavoro derivante dalla Riforma e viene svolta come i settori della consulenza fiscale e del web con il supporto di professionisti esterni.

In totale la situazione del personale e dei collaboratori si presenta come segue:

- 1 direttore a tempo pieno e con un contratto indeterminato;
- 1 collaboratore a tempo pieno ed esperto in pubbliche relazioni e tecnologie innovative;
- 1 collaboratrice in segreteria in part-time a 60% con un contratto indeterminato;
- 1 collaboratore in segreteria in part-time a 50% con un contratto indeterminato;
- 1 collaboratori esterni in libera professione

per il servizio di consulenza giuridico-fiscale, nonché per aspetti contabili/dichiarazione redditi;

- 1 collaboratrice esterna per consulenza sugli statuti ed aspetti organizzativi specifici, nonché questioni legali;
- 1 collaboratore esterno per consulenze legali;
- 1 esperto in Privacy;
- 1 collaboratrice per l'attivazione dei servizi digitali (attivazione SPID, PEC e firma digitale);
- 1 esperto in igiene alimentare;
- 20 volontari coordinati da una caregiver/madre di un ragazzo con menomazioni funzionali.

Direzione e comunicazione istituzionale	Ulrich Seitz
Amministrazione territoriale	a cura della Direzione
Promozione e orientamento	a cura della Direzione in stretta collaborazione con il Consiglio direttivo
Informazione e comunicazione	a cura della Direzione in stretta collaborazione con il Consiglio direttivo
Consulenza	legale: a cura della direzione con due collaboratori esterni fiscale: a cura dell'esperto commercialista Thomas Girotto grafica e webdesign: a cura del collaboratore Oliviero di Lanzo
Formazione	a cura della Direzione in stretta collaborazione con il Consiglio direttivo



Ulrich Seitz, Direttore



Oliviero di Lanzo, Aree pubbliche relazioni e tecnologiche innovative



Roberto Nerini, Collaboratore di segreteria



Julia Hillebrand, Collaboratrice di segreteria

Consiglio direttivo



Sergio Bonagura, Presidente



Vanessa Macchia,
Vicepresidente



Luisa Gnechi



Ivo Bonamico



Günther Andergassen



Gislar Sulzenbacher



Egon Zemmer



Josef (Pepi) Fauster



Stefan Hofer

Revisori dei conti



Hannes Pircher, Presidente



Renate Mattivi



Dieter Plaschke

Riassumendo: le risorse umane

La struttura operativa del CSV Alto Adige al 31.12.2024 è basata principalmente su quattro dipendenti con contratto a tempo determinato e indeterminato, che complessivamente sviluppano un monte ore pari a tre unità a tempo pieno.

Il contratto applicato per il personale dipendente è quello del Commercio e servizi ed i livelli retributivi vanno dal primo al quinto livello. Non sono previsti benefit o sistemi di premialità. A tutte le risorse umane sono inoltre riconosciute le spese sostenute per eventuali trasferte connesse allo svolgimento delle proprie funzioni.

Fanno parte del personale retribuito anche sette consulenti necessari per funzioni specifiche che richiedono competenze tecniche specialistiche non presenti tra i dipendenti dell'ente. Di seguito riportiamo alcuni dati aggregati sulle risorse umane retribuite inquadrate all'interno dell'organigramma del Centro in riferimento ai titoli di studio dei dipendenti, alla distribuzione di genere ed all'età.

Formazione delle risorse umane retribuite

Il contesto normativo e l'assetto organizzativo e di gestione dei processi prevedono un consistente impegno di formazione e sviluppo delle risorse umane. Per tale motivo il CSV Alto Adige cura la formazione dei dipendenti proponendo loro percorsi di formazione e di aggiornamento, beneficiando in particolare delle proposte formative di CSVnet dedicate alla rete dei CSV.

Nel 2024 sono state 30 le iniziative formative, per un totale di 130 ore, che hanno visto la partecipazione complessivamente lo staff del CSV Alto Adige (dipendenti e consulenti) e del presidente, soprattutto ad iniziative concrete, proposte dal "CSVnet".

4.2. Altre risorse umane

Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie

Il CSV Alto Adige si avvale anche di volontari. Queste persone sono attive nel volontariato nell'ambito di iniziative di promozione del volontariato, di animazione territoriale, di partecipazione a eventi e infine anche nell'ambito del "case management" per le problematiche di inclusione.

Sabine Bertagnolli funge da coordinatrice e fornisce consulenza per l'inclusione delle persone con disabilità che vogliono impegnarsi nel volontariato.

L'esperta, lei stessa madre di un figlio disabile, fornisce, ad esempio, consulenza educativa e cerca di rispondere alle esigenze dei genitori e delle associazioni.

Soprattutto in caso di difficoltà amministrative, è importante garantire la necessaria assistenza alle persone interessate (in particolare per quanto riguarda le domande, i ricorsi o la partecipazione a progetti con enti pubblici).

Il volontariato è indispensabile per l'inclusione, per la rete inclusiva e per la società nel suo complesso. In molti casi, i volontari rendono possibile

l'esistenza di servizi ricreativi, culturali e di supporto e il funzionamento delle istituzioni sociali. I volontari, che comprendono anche le persone del Consiglio direttivo, contribuiscono con il loro tempo, le loro conoscenze, le loro competenze e i loro contatti. Con il loro impegno, avviano cambiamenti sociali, ad esempio la partecipazione paritaria di tutte le persone.

Un totale di circa 400 ore è stato garantito da tutti i volontari del CSV Alto Adige ETS nel 2024. Questi sono suddivisi come segue:

- 200 ore per riunioni, gruppi di lavoro e incontri
- 200 ore per consulenze, coaching e supervisione

Riassumendo

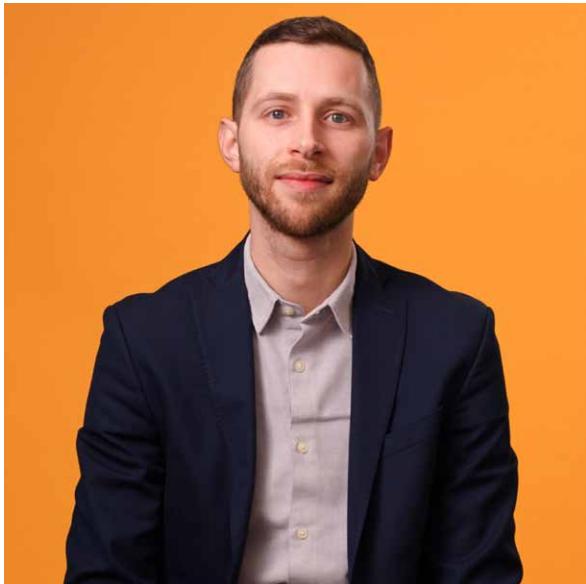
L'impiego delle nostre risorse umane in consulenze verso terzi (collaboratori fissi e pool degli esperti è stato il seguente per il 2024):

	Dipendenti	Consulenti esterni
2024	695 ore	1483 ore



4.3. La parola ai nostri esperti

Copertura assicurativa



David Visintin

“L’assicurazione copre tutto?”

La riforma del Terzo settore ha introdotto specifiche assicurazioni obbligatorie, tra cui la stipula di polizze per infortuni e responsabilità civile verso terzi, evidenziando l’importanza di proteggere i volontari, non necessariamente tutti i soci. In questo contesto, emergono domande cruciali dalle varie associazioni riguardo a chi assicurare e quali polizze sono obbligatorie. La risposta personalizzata a queste domande non segue un approccio univoco, ma si adatta alla realtà specifica di ogni ente. Questo approccio su misura è fondamentale per assicurare che le coperture rispondano efficacemente alle esigenze uniche di ciascuna associazione, consentendo di esplorare insieme la qualità e lo stato delle polizze esistenti, per garantire la massima protezione e conformità alle normative vigenti.

Contabilità

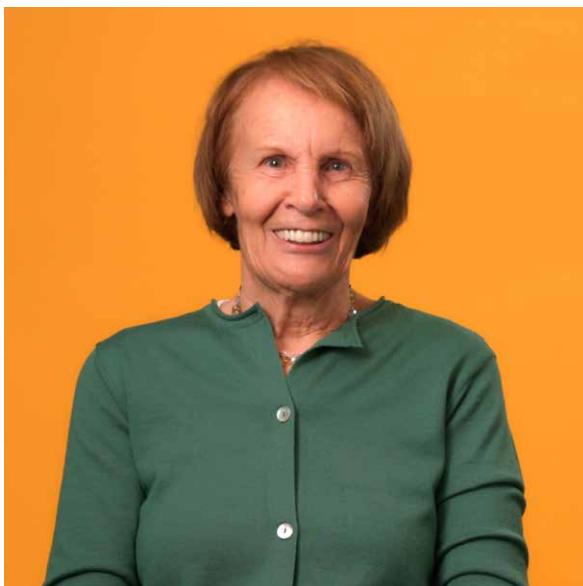


Thomas Girotto

“Affrontiamo insieme le sfide con informazioni concrete e solide.”

Iniziamo ogni consulenza con una mente chiara e con l’obiettivo di alleviare le vostre maggiori preoccupazioni affrontando le sfide con informazioni concrete e solide. Adattando la contabilità e le strutture ai nuovi requisiti, navighiamo insieme attraverso la complessità del cambiamento per soddisfare non solo le richieste, ma anche per promuovere una crescita sostenibile. Il nostro obiettivo è trasformare il panico in energia produttiva attraverso un pensiero professionale e strategie chiare, fornendovi una solida base su cui costruire con fiducia la vostra visione. Risulta importante investire in consulenze mirate e formazioni specifiche per garantire una strategia chiara dell’impegno da parte degli enti interessati del Terzo settore.

Modifiche statutarie



Maria Larcher

“Supporto per la modifica degli statuti, la fondazione di associazioni e all’iscrizione al registro unico ...”

La varietà di richieste gestite dal Centro Servizi per il Volontariato rivela un quadro più profondo delle sfide e delle opportunità presentate dalle riforme nel Terzo settore. Le domande sulla modifica degli statuti, sulla fondazione di associazioni con o senza personalità giuridica e sull’iscrizione al registro unico sono esempi degli sforzi per creare un ponte tra le strutture tradizionali e i nuovi requisiti legali. Queste interazioni sottolineano la necessità di un continuo adattamento e dialogo per rafforzare sia il quadro giuridico che l’impegno volontario. L’ambizione di promuovere la trasparenza, la certezza giuridica e il bene comune si riflette in ogni consulenza e supporto che offriamo, con l’obiettivo di rendere il settore non solo conforme, ma anche a prova di futuro e resiliente.

Consulenza legale



Alexander Kritzinger

“Fornire risposte con interventi proattivi.”

L’anno scorso abbiamo affrontato sfide notevoli, in particolare nel settore degli statuti e dei contributi, nonché nella collaborazione con gli uffici responsabili dell’assegnazione dei contributi. La nostra risposta è stata un intervento proattivo: scrivere lettere, approvare risoluzioni e creare modelli. Il nostro obiettivo è sempre quello di fornire alle associazioni una consulenza completa, risolvere efficacemente i problemi che si presentano e fornire risposte a tutte le loro domande per rafforzare la loro posizione e andare avanti insieme.

Eventi

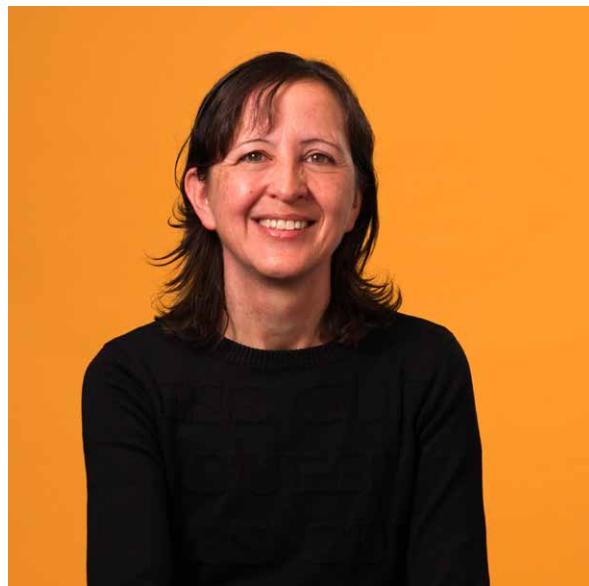


Simon Waldner

“L’attività degli eventi costituisce una pietra miliare del coinvolgimento della comunità.”

L’attività degli eventi costituisce una pietra miliare dell’impegno della comunità, incarnando sia l’eccitazione della creazione sia gli inevitabili ostacoli burocratici e i requisiti logistici. In questo panorama, incontriamo uno spettro di esigenze: da organizzazioni esperte che cercano di perfezionare i loro eventi con una visione esperta, a giovani desiderosi ma incerti su come dare vita alla loro visione. Il nostro ruolo va oltre la semplice consulenza; si tratta di coltivare la scintilla iniziale di un’idea e di assistere il viaggio dalla concezione alla realizzazione di un evento che riunisce una comunità. Questo processo dimostra come siamo al fianco di coloro che affrontano nuove sfide fin dall’inizio, guidandoli fino al completamento del loro progetto.

Sicurezza alimentare



Ingrid Rofner

“Garantire sicurezza e qualità nella manipolazione degli alimenti.”

In qualità di esperta del settore alimentare, mi imbatto in associazioni con strutture fisse, come le mense o quelle che organizzano feste, manifestazioni, sagre, eventi culturali, con un’ampia gamma di domande. Siamo a disposizione per richieste specifiche e informazioni e ci offriamo anche di verificare personalmente la situazione in loco. Per noi è importante rispondere a ogni domanda in modo dettagliato e pratico, per garantire sicurezza e qualità nella distribuzione degli alimenti.

Traduzioni e interpretariato

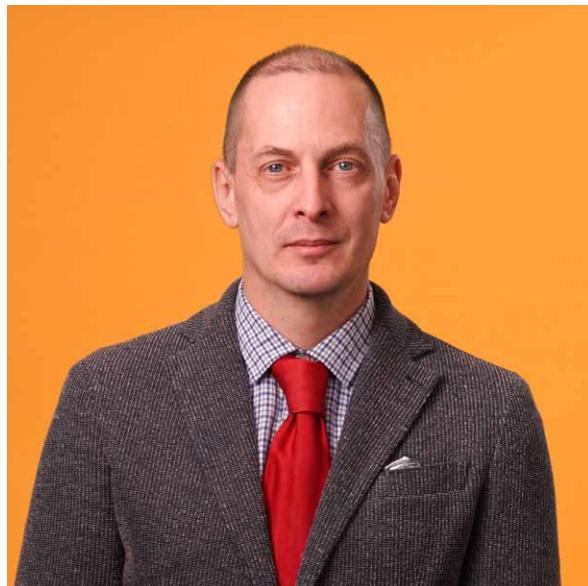


Cristina Cisotto

“La comunicazione attenta e personalizzata è cruciale.”

Con oltre 35 anni di esperienza, affronto ogni progetto con passione, immersandomi completamente nella situazione del cliente. Ogni richiesta, sia essa una traduzione scritta o interpretariato simultaneo, è vista come un unico microcosmo, meritevole di una soluzione su misura, lontana dalle risposte preconfezionate. Questo approccio sartoriale è fondamentale, specialmente in un'era dominata dall'intelligenza artificiale, che, nonostante i suoi vantaggi, mostra limiti significativi nel cogliere le sfumature legate alle specificità linguistiche, culturali e idiomatiche. È in questi dettagli che il ruolo del traduttore diventa insostituibile, dimostrando che la comunicazione attenta e personalizzata è cruciale, soprattutto quando si naviga in terreni complessi.

Privacy



Klaus Pernthaler

“Le molteplici sfide nell'affrontare i requisiti di legge.”

Nel mio lavoro di consulenza in materia di protezione dei dati, certificazione e strategia, che include temi come l'antiriciclaggio e la trasparenza, mi imbatto quotidianamente nelle sfide che le organizzazioni del Terzo settore devono affrontare per far fronte ai requisiti di legge. L'attenzione si concentra sulla ricerca di modi semplici e praticabili per conformarsi a queste normative. Nell'ultimo anno, in particolare, temi come la protezione dei dati e il whistleblowing hanno richiesto un'attenzione particolare, poiché hanno comportato cambiamenti fondamentali per le associazioni e le organizzazioni. Il mio consiglio: è fondamentale non aspettare l'emergenza per cercare soluzioni, ma rivolgersi in modo proattivo a un professionista per attuare efficacemente il nuovo quadro giuridico e soddisfare i vari requisiti. Il CSV Alto Adige è qui per fornire una consulenza esperta al fine di sviluppare insieme strategie di soluzione che non solo offrano sicurezza giuridica, ma che promuovano e mantengano la gioia del volontariato.

Consulenze per la disabilità

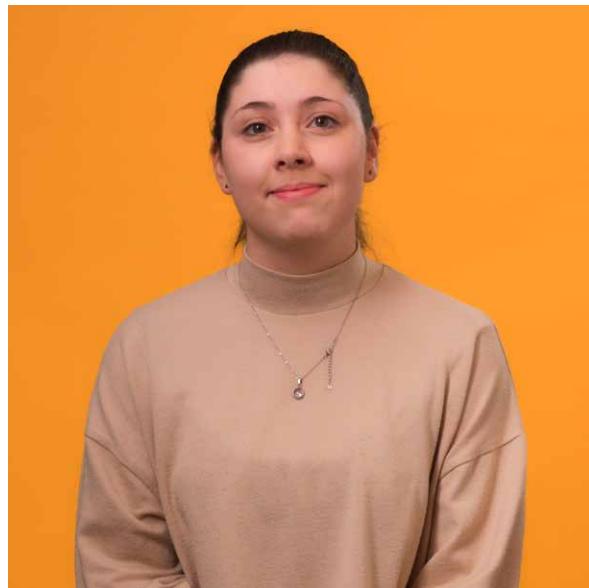


Sabine Bertagnolli

“Creare una sorta di rete di auto-aiuto tra genitori e tra associazioni.”

Le persone che si rivolgono a me lo fanno perché si ritrovano ad affrontare diverse difficoltà burocratiche, quindi hanno bisogno di accompagnamento nelle procedure, hanno difficoltà a creare una rete di amicizia per le persone a loro care. Il superamento delle barriere burocratiche, la creazione di una rete di amicizia inclusiva, e la difficoltà nel superare l'isolamento e la desolazione sono tematiche cruciali che emergono nei miei incontri. È importante creare una sorta di rete di autoaiuto tra genitori e tra associazioni e cercare di far sentire le persone sempre più protette, evitando così l'isolamento sociale e promuovendo l'inclusione nella società.

Supporto digitale



Sophie Baldo

“Supporto per l'indirizzo PEC, l'accesso SPID o la firma digitale.”

Nel nostro servizio di consulenza, adottiamo un approccio metodico per capire esattamente di cosa hanno bisogno le associazioni, che si tratti di un indirizzo PEC, di un accesso SPID o di una firma digitale. Chiarendo innanzitutto le esigenze specifiche, possiamo poi spiegare con precisione cosa è necessario per soddisfarle e come procedere in modo efficace. La nostra competenza ci permette di attivare soluzioni personalizzate e di aprire la strada alla trasformazione digitale. Guidiamo i nostri clienti passo dopo passo per garantire che i loro requisiti digitali siano non solo soddisfatti, ma superati.

Terzo settore

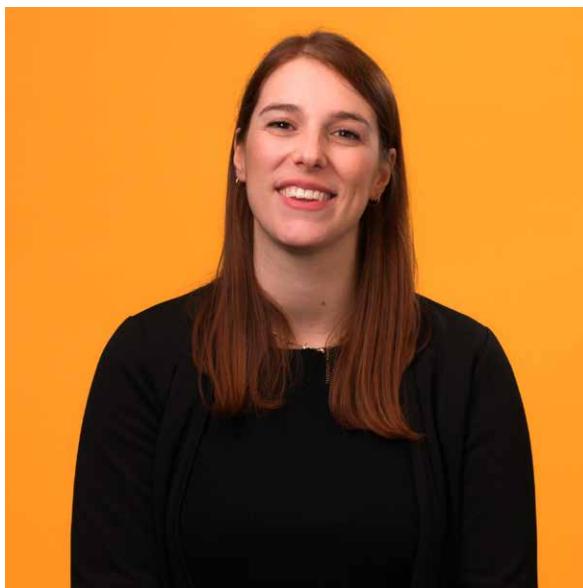


Paolo Pompermaier

“Approccio olistico per il rinnovamento delle associazioni.”

In un mondo soffocato dalla burocrazia e dalle sfide finanziarie, è fondamentale adottare un approccio olistico per il rinnovamento delle associazioni. Attraverso piccoli ma significativi aggiustamenti nelle procedure amministrative, possiamo alleggerire il carico della burocrazia. Parallelamente, è cruciale reinventare la configurazione dell'associazione per sbloccare nuove opportunità finanziarie, utilizzando strategie di progettazione sociale e di fundraising mirate. Questo approccio non solo respira vita nelle nostre attività ma apre anche le porte a una sostenibilità a lungo termine, permettendoci di navigare con fiducia nel mare delle sfide organizzative.

Affiancamento alla progettazione sociale



Silvia Mastrantoni

“Sviluppiamo insieme la vostra idea progettuale.”

Affrontare un problema sociale richiede di rintacciare le sfide fondamentali, definire obiettivi chiari, identificare il pubblico target, pianificare tempistiche precise, e soprattutto, stabilire i risultati che aspiriamo a raggiungere con il nostro progetto. Nel corso di questo viaggio, il CSV offre un supporto essenziale, guidandovi nella stesura del progetto. Inoltre, offriamo un supporto cruciale nella fase di scrittura, guidandovi su come presentare la vostra idea in modo chiaro, conciso, e persuasivo, assicurando che ogni elemento del progetto sia ben articolato e comprensibile.

Consulenza SIAE e diritto d'autore



Thomas Maniacco

“Consulenza su misura per garantire la piena conformità con le normative vigenti”

Nel corso dell'anno, il nostro servizio di consulenza ha fornito supporto su tutte le questioni relative alla SIAE (Società Italiana degli Autori ed Editori) e, quando necessario, anche su LEA (Liberi Editori Autori).

Abbiamo assistito organizzatori di eventi e professionisti del settore musicale nella gestione di licenze, permessi e problematiche legate all'utilizzo dei portali online, alla fatturazione e ad altri aspetti burocratici connessi alla tutela del diritto d'autore.

Sicurezza sul lavoro



Peter Nicolussi-Leck

“Prevenire i rischi in una fase iniziale non solo protegge i soci e i collaboratori, ma garantisce anche la continuità e la sostenibilità dell'associazione nel tempo.”

La sicurezza sul lavoro è un tema fondamentale per tutte le organizzazioni, indipendentemente dal fatto che siano gestite interamente da volontari o che abbiano dipendenti assunti.

Le associazioni con dipendenti devono rispettare precisi obblighi di legge, come la nomina di un Responsabile della Sicurezza sul Lavoro (RSPP), la valutazione dei rischi e la formazione del personale. Tuttavia, anche le organizzazioni basate esclusivamente sul volontariato devono adottare misure di sicurezza adeguate per proteggere chi vi opera e per evitare situazioni di pericolo durante eventi e attività.

1

Metodologia adottata
per la redazione del
Bilancio Sociale

2

Informazioni generali
sull'Ente

3

Struttura, governo e
amministrazione



4

Persone che operano
per l'Ente

5

Obiettivi e attività

6

Situazione
economico-
finanziaria



7

Altre informazioni

8

Monitoraggio svolto
dall'Organo di controllo

9

Ringraziamenti

5. Obiettivi e attività

Analisi dei bisogni

Per meglio individuare gli obiettivi strategici, migliorare ed evolvere la propria gamma dei servizi e programmare le aree di intervento, il CSV Alto Adige ETS svolge regolarmente monitoraggi delle esigenze degli stakeholder, in particolare dei destinatari dei servizi. L'indagine viene effettuata somministrando questionari di soddisfazione e di rilevazione dei bisogni (con riferimento ai servizi offerti dall'area "Formazione" e dall'area "Consulenze", nonché per alcune attività proposte dall'area "Promozione del volontariato", in particolare Servizio Civile e Giustizia riparativa), oppure attraverso il contatto diretto con le associazioni e i volontari dello staff e dei consiglieri.

L'analisi dei bisogni e la definizione degli obiettivi strategici è procedimento basilare, fondamentale e propedeutico per la fase di programmazione delle attività dei Centri di servizio per il volontariato. Percorso di programmazione dei servizi per dare voce alle reali esigenze dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati e enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, nel rispetto ed in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC. La programmazione delle attività e della gestione economica del CSV Alto Adige è stata strutturata partendo dalle indicazioni dettate dal DL 117/17 per la gestione dei CSV e basandosi sulle linee guida emanate dall'Organismo Nazionale di Controllo. Il piano operativo è il risultato di un lavoro congiunto sviluppato nell'ottica di garantire partecipazione e condivisione in un continuo e costruttivo confronto con i portatori di interesse.

La programmazione strategica è quel processo con il quale un'organizzazione si posiziona all'interno del contesto territoriale e del "sistema" nel quale opera, fissando obiettivi e strumenti per raggiungerli in una prospettiva di medio/lungo periodo. La pianificazione strategica deve necessariamente tener conto del contesto all'interno del quale un'organizzazione si trova e degli stakeholder che insistono su quel contesto. Il CSV Alto Adige ha sentito la necessità di fare delle riflessioni e degli approfondimenti per arrivare con un percorso partecipato. È stato attivato l'ascolto degli associati e dei principali stakeholder.

Processo di programmazione

La programmazione delle azioni e delle iniziative rappresenta una attività centrale nello sviluppo e nella implementazione del CSV Alto Adige, si tratta di una attività finalizzata a garantire organicità e sistematicità al sistema di interventi/servizi che il CSV Alto Adige eroga in favore dei propri beneficiari. Rappresenta, inoltre, un'opportunità per andare oltre la logica della episodicità e promuovere una cultura della programmazione sociale che si ispira a logiche di qualità sociale, di efficacia e di efficienza.

Al fine di lavorare secondo una prospettiva strategica di lungo periodo che tenga conto dei continui mutamenti da affrontare, il CSV Alto Adige elabora una programmazione pluriennale. Si sta affrontando un processo per la redazione delle linee strategiche, che è stato esteso e perfezionato nell'anno 2024, grazie al lavoro integrato tra i membri dello staff, il Consiglio direttivo, i soci e alcuni stakeholder strategici del territorio.

Di seguito trovate alcune delle priorità individuate per il triennio 2022- 2024:

- gestione degli aspetti relativi alla Riforma del Terzo settore;
- promozione della cultura del volontariato presso i giovani;
- sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva;
- rafforzamento della cultura e delle capacità tecniche delle organizzazioni sulla progettazione sociale (e in parte anche sulla valutazione dei risultati) a fronte delle richieste in tal senso degli enti finanziatori sia pubblici che privati;
- sviluppo di strategie pratiche per trovare delle soluzioni di supporto per le strutture organizzative del Terzo settore altoatesino in merito alle conseguenze della pandemia del coronavirus;
- attivazione di nuove soluzioni digitali semplici per dare delle risposte veloci a molte strutture organizzative del Terzo settore per far fronte alla necessità di dover garantire la digitalizzazione dei propri servizi.

Il CSV Alto Adige redige il documento di programmazione nel rispetto delle disposizioni di legge e statutarie e in conformità a quanto indicato dagli organismi di controllo, coinvolgendo gli stakehol-

der di missione e rilevandone i bisogni, le urgenze e le necessità.

Tale documento ha validità dal 1° gennaio al 31 dicembre e viene redatto sulla base delle risorse economiche disponibili, comunicate annualmen-

te dagli organi preposti. Il programma è dapprima approvato dal Consiglio direttivo e dall'assemblea degli associati e quindi inviato all'organismo territoriale di controllo che lo valida e lo ammette a finanziamento.

5.1. Attività svolte e risultati raggiunti

Un risultato annuale impressionante: 5571 ore di consulenza per le associa- zioni altoatesine - resoconto dall'as- semblea dei soci

Il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige in occasione dell'Assemblea dei Soci del 05.04.2024 ha approvato il bilancio di un anno 2023 molto movimentato e ricco di impegni. Si nota che non solo le nuove norme relative al Terzo settore hanno sicuramente avuto un impatto su circa 2.300 associazioni in Alto Adige, ma anche altre sfide, come la digitalizzazione o i ritardi nella liquidazione dei contributi, stanno causando notevoli difficoltà a molte organizzazioni nel nostro territorio. E questa tendenza è proseguita senza sosta anche nell'anno in corso.

Mentre negli anni dal 2020 al 2022 l'attività del CSV Alto Adige si è concentrata sull'assistenza alle modifiche statutarie, ora le esigenze in altri settori sono aumentate notevolmente. Va inoltre sottolineato che il CSV Alto Adige ha incrementato il numero di soci più di qualsiasi altro centro servizi in Italia in un arco di tempo così breve. La storia di successo è iniziata con 28 soci fondatori nel 2019 e ha continuato a raggiungere nuovi picchi fino all'attuale numero di 428 organizzazioni associate al 31.12.2023.

Ma è anche un dato di fatto che ben 1.058 ore di lavoro nel 2023 sono state impiegate per le modifiche allo statuto delle associazioni, mentre l'attivazione di servizi digitali come lo SPID e la firma digitale per i rappresentanti legali o l'indirizzo di posta elettronica certificata PEC, hanno generato anch'esse cifre impressionanti. Si tratta di ben 1.819 ore di lavoro in questo contesto nell'anno 2023.

Sono compresi in questo dato altresì tutti i servizi importanti per i vertici delle associazioni per presentare i relativi documenti fiscali in caso di controlli a campione da parte degli uffici pubblici al momento dell'erogazione dei contributi. Sono interessanti anche altre circostanze, come il fatto

che, nonostante l'intensa formazione in materia di contabilità degli ultimi anni, la pressione sul Centro Servizi per il Volontariato rimane notevole.

In oltre 800 ore di lavoro, sono stati redatti i bilanci annuali con i clienti soci e i bilanci sono stati depositati successivamente nel registro nazionale designato, la cosiddetta piattaforma "RUNTS". Ulrich Seitz, direttore del CSV Alto Adige, ricorda che nel 2023, un totale di 81 nuove associazioni sono state accompagnate nel loro percorso nel Terzo settore, ma per la prima volta dopo diversi anni, un numero più elevato del passato di associazioni ha dovuto cessare la propria attività.

Si precisa che delle 17 organizzazioni interessate, solo 5 erano dovute a ostacoli amministrativi che non potevano essere superati, la maggior parte a causa di altri motivi, principalmente decessi o gravi malattie nei consigli direttivi, che non hanno più permesso loro di continuare. In 5 casi, inoltre, l'associazione si è sciolta per optare per il modello cooperativo.

La recente possibilità di istituire un registro provinciale per le associazioni in aggiunta al registro statale, in seguito al relativo emendamento statale, apre nuove speranze per migliorare la riduzione della burocrazia, ma soprattutto per avviare nuove strade per consolidare la gioia del volontariato a lungo termine.

A questo proposito, secondo il presidente del CSV Sergio Bonagura, il pool interno di esperti sarà fortemente coinvolto nel presentare alla Giunta Provinciale elementi chiari e proposte concrete per migliorare la situazione attuale. In ogni caso, l'obiettivo è quello di arrivare a un testo di legge che non possa essere contestato dalle autorità competenti.

Mentre le attività di consulenza del CSV Alto Adige rimangono il pilastro di tutti gli sforzi, la vicepresidente del CSV, Vanessa Macchia, è estremamente soddisfatta del fatto che il programma di formazione e aggiornamento si sia sviluppato

così positivamente nella struttura in oggetto negli ultimi due anni. Particolamente apprezzate sono state le circa 30 serate di formazione con webinar su vari aspetti della gestione associativa, il ciclo di formazione “Professionisti altoatesini nel volontariato” con 80 partecipanti e, infine, l'iniziativa “Dirigenti femminili nel Terzo settore”, che si è conclusa con la consegna dei diplomi a 40 rappresentanti femminili di diverse organizzazioni in occasione della Giornata internazionale della donna dell'8 marzo 2024. La buona notizia è che tutti i progetti saranno portati avanti o rilanciati nel 2024.

In occasione dell'Assemblea generale, non solo sono stati approvati il bilancio 2023 e il bilancio sociale, ma anche il nuovo statuto del CSV Alto Adige. Inoltre, sono state segnalate le date e le novità più importanti per l'associazione nei prossimi mesi.

5.1.1 Promozione, orientamento e animazione territoriale

Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato (Rif. Art. 63, comma 2, lett. a, D.Lgs n.117/17).

L'area della promozione costituisce un ambito privilegiato su cui il CSV Alto Adige investe le proprie energie al fine di valorizzare maggiormente la presenza delle organizzazioni nella comunità e di fornire loro gli strumenti per poter coinvolgere anche le giovani generazioni. Promuovere il volontariato significa diffondere la cultura della solidarietà e della giustizia sociale; sensibilizzare gli ambienti di vita ai temi dell'impegno sociale; favorire la cultura della gratuità, del dono, della legalità, della donazione, del rispetto dell'ambiente e della tutela del territorio; valorizzare le comunità; orientare ad un volontariato qualificato e consapevole.

Il CSV Alto Adige in questa dimensione mette in campo diversi interventi strutturati e meno strutturati direttamente realizzati o di cui è part-

ner, che sono “finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva”.

Le iniziative realizzate sono distinte a seconda delle loro specifiche finalità in:

1. laboratori di promozione del volontariato;
2. seminari e serate informative, Webinar e Workshop;
3. gruppi di lavoro;
4. incontri in accademia;
5. attività di orientamento al volontariato.
6. realizzazione di one-pages per strutture del Terzo settore.

5.1.1.1 Belle esperienze: come il Terzo settore ha cambiato la mia vita

Il volontariato non solo fa bene alla società, ma può anche rendere i volontari stessi più felici e più sani. Su cosa si basa questo effetto di benessere?

Numerosi studi dimostrano che il volontariato non solo porta benefici a chi lo riceve: Anche i volontari stessi vengono ricompensati, non solo con la coscienza pulita. Diversi studi statistici indicano che le persone che fanno volontariato sono più felici e hanno meno probabilità di cadere in depressione rispetto a coloro che non sono impegnati socialmente. Spesso i volontari si sentono anche fisicamente più sani. Questo effetto è particolarmente evidente quando le persone interessate svolgono attività di volontariato per un periodo di tempo più lungo. Gli anziani sembrano essere particolarmente soddisfatti del volontariato.

L'impegno sociale attutisce persino lo stress lavorativo. Questo è stato dimostrato dagli psicologi industriali.

Il tema delle consulenze in programmazione è l'organizzazione di relazioni di cooperazione tra personale a tempo pieno e volontari. Sono molti gli aspetti che devono essere presi in considerazione per sviluppare la cooperazione tra personale a tempo pieno e volontari in modo che sia positiva per entrambe le parti, ovvero che si raggiunga una situazione vantaggiosa per tutti.

Creare situazioni vantaggiose per tutti risulta un obiettivo sempre più importante in questo mondo. L'aspetto finale di questa situazione vantaggiosa per tutti dipende da molte condizioni diverse

e, in particolare, dagli obiettivi specifici di coloro che progettano e organizzano la cooperazione tra personale a tempo pieno e volontari. Non c'è dubbio che nella stragrande maggioranza dei casi si possano creare situazioni vantaggiose per tutti, visto i risultati qui presentati. Esempi di buone pratiche come incentivo I capitoli seguenti forniscono esempi di come la cooperazione tra personale a tempo pieno e volontari funzioni già bene in molti casi. Questi esempi positivi, in particolare, possono essere un incentivo a progettare e implementare ulteriori modelli di cooperazione costruttiva tra personale a tempo pieno e volontari.

Imparare dagli sviluppi indesiderati. Tuttavia, le difficoltà e i possibili sviluppi indesiderati, le barriere, le insidie e gli ostacoli vengono evidenziati anche nelle consulenze e nella guida all'azione programmata, in quanto particolarmente adatti a trarre insegnamenti per una pratica costruttiva. Gli interessati dovrebbero essere in grado di riconoscere nei termini. È noto che alcune persone preferiscono "carica onoraria" e altre "lavoro volontario" per descrivere le proprie attività - o le attività di coloro con cui lavorano come dipendenti a tempo pieno. Pertanto, i destinatari delle sessioni di consulenza specifiche sono persone curiose a scoprire delle nuove possibilità di impegno personale. Le consulenze con relative linee guida sono rivolte a tutti coloro che sono coinvolti o interessati a organizzare la cooperazione tra personale a tempo pieno e volontari, in particolare tutti coloro che fanno parte della gestione dei volontari di un'organizzazione in senso lato; tutti coloro che istruiscono i volontari e pianificano e organizzano la loro collaborazione con il personale a tempo pieno, indipendentemente dal fatto che siano essi stessi a tempo pieno o volontari; la direzione di organizzazioni in cui personale a tempo pieno e volontari lavorano insieme; coloro che sono coinvolti nella politica e nell'amministrazione locale e che si occupano di questioni relative al volontariato nella comunità; i responsabili delle associazioni che si occupano della salvaguardia sostenibile e dell'ulteriore sviluppo delle strutture di volontariato di supporto e, infine, gli operatori a tempo pieno e i volontari che lavorano insieme quotidianamente e si chiedono se e come le forme di cooperazione esistenti possano essere migliorate.

Molti dipendenti a tempo pieno amano lavorare con i volontari e apprezzano il loro contributo specifico. Tuttavia, ciò non esclude la possibilità che questi dipendenti a tempo pieno abbiano anche atteggiamenti negativi nei confronti del

volontariato per quanto riguarda aspetti specifici. L'esperienza di cooperazione riduce gli atteggiamenti negativi. Tali atteggiamenti negativi sono più diffusi tra il personale a tempo pieno che ha avuto pochi o nessun contatto con i volontari. Di norma, un'esperienza concreta di collaborazione aiuta a ridurre le riserve esistenti sul volontariato. Basarsi sugli atteggiamenti esistenti: se si vuole incoraggiare il personale a tempo pieno a lavorare con i volontari, si deve mettere il focus sugli atteggiamenti esistenti verso il volontariato e il lavoro volontario nelle organizzazioni. Queste opinioni e atteggiamenti possono essere positivi, neutri o negativi.

Non deludere le aspettative positive: le aspettative positive nei confronti dei volontari forniscono un "vento di coda" favorevole alla collaborazione quando si stabiliscono rapporti di cooperazione. Tuttavia, se non vengono soddisfatte, possono diventare un problema nel corso della collaborazione. Lavorare con i volontari per la prima volta: un atteggiamento neutro può derivare da un equilibrio di aspettative positive e negative, ma anche dal fatto che il personale a tempo pieno non ha esperienza con i volontari e si pone la domanda "Cosa mi aspetta?

Affrontare e superare in modo costruttivo le aspettative negative. Le aspettative negative devono quindi essere rese note e poi dissipate o tenute in considerazione nell'organizzazione delle relazioni di cooperazione e nella vita quotidiana dell'associazione.

Il tempo è un bene sempre più scarso. Allora perché accettare un lavoro aggiuntivo? E - come nel caso del volontariato - non retribuito? Ci sono buone ragioni per farlo. Dopo tutto, chi fa volontariato ha grandi vantaggi per sé. Molte persone hanno un lavoro che le tiene impegnate dalla mattina alla sera. E quando inizia il tempo libero, a volte subentra lo stress perché non si riesce a destreggiarsi tra tutte le attività, gli interessi e gli amici.

Essere in grado di fare la differenza

Perché le persone che aiutano gli altri provano un senso di importanza personale. Sperimentano il coinvolgimento sociale, la capacità di fare la differenza e si sentono riconosciuti e incoraggiati a creare qualcosa di importante. In altre parole, un ristoro per l'anima.



5.1.1.2 La Scuola e l'università come motore del Terzo settore

Attraverso il progetto “la scuola e l'università come motore del Terzo settore” intende costruire una rete di collaborazione tra le scuole e il mondo del volontariato per favorire un reale e concreto confronto con i valori di solidarietà e l'assunzione di stili di comportamento positivi, contribuendo alla formazione di una coscienza solidale e responsabile nei giovani.

Il volontariato entra nelle scuole per educare, mentre cresce l'inserimento degli studenti nelle associazioni. Una risorsa che resta, però, da valorizzare.

Scuola e volontariato, due mondi sempre più vicini. Non solo perché tante associazioni entrano ormai nelle scuole, portando con sé un catalogo di proposte e idee, progetti in vari ambiti, per integrare l'offerta formativa rivolta a bambini e ragazzi. Ma anche perché sono tanti – e saranno sempre di più – gli studenti che prendono parte alle attività di volontariato proposte dalle associazioni stesse, impegnandosi in servizi e iniziative. E così, da un lato i volontari entrano a scuola, dall'altro gli studenti entrano nelle associazioni.

Non mancano però anche i problemi da affrontare: tra questi, emerge soprattutto la difficoltà nel conciliare le attività progettuali con la programmazione delle scuole. C'è anche la questione della troppa burocrazia scolastica e la difficoltà nel reperire i fondi per quei progetti che richiedono un impegno economico.

Le ragioni che spingono i giovani a fare volontariato possono essere numerose. Sicuramente ciò che accomuna chi sceglie di fare un'esperienza di volontariato è il fatto di possedere grande empatia, sensibilità e altruismo, nonché una certa apertura mentale e un'attenzione per quanto accade nel mondo.

Ma numerosi sono anche i vantaggi che si possono trarre dal fare volontariato, specie durante gli anni dell'Università.

Il volontariato nutre la mente, ti consente di imparare moltissime cose e di conoscere molte persone, con dei vissuti ed un background spesso molto diversi dal tuo. Questo, oltre ad arricchirti umanamente, può anche aiutarti nel tuo percorso professionale, poiché può darti ispirazione per il tuo futuro lavorativo e farti entrare in contatto con delle realtà interessanti. Fare volontariato può accrescere il tuo bagaglio formativo e aiutarti a fare pratica in un determinato settore.

I percorsi in cui si possono impiegare le proprie competenze per aiutare il prossimo sono tantissimi.

Un'altra ottima ragione per fare il volontario durante l'Università è che spesso gli Atenei riconoscono per questa attività dei crediti formativi. Inutile dire che questo non può essere il motore principale per fare una scelta di questo tipo, in quanto potrebbe essere controproducente. Per fare volontariato, come abbiamo visto, sono necessarie alcune peculiarità caratteriali: motivazione, propensione ad aiutare gli altri, pazienza e disponibilità. Si tratta di un impegno molto faticoso, che influisce sulle tue giornate e sul tempo da dedicare allo studio. Ma che, se affrontato con lo spirito giusto, ripaga in termini emotivi e umani. E a volte anche professionali.

L'esperienza nel volontariato, infatti, non viene premiata soltanto all'Università, ma al giorno d'oggi è sempre più apprezzata anche dopo la laurea. Avere un'esperienza di volontariato sul curriculum può fare la differenza nella ricerca di un lavoro.

5.1.1.3 Panoramica degli incontri regolari nel 2024 tra il Centro Servizi per il Volontariato ETS e le Federazioni

Lo scambio di idee tra di noi, con gli altri e per gli altri è fondamentale per il successo in rete.

Le sei riunioni tenutesi nel 2024 si sono concentrate sull'identificazione delle sfide attuali che le Federazioni devono affrontare e sulla ricerca di soluzioni praticabili per aumentare o migliorare l'efficienza del lavoro individuale e della cooperazione tra di esse.

Che cosa è stato realizzato insieme alle varie organizzazioni di volontariato per consolidare il rapporto tra il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige e le varie organizzazioni di volontariato/Federazioni?

Il primo passo è stato quello di analizzare la situazione attuale.

E poi ci siamo dedicati a:

- interviste reciproche. La questione in oggetto ha avuto come tematica centrale le sfide attuali che le Federazioni devono affrontare?
- Chiarire in quali aree e su quali argomenti le Federazioni hanno bisogno di supporto?
- Chiarimento: quali sono i processi che richiedono più tempo?
- Chiarimento: dove le associazioni incontrano più burocrazia?

Infine, abbiamo iniziato un brainstorming di soluzioni come segue:

- Brainstorming in piccoli gruppi.
- Sviluppo di soluzioni creative per i problemi identificati.
- Presentazione e discussione delle idee nell'intero gruppo, raccolta di feedback e ulteriori suggerimenti per il miglioramento.
- Piano d'azione e attuazione.
- Preparazione di un piano d'azione:
- Chi fa cosa e quando? Assegnazione delle responsabilità.

Durante la discussione della strategia di attuazione è emersa la seguente domanda:
Come possiamo implementare efficacemente le soluzioni e misurare i progressi?

Il chiarimento definitivo dei ruoli, invece, si è concentrato sulla questione se si trattasse di un fornitore di servizi o di un portavoce delle associazioni.

L'interazione congiunta tra il CSV Alto Adige ETS e le Federazioni è stata ancora una volta evidenziata nella discussione sui flussi di informazione e comunicazione.

Nell'ambito della strategia di comunicazione adottata con il relativo piano di comunicazione per il 2025, nel 2024 è stata approvata una risoluzione per individuare e attuare misure di semplificazione per le associazioni.



5.1.2 Formazione

5.1.2.1 Essere dirigenti e leader nel Terzo settore: Resoconto sul Corso di Leadership Inclusiva in lingua italiana nel 2024

Il corso sulla leadership inclusiva, svoltosi nel 2024, ha rappresentato un'importante opportunità di crescita e approfondimento su temi cruciali per il mondo del lavoro e della gestione delle risorse umane. Nel seguente resoconto fornirò un'analisi del percorso svolto, evidenziando le difficoltà iniziali, gli aspetti più utili e alcune raccomandazioni per il futuro.

Come in ogni percorso formativo, anche questo ha presentato alcune sfide iniziali. Tra le principali difficoltà riscontrate vi sono state:

- **Resistenza al cambiamento:** Alcuni partecipanti hanno mostrato inizialmente una certa diffidenza verso i principi della leadership inclusiva, temendo che potesse significare una perdita di autorità o un eccessivo focus sull'equità a discapito della meritocrazia.
- **Diverse sensibilità culturali:** La diversità di background dei partecipanti ha portato a percezioni differenti su cosa significhi realmente inclusione, rendendo necessario un lavoro di allineamento concettuale.
- **Applicazione pratica:** Tradurre i principi della leadership inclusiva in azioni concrete è risultato più complesso di quanto previsto, specialmente per chi opera in contesti più strutturati e tradizionali.

Nonostante le difficoltà iniziali, il corso ha fornito strumenti e spunti di grande valore. Tra gli elementi più utili emersi:

- **Esercitazioni pratiche e role-playing:** Questi strumenti hanno permesso ai partecipanti di sperimentare situazioni reali e testare strategie di leadership inclusiva in un ambiente sicuro.
- **Condivisione di esperienze:** Il confronto con altri leader e professionisti ha arricchito il dibattito e permesso di osservare l'inclusione da molteplici prospettive.
- **Strumenti di comunicazione efficace:** Le tecniche di ascolto attivo e comunicazione empatica hanno fornito competenze fondamentali per migliorare l'interazione e il coinvolgimento all'interno dei team.

Punti di Forza

- Approccio esperienziale che ha favorito un apprendimento concreto e coinvolgente.
- Involgimento attivo dei partecipanti, che ha reso il corso interattivo e dinamico.
- Focus sulla costruzione di una cultura 'aziendale' più equa e rispettosa delle differenze.

Problematiche

- Difficoltà nel tradurre i concetti in azioni pratiche all'interno di realtà complesse.
- Necessità di maggiore supporto post-corso per garantire un'effettiva implementazione delle strategie apprese.
- La sfida di superare convinzioni limitanti, stereotipi e pregiudizi radicati in alcune strutture organizzative.

Consigli per il Futuro

Per migliorare futuri percorsi sulla leadership inclusiva, suggerisco di:

- **Prevedere un follow-up strutturato:** Un programma di mentoring o coaching post-corso potrebbe aiutare i partecipanti ad applicare concretamente quanto appreso.
- **Fornire case study mirati:** Studiare esempi di aziende che hanno implementato con successo strategie di leadership inclusiva potrebbe facilitare la comprensione e l'adozione di best practice.
- **Creare una community di supporto:** Uno spazio (virtuale o fisico) in cui i partecipanti possano continuare a condividere esperienze e sfide potrebbe rafforzare l'apprendimento e incentivare il cambiamento.

Il corso di leadership inclusiva ha rappresentato un percorso di crescita significativo per tutti i partecipanti, nonostante le sfide affrontate. La consapevolezza generata e gli strumenti forniti costituiscono una solida base per promuovere ambienti di lavoro più equi e collaborativi. Tuttavia, affinché la leadership inclusiva diventi una pratica consolidata, sarà fondamentale un supporto continuo e l'applicazione progressiva dei principi appresi.



5.1.2.2 **Essere dirigenti e leader nel Terzo settore: Resoconto sul Corso di Leadership Inclusiva in lingua tedesca nel 2024**

In qualità di consulenti esterni per la leadership inclusiva, è stato organizzato un ciclo di formazione in quattro parti in lingua tedesca con successivo coaching per promuovere la inclusiva con l'esperta del CSV Alto Adige Sabine Fischer. L'obiettivo era quello di consentire ai partecipanti di varie associazioni e organizzazioni no-profit di creare una cultura aziendale che promuovesse la diversità, sfruttasse meglio il potenziale individuale e creasse un ambiente di lavoro inclusivo a lungo termine. Il presente rapporto fornisce una panoramica della formazione svolta, delle sfide iniziali, dei fattori di successo identificati e delle raccomandazioni per le iniziative future.

Situazione iniziale e obiettivi del ciclo di formazione

Poiché la formazione alla leadership non solo ad aumentare la soddisfazione dei dipendenti, ma migliora anche la cooperazione in team eterogenei e sostiene efficacemente il raggiungimento degli obiettivi nelle organizzazioni non profit, il CSV Alto Adige ha introdotto una serie di corsi di formazione. L'obiettivo della serie di corsi è stato quello di responsabilizzare i partecipanti nelle seguenti aree:

- **Auto-riflessione:** interrogarsi criticamente sul proprio comportamento di leadership e identificare i comportamenti che potrebbero creare ostacoli all'inclusione.
- **Comunicazione:** usare un linguaggio inclusivo, ascoltare attivamente ed entrare in empatia con gli altri e rispondere a esigenze diverse.
- **Sviluppo del team:** riconoscere la diversità come un punto di forza e utilizzarla per costruire team efficienti e creativi.
- **Gestione dei conflitti:** gestire in modo costruttivo le tensioni e i pregiudizi e per sviluppare soluzioni che tengano conto di tutte le prospettive.

Sfide durante l'implementazione

Il ciclo di formazione è stato generalmente ben accolto dai partecipanti. Tuttavia, ci sono state alcune sfide:

1. **Resistenza iniziale:** alcuni partecipanti hanno considerato il tema come un'ulteriore come una "moda" senza un valore aggiunto sostenibile. Questo ha portato a un livello di motivazione inizialmente basso tra gli individui.
2. **Eterogeneità del gruppo:** i partecipanti avevano diversi livelli di conoscenza ed esperienza. Livelli di esperienza: Mentre alcuni hanno già familiarità con i concetti inclusivi erano completamente nuovi per altri.
3. **Mancanza di fondamenta strutturali:** le organizzazioni del settore non disponevano di fondamenta strutturali.

I partecipanti non dispongono ancora di meccanismi consolidati per l'attuazione dei principi inclusivi.

Applicazione dei contenuti appresi.

Fattori di successo

Nonostante queste sfide iniziali, nel corso della serie di training sono stati rilevati diversi sviluppi positivi:

1. **Metodologia interattiva:** la combinazione di esercizi pratici, i lavori di gruppo e gli scenari di simulazione hanno aiutato i partecipanti a comprendere la teoria direttamente alle loro situazioni di lavoro.
2. **L'auto-riflessione come nucleo centrale:** fasi di riflessione regolari hanno incoraggiato i partecipanti ad analizzare criticamente i propri modelli di pensiero e di comportamento e avviare le modifiche necessarie.
3. **Attenzione all'applicabilità pratica:** le esercitazioni hanno permesso ai partecipanti di applicare direttamente quanto appreso.
4. **Supporto individualizzato per il follow-up:** il coaching di follow-up ha permesso di ottenere un supporto mirato.

È importante la gestione delle singole sfide, per cui la sostenibilità e i risultati della formazione sono migliorati.

Risultati e raccomandazioni

La serie di corsi di formazione ha dimostrato che il successo dell'implementazione di un sistema inclusivo. La leadership non si basa solo sul trasferimento delle conoscenze, ma anche sulla disponibilità ad accogliere il cambiamento.

Per questo progetto raccomandiamo le seguenti misure:

1. **Sensibilizzazione a lungo termine:** al fine di aumentare la consapevolezza dell'importanza della diversità e l'inclusione, è necessario organizzare regolarmente workshop e sessioni di formazione.
2. **Supporto strutturale:** l'istituzione di un team per la diversità o di un'organizzazione per la diversità del gruppo direttivo, che funge da punto di contatto e monitora i progressi del progetto. Le misure possono essere decisive.
3. **Integrazione nei processi:** i principi di inclusione devono essere integrati nei processi esistenti, come ad esempio reclutamento, sviluppo dei dipendenti e gestione dei progetti.
4. **Promozione di modelli di ruolo:** partecipanti che implementano con successo pratiche inclusive dovrebbero agire come ambasciatori e moltiplicatori.
5. **Supporto sostenibile:** la combinazione di corsi di formazione di gruppo.

Il coaching individualizzato si è rivelato particolarmente efficace e dovrebbe essere utilizzato anche in progetti futuri.



Conclusione

La serie di corsi di formazione sulla leadership inclusiva ha rappresentato un importante passo avanti verso cultura aziendale sostenibile e orientata alla diversità nelle associazioni partecipanti e organizzazioni non profit. Le linee guida create hanno l'obiettivo di fornire ai partecipanti un supporto continuo e l'integrazione di pratiche inclusive a tutti i livelli.

5.1.2.3 Il mondo degli enti al di fuori del Terzo settore

La riforma del Terzo settore fa nascere numerosi problemi e discussioni, in tanti non hanno ancora compreso l'importanza del RUNTS e tanti non hanno ancora adeguato il proprio statuto o non hanno ancora preso una decisione a riguardo.

Non iscriversi al RUNTS comporta come prima conseguenza la perdita della qualifica fiscale e di ogni semplificazione fiscale e tributaria a essa connessa. La perdita della qualifica fiscale di ONLUS porta a una conseguenza ancor più impattante, quella attinente all'obbligo di devoluzione del patrimonio dell'ente.

Il D.Lgs. n. 117/2017 prevede una serie di agevolazioni per gli Enti del Terzo settore – ETS che coprono un ampio spettro di settori. Si va da una fiscalità agevolata, al regime dei volontari sino ad arrivare agli istituti di "collaborazione rafforzata" con la Pubblica Amministrazione, quali la co-programmazione, coprogettazione e il convenzionamento. Il requisito essenziale per accedere a questi strumenti e facilitazioni, tuttavia, è l'avvenuta iscrizione al Registro Unico del Terzo settore – RUNTS –, che può avvenire ex novo oppure per trasmigrazione da altri registri preesistenti.

Sicuramente, pertanto, la mancata iscrizione preclude dalla possibilità di accedere a questi vantaggi; nondimeno, da ciò consegue pure che l'ente non iscritto non possa fare parte della c.d. galassia del Terzo settore, rimanendo in un "limbo" dalla disciplina a volte poco chiara.

Il regime giuridico degli enti non iscritti permane quello civilistico generale. Dunque, essenzialmente, questi risultano disciplinati in primo luogo ad opera degli artt. 14 e ss. del Codice civile, ed in particolare dall'art. 36 per le associazioni non riconosciute. Con riguardo, invece, al relativo regime fiscale, si applicherà invece in primis il Testo Unico delle Imposte sui Redditi – TUIR (d.P.R. 22 dicembre 1986, n. 917), con differenziazione del

regime di imposta a seconda che si svolga o meno attività commerciale – la quale ultima rileverà eventualmente anche ai fini dell’applicazione delle ulteriori imposte sulle transazioni commerciali.

Occorre però precisare che gli enti esclusi subiscono l’ulteriore limitazione di non poter in nessun caso utilizzare una denominazione che appaia in qualche modo tendenziosa o possa trarre in inganno circa la propria reale natura di enti esterni alla galassia del Terzo settore. Infatti, l’art. 12, comma 3, del D.Lgs. n. 117/2017 prevede che “L’indicazione di ente del Terzo settore o dell’acronimo ETS, ovvero di parole o locuzioni equivalenti o ingannevoli, non può essere usata da soggetti diversi dagli enti del Terzo settore”. Queste ultime sono solamente quelle iscritte al RUNTS. Analoga previsione è prevista con specifico riferimento alle ODV (art. 32, comma 3), alle APS (art. 35, comma 5) e agli enti filantropici (art. 37, comma 2).

I soggetti volontariamente esclusi

Si tratta di coloro che, pur potendo potenzialmente applicare le disposizioni contenute nel D.Lgs. 117/2017, in quanto presentano le caratteristiche di iscrivibilità nel RUNTS al fine di assumere la qualifica di ETS, decidono spontaneamente di rimanerne fuori. Le ragioni di tale scelta possono essere essenzialmente riconducibili ad una valutazione di nuovi assetti organizzativi e degli adempimenti di natura sia gestionale sia amministrativa nonché pubblicitaria che la nuova disciplina degli ETS prevede a fronte di agevolazioni e/o opportunità che soprattutto le realtà di piccole e medie dimensioni potrebbero giudicare e valutare non interessanti. Vedremo che per tali realtà il regime fiscale applicabile al di fuori della riforma non si presenta particolarmente premiante, e ciò alla luce delle importanti modificazioni che lo stesso D.Lgs. 117/2017 ha apportato anche alla disciplina prevista in generale per gli enti non commerciali. Nulla, quindi, rimarrà come prima, sia per coloro che entreranno a far parte della grande famiglia degli ETS, che per quanti decideranno di rimanerne esclusi.

L’impossibilità di applicare il regime forfettario di cui alla Legge 398/1991 in relazione ai proventi oggettivamente commerciali (ad eccezione delle sole realtà sportive dilettantistiche), unitamente all’impossibilità di applicare la decommercializzazione dei proventi commerciali per le attività rese in conformità alle attività istituzionali (parlamo delle associazioni culturali e di formazione extra-scolastica della persona), porterà i soggetti esclusi dalla Riforma a dover effettuare serie

valutazioni sul loro futuro inquadramento. Se per i soggetti normativamente esclusi dalla grande famiglia degli ETS si porrà il tema di “organizzare” al meglio le proprie attività in conseguenza del mutato scenario normativo, per quanti sono nella possibilità di decidere per l’inclusione o meno nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, si pone il delicato tema del confronto delle due discipline potenzialmente applicabili: quella descritta nella presente guida, in alternativa alla disciplina prevista per coloro che potranno fregiarsi della qualifica di Enti del Terzo settore. In detta ultima valutazione, gioca certamente un ruolo rilevante, la corretta applicazione delle agevolazioni previste ai fini IVA, aspetto che il D.Lgs. 117/2017 anche dopo il decreto correttivo (D.Lgs. 105/2018) affronta in modo decisamente insufficiente. Occorre, infine, ricordare come l’art. 5-sexies del D.L. n. 148/2017 abbia fornito una interpretazione autentica delle disposizioni contenute nell’art. 104 D.Lgs. 117/2017 in tema di decorrenza, al fine di stabilire che le abrogazioni e/o modifiche apportate dal decreto di Riforma vanno correlate senza soluzione di continuità all’efficacia delle norme destinate a sostituirle. Ciò significa che le modifiche in precedenza descritte produrranno la loro efficacia solo nel momento in cui la Riforma diverrà pienamente operativa. Fino a quel momento gli enti potranno applicare le disposizioni contenute nel l’art. 148 del TUIR senza tenere conto delle “penalizzazioni” introdotte con il citato D.Lgs. 117/2017.

5.1.2.4 La gestione dei rischi

Dal punto di vista della attuale società, il volontariato, oggi, riveste una importanza fondamentale ed è divenuto, in alcuni settori, insostituibile, di fronte ad un Welfare State pressoché assente. Le dinamiche collettive richiedono interventi sempre più incisivi nella gestione di gravissime situazioni di disagio sociale ovvero nel predisporre attività ricreative, culturali e rieducative di vario tipo. Gli enti pubblici, in costante difficoltà nel garantire la compiuta soddisfazione di un interesse pubblico onnicomprensivo, ricorrono, da tempo, all’aiuto di associazioni di volontariato in tutti i settori attraverso convenzioni.

Dall’assistenza a categorie di soggetti a rischio di esclusione sociale alla salvaguardia dell’ambiente e del territorio, dalla collaborazione in servizi di pubblica sicurezza a quelli di apertura di musei, archivi, biblioteche, il volontariato esplica, ormai, effetti determinanti nella crescita del benessere collettivo alla luce di un generale principio di “solidarietà”. I principali settori coinvolti sono quelli

della sanità, sanità e servizi sociali, protezione civile e ambiente.

Ogni attività di volontariato, per definizione, si svolge in via gratuita e le organizzazioni sono tenute ad assicurare gli aderenti contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato stessa, nonché per la responsabilità civile verso i terzi. Resta, in ogni caso, la possibilità di assumere lavoratori dipendenti o avvalersi di prestazioni di lavoro autonomo esclusivamente nei limiti necessari al regolare funzionamento dell'organizzazione. Per potere conservare, dunque, la veste di organizzazione di volontariato è indispensabile che, in ogni caso, ci sia l'elemento determinante e prevalente delle prestazioni volontarie, gratuite e personali degli aderenti.

Nell'attuale contesto di sviluppo del Terzo settore risulta necessaria una maggiore consapevolezza delle attività svolte, attese le loro potenzialità e i relativi rischi. È pertanto essenziale che all'interno della struttura maturi la consapevolezza dell'importanza di sviluppare un programma di risk management adeguato e in grado di identificare le condizioni e le situazioni pericolose che possono condurre a danni futuri e permettere all'organizzazione di perseguire con successo la missione originaria.

È però essenziale che all'interno dell'organizzazione maturi la consapevolezza dell'importanza di sviluppare un programma di risk management adeguato e in grado di identificare le condizioni e le situazioni pericolose che possono condurre a danni futuri. Un programma efficace di risk management è, perciò, indispensabile, soprattutto in ipotesi collaborative con altre organizzazioni o aziende (pubbliche o private), posto che lo stesso consente di sviluppare le strategie necessarie a prevenire i rischi talvolta unici di tali accordi.

Più il processo di risk management è calato nella realtà organizzativa, più semplice sarà la sua applicazione da parte degli organi istituzionali. Di seguito, e con la finalità di rendere più concreto quanto esposto finora, vengono fornite alcune modalità strategiche di implementazione di un piano di risk management che potrebbe consentire alle organizzazioni non profit di identificare, valutare e trattare i rischi che si riferiscono alle diverse categorie di operazioni (quali i programmi, la raccolta fondi e gli eventi speciali, le operazioni amministrative e di governo). Una organizzazione non profit che opera nel Terzo settore è potenzial-

mente soggetta a svariati pericoli, tra cui:

- lesioni fisiche durante il lavoro di un membro dello staff o di un volontario;
- avanzamento di denuncia per discriminazioni da un membro o ex membro dello staff;
- specifiche contrattuali di una collaborazione con un'azienda;
- lesioni subite da un utente per negligenza di un volontario;
- danni in seguito ad un disastro naturale per una organizzazione che opera nei servizi sociali.

In relazione a tutto ciò non ci si può esimere dal fatto che anche per il non profit diventa sempre più importante l'applicazione delle tecniche di risk management alla struttura organizzativa che consentono all'ente di sviluppare procedimenti per prepararsi ad affrontare situazioni di rischio prima che si verifichino. È particolarmente importante capire che il pubblico considera i dirigenti, il personale e i volontari come veri e propri rappresentanti dell'ente al servizio della comunità. Fissando chiaramente le aspettative riguardo alla condotta delle persone che vi operano, tali organizzazioni possono evitare i potenziali pericoli legati a questo abito. Dal momento che le attività di risk management possono identificare le aree interne all'organizzazione che presentano potenziali rischi, il processo di risk management offre un mezzo per ridurre al minimo i possibili danni. A tal fine risulta utile sottolineare che attraverso un programma di risk management non si eliminano i rischi ma si attivano gli strumenti per controllarli e ridurli.

Gestione del rischio: esperienze concrete del nostro pool di esperti

Il volontariato è cambiato in modo significativo negli ultimi anni e deve affrontare molte sfide diverse.

I compiti principali del CSV Alto Adige ETS sono la consulenza legale, contabile e amministrativa per le associazioni, nonché il supporto nei settori della formazione, delle relazioni pubbliche e dello sviluppo organizzativo.

Il CSV Alto Adige ETS offre anche diversi altri servizi di consulenza, ad esempio sul tema della manipolazione degli alimenti.

Va notato che le associazioni sono spesso sopratte tutto dall'ampia gamma di requisiti o non sono pienamente consapevoli di quali condizioni e re-

quisiti si applicano. Questo aumenta l'incertezza e spesso il timore di responsabilità personali.

Una buona rete di esperti è particolarmente importante per poter rispondere rapidamente alle varie domande. Le domande delle associazioni raramente si limitano a un solo argomento o durante la consultazione emergono domande su altri temi.

Ciò che è fondamentalmente importante per il futuro è una riduzione della burocrazia e una maggiore certezza giuridica per le molte persone che nel nostro territorio prestano molte ore del loro tempo libero a favore di altre persone. Senza di loro, molti servizi e offerte non esisterebbero o non sarebbero finanziariamente sostenibili.

Sicurezza nelle associazioni: Assumer si la responsabilità - evitare i rischi

Le organizzazioni prosperano grazie all'impegno dei loro soci e collaboratori. Tuttavia, indipendentemente dal fatto che si tratti di un'organizzazione di volontariato o di un'organizzazione con dipendenti fissi, la questione della sicurezza sul lavoro riguarda tutti. Mentre le associazioni con dipendenti hanno obblighi legali precisi, le organizzazioni puramente volontarie hanno un margine di manovra più ampio. Ma una cosa non cambia: riconoscere e prevenire i rischi in una fase iniziale non solo protegge i propri soci, ma anche il futuro dell'associazione.

Obblighi per le associazioni con dipendenti a tempo indeterminato

Non appena un'associazione assume personale a tempo indeterminato, si applicano le stesse norme di salute e sicurezza delle aziende. Ciò significa che per l'organizzazione delle misure di protezione **deve essere nominato un Responsabile della Sicurezza sul Lavoro (RSPP)**.

La valutazione dei rischi è obbligatoria: quali sono i pericoli? Quali misure di protezione sono necessarie?

Un addetto al primo soccorso è necessario per poter reagire rapidamente in caso di emergenza.

È necessario nominare un responsabile della sicurezza antincendio per prevenire gli incendi e coordinare le evacuazioni.

I dipendenti devono essere regolarmente formati per riconoscere i pericoli e lavorare in sicurezza.

Chi ignora questi requisiti rischia non solo incidenti, ma anche gravi sanzioni o problemi di responsabilità.

I primi ostacoli e come superarli

Molte organizzazioni si trovano inizialmente di fronte alla domanda: da dove cominciamo? I requisiti sembrano complessi e non tutti hanno esperienza di sicurezza sul lavoro. Tuttavia, un approccio strutturato aiuta: una panoramica iniziale delle attività dell'organizzazione e dei possibili rischi fornisce chiarezza. Le liste di controllo e la consulenza esterna possono essere di grande aiuto.

Sicurezza nelle associazioni con soli volontari

Se un'organizzazione non ha dipendenti, gli obblighi di legge sono meno severi. Ma anche in questo caso la sicurezza non è una questione secondaria!

Riconoscere i rischi: Quali sono i pericoli che si corrono durante gli eventi o il lavoro nell'organizzazione?

Formazione e informazione: i volontari devono sapere a cosa fare attenzione e quali regole applicare.

Fornire dispositivi di protezione: Guanti, occhiali di sicurezza o gilet ad alta visibilità, se necessari.

Garantire il primo soccorso: È essenziale disporre di una cassetta di pronto soccorso ben attrezzata e di persone di riferimento per le emergenze.

Cosa aiuta nella pratica?

Le organizzazioni che si occupano del tema della sicurezza segnalano:

- La chiarezza delle responsabilità facilita l'organizzazione.
- Riunioni periodiche sulla sicurezza e semplici linee guida forniscono un orientamento.
- La condivisione di esperienze con altre associazioni fornisce suggerimenti preziosi.

Consigli per il futuro

- La sicurezza non deve essere complicata: spesso le piccole misure fanno una grande differenza.
- È più facile evitare i rischi se tutti ne sono consapevoli e partecipano.
- Una volta elaborato un piano, si traggono vantaggi a lungo termine e si può reagire rapidamente ai cambiamenti.
- Con o senza dipendenti, un'associazione sicura significa assumersi delle responsabilità. E ne vale la pena: perché un'associazione che si prende cura dei propri soci può concentrarsi appieno su ciò che conta davvero: il proprio impegno nei confronti della comunità.

5.1.2.5 La Gestione della Partita IVA

La Gestione della Partita IVA: C'è una nuova data sul cambio di regime Iva (da escluso a esente) per gli enti non commerciali. La conversione in legge del decreto-legge 10 maggio 2023, n. 51, pubblicata in Gazzetta Ufficiale lo scorso 5 luglio, infatti, prevede una proroga della entrata in vigore nella nuova norma sull'Iva dal 1° gennaio 2024 al 1° gennaio 2026 (art. 4 comma 2 bis). La proroga è stata motivata dall'esigenza di attendere che compia il suo percorso di revisione il sistema tributario, attualmente in discussione in Commissione VI della Camera (e dovrà poi andare al Senato). L'intenzione pare essere quella di coordinare l'entrata in vigore della nuova disciplina Iva per gli enti non commerciali con la più generale riforma anche delle norme Iva. Occorre rimarcare due aspetti: il provvedimento attualmente in discussione prevede di delegare il Governo alla riforma del sistema tributario, che avrà tempo, stante i testi oggi in discussione, 24 mesi per procedere alla emanazione dei decreti legislativi. Pertanto, è molto probabile che i 6 mesi ora previsti non siano sufficienti a consentire il coordinamento dell'entrata in vigore dei provvedimenti sopra richiamati.

In ogni caso, va segnalato che prevedere un cambio di regime fiscale nel corso dell'anno comporta non poche difficoltà agli enti. Meglio sarebbe far coincidere l'entra in vigore del nuovo regime fiscale con un nuovo anno, evitando così duplicazione e complicazioni.

Ricordiamo che il tema era già stato oggetto di una prima proroga in sede di approvazione della Legge di Bilancio 2022: infatti era stata lì prevista la proroga al 1° gennaio 2024 dell'entrata in vigore delle disposizioni di modifica dell'Iva (art. 5, commi da 15-quater a 15-sexies dl n. 146 del 2021).

Si precisa che il cambio di regime Iva applicabile a tutte le realtà accennate prima determinerà, quindi, l'ingresso di migliaia di enti negli ingranaggi dell'Iva. Circostanza, quest'ultima, che porta con sé, anche, la soggezione di tali enti ai controlli dell'Agenzia delle entrate. Vengono, dunque, a crearsi due situazioni diverse, a seconda che l'associazione eserciti solo attività esenti o anche attività ulteriori, di carattere commerciale. In tale ultimo caso, sarà opportuno effettuare un test costi-benefici, per ponderare se sia più conveniente detrarre l'Iva rispettando gli adempimenti sulle operazioni esenti oppure fruire della dispensa da quest'ultimi perdendo, però, la possibilità di recuperare l'Iva sugli acquisti.



5.1.3 Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

L'art. 63, comma 2 del Codice del Terzo settore: servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari.

Il CSV Alto Adige eroga in modo continuativo e attraverso vari canali consulenze in ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico sociale, della ricerca fondi, dell'accesso

al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari.

IL CSV Alto Adige garantisce il servizio di consulenza gratuito a tutte le associazioni della sua provincia, siano esse costituite o in costituzione, e a tutti i cittadini che necessitano di informazioni o che manifestano l'intenzione di dare avvio ad un'attività organizzata di volontariato. Grazie agli operatori qualificati e ad un team di collaboratori e del pool di esperti, viene data risposta ai quesiti posti dalle associazioni su aspetti amministrativi, fiscali, giuridici, legali, gestionali o inerenti tutti gli adempimenti che esse sono tenute ad espletare per garantire trasparenza ed efficienza nel loro operato. Viene inoltre garantita consulenza sulla progettazione sociale e sulla comunicazione (supporto grafico o servizio di ufficio stampa).

Nel 2022, l'avvio del RUNTS e la procedura di trasmigrazione delle associazioni già iscritte ai Registri regionali verso questo ha comportato un notevole aumento di richieste d'aiuto da parte delle associazioni, costrette ad accreditarsi alla piattaforma regionale per la trasmigrazione e ad adeguare i propri atti al fine dell'inserimento nel RUNTS. Sempre più importante è diventato in questo contesto l'affiancamento e la consulenza sui servizi digitali e l'attivazione di requisiti come PEC, SPID e firma digitale, mezzi indispensabili per la registrazione definitiva nel RUNTS.

La consulenza viene erogata in presenza nella sede di Bolzano, su appuntamento e di persona; dal 2021 a causa dell'emergenza sanitaria, il servizio è avvenuto anche tramite piattaforme on line o e-mail.

Inoltre è stato anche attivato a partire dal mese di ottobre 2022 uno sportello fisso di consulenza con due appuntamenti fissi al mese a Merano. Riassumendo Consulenza ordinaria: viene svolta dal personale e degli esperti del CSV e soddisfa richieste di supporto in ambito: contabile, amministrativo, fiscale, legale, sulla disciplina del lavoro, sulla costituzione, sulla progettazione, sulla comunicazione, sull'adeguamento degli statuti, sull'iscrizione ai Registri Provinciali. Avviene, normalmente di persona, su appuntamento ed ha una durata media di circa 1 ora.

Il CSV Alto Adige risponde a quesiti fiscali, legali, assicurativi. Spesso si tratta di percorsi di lunga durata, in cui i consulenti, affiancati dagli operatori CSV, accompagnano le associazioni fino

alla soluzione di situazioni complesse. Anche gli esperti hanno privilegiato sempre di più le modalità di consulenza a distanza oltre al tradizionale incontro in presenza.

Inoltre, si ricordano le consulenze collettive realizzate nella modalità di percorsi formativi sul tema della costituzione e degli adempimenti per dare inizio ad un'attività associativa. Si tratta di un'attività consolidata che da sempre riscuote grande successo in termini di partecipazione e di risultati; gli incontri sono avvenuti anche in questo caso sia in presenza, sia in modalità telematica.

5.1.3.1 Alternative al classico finanziamento pubblico - Sportello “Affiancamento alla progettazione - Alternative al classico finanziamento pubblico”

Nel 2024 è stato attivato lo sportello di Affiancamento alla progettazione - Alternative al classico finanziamento pubblico che ha accompagnato le organizzazioni e realtà locali verso nuove prospettive progettuali.

Negli ultimi anni, il contesto economico e sociale è profondamente cambiato e il 2024 ha rappresentato un momento cruciale per consolidare un messaggio importante: affidarsi esclusivamente alla pubblica amministrazione per il finanziamento delle proprie iniziative non è più un sistema sostenibile.

Questo modello tradizionale di finanziamento pubblico, che ha garantito per lungo tempo stabilità e continuità a molte organizzazioni, oggi risulta inadeguato di fronte alle sfide contemporanee. La crescente competizione per risorse pubbliche limitate e l'evoluzione delle esigenze della società richiedono un cambio di paradigma: occorre costruire una cultura della progettazione sociale e attivarsi per esplorare nuove opportunità di finanziamento e collaborazione.

Attività principali svolte

Con tali premesse, il Csv ha focalizzato la propria attenzione su attività strategiche volte a promuovere la diversificazione delle fonti di finanziamento e a rafforzare la capacità progettuale delle organizzazioni. Abbiamo proposto come alternative tre principali attività:

Consulenze personalizzate

Le consulenze personalizzate dello sportello hanno avuto l'obiettivo di fornire supporto mirato alle organizzazioni in diverse aree critiche, con un approccio pratico e collaborativo.

Abbiamo supportato le organizzazioni a definire idee progettuali chiare, trasformandole in proposte strutturate e competitive. Ci siamo concentrati su aspetti tecnici come la formulazione degli obiettivi, la pianificazione delle attività, l'elaborazione dei budget e la creazione di indicatori per monitorare i risultati.

Le consulenze hanno incluso l'identificazione di bandi nazionali, europei e privati in linea con le finalità delle organizzazioni. Abbiamo supportato la compilazione delle richieste, prestando particolare attenzione ai requisiti specifici di ciascun bando.

5.1.3.2 Alternative al classico finanziamento pubblico - Bando Poli – Coltiviamo i vostri progetti

Coltiviamo i vostri progetti è un'iniziativa benefica ideata per sostenere il volontariato locale e promuovere progetti solidali che rispondano alle necessità della comunità. Il progetto, giunto alla sua ottava edizione, rappresenta un punto di riferimento per molte organizzazioni no-profit e associazioni che cercano un supporto per realizzare iniziative di forte impatto sociale. Dal suo lancio, il programma ha raggiunto traguardi significativi, con una donazione complessiva di 2.450.000 euro a beneficio di 130 progetti solidali.



Il CSV è partner strategico all'interno di "Coltiviamo i vostri progetti", offrendo supporto sia nella fase di presentazione dell'iniziativa che durante il percorso di valutazione e selezione. Ha anche un ruolo di supporto alle organizzazioni in modo da

affrontare il processo con maggiore consapevolezza e preparazione.

Il 7 febbraio 2024, durante l'incontro di presentazione ufficiale delle organizzazioni selezionate per l'ottava edizione, il CSV ha dato risalto alle iniziative delle realtà vincitrici, mettendo in evidenza il loro impegno sociale. Tra i 10 progetti sostenuti nella settima edizione, alcune organizzazioni della Provincia di Bolzano si sono distinte:

- PA1 TOGETHER FOR AFRICA ODV – Progetto: "Aiutiamole a essere autonome" – 8.814 euro raccolti
- INCONTRIAMOCI APS – Progetto: "Autismo on the road" – 16.601 euro raccolti
- SONIASHNYCK APS – Progetto: "Ucraina nel cuore" – 4.175 euro raccolti



Il CSV sostiene attivamente l'iniziativa poiché crede nel valore di un processo di progettazione sociale inclusivo e collaborativo. Il format del Bando Poli permette la partecipazione anche a organizzazioni meno strutturate, offrendo loro un'opportunità concreta di crescita e sviluppo. È un'occasione di apertura e di valorizzazione per gli enti coinvolti, che vengono affiancati dal team del Poli durante tutto il percorso.

Durante l'incontro del 24 luglio 2024, il CSV ha partecipato alla presentazione ufficiale dell'edizione 2024-2025, illustrando i dettagli del Bando Poli del percorso stesso ma soprattutto le organizzazioni selezionate:

- UILDM BOLZANO ODV – Lotta alla distrofia muscolare
- COOPERATIVA SOCIALE GEA – Iniziative contro la violenza
- UISP BOLZANO APS – Promozione dello sport per tutti

“Coltiviamo i vostri progetti” è la dimostrazione di come il lavoro sinergico tra iniziative private benefiche e il supporto del CSV possa generare un impatto concreto e duraturo. Il progetto non si limita a offrire risorse economiche, ma crea un ecosistema virtuoso in cui collaborazione, progettazione strategica e networking diventano strumenti essenziali per affrontare le sfide sociali del territorio.

5.1.3.3 Alternative al classico finanziamento pubblico - Sfide europee: promozione del percorso formativo in progettazione sociale

Sfide Europee è un percorso innovativo e sperimentale, nato dalla collaborazione tra Fondazione Caritro, Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano, Fondazione Cariverona e diversi CSV del territorio (CSV Trentino, CSV Alto Adige, CSV Verona, Volontariato in Rete - CSV Vicenza e CSV Belluno Treviso), con l'obiettivo di avvicinare le realtà del Terzo settore alla progettazione europea. L'iniziativa ha offerto un'opportunità unica per comprendere le dinamiche della progettazione comunitaria, creare partenariati e accedere a nuove fonti di finanziamento, inclusa la possibilità di attivare campagne di crowdfunding grazie alla collaborazione con Euregio+ e Banca Etica.

L'iniziativa ha seguito un iter articolato in quattro fasi principali:

1. **Formazione:** Un ciclo di tre incontri formativi ha introdotto le realtà partecipanti alle logiche della progettazione europea, approfondendo:

- Il funzionamento dell'Unione Europea e le principali opportunità di finanziamento disponibili. Le competenze fondamentali per la progettazione e gestione di progetti europei. Il ruolo delle partnership

a livello comunitario e le strategie per costruire collaborazioni internazionali.

2. **Eventi di Networking:** Due eventi in presenza, organizzati a **Verona (11 giugno 2024)** e **Trento (26 ottobre 2024)**, hanno permesso ai partecipanti di confrontarsi con esperti del settore, sviluppare sinergie e condividere esperienze attraverso tavole rotonde e laboratori.
3. **Accompagnamento Personalizzato:** Dopo la fase teorica gli enti hanno avuto l'opportunità di accedere a un supporto mirato per sviluppare le proprie idee progettuali e rafforzare le strategie di candidatura ai bandi europei.
4. **Call per Progetti e Crowdfunding:** Le realtà che hanno completato il percorso hanno potuto presentare una proposta progettuale per avviare collaborazioni europee. In aggiunta, è stata offerta la possibilità di lanciare una campagna di crowdfunding sulla piattaforma **Produzioni dal Basso** per sostenere i costi di realizzazione.

Il **CSV di Bolzano** ha giocato un ruolo chiave nel garantire la partecipazione e il coinvolgimento delle organizzazioni locali, contribuendo con diverse attività:

- **Presentazione dell'iniziativa** ai soci attraverso un incontro online informativo.
- **Partecipazione agli incontri di rete**, creando occasioni di confronto e sinergia tra gli enti coinvolti.
- **Supporto alle organizzazioni**, aiutando le organizzazioni a finalizzare le proprie candidature.

L'iniziativa ha suscitato la partecipazione di **9 enti di Bolzano si sono iscritti al percorso. 5 enti hanno completato la formazione e partecipato agli incontri di networking. 4 enti hanno richiesto l'accompagnamento personalizzato per sviluppare la propria idea progettuale. 1 ente ha presentato la domanda per la call finale**, candidando un progetto di partenariato europeo.



Difficoltà emerse e prospettive per il futuro

Nel corso del 2024, attraverso consulenze e momenti di confronto con le organizzazioni, sono emerse criticità comuni che ostacolano l'adozione di strategie alternative al classico finanziamento pubblico. Nonostante la crescente consapevolezza della necessità di diversificare le risorse, molte realtà del Terzo settore faticano a compiere questo passo a causa di diversi fattori strutturali e organizzativi.

Una delle problematiche più evidenti è la **mancanza di personale interno specializzato**. In molte associazioni, la progettazione viene gestita da volontari o da operatori che, sebbene altamente competenti nel proprio settore di intervento, non hanno una formazione specifica nella ricerca di bandi e nella costruzione di progetti sostenibili. Questo limita fortemente la capacità di accesso a opportunità di finanziamento più complesse e strutturate.

A ciò si aggiunge la **scarsità di tempo da dedicare alla formazione**. Le organizzazioni spesso operano in contesti caratterizzati da urgenze quotidiane e da un alto carico di lavoro, il che rende difficile destinare risorse temporali all'apprendimento di nuove competenze strategiche. Il risultato è che molte realtà rimangono legate a modelli di finanziamento tradizionali, senza riuscire a sviluppare un approccio proattivo alla progettazione sociale.

Un altro ostacolo significativo è la **difficoltà nella progettazione strategica a lungo termine**. La gestione operativa delle attività quotidiane assorbe la maggior parte delle energie, lasciando poco spazio alla riflessione strategica e alla pianificazione di azioni di sviluppo sostenibile. Questo si traduce in una gestione frammentaria delle opportunità, con il rischio di perdere occasioni di crescita per mancanza di preparazione o di visione prospettica.

Inoltre, le organizzazioni segnalano una **complessità nell'orientarsi tra le diverse opportunità di finanziamento disponibili**. La molteplicità di bandi, sia a livello locale che europeo, unita alla burocrazia spesso complessa e dispersiva, rende difficile individuare le occasioni più adatte alle specifiche esigenze di ciascun ente. Questo problema si accentua nelle realtà meno strutturate, che non dispongono di personale dedicato alla ricerca e alla gestione delle candidature.

Infine, emerge la **necessità di rafforzare la**

capacità di costruire partnership, soprattutto a livello internazionale. Se da un lato le reti territoriali funzionano abbastanza bene, dall'altro il passo verso collaborazioni europee appare ancora troppo ambizioso per molte organizzazioni, che non si sentono pronte a partecipare a progetti transnazionali per mancanza di esperienza o di contatti consolidati.

Le Sfide per il Futuro

Nel 2025, lo sportello di consulenza intende affrontare queste criticità con un approccio mirato e pragmatico, volto a rafforzare la capacità delle organizzazioni di accedere a nuove forme di finanziamento e di progettazione. Uno degli obiettivi principali sarà **l'ampliamento della rete di collaborazioni con attori privati e fondazioni**, per costruire un ecosistema locale più dinamico e resiliente. L'idea è quella di favorire sinergie che possano tradursi in opportunità concrete di finanziamento, riducendo la dipendenza esclusiva dalle risorse pubbliche.

Parallelamente, si lavorerà su **percorsi di formazione continua**, finalizzati a fornire strumenti operativi e strategie efficaci per la progettazione sociale. L'obiettivo è quello di rendere le organizzazioni più autonome e capaci di affrontare le sfide del fundraising e della ricerca di risorse in modo strutturato e consapevole.

Tra le opportunità già attive, il **Bando Poli** rappresenta un'importante occasione per coinvolgere anche organizzazioni meno strutturate, offrendo loro un percorso di crescita graduale e accompagnato. Questo bando non solo fornisce un supporto economico, ma diventa uno strumento di sviluppo per le realtà che vi partecipano, grazie all'affiancamento continuo del team del Poli. È un'opportunità di apertura e di valorizzazione per gli enti del territorio, che possono così sperimentare nuove forme di progettazione con un sostegno concreto.

Diverso è invece l'approccio richiesto da **Sfide Europee**, un percorso formativo più lungo e impegnativo, che porta le organizzazioni a confrontarsi con un contesto europeo. Sebbene rappresenti un'opportunità preziosa per entrare nel mondo della progettazione transnazionale, molte realtà del territorio non si sentono ancora pronte ad affrontare questa sfida. Il percorso richiede infatti una maggiore disponibilità di tempo e risorse, oltre a una visione strategica più ampia, elementi che non sempre sono presenti nelle piccole e medie organizzazioni locali.

L'obiettivo per il futuro sarà quindi quello di creare un **approccio graduale alla progettazione europea**, accompagnando le organizzazioni in un percorso di crescita che le porti, passo dopo passo, a sviluppare le competenze e le reti necessarie per affrontare con successo i bandi europei. Questo significa non solo fornire formazione tecnica, ma anche creare occasioni di networking e sperimentazione, affinché le realtà locali possano acquisire fiducia e consapevolezza nelle proprie capacità.

In definitiva, il 2025 sarà un anno cruciale per consolidare e rafforzare le strategie di progettazione alternativa, con un'attenzione particolare alla creazione di strumenti pratici e accessibili che possano rendere le organizzazioni sempre più autonome nella ricerca di risorse e opportunità di sviluppo.

5.1.3.4 Alternative al classico finanziamento pubblico – Stare Bene: Il Check-Up per Tutti

Stare Bene: Il Check-Up per Tutti è un progetto promosso dal Centro Servizi del Volontariato (CSV) Alto Adige con l'obiettivo di rafforzare la gestione, l'efficienza operativa e la sostenibilità delle organizzazioni del Terzo settore, valorizzando al contempo il ruolo fondamentale del volontariato.

Negli ultimi anni, il CSV ha registrato una crescita esponenziale nella richiesta di supporto da parte delle associazioni locali, passando da 28 soci nel 2019 a ben 442 nel 2023. Solo nell'ultimo anno, sono state fornite oltre 6.000 consulenze, mettendo in evidenza le principali difficoltà affrontate dagli enti del territorio: una normativa sempre più complessa, difficoltà nell'accesso ai finanziamenti, carenza di competenze gestionali e una crescente difficoltà nel coinvolgere volontari attivi.

Per rispondere a queste sfide, il progetto propone un percorso strutturato di check-up, coinvolgendo **150 organizzazioni e 450 rappresentanti interni** in un percorso di consulenza mirato a migliorare la loro capacità di gestione e pianificazione. Il check-up offre un supporto concreto attraverso un'analisi approfondita dello stato di salute dell'ente e l'individuazione di strategie efficaci per migliorarne la sostenibilità e l'impatto sociale.

Le tematiche affrontate spaziano dalla **contabilità e fiscalità**, con particolare attenzione alla gestione dei bilanci e alla compliance normativa, fino alla **progettazione sociale e fundraising**, per facilitare l'accesso a bandi e strumenti di

finanziamento innovativi come il crowdfunding. Il percorso include anche consulenze su **aspetti legali, diritto del lavoro, digitalizzazione e strategie di comunicazione**, fondamentali per rendere le organizzazioni più strutturate ed efficienti. Particolare attenzione è dedicata anche al **benessere organizzativo**, per migliorare la governance interna e il coinvolgimento dei volontari, e all'**organizzazione di eventi**, essenziale per rafforzare la visibilità e la capacità di networking degli enti.

Il progetto prevede tre fasi principali:

- **Sessioni di check-up individuali**, per analizzare la situazione finanziaria, organizzativa e strategica di ogni ente.
- **Supporto specialistico mirato**, con esperti che affiancheranno le organizzazioni su aspetti chiave come contabilità, progettazione sociale e comunicazione.
- **Follow-up personalizzato a tre mesi**, per valutare l'impatto delle strategie adottate e favorire un miglioramento continuo.

Al termine del percorso, verrà elaborato un **paper finale**, contenente raccomandazioni e spunti operativi per il Terzo settore e la Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo di individuare soluzioni concrete per rendere il mondo del volontariato più solido ed efficace.

Il progetto si concluderà con una diffusione dei risultati, condividendo le esperienze raccolte, creando un momento di confronto tra istituzioni, associazioni e stakeholder. L'obiettivo è non solo quello di fornire strumenti pratici alle organizzazioni partecipanti, ma anche di promuovere un cambiamento strutturale, affinché il Terzo settore possa affrontare con maggiore consapevolezza e preparazione le sfide future.



5.1.3.5 Nuova partnership Terzo settore e pubblica amministrazione

L'amministrazione condivisa non è solo un concetto giuridico, ma una strategia concreta per ripensare la gestione della cosa pubblica, trasformandola in un processo partecipato e collaborativo. Formulato dal prof. Gregorio Arena, padre del principio di sussidiarietà, questo modello ribalta il tradizionale approccio gerarchico tra amministrazione e cittadini, promuovendo una governance basata sulla cooperazione tra istituzioni, cittadini e organizzazioni del Terzo settore. In un'epoca in cui le sfide sociali sono sempre più complesse e i bisogni sempre più differenziati, l'amministrazione condivisa si propone come risposta innovativa e inclusiva, capace di integrare risorse pubbliche e private per migliorare il benessere collettivo.

Per anni, l'Alto Adige è stato all'avanguardia in questo campo, un punto di riferimento per l'intero Paese. Tuttavia, negli ultimi tempi, altre regioni come la Toscana e l'Emilia-Romagna hanno saputo raccogliere questa eredità e svilupparla con un approccio più strutturato e ambizioso. Il nostro territorio, che una volta guidava questo processo, rischia ora di perdere terreno. È giunto il momento di riaffermare la nostra leadership in questo settore, consolidando e ampliando le pratiche di amministrazione condivisa per offrire ai cittadini servizi sempre più efficienti e rispondere in modo rapido e mirato alle nuove sfide sociali.

Per affrontare questa sfida, il Centro Servizi Volontariato Alto Adige ha lanciato, alla fine del 2024, un percorso di formazione rivolto a tutte le pubbliche amministrazioni che desiderano acquisire competenze e strumenti per implementare efficacemente l'amministrazione condivisa. L'iniziativa si propone di trasformare la teoria in prassi concreta, offrendo un'opportunità unica di apprendimento e confronto. Nel 2024, i comuni di Merano e Bolzano sono stati i primi a cogliere questa opportunità, consentendo ai loro funzionari di approfondire strumenti essenziali come la co-programmazione e la co-progettazione. Questi meccanismi innovativi permettono agli enti pubblici di superare le rigidità delle tradizionali gare di appalto, adottando metodi più partecipativi che mettono al centro il benessere delle comunità locali.

Fondamentale è stato il contributo del dott. Paolo Pompermaier, esperto di enti non profit, recentemente nominato nella commissione Terzo settore del Consiglio Nazionale dell'Ordine dei

Commercialisti e docente al master in fundraising dell'Università di Bologna. Grazie alla sua guida, il percorso formativo ha permesso ai partecipanti di affrontare e superare le principali difficoltà procedurali legate all'amministrazione condivisa. Attraverso casi di studio concreti ed esperienze pratiche, i funzionari coinvolti hanno acquisito competenze operative che renderanno possibile l'adozione di nuovi procedimenti amministrativi nei comuni di Merano e Bolzano. Questi provvedimenti segneranno un passo importante verso una gestione pubblica più efficiente, flessibile e collaborativa.

L'impegno del CSV Alto Adige in questo ambito non si conclude con la formazione, ma si rafforza con l'obiettivo di diventare un punto di riferimento stabile per enti pubblici e organizzazioni del Terzo settore. L'ente intende ampliare il proprio servizio, offrendo consulenza continuativa alle amministrazioni che vogliono adottare strumenti di amministrazione condivisa e supportando le associazioni che desiderano promuoverne l'attivazione. L'obiettivo è quello di tornare a essere protagonisti in questo ambito strategico, valorizzando le competenze dei professionisti coinvolti e favorendo un'amministrazione sempre più inclusiva e partecipativa.

Solo attraverso un approccio realmente condiviso sarà possibile migliorare la qualità della vita di tutti gli altoatesini e costruire un territorio più equo, collaborativo e sostenibile. L'amministrazione condivisa non è solo una sfida amministrativa, ma una vera e propria opportunità per ripensare il ruolo delle istituzioni e la loro relazione con la comunità, rendendo il nostro territorio un modello virtuoso a livello nazionale.

5.1.3.6 Sportello a 360 gradi

La collaborazione a 360 gradi, dalle pratiche da evadere all'organizzazione di eventi. Aprirà così uno sportello ad hoc pronto a fornire assistenza.

Gli interventi previsti:

- supporto e orientamento delle associazioni nell'adempimento delle pratiche amministrative richieste per la gestione degli enti;
- individuazione e l'informazione rivolta alle associazioni che svolgono la propria attività nel territorio regionale rispetto alle linee contributive predisposte in relazione ai diversi enti;
- promozione di momenti di informazione/ formazione sulla gestione delle modalità di

- compilazione delle domande di contributo;
- attività di orientamento e consulenza tecnico amministrativa;
- attività per garantire la collaborazione con l’Ufficio competente della Regione che si occupa della tenuta dei Registri regionali e con gli uffici delle pubbliche amministrazioni per quanto attiene le linee contributive loro proprie.

Obiettivi specifici:

- istituzione e operatività dello Sportello unico per l’erogazione di consulenze tecnico amministrative alle associazioni richiedenti e nelle attività di supporto amministrative per la presentazione di domande di contributi etc.;
- individuazione di una fascia oraria quotidiana di apertura dello Sportello a favore delle associazioni per un periodo di almeno dieci ore ripartite su cinque giorni settimanali;
- individuazione di almeno una sede fisica dello Sportello presente sul territorio corrispondente all’area geografica indicata nella domanda;
- individuazione di un dipendente reclutato per le necessità progettuali che garantirà la propria presenza negli orari di sportello, eventualmente coadiuvato dai volontari e dai soci del medesimo ente.

Una nuova opportunità per gli operatori per confrontarsi con gli esperti sulla propria organizzazione in un incontro faccia-a-faccia.

Le consulenze di comunicazione sono strettamente connesse con le attività di promozione e quelle di comunicazione in particolare riguardano:

- definizione del piano di comunicazione istituzionale;
- definizione del piano di comunicazione per eventi /progetti;
- comunicati stampa;
- soluzioni software personalizzate;
- accompagnamento e tutoraggio all’utilizzo delle nuove tecnologie;
- soluzioni Web e Cloud.

Area organizzativa: Si tratta prevalentemente di una consulenza mirata all’accompagnamento dei volontari alla ricerca di soluzioni più adeguate nella gestione delle relazioni interne ed esterne:

- analisi dei bisogni;
- problem solving.

Area progettuale:

- ricerca bandi locali, nazionali ed europei;
- supervisione alla redazione progetti per bandi, locali, nazionali europei;
- rendicontazione progetti;
- creazione partnership;
- orientamento e accompagnamento al crowdfunding.

Orientamento al Volontariato

Altro settore di consulenza di sportello riguarda la consulenza di orientamento al volontariato fornita dagli operatori del front office, diretta a quelle persone che si affacciano al mondo del volontariato ma non sanno a quali associazioni rivolgersi.

- informazione sulle associazioni del territorio;
- matching aspirante volontario e associazione.

Consulenze specialistiche

Si intendono quelle fornite su richiesta per questioni giuridico-normative di particolare complessità dove il personale specializzato viene affiancato da collaboratori esterni in materie legali, giuslavoristiche, fiscali i controlli dei bilanci consuntivi vengono eseguiti dal commercialista del Centro:

- consulenze specialistiche in materie giuridico-amministrative;
- contrattualistica sui rapporti di lavoro;
- controllo Bilanci consuntivi;
- Supporto e orientamento delle associazioni nell’adempimento delle pratiche amministrative richieste per la gestione degli enti;
- individuazione e l’informazione rivolta alle associazioni che svolgono la propria attività nel territorio regionale rispetto alle linee contributive predisposte in relazione ai diversi enti;
- promozione di momenti di informazione/ formazione sulla gestione delle modalità di compilazione delle domande di contributo;
- attività di orientamento e consulenza tecnico amministrativa.

5.1.4 Informazione e comunicazione

5.1.4.1 Newsletter & social media

L'obiettivo è di dare alle associazioni le competenze e gli strumenti per comunicare efficacemente con i propri interlocutori, siano essi volontari, altre organizzazioni, Enti Locali, potenziali donatori e sostenitori, cittadini.

Una buona comunicazione deve essere pensata e pianificata strategicamente, e deve essere condivisa con tutta l'organizzazione. Social media, newsletter, siti web e altri canali che il mondo digitale mette a disposizione offrono molte opportunità che, se sfruttate adeguatamente, possono portare grandi benefici all'associazione.

Il percorso formativo di informazione e comunicazione è mirato a individuare i passi fondamentali per costruire un piano editoriale e tradurlo in azioni comunicative attraverso strumenti, tecniche e canali digitali a misura della propria Associazione. Dopo un inquadramento teorico e metodologico iniziale, seguirà un approccio laboratoriale: i partecipanti, accompagnati dalle docenti, potranno sperimentare direttamente la realizzazione di un piccolo prodotto audio o video da utilizzare su uno o più canali di comunicazione digitale.

L'impatto è un concetto che indica un cambiamento di lungo periodo che avviene sulle persone e nelle comunità. L'interesse del CSV Alto Adige ETS è soprattutto valutare anche l'impatto e significa rilevare, analizzare e "dare valore" alla trasformazione agita da un'organizzazione del Terzo settore attraverso le attività realizzate, i servizi erogati o i progetti implementati, rispetto alle diverse categorie di portatori di interesse (stakeholder) e ai portatori di risorse (asset holder) monetarie e non: dai beneficiari diretti di un intervento ai lavoratori, collaboratori, soci e volontari dell'organizzazione, passando per i finanziatori e i donatori presenti o futuri nonché i soggetti pubblici, fino, ovviamente, ai cittadini e alla comunità in senso più ampio. In altri termini, si tratta di dare evidenza al contributo specifico dei soggetti del Terzo settore alla produzione di valore aggiunto economico e sociale in virtù del loro ruolo "emergentista", così come riconosciuto anche all'interno della riforma del Terzo settore.

Tali soggetti, infatti, attraverso le proprie attività, sono letteralmente in grado di fare "emergere" un valore sociale ed economico, peculiare ai loro tratti identitari e connesso alla propria funzione-obiettivo, che li differenzia e li smarca da un ruolo meramente "additivo" (residuale) o "alternativo" (in contrapposizione) rispetto alle istituzioni pubbliche e private for profit.

Una buona comunicazione deve essere pensata e pianificata strategicamente, e deve essere condivisa con tutta l'organizzazione. Social media, newsletter, siti web e altri canali che il mondo digitale mette a disposizione offrono molte opportunità che, se sfruttate adeguatamente, possono portare grandi benefici all'associazione.

Il percorso formativo è mirato a individuare i passi fondamentali per costruire un piano editoriale e tradurlo in azioni comunicative attraverso strumenti, tecniche e canali digitali 'a misura' della propria Associazione. Dopo un inquadramento teorico e metodologico iniziale, seguirà un approccio laboratoriale: i partecipanti, accompagnati dalle docenti, potranno sperimentare direttamente la realizzazione di un piccolo prodotto audio o video da utilizzare su uno o più canali di comunicazione digitale.

5.1.4.2 Organizzazione eventi nel Terzo settore

Finalmente si elabora una guida pratica da parte del CSV Alto Adige ETS che dà alle associazioni le istruzioni necessarie per l'organizzazione di eventi di sensibilizzazione, promozione, raccolta fondi. La realizzazione di eventi sottolinea i momenti importanti di un'organizzazione, occasione preziosa per dialogare in modo diretto con i propri stakeholders: clienti, donatori o finanziatori, personale dipendente o volontario e le loro famiglie. La pubblicazione fornisce l'elenco dei principali adempimenti da assolvere nell'interesse della salute pubblica, della legalità e dell'ordine pubblico nell'organizzazione di una manifestazione pubblica occasionale realizzata da un ente del Terzo settore: istruzioni generali per organizzare le cosiddette "feste del tempo libero"; la SIAE e l'utilizzo di opere protette dal diritto di autore; organizzazione di mostre fotografiche o proiezione di filmati; inquadramento del rapporto con le persone che aiutano nell'organizzazione; organizzazione di banchetti per la vendita di gadget e oggetti vari; organizzazione di giochi di sorte quali tombole, lotterie, pesche di beneficenza e simili.

La guida con consulenza individuale, accompagnata con sopralluoghi è pensata per affiancare i volontari in procinto di organizzare un evento e aiutarli a pensare agli aspetti amministrativi come parte integrante del progetto vero e proprio.

Gli eventi sono giornate memorabili, utili per la socializzazione e la crescita dei team e efficaci per rafforzare gli impegni dell'organizzazione rispetto a dei percorsi di sostenibilità sociale e ambientale e per diffondere i suoi valori rafforzando il senso di appartenenza e il proprio "brand purpose".

Gli eventi delle associazioni possono indubbiamente contribuire a migliorare il benessere del personale, delle famiglie dei dipendenti e delle comunità in cui l'azienda opera.

Ad esempio, gli eventi interni all'organizzazione possono essere sviluppati con modalità di team building e in questo modo possono contribuire a valorizzare le risorse umane, proponendo attività di formazione e sensibilizzazione rispetto temi particolarmente sentiti (sicurezza sul lavoro, inclusione, multiculturalità) trattati attraverso la lente dei diritti.

Organizzare giornate speciali inoltre è un modo positivo per coinvolgere le famiglie attraverso iniziative divertenti e "family friendly", in cui genitori e figli insieme possono scoprire i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza contribuendo a creare un miglioramento del clima lavorativo e favorendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata – work life balance.

Inoltre gli eventi possono essere rivolti all'esterno, verso le comunità, e possono contribuire a concretizzare la strategia di Responsabilità Sociale attraverso percorsi di community engagement, realizzando attività che non si limitano a far conoscere il brand o un prodotto/servizio, ma che incoraggiano la creazione di spazi e situazioni in grado di attivare l'interazione su temi e progetti di interesse per condividere informazioni concrete, utili per incoraggiare comportamenti virtuosi e indirizzare verso abitudini più sane e sicure.

5.1.5 Ricerca e documentazione

5.1.5.1 Il Terzo settore come datore di lavoro attraente

La situazione in Alto Adige: sono 12.500 dipendenti con contratti collettivi in diversi campi e 4.000 liberi professionisti, che nelle associazioni erogano regolarmente e relative prestazioni, previste dallo statuto di ciascun ente. Sotto questo profilo si ritiene molto importante analizzare bene il potenziale da parte delle organizzazioni, anche per quanto concerne le possibilità di attivazione di nuovi modelli di impiego e di contratti di lavoro.

Scorriamo pro e contro del lavoro nel no profit, completo di dati ISTAT sull'occupazione nel Terzo settore. Certamente si trova espansione e possibilità, ma bisogna tenere in considerazione alcune caratteristiche. Infine, dobbiamo ricordare le nostre qualità e che non esistono al mondo soluzioni sicure o definitive. Partiamo dai fondamentali, che non è male rivedere per curiosità, per poi analizzare il tema nel particolare.

- Se in Italia sono presenti in tutto quasi 364.000 enti no profit, la maggioranza sono al Nord col 50%, il 22,2% al Centro, il 18,2% al Sud e il 9,5% nelle Isole.
- I volontari sono per il 57,5% uomini e il 42,5% donne.

È noto che il Terzo settore è una grande risorsa, ben presente in Italia. Molti hanno fatto del Terzo settore il proprio lavoro, da cui guadagnare di che vivere.

Il no profit segue dei meccanismi diversi da un'azienda privata. Ciò potrebbe apparire attraente, ma è controbilanciato anche da altri fattori.

Di fronte al rischio del licenziamento, il no profit potrebbe essere più propenso a cercare di salvare un posto di lavoro, perché segue dei criteri diversi rispetto ad un'azienda, in particolare dove gli utili hanno una funzione diversa. Mentre per un'azienda l'utile è ciò da cui deriva la sua stessa esistenza, un ente no profit potrebbe preferire ridurre gli utili e tenere un posto di lavoro. Un ente no profit non viene definito dai suoi ricavi, mentre un'azienda che va in perdita viene meno alla forma con cui è nata. Anzi, a volte salvaguardare un posto di lavoro alimenta direttamente lo scopo dell'ente no profit, che vede il lavoro come forma di integrazione sociale e partecipazione alla comunità.

Per una azienda potrebbe essere più difficile essere in grado di mantenere l'impegno, perché deve contare solo sui propri mezzi per la propria sussistenza, mentre nel Terzo settore esistono anche bandi di finanziamento pubblico. Abbiamo assistito a delle forme di aiuto durante il covid ed i governi progettano incentivi per le assunzioni, ma non sono misure sostanziali, che possano sostituirsi alle logiche che dirigono un'azienda, cioè il calcolo di spese e ricavi.

Dato che intervengono dinamiche di tipo diverso, partecipare in una no profit potrebbe essere più impegnativo, perché, se i ruoli sono influenzati meno dal rapporto dipendente – datore di lavoro, che prevede regole e distanze specifiche, si potrebbe cadere in rapporti più personali, informali o meno definiti, quindi più complessi da interpretare e gestire.

Anche per le associazioni vale quanto segue: i migliori dipendenti non vengono a bussare alla vostra porta, ma devono essere conquistati con un duro lavoro. Anche le associazioni e le organizzazioni continuano a lottare con alcuni luoghi comuni e saggezze "superate" quando si tratta di attrarre l'associazione come datore di lavoro.

L'employer branding ha essenzialmente due gruppi di destinatari: da un lato, mira ad attrarre i dipendenti e, dall'altro, serve a trattenere i dipendenti esistenti. Dopo tutto, i dipendenti soddisfatti e fedeli sono noti per essere i migliori ambasciatori del marchio per trasmettere i valori di un'organizzazione al mondo esterno. Non vanno dimenticati gli ex dipendenti e, soprattutto nelle associazioni, i volontari.

Tuttavia, la costruzione e la gestione di un forte employer brand è un'impresa complessa che richiede il rispetto di alcune regole di base. Un lavoro intensivo in questo senso è sicuramente un investimento utile per ogni associazione: dopo tutto, le organizzazioni non sono più noiose, burocratiche e antiquate. Sono moderne, innovative e attraenti, anche come datori di lavoro.

5.1.5.2 Il valore aggiunto del Terzo settore per la collettività

L'urgenza e la necessità da parte dei soggetti del Terzo settore di sviluppare un sistema autonomo di monitoraggio delle proprie attività (performance) in termini di "grado di produzione di beni relazionali"; nonché di valutazione degli effetti prodotti nel contesto socio-economico circostante, nei termini di generazione del capitale sociale,

sono sotto gli occhi di tutti. Soprattutto in una fase di profonda revisione del sistema dei servizi sociali, sanitari e educativi in atto in molte regioni del nostro paese in seguito alla adozione del sistema dell'Accreditamento, che viene progressivamente a sostituire il precedente modello di assegnazione dei servizi tramite gara (sostegno della offerta).

La questione di fondo è se le ETS siano più o meno attrezzate dal punto di vista culturale (della leadership) e organizzativo, per muoversi in questo nuovo ambiente caratterizzato da modifiche profonde nel sistema di regolazione delle relazioni pubblico-privato e negli schemi di finanziamento degli esercizi erogati.

In questo panorama mutato le ETS saranno chiamate a mettere in atto profondi processi di adattamento organizzativo (nei modelli di governance, nei processi di fornitura dei servizi, ecc.) e innovazione operativa (costruzione di partnership e sviluppo di networks) che richiederanno una significativa capacità di auto-diagnosi e di lettura prospettica (pianificazione) degli scenari futuri.

La valutazione di impatto sociale, dunque, va intesa come opportunità di crescita da parte dei soggetti del Terzo settore: una sfida che, all'interno della sua complessità, mette tali soggetti nelle condizioni di fare un salto di qualità nella ridefinizione dei propri obiettivi di lungo periodo, nella capacità di ripensarsi anche in termini organizzativi e, di conseguenza, in termini di adeguatezza (ovvero di efficacia ed efficienza) nel rispondere ai problemi sociali emergenti, sempre più complessi, i quali per essere risolti vanno affrontati in maniera ecosistemica dalla pluralità di attori che risiedono nel proprio territorio.

La principale sfida che il Terzo settore si trova ad affrontare oggi è quella di rafforzare ed affermare la propria identità, in quanto complesso variegato di soggetti in grado di trovare soluzioni ai problemi emergenti in questa nuova fase di sviluppo.

5.1.6 Supporto tecnico-logistico

5.1.6.1 Ausili e strumenti di lavoro

Le organizzazioni non profit devono affrontare una serie di sfide che possono influire sulla loro capacità di raggiungere i propri obiettivi e di avere un impatto positivo.

Una delle sfide più grandi è rappresentata dai finanziamenti, poiché molte organizzazioni non

profit si affidano a donazioni e sovvenzioni per sostenere le proprie attività e i propri programmi: questo può rendere difficile mantenere risorse finanziarie costanti e limitare la capacità dell'organizzazione di scalare le proprie attività.

Le organizzazioni non profit possono anche avere un organico limitato, il che può rendere difficile la gestione del carico di lavoro e il raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre, le organizzazioni non profit possono trovarsi ad affrontare sfide normative e legali, come la conformità alle leggi fiscali e sul lavoro, che possono essere complesse e richiedere molto tempo.

In un periodo storico in cui si discute tantissimo sui rischi del diffondersi a livello globale delle Intelligenze Artificiali generative, non potevamo non affrontare questo argomento.

Proviamo a capire come questa nuova frontiera dell'intelligenza artificiale possa diventare un prezioso alleato per le organizzazioni no profit offrendo nuove possibilità per la comunicazione, la creazione di contenuti e l'ottimizzazione dei processi organizzativi interni.

Gli appuntamenti sono occasione per condividere sei strumenti di intelligenza artificiale gratuiti in grado di poter facilitare alcuni processi di lavoro nelle organizzazioni Non Profit.

Nello specifico si precisa una soluzione, applicabile da subito, che potrebbe essere integrata all'interno delle organizzazioni per velocizzare la verbalizzazione di incontri, assemblee, call.

Le organizzazioni non profit sono alla costante ricerca di modi per massimizzare il loro impatto e le loro risorse.

Come detto: uno di questi modi è l'implementazione della tecnologia dell'Intelligenza Artificiale (AI): sfruttando l'AI, le organizzazioni non profit possono snellire i loro processi, migliorare il processo decisionale e, in ultima analisi, creare un maggiore cambiamento positivo nelle loro comunità.

- Le organizzazioni non profit possono contribuire a fornire servizi vitali e supporto a chi ne ha bisogno, come assistenza sanitaria, istruzione e alloggi.
- Le sfide che devono affrontare includono

finanziamenti, personale limitato, problemi normativi e legali.

- La tecnologia dell'intelligenza artificiale può fornire una soluzione a molte delle sfide che le organizzazioni non profit devono affrontare.
- L'intelligenza artificiale può fornire automazione, aiutare nella valutazione e nell'analisi dell'impatto e ottimizzare la comunicazione e il coinvolgimento delle parti interessate.

5.1.6.2 **Digital World – le nuove sfide del Terzo settore**

Il Terzo settore svolge un ruolo fondamentale. Nell'evoluzione in corso, i temi centrali del ripensamento di questo settore sono:

- governance,
- nuove forme di fundraising,
- misurazione dell'impatto sociale delle iniziative come strumento di promozione.

L'evoluzione tecnologica e digitale del contesto socioeconomico italiano rappresenta un elemento centrale dello sviluppo e dell'affermazione della forma di stato, alla luce in particolare della tutela multilivello dei diritti. Una tale evoluzione qualifica con particolare attenzione i bilanciamenti e i contrappesi presenti nella nostra società, fornendo sia alle pubbliche amministrazioni che ai soggetti sociali e associativi, strumenti di attuazione costituzionale fino ad oggi non utilizzabili.

L'iniziativa ha la finalità di aiutare gli operatori del Terzo settore a intraprendere un vero e proprio percorso di trasformazione digitale, ovvero non solo di acquisire competenze sul digitale, ma di imparare a coinvolgere la propria organizzazione in un processo di cambiamento a lungo termine.

Il percorso di digitalizzazione per le no profit può essere fatto in modi diversi con un impegno, in termini di risorse economiche e di competenze, molto variabile. Ma un progetto complesso non è di per sé garanzia di successo. Spesso le soluzioni più lineari e semplici da gestire sono il primo passo verso una transizione digitale efficace e di seguito vi proponiamo 7 utili passaggi logici da seguire per iniziare il vostro percorso.

In un percorso di digitalizzazione per le no profit un'ottima soluzione può essere quella di ricorrere a una piattaforma per la condivisione di contenuti. Uno strumento del genere, oltre che essere di semplice gestione, permette alle realtà del Terzo

settore di condividere molto agilmente i propri valori ed iniziative con i diretti interessati, i volontari, i sostenitori e il personale dipendente. Inoltre, grazie alla tecnologia moderna è molto semplice diversificare i contenuti in base ai target ed agli scopi che man mano ci si propone e gestire la creazione di contenuti, attraverso un piano editoriale ben progettato, diventa un'attività routinaria come tante altre.

Concretamente, si punta sulla:

- consulenza sull'utilizzo dei propri strumenti digitali (sito, pagine Facebook, etc.) per migliorare la propria comunicazione esterna;
- formazione e supporto sull'utilizzo di strumenti digitali per la comunicazione interna (strumenti per videoconferenze, utilizzo di gruppi Whatsapp);
- consulenza per la realizzazione di pagine online o utilizzo dei Social Media (Facebook; Instagram, YouTube) coerenti con le attività e i valori della propria Associazione;

- formazione per l'utilizzo di strumenti gratuiti per creare locandine o altri prodotti digitali per la comunicazione;
- incontri aperti ai soci, sia della propria Associazione sia in comune con più Associazioni dello stesso territorio, sul funzionamento dei Social Media e in generale della rete Internet per migliorare la comunicazione con il territorio.

Lo sportello specifico che va introdotto ha lo scopo di aumentare le competenze digitali delle Associazioni e di realizzare interventi per sviluppare l'autonomia delle stesse Associazioni nell'ambito della comunicazione digitale.



5.1.6.3 Rapporto: Supporto Digitale 2023/2024

Rispetto al 2023, l'anno 2024 ha portato numerose nuove sfide nel settore del supporto digitale. In particolare, le associazioni si sono rivolte a noi frequentemente per ricevere assistenza riguardo ai seguenti problemi:

Rinnovo dell'indirizzo PEC

Molti si sono lamentati nel 2024 delle difficoltà legate al rinnovo dell'indirizzo PEC, poiché non sempre è stato chiaro come e a chi effettuare il pagamento. Alcuni hanno persino ricevuto email di phishing che si spacciavano per Aruba.

SPID o CIE?

Abbiamo ricevuto numerose richieste di chiarimento in merito alla necessità dello SPID per accedere ai servizi online, in presenza di una Carta d'Identità Elettronica (CIE). In generale, la CIE può essere utilizzata al posto dello SPID, ma affinché funzioni correttamente è necessario:

- Installare l'app CieID sullo smartphone;
- Attivare tutti i livelli di sicurezza (Livello 1, 2 e 3);
- Avere sempre a disposizione PIN e PUK della carta d'identità.

Adeguamento della PEC agli standard europei

Un'ulteriore sfida nel 2024 è stata l'adeguamento della PEC agli standard europei. Questo processo richiede innanzitutto una verifica dell'identità del legale rappresentante, che può avvenire tramite SPID o firma digitale. Purtroppo, questa procedura non è sempre risultata semplice e ha causato notevoli difficoltà a molte associazioni.

Per superare questo ostacolo, esistono due possibili alternative:

1. Convocare un'assemblea dell'associazione, in cui venga esplicitamente stabilito che il legale rappresentante è autorizzato ad agire come "titolare" dell'indirizzo PEC.
2. Presentare l'estratto del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), che attesti l'identità dell'associazione, il codice fiscale e il nominativo del legale rappresentante.

Conclusioni

Le sfide digitali per le associazioni si sono intensificate nel 2024, in particolare per quanto riguarda il rinnovo della PEC, l'utilizzo di SPID e CIE, e l'adeguamento alle normative europee. Grazie a un supporto mirato, molte problematiche sono state risolte, ma sarà fondamentale prepararsi in anticipo alle nuove esigenze digitali del futuro.



5.2. Come comuniciamo

Gli obiettivi di gestione individuati

Nell'ambito delle funzioni istituzionali già richiamate e contenute all'art 63 del Codice del Terzo settore, il CSV Alto Adige per il 2024 si è dato i seguenti obiettivi strategici:

1. Assicurare la continuità delle azioni di supporto al volontariato, proseguendo l'impegno secondo le direttive della continuità, del consolidamento e dell'innovazione. In termini specifici consolidamento ed innovazione significano:
 - coordinamenti locali che devono essere sempre più lo spazio di partecipazione e condivisione delle scelte strategiche che il CSV Alto Adige opera sul territorio, riconoscendo ampia autonomia anche organizzativa alle associazioni del territorio;
 - potenziamento del sostegno alla progettualità sociale del volontariato e delle organizzazioni di volontariato;
 - implementazione di tutte le aree di intervento istituzionale del CSV Alto Adige (promozione, documentazione, formazione, consulenza);
 - sviluppo delle reti tematiche già presenti ed attive nei territori;
 - radicamento del CSV Alto Adige in tutta l'area della Provincia anche mediante il potenziamento dei servizi da erogare.
2. Promuovere la cultura del volontariato ed il volontariato organizzato. In linea con quanto previsto nella Riforma del Terzo settore, è opportuno evidenziare come in più punti del Codice del Terzo settore si dedichi un'attenzione particolare ai temi del volontariato e della sua promozione. In questo quadro promuovere il volontariato significa potenziare e far emergere tutte quelle forme di impegno personale, soprattutto giovanile, non riconducibile alle forme del volontariato organizzato ai sensi della normativa specifica, ma comunque degno di attenzione. Promuovere il volontariato significa sostenere e supportare le associazioni nella ricerca di nuovi volontari e nella loro formazione, ed ancora attivare strategie e metodi nuovi per potenziare l'azione volontaria, la ricerca fondi ed il reclutamento di nuovi volontari.
3. Incentivare il lavoro di rete tra le associazioni di volontariato. La promozione del lavoro di rete è l'orizzonte verso cui il CSV orienta la sua azione nei territori. In questi anni, con le risorse e competenze della sua compagine associativa e dello staff tecnico, ha cercato di raccogliere questi 154 Obiettivi e attività istanza e di trasformarla in nuova sfida comunitaria capace di rinnovare le sue motivazioni etiche e fondative.
4. Promuovere la conoscenza delle novità culturali e giuridiche della riforma del Terzo settore. Nel contesto di profondo cambiamento del Terzo settore, la diffusione e la conoscenza della nuova normativa sono certamente una opportunità di crescita per il territorio che ha orientato la programmazione di attività di formazione, consulenza ed accompagnamento specifiche rivolte agli enti di Terzo settore ed in particolare alle organizzazioni di volontariato.
5. Migliorare i processi di rendicontazione sociale e trasparenza. La redazione del bilancio sociale e l'adozione della carta dei servizi per il CSV Alto Adige non sono solo un obbligo di legge derivante dalle nuove previsioni normative, ma una modalità con la quale potenziare i legami di fiducia tra tutti i portatori di interesse. La redazione del bilancio sociale e l'adozione della carta dei servizi sono gli strumenti con i quali CSV Alto Adige persegue tali obiettivi.

Per il raggiungimento degli obiettivi individuati, CSV Alto Adige articola la sua programmazione secondo le 6 aree di attività dell'Art. 63 Codice del Terzo settore ed attraverso delle schede di dettaglio delle diverse attività previsto in ogni area, in particolare in ciascuna scheda sono indicati gli obiettivi specifici, i tempi e fasi di attuazione, le risorse umane dedicate, gli eventuali partner, i destinatari e le modalità di accesso.

5.3. Le modalità di erogazione dei servizi

I nostri servizi

1. Copertura assicurativa
L'assicurazione copre tutto?
2. Contabilità
Contabilità ordinaria e questioni fiscali
3. Modifiche statutarie
Modifiche statutarie per ODV, APS ed ONLUS
4. Riforma 3. settore
Riforme e statuti fac-simile
5. Consulenza
Consulenza e supporto
6. Rete del volontariato
Soci ordinari e sostenitori
7. Eventi
Organizzazione di manifestazioni, convegni...
8. Sito internet
One page all'interno della rete di volontariato
9. Sicurezza alimentare
Sicurezza alimentare nel Volontariato
10. Tutela igienistica
Tutela igienistica nel Volontariato
11. Consulenza legale
Diritto amministrativo, cooperazione ...
12. Traduzione
Traduzioni e interpretariato
13. Privacy
Privacy – Regolamento UE 2016/679
14. Servizio stampa
Servizio stampa & pubbliche relazioni
15. Amministrazione trasparente
Amministrazione trasparente nel Volontariato
16. Consulenze nel settore della disabilità
Consulenze di supporto a persone con disabilità, caregivers e familiari
17. Diritto del lavoro e gestione del personale
Consulenze per una corretta gestione del libro paga dei collaboratori
18. PEC
Facciamo insieme la PEC
19. SPID
Supporto per la registrazione dello SPID!
20. Affiancamento alla progettazione sociale
Sviluppiamo insieme la vostra idea progettuale
21. Consulenza SIAE
Supporto a tutte le questioni relative alla SIAE – comprese problematiche legate ai portali online, alla fatturazione, ecc.
22. Consulenza archivistica
Digitalizzazione massiva, classificazione e catalogazione di archivi analogici e digitali

Consulenze dopo le ore 17

Totale consulenze	406
Presso sede CSV o in aula	174
Videoconferenza	231
Telefonica	1

Consulenze il venerdì

Totale consulenze	217
Presso sede CSV o in aula	138
Videoconferenza	78
Telefonica	1

Consulenze 2024

Totale consulenze	2178
Presso sede CSV o in aula	1213
Videoconferenza	957
Telefonica	8

Numero eventi informativi

Totale eventi	77
Presso sede CSV o in aula	60
Videoconferenza	17

Gli utenti accedono ai servizi attraverso porte di accesso diverse: presso la sede legale di Bolzano mediante i moduli di contatto presenti sul sito istituzionale e/o e-mail in relazione alla tipologia di servizio richiesto. Nel rispetto del principio di pubblicità e trasparenza tutti i servizi e le azioni del CSV vengono pubblicizzati tramite il sito internet, la pagina Facebook e la newsletter periodica. L'offerta dei servizi e le modalità di accesso sono pubblicizzate sul sito internet istituzionale www.dze-csv.it e sono disciplinate da specifici regola-

menti consultabili nell'apposita sezione on line. Il sito istituzionale è progettato per dare evidenza dei servizi erogati, dei progetti realizzati, delle attività del CSV Alto Adige. La pubblicizzazione dell'offerta dei servizi è inoltre garantita tramite la newsletter periodica in cui sono riportate le principali notizie, i servizi consulenziali, le proposte formative e le iniziative specifiche promosse.

Il CSV Alto Adige eroga i propri servizi in modo da assicurare la migliore qualità possibile. Infatti, viene data particolare attenzione al gradimento dei beneficiari degli stessi, mediante un sistema di rilevazione della qualità e dei bisogni. L'ente è accreditato per la progettazione ed erogazione di servizi di consulenza, coordinamento ed organizzazione territoriale delle associazioni di volontariato; corsi di formazione volti a volontari ed agli operatori sociali; servizi di promozione del volontariato e di animazione. La verifica della qualità dei servizi offerti avviene con la somministrazione di un questionario di gradimento per le attività di formazione e degli altri servizi.

Il CSV Alto Adige rispetta inoltre il principio di economicità organizzando ed erogando i propri

servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità. Per l'acquisto di beni e servizi viene scelta l'offerta economicamente più vantaggiosa. Nella sede legale di Bolzano sono erogati tutti i servizi, su appuntamento, anche al di fuori del normale orario di apertura.

Nell'ambito delle sue finalità istituzionali, il CSV Alto Adige offre e ricerca costantemente la collaborazione, la sinergia e lo scambio con enti pubblici, scuole, università, ordini professionali, enti non profit, finalizzati al lavoro di rete a favore della comunità territoriale.

Nel triennio 2022 - 2024, il CSV ha fornito assistenza a 1.172 enti no profit. Considerando che al 31.12.2024 il CSV Alto Adige contava 515 enti soci ordinari e sostenitori, risulta che il 56% degli utenti erano enti che non hanno versato alcun contributo al CSV Alto Adige.

Dal seguente prospetto risulta però che sono i soci (ordinari e sostenitori) i maggiori fruitori dei servizi del CSV Alto Adige, sia in termini di ore di consulenza che in termini di numero di consulenze. Dal seguente prospetto risultano i relativi dettagli.

Utenti consulenze	ORE				CONSULENZE			
	2022	2023	2024	media	2022	2023	2024	media
soci ordinari e sostenitori CSV	65%	58%	49%	58%	63%	57%	51%	57%
enti terzi	35%	42%	51%	42%	37%	43%	49%	43%

5.3.6.1

Il CSV Alto Adige è inoltre uno stretto partner delle maggiori federazioni locali. Sono infatti numerosi gli enti che sono affiliati ad una federazione ma che per determinati servizi di consulenza si rivolgono al CSV Alto Adige. I servizi maggiormente richiesti da questi enti sono quelli di natura contabile e fiscale.

Dal seguente prospetto risultano le più importanti federazioni altoatesine con relative ore e consulenze contabili e fiscali dedicate ai rispettivi associati, il numero degli utenti assistiti e il numero di questi utenti che oltre alla federazione di riferimento versano un contributo (ordinario o di sostegno) anche al CSV.

ENTE	Media ore annue 2022-24	Media consulenze annue 2022-24	nr. enti assistiti nel triennio	di cui soci/sostenitori CSV	utenti paganti	nr. consulenze per utente
Schützenbund	24,7	29,6	39	12	30,8%	0,8
Chorverband	23,4	29,9	46	6	13,0%	0,7
Alpenverein	19,7	16,0	16	5	31,3%	1,0
Verband der Musikkapellen	19,4	24,0	40	6	15,0%	0,6
Theaterverband	19,1	22,6	38	9	23,7%	0,6
ELKI-Netzwerk	12,9	14,6	6	2	33,3%	2,4
Museumsverband	9,5	11,1	11	4	36,4%	1,0
TOTALE	128,8	147,8	196	44	22,4%	

È evidente dalla tabella, che più consulenze l'utente richiede al CSV, più questo è disposto a pagare il contributo sia al CSV (100 € annui) che alla federazione di provenienza.

5.4. La comunicazione istituzionale

Il CSV Alto Adige ha orientato le proprie attività secondo le indicazioni normative contenute specificamente al comma 2 dell'art. 63 del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117.

Come già spiegato nei capitoli prima il Centro di Servizi per il Volontariato Alto Adige ha il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV) come previsto dall'art. 63 del Codice del Terzo settore D.Lgs. 117/17.

Il CSV Alto Adige dal 2019 valorizza il volontariato come strumento di cittadinanza attiva e ne promuove la crescita. In particolare, tre sono le direzioni che sono state intraprese e che nell'anno 2024 sono state intensificate:

1. ampliamento della platea dei beneficiari dei servizi erogati con una graduale apertura agli Enti di Terzo settore in particolare Associazioni di promozione sociale in cui rilevante è l'azione dei volontari;
2. riclassificazione, ove necessario, dei servizi, alla luce di quanto previsto nel Codice del Terzo settore;

3. diversificazione di alcune aree di intervento con il potenziamento di alcuni servizi e l'introduzione di nuovi.

Si segnalano come rilevanti alcune attenzioni che anche a seguito della situazione emergenziale hanno caratterizzato il quadro delle attività poste in essere:

- le azioni di formazione, orientamento e consulenza sulla legge di riforma e sulle novità legislative connesse alla specifica situazione emergenziale;
- l'erogazione di nuovi servizi fruiti con modalità digitali.

Riassumendo

Il CSV Alto Adige ETS considera molto importante mantenere una relazione costante e solida con tutti i propri stakeholder. Un rapporto basato sul dialogo continuo e sul coinvolgimento attivo è espressione della responsabilità che il CSV Alto Adige ETS ha nei confronti del contesto sociale con cui interagisce. Gli stakeholder rappresentano un'ampia gamma di interessi diversi: stabilire e mantenere relazioni stabili e durature è un elemento cruciale per una creazione di valore condiviso e di lungo periodo. Attraverso la comprensione delle specifiche necessità e priorità, il

CSV Alto Adige ETS può gestire anticipatamente l'insorgere di potenziali criticità e perfezionare le proprie azioni in risposta agli interessi dei diversi stakeholder. Attraverso funzioni dedicate, il CSV Alto Adige ETS ha perseguito nell'anno 2024 un approccio proattivo nei confronti della pluralità di interlocutori con cui costantemente si rapporta, promuovendo il dialogo costante e recependone le esigenze. Il CSV Alto Adige ETS è consapevole, infatti, che questi momenti di confronto costituiscono occasioni reciproche di crescita e arricchimento.

Per raggiungere ciascuno di questi obiettivi l'Associazione CSV Alto Adige ETS attiva e utilizza i seguenti strumenti:

- siti web: sito istituzionale;
- newsletter;
- social network: Facebook, Instagram, YouTube;
- materiali informativi / promozionali/ campagne di comunicazione;
- eventi istituzionali;
- attività di ascolto e dialogo (incontri, riunioni, sessioni di progettazione e valutazione partecipata).

Il CSV Alto Adige riconosce alla comunicazione il valore di strumento fondamentale per dare efficacia alla propria mission. In particolare, si evidenziano le tre funzioni fondamentali nell'ambito della comunicazione istituzionale del CSV Alto Adige:

1. consolidare la propria funzione di ente che promuove e supporta il Terzo settore;
2. promuovere i propri servizi e le attività ed iniziative degli enti del Terzo settore nella Provincia autonoma di Bolzano;
3. promuovere il proprio ruolo nella interlocuzione istituzionale per favorire la crescita del volontariato e del Terzo settore.

In quest'ottica gli strumenti della comunicazione istituzionale sono:

- canali web (sito, newsletter e social media);
- i servizi di comunicazione e diffusione agli organi di informazione;
- gli eventi pubblici e le iniziative promosse dal CSV Alto Adige.

I social media rappresentano una grande opportunità per farsi conoscere, interagire in tempo reale con una molteplicità di soggetti, raggiungere il proprio target e allargare l'audience, promuovere eventi, acquisire nuovi contatti profilati, ricercare volontari e fondi, o far sentire la propria voce.

5.4.1 **Webinar con registrazione disponibile sul sito del CSV**

Data	Argomento
16/10/2024	Instagram
08/10/2024	Nuove norme fiscali e contabili per le associazioni con personalità giuridica nel RUNTS
02/10/2024	Excel
18/09/2024	Workshop – Lavoro autonomo occasionale
27/08/2024	Serata informativa Partita IVA
31/07/2024	Check-Up
16/05/2024	Serata informativa
22/02/2024	Comunicazione donazioni in denaro
15/02/2024	Bilancio e RUNTS
12/02/2024	Utilizzo degli strumenti digitali
22/01/2024	Serata informativa

5.4.2 Facebook e Instagram – I post più cliccati e seguiti

Data	Post	Interazioni
08/03/24	<p>“So viele strahlende Gesichter beim krönenden Abschluss des ersten Kurses für weibliche Führungskräfte im Dritten Sektor und in der Vereinswelt, der vom Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol mit tollen Referentinnen und Coaches über 1 ganzes Jahr organisiert wurde! Wir freuen uns sehr, dass wir auch die zuständige Landesrätin Rosmarie Pamer bei der Verleihung der “Diplome” begrüßen durften! Ihre klaren Worte für das Netzwerken stellen eine Bereicherung für unsere Vorhaben dar! Und das Gute kommt zuletzt: wir sind schon in den Startlöchern für die nächste Ausgabe unseres Kurses, der noch spannender und abwechslungsreicher werden wird! Und zudem kommt auch noch ein innovatives Angebot zum “inklusiven Leadership”.</p> <p>STAY TUNED!</p> <p>Un’ enorme soddisfazione: conclusione del primo corso per la dirigenza femminile nel Terzo settore e nel mondo associativo, organizzato dal Centro Servizi del Volontariato Alto Adige! 60 partecipanti hanno potuto approfondire regolarmente le loro conoscenze negli ultimi 12 mesi! Sono nate delle nuove amicizie e soprattutto si evince in modo molto chiaro il fabbisogno di investire ancora in collaborazioni di rete! E adesso la bella notizia del giorno: andremo avanti con un programma pieno di emozioni, di contenuti ricchi e con una serie di sorprese! Aspettiamo tutte le interessate e tutti gli interessati, anche per il nostro nuovo progetto di leadership inclusivo!</p> <p>STAY TUNED!”</p>	1465
03/02/24	<p>“Großer Festakt in Trient: Riesenfreude bei unseren geschätzten Kollegen im Trentino sein zu dürfen! Trient ist Europas Hauptstadt des Ehrenamtes 2024! Und auch wir vom Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol werden intensiv sowie hoch motiviert Netzwerkarbeit mit all unseren Partnern und Freunden in der Vereinswelt über die Landesgrenzen hinaus betreiben!</p> <p>Una grande gioia! Siamo ospiti e colleghi dei nostri amici trentini che celebrano la Capitale Europea del Volontariato, Trento! Anche il Centro Servizi del Volontariato Alto Adige contribuisce con enorme motivazione e spirito creativo alla rete di collaborazione su livello statale ed internazionale per rafforzare il mondo delle associazioni!”</p>	78
25/02/24	<p>“Der Humor darf uns definitiv nicht abhandenkommen! Trotz Bürokratie hin oder her, trotz kniffliger Sachfragen sowie auch aufgrund von Stress-Situationen wegen einzuhaltender Fristen, bleibt gerade mit meinem wunderbaren Kollegen Thomas Girotto auch immer wieder Zeit für ein lustiges Break im Alltag des Dienstleistungszentrums für das Ehrenamt Südtirol! Wir danken bei dieser Gelegenheit herzlich unseren Mitgliedern des Vereins Pensieri cubani und ihrer so sympathischen Präsidentin Deynis für das tolle Präsent: echte kubanische Zigarren lassen fast schon Urlaubsfeelings entstehen!</p> <p>Kommt vorbei - wir freuen uns auf Euch!</p> <p>Da noi presso il Centro Servizi del Volontariato Alto Adige non si perde mai lo spirito di allegria! Anche se siamo molto presi per le tematiche quotidiane, ci godiamo volentieri un piccolo break per i sorrisi giornalieri! In questo caso ringraziamo di cuore la nostra associazione socia Pensieri cubani con la sua Presidente solare, Deynis per il regalo particolare e stupendo da Cuba!</p> <p>Venite a trovarci - Vi aspettiamo volentieri!”</p>	85
29/03/24	<p>“Bei uns im Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol ist auch zu Ostern mächtig was los! Nichtdestotrotz ein ganz herzlicher Gruß aus dem DZE Büro an unsere Mitglieder und Kunden, damit es für Sie alle angenehme Fest- und Frühlingstage werden! Wir lieben die Menschen und ihren Einsatz für den Nächsten beziehungsweise die Anderen!</p> <p>Anche a Pasqua non si ferma il nostro entusiasmo! Salutiamo con affetto tutti i nostri soci e clienti! Il Centro Servizi del Volontariato Alto Adige augura comunque a tutti Voi che ci seguite un buon periodo festivo con belle giornate primaverili!</p> <p>Stimiamo le persone che quotidianamente si impegnano per il prossimo!”</p>	59

12/02/24	<p>"We are ready now for our webinar today: Spid, Pec und Digitale Unterschrift - wie aktivieren wir diese Dienste und für welche Zwecke braucht man wie, wo, was? Spid, Pec e Firma Digitale - come attivare questi servizi e chiarimenti sull'uso come, quando e dove applicare le citate procedure!"</p>	46
20/01/24	<p>"Baciati dal sole: Alles was Vereine und Familien brauchen: das Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol ist heute mit Referaten bei der ersten großen Vinschger Familientagung in Mals zu Gast! Tolle Organisation! Ein Riesenkompliment an Beate Abarth mit Team!"</p>	31
23/03/24	<p>"Herzliche Gratulation!! Das Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol freut sich über das neue starke Team im Südtiroler Theaterverband! Viel Glück dem neuen Obmann René Mair!! Großes Kompliment dem scheidenden Obmann Klaus Runer und den vielen großartigen Laienbühnen im Lande! Ihr seid einfach Mehrwert in jeglicher Hinsicht!"</p>	19
15/02/24	<p>"DZE Südtirol Akademie - wir sind bei den Menschen! Und schon wieder geht es bald los! Mehrere Hunderte Personen werden uns heute Abend online bei unserem Webinar rund um die Abfassung sowie Hinterlegung der Bilanzen begleiten! Wir freuen uns auf alle, die dabei sind und sich über die Neuigkeiten steuerrechtlicher Natur informieren! Accademia CSV Alto Adige - incontriamo le persone! Siamo di nuovo quasi pronti per il nostro webinar attuale di stasera con tantissimi iscritti per parlare e tematizzare come redigere, preparare e depositare al meglio il bilancio della Vostra struttura! Vi aspettiamo con una serie di informazioni nuove dal punto di vista fiscale!"</p>	28
10/01/24	<p>"Unser Auftrag ist klar: Wir sind der Bezugspunkt an der Seite der Südtiroler Vereine! Il nostro incarico risulta chiaro: noi siamo il riferimento al fianco delle associazioni altoatesine (Tageszeitung vom 10.01.2024)"</p>	46
08/03/24	<p>"Besondere Gedanken unserer Vizepräsidentin Vanessa Macchia zum Internationalen Frauentag --- Messaggio speciale di Vanessa Macchia per la Giornata Internazionale della Donna"</p>	24



5.4.3 Newsletter

<p>Benvenuti nel 2024</p> 	<p>What's next?</p> <ul style="list-style-type: none"> Appuntamenti da non perdere per le organizzazioni del Terzo settore nelle prossime settimane e mesi „Whistleblowing“ – nuovo regolamento in vigore Cosa si intende per „whistleblowing“? Chi deve attivare un canale di segnalazione per „whistleblower“? <p>„Runts“</p> <ul style="list-style-type: none"> Situazione attuale riguardante il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore <p>5 per mille</p> <ul style="list-style-type: none"> Situazione attuale riguardante la raccolta del 5 per mille <p>Nuovo servizio di consulenza del CSV Alto Adige</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulenza di social media marketing per Facebook e Instagram (focus: inserzioni a pagamento) <p>Applicazione dell'IVA nel Terzo settore</p> <ul style="list-style-type: none"> Importanti chiarimenti per il 2024 <p>Nuove proposte formative per dirigenti del Terzo settore</p> <ul style="list-style-type: none"> Leader Coach con le esperte di „Studio Comune“ Gestione del tempo e dello stress – corso con le esperte di „Studio Comune“ Corso “Coaching – Leadership“ (24 ore) <p>Essere soci del CSV Alto Adige</p> <ul style="list-style-type: none"> rappresenta un valore in più
<p>Webinar: RUNTS e Bilancio</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Completamento dei dati nel portale “Runts” (primo inserimento dei dati, modifiche o integrazioni e informazioni obbligatorie che devono essere inserite entro il 30 giugno 2024). Stesura del bilancio 2023 – il check-up finale: tutto ciò che deve essere preso in considerazione per l'Assemblea generale del 2024 a questo proposito (struttura corretta del bilancio con relazione sulla raccolta fondi, dove necessaria e controllo di altri rapporti e file che devono essere presentati in determinati casi).
<p>Vi mostriamo come fare</p> 	<p>Erogazioni liberatorie</p> <ul style="list-style-type: none"> 16.03.2024: scadenza per trasmettere la comunicazione delle entrate per erogazioni liberali in denaro 22.2.2024: Webinar: Cosa occorre tenere presente quando si invia la comunicazione delle erogazioni liberali in denaro? <p>Dichiarazione CU e dichiarazione secondo il modello 770</p> <ul style="list-style-type: none"> Saremo lieti di occuparci dei vostri obblighi relativi alle dichiarazioni CU e 770 <p>Sabato à la carte</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante la fase calda della presentazione di contributi/rendicontazioni nei mesi di febbraio e marzo siamo disponibili anche il sabato dalle ore 9.00 – 12.00
<p>Webinar: “SPID – PEC – FIRMA DIGITALE”</p> 	<p>Come utilizzare al meglio i servizi digitali - QUANDO, COME, DOVE?</p> <ul style="list-style-type: none"> SPID PEC Firma digitale 12.2.2024 - 17.00-18.00: Webinar con molte informazioni pratiche, in particolare sulle questioni di chi nel sistema associativo deve richiedere SPID, PEC e firma elettronica/digitale,

<p>La chiarezza è essenziale</p> 	<p>Organi di controllo nelle organizzazioni del Terzo settore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando servono effettivamente? <p>„Whistleblowing“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quali organizzazioni devono creare un canale di segnalazione per i „whistleblower“? <p>„Certificazione ESG“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criteri per la sostenibilità di un'organizzazione • Pacchetto di consulenza <p>La sfida della digitalizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spauracchio o risorsa? • 12.2.2024: Webinar incentrato sull'utilizzo dei requisiti digitali come SPID, PEC e firma certificata <p>Marketing per il mondo delle associazioni – utilizzo di campagne professionali su Facebook e Instagram</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicità 5 per mille • Campagne di immagine per le associazioni e i loro servizi e offerte <p>Campagne di adesione per reclutare nuovi soci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare con successo la pubblicità su Facebook e Instagram per la vostra organizzazione
<p>Assemblea generale del CSV Alto Adige</p> 	<p>Appuntamento per essere ben preparati per i prossimi mesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assemblea generale del CSV Alto Adige, venerdì 5 aprile 2024 – in presenza o anche per videoconferenza
<p>Sapere è valere!</p> 	<p>Tutto sui diritti d'autore</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22.04.2024 alle ore 18.30: evento informativo – Di cosa si dovrebbe e si deve tenere conto nel contatto con l'associazione degli autori (SIAE)? • Approfondiamo le questioni fondamentali che riguardano questo tema con l'esperto Thomas Maniacco <p>Comunicazione delle donazioni/erogazioni liberatorie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il nostro seminario sul tema "Che cosa bisogna considerare quando si comunicano le donazioni/erogazioni liberatorie?" è ora online • Quando va fatta la comunicazione? • Quali sono le organizzazioni interessate? • Come va effettuata la comunicazione? <p>Far rete</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30.04.2024 orario a scelta dalle ore 10.00 – 13.00 o in alternativa dalle ore 14.00 – 17.00: seminario per rafforzare le potenzialità nelle organizzazioni • Team Building <p>Consigli essenziali per proteggere i propri dati bancari personali in risposta all'aumento dei tentativi di frode online</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-mail e SMS sospetti • chiamate ingannevoli • sicurezza Online Banking
<p>Essere ben informati è sempre un buon investimento!</p> <p>ESSERE BEN INFORMATI È SEMPRE UN BUON INVESTIMENTO</p> 	<p>Coltiviamo i vostri progetti 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17.04.2024 alle ore 16:00: incontro informativo sull'iniziativa benefica "Coltiviamo i vostri progetti" <p>Sfide Europee – Ciclo di formazione di tre incontri webinar ciascuno dalle ore 17.00 – 18.30</p> <ul style="list-style-type: none"> • 07.05.2024: Introduzione all'Unione Europea, alle sue opportunità di finanziamento e al crowdfunding specifico per progetti europei • 21.05.2024: Le competenze fondamentali per navigare il mondo della progettazione europea • 28.05.2024: Il valore e il significato delle partnership europee: come si diventa un partner efficace?

Freschi, motivati e ben preparati per i prossimi compiti



Cominciare in sicurezza e con successo l'estate festiva – attività associative sicure e di successo

- Concetti assicurativi
- Garantite la sicurezza e l'ordine
- 28.05.24 dalle ore 18.30 alle ore 20.00: serata informativa gratuita in relazione al tema „attività associative sicure e di successo“

Accreditamento 5 per mille

- La situazione attuale

Altro appuntamento da non perdere

- 18 e 19.06.24, dalle ore 16.00 alle ore 18.30: seminario bilingue “Feedback e motivazione dei dipendenti nel Terzo settore”

Riscontro prezioso alla nostra serata informativa sui diritti d'autore e tariffe per l'organizzazione di eventi del 22 aprile 2024

- Soluzioni del relatore Thomas Maniacco e importanti modelli con istruzioni sono disponibili online sul sito del CSV Alto Adige

What's next? Agenda 2024

- Appuntamenti da non perdere per le organizzazioni del Terzo settore nelle prossime settimane e mesi

Per saperne di più



Identificare e valutare i pericoli e le sollecitazioni per i lavoratori sul luogo di lavoro – definire e attuare misure e monitorarne l'efficacia

- Pacchetto di consulenza

Redazione di un'analisi dei rischi comprensiva di una relazione/reporting

- Controllo della legge sulla sicurezza
- Preparazione dell'analisi dei rischi legati all'attività

Partita IVA per associazioni

- Sì o no?
- Assistenza e consulenze individuali

Evento informativo su come gestire la partita IVA (emissione di fatture, tenuta registri, liquidazioni, dichiarazioni):

- 02.07.2024 dalle 16 alle 18
- 04.07.2024 dalle 16 alle 18
- 06.08.2024 dalle 16 alle 18

Do not miss that -
partecipate!



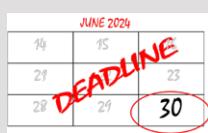
Partita IVA per associazioni

- Sì o no?
- Assistenza e consulenze individuali

Evento informativo su come gestire la partita IVA (emissione di fatture, tenuta registri, liquidazioni, dichiarazioni):

- Martedì 02.07.2024 dalle 16.00 alle 18.00 – sede Banca Popolare, via del Macello 55, Bolzano
- Giovedì 04.07.2024 dalle 16.00 alle 18.00 – sede Istituto IARTS, via Crispi 15A, Bolzano
- Martedì 06.08.2024 dalle 16.00 alle 18.00 – sede Banca Popolare, via del Macello 55, Bolzano

Scadenza importante
del 30.6.2024!



Scadenza importante del 30.6.2024

- Deposito del bilancio per il 2023
- Deposito del bilancio e relazione di attività per il 2023
- Pubblicazione di contributi e di agevolazioni

Altre informazioni importanti per tutti i beneficiari dei contributi

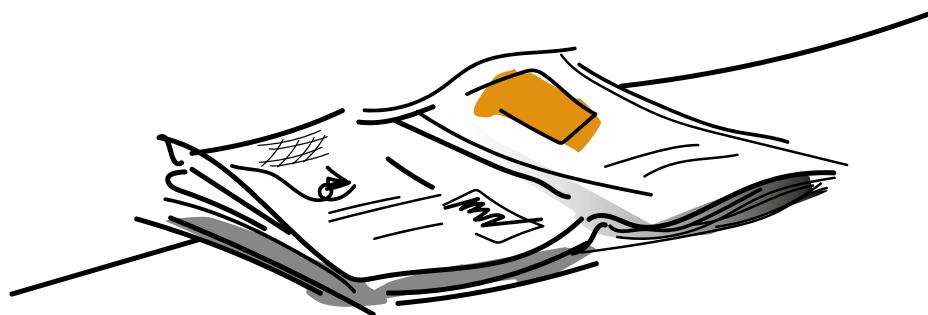
- Aumento del massimale de minimis da 200.000 Euro a 300.000 Euro entro 3 anni

E per finire: evento informativo su come gestire una partita IVA (fatturazione, tenuta dei registri, contabilità, dichiarazione dei redditi):

- 02.07.2024 dalle 16 alle 18
- 04.07.2024 dalle 16 alle 18
- 06.08.2024 dalle 16 alle 18

<p>Semplificazioni importanti in arrivo per il Terzo settore</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Attività diverse e sponsorizzazioni La personalità giuridica per le imprese sociali Viene aumentato da 220.000 a 300.000 euro il limite sotto il quale gli enti possono redigere il rendiconto per cassa Svolgimento assemblee online Sono aumentati i requisiti sotto i quali non vi obbligo dell'organo di controllo e del revisore legale dei conti È elevato da cinque a venti punti percentuali il limite massimo del rapporto tra il numero dei lavoratori impiegati e il numero degli associati È prevista la possibilità per i legali rappresentanti di incaricare dei delegati a operare sul Runts Rendiconti e bilanci devono essere depositati entro il termine di 180 giorni dalla chiusura dell'esercizio.
<p>Hot Summer News 2024</p> 	<p>In questa edizione parliamo di nuovi programmi di formazione e di sviluppo in corso per i prossimi mesi.</p> <p>Desideriamo inoltre cogliere l'occasione per congratularci vivamente con tutte le altoatesine ed altoatesini impegnate/i che sono state/i premiate/i per il loro straordinario impegno civico e sociale in occasione della giornata di festa tradizionale il 15 agosto a Innsbruck. Siamo orgogliosi di voi!</p>
<p>Cose belle - più conoscenza rafforza</p> 	<p>Lo sapevate già?</p> <ul style="list-style-type: none"> Le opportunità di lavoro caritatevole nelle associazioni <p>Il modello EAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando è necessario? <p>Save the date</p> <ul style="list-style-type: none"> 13.11.24 – ore 17.00: assemblea generale ordinaria del CSV Alto Adige ETS <p>Ciclo „Professionisti altoatesini nel volontariato“</p> <p>Un'esperienza culturale in collaborazione con l'associazione “L'Obiettivo”</p> <ul style="list-style-type: none"> 21.12.24 – ore 17:00: “Christmas-Gospel” <p>Eventi organizzati dai nostri soci</p> <ul style="list-style-type: none"> 25./26./27./28.10.24: serie di concerti della Südtirol Filarmonica
<p>Cose belle - fatti interessanti su “fringe benefits”</p> 	<p>In questa edizione trattiamo i “fringe benefits”, il rinnovo della PEC e ricordiamo le date del nostro ciclo “Professionisti altoatesini nel volontariato”:</p>
<p>Importante da sapere</p> 	<p>Scioglimento di un'associazione iscritta al RUNTS senza personalità giuridica e partita IVA</p> <ul style="list-style-type: none"> Iter da seguire <p>Sempre attivi – La formazione è la chiave del successo – Ciclo “Professionisti altoatesini nel volontariato”</p>
<p>Per un lavoro di pubbliche relazioni di successo</p> 	<p>Cogliamo questa volta l'occasione di tematizzare questioni riguardanti la gestione delle pubbliche relazioni nelle associazioni.</p>

<p>Essere soci del CSV Alto Adige ETS</p> 	<p>Poiché negli ultimi giorni numerose organizzazioni ci hanno contattato per sapere se l'adesione al CSV Alto Adige può essere prorogata con effetto immediato per l'anno 2025, siamo lieti di informarvi che ciò è ovviamente possibile.</p> <p>Questo è importante anche per gli enti che richiedono contributi pubblici per il 2025.</p>
<p>Fare volontariato significa essere a disposizione</p> 	<p>Raccomandazione per la formulazione degli auguri di Natale alle organizzazioni di volontariato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perché gli auguri di Natale sono appropriati • Auguri di Natale ai soci • Auguri di Natale a soci e donatori <p>Il nostro obiettivo per gennaio 2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essere in forma per il prossimo anno lavorativo: le proposte concrete presso l'accademia del CSV Alto Adige <p>Comunicazione importante</p> <p>Registro titolare effettivo: tutto sospeso</p>
<p>Good luck for 2025</p> 	<p>Assegnazioni dei 5 per mille</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagamento entro il 31.12.24 • Ordinativi di pagamento relativi al 2023 ma anche per gli anni 2021 e 2022 • Importante: Per gli importi non ancora ricevuti occorre inserire il codice Iban nel registro RUNTS entro il 30.09.25 per il 2022 e entro il 30.09.26 per il 2023, altrimenti l'ente perderà il diritto a percepire il contributo • Link alle organizzazioni altoatesine accreditate per l'assegnazione del 5 per mille <p>Appuntamenti da non perdere</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14.01.25: Webinar per le associazioni registrate nel RUNTS: Come si effettuano le modifiche nel portale RUNTS? • 16.01.25: Webinar sulle spiegazioni per il deposito del bilancio 2024 nel portale RUNTS



1

Metodologia adottata
per la redazione del
Bilancio Sociale

2

Informazioni generali
sull'Ente

3

Struttura, governo e
amministrazione



4

Persone che operano
per l'Ente

5

Obiettivi e attività

6

Situazione
economico-
finanziaria



7

Altre informazioni

8

Monitoraggio svolto
dall'Organo di controllo

9

Ringraziamenti

6. Situazione economico-finanziaria

Le informazioni di carattere economico, patrimoniale e finanziario del CSV Alto Adige sono contenute nel bilancio di esercizio, alla cui lettura si rimanda. Questa sezione del bilancio sociale risponde alle stesse finalità, ma intende orientare il lettore fornendo un quadro generale di riferimento ed alcuni dati specifici utili per la comprensione del rapporto tra la dimensione sociale e quella economica dell'ente.

Il bilancio di esercizio si compone dello Stato patrimoniale, del Rendiconto gestionale e della Relazione di Missione, ed è stato predisposto tenendo, tra l'altro, conto:

- del “Modello unificato di rendicontazione delle attività dei CSV e dei Co.Ge.” approvato il 24.03.2011 dai firmatari dell'Accordo ACRI - Volontariato;
- dei Modelli di bilancio degli enti del Terzo settore adottati, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del D.Lgs. n. 117/2017, con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 05.03.2020;
- della nota del 18.03.2021 di CSVnet avente ad oggetto “Schemi di bilancio consuntivo”

Lo stato patrimoniale ed il rendiconto gestionale, sono stati redatti secondo i principi di prudenza e nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge. È

stato, inoltre, applicato il principio della competenza temporale indipendentemente dalla data di effettivo incasso o pagamento.

Per l'anno 2024 gli oneri sono stati riportati nel rendiconto gestionale aggregandoli per destinazione rispetto alle macro-aree di riferimento.

I criteri di valutazione utilizzati nella formazione del bilancio consuntivo chiuso al 31.12.2024 non si discostano dai medesimi utilizzati per la formazione del bilancio del precedente esercizio, in particolare nelle valutazioni e nella continuità dei medesimi principi.

L'Organo di controllo nel 2024 è sempre stato invitato alle riunioni del Consiglio direttivo e dell'Assemblea.

Gli amministratori non hanno segnalato criticità nella gestione. Il bilancio consuntivo (così come il preventivo) viene approvato entro i termini statutari dal Consiglio direttivo e dall'Assemblea dei Soci e successivamente inviato all'Organismo Territoriale di Controllo dell'attività dei CSV ai sensi del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117, “Codice del Terzo settore”. Tutti i bilanci consuntivi del CSV Alto Adige sono pubblicati sul sito nella sezione “amministrazione trasparente”.

6.1. Proventi ed oneri

6.1.1 Proventi

Il CSV Alto Adige nel 2024 ha realizzato le attività descritte nel bilancio sociale utilizzando i contributi del Fondo Unico Nazionale ai sensi del D.Lgs 117/2017; l'importo per il 2024 è stato di € 294.000 a cui si aggiungono € 43.600 per quote associative ordinarie, € 14.252 per erogazioni liberali, € 108.624 da contributi pubblici, € 30.000 da contributi della Fondazione Cassa di Risparmio, € 1.253 dal 5 per mille, € 24.180 per servizi erogati a soci e terzi, nonché € 1.282 da altri ricavi.

Si rilevano inoltre entrate diverse ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs 117/2017, esposte nella sezione “B” del rendiconto, pari ad € 7.279. Queste sono riconducibili a sponsorizzazioni e sono state svolte secondo le previsioni statutarie. Tali entrate sono

strumentali rispetto all'attività di interesse generale e secondarie in quanto non sono superiori al 30% delle entrate complessive.

6.1.2 Oneri

Gli oneri di competenza dell'esercizio 2024 sono pari a € 532.345 (€ 508.408 nell'esercizio precedente) relativi in gran parte alla gestione delle funzioni di CSV e per il resto per oneri di supporto generale. Non sono state poste in essere attività di raccolta fondi.

6.2. Situazione patrimoniale

Lo stato patrimoniale riporta in dettaglio il complesso delle attività e delle passività al 31 dicembre 2024 con l'esplicitazione del valore delle componenti patrimoniali finanziarie in ordine di liquidità e di esigibilità. Evidenzia una situazione di equilibrio patrimoniale e una buona situazione finanziaria. I debiti iscritti sono tutti esigibili entro l'esercizio.



1

Metodologia adottata
per la redazione del
Bilancio Sociale

2

Informazioni generali
sull'Ente

3

Struttura, governo e
amministrazione



4

Persone che operano
per l'Ente

5

Obiettivi e attività

6

Situazione
economico-
finanziaria



7

Altre informazioni

8

Monitoraggio svolto
dall'Organo di controllo

9

Ringraziamenti

7. Altre informazioni

Vengono di seguito fornite le altre informazioni rilevanti al fine di una informativa completa di bilancio:

- alla data di redazione del presente bilancio sociale non sono in essere contenziosi o controversie rilevanti ai fini della rendicontazione Sociale;
- non vi sono informazioni di tipo ambientale rilevanti da rendicontare, non svolgendo attività con un potenziale impatto ambientale;
- non vi sono altre informazioni rilevanti in merito ad aspetti di natura sociale, parità di genere, rispetto dei diritti umani, lotta contro la corruzione, ecc. da menzionare;
- nell'esercizio 2024 il Consiglio direttivo si è riunito sei volte.



8. Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo

Relazione dell'Organo di controllo sull'annualità 2024, ai sensi dall'art. 30, comma 7, del D.Lgs. n. 117/2017

Il bilancio sociale dell'Associazione CSV Alto Adige ETS relativo all'esercizio 2024, da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea di Soci del 10.03.2025, è stato predisposto dal Consiglio Direttivo, a seguito delle articolate fasi di elaborazione ed nella riunione del Consiglio Direttivo del 07.02.2025, successivamente, esaminato dall'Organo di Controllo.

Il bilancio sociale relativo all'esercizio 2024 dell'Associazione CSV Alto Adige ETS è stato redatto, ai sensi dell'art. 61, comma 1, lett. l) del D.Lgs. 03.07.2017, n. 117 (Codice del Terzo settore) che prevede per i centri di servizio per il volontariato "l'obbligo di redigere e rendere pubblico il bilancio sociale", secondo le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" di cui al Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 04.07.2019, tenendo conto, tra l'altro conto, delle "Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli enti del Terzo settore accreditati come centri di servizio per il volontariato" di CSVnet.

È stato elaborato secondo i principi di redazione di: i) rilevanza, ii) completezza, iii) trasparenza, iv) neutralità, v) competenza di periodo, vi) comparabilità, vii) chiarezza, viii) veridicità e verificabilità, ix) attendibilità e x) autonomia delle terze parti, previsti dalle linee guida adottate con il citato Decreto Ministeriale ai sensi dell'art. 14, comma 1 del D.Lgs. 03.07.2017, n. 117.

Si compone delle sezioni di seguito indicate: 1) Premesse, 2) metodologia adottata per la redazione, 3) informazioni generali sull'ente, 4) struttura, governo e amministrazione, 5) persone che operano per l'ente, 6) obiettivi, 7) attività, 8) situazione economico – finanziaria, 9) altre informazioni, 10) monitoraggio dell'organo di controllo.

Secondo quanto previsto dall'art. 30, comma 7, del D.Lgs. n. 117/2017, "l'organo di controllo inoltre esercita compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità

sociale, avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 7 e 8, ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'articolo 14.

Il bilancio sociale dà atto degli esiti del monitoraggio svolto dall'organo di controllo. In riferimento a ciò, per l'esercizio 2024, l'attività di monitoraggio dell'Organo di Controllo dell'Associazione CSV Alto Adige ETS è stata espletata, prevalentemente, attraverso:

- partecipazione a tutte le adunanze dell'Assemblea dei Soci e a tutte le riunioni del Consiglio Direttivo;
- incontri frequenti e periodici con il Direttore;
- incontri con i dipendenti e con i consumatori esterni;
- partecipazione ad alcune attività svolte in attuazione del programma annuale;
- acquisizione di informazioni ed elementi, a campione, sulle attività svolte;
- acquisizione di informazioni e elementi, a campione, sul coinvolgimento degli stakeholders;
- verifiche costanti sull'osservanza della legge e dello statuto e sulla conformità degli atti sociali e delle deliberazioni degli organi sociali alle leggi e alle disposizioni statutarie;
- verifiche costanti sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- verifiche periodiche sull'adeguatezza e sul concreto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile;
- verifiche contabili periodiche.

Sulla base dell'attività di monitoraggio svolta dall'Organo di Controllo, si rappresenta, che l'Associazione CSV Alto Adige ETS persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale svolgendo attività di supporto tecnico, formativo e informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo settore.

Si rappresenta, altresì, che le attività svolte nell'anno 2024, in attuazione della program-

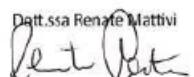
mazione annuale, sono riconducibili a quelle di interesse generale previste dall'art. 5, lettere m), d), h), i), del D.Lgs. n.117/2017. Si rilevano inoltre che le entrate diverse ai sensi dell' art. 6 del D.Lgs 117/2017 sono state esposte correttamente nel bilancio e che sono state svolte secondo le previsioni statutarie. Tali entrate sono strumentali rispetto all'attività di interesse generale e secondarie in quanto non sono superiori al 30% delle entrate complessive.

In riferimento alle attività svolte, nell'esercizio 2024, dall'Associazione CSV Alto Adige ETS per il perseguimento delle finalità statutarie, si fa presente che esse sono state realizzate in assenza di scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento delle attività statutarie, osservando il divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali.

A conclusione delle attività di monitoraggio svolte, si attesta che il bilancio sociale relativo all'esercizio 2024 dell'Associazione CSV Alto Adige ETS è stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'art. 14 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 adottate con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociale del 4 luglio 2019 "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

Bolzano, il 21.02.2025

Dott. Hannes Pucher


Dott.ssa Renate Mattivi


Dott. Dieter Plaschke




9. Ringraziamenti

Un ringraziamento speciale a tutti i volontari e le associazioni impegnati in prima linea.

Un ringraziamento particolare alla Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano, alla Regione autonoma Trentino-Alto Adige, alla Banca Popolare dell'Alto Adige e alla Provincia autonoma di Bolzano.





CSV Alto Adige ETS
Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ETS

Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ETS
Via Renon 33 B, 39100 Bolzano
+39 0471 980 287
info@dze-csv.it | www.dze-csv.it

