

2023

# BILANCIO SOCIALE

**CSV Alto Adige ODV**

Il centro di competenza  
per il volontariato in Alto Adige



## Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige

Via Renon 33 B

39100 Bolzano

☎ +39 0471 980 287

✉ info@dze-csv.it

www.dze-csv.it

c.f. 94139550217 | p. IVA 03081120218

Marzo 2024



**CSV Alto Adige** ODV  
Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige ODV



# Indice

<b>1. Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale</b> .....	4
<b>2. Informazioni generali sull'Ente</b> .....	8
2.1. Chi siamo .....	9
2.2. Storia .....	14
2.3. Contesto di riferimento .....	31
<b>3. Struttura, governo e amministrazione</b> .....	34
3.1. Organi sociali .....	37
3.1.1. Assemblea dei soci .....	38
3.1.2. Il Consiglio direttivo .....	39
3.1.3. Il Presidente .....	41
3.1.4. La Vicepresidente .....	44
3.1.5. Il Direttore .....	46
3.1.6. L'Organo di controllo .....	50
3.1.7. Organismo nazionale di controllo .....	52
3.2. Trasparenza e partecipazione .....	53
3.3. Mappa dei cosiddetti stakeholder .....	60
<b>4. Persone che operano per l'Ente</b> .....	73
4.1. Risorse umane retribuite .....	74
4.2. Altre risorse umane .....	79
<b>5. Obiettivi e attività</b> .....	88
5.1. Attività svolte e risultati raggiunti .....	91
5.2. Come comunichiamo .....	152
5.3. Le modalità di erogazione dei servizi .....	155
5.4. La comunicazione istituzionale .....	164
<b>6. Situazione economico-finanziaria</b> .....	175
6.1. Proventi ed oneri .....	177
6.1.1. Proventi .....	177
6.1.2. Oneri .....	178
6.2. Situazione patrimoniale .....	178
<b>7. Altre informazioni</b> .....	179
<b>8. Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo</b> .....	181

1

# Metodologia di redazione



## 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 una informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di 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 2023 (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 perseguimento 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 di 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.





2

HELP

WLAN-33-GUI  
Guest-CDV 20

EHRE

Informazioni  
generali



## 2. Informazioni generali sull'Ente

### 2.1. Chi siamo

#### LA NOSTRA IDENTITÀ

Il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige (CSV Alto Adige) è un'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 Adige ODV 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.

<b>Sede legale:</b>	Via Renon 33 B - 39100 Bolzano
<b>Codice fiscale:</b>	94139550217
<b>Partita IVA:</b>	03081120218
<b>Contatti:</b>	T 0471 980 287   info@dze-csv.it dze-csv@pec.it   www.dze-csv.it
<b>Orari di apertura</b>	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*

<b>Iscrizione nel RUNTS:</b>	7 aprile 2022, n. 27405
<b>Personalità giuridica:</b>	decreto 2179/2019 del Presidente della Provincia autonoma di Bolzano.
<b>Accreditamento</b>	del CSV Alto Adige per la Provincia autonoma di Bolzano: concesso il 16 aprile 2020
<b>Canali social:</b>	<b>f</b>

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 di 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 una 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 ODV 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 mission 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 ge-



nerale, 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 ODV fa riferimento.





## 2.2. Storia



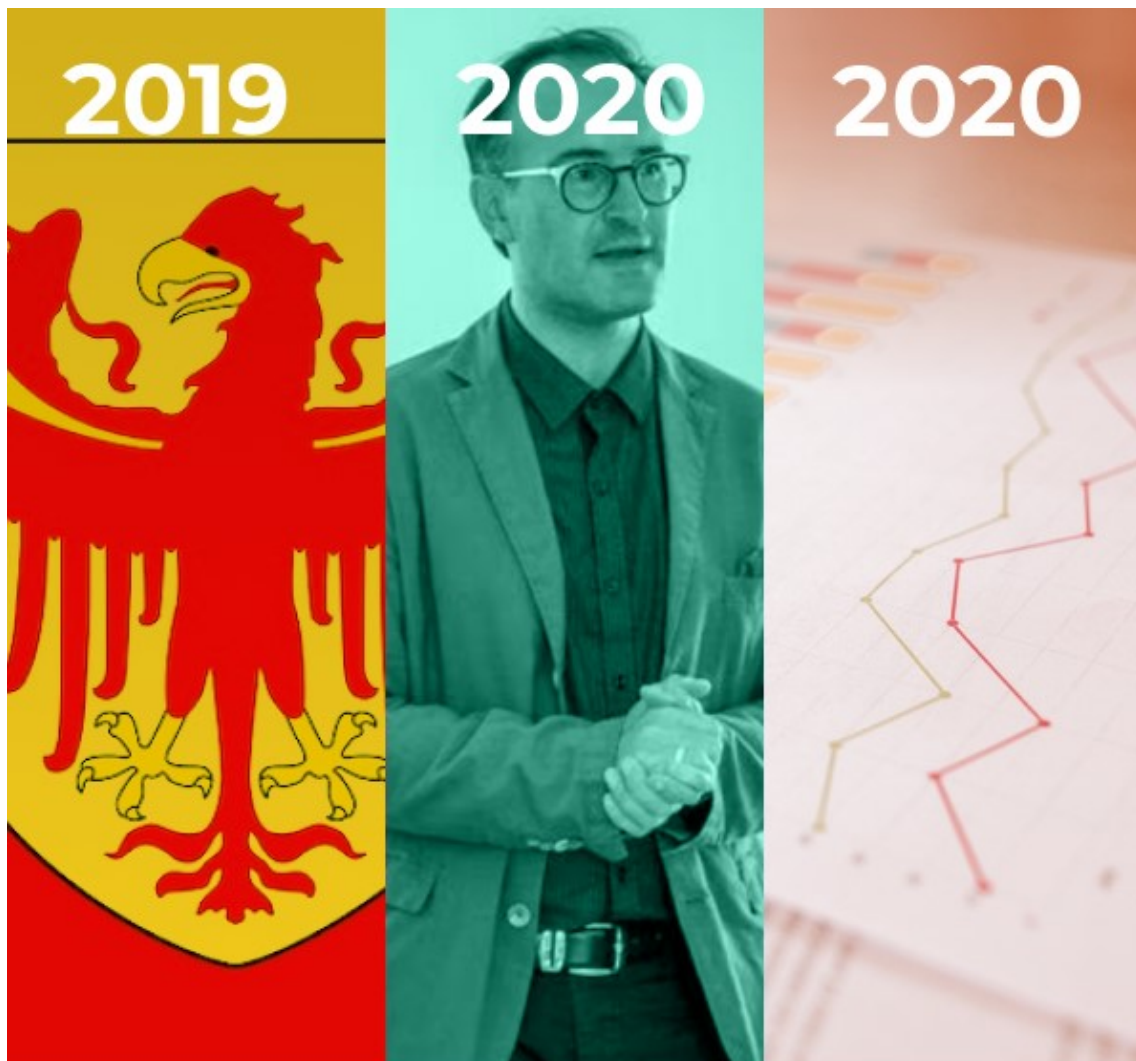
### **28.12.2017** **Costituzione**

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.

### **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**

**16.04.2020**  
**Accreditamento a livello  
nazionale**

Riconoscimento di accredita-  
mento a livello nazionale per  
CSV Alto Adige come unico CSV  
della Provincia autonoma di  
Bolzano.

**10.05.2020**  
**Accesso ai fondi statali**



**18.11.2021**  
Nuova sede  
Bolzano, via Renon 33 B

**2021**  
Giornata mondiale del  
volontariato all'insegna  
della sostenibilità

**2022 - 2023**  
Cicli fissi di formazione  
Professionisti altoatesini  
nel volontariato





**28.10.-29.10.2022**  
**EXPO**  
**Fiera del volontariato**

Expo Fiera del volontariato per associazioni con i nuovi concittadini della Provincia autonoma di Bolzano



**2023**  
**Inizio corso Dirigenza**  
**femminile nel Terzo settore**



**2023**  
**Giornata mondiale del**  
**volontariato**

Giornata mondiale del volontariato all'insegna della rete della collaborazione tra economia e Terzo settore

## Attività statutarie

Sulla base delle attività statutarie del CSV Alto Adige è stato elaborato e deliberato nel 2022 in un'apposita clausura con il Consiglio direttivo del CSV Alto Adige la missione, il cosiddetto "Leitbild" del CSV Alto Adige. L'anno 2023 è stato caratterizzato dall'implementazione e attivazione concreta della missione sempre in linea con lo statuto, gli scopi e le finalità del CSV Alto Adige.

L'Associazione persegue esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale e si prefigge come scopo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza, la competenza e il ruolo del volontariato negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato; svolge inoltre attività volte a favorire lo sviluppo e la diffusione della cultura del volontariato, nonché la crescita delle realtà di volontariato esistenti.

In particolare, può svolgere attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a) 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 e 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;



- b) servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino a 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;
- c) servizi di consulenza, assistenza qualificata e 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature;
- g) consulenza, supporto e promozione del servizio civile nazionale finalizzato a garantire alle organizzazioni le condizioni di base per poter presentare e realizzare progetti.

A tale fine l'Associazione potrà:

- a) promuovere la raccolta dei fondi necessari per il conseguimento degli scopi sociali;
- b) compiere tutte le operazioni mobiliari, immobiliari e finanziarie necessarie e opportune per il raggiungimento degli scopi associativi;
- c) accettare donazioni, eredità e legati;
- d) stabilire collegamenti e convenzioni con altre associazioni o enti.

Le attività di cui ai commi precedenti sono rese in conformità alle disposizioni previste per le organizzazioni di volontariato alla normativa vigente. L'attività degli aderenti non può essere retribuita in alcun modo nemmeno da eventuali diretti beneficiari. Agli aderenti possono essere rimborsate dall'Associazione esclusivamente le spese vive effettivamente sostenute per l'attività prestata, previa documentazione ed entro limiti preventivamente stabiliti dall'Assemblea dei soci. Ogni forma di rapporto economico con l'Associazione derivante da lavoro dipendente o autonomo, è incompatibile con la qualità di socio.

Per poter perseguire pienamente le finalità statutarie, l'Associazione potrà dotarsi di ogni struttura o strumento utile e adeguato anche aderendo a organismi nazionali o internazionali che perseguono finalità coerenti. Potrà, altresì, attivare intese e rapporti di collaborazione con altri Centri di Servizio per il Volontariato, con istituzioni, enti, associazioni, movimenti, fondazioni, imprese, partecipando a bandi e programmi promossi da enti pubblici o privati che perseguano finalità coerenti con quelle previste dal presente statuto.

I servizi dell'Associazione potranno essere erogati a titolo gratuito o tramite apposita convenzione che preveda il rimborso delle spese sostenute.

L'Associazione rende pubbliche e facilmente accessibili le informazioni

sulla propria attività e il proprio bilancio sociale secondo le previsioni dell'art. 63, comma 3, lettera f) del D.lgs. 117/2017 e successive modifiche e integrazioni.

L'Associazione può, inoltre, esercitare attività diverse ai sensi dell'articolo 6 del D.lgs. n. 117/2017 e successive modifiche e integrazioni, che siano secondarie e strumentali rispetto alle attività di interesse generale. La decisione relativa alle attività diverse da svolgere è di competenza del Consiglio direttivo.



# Mission

2023 è stato l'anno anche dell'applicazione e del vivere con e del nostro Leitbild CSV - viviamo finalmente tutti convinti del nostro Leitbild.

## La nostra missione

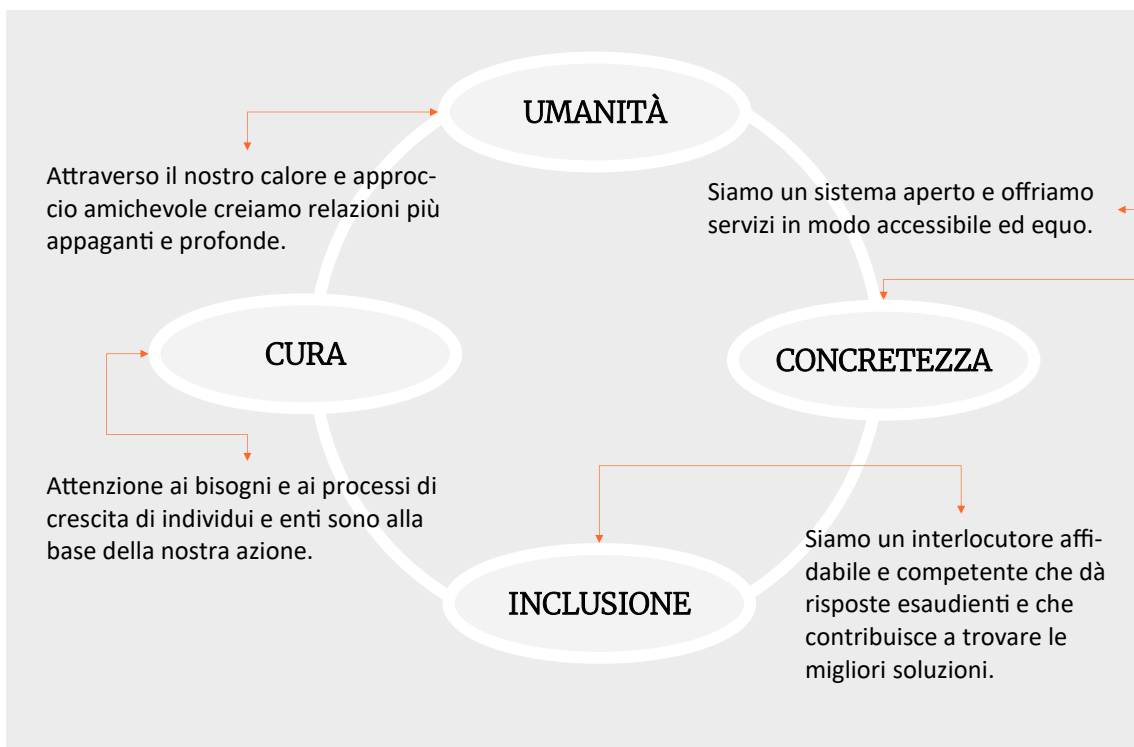
### Il ruolo e la ragion d'essere del CSV ALTO ADIGE

Siamo il riferimento al fianco del volontariato e del Terzo settore\* con lo sguardo attento alle tematiche attuali e con una visione rivolta al futuro. Diamo voce agli interessi comuni di tutti gli enti del Terzo settore, ne facilitiamo le connessioni e le sosteniamo con servizi, affinché possano evolversi e dedicarsi in autonomia con fiducia e creatività alla persecuzione del proprio scopo.

*\* Il Terzo settore è definito dagli articoli 4 e 62 del D.Lgs. 117/2017*

22

## I nostri valori







Obiettivo fondamentale del CSV Alto Adige ODV 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 ODV sono erogati nel rispetto dei seguenti principi: a) principio di qualità: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi; b) principio di economicità: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità; c) principio di territorialità e di prossimità: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione; d) principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza; e) principio di integrazione: i CSV sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi; f) principio di pubblicità e trasparenza: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di cia-





scun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

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

La mission 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.

Nello svolgimento di compiti e funzioni di Centro di servizi per il volontariato, il CSV Alto Adige opera nel rispetto dall'art. 63, c. 3 del Codice del Terzo settore orientando la propria azione nel rispetto dei seguenti principi:

- principio di qualità: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- principio di economicità: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- principio di territorialità e di prossimità: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- principio di integrazione: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo



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

### ***Riassumendo***

Il CSV Alto Adige ODV può, infine, 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**

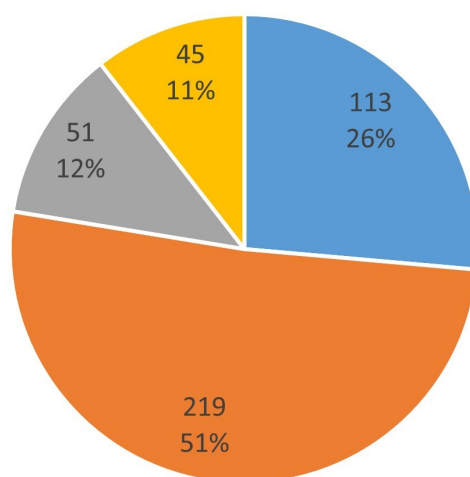
“Il nostro volontariato, svolto nello sport, nella cultura, nella tradizione, nella protezione civile o nel sociale, comunica valori, responsabilizzazione ed autostima. Si tratta di un importante collante che tiene as-

sieme 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**.

## Alcuni dati sul volontariato in Alto Adige

Gli altoatesini sono impegnati in maniera consistente nel volontariato attraverso 4.300 organizzazioni no-profit. Il 90% di coloro che operano in queste organizzazioni (ca. 157.000) 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 31.12.2023



- assistenza sociale e sanitaria
- attività culturali, educative e di formazione
- attività sportive, ricreative e di tempo libero
- protezione civile, tutela dell'ambiente e del paesaggio

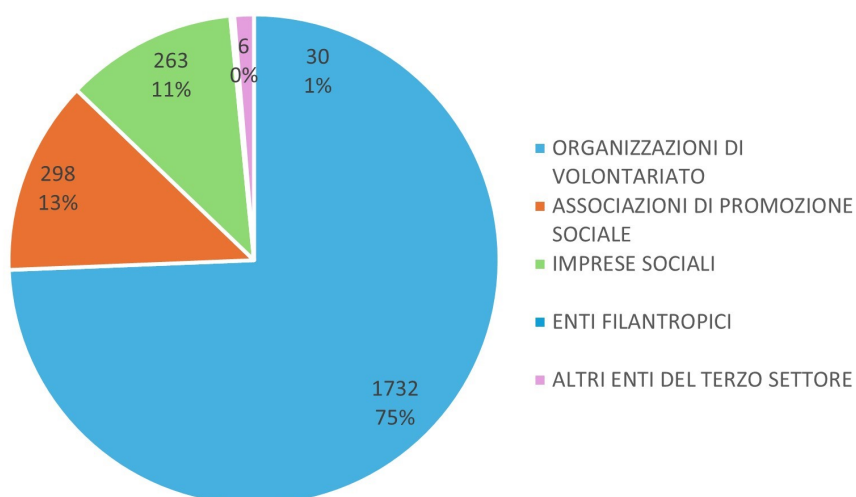
## Registro unico nazionale del Terzo settore "RUNTS"

Il Registro unico nazionale del Terzo settore (RUNTS) è il registro telematico istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in attuazione degli 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 31.12.2023)



# 3



**Struttura,  
governo,  
amministrazione**





### 3. Struttura, governo e amministrazione

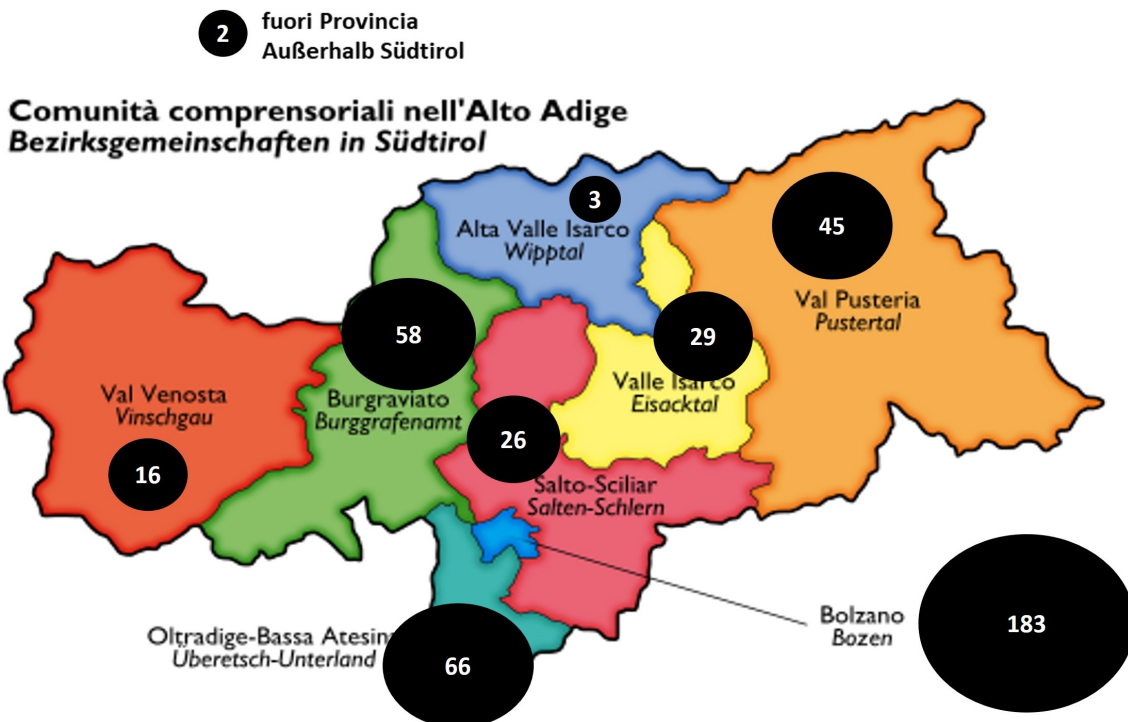
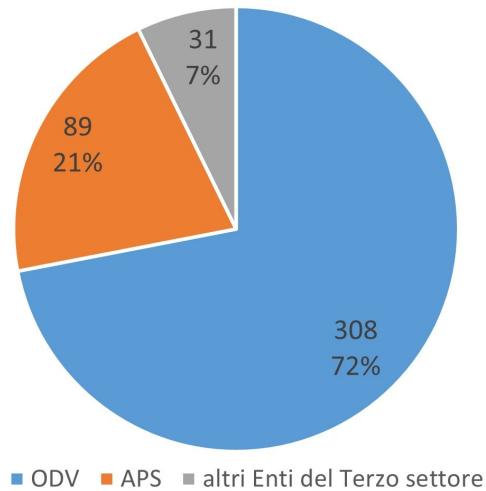
La forza del CSV Alto Adige è indubbiamente la base sociale

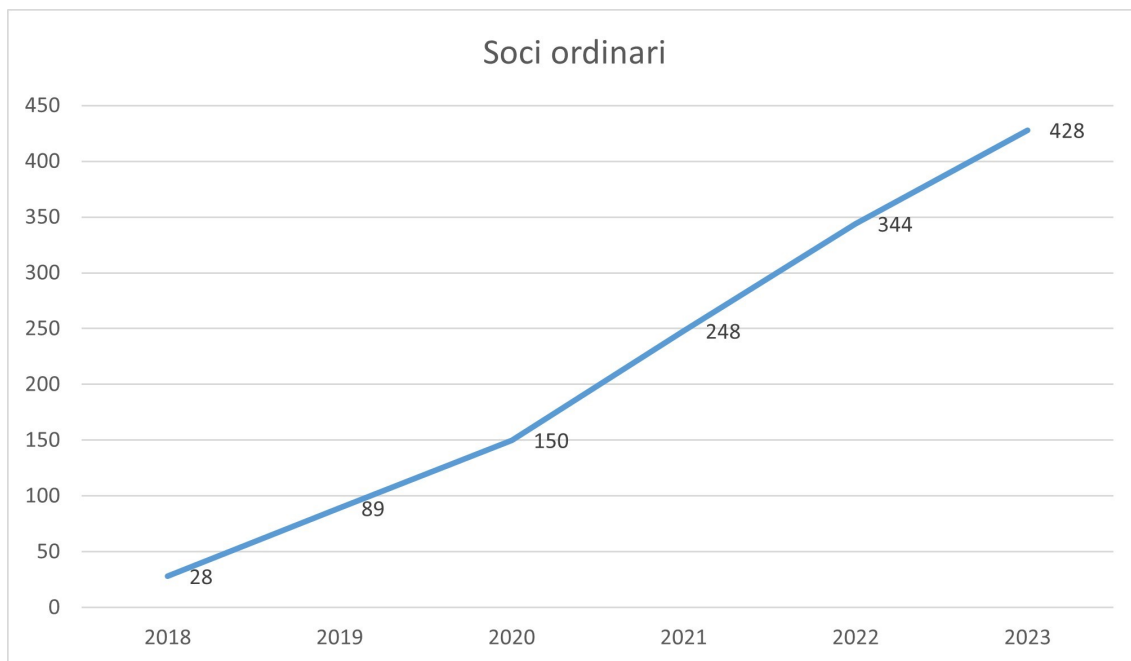
Distribuzione all'interno del RUNTS dei soci del CSV Alto Adige

Ecco la situazione al 31.12.2023

n. totale soci diretti: 428 di cui

- n. Organizzazioni di Volontariato - ODV: 308
- n. Associazioni di Promozione Sociale - APS: 89
- altri Enti del Terzo settore: 31





Come si evince da questo grafico, la famiglia del CSV è in progressivo aumento. A partire dai 28 soci fondatori, contiamo al 31 dicembre 2023 un totale di 428 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. 39 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

\*) situazione al 31 dicembre

## 3.1. Organi sociali

<b>Assemblea dei soci</b>	Organo sovrano dell'associazione composto da 428 organizzazioni dislocate su tutto il territorio provinciale
<b>Consiglio direttivo</b>	1 presidente + 8 consiglieri eletti dall'assemblea
<b>Collegio dei revisori</b>	2 componenti eletti dall'assemblea + 1 componente eletto dall'OTC
<b>OTC</b>	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 indicati 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 Presidente
- il Collegio dei revisori

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 rappresenta 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 2023 si sono svolte due assemblee degli associati in pre-

senza presso la sala Academy della Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano il 17.02.2023 per l'approvazione del bilancio 2022 e il 6 novembre 2023 per l'esame ed approvazione del bilancio preventivo 2024 e del piano annuale di attività per l'anno 2024. Nella prima assemblea del 17.2.2023 hanno partecipato 162 enti soci del CSV Alto Adige mentre nella seconda del 6.11.2023 hanno partecipato 125 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 2023 il Consiglio direttivo si è riunito sei volte, per un totale di 22 ore, e una partecipazione media di sette componenti.

Si precisa che degli sei incontri del Consiglio direttivo quattro sono stati organizzati in presenza, uno on-line, uno in formato misto on-line e 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 ODV e degli organi sociali. Predispose 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 ODV. 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 diriferimento	Anno di 1. nomina	man dati
Bonagura Sergio	Presidente	Arci ragazzi – settore cultura italiana	2018	2
Macchia Vanessa	Vice-presidente	Associazioni giovanili di madrelingua tedesca	2021	1
Bonamico Ivo	Consigliere	Croce Bianca	2018	2
Fauster Pepi	Consigliere	Verband der Südtiroler Musikkapellen – Federazione delle bande musicali – cultura tedesca	2021	1
Sulzenbacher Gislar	Consigliere	Alpenverein Südtirol – settore ambiente e tutela del paesaggio	2018	2
Gnecchi Luisa	Consigliera	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.



### 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.

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 preso il "CSVnet".

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

#### ***Riassumendo***

Il Presidente ha la rappresentanza legale del CSV Alto Adige ODV ed è eletto a maggioranza dal Consiglio direttivo. Convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio direttivo. Può adottare provvedimenti d'urgenza sottoponendoli entro 15 giorni alla ratifica del Consiglio direttivo.

## Saluto del Presidente Sergio Bonagura

La riforma del Terzo settore deve rappresentare un'opportunità da cogliere, non solo una serie di provvedimenti da seguire. È un'occasione per ripensare a qual è il modo migliore per raggiungere i propri obiettivi e riconsiderare le attività rispetto a quelle di interesse generale, alla forma organizzativa, alle modalità di funzionamento. Anche nella



Provincia autonoma di Bolzano l'importanza del Terzo settore e è una realtà di grande valore sociale. Si sottolinea che il valore aggiunto fittivo prodotto dal volontariato raggiunge circa 550 mio. di Euro all'anno in Alto Adige, che corrisponde all'8% della produzione economica nell'intera Provincia autonoma di Bolzano. Più in generale, gli enti non profit e di Terzo settore, in base alla Riforma del Terzo settore sono chiamati anche a Bolzano a compiere un passaggio decisivo in termini di professionalità della gestione, capacità di fare rete e valutazione dei risultati. Nell'ambito del dibattito sulla riforma del sistema di welfare, crediamo sia giusto sottolineare l'importanza di interventi capaci di stimolare una crescita economica equilibrata e rispettosa dei valori fondanti della comunità e, nello stesso tempo, adeguati nelle risposte ai molteplici bisogni dei cittadini ed alle loro aspettative in termini di qualità della vita. Da più parti è valutato positivamente anche in Alto Adige il contributo che in particolare il Terzo settore dà sia ai sistemi di welfare sia allo sviluppo economico nel suo complesso, a fianco del settore pubblico e dell'economia di mercato. Il cosiddetto Terzo settore eroga servizi che promuovono lo sviluppo

dell'individuo e migliorano la qualità della vita quotidiana e negli anni credo sia divenuto l'attore economico-sociale che meglio ha saputo sviluppare sia l'idea di servizio che l'accettabilità sociale dello stesso da parte della comunità. Si prospettano diverse sfide cariche di rischi, ma anche diverse opportunità: per il Terzo settore non si tratta tanto di occupare spazi, quanto di avviare processi. Facendo innanzitutto leva sulla capacità di stare sulla frontiera della crescita inclusiva; di resistere nei territori interni come nelle periferie più abbandonate; di immergersi nella democrazia digitale senza lasciarsi irretire dal fascino degli algoritmi, continuando a credere e a praticare la democrazia partecipativa. È importante per il Terzo settore diventare un attore rilevante dell'economia sociale intesa non come segmento marginale ma componente strutturale di una libera economia di mercato. Concretamente, l'impegno del CSV Alto Adige è di indirizzare chiaramente le proprie risorse all'implementazione di servizi di promozione del volontariato, di orientamento, di formazione, di consulenza ed assistenza, ma il settore a cui sarà data maggiore rilevanza è la comunicazione, intesa come promozione delle attività messe in opera dal Centro in collaborazione con le varie realtà del territorio. Ogni attività sarà improntata ai principi dettati dall'art. 63 del D.Lgs 117/17 quali qualità, economicità, territorialità, universalità, integrazione e trasparenza. Nell'ottica di ampliamento tanto dei servizi offerti quanto del raggio d'azione del CSV si inserisce la necessità di potenziare le conoscenze in vari ambiti, ad esempio nel trattamento di questioni del diritto amministrativo ed internazionale ed in tante altre numerose attività, come ad esempio nel settore fiscale, contabile, etico, nonché nella gestione ed uso appropriato dei "social media".

Il CSV Alto Adige, grazie al ruolo di centralità, si pone soprattutto come catalizzatore tra i diversi operatori del Terzo settore incrementando l'aggregazione tra diverse realtà associative del territorio: possiamo anche parlare di una vera e propria agenzia di sviluppo territoriale che

mira a far collaborare diversi stakeholders, allargando la propria capacità d'azione all'intera comunità locale. Viviamo anche in Alto Adige una moltiplicazione costante e una diversificazione delle associazioni e dunque una crescita complessiva del mondo del Terzo settore altoatesino. Sperimentiamo anche una forte trasformazione del ruolo sociale del volontariato, che non è più soltanto quello di carattere socio-assistenziale, ma anche quello ambientale, di protezione civile, di tutela dei diritti e di attivismo civico nonché culturale.

### 3.1.4. La Vicepresidente

#### Saluto della Vicepresidente Vanessa Macchia

L' impegno del CSV Alto Adige è di indirizzare chiaramente le proprie risorse a 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. Inoltre risultano indispensabili i servizi di formazione, finalizzati 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 bi-



sogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento. Per quanto concerne invece i servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, il CSV Alto Adige ricorda che queste proposte dovranno essere finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico-legale, 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. Un'altra importanza secondo il fabbisogno rilevato dal CSV Alto Adige comprendono i servizi di informazione e comunicazione. Serve in questo contesto anche per le tante insicurezze a causa della Riforma del Terzo settore e le conseguenze della situazione del Corona Pandemia, nuove vie 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. Una necessità ulteriore rispecchiano i servizi di ricerca e documentazione.

Sarà cura e premura del CSV Alto Adige concentrarsi altresì alla cosiddetta “cultura della solidarietà e dell'impegno attivo dei cittadini”, che funge come garante per la qualità della vita, se si analizzano i dati attuali statistici sul benessere della popolazione. Importante fattore da non sottovalutare è anche lo sviluppo della qualità e l'investimento da parte del CSV Alto Adige nella sicurezza delle associazioni di volontariato, tematizzando ad esempio la gestione dei rischi in vari campi della vita associativa. Nelle proposte pratiche e concrete di consulenza del CSV Alto Adige si punterà sempre di più verso una partecipazione di tutti i soggetti coinvolti in rete verso i processi. Si offrono da questo punto di vista servizi di comunicazione e di informazione, con lo scopo

di garantire una certa qualità e quantità delle conoscenze necessarie. Sotto questo profilo il lavoro in rete è e sarà sempre di più accompagnato da parte del CSV Alto Adige con una forma di leadership moderna e management di alto livello di competenza ed ottima qualità.

Per fare questo è necessario animare la partecipazione a reti di collaborazione tra soggetti che operano sul territorio con l'obiettivo di avviare iniziative importanti di integrazione dell'azione volontaria e di quella operata dai servizi, siano essi sanitari, sociali o culturali, e di condivisione di comuni strategie di rappresentanza e di intervento.

### 3.1.5. Il Direttore

#### Saluto del Direttore Ulrich Seitz

Un obiettivo centrale nel diffondere informazioni riguardanti l'arricchimento delle attività associative sono anche l'implementazione e attivazione di banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito territoriale, nazionale, comunitario e internazionale. Grande fabbisogno si verifica in ambito dei servizi di supporto tecnico-logistico. Il CSV Alto Adige ha evidenziato chiaramente nell'anno 2023 l'urgenza di promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione di nuovi strumenti ed attrezzature adeguate per il Terzo settore. In questo contesto si ricorda che il CSV Alto Adige è obbligato a garantire tutte le sue proposte nelle due lingue italiano e tedesco, come previsto dalle disposizioni vigenti per la tutela delle minoranze linguistiche, e di prevedere altresì per il terzo gruppo



linguistico della realtà locale altoatesina, il mondo ladino le relative possibilità di supporto, necessarie per poter rafforzare il volontariato nelle aree in questione. Specificatamente i fondi richiesti dal fondo “Fun” per il CSV Alto Adige sono previsti per accompagnare al meglio tutte le associazioni presenti nel territorio (ca. 2.500 associazioni di volontariato e ca. 1.350 altre forme organizzative) a prepararsi al meglio agli adempimenti definitivi della Riforma del Terzo settore. In ogni caso si ricordano pilastri attuali degli impegni descritti che dovrebbero riguardare altresì di facilitare le esperienze formative e professionali per studenti nel Terzo settore – nella sua accezione più ampia – al fine di coinvolgere, far conoscere e creare delle collaborazioni stabili. Un altro punto focale è collegato a generare nuove opportunità di lavoro. Ricordiamo che il Terzo settore in Alto Adige non significa solo volontariato, ma luogo capace di combinare la sostenibilità e l’impatto sociale per creare valore economico e nuove figure professionali. Il CSV Alto Adige è richiamato a contribuire anche allo sviluppo del Terzo settore facendo leva sulla comunicazione e il coinvolgimento della popolazione. Risulta indispensabile dal lato operativo accompagnare al meglio le organizzazioni interessate per attuare senza grosse difficoltà le disposizioni del Codice del Terzo settore. Tornando alla situazione specifica dell’Alto Adige si sottolinea che circa il 55% dei volontari attuali sono uomini, tra cui il 60% ha meno di 50 anni e circa il 75% di lavoro è impegnato nella vita lavorativa. Nelle donne, 50% con un grado di formazione oltre la media e con una formazione particolare di orientamento professionale. Il potenziale, ancora da sfruttare si trova chiaramente nelle donne, nei cittadini più anziani, nelle persone in pensione e negli abitanti delle città. Le motivazioni più frequenti da parte della rete tra CSV Alto Adige e gli enti pubblici locali in Provincia di Bolzano riguardano la maggiore sensibilità per le preoccupazioni della società, ad esempio la tutela ambientale, le tematiche sociali, il maggiore impegno di persone

anziane per finire la migliore immagine del lavoro nel volontariato. Come si sa al Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige possono rivolgersi tutti gli enti del Terzo settore e non. Tale apertura risulta fondamentale anche per il CSV Alto Adige, che in pochi anni di esistenza ha ampliato il proprio raggio d'azione a favore di tutte le realtà operanti nel mondo delle associazioni, fornendo supporto in materia di accompagnamento, consulenza legale e non solo, informazione e assistenza qualificata. Siamo convinti che in questa fase le prossime sfide del CSV Alto Adige si possono riassumere anche come i due concetti di fedeltà al volontariato e capacità di approccio a una nuova, più complessa realtà. Il riferimento centrale per la progettazione formale sarà il seguente: il volontario altoatesino deve assolutamente acquisire le competenze chiave per il lavoro ed orientamento strategico della sua attività, mediante una specifica formazione sulla gestione di progetti in forma individuale e in team. Il tutto deve essere in ogni caso integrato di analisi specifiche e di case management. Il CSV Alto Adige promuove il riconoscimento e la stima dell'impegno da parte dei volontari attraverso un programma mirato e concentrato per poter sensibilizzare la comunità per il valore del volontariato e per l'utilità sociale del lavoro di volontariato. Nelle proposte pratiche e concrete di consulenza del CSV Alto Adige si punterà sempre di più verso una partecipazione di tutti i soggetti coinvolti in rete verso i processi. Si offrono da questo punto di vista servizi di comunicazione e di informazione, con lo scopo di garantire una certa qualità e quantità delle conoscenze necessarie. Sotto questo profilo il lavoro in rete è e sarà sempre di più accompagnato da parte del CSV Alto Adige con una forma di leadership moderna e management di alto livello di competenza ed ottima qualità. Difficoltà molto evidenti si trovano nella mancanza dello sviluppo del management dei programmi in generale del Terzo settore altoatesino. Con esperti da vari settori si cercherà di approfondire in forma esauriente il sistema vigen-



te di processi interni di rete tra le varie organizzazioni di cooperazioni e relativi sostenitori. Una tematica centrale sotto quest'ottica riveste la questione come donna e uomo riescono ad unire nel volontariato la pianificazione strategica e la comunicazione, nonché le basi di lavoro e del management organizzativo. Una necessità che si ripresenta con certa regolarità è quella del management delle sovvenzioni e del supporto in generale. Con il CSV Alto Adige è già attivo un servizio per la pianifica di una scaletta delle sovvenzioni e dei documenti necessari per le relative domande. Si è comunque reso necessario negli ultimi mesi potenziare le consulenze in questo ambito, anche per quanto concerne il coinvolgimento dell'esperto commercialista per spiegare più chiaramente agli utenti le possibilità di sovvenzioni in vari ambiti. Il CSV Alto Adige è chiamato pertanto di fungere di aiuto nella preparazione delle richieste e di seguire le tappe fino alla decisione finale della concessione. Progetti innovativi nel corso delle consulenze proposte rappresentano le iniziative dedicate alla collaborazione con istituti di banche, per avviare delle misure e procedure innovative per contenuti che fanno parte di una sorta di “Europrogettazione” e che vanno implementate ed inoltre promosse con delle formazioni digitali, elaborate per tale proposito. Infine, si ricorda che il CSV Alto Adige continuerà la propria cooperazione con Economia Alto Adige per condividere con imprese, associazioni, enti locali, consulenti e sempre più frequentemente con giovani neolaureati il proprio interesse per un forte interesse di successo in direzione “Europrogettazione”. Con apposite iniziative, incontri accademici, workshops e tavole rotonde sotto la guida del CSV Alto Adige, sarà fattibile anche in futuro orientarsi ad un approccio pratico, per permettere di poter partecipare in maniera compatta ai programmi di finanziamento offerti dalla Commissione Europea. Da ciò risulta il fabbisogno di favorire anche il mondo del Volontariato e di assicurare uno strumento importante per rendere accessibili collaborazioni tra le associazioni in-

teressate nel proprio territorio e le aziende locali, aperte ai processi di innovazione e internazionalizzazione.

### 3.1.6. L'Organo di controllo

L'Organo di controllo ai sensi dell'art. 30, c. 7, CTS, svolge compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, e attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali.

L'Organo di controllo è composto da tre componenti effettivi. Il Codice del Terzo settore prevede che il presidente dell'organo sia nominato dall'OTC della Regione Trentino-Alto Adige, tale nomina è avvenuta in data 30.04.2021.

In occasione dell'assemblea dei soci del 19.02.2021 è stato eletto anche il nuovo Collegio dei Revisori dei conti. Sono stati eletti secondo le disposizioni vigenti Renate Mattivi e Dieter Plaschke. Come sostituti dei due fungono Elisabeth Thaler e Samuel Vittur.

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 ODV.

## 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



*Hannes Pircher, Presidente*



*Renate Mattivi*



*Dieter Plaschke*

### 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

### Assemblea generale del 17.02.2023 – resoconto

#### Il Terzo settore come garanzia: la riforma diventa realtà e prende piede

L'Assemblea generale ordinaria del Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige si è svolta recentemente presso la “Sparkasse-Academy” di Bolzano, con 162 enti presenti. Le numerose organizzazioni aderenti al CSV Alto Adige si sono dimostrate molto interessate, soprattutto per quanto riguarda i prossimi passi concreti nell'attuazione della riforma del Terzo settore. Le associazioni (circa 2.650 delle circa 4.330 associazioni a livello provinciale) che finora hanno deciso di ottenere determinati vantaggi fiscali per il futuro modificando i propri statuti sono state aggiornate in modo molto pratico nel corso del suddetto evento dal presidente Sergio Bonagura, dalla vicepresidente Vanessa Macchia, dal direttore Ulrich Seitz e dal consulente commercialista Thomas Giroto. Un tema che sta impegnando molte associazioni del territorio è la corretta presentazione dei bilanci annuali. Questo tema è stato affrontato in modo specifico. In particolare, è stata richiamata su un grande schermo la nuova piattaforma nazionale prevista a questo scopo e sono state spiegate le procedure esatte per la compilazione dei dati dell'associazione. Questa è attualmente l'assistenza più richiesta in questi primi mesi dell'anno, hanno dichiarato Ulrich Seitz e Thomas Giroto. In questo contesto, va ricordato che tra pochi giorni sarà possibile ottenere gratuitamente dal CSV Alto Adige il manuale di contabilità rivisto e rivolto alle strutture del settore non profit. Esso contiene molti modelli interessanti per facilitare il lavoro quotidiano dell'associazione dal punto di vista amministrativo. Un'altra novità in arrivo è la prima edizione della serie di corsi di formazione “Leader femminili nel Terzo



Nella foto – da sinistra a destra – il Presidente del CSV Alto Adige Sergio Bonagura, la Vicepresidente del CSV Alto Adige Vanessa Macchia, il Presidente dei Revisori dei Conti del CSV Hannes Pircher, il Direttore del CSV Alto Adige Ulrich Seitz





settore”, suddivisa in 20 moduli che affrontano le più svariate problematiche di volontarie e vertici femminili. Ulteriori informazioni su questo e su tutti i corsi di formazione e sui servizi possono essere richieste all'indirizzo [info@dze-csv.it](mailto:info@dze-csv.it).



Durante l'assemblea generale è stato fatto un resoconto delle attività dell'anno passato. Colpisce il fatto che le migliaia di ore di consulenza fornite dal pool di esperti del CSV Alto Adige siano ancora una volta in cima ai risultati del 2021. Infatti, il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige non solo ha registrato un notevole aumento del numero di iscritti (da 308 alla fine del 2021 a 403 alla fine del 2022), ma anche un fiero incremento, soprattutto dei servizi di supporto garantiti utilizzati dai clienti. Questi ultimi sono aumentati del 17%, nel confronto con l'anno precedente, secondo quanto dichiarato dal presidente Sergio Bonagura, visibilmente soddisfatto. Ulrich Seitz ha sottolineato, durante la presentazione del bilancio sociale redatto a questo scopo, che i servizi digitali con l'attivazione di Spid, Pec e firma digitale, fanno la parte del leone in termini di ore per argomento, seguiti da vicino dalla consulenza legale, compresi gli adeguamenti degli statuti, nonché fiscalità, contabilità e rendiconto con i relativi programmi bilingue che il CSV Alto Adige ha sviluppato in questo contesto.

## **Assemblea generale del 06.11.2023 – resoconto**

### **CSV Alto Adige: domanda più forte che mai**

Si è svolta recentemente l'assemblea generale del Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige. In questa occasione, la proposta di preventivo di gestione e le attività previste per il 2024 sono state approvate all'unanimità dalle 125 organizzazioni associate presenti, alla presenza del governatore Arno Kompatscher e del senatore Meinhard Durnwalder. Il presidente del CSV Alto Adige, Sergio Bonagura ha sottolineato che il centro è responsabile della consulenza alle organizzazioni del Terzo settore e alle associazioni che non si sono adeguate alla riforma del Terzo settore. Delle circa 4300 associazioni presenti in Alto Adige, circa 1600 hanno effettivamente deciso di operare al di fuori del Codice del Terzo settore. Il senatore Meinhard Durnwalder ha sottolineato che

L'Alto Adige ha guardato fin dall'inizio con un certo distacco alla riforma avviata dal legislatore statale. Per questo motivo, la commissione competente composta da sei membri ha approvato anche un regolamento attuativo sul volontariato nell'ottobre 2023. Secondo il senatore Meinhard Durnwalder, questo prevede che l'Alto Adige possa ora attivare un proprio registro provinciale con una legge provinciale. Secondo Durnwalder, questo registro dovrebbe essere particolarmente interessante per le piccole organizzazioni che vivono di contributi gestibili dal settore pubblico e di entrate derivanti da un evento festivo all'anno. Il governatore Kompatscher ha invece sottolineato che è necessario iniziare ad adeguare i valori soglia e prevedere il principio di cassa fino a un reddito annuo di 500.000 euro attraverso una contabilità semplificata. Inoltre, è necessario fare tutto il possibile per ottenere l'espansione delle attività esenti da imposte nelle strutture volontarie, ha affermato Kompatscher. La vicepresidente del CSV Alto Adige, Vanessa Macchia ha sottolineato l'importanza delle misure di formazione e aggiornamento offerte nell'ultimo anno, la maggior parte delle quali è prevista per il prossimo anno. I cicli di formazione “Professionisti altoatesini nel volontariato” e “Manager donne nel Terzo settore” hanno riscosso particolare successo. Nelle sue osservazioni, il direttore del CSV, Ulrich Seitz ha sottolineato che la complessità delle consulenze è aumentata notevolmente rispetto all'anno precedente. È stato quindi necessario ampliare la gamma di servizi del CSV e integrarla con nuovi servizi, in particolare nell'ambito della digitalizzazione, dove numerosi clienti hanno effettivamente delle incertezze e un supporto concreto è possibile con un'assistenza a misura di cliente in incontri di persona, in modalità online o tramite servizi di sportello specifici, come durante le consulenze mensili presso il Comune di Merano. Infine, l'esperto fiscale del CSV Thomas Giroto ha illustrato le prossime scadenze per le associazioni. Per venire incontro agli interessati, è stato istituito un servizio







corrispondente che può rispondere in modo flessibile ed economico alle esigenze dei richiedenti. In totale, il direttore del CSV Ulrich Seitz prevede circa il 20% in più di consulenze rispetto al 2023, in quanto le associazioni si trovano sempre più spesso ad affrontare non solo questioni relative alle normative governative, ma anche sempre più difficoltà con le autorità pubbliche provinciali, dove il CSV supporta le organizzazioni con la sua esperienza.



Nella foto – da sinistra a destra – il presidente del Collegio dei revisori dei conti del CSV Alto Adige, Hannes Pircher, la vicepresidente del CSV Alto Adige, Vanessa Macchia, il Presidente della Provincia Arno Kompatscher, il presidente del CSV Sergio Bonagura.

Il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige è stato costituito da 28 soci fondatori nel 2019. Quattro anni dopo, il centro di competenza per le associazioni di vari settori conta 428 soci.

### 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 della collaborazione
Provincia autonoma di Bolzano – Uffici Affari esteri e volontariato	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
Comune di Merano	Da ottobre 2022 attivazione sportello delle consulenze presso il Comune di Merano (2 volte al mese)
Comuni di Merano, Bolzano, Bressanone	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 2022, 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 ODV 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 ODV 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 ODV 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 istituti 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.

### 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 ODV 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.

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

	Volontari e Cittadini
Tipologia della relazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Destinatari dei servizi</li> </ul>
Obiettivi del CSV Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Far comprendere l'utilità sociale anche se indirette della propria funzione</li> <li>▫ Maggiore conoscenza del CSV Alto Adige e della sua mission, della sua funzione e delle attività e dei servizi</li> <li>▫ Promuovere ed avvicinare i cittadini ad esperienze di autentico volontariato</li> </ul>
Esigenze informative degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Conoscenza dei servizi erogati e dell'utilizzo delle modalità di accesso</li> <li>▫ Quadro delle risorse e dei bisogni del territorio</li> <li>▫ Come viene rappresentato il risultato della propria azione</li> <li>▫ Possibilità costituzione nuove associazioni risorse economiche</li> </ul>

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

	<b>Risorse Umane (Volontari, dipendenti, professionisti)</b>
<b>Tipologia della relazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Erogatori di servizi</li> </ul>
<b>Obiettivi del CSV Alto Adige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Promuovere e favorire la crescita e la formazione</li> <li>▫ Valorizzare l'apporto all'interno della struttura</li> <li>▫ Operare nell'ottica del "gruppo di lavoro"</li> <li>▫ Garantire condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro</li> <li>▫ Applicazione delle migliori condizioni contrattuali compatibili con la natura dell'ente e delle funzioni lavorative (per il personale retribuito)</li> </ul>
<b>Esigenze informative degli stakeholder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Quali azioni vengono poste in essere per garantire la formazione interna e la crescita professionale</li> <li>▫ Come sono valorizzate le competenze</li> <li>▫ Quale modello organizzativo e quali rapporti con il comitato direttivo</li> <li>▫ Come è favorito il raggiungimento degli obiettivi sia personali sia organizzativi</li> <li>▫ Benessere - qualità delle relazioni</li> <li>▫ Piano di sicurezza</li> <li>▫ Contratto collettivo nazionale applicato e condizioni contrattuali che regolano le diverse collaborazioni</li> </ul>

	<b>Organi sociali</b>
<b>Tipologia della relazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Soggetti che concorrono alla governance</li> </ul>
<b>Obiettivi del CSV Alto Adige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Esercizio pieno e consapevole delle funzioni statutariamente attribuite ed al servizio delle organizzazioni di volontariato, della comunità, del territorio.</li> <li>▫ Favorire l'integrazione tra l'area "politica" del CSV Alto Adige e l'area "tecnica" nel rispetto dei ruoli e delle funzioni</li> </ul>
<b>Esigenze informative degli stakeholder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Conoscenza del mondo del volontariato</li> <li>▫ Conoscenza dei meccanismi di funzionamento del CSV Alto Adige delle modalità di finanziamento, delle regole che lo disciplinano, delle modalità di rendicontazione</li> <li>▫ Conoscenza del modello organizzativo</li> </ul>

	<b>Organismo Nazionale di Controllo (ONC) Organismo Territoriale di Controllo (OTC)</b>
<b>Tipologia della relazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enti che concorrono alla governance</li> </ul>
<b>Obiettivi del CSV Alto Adige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adottare politiche di programmazione chiare e coerenti con la missione del CSV Alto Adige e la loro efficace, efficiente ed economica realizzazione</li> <li>Garantire una reale conoscenza delle attività e dei servizi che eroga il CSV Alto Adige</li> <li>Conoscere e condividere i modelli di rendicontazione contabile, sociale e di monitoraggio e valutazione</li> </ul>
<b>Esigenze informative degli stakeholder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legittimità e correttezza contabile ed amministrativa</li> <li>Reale fruibilità dei servizi</li> <li>Coerenza con la programmazione</li> </ul>

	<b>Fondazioni bancarie</b>
<b>Tipologia della relazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finanziatori</li> </ul>
<b>Obiettivi del CSV Alto Adige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instaurare rapporti trasparenti e di fiducia</li> <li>Rendicontare in modo trasparente le risorse utilizzate</li> </ul>
<b>Esigenze informative degli stakeholder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantità e qualità dell'utilizzo delle risorse</li> <li>Ritorno di visibilità nell'azione del CSV</li> <li>Corretta rappresentazione del proprio ruolo di finanziatori</li> </ul>

	<b>Università, scuola ed altre agenzie educative</b>
<b>Tipologia della relazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Partner</li> <li>▫ Finanziatori</li> <li>▫ Destinatari dei servizi</li> </ul>
<b>Obiettivi del CSV Alto Adige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Offrire percorsi educativi sul volontariato sia agli studenti che agli insegnanti</li> <li>▫ Promuovere il volontariato giovanile</li> <li>▫ Creare occasioni di scambio tra Università, scuola ed il mondo del volontariato</li> </ul>
<b>Esigenze informative degli stakeholder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Come viene rappresentato il risultato delle collaborazioni effettuate</li> <li>▫ Collaborazioni realizzate da altre istituzioni</li> </ul>

	<b>Istituzioni (Regione, Provincia, Comuni)</b>
<b>Tipologia della relazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Partner</li> <li>▫ Finanziatori</li> <li>▫ Destinatari dei servizi</li> </ul>
<b>Obiettivi del CSV Alto Adige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Promuovere la collaborazione per lo sviluppo di reti tra istituzioni e volontariato</li> <li>▫ Promuovere occasioni di approfondimento sulle tematiche di interesse per il volontariato</li> </ul>
<b>Esigenze informative degli stakeholder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Contenuti elaborati per definire politiche sociali</li> <li>▫ Collaborazioni realizzate da altre istituzioni</li> </ul>



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

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

## ***Riassumendo***

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 ODV 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 ODV:

- i destinatari diretti delle attività ETS, ODV, APS, Volontari e cittadinanza che ricevono i servizi erogati;
- i 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 ODV

- 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 ODV:

- Organismo Nazionale di Controllo
- Organismo Territoriale di Controllo Trentino Alto Adige
- Organo di Controllo CSV Alto Adige ODV

## **STAKEHOLDER CHE DESIGNANO I MEMBRI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO**

ETS della Provincia autonoma di Bolzano e soci dell'Associazione CSV Alto Adige ODV 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 ODV

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 ODV.

### **STAKEHOLDER DI MISSIONE**

Dall'analisi dei bisogni alla progettazione dei servizi:

Per costruire un quadro dei bisogni il più aderente possibile alle esigenze degli stakeholder, il CSV Alto Adige ODV si avvale di fonti informative principalmente di carattere qualitativo che provengono da relazioni dirette e da contesti partecipativi con tutti i suoi portatori d'interesse. Ciò avviene sia nelle modalità e processi di lavoro interni sia in quelli legati a specifiche tematiche e/o progettualità che li coinvolgono direttamente (ad esempio gruppi di lavoro, équipe di sperimentazione).

### **PREZIOSI PARTNER PUBBLICI E PRIVATI DEL CSV ALTO ADIGE NELL'ANNO 2023**

- Provincia Autonoma di Bolzano (soprattutto Ufficio Affari esteri e Volontariato, Direzione generale, varie ripartizioni provinciali);
- Regione;
- Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano;

- Camera di commercio;
- Banca Popolare Volksbank;
- 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.



4

Persone  
che operano  
per l'ente



## 4 Persone che operano per l'ente

### 4.1. Risorse umane retribuite

Il CSV Alto Adige si avvale, per il perseguimento 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.

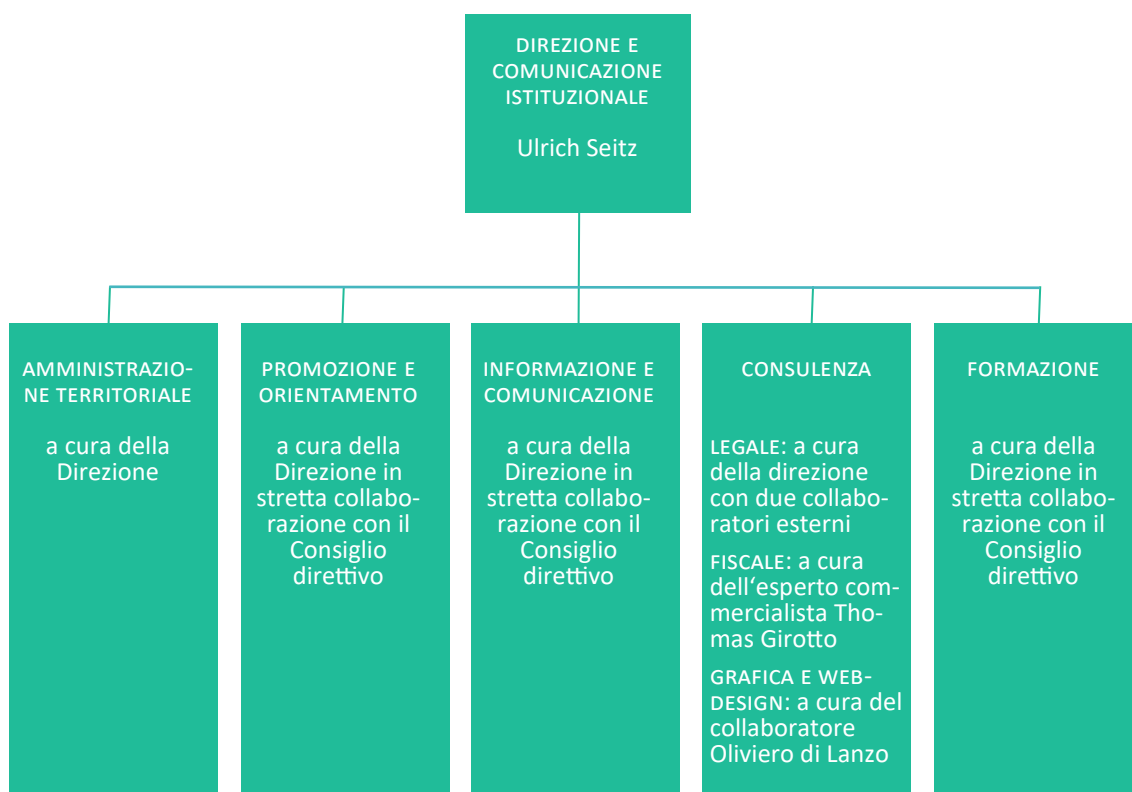
#### L'organigramma al 31.12.2023

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 tecnologiche 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.





**Direttore**

Ulrich Seitz



**Aree pubbliche relazioni e  
tecnologiche innovative**

Oliviero di Lanzo



**Collaboratore  
di segreteria**

Roberto Nerini



**Collaboratrice  
di segreteria**

Julia Hillebrand



## 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

## Team CSV



Ulrich Seitz  
*Direttore*



Oliviero di Lanzo  
*Esperto PR e  
tecnologie innovative*



Julia Hillebrand  
*Collaboratrice di segreteria*



Roberto Nerini  
*Collaboratore di segreteria*

## **Riassumendo: le risorse umane**

La struttura operativa del CSV Alto Adige al 31.12.2023 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 2023 sono state 33 le iniziative formative, per un totale 120 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).

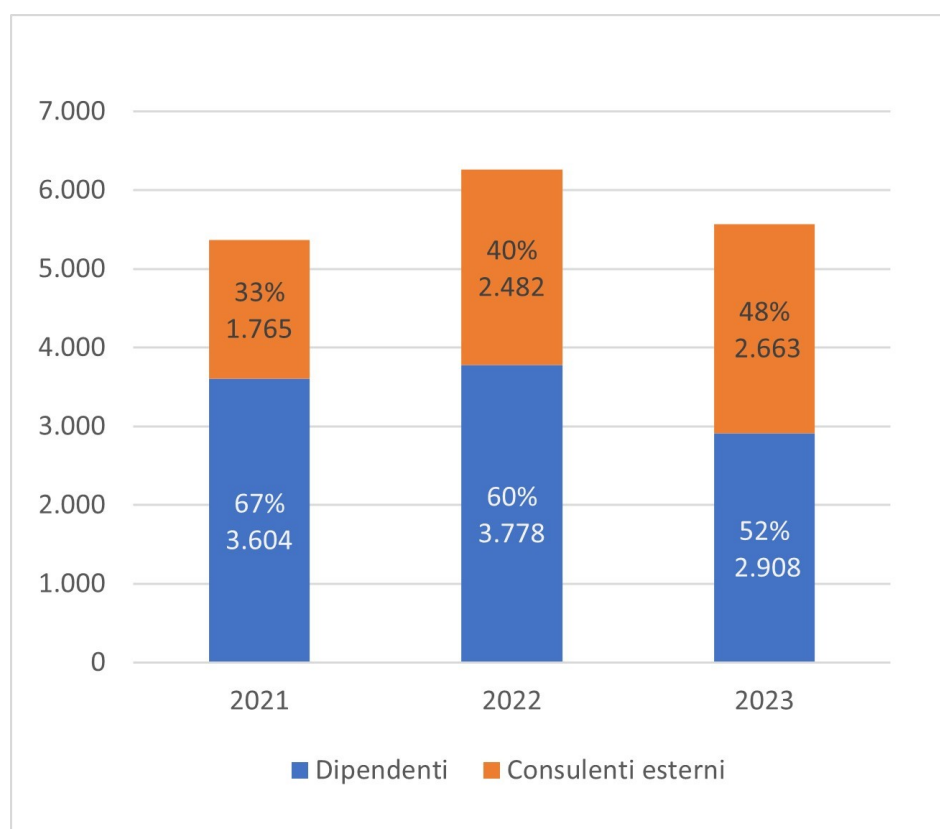
Il volontariato è indispensabile per l'inclusione, per la rete inclusiva e per la società nel suo complesso. In molti casi, i volontari rendono possibile l'esistenza di servizi ricreativi, culturali e di supporto e il funzionamento delle istituzioni sociali. I volontari, che comprendono anche le persone 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 ODV nel 2023. 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 (collaboratori fissi e pool degli esperti è stato il seguente per il 2023):



La riduzione delle ore prestate dal personale dipendente nelle consulenze dirette, in particolare da parte del direttore, nel 2023 rispetto al 2022 è da ricondurre alla necessità di rafforzare alti campi come ad esempio l'organizzazione strutturale del CSV Alto Adige ponendo pesi maggiori sul lavoro con i partners di rete (provincia, regione, comuni, finanziatori), la rendicontazione nei confronti di CSV-net, OTC, ONC, organi di controllo, RUNTS e dei nostri soci ed i rapporti istituzionali.

Per quanto riguarda le consulenze erogate consulenti esterni va evidenziato che la durata media della consulenza si attesta sui 50 minuti, con un notevole risparmio rispetto all'anno 2022 (-2 minuti) e all'anno 2021 (-10 minuti). Grazie alla maggior efficienza dei nostri consulenti sono stati risparmiati costi per circa 4.300 euro rispetto al 2022 e 20.000 euro rispetto al 2021.

## I 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.

81

### Contabilità

Thomas Giroto

*“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.

83

## 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, immergendomi 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 auto-aiuto 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.

## Supervisione e coaching

Judith Bertagnolli

*“Come possiamo lavorare meglio insieme come squadra.”*



Nell'ambito della supervisione e del coaching, riconosciamo che le sfide del volontariato sono presenti proprio come nella vita lavorativa. Si tratta di ottimizzare la gestione dei conflitti, di capire i ruoli, le funzioni e il modo in cui possiamo lavorare meglio insieme come squadra. Questi problemi sono altrettanto virulenti nel volontariato e richiedono una consulenza professionale tempestiva prima che la situazione degeneri. Il nostro obiettivo è quello di progredire insieme nell'interesse dell'intero gruppo attraverso un supporto efficace, orientato alla soluzione, rispettoso e professionale. Ci sforziamo di far progredire le associazioni e tutti coloro che svolgono un prezioso lavoro di volontariato, fornendo loro gli strumenti e le prospettive per comunicare e agire in modo più efficace all'interno delle loro organizzazioni.



## 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.

86



## 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 rintracciare 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.



# 5

**Contabilità**

Contabilità ordinaria  
questioni fiscali

**Modifiche s**

Modifiche per  
ODV, APS e C

**Consulenza**

Analisi dei  
fabbisogni

**Rete del vo**

Soci ordina  
sostenito

i

izzazione

interno della  
volontariato

**Sic**

re

are

o

**igieneristica**

cazione, disinfezio-  
volontariato

**Consulenza legale**

Diritto ammi  
cooperati

**zione**

zioni e  
volontariato

**ampa**

Servizio stampa &  
pubbliche relazioni

**Amm.**

16/679

enze per disabilità

# Obiettivi e attività



## 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 ODV 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'organiz-



zazione 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 2023, 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 stakeholder di missione e rilevandone i bisogni, le urgenze e le necessità.

91

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

### Incontri regolari con i direttori e dirigenti delle federazioni

A partire dall'anno 2023 sono stati convocati incontri regolari con i direttori e le direttrici delle ca. 30 federazioni/associazioni strutturati in



più livelli per definire ed arricchire la rispettiva collaborazione con il CSV Alto Adige.

### **Risultato dopo 1 anno di lavoro e 7 sedute nel 2023**

La valutazione è molto positiva su tutta la linea. I presenti sono molto soddisfatti del CSV ricevono risposte rapide, il CSV e Ulrich Seitz sono sempre disponibili, c'è margine di miglioramento in ogni organizzazione.

In risposta alla domanda “Cosa può fare il CSV per migliorare o aumentare ulteriormente le valutazioni raccolte?”, sono stati raccolti i seguenti suggerimenti:

- La comunicazione interna tra il CSV e le federazioni – associazioni in più livelli può ancora essere migliorata. Ad esempio, i soci delle federazioni ricevono delle e-mail dal CSV e dalle federazioni. I membri confrontano le dichiarazioni. È molto importante che i messaggi siano armonizzati. Anche le diverse interpretazioni devono essere spiegate e chiarite. Una comunicazione fluida e un buon dialogo sono molto preziosi in questo caso.
- Il CSV ha bisogno di una linea più diretta con le organizzazioni ombrello - comunicazione più chiara.
- Maggiore impegno nel rispettare gli orari concordati da entrambe le parti.
- Comunicazione standardizzata e sviluppo di una posizione comune (per quanto riguarda la comunicazione esterna e interna e le relazioni pubbliche).
- Il CSV è destinato a fornire alle organizzazioni ombrello ancora più strumenti decisionali.
- Il CSV non è solo un centro servizi, ma è anche un'organizzazione

rappresentativa e ombrello per tutti i membri delle associazioni e come tale ha anche il compito di fare rete, una sorta di voce del mondo associativo verso l'esterno, sostiene le associazioni nel loro lavoro di lobbying (per questo - vedi sopra - le informazioni sull'impegno e la rappresentanza degli interessi delle singole associazioni e delle associazioni devono confluire bene anche al CSV).

- Nell'ambito della cultura, i compiti del CSV sono molto complessi. Di conseguenza, il CSV è in continua evoluzione, il che è anche auspicabile.
- Il CSV dovrebbe concentrarsi su offerte a bassa soglia e su un lavoro di base e di supporto molto, molto basilare per le associazioni. Qualsiasi assistenza con spiegazioni concrete, rapide e semplici, linee guida, formazione e istruzioni rapide e raccomandazioni sono benvenute. Qualsiasi assistenza che aiuti i membri volontari a concentrarsi sull'essenziale del lavoro dell'associazione e a ridurre il carico di lavoro burocratico è benvenuta. Documenti, video, corsi di formazione, ecc. in formato chiaro, breve e veloce sono molto apprezzati. Tutto ciò che viene offerto deve aiutare a svolgere il lavoro e i requisiti nel più breve tempo possibile. Il CSV è bravissimo in questo. Ogni ulteriore miglioramento in questo campo sarà molto apprezzato e auspicabile. Il CSV dovrebbe semplificare le cose e ridurle all'essenziale: Il CSV è sulla strada giusta.
- L'elaborazione degli aspetti legali e amministrativi può essere continuata e continuamente migliorata.
- Non possiamo dare per scontato che le associazioni “risolveranno tutto”.
- La domanda che dovrebbe guidare il CSV: Cosa possiamo rendere ancora più semplice per le associazioni? Quanto possiamo semplificare i singoli compiti (amministrativi)? Anche le organizzazioni



- ombrello con dipendenti a tempo pieno non sono sempre in grado di far fronte alla complessità dei requisiti.
- Comprendere. La scomposizione del linguaggio e dei contenuti è quindi un valore aggiunto per tutti.
  - È importante un ulteriore sviluppo nella direzione di “meno burocrazia”. Ciò significa non mettere in discussione il fatto che alcune cose sono cambiate, ma accettarle e cercare di capire come le organizzazioni ombrello e i club possano lavorare bene con esse.
  - L'impegno del CSV, anche in relazione all'attività di lobbying e come rappresentante delle associazioni, può essere ancora migliorato. L'attività di lobbying può essere incrementata, c'è ancora un potenziale di sviluppo, il networking può essere ulteriormente rafforzato - tuttavia, tutti i presenti sono consapevoli che anche le organizzazioni ombrello devono svolgere un ruolo importante in questo lavoro. Non può essere un compito assegnato al CSV. Si tratta di uno sforzo comune. Le federazioni e il CSV devono sapere reciprocamente chi è attualmente attivo, come e in quale direzione.
  - Il CSV dovrebbe contribuire a ideare iniziative affinché i comuni prendano sufficientemente sul serio le federazioni.
  - Il CSV dovrebbe occuparsi delle questioni che anche l'iniziativa “Volontariato nel bisogno” affronta. Il CSV potrebbe svilupparsi in modo tale da non aver più bisogno di questa iniziativa in futuro. In futuro, tali iniziative potrebbero essere raccolte prima e forse il ruolo del CSV potrebbe essere affinato in modo tale da poter reagire in anticipo. L'obiettivo potrebbe essere quello di garantire che le organizzazioni coinvolte nell'iniziativa si sentano in buone mani presso il CSV anche in futuro. Forse il CSV può rispondere ancora meglio a questa iniziativa insieme federazioni o associazioni a più livello? Tanto più che anche le federazioni del CSV sono coinvolte



- in questa iniziativa.
- Il ruolo di coordinamento del sistema associativo e delle federazioni, comprese le attività di lobbying e networking, deve essere rafforzato. È necessario chiarire che cosa il CSV deve e può fare a questo proposito e che cosa è o non è desiderato dalle federazioni. Occorre chiarire ancora meglio quale sia la missione del CSV.
  - Vediamo lo sviluppo del CSV negli ultimi anni in una luce molto positiva, sono successe molte cose. Le dichiarazioni alle federazioni sono molto più chiare.
  - Il CSV dispone di risorse limitate. Queste sono comprensibilmente sovraccariche a causa delle sfide attuali. È importante concentrarsi su un numero minore di iniziative. Il CSV non può fare tutto. Concentrarsi su temi importanti e centrali come gli elenchi dei soci in relazione alla protezione dei dati (sforzo enorme, evitare la carta) e altri temi classici delle associazioni con normative speciali (lavoro con i giovani, lavoro con le persone con disabilità). Potrebbe essere necessario ridurre alcune offerte. In questo senso, sono stati citati anche altri punti focali: Focus sul RUNTS, nuovi requisiti per il Terzo settore, registro nazionale (vedi sopra), questioni fiscali, legali, tributarie (deducibilità), deducibilità delle donazioni (gestione degli sponsor).
  - Il tema del finanziamento diventerà sempre più importante nei prossimi anni, così come i finanziamenti dell'UE. È necessario fornire maggiori informazioni sulle opzioni disponibili. Quali sono le opzioni di sponsorizzazione per le organizzazioni di volontariato?
  - Finanziamento del CSV: il governo/amministrazione statale dovrebbe cofinanziare il CSV. A volte è difficile e inappropriato che il CSV debba trovare i fondi per il proprio finanziamento.
  - Il finanziamento del CSV deve essere aumentato.

## Schede attività 2023 approvate nella assemblea dei soci del 25.11.2022

### (1) Promozione, orientamento e animazione

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

- Trovare il giusto progetto – Scuola, Università e Terzo settore
- Donare tempo – pensionati e persone della terza età coinvolti nel Terzo settore

### (2) Consulenza, assistenza e accompagnamento

per accompagnare e rafforzare la conoscenza delle norme, dei modelli e delle procedure in risposta alle domande legate ai compiti connessi con la gestione del volontariato e delle associazioni nei vari ambiti.

- La gestione dei bilanci e della rendicontazione nel Terzo settore – attività di consulenza e check-up fiscale
- Consulenze dell'area amministrativa, giuridica e legale, con un focus particolare sul mondo dei contratti per il Terzo settore

### (3) Formazione

per qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo rafforzando le loro conoscenze e competenze.

- La formazione e l'aggiornamento continuo dei volontari sono fondamentali
- Corso per la dirigenza femminile nel Terzo settore

### (4) Informazione e comunicazione

per incrementare la qualità la quantità di informazioni utili al volonta-

riato, per supportare la promozione delle iniziative di volontariato e sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore.

- Far funzionare la rete tra Pubblica Amministrazione e Terzo settore
- Un rapporto in costruzione: il Terzo settore e i media

### **(5) Ricerca e documentazione**

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

- Cosa emerge dalla Riforma del Terzo settore?
- Il Volontariato altoatesino nel mondo

### **(6) Supporto tecnico-logistico**

per rispondere alle richieste connesse con l'operatività dei volontari, strumenti, mezzi e luoghi.

- La trasformazione digitale come chance per tutti
- Il mondo del Crowdfunding nel Terzo settore – idea vincente?

Il CSV Alto Adige è aperto a cogliere le esigenze del territorio attraverso un dialogo costante con gli utenti e i partners locali. Pertanto, frequentemente, il CSV cogliendo le istanze degli stakeholders, può avviare nuovi servizi, progetti ed iniziative volte alla realizzazione di un beneficio collettivo.

### **(1) Promozione, orientamento e animazione**

*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.

101

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

- a) laboratori di promozione del volontariato;
- b) seminari e serate informative, Webinar e Workshop;
- c) gruppi di lavoro;
- d) incontri in accademia;
- e) attività di orientamento al volontariato.
- f) realizzazione di one-pages per strutture del Terzo settore.

## **(1.1) Donare tempo – pensionati e persone della terza età coinvolti**

Sono finiti i giorni in cui la pensione ti confinava su una sedia con meno attività da fare. Grazie alla crescente consapevolezza della salute, molti uomini e donne godono di una vita più lunga e più sana in questi giorni. Ci sono anche più persone che vanno in pensione giovani mentre sono ancora nella loro fase attiva. Pertanto, anziani e pensionati hanno abbastanza tempo ed energia da dedicare ad alcune delle attività che non sono stati in grado di svolgere a causa degli oneri di carriera e delle responsabilità familiari. Con il sopraggiungere della pensione, inizia una nuova fase della vita: dopo tanti anni di corse e affanni, finalmente è arrivato il momento di godersi un po' di meritata tranquillità. Di attività per tenersi impegnati in pensione ce ne sono un'infinità. Molte persone, ad esempio, occupano le loro giornate facendo del volontariato. Si tratta di un'ottima opportunità per condividere la propria esperienza di vita e aiutare gli altri. E in questo contesto vuole intervenire il CSV Alto Adige ODV con delle proposte concrete partite in primavera 2023 per coinvolgere nel modo più efficace ed efficiente possibili forze alternative ed ulteriori nel mondo del volontariato. Il volontariato in pensione è molto diffuso: quasi una persona su tre in Alto Adige di età superiore ai 65 anni è già impegnata in associazioni, scuole, case di cura o nel quartiere. Soprattutto gli anziani che fanno volontariato hanno la sensazione di fare qualcosa di significativo. Soprattutto gli anziani che si impegnano nel volontariato hanno la sensazione di fare qualcosa di significativo, come dimostrano le attuali indagini del CSV Alto Adige ODV. Queste persone colmano un vuoto che può presentarsi al momento del pensionamento. Sono più vicini agli anziani e spesso hanno già esperienza nel campo dell'assistenza perché si sono presi cura dei loro genitori. Ed è proprio qui che c'è un enorme bisogno, non solo in Alto Adige ma in tutta Italia. Il CSV Alto Adige ODV ha avviato una campagna di

sensibilizzazione specifica e una serie di corsi di formazione, soprattutto per sottolineare l'importanza del volontariato per gli anziani.

Nei 12 mesi del 2023 si sono svolti diversi incontri di esperti con gli stakeholder e serate informative in tutto il territorio altoatesino per focalizzare l'attenzione sui seguenti temi: Il volontariato è importante in ogni fase della vita, ma soprattutto in età avanzata ci sono molte opportunità per impegnarsi attivamente. L'esperienza di vita e le conoscenze acquisite nel corso degli anni possono dare un contributo prezioso al bene comune. Inoltre, il volontariato offre un impiego significativo e la possibilità di impiegare il proprio tempo in modo soddisfacente. Secondo un'indagine effettuata dal CSV Alto Adige ODV nei mesi scorsi. Cultura, attività socio-sanitaria, sport e ricreazione” sono le attività più diffuse, con uno sguardo attento verso i cittadini della terza età. Molti dei volontari sono stati per lungo tempo membri attivi all'interno delle associazioni sportive e culturali e ora vogliono continuare a coltivare la propria passione attraverso il volontariato. Le realtà del no profit attive in questo settore sono talmente varie che è impossibile non trovare quella più adatta ai propri interessi.

103

Il CSV Alto Adige ODV ha cominciato in primavera 2023 con la proposta di servizi di orientamento e formazione, al fine di preparare tutti i volontari e gli aspiranti tali ai futuri compiti e favorire una maggiore consapevolezza del loro ruolo. In caso di domande o difficoltà che possono insorgere durante il vostro servizio, potete contattare l'ufficio responsabile per chiedere assistenza.

È stato organizzato un corso in e per la Rete anziani (composta da ca. 30 associazioni). Innumerevoli possono essere le cause che ne determinano l'insorgenza con la necessità di trovare un rifugio in noi stessi, una forma di protezione, un “auto esame”, sollecitato da un bisogno di ri-







flettere, alla ricerca del senso della vita. La solitudine è una condizione e un sentimento umano nei quali l'individuo si isola per scelta propria (se di indole solitaria), per vicende personali e accidentali di vita, o perché isolato o ostracizzato dagli altri esseri umani, generando un rapporto (non sempre) privilegiato con sé stesso. La solitudine si presenta quindi in modalità non solo diverse per ampiezza e profondità ma, come ogni stato d'animo, costituisce un'esperienza assolutamente singolare nell'individualità. Il corso si è concluso con esperti digitali, i quali hanno affrontato il tema dei social Network, quali strumenti per reperire volontari tra il mondo dei giovani, fornendo le conoscenze per attivarli e gestirli in rete. Il corso è stata una bellissima esperienza di grande impatto emotivo e formativo, che ha dato alla possibilità ai volontari, di crescere e migliorare il servizio. Fare del volontariato è un ottimo modo per rimanere attivi e tenersi impegnati una volta raggiunta l'età della pensione. Dedicando una parte del vostro tempo agli altri avrete l'opportunità di godere di una vita sociale più attiva e incontrare persone di tutte le fasce d'età, con cui scambiare punti di vista e condividere esperienze. Impegnarsi in attività gratuite offre la possibilità di rimettersi in gioco, fare nuove esperienze e acquisire nuove competenze. Il volontariato permette dunque non solo di migliorare la qualità della vita dei beneficiari, ma anche quella dei volontari che si sentono valorizzati e gratificati per il loro contributo.

105

L'impegno descritto del CSV Alto Adige ODV aiuta a conoscere le diverse possibilità di volontariato e di impegno sociale.

### **(1.2) Trovare il giusto progetto: Scuola, Università e Terzo settore**

Lavorare e studiare nel e per il Terzo settore può essere molto soddisfacente. Ma per farlo è necessario formarsi adeguatamente e avere la giusta motivazione. Prima di addentrarci nelle modalità e nelle scelte for-

mative migliori per lavorare in questo ambito analizziamo nel dettaglio quali sono gli enti del Terzo settore e cosa fanno. Avremo le idee più chiare per proporre soluzioni adatte al raggiungimento degli obiettivi. Si ricordano le analisi e innovazione dei processi formativi del Terzo settore: questi impegni si ispirano ai principi delle politiche europee per lo sviluppo del lifelong learning e al più ampio quadro rappresentato dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo degli Obiettivi Sostenibili, che intende promuovere società fondate sull'equità e sull'inclusione. Si tratta di dover sensibilizzare gli studenti alle problematiche sociali, di favorire una partecipazione più ampia dei giovani alle attività delle associazioni di volontariato del territorio altoatesino. Il Progetto, inteso come un servizio rivolto alle associazioni di volontariato, è destinato al mondo della scuola, e in particolare agli studenti delle scuole superiori, nonché agli iscritti a facoltà universitarie residenti nella provincia di Bolzano, i quali possono usufruire di momenti didattici e formativi e di consulenze orientative relative al mondo delle associazioni di volontariato.

Nell'anno 2023 il CSV Alto Adige ODV si è attivato ad analizzare in maniera dettagliata con partners delle scuole superiori, ma soprattutto anche con le scuole professionali e l'Università di Bolzano le aspettative delle persone giovani riguardante l'impegno come volontari in una società profondamente cambiata. La mancanza di giovani è probabilmente uno dei problemi più noti e frequenti di un'associazione. La regola generale nelle associazioni è: niente membri, niente azione! Ma quando si tratta di invogliare i giovani e gli studenti ad aderire a un'associazione, c'è ancora di più da considerare. Il CSV Alto Adige ritiene che le intenzioni delle diverse generazioni che le spingono a partecipare a un'associazione siano fondamentalmente diverse. Se si tiene presente questo aspetto e si incontrano i giovani il più possibile alla pari, nulla

osta all'afflusso di giovani.

Il volontariato durante gli studi offre solo vantaggi. Innanzitutto, c'è la consapevolezza di fare qualcosa di buono. Fare qualcosa per le persone svantaggiate o per la società nel suo complesso può fare molto bene. Inoltre, il volontariato offre un cambiamento rispetto allo studio.

Il prerequisito fondamentale per un lavoro giovanile di successo è una struttura di ente/associazione che permetta ai giovani di partecipare. In pratica, ciò significa che il club dovrebbe avere un proprio dipartimento per i giovani.

Perché i giovani vogliono un ambiente in cui sentirsi a proprio agio. Un ambiente che risponda ai loro interessi e che li faccia incontrare con i loro coetanei.

I giovani sono nella fase di scoperta di sé. Scoprono i loro punti di forza e i loro talenti e vogliono metterli in pratica. In progetti congiunti tra le scuole, l'Università di Bolzano e il CSV Alto Adige ODV, vogliamo offrire ai giovani un luogo in cui possano realizzarsi, affrontare le sfide con fiducia e svilupparsi ulteriormente.

107

## **(2) Consulenza, assistenza 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





108



Obiettivi e attività

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).

109

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.

### **(2.1) Consulenze: nell'area amministrativa, giuridica e legale con un focus particolare sul mondo dei contratti**

Il CSV Alto Adige offre dall'anno 2023 consulenza giuridica e amministrativa in materia di associazioni ed enti del Terzo settore. Su questo settore, si effettuano incontri di consulenza per:

- Identificare quale soggetto giuridico è meglio aprire in relazione agli obiettivi fissati dai fondatori;
- Presentare le diverse tipologie associative: le opportunità e i vincoli ad esse collegate;
- Informare su opportunità e obblighi;
- Dare informazioni sulle diverse tematiche di interesse;
- Fornire aggiornamenti normativi,
- Adempimenti amministrativi a cui l'ente è tenuto.
- Trovare soluzioni personalizzate a problematiche specifiche dell'Ente;
- Regularizzare attività già avviate, alla luce delle diverse normative di settore;
- Avviare nuove iniziative / progettualità / attività;
- Riorganizzare in maniera efficace ed efficiente il proprio Ente.

Si ricorda che si sta aprendo una nuova stagione di rapporto pubblico privato sostenuta non solo da una cultura sempre più orientata alla logica di welfare integrato ma anche da strumenti normativi, che sostengono in maniera chiara percorsi di co-programmazione e di co-progettazione. Questi due percorsi sono spesso pensati in maniera sequenziale in modo da condividere tra i diversi soggetti una visione sull'evoluzione di un territorio rispetto a determinati contenuti (es. povertà, abitare, inserimento lavorativo, tutela dell'ambiente ecc.), e successivamente sviluppare un lavoro di partnership per progettare delle risposte congruenti con lo scenario di riferimento, le necessità rilevate e le risorse complessive disponibili nel territorio. Nella Provincia autonoma di Bolzano si sta lavorando e si pone tanto interesse anche all'istituto, che consente di raggiungere una visione del territorio attraverso un percorso condiviso e partecipato che è la co-programmazione, disciplinata dal secondo comma dell'art. 55 del Codice del Terzo settore



e che riporta quanto segue: “La co-programmazione è finalizzata all’individuazione, da parte della pubblica amministrazione procedente, dei bisogni da soddisfare, degli interventi a tal fine necessari, delle modalità di realizzazione degli stessi e delle risorse disponibili”. Il quadro di conoscenza e competenza è reso possibile grazie alla collaborazione di tutti i partecipanti al procedimento. Nello specifico la Corte Costituzionale, nella sentenza n.131 del 2020, per il ruolo degli enti del Terzo settore afferma che sono “rappresentativi della società solidale” e costituiscono sul territorio una rete capillare di vicinanza e solidarietà, sensibile in tempo reale alle esigenze che provengono dal tessuto sociale, in grado di mettere a disposizione dell’ente pubblico sia preziosi dati informativi (altrimenti conseguibili in tempi più lunghi e con costi organizzativi a proprio carico), sia un’importante capacità organizzativa e di intervento: ciò che produce spesso effetti positivi, sia in termini di risparmio di risorse che di aumento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate a favore della società del bisogno. Risulta pertanto ottimale la condivisione e partecipazione di tutti gli attori che nel territorio hanno esperienze sul tema analizzato per fornire un “arricchimento della lettura dei bisogni”, anche in modo integrato, rispetto ai tradizionali ambiti di competenza amministrativa degli enti, agevolando – in fase attuativa – la continuità del rapporto di collaborazione sussidiaria, come tale produttiva di integrazione di attività, risorse, anche immateriali, qualificazione della spesa e, da ultimo, costruzione di politiche pubbliche condivise e potenzialmente effettive, oltre alla produzione di clima di fiducia reciproco (Linee guida sul rapporto tra pubbliche amministrazioni ed enti del Terzo settore negli art. 55-57 del D.Lgs n. 117/2017 Codice del Terzo settore). A partire dal quadro tracciato nella co-programmazione (o nella programmazione territoriale) possono essere quindi individuati dei servizi che necessitano di essere rivisti attraverso un percorso di co-progettazione che è ben deli-

neato nelle linee guida nazionali sul rapporto fra Pubblica Amministrazione e enti del Terzo settore. Infatti ai sensi delle linee guida sulla co-progettazione di cui al Decreto 72 del 31 marzo 2021, le fasi del procedimento di co-progettazione sono le seguenti: 1) Avvio del procedimento con atto del dirigente della Pubblica Amministrazione; 2) pubblicazione dell'avviso; 3) svolgimento delle sessioni di co-progettazione; 4) conclusione della procedura ad evidenza pubblica; 5) sottoscrizione della convenzione. In tutti questi passaggi il volontariato può essere fondamentale se le associazioni sono in grado di comprendere la portata del cambiamento e di giocare un ruolo attivo e proattivo in tutte le fasi della co-programmazione della coprogettazione disponendo di persone preparate su questi argomenti ma anche fortemente ancorate con la realtà territoriale di riferimento.

Il CSV Alto Adige ha lanciato pertanto un pacchetto di servizi con consulenze mirate individuali, di confronto in gruppo con rappresentanti degli enti pubblici e organizza altresì dei corsi di formazione con gli enti pubblici. Il Terzo settore rappresenta, quindi, un ambito di attività già molto rilevante e con un, presumibilmente significativo, potenziale di crescita sociale ed economica. Tuttavia, frequentemente, coloro che operano nel suo ambito, o che comunque sono coinvolti in attività che lo riguardano, non sono in grado di agire correttamente nel mondo giuridico ed economico, mancando della formazione e delle competenze necessarie che, in un contesto sempre più complesso e globalizzato, permettano loro di operare senza incertezze sì da muoversi in conformità alle regole, abbattere o limitare il rischio delle attività svolte, e collaborare altresì in modo fruttuoso con gli operatori economici e le pubbliche amministrazioni. Tutto ciò rende evidente come la creazione di una proposta formativa, che ponga al centro del proprio percorso il dato giuridico, appaia essenziale non solo nel senso di costituire inse-



gnamenti nuovi, ma anche nel senso di innovare lo scopo e la metodologia di quelli già attivi, così che gli stessi riflettano anche la ricchezza esperienziale e tematica del Terzo settore. L'ampiezza e la profondità delle trasformazioni prodotte e in corso, nell'ambito del Terzo settore, stanno determinando mutamenti che esigono, in sintesi, una nuova infrastruttura formativa, innovativa sotto il profilo dei contenuti e della metodologia di approccio. Il CSV Alto Adige si occupa anche per la redazione di convenzioni, accreditamento e partenariati, con soggetti pubblici e/o privati. Inoltre, il CSV Alto Adige si occupa anche di trasformazioni, fusioni, scissioni e altre operazioni straordinarie, con enti no profit o società. Un'altra importante prestazione che rientra nell'attività descritta è la difesa dell'ente non-profit in contenzioso di ogni tipo (civile, penale, fiscale e amministrativo), davanti a collegi arbitrali, organi della giustizia ordinaria e commissioni tributarie.

## **(2.2) La gestione dei bilanci e della rendicontazione nel Terzo settore -attività di consulenza e check-up fiscale**

115

Il servizio di "check-up contabile e fiscale" del CSV Alto Adige ODV si propone proprio di effettuare una ricognizione della documentazione sociale (statuti, regolamenti, iscrizioni, ecc.), oltre ad analizzare con i responsabili dell'organizzazione non profit le dinamiche di funzionamento dell'ente al fine di effettuare una valutazione circa la bontà delle azioni intraprese e suggerendo i necessari interventi correttivi. Intendiamo, con i nostri servizi per la consulenza contabile e fiscale, dare un contributo al corretto ingresso nel mondo del Terzo settore, ponendoci a disposizione di chi abbia intenzione di intraprendere o abbia la volontà di migliorare la propria relazione con questo importante segmento della nostra realtà economica. Le proposte e soluzioni integrate e completate da parte del CSV Alto Adige ODV per la gestione della contabilità, bilanci e dichiarativi delle organizzazioni che operano nel



Terzo settore forniscono soluzioni e risposte dedicate alla gestione amministrativa e fiscale di imprese ed enti del Terzo settore non commerciali, come Organizzazioni di Volontariato (ODV), Associazioni di Promozione Sociale (APS), fondazioni e altro. Un piano dei conti strutturato appositamente da parte del CSV Alto Adige ODV per gli enti del Terzo settore e permette di rilevare tutte le operazioni giornaliere, in regime ordinario e semplificato. Nelle attività di consulenza agli enti del Terzo settore e no profit rientra la transizione al Registro unico nazionale del Terzo settore (RUNTS), occupandosi degli adeguamenti statutari e delle valutazioni di ordine civile, fiscale e gestionale nella scelta della tipologia di ente del Terzo settore. Affrontiamo pertanto i temi fiscali, amministrativi, contabili e giuridici di enti del Terzo settore come Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, ONLUS, Associazioni sportive dilettantistiche, fondazioni e altri soggetti senza scopo di lucro. Il CSV Alto Adige ODV garantisce il supporto tecnico e pratico con un esperto commercialista, che prevede anche di insegnare tools pratici e digitali (soluzioni di software).

117

Il periodo dal 1 gennaio 2023 al 31 maggio 2023 è stato fortemente caratterizzato da un gran numero di consulenze richieste al pool degli esperti del CSV Alto Adige ODV. Si sono già verificati 583 primi accessi, strettamente collegati al deposito dei bilanci nei primi cinque mesi dell'anno 2023.

L'avvio dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore (RUNTS) ha fatto emergere la necessità di fornire chiarimenti e indicazioni operative relativamente ad alcune questioni applicative sul bilancio degli ETS:

- sia con riguardo agli enti che conseguono ex novo l'iscrizione al RUNTS,

- sia con riguardo alle ODV e alle APS, attualmente coinvolte nel procedimento di verifica della sussistenza dei requisiti per l'iscrizione al RUNTS medesimo, successivo al processo di trasmigrazione, ai sensi dell'articolo 54, commi 1 e 2 del Codice.

Ricordiamo che l'art. 13, commi 1 e 3 prevede l'obbligo per tutti gli enti del Terzo settore con ricavi, proventi o entrate superiori a 220.000 euro annui di redigere il bilancio d'esercizio costituito da:

- stato patrimoniale;
- rendiconto gestionale, con l'indicazione dei proventi e degli oneri dell'ente;
- relazione di missione.

Diversamente, per gli enti del Terzo settore più piccoli, con entrate sotto i 220.000 euro annui, il bilancio può essere redatto utilizzando il cosiddetto rendiconto per cassa. Anche i professionisti e operatori del CSV Alto Adige ODV si sono interrogati sulle problematiche collegate all'adozione dei nuovi schemi di bilancio per gli ETS e alle modalità di deposito. Il Ministero del Lavoro con una nota dello scorso 5 aprile ha fornito alcuni chiarimenti, però le insicurezze sono ancora molto presenti. Da ciò deriva che per i nuovi soggetti iscritti al RUNTS, diversi dagli ETS di diritto transitorio (ODV, APS e ONLUS iscritte nei rispettivi, preesistenti registri), l'obbligo di adozione dei modelli di bilancio definiti con il D.M. n. 39/2020 si configura soltanto in seguito all'avvenuta iscrizione. Per detti enti, qualora esercitanti l'attività da uno o più esercizi, grava comunque l'obbligo di allegare alla domanda di iscrizione l'ultimo o gli ultimi due bilanci consuntivi approvati, unitamente alle copie dei verbali assembleari contenenti la delibera di approvazione [articolo 8, comma 5, lettera c) del D.M. n. 106 del 15 settembre 2020].

Al fine di garantire più sicurezza e soprattutto per abbattere ansie e

problematiche, che ricordiamo in Provincia autonoma di Bolzano hanno provocato la formulazione e stesura di una petizione contro la Riforma del Terzo settore, il CSV Alto Adige ODV si è attivato a produrre durante tutto l'anno 2023 una serie di materiale informativo e di chiarimento aggiuntivo a quello già esistente, ad esempio con Video tutorials e opuscoli, nonché newsletters, come pacchetto pratico di guida, pensato per rendere più semplice l'utilizzo del Registro unico nazionale del Terzo settore da parte delle migliaia di enti che ne entreranno a far parte anche in Alto Adige. Questa guida completa con "check-up individuale" per chi ne ha bisogno è rivolto a tutti gli enti che hanno già ricevuto il provvedimento di iscrizione al Registro unico nazionale del Terzo settore (RUNTS) e possono pertanto accedere al portale, ma anche per loro che devono prepararsi a questo passo.

Si precisa che negli ultimi mesi, il CSV Alto Adige ODV ha investito altresì molto nell'attivazione e nel perfezionamento delle seguenti skills, rivolte ai soci e non soci del centro in oggetto:

- Gestione della parte istituzionale (corretta tenuta libri contabili, rendiconto di gestione preventivo e consuntivo, tenuta della prima nota ecc.);
- Gestione della parte commerciale (raccolta fondi, apertura partita iva, opzione regime fiscale agevolativo, tenuta contabilità e gestione delle relative scadenze periodiche, tenuta libri contabili e fiscali, compilazione e invio telematico dichiarazione Iva, Irap, modello redditi enti non commerciali, Mod. EAS, INTRA 12 INTRA 13, INTRASTAT);
- Gestione fiscale dei contratti sponsorizzazione e pubblicità;
- Gestione dei compensi occasionali – ritenuta d'acconto – compilazione e invio telematico modello 770.





120



Obiettivi e attività

Nei prossimi mesi sarà intensificata ancora l'attività di consulenza, analizzando anche casi pratici e problematiche emerse durante il periodo di deposito bilancio 2022 entro il 30.06.2023.

### **(3) Formazione**

#### **(3.1) Corso per la dirigenza femminile nel Terzo settore**

Per la prima volta si è sviluppato nel 2023 anche un Corso per la dirigenza femminile nel Terzo settore.

Le donne svolgono attività di volontariato, ma è scarsa la loro presenza ai vertici delle associazioni. Gli incarichi di responsabilità e dirigenza si declinano al maschile, come risulta dall'indagine che ha analizzato gli organigrammi di 100 fra le più conosciute associazioni altoatesine. Il ruolo di Presidente è ricoperto attualmente solo da una donna in 4 casi su 15. Una maggior presenza femminile la ritroviamo ai gradini più bassi della scala gerarchica, come responsabili del personale o dello staff tecnico, negli uffici amministrativi e di segreteria.

121

Situazione al 31.12.2023: neppure il Terzo settore della Provincia autonoma di Bolzano è esente da problemi di disparità di genere. Benché il numero delle donne impiegate sia particolarmente alto, le posizioni dirigenziali spesso sono occupate da uomini. Il Terzo settore in Alto Adige su questo aspetto ha una grande consapevolezza e un grande impegno, come si dimostrano. Il contrasto alle disuguaglianze è un obiettivo fondamentale per le nostre organizzazioni, che dimostrano coscienza del valore delle donne nel promuovere cambiamenti sociali e sviluppo economico nelle comunità.

Le tematiche che si prestano a rafforzare il ruolo della dirigente nel mondo delle associazioni sono in ogni caso le seguenti:

Dal fundraising alla fiscalità, dalla progettazione sociale alla comuni-

cazione, dall'amministrazione all'analisi dei sistemi di governance: da alcuni anni il Terzo settore, anche per rispondere alle sfide e ai bisogni nuovi e crescenti, guarda al mondo dell'istruzione universitaria per modellare adeguatamente l'universo professionale che lo caratterizza, tanto variegato quanto specializzato. La parola d'ordine è formazione di profili qualificati e adeguati attraverso percorsi di alto profilo.

Vengono toccati moltissimi punti fondamentali, dal femminismo agli stereotipi di genere presenti anche nel mondo del Terzo settore; dall'uso delle community come Facebook, delineando le caratteristiche più utili a promuovere il Terzo settore, al ruolo che le donne hanno avuto nella trasformazione digitale del non profit in quest'anno di distanze fisiche, ma non emotive.

Il primo corso per rafforzare il ruolo della donna dirigente nel Terzo settore in Alto Adige è partito ufficialmente in occasione della Giornata Mondiale della Donna il giorno 8 marzo. Ed è stato accompagnato da subito da donne importanti dal campo formativo del Terzo settore, dall'economia e dalle pubbliche istituzioni. La nuova iniziativa del CSV Alto Adige ODV intende quindi formare per la prima volta le dirigenti del Terzo settore nella Provincia di Bolzano, con lo scopo che le donne interessate siano in grado di rispondere ai bisogni sociali, culturali e individuali, di valorizzare la mission della propria organizzazione e di assumere decisioni per il bene delle comunità nelle quali operano. Come si può vedere dopo le prime unità di corso si tratta di figure dirigenziali interessate ad approfondire competenze di pianificazione strategica e sviluppo di particolari aree del proprio ente di appartenenza. Le donne partecipanti sono concretamente persone orientate alla dirigenza e che intendono acquisire elementi formativi per una gestione competente di enti del Terzo settore, o che vogliono qualificare un ruolo attuale o imminente. Nell'insieme della proposta formativa e culturale del CSV Alto

Adige ODV, che ha come punto di riferimento fondamentale l'educazione e l'attenzione al mondo delle diverse generazioni, dei vari profili coinvolti, il corso in questione assume un grande rilievo per la sua capacità di rispondere ad un'esigenza evidente della nostra società nelle sue compagini e diverse comunità e aggregazioni. In un momento storico in cui il Terzo settore è chiamato a dare risposte nuove nel mondo, ad avere la capacità di leggere bisogni, necessità che cambiano di continuo, è stata presa la decisione del CSV Alto Adige ODV di voler promuovere un percorso formativo di alto livello per dirigenti degli enti del Terzo settore. "Il Terzo settore è uno dei pochi che ha registrato per molti anni in Alto Adige, prima della crisi del Coronavirus – una costante crescita in termini numerici ed economici, tanto da essere interessato da una riforma che ha l'obiettivo di ridisegnarne il perimetro e riconfigurarne il quadro normativo. Crediamo che in questo momento sia di grande importanza investire sulla formazione, specialmente sulle donne coinvolte, perché siano in grado di gestire con competenza le proprie organizzazioni e di rispondere ai nuovi bisogni emergenti nelle comunità. Concretamente sono state anche confermate le proposte di consulenza ed di aiuto, sviluppate nella fase di preparazione del corso in oggetto. Si tratta di quanto segue:

- supporto tecnico nell'ambito della rendicontazione;
- supporto tecnico nella richiesta di contributi, sovvenzioni ed aiuti finanziari;
- supporto nella raccolta fondi;
- supporto nella gestione delle assicurazioni e nelle tematiche di responsabilità civile, penale e amministrativa;
- supporto nella gestione delle pubbliche relazioni, soprattutto per quanto concerne o contatti con social media;
- supporto nella gestione di conflitti, tra personale fisso e volontari





Impressioni importanti del viaggio di studio da parte del gruppo delle partecipanti al corso della dirigenza femminile del Terzo settore. Ringraziamo in questo contesto anche il direttore generale del Ministero del lavoro Alessandro Lombardi e la senatrice Julia Unterberger per l'ospitalità a Roma. Inoltre siamo molto felici del continuo supporto della nostra consigliera Luisa Gnecci, ex deputata parlamentare.





- e negli organi delle associazioni;
- supporto per "il time management", soprattutto per rendere compatibili gli impegni della donna tra famiglia, professione/lavoro e volontariato;
- supporto per iniziative che rispecchiano il principio delle pari opportunità;
- supporto nella verifica dei rischi e della sicurezza sul lavoro;
- supporto per la gestione di progetti che rientrano nell'ambito della sostenibilità;
- supporto nella cooperazione internazionale;
- supporto per potenziare le reti tra organizzazioni femminili, comitati di pari opportunità e gli Uffici Donna delle Pubbliche amministrazioni;
- supporto nella realizzazione di progetti di prevenzione per combattere la violenza sulle donne;
- supporto per evitare la discriminazione della donna in posizioni di dirigenza nel Volontariato.

Oltre alla pianificazione e programmazione di pomeriggi e serate in Accademia CSV con tematiche attuali e "calde", non solo per tematizzare le sfide della Riforma del Terzo settore, si propongono mensilmente workshops in gruppi fino a 12 partecipanti, con l'obiettivo di poter analizzare meglio situazioni individuali nelle strutture organizzative del Terzo settore e non. Si ricorda il successo delle prime relazioni ed approfondimenti tecnici del corso nei mesi marzo-maggio 2023. Specificatamente ricordiamo il grande interesse per i primi incontri in accademia e nei workshops riguardanti le questioni di introdurre nuovi modelli di leadership, analizzando le risorse e potenzialità del territorio. Molto soddisfacente è stato anche il riscontro delle donne interessate sul tema della resilienza e la cura di sé.

### **(3.2) La formazione e l'aggiornamento continuo dei volontari sono fondamentali**

Il volontario ha un ruolo fondamentale nei servizi forniti dal Terzo settore, ma un' esplorazione delle sue attività e delle competenze necessarie non viene generalmente presa in considerazione, poiché il volontario non svolge una professione. Una tale analisi appare invece importante, dal momento che spesso il volontariato affronta per primo i bisogni emergenti, talvolta con soluzioni innovative, e anticipa così nuove professionalità. Da alcuni anni il Terzo settore, anche per rispondere alle sfide e ai bisogni nuovi e crescenti del proprio mondo, guarda anche al mondo dell'istruzione universitaria per formare adeguatamente l'universo professionale che lo caratterizza, tanto variegato quanto specializzato: dal fundraising alla fiscalità, dalla progettazione sociale alla comunicazione, dall'amministrazione all'analisi dei sistemi di governance.

126

La responsabilità, l'impegno e il rendimento sono le qualifiche chiave per una gestione associativa di successo, sia in qualità di volontario che a tempo pieno. Creatività, comunicazione e flessibilità nei compiti amministrativi e organizzativi sono nuove aggiunte. Anche una buona conoscenza del diritto associativo, della gestione associativa e della contabilità associativa fanno parte della vita associativa quotidiana.

La formazione dei volontari è fondamentale per gli enti del Terzo settore. Oltre a manifestare la volontà di “prendersi cura” nel modo più adeguato della propria risorsa più importante (i volontari stessi!), la formazione consente di arricchire il proprio capitale umano, tenendo conto degli elementi identitari, valoriali ed etici che permeano le organizzazioni. E di svilupparne le conoscenze e competenze tecnico-operative per rendere più efficaci e più efficienti gli interventi nella propria comunità di riferimento. Ma come si progetta un corso? Quali tecniche di-

dattiche si possono utilizzare per massimizzarne l'efficacia?

Ecco alcune tematiche alle quali il CSV Alto Adige ODV vuole rispondere con questo breve percorso formativo.

- Importante, progettare e potenziare la formazione:
- individuare obiettivi raggiungibili
- scegliere il setting: in aula, a distanza, outdoor, on the job;
- selezionare i conduttori: autoformazione, coach, mentore, esperti, docenti;
- individuare la didattica più efficace;
- accompagnare la formazione nel tempo: il ruolo dei tutor nelle associazioni.

Altri obiettivi riguardano le seguenti iniziative:

- Offrire ai giovani uno spazio formativo e di crescita personale che li prepari all'esperienza interculturale. La formazione favorisce quindi la creazione di una cultura dell'incontro, nella consapevolezza della dignità di ogni persona
- Promuovere fra i giovani una cultura della Pace, della fraternità e della Solidarietà Internazionale
- Promuovere l'educazione come chiave privilegiata per la promozione dei diritti umani e dello sviluppo sostenibile

Temi:

- Area dell'identità: motivazioni, conoscenza di sé, etc.
- Area sociale, pedagogica: Volontariato, Educazione, Progettazione, Diritti Umani, Nazioni Unite, Interculturalità, etc.
- Area metodologica comunicativa: Metodologia educativa, stile educativo salesiano, gestione non violenta dei conflitti, tecniche di animazione, etc.

- Area culturale e geografica: contesto socio-politico-culturale della realtà in cui si opera
- Area antropologica e della psicologia dell'età evolutiva: fondamenti di antropologia cristiana, ecc.

Il CSV Alto Adige ODV dimostra, attraverso il suo programma di formazione e aggiornamento per volontari e dipendenti del settore associativo, che l'impegno volontario o l'azione attiva in una struttura del Terzo settore continua a essere un elemento costitutivo del nostro sistema sociale.

Ma qual è il modo migliore di formarsi per un progetto di volontariato? Nei 12 mesi del 2023, il CSV Alto Adige ODV ha istituito dei tavoli di lavoro per approfondire questo tema. Sono stati esplorati i vantaggi della formazione continua per il volontariato.

128

Nel corso del processo, sono state ripetutamente evidenziate le seguenti preoccupazioni:

- Perché serve la formazione nei volontari e/o anche nei dipendenti?
- Quali sono i vantaggi della formazione continua nel volontariato?

Anche la formazione professionale è un fattore importante nel volontariato. Una gamma diversificata di qualifiche aiuta a preparare e accompagnare il lavoro dei volontari.

In un workshop con le più importanti federazioni con le associazioni interessate, sono stati analizzati in dettaglio i seguenti punti, da sviluppare e proporre a tutti gli interessati:

- Al passo con il mondo che cambia
- Rimanere motivati
- Fare la differenza

- Una migliore preparazione al volontariato.
- Rafforzare la democrazia con il consolidamento dell'impegno civico

La formazione qualificata non è utile solo per i volontari. È importante anche che amici e familiari sappiano cosa succede nell'organizzazione e cosa possono fare loro stessi per dare un sostegno. La formazione giusta aiuta a fare domande e a ottenere risposte. In questo modo si comprende meglio quali sono i problemi che l'organizzazione sta affrontando e quali sono i compiti che si possono assumere in prima persona. In questo senso, il CSV Alto Adige è attivo in questo senso con proposte a diversi livelli. Ad esempio, è in fase di sviluppo un'APP per il dispiegamento rapido tra volontari, che sarà operativa nei prossimi mesi, al fine di mettere meglio in rete e raggruppare le diverse offerte che già esistono sul territorio. È obiettivo del CSV Alto Adige ODV informare le strutture formative in Provincia sullo sviluppo della Riforma del Terzo settore e il suo impatto per l'impegno del Volontariato.

129

## **(4) Informazione e comunicazione**

### **(4.1) La rete tra le istituzioni territoriali e Terzo settore**

Per migliorare e potenziare i rapporti di collaborazione tra Terzo settore e le istituzioni del territorio ci vuole una formazione specifica per funzionari e dirigenti sulle novità introdotte dalla riforma del Terzo settore. Bisogna parlare un linguaggio comune e per far dialogare questi sistemi. È necessaria maggiore competenza. Superare i dubbi interpretativi, migliorare l'analisi dei bisogni e rafforzare l'impatto sociale.

Il CSV Alto Adige ODV ha ideato un percorso per dirigenti, tecnici e volontari, aspiranti/volontari con l'obiettivo di permettere ai partecipanti di acquisire tutte le competenze tecniche e trasversali, ritenute indispensabili per affrontare le sfide presenti e future.



Il percorso iniziato in primavera 2023 tratta i seguenti temi:

- riforma del Terzo settore novità e nuove prospettive di welfare,
- legislazione provinciale e regionale sulla gestione del Volontariato,
- strumenti collaborativi della riforma (co-programmazione, co-progettazione, convenzioni),
- ambiti territoriali e politiche sociali,
- interventi per rafforzare l'impegno del Terzo settore con nuovi stimoli e soluzioni innovative,
- strumenti per l'analisi dei bisogni e progettazione, ovvero come scrivere un progetto,
- la programmazione Europea,
- PNRR-Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza,
- attività di convegno e di seminari,
- attività di "Case Management",
- Fondo Sociale Europeo (FSE) e opportunità di finanziamento a livello europeo e in forma transfrontaliera,
- attività di "Fundraising" per progetti del Terzo settore,
- cooperazione internazionale.

L'offerta formativa si divide in due gruppi:

Gruppo 1: Enti del Terzo settore che esprimono i loro fabbisogni nella relazione e nei rapporti con le istituzioni territoriali, partendo dalla Riforma del Terzo settore ed evidenziando le necessità di evitare doppioni e/o richieste da parte della Pubblica Amministrazione che non tengano conto delle disposizioni del Codice del Terzo settore. In questo contesto rientra soprattutto lo studio delle varie deliberazioni della Giunta Provinciale non concordanti con il Codice del Terzo settore. Le spese per questa parte dell'attività vengono coperte con Fondi Fun.

Gruppo 2. - Dirigenti, Tecnici e Funzionari delle istituzioni territoriali.

L'intento è di garantire una corretta erogazione della formazione in base agli specifici interessi e necessità dei due gruppi. L'erogazione del corso con workshops avviene nella formula mista presenza e online.

Il corso vuole offrire un quadro aggiornato proprio sullo stato della Riforma, sulle modifiche in corso, sui problemi applicativi ed interpretativi, con un approccio il più possibile concreto anche in relazione al confronto con esperienze e pratiche già attive.

Un secondo percorso di formazione più snello e rivolto a personale fisso e non, nonché alla dirigenza del Terzo settore è strutturato in tre diversi moduli, con lo scopo di approfondire i seguenti temi:

- 1) il principio di sussidiarietà orizzontale, il concetto di interesse generale e la cura dei beni comuni;
- 2) gli strumenti collaborativi tra pubblica amministrazione, enti del Terzo settore e cittadini;
- 3) le pratiche innovative e le possibilità introdotte dal Codice del Terzo settore.

Tornando alla tematica della coprogrammazione e della coprogettazione si ricorda che sono due strumenti molto importanti per tutto il Terzo settore. Effettivamente il Terzo settore viene presentato in una nuova prospettiva, innovativa e di cambiamento, e quindi come vero e proprio partner di progetto delle Amministrazioni pubbliche, per condividere idee progettuali e di conoscenza dei bisogni delle comunità, oltre che le risorse economiche. Recenti normative, atti amministrativi e linee di indirizzo hanno aperto nuove prospettive sulle modalità con cui la Pubblica Amministrazione può rapportarsi con gli enti di Terzo settore, e sulla opportunità di promuovere approcci di tipo collaborativo nella gestione dei beni e delle attività culturali, ambientali, sociali e socio-sanitarie anche attraverso gli strumenti della coprogrammazione e co-

progettazione.

In quest'ottica si rende utile informare le associazioni sull'insieme di tali atti normativi, strumenti e approcci, attraverso un percorso che parte dai presupposti affermati nel Codice del Terzo settore ed integrato dal CSV Alto Adige ODV con consulenze specifiche. Al centro di un recente workshop offerto dal CSV Alto Adige sono stati:

- gli strumenti della co-programmazione e co-progettazione alla luce del Codice del Terzo settore (Artt. 55 e 56);
- la sentenza della Corte Costituzionale n. 131/2020;
- lo strumento della Convenzione ;
- i Patti di collaborazione.

In un tool specifico con piccolo opuscolo sono stati illustrati i vantaggi, le fatiche e le possibili trappole della collaborazione nella co-programmazione e nella co-progettazione, mettendo al centro:

- obiettivi, attori, oggetti/temi, dinamiche, strumenti della collaborazione in equilibrio tra procedimento amministrativo e partecipazione attiva e inclusiva;
- il nodo della condivisione e reperimento delle risorse.

I corsi citati sono partiti durante l'anno 2023. In tale contesto viene offerto un mix tra incontri in forma di webinar e in presenza, Ogni incontro comprende la relazione del formatore, che presenta argomenti col supporto di slides o documenti esemplificativi, e una o più sessioni di scambio opinioni, domande e riflessioni varie.

Si può riassumere il fabbisogno della rete tra le istituzioni territoriali e Terzo settore come segue: l'esigenza di contenimento ed ottimizzazione della spesa pubblica comporta l'adozione di strumenti idonei allo

sviluppo dei rapporti con i soggetti senza fini di lucro, a volte in qualità di soggetti esecutori di vere e proprie concessioni o appalti di servizio, a volte coinvolti in qualità di partner qualificati per la gestione di iniziative tramite convenzioni o accordi di collaborazione quali strumenti alternativi al contratto. Il seminario, di taglio operativo, si propone di individuare gli strumenti per la corretta gestione dei rapporti con i soggetti del Terzo settore (ora ETS) volti sia alla gestione di servizi di competenza comunale che di progetti promossi dall'associazionismo, alla luce del riordino e della revisione organica della disciplina vigente in materia di enti del Terzo settore. A tal fine verrà ricomposto il quadro d'insieme delle normative di settore secondo il Codice del Terzo settore D.Lgs. n. 117/2017, il Codice dei contratti D.Lgs. 50/2017 a seguito delle modifiche introdotte dalla Legge n. 120/2020, e dalle linee guida sul rapporto tra pubbliche amministrazioni e il mondo degli enti del Terzo settore.

133

#### **(4.2) Un rapporto in costruzione: il Terzo settore e i media**

La crescente importanza dell'intero settore spinge il mondo dell'informazione a conoscerlo sempre meglio e ad acquisirne un lessico corretto. La Riforma del Terzo settore ha cambiato l'identità di un comparto che rappresenta il 7% del Pil in Italia. Una rivoluzione ancora in atto che modifica diritti e doveri degli enti associativi e che introduce un cambiamento culturale sul concetto di solidarietà. La Riforma, con l'obiettivo della semplificazione, della trasparenza e della razionalizzazione, ha coniato il termine Ente di Terzo settore. Insieme ai rappresentanti dei media il CSV Alto Adige ODV vuole potenziare il modo di comunicazione e il social network. Per evitare doppioni o difficoltà nel diffondere informazioni in maniera corretta si ipotizza un percorso condiviso fra le due parti, investendo nella comunicazione verso l'esterno, presentando consigli pratici per il miglioramento delle attività

già operative di informazione o promozione, attività di ufficio stampa, consigli sulla formulazione di una strategia sui social media e sui siti web, monitoraggio e aggiornamento delle pubbliche relazioni in atto. Un altro tema sempre attuale riguarda la consulenza e il supporto alla realizzazione di materiale promozionale e all'implementazione di eventi e di manifestazioni.

È necessario trovare il giusto mix. Prima di questo, però, bisogna chiarire chi voglio raggiungere, perché e soprattutto come. Da questo derivano poi le misure e la procedura successiva. Le relazioni pubbliche non sono qualcosa di statico. Una riunione è una relazione pubblica, così come un briefing con i media.

Emozionare con le storie vere della vita. Ogni associazione lavora con le persone e quindi ha una moltitudine di storie diverse da raccontare. Ma molte non credono che questo sia di interesse per il pubblico.

I social media offrono maggiori opportunità di comunicare direttamente con i membri della vostra associazione. Inoltre, consentono di entrare più facilmente in contatto con i giovani e di far conoscere la vostra associazione.

I vantaggi di un eccellente lavoro di stampa per un'associazione non sono solo l'aumento della credibilità, ma anche l'estensione della sua portata. Numerosi gruppi target possono ricevere rapidamente informazioni. Inoltre, gli articoli pubblicati grazie a un lavoro mediatico di successo sono una misura pubblicitaria favorevole.

Per tutte le organizzazioni che non dispongono di un proprio ufficio stampa, il CSV Alto Adige ODV ha lavorato intensamente negli ultimi mesi, e soprattutto nei primi mesi del 2023, per sviluppare una checklist con un pacchetto di misure per un'immagine efficiente delle isti-



tuzioni interessate. I contenuti sono:

- Diffusione rapida
- Aumenta la credibilità
- Coltivazione di immagini

Il CSV Alto Adige ODV attribuisce grande importanza, e ha particolarmente spinto questo sforzo durante l'anno 2023, che le associazioni interessate avanzino gli strumenti del lavoro con la stampa, i punti focali dei comunicati stampa, la gestione e la comunicazione con i media, le basi della scrittura giornalistica e gli strumenti con le strategie per raggiungere efficacemente i moltiplicatori per il proprio pubblico.

Per chi intenda effettuare un'analisi dei rapporti che intercorrono attualmente tra i media e le associazioni italiane di volontariato la constatazione è immediata: i due mondi faticano ad incontrarsi. È sufficiente un rapido sguardo ai quotidiani nazionali, o anche ai palinsesti delle principali emittenti tv, per rendersi conto che il tema del volontariato non è sempre sufficientemente rappresentato. Si ricorda che anche le associazioni, dal canto loro, hanno nutrito per lungo tempo sentimenti di disinteresse nei confronti dei media; probabilmente la diffidenza verso un soggetto che facilmente si presta ad accuse di superficialità e spettacolarizzazione ha impedito loro di scorgere le motivazioni per la costruzione di un rapporto diverso. Oggi si comincia sempre di più a intravedere, da entrambe le parti una certa curiosità nei confronti di un settore emergente, il non profit, di cui il volontariato costituisce senza dubbio una delle componenti essenziali; dall'altra parte, si moltiplicano le iniziative (dibattiti, pubblicazioni, corsi di formazione ...) dedicate alla comunicazione, pensando tra l'altro alle conseguenze della Riforma del Terzo settore. È necessario che entrambi i soggetti abbiano chiari i vantaggi che potrebbero derivare loro da un'intensifica-

zione dei rapporti. La presentazione dei due soggetti, attraverso la descrizione delle loro caratteristiche salienti, si configura in questo caso come lo strumento più adatto per indagare le cause che si sono frapposte, e che continuano a ostacolare, l'incontro tra il volontariato e i media; nello stesso tempo consente di mettere in luce gli spazi per una possibile (e più proficua) collaborazione.

Il CSV Alto Adige ODV è attivamente coinvolto affinché per i giornalisti l'esortazione sia, mostrare una diversa sensibilità verso il mondo del volontariato, aprendosi al contatto e alla conoscenza di persone e realtà nuove. L'adesione al ruolo e alle esigenze che la professione impone lascia sempre e comunque spazio sufficiente all'instaurazione di nuove relazioni. La creazione di una rete di rapporti che coinvolga membri delle redazioni e delle associazioni deve costituire il primo gradino per impostare un dialogo.

Nella seconda metà dell'anno 2023 si metteranno in atto gli esiti dei lavori preparativi, partiti già nell'anno 2022 e perfezionati in questo ultimo periodo. Sono in previsione da luglio 2023 in poi anche incontri ed iniziative concrete di confronto con gli esponenti dei mass-media e delle organizzazioni del Terzo settore. È in programmazione anche una formazione mirata per spiegare bene al mondo dei giornalisti il mondo particolare e complesso del Terzo settore e del ruolo indispensabile di coinvolgimento delle associazioni nel fornire risposte in tanti settori, dove la Pubblica Amministrazione non ha le risorse per rispondere ai fabbisogni della popolazione (erogazione prestazione nei campi sociale, cultura, protezione civile, trasporti infermi, servizio giovanile ecc).

## **(5) Ricerca e documentazione**

### **(5.1) Cosa emerge dalla Riforma del Terzo settore: vantaggi e svantaggi della Riforma del Terzo settore**

Le sfide più importanti nel sostenere il Terzo settore in questo periodo molto sensibile sono le seguenti: capacità di generare impatti multidimensionali, capacità di costruire reti, la capacità di valorizzare le persone, sia dal lato dei beneficiari, sia dal lato dei dipendenti e volontari, la capacità di ridurre i conflitti sociali e attivare percorsi di economia inclusiva. Infine, va ricordata anche la capacità di valorizzare il territorio e l'ambiente naturale. Il Terzo settore necessita perciò di uno sforzo maggiore da parte dei governatori di ogni grado e competenza. Primo fra tutti la semplificazione degli oneri amministrativi. Inoltre, si chiede sempre di più, per motivi attuali, a causa di cambiamenti organizzativi nel mondo del Terzo settore, una migliore lettura da parte delle Pubbliche Amministrazioni in materia di Co-progettazione e Co-programmazione. Una nuova cultura del dialogo con le Pubbliche Amministrazioni, legata da logiche e prassi che troppo spesso si concentrano solamente su procedure a tutela delle amministrazioni e non dei soggetti. Analizzando la situazione concreta negli ultimi mesi, il CSV Alto Adige ODV ha introdotto a partire da gennaio 2023 un tavolo rotondo di lavori per migliorare il clima generale in materia, coinvolgendo i rappresentanti delle Federazioni coinvolte nella Provincia autonoma di Bolzano. La parola d'ordine è e rimane formazione di profili qualificati e adeguati attraverso percorsi di alto profilo. In questo contesto il CSV Alto Adige ODV ha prodotto nei primi mesi dell'anno una serie di incontri in presenza e online. Un evento fondamentale è stato il webinar del 30 marzo 2023, con il quale è stato presentato in dettaglio lo scopo del "RUNTS", evidenziando vantaggi per chi entra nel citato registro e gli svantaggi per chi rimane fuori. Le organizzazioni del Terzo settore sono tenute a produrre e aggiornare alcuni documenti che ne definiscono le

caratteristiche, le regole di funzionamento e le attività. Il CSV Alto Adige ODV ha notato e raccolto le problematiche da parte di tante organizzazioni nella comprensione dei vantaggi risultanti dal Codice del Terzo settore. La maggior parte dei destinatari vede solamente il pericolo di un forte aumento di impegno amministrativo a causa dell'entrata in vigore del Codice del Terzo settore. Molte realtà soffrono di una mancanza di esperienze pratiche nel project management o trovano difficoltà nell'affrontare i doveri ed obblighi nell'ambito della rendicontazione e nella nuova gestione dei modelli di bilancio. Si verificano anche problemi in altri campi come nella richiesta di contributi, nella cooperazione con altri enti e/o a livello nazionale/internazionale. Ci vuole sicuramente uno sforzo ben definito e programmato da parte del CSV Alto Adige ODV, già pianificato per i prossimi mesi, con lo scopo dell'avvio di progetti indirizzati verso la sostenibilità e per affrontare le conseguenze della crisi attuale, ad esempio dell'energia e per quanto riguarda le soluzioni digitali, sempre più presenti e senza dubbio da prevedere anche nelle varie strutture organizzative del volontariato. Servono degli interventi mirati da parte del CSV Alto Adige ODV per abbattere le ansie e anche le problematiche collegate alla Riforma del Terzo settore.

Di sicuro rilievo sono le agevolazioni fiscali collegate al nuovo regime, descritte analiticamente negli articoli 82 e 83, D.lgs. 117/2017 e che si possono così di seguito sinteticamente schematizzare:

- possibilità di ricevere erogazioni liberali che danno diritto a detrazioni o deduzioni fiscali per i donatori;
- esenzione dall'imposta sulle successioni e donazioni e dalle imposte ipotecaria e catastale per i trasferimenti a titolo gratuito ricevuti;
- applicazione dell'imposta di registro in misura fissa sugli atti costitutivi e le modifiche statutarie, comprese le operazioni di fusio-

- ne, scissione o trasformazione;
- applicazione delle imposte di registro, ipotecaria e catastale in misura fissa per gli acquisti a titolo oneroso della proprietà di beni immobili e per gli atti traslativi o costitutivi di diritti reali immobiliari di godimento;
- esenzione dall'imposta di bollo e dalle imposte sulle concessioni governative;
- agevolazioni in materia di tributi locali come IMU e tributi diversi e Irap.

L'ente del Terzo settore che si iscriverà nel Registro Unico dovrà redigere un bilancio vero e proprio su modello che verrà pubblicato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Tale bilancio dovrà poi essere depositato presso il Registro Unico. E' possibile quindi che l'apparato contabile dell'ente non profit di piccole dimensioni attualmente permetta di redigere il semplice rendiconto annuale. Ma è da sottolineare che la documentazione contabile non sia sufficiente per redigere il bilancio richiesto dal Registro Unico degli enti del Terzo settore. Si ricorda che aderire al "RUNTS" non è obbligatorio, ma ad esso sono collegati una serie di privilegi a livello fiscali importanti, che richiedono trasparenza e adempimento. Burocrazia che sta mettendo in difficoltà tante associazioni ed enti. Per evitare che questo accada in prima linea funge il CSV Alto Adige ODV, che accompagna il cosiddetto Terzo settore in quella che, per alcuni, si configura come una grossa opera di riforma degli statuti. La grande critica in Alto Adige che ha comportato anche la presentazione di una petizione contro la riforma del Terzo settore è quella che per le associazioni più piccole aumenterà di fatto solo la burocrazia. Numerosi esponenti di enti del Terzo settore riportano quotidianamente al CSV Alto Adige ODV che i tempi della Riforma rallentano il funzionamento e lo sviluppo delle attività e questo per le associazioni



e le reti associative, che si ritrovano a far fronte ad adempimenti burocratici sempre più complessi, non è affatto un bene. Sotto questo punto di vista sarà cura e premura del CSV Alto Adige ODV intervenire con formazione, consulenze e trattamenti di “case management”.

## **(5.2) Il volontariato altoatesino nel mondo**

Come fare volontariato all'estero – una guida per diventare volontario internazionale con tante esperienze

Il volontariato all'estero è un'esperienza da svolgere nell'ambito di associazioni, missioni umanitarie, scambi internazionali, campi di lavoro che chiunque può fare, dato che non richiede alcuna competenza specifica obbligatoria, ma sicuramente una preparazione mentale e spesso anche fisica adeguata per affrontare al meglio le sfide in una realtà fuori dalla propria patria. L'unico requisito davvero importante è una forte motivazione, oltre a spirito di iniziativa, indipendenza e capacità di lavorare in gruppo. Spesso è richiesto anche un buono spirito di adattamento, poiché ci si trova a vivere e lavorare in ambienti inusuali e a volte difficili, basti pensare al volontariato in Africa, al volontariato in Asia, o in altri Paesi fortemente disagiati. Gli scambi culturali internazionali sono spesso finanziati dal programma Erasmus+ e possono svolgersi in Italia o in un altro Paese e prevedono attività di dialogo e confronto e attività pratiche come workshops, esercitazioni, giochi di ruolo e laboratori artistici e creativi. I campi di volontariato, che vengono seguiti dal CSV Alto Adige ODV sono esperienze di breve durata ottime per i giovani fino ai 25 anni che vogliono rendere le proprie vacanze delle esperienze umane sostenibili o per chi si affaccia per la prima volta a un'esperienza di volontariato e desidera approfondire le tematiche del volontariato internazionale e svolgere una prima, anche breve, esperienza nei paesi in via di sviluppo. Varie sono le motivazioni per

provare un'esperienza di volontariato internazionale: conoscere un'altra cultura, visitare un Paese lontano, sostenere comunità svantaggiate, contribuire alla costruzione di un modello alternativo di sviluppo e di un'altra economia, mettere a disposizione gratuitamente le proprie competenze e la propria professionalità, imparare una nuova lingua, mettersi alla prova. E tante altre. Il CSV Alto Adige ODV informa gli interessati su tutti i diritti ed obblighi per poter svolgere questa attività.

Si è conclusa nel 2023 un'analisi di esperienze maturate attraverso interviste mirate ed indagini approfondite con altoatesini nel mondo impegnati in un'attività di volontariato. Il primo risultato è stato che l'esperienza di un campo di volontariato all'estero risulta molto importante e utile per la crescita di un giovane individuo. Dalla prima indagine che si è conclusa in primavera 2023 risulta che la maggior parte dei volontari della Provincia autonoma di Bolzano contribuisce a progetti sociali, ecologici o culturali su base volontaria. I volontari internazionali sostengono il personale locale assumendo compiti quotidiani e contribuendo con le proprie idee e suggerimenti al lavoro del progetto. Spesso, grazie al lavoro, si stabiliscono contatti con le famiglie locali e con altri volontari internazionali. Di norma, i volontari sono ospitati in alloggi condivisi all'interno del progetto o in famiglie ospitanti. I resoconti di esperienze dal punto di vista degli emigranti sono una fonte preziosa di informazioni per tutti gli altoatesini che vogliono emigrare all'estero e allo stesso tempo vogliono fare volontariato in loco. Quando si fa volontariato all'estero, spesso si lavora insieme alla gente del posto. Grazie a loro, si possono acquisire interessanti conoscenze di culture a volte completamente estranee e perfezionare le proprie conoscenze linguistiche. Esistono evidentemente campi di vario tipo: sociale, ambientale, archeologico ecc.

Sarà cura del CSV Alto Adige organizzare nella seconda metà dell'anno

2024 un convegno e un ciclo di formazioni, illustrando fondamentale-mente in dettaglio esempi di best practice e delle guide utili in forma di compendio online con tutte le disposizioni per quanto concerne l'aspetto assicurativo, di assistenza sanitaria, organizzando tra l'altro corsi di lingua e corsi sul project management, soprattutto per tutte quelle situazioni dove i volontari altoatesini devono trattare con le ambasciate e le pubbliche amministrazioni estere per poter realizzare progetti umanitari e di cooperazione internazionale. Inoltre, il CSV Alto Adige attraverso la sua rete di collaborazione con tanti enti pubblici e non, vuole mettere a disposizione a tutti gli interessati servizi di coaching individuale (supporto psicologico, supporto tecnico-logistico, supporto fisico).

Un'altra questione da tener presente assolutamente quando si parla del volontariato altoatesino nel mondo e di operazioni/iniziativa programmate e pianificate. La legge di riforma del Terzo settore (D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117) ha introdotto l'obbligo assicurativo per tutti gli enti che si avvalgono dell'opera dei volontari. Si impegnano in via volontaria nel Terzo settore circa 5 milioni e mezzo di persone in tutto il mondo che presto, almeno in Italia, dovranno essere tutelate da un'assicurazione contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato e per la responsabilità civile verso i terzi. L'obbligo è già attivo con l'istituzione di un Registro unico nazionale del Terzo settore, a cui dovranno essere iscritti tutti gli enti (ETS).

## **(6) Supporto tecnico-logistico**

### **(6.1) Il mondo del Crowdfunding nel Terzo settore - idea vincente?**

La possibilità che viene data ad una start-up, associazione o singola persona di presentarsi ad un vasto pubblico di potenziali investitori e

raccogliere le risorse finanziarie necessarie per la realizzazione del proprio progetto è un cambio di paradigma epocale.

Secondo i metodi tradizionali, chi avvia un progetto ed ha necessità di reperire risorse finanziarie, in mancanza di congrue garanzie, si scontra con le difficoltà di accesso al credito bancario.

L'economia collaborativa (altresì nota come sharing economy), a livello mondiale, sta facendosi sempre più spazio mettendo in discussione modelli consolidati di produzione e consumo. Una delle forme in cui lo spirito collaborativo e partecipativo si sta affermando anche in Italia con maggiore intensità, è rappresentata dal crowdfunding: una nuova forma di finanziamento di progetti ed idee basata sulla grande potenzialità della rete di interconnettere gli individui.

La raccolta fondi è il principale strumento a disposizione delle organizzazioni del Terzo settore per finanziare la propria azione.

143

Gli ultimi due anni hanno registrato nel settore del fundraising digitale un cambiamento epocale. Non solo il ricorso al crowdfunding è sempre più diffuso, ma anche le raccolte fondi online sono in generale cresciute. Ad aumentare non è solo l'ammontare delle risorse raccolte online, ma anche il numero delle campagne e delle persone che hanno donato. Guardando all'incremento di questo strumento ci si deve chiedere quali siano le condizioni che rendono il crowdfunding efficace per il Terzo settore? E quali le buone pratiche per renderlo uno strumento che consolida la cultura del dono, della trasparenza e della rendicontazione?

Il crowdfunding al servizio del Terzo settore vuole creare un momento di incontro e discussione aperto agli operatori del fundraising e del non profit, per analizzare come stia cambiando il panorama italiano, in che modo gli strumenti digitali possano aiutare efficacemente il Terzo set-

tore e quali siano le buone pratiche per consolidare la raccolta fondi online.

L'obiettivo dell'iniziativa è contrastare l'idea che per raccogliere fondi online basti un approccio improvvisato, nonché che il digitale sia sinonimo di poca trasparenza. Al contrario, il crowdfunding occorre che diventi un'opportunità per rendere il Terzo settore più sostenibile nel lungo periodo, più competente e più capace di rapportarsi con la sua comunità.

La raccolta fondi invece, detta anche fundraising, è un processo che sviluppa i principi e le tecniche per coltivare relazioni con i donatori che siano durature nel tempo. Queste relazioni permettono di attivare le risorse necessarie a realizzare gli obiettivi dell'organizzazione non profit. È un'attività complessa, che deve essere pianificata e sviluppata con metodo e competenza per favorire il giusto coinvolgimento di donatori diversi. Lo scopo della raccolta fondi è creare un legame duraturo nel tempo con le persone, enti o imprese profit che vogliono e possono donare risorse a favore di altre persone che ne hanno bisogno o per sostenere attività di interesse generale.

In questo senso gli enti del Terzo settore si dovrebbero fare intermediari tra coloro che desiderano donare e coloro che hanno bisogno di ricevere, siano queste persone o intere comunità. Non si tratta quindi di cercare soldi, ma di cercare, e possibilmente trovare, dei donatori e di coinvolgerli con il giusto strumento. Se questa relazione fra l'ente e il donatore funziona, si attivano le risorse (denaro, tempo, beni, servizi, idee, relazioni, competenze), che sono presenti nella comunità e che senza la giusta sollecitazione e adeguati canali rimarrebbero latenti.

L'impegno da parte del CSV Alto Adige ODV nell'anno 2023: la raccolta fondi è e rimane un tema interessante nel mondo delle associazioni. Per



questo motivo, dal 2022 il CSV Alto Adige ODV lavora più intensamente su questo tema. Nel 2023 sono state aggiunte ulteriori iniziative attraverso seminari, workshop e strumenti esplicitamente sviluppati. Ma cosa c'è dietro il fundraising e il crowdfunding e qual è la differenza rispetto alla forma classica di raccolta fondi? Le attività di informazione, consulenza e sensibilizzazione del CSV Alto Adige sono incentrate sulla motivazione a iniziare e su molte nuove idee e scambi per i più esperti di fundraising e crowdfunding. Il CSV Alto Adige ODV sta lavorando a una linea guida sulla terminologia del fundraising e del crowdfunding, che tratta anche le necessità della gestione organizzativa. Nei primi mesi dell'anno si è svolto anche un intenso scambio con i rappresentanti della comunità imprenditoriale.

Nel nuovo servizio di consulenza del CSV Alto Adige ODV, che esiste dal 2023, si ricorda costantemente che la raccolta fondi comprende tutte le misure con cui l'associazione genera donazioni di denaro, beni o tempo per realizzare progetti di beneficenza. Le entrate sono difficili da pianificare, ma non devono essere tassate. Le campagne di crowdfunding hanno sempre un periodo di tempo specifico, una scadenza entro la quale deve essere raggiunto l'importo prefissato. Questo non vale per le campagne di raccolta fondi, dove ci possono essere obiettivi che indicano la quantità di denaro necessaria, ma non sono assolutamente vincolanti. Per i sostenitori, una scadenza fissa può sembrare più trasparente.

Strategie di comunicazione e tecnologia semplificate, che anche il CSV Alto Adige ODV sta perseguendo. La distinzione tra fundraising e crowdfunding sembra spesso più difficile. Tuttavia, la differenza più evidente tra i due concetti, che emerge dal pacchetto di consulenza del CSV Alto Adige ODV con consulenti fiscali e aziendali, è che la raccolta di fondi avviene sempre senza corrispettivo, mentre il crowdfunding

può funzionare con o senza corrispettivo.

Il CSV Alto Adige ODV ha avviato nel 2023 le basi per un ciclo di formazione con consulenze individuali e con delle analisi pratiche per quanto riguarda l'utilizzo corretto delle piattaforme di Crowdfunding.

## **(6.2) La trasformazione digitale come chance per tutti**

Gestire un ente del Terzo settore con successo significa sapersi adattare al cambiamento, integrando quei processi e quegli strumenti di lavoro “smart” che hanno caratterizzato gli ultimi anni. Per far sì che anche le organizzazioni del Terzo settore siano pienamente coinvolte nella trasformazione digitale, occorre fare un ripensamento generale sui metodi di gestione delle risorse e delle persone, oltre che investire in tecnologia. Si tratta di dare avvio a un percorso di cambiamento organizzativo che deve andare di pari passo con la progressiva digitalizzazione dell'ente, che non si deve limitare allo smart working. Un efficace management delle organizzazioni non profit dipende infatti dal corretto equilibrio di tre direttrici: processi, persone, e tecnologie.

Sarà importante porre attenzione alla documentazione da depositare al "RUNTS" poiché sarà una documentazione ufficiale che potrà essere consultata da chiunque: agenzia delle entrate, guardia di finanza e stakeholder in genere.

Il futuro del Terzo settore è strettamente correlato alla trasformazione digitale. Viviamo anche nel Terzo settore un'epoca in cui le nuove tecnologie stanno cambiando le nostre abitudini, dal modo in cui comunichiamo, come otteniamo delle informazioni o la maniera in cui effettuiamo dei pagamenti. La digitalizzazione è di fondamentale importanza per il futuro del Terzo settore, gli enti ne sono consapevoli, ma spesso non sanno come sfruttare al meglio gli strumenti digitali. C'è una

manca di competenze da parte degli operatori interni e questo rappresenta un ostacolo che blocca la crescita delle organizzazioni non profit. Il coronavirus ha accelerato la transizione a un'economia digitale ma mette in luce anche il divario digitale tra enti pubblici e il mondo del Terzo settore.

Se guardiamo più da vicino il termine digitalizzazione, per definizione si riferisce al cambiamento dei processi e degli eventi che si verificano attraverso l'uso crescente di dispositivi digitali. In altre parole, la creazione di immagini digitali di oggetti fisici, eventi o supporti analogici.

La digitalizzazione, anche nel settore associativo, ha subito uno sviluppo molto tipico negli ultimi anni, in quanto i processi e le attività possono essere resi più comodi e quasi privi di errori con software e hardware moderni. Questo inizia con i dispositivi di misurazione nelle competizioni, prosegue con l'amministrazione dei soci e termina con il coordinamento e il collegamento in rete di intere organizzazioni nazionali e l'interfaccia con le associazioni operanti nel territorio. Il motivo principale è di solito l'aumento dell'efficienza. Rendere i processi più economici e veloci per evitare errori e risparmiare risorse. Questo per quanto riguarda la teoria. In pratica, però, esistono una moltitudine di ragioni che non possono essere separate così facilmente, ma che si fondono senza soluzione di continuità. Non esiste quindi un solo motivo o un'unica ragione per cui la digitalizzazione debba o non debba trovare spazio in un'organizzazione. Per ogni tipo di associazione esistono condizioni quadro diverse e quindi anche approcci diversi per integrare con successo i processi moderni. È su questo punto che il CSV Alto Adige ODV si sta concentrando da tempo, e soprattutto dall'inizio del 2023. Il motivo dei webinar e delle consulenze individuali da parte del pool di esperti del CSV Alto Adige è il seguente:

Molte associazioni e organizzazioni vedono solo singole parti della digitalizzazione. La associano, ad esempio, alla revisione del loro sito, all'offerta di moduli individuali in formato digitale o al mantenimento di una presenza sui social media. Ma le sfide della digitalizzazione comprendono molto di più:

- Marketing digitale: la capacità di promuovere prodotti e servizi su Internet,
- Progettare i processi all'interno di organizzazioni e aziende in modo digitale dall'inizio alla fine,
- Lo sviluppo di applicazioni digitali innovative, portali per i clienti o strumenti che apportano vantaggi ai soci e ai partner della rete,
- Progettare la comunicazione digitale: Sviluppare una strategia per stabilire chi riceve le informazioni,
- Sviluppare strategie per la creazione di valore digitale.

148

Si ricorda che lo sportello digitale del CSV Alto Adige ODV si terrà anche nei prossimi mesi e sarà presente e disponibile per gli interessati. Concretamente, gli enti del Terzo settore, così come altre organizzazioni pubbliche o private, sono chiamate ormai da tempo ad implementare un sistema di gestione per governare le proprie attività. In particolare, in vista dell'attivazione del Registro unico nazionale del Terzo settore – RUNTS, viene richiesto agli enti di iniziare a dotarsi di strumenti digitalizzati come SPID, PEC e firma digitale per interagire e dialogare con la pubblica amministrazione.

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, consiste in una coppia di credenziali digitali (username e password) che identifica un cittadino italiano e che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione e di privati aderenti. Sarà necessario possederlo per accedere al portale del "RUNTS".

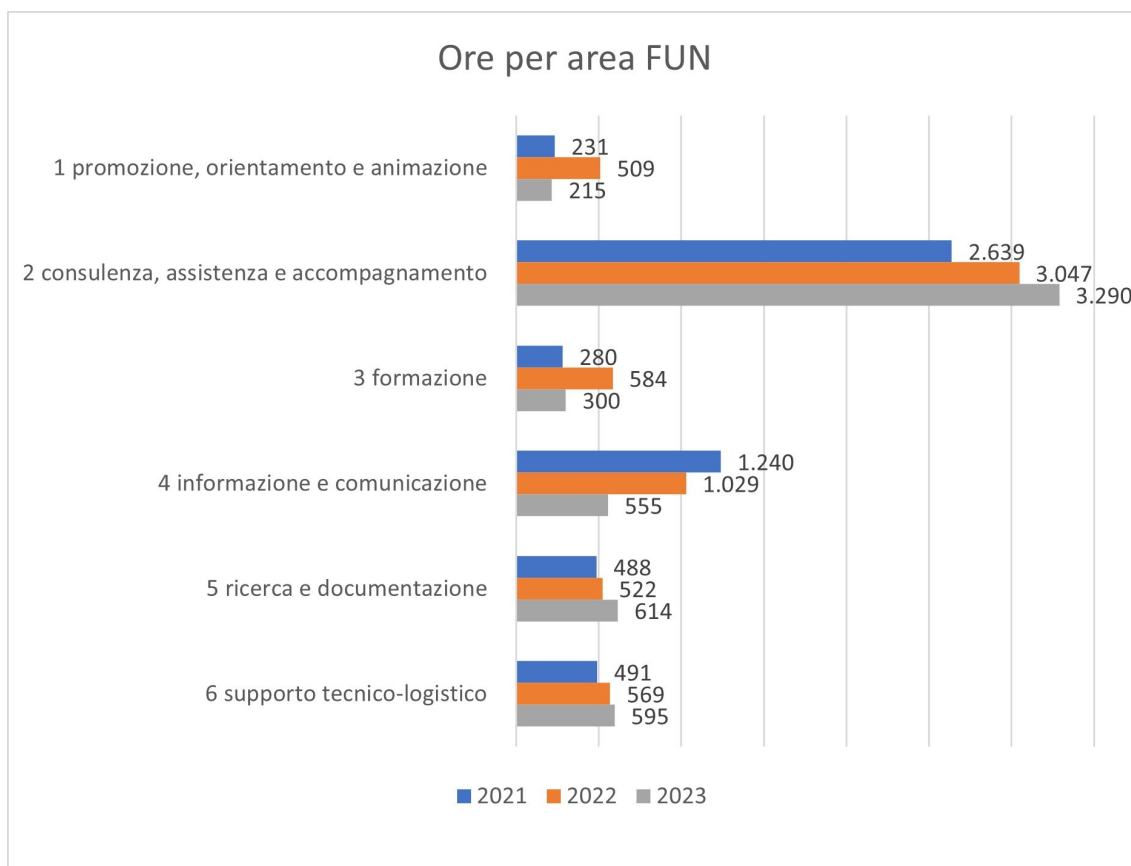
La Posta Elettronica Certificata (PEC) è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n. 68). Già prima dell'entrata in vigore del RUNTS, la maggior parte della documentazione richiede un invio tramite PEC e sarà necessaria per la trasmigrazione dei dati dagli attuali registri al RUNTS; all'art. 6 del decreto 15 settembre 2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 261 del 21 ottobre 2020 viene, inoltre, esplicitato che *“ai fini e per tutte le interlocuzioni con le amministrazioni pubbliche gli ETS si dotano di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata”* che verrà reso pubblico attraverso il Registro.

La firma digitale consente di firmare digitalmente qualsiasi documento informatico o atto, come se fosse autografato a mano. Oltre a garantire l'identità del sottoscrittore, la firma digitale assicura l'integrità del documento, che non può essere modificato dopo la sottoscrizione. Per portare a compimento alcune procedure già da tempo è necessario che i documenti vengano firmati digitalmente dai rappresentanti legali e con l'entrata in vigore del RUNTS sarà necessaria *“la sottoscrizione con firma digitale di tipo CADES per l'invio delle pratiche e degli allegati in esse contenute.*

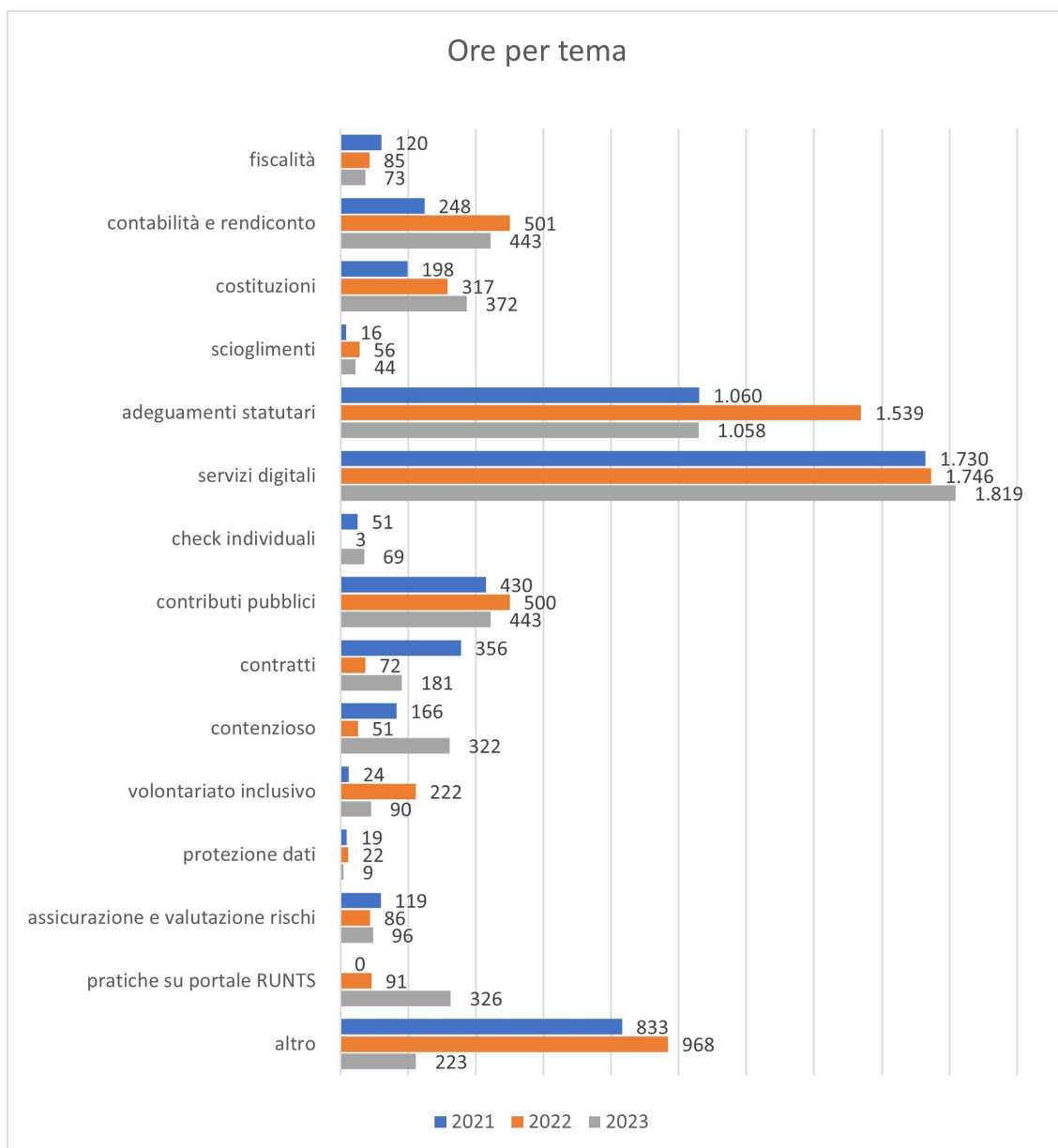


## Dai seguenti grafici risulta la distribuzione delle ore sotto vari aspetti:

*Riassumendo*



L'area a cui sono state dedicate più risorse in termini di budget ma anche di ore è l'area Consulenza, assistenza e accompagnamento che ha assorbito nel 2023 complessivamente 3290 ore.



In questo grafico troviamo evidenza delle ore erogate in riferimento ai temi trattati. Come risulta rivestono grande importanza i servizi digitali tra i quali troviamo le ore del collaboratore a tempo pieno ed esperto in pubbliche relazioni e tecnologiche innovative sia l'impiego degli esperti esterni e liberi professionisti del CSV Alto Adige.

Come era prevedibile le risorse impiegate per gli adempimenti statutari sono diminuite rispetto all'anno precedente.

## I highlights del 2023

Bilanci redatti	301
Bilanci revisionati	77
Pratiche sul portale RUNTS	602
Pratiche Agenzia delle entrate	89
Iscrizioni al RUNTS	81
Nuove costituzioni	12
Scioglimenti	17

Un tema che nel 2023 ha rivestito una nuova importanza sono le pratiche sul portale RUNTS. Sono state fatte 602 pratiche per l'iscrizione di nuovi enti (81), il deposito dei bilanci, l'accreditamento del 5 per mille e per il completamento dell'anagrafica degli enti all'interno del RUNTS. Tra i servizi del capitolo "Contabilità e rendiconto" va evidenziato il grande impegno nell'adeguare gli schemi di bilancio degli enti alle nuove direttive ministeriali. In totale sono stati formulati 301 bilanci e revisionati 77.

152

## 5.2. Come comunichiamo

### 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 2023 si è dato i seguenti obiettivi strategici:

- a) Assicurare la continuità delle azioni di supporto al volontariato, proseguendo l'impegno secondo le direttrici 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.
- b) 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.

- c) 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 questa

istanza e di trasformarla in nuova sfida comunitaria capace di rinnovare le sue motivazioni etiche e fondative.

- d) 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.

- e) 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.

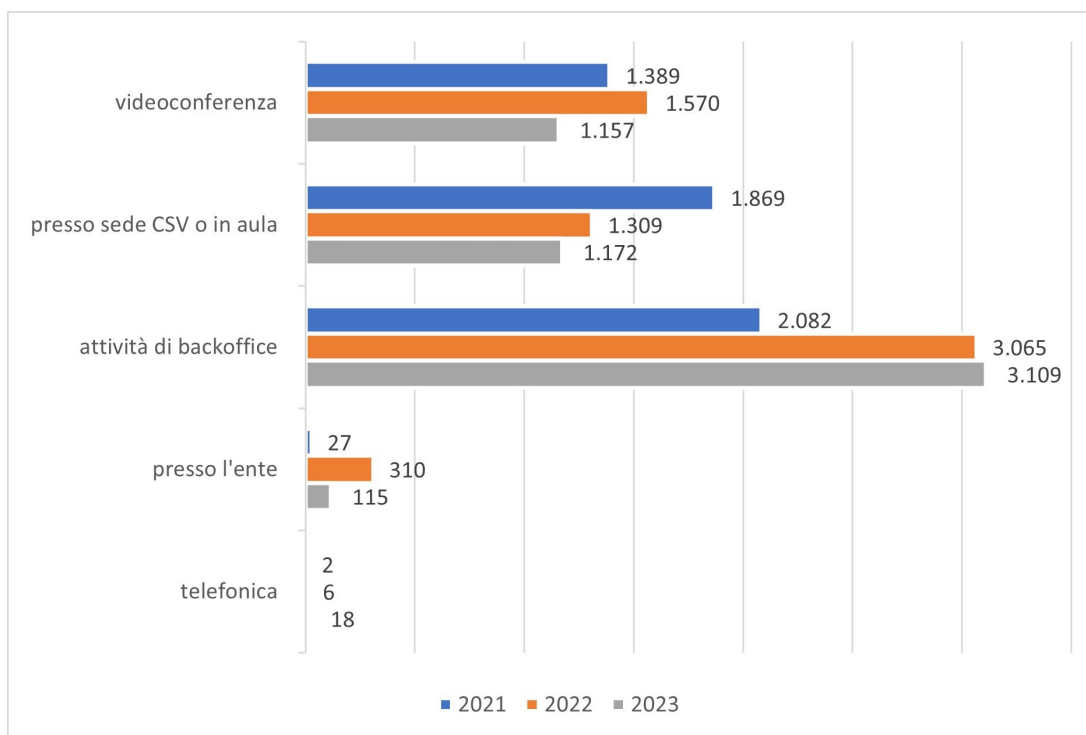


## 5.3. Le modalità di erogazione dei servizi

### I nostri servizi

<p><b>Copertura assicurativa</b></p> <p>L'assicurazione copre tutto? </p>	<p><b>Contabilità</b></p> <p>Contabilità ordinaria e questioni fiscali </p>	<p><b>Modifiche statutarie</b></p> <p>Modifiche per ODV, APS e ONLUS </p>
<p><b>Riforma 3. settore</b></p> <p>Riforme e statuti fac-simile </p>	<p><b>Consulenza</b></p> <p>Analisi dei fabbisogni </p>	<p><b>Rete del volontariato</b></p> <p>Soci ordinari e sostenitori </p>
<p><b>Eventi</b></p> <p>Organizzazione manifestazioni, convegni ... </p>	<p><b>Sito internet</b></p> <p>One page all'interno della rete di volontariato </p>	<p><b>Sicurezza alimentare</b></p> <p>L'igiene alimentare nel volontariato </p>
<p><b>Tutela igienistica</b></p> <p>Sanificazione, disinfezione nel volontariato </p>	<p><b>Consulenza legale</b></p> <p>Diritto amministrativo, cooperazione ... </p>	<p><b>Traduzione</b></p> <p>Traduzioni e interpretariato </p>
<p><b>Privacy</b></p> <p>Privacy - regolamento UE 2016/679 </p>	<p><b>Servizio stampa</b></p> <p>Servizio stampa &amp; pubbliche relazioni </p>	<p><b>Amm.ne trasparente</b></p> <p>Amm.ne trasparente nel volontariato </p>
<p><b>Consulenze per disabilità</b></p> <p>Consulenze di supporto a disabili, caregivers ... </p>	<p><b>Diritto del lavoro</b></p> <p>Cons. gestione del personale, libro paga ... </p>	<p><b>PEC</b></p> <p>Facciamo insieme la PEC </p>
<p><b>SPID</b></p> <p>Supporto per la registrazione dello SPID </p>	<p><b>Progettazione sociale</b></p> <p>Sviluppiamo insieme la vs. idea progettuale </p>	

## Modalità di erogazione del servizio (in ore)



156

Si evidenzia che anche nel 2023 la richiesta dei clienti è stata molto equilibrata per quanto riguarda la scelta della forma della consulenza. Come conseguenza della fase dopo la pandemia e per ottimizzare i tempi tanti clienti hanno optato di usufruire della consulenza in forma digitale. Il trend online risulta quindi confermato.

Dal grafico si evince che gran parte delle prestazioni richiedono una importante attività di back office. Cioè è necessario in quanto, in considerazione della complessità dei temi trattati, alla consulenza in presenza con il cliente sussegue un'attività di ricerca e approfondimento dei quesiti posti.

Anche nel 2023 il CSV Alto Adige ha erogato maggiormente gratuitamente i propri servizi in favore delle organizzazioni socie e non.

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](http://www.dze-csv.it) e sono disciplinate da specifici regolamenti 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.

157

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.

Aree di intervento Il CSV Alto Adige organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati. Le attività e i servizi sono organizzati all'interno delle sei aree di attività dei CSV come codificate dal CTS. Ad esse si aggiungono iniziative speciali e progetti trasversali che riguardano più aree di intervento.

In dettaglio si evidenzia quanto segue:

- (1) **Formazione:** per qualificare i volontari o coloro che aspirino a esserlo.
- (2) **Informazione e comunicazione:** per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato e per supportare la promozione delle iniziative di volontariato e sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore.
- (3) **Promozione, orientamento e animazione territoriale:** per dare visibilità ai valori del volontariato e promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.
- (4) **Ricerca e documentazione:** per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore.
- (5) **Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento:** per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti.
- (6) **Supporto tecnico-logistico:** per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

## (1) Formazione

Cosa prevede il Codice del Terzo settore a riguardo?





L'Art 63, comma 2 CTS mette in evidenza quanto segue: «servizi di formazione, finalizzati 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»

Il 2022 è stato l'anno in cui è partito il Corso “professionisti altoatesini nel Terzo settore”

Un'attenzione particolare è stata anche dedicata alla transizione delle associazioni verso il nascente Registro unico nazionale del Terzo settore. Si è mantenuto il focus avviato nel 2021, sulle tematiche legate alla raccolta fondi, strategico per dare nuovo ossigeno alle associazioni dopo l'arresto delle attività causato dalla pandemia. Abbiamo poi lavorato sulla digitalizzazione, parlando di aspetti metodologici e legali delle riunioni telematiche e di colloqui di selezione online.

Il corso “professionisti altoatesini nel Terzo settore” raccoglie tutti gli elementi di contesto per il buon operare associativo. Oltre ai temi legati alla trasformazione digitale del Terzo settore e al quadro di principi e orientamenti all'interno del quale operare con gli obiettivi dichiarati si è parlato dei nuovi modelli di bilancio per gli enti del Terzo settore, di bilancio sociale; di assicurazioni obbligatorie e facoltative per le associazioni, di adempimenti relativi a sicurezza, di privacy, organizzazione di eventi e responsabilità degli aspetti gestionali dell'associazione, oneri gestionali e amministrativi.

## **(2) Informazione e comunicazione a favore del Terzo settore**

Anche in questo caso si fa riferimento all'art. 63 comma 2, del Codice del Terzo settore, che prevede: “servizi di informazione e comunica-

zione finalizzati a incrementare la qualità e quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative del volontariato, a sostenere il lavoro di rete con gli 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”.

### **(3) Promozione e orientamento al volontariato**

L’art. 63, prevede quanto segue: i servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all’impatto sociale dell’azione volontaria, 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 e 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.

161

### **(4) Ricerca e documentazione**

L’art. 63 comma 2 del Codice del Terzo settore cita i 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, internazionale.

### **(5) Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento**

L’art 63, comma 2 del Codice del Terzo settore prevede quanto segue in questo contesto: “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-



162



Obiettivi e attività

sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari”.

Che associazione siamo? C'è voglia di capire meglio cos'è un ente del Terzo settore. Nel corso del 2023 è aumentata ancora la partecipazione e l'interesse per gli incontri di prima consulenza per i cittadini interessati a costituire un'associazione e a capirne bene il funzionamento e le differenze tra diverse tipologie associative. Negli ultimi anni, oltre che utile supporto per chi vuole costituire un'associazione sono diventati una sorta di “ripasso” delle associazioni sullo stato della Riforma e su come riorganizzarsi di conseguenza.

## **(6) Supporto tecnico-logistico**

In questo contesto ricordiamo l'art. 63 comma 2 del Codice del Terzo settore e il riferimento alla messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

163

## **Strumenti per la qualità**

L'erogazione dei servizi si conforma ai principi di qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza, come prescritto dal CTS, nello specifico:

- a) principio di qualità: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili. Il CSV Alto Adige applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi.
- b) principio di economicità: Il CSV Alto Adige organizza e gestisce la propria attività al minor costo possibile in relazione al principio di qualità e sostenibilità. Potenzia la quantità e qualità di informa-



zioni e servizi disponibili in forma digitale attraverso il sito e l'area riservata. Investe nella digitalizzazione della gestione e dell'informazione, per ottimizzare le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi.

- c) principio di territorialità e di prossimità: i servizi devono essere erogati dal CSV Alto Adige prevalentemente in favore di enti aventi sede legale e 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.

Il CSV Alto Adige riceve i destinatari presso la sede di Bolzano, svolge attività di audit presso le sedi associative e organizza incontri sul territorio provinciale.

## 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 2023 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 ODV 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 ODV 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 ODV può gestire anticipatamente l'insorgere di potenziali criticità e perfezionare le proprie azioni in risposta agli in-

teressi dei diversi stakeholder. Attraverso funzioni dedicate, il CSV Alto Adige ODV ha perseguito nell'anno 2023 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 ODV 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 ODV attiva e utilizza i seguenti strumenti:

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

167

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.

## Webinar online

Data	Argomento
08.11.2023	Fotoritocco
27.09.2023	Le nuove periferiche, tablet e nuovi smartphone
13.09.2023	Sicurezza del Computer e delle Mail
18.04.2023	DZE Chorverband
30.03.2023	Come muoversi al meglio nel portale Runts
28.03.2023	Serata informativa per il Südtiroler Theaterverband
17.02.2023	Come mi muovo nel "RUNTS"
12.01.2023	La gestione del tempo
12.01.2023	Windows 11— le ultime novità
10.01.2023	I contratti tipici nel mondo del volontariato

## Facebook CSV – i posts più cliccati e seguiti

Data	Post	Interazioni
15.08.2023	Noi del Team del CSV Alto Adige con i nostri esperti auguriamo ai nostri soci e a tutti gli interessati un Buon Ferragosto! Siamo a Vostra disposizione anche in questi giorni e Vi ringraziamo per le tante belle iniziative a livello provinciale!	130
05.12.2023	5.12: a very important day. Una giornata davvero importante	101
09.11.2023	Importante momento di confronto attuale con i nostri soci in Occasione dell'Assemblea Generale! Il preventivo di gestione e il relativo programma con tutte le iniziative necessarie per l'anno 2024 sono stati approvati! Ringraziamo tutti per la fiducia e siamo convinti di poter procedere bene con i nostri servizi per il Terzo settore e non!	100
08.03.2023	Apertura di successo del nostro corso di formazione "dirigenti femminili nel Terzo settore"	88
17.02.2023	Assemblea generale del CSV Alto Adige!	78
23.09.2023	Alcune immagini dalla festa della solidarietà in Piazza Matteotti a Bolzano e soprattutto della tavola rotonda con il CSV Alto Adige ODV su tematiche dell'invecchiamento attivo e del Terzo settore! Grazie mille alla "Rete Anziani" per l'invito e l'ottima organizzazione del prezioso evento!	77
16.10.2023	Il Grande successo del nostro corso per la dirigenza femminile procede! Oggi diamo il benvenuto nuovamente a Vera Nicolussi-Leck che spiega alle partecipanti come "affrontare con coraggio l'incertezza".	74
13.07.2023	Prime impressioni del viaggio di studio a Roma del ciclo di formazione per dirigenti femminili del Terzo settore! Un emozionante confronto al Senato e alla Camera dei Deputati! Ringraziamo la vicepresidente del Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige Vanessa Macchia e la nostra consigliera Luisa Gnechi per l'accompagnamento professionale e organizzativo!	72
01.12.2023	Un grande evento ricco di emozioni e passione! In occasione della Giornata Mondiale del Volontariato, quest'anno abbiamo celebrato ed analizzato la rete efficace tra associazioni e l'economia! Il risultato: incontri con tanti stimoli e soprattutto un enorme potenziale per collaborazioni proficue! E con gioia abbiamo presentato anche il primo annullo speciale per il volontariato in Alto Adige! Attraverso il CSV Alto Adige mettiamo a disposizione delle cartoline particolari per ringraziare tutti i volontari del nostro territorio per il loro impegno indispensabile!	65
27.01.2023	Una bella occasione di confronto con Alessandra Locatelli, Ministra/o per le persone disabili della Repubblica Italiana. Abbiamo affrontato questioni sul Terzo settore, sulla situazione del mercato del lavoro delle persone fragili, ma anche sul sistema formativo/scolastico!	59
07.05.2023	BE AND STAY WITH US: Pertanto, un ringraziamento di cuore alla nostra Vicepresidente Vanessa Macchia, che assieme al nostro Presidente Sergio Bonagura, mi accompagnano spesso negli incontri con i nostri soci, che fungono come il vero, indispensabile capitale del nostro operato!	57



## Newsletter

# Benvenuto 2023



### Temi importanti all'ordine del giorno

Newsletter 01/23

#consulenze #bilancio #servizidigitali

Consulenze di esperti 2023:

- preparazione del bilancio
- budgeting
- diritto tributario/fiscale
- diritto amministrativo
- contratti
- contributi
- servizi digitali

Aiuto per importanti temi attualmente all'ordine del giorno:

- deposizione del bilancio secondo i nuovi requisiti entro 90 giorni dalla registrazione nel „Runts“
- „dichiarazioni de minimis“ nell'ambito di

- richieste di contri-buti a vari enti pubblici
- applicazione del „Codice CUP“ che viene assegnato direttamente dalle autorità pubbliche in alcune procedure per la concessione di contributi

Riprende il nostro corso:

- „Professionisti altoatesini nel volontariato“

Corso per dirigenti femminili nelle associazioni:

- „POWER femminile nelle associazioni altoatesine“

Evento informativo:

- Crowd-Funding

“Summer School”:

- I volontari altoatesini e la loro esperienza all'estero

Obblighi relativi alla:

- dichiarazione CU e dichiarazione secondo il modello 770

Prossimamente esce il nostro:

- Nuovo Manuale per la gestione finanziaria e la redazione del bilancio nel Terzo settore

Essere soci porta solo vantaggi:

- „Check-up“ per i nostri soci e tutti coloro che lo desiderano diventare

Sabato à la carte:

- sabato mattina tra le ore 09.00 e le 12.00

170



### Appuntamenti da non perdere

Newsletter 01b/23

#scadenze #formazione #crowdfunding

Appuntamenti da non perdere assolutamente:

- Panoramica delle scadenze più importanti per tutte le organizzazioni del Terzo settore
- Come può aiutarvi o sollevarvi il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige?

Corso per dirigenti femminili nelle associazioni:

- „POWER femminile nelle associazioni altoatesine“

Evento informativo:

- Crowd-Funding

Una speciale “Summer School”:

- I volontari altoatesini e la loro esperienza all'estero: pensare fuori dagli schemi e imparare dalle esperienze di altre realtà

*Obblighi relativi alla:*

- dichiarazione CU e dichiarazione secondo il modello 770

*Nelle prossime settimane esce il nostro:*

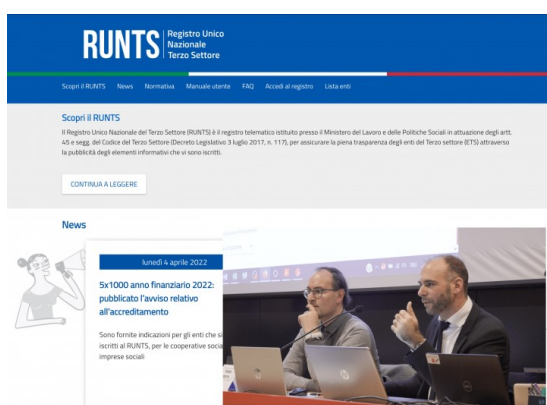
- Nuovo Manuale per la gestione finanziaria e la redazione del bilancio nel Terzo settore

*Quota associativa per il 2023 - essere soci porta solo vantaggi:*

- „Check-up“ gratuito per i nostri soci e tutti coloro che lo desiderano diventare

*Sabato à la carte:*

- I nostri orari di apertura e nei mesi da gennaio a marzo sabato mattina tra le ore 09.00 e le 12.00 al numero telefonico 0471 980287



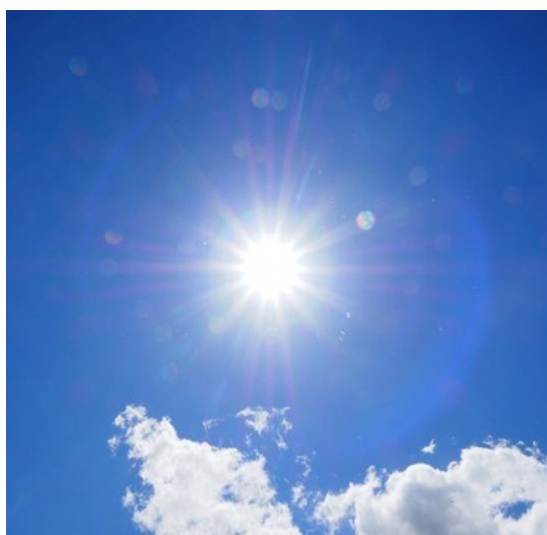
**Meglio saperlo!**

*Newsletter 03/23*

**#terzosectore #riforma #nuovapiattaforma**

- Panoramica delle scadenze più importanti per le organizzazioni del Terzo settore
- La comunicazione delle entrate per erogazioni liberali in denaro
- Il mondo del 5 per 1000
- Tutorial piattaforma “RUNTS”
- 08.03.2023 - ciclo di formazione altoatesino per donne leader nel Terzo settore

171



**Il volontariato sfida ogni crisi**

*Newsletter 05/23*

**#eventi #bilancio #scadenze**

*Concentrarsi sui consigli preziosi per un evento associativo di successo*

- 08.06.2023, ore 16:00-17:15: pomeriggio informativo su come garantire al meglio il regolare svolgimento di un evento
- 08.06.2023, a partire dalle ore 17:30: Essere in forma nel mondo associativo - un'esperienza entusiasmante con suggerimenti concreti per volontari e dipendenti fissi del settore associativo

*Importanti scadenze entro il 30 giugno*

- Deposito del bilancio redatto su modello ministeriale nel RUNTS attraverso la funzionalità deposito bilancio
- Aggiornamento all'interno del RUNTS del numero dei soci, dei volontari e del personale retribuito
- Scadenza per associazioni, fondazioni e Onlus per la pubblicazione di sovvenzioni, sussidi, vantaggi, contributi o aiuti, in denaro o in natura, pari o superiori a 10.000 Euro

Regole per la gestione delle associazioni riconosciute e delle fondazioni

- Cosa occorre per ottenere la personalità giuridica in Ablto Adige?
- Come tutelare il patrimonio dell'associa-

zione e dei volontari?

Obblighi annuali

- 30 giugno: scadenza per l'invio all'Ufficio Relazioni estere e volontariato della relazione sull'attività svolta e del rendiconto



#### Portale RUNTS

Newsletter 07/23

#runts #spidciepecfirmadigitale #formazione

Requisiti digitali per essere attivi nel „Portale RUNTS“

- SPID
- carta d'identità elettronica

- PEC
- firma digitale

Risposte alle domande più frequenti su

- SPID, PEC e firma digitale

Buone notizie: La comunicazione relativa al 5 per mille è arrivata!

- Link per accedere all'elenco complessivo dei beneficiari

Ricca offerta di formazione e aggiornamento per gli interessati dell'Accademia CSV Alto Adige

- Il ciclo di formazione „Dirigenti femminili nel Terzo settore“ è in continua espansione
- 13.09.23: Sicurezza del Computer e delle Mail, cosa fare in casi estremi?
- 27.09.23: Le nuove periferiche, tablet, nuovi smartphone
- 11.10.23: Usare Excel come database clienti
- 25.10.23: Fotoritocco
- 30.11.23: Possibilità e pericoli dell'intelligenza artificiale per il mondo delle associazioni

172



#### Hot summer news

Newsletter 07b/23

#manuale #formazione #consulenze

Disponibile ora:

- Manuale con particolare attenzione alla gestione del bilancio nel Terzo settore con rendicontazione

Punti salienti del ciclo di formazione "Dirigenti femminili nel Terzo settore" nel mese di agosto

- 08.08.2023: "Il volontariato come casa con prospettive reali" e "Aumentare il successo della propria organizzazione"
- 21.08.2023: "La soluzione sta nel dialogo - come risolvere i conflitti con competenza"

- 22.08.2023: “La curva di febbre del cambiamento: dare forma e accompagnare i processi di cambiamento

- Ogni sabato, a partire dal 02.09.2023: Corso di autodifesa per donne

Ulteriori date del programma di formazione e aggiornamento dell'Accademia CSV Alto Adige

- 13.09.2023: Sicurezza del computer e delle mail, cosa fare in casi estremi?
- 27.09.2023: Le nuove periferiche, tablet, nuovi smartphone
- 11.10.2023: Usare Excel come database clienti

- 25.10.2023: Fotoritocco
- 30.11.2023: Possibilità e pericoli dell'intelligenza artificiale per il mondo delle associazioni

Nuove consulenze in arrivo da metà agosto 2023

- Revisione dei modelli di protezione dei dati/Privacy per le associazioni - modelli nuovi, adattati e facilitati
- La valutazione dei rischi - informazioni per la necessaria formazione di base per lavoratori e dipendenti
- Modelli di finanziamento attuali e nuovi a livello europeo e nazionale



A LOT OF NEWS



### Informazioni utili

Newsletter 09/23

#runts #formazione #corsionline

### Informazioni utili

▫ Chi può operare nel RUNTS  
Le nostre proposte formative attuali nel settore giuridico- legale

- 25.09.2023: Parità di genere - possibilità di certificazione e i suoi vantaggi per il Terzo settore

- 28.09.2023: Agire in modo sicuro nel volontariato

- 10.10.2023: Data Protection nel Terzo settore

Corsi online su argomenti che ruotano attorno al fenomeno „mondo digitale“ e al suo significato

- 27.09.2023: Le nuove periferiche, tablet, nuovi smartphone

- 11.10.2023: Usare Excel come database clienti

- 25.10.2023: Fotoritocco

Corso "Dirigenza femminile nel Terzo settore"

- 25.09.2023: La leadership è qualcosa che si deve imparare - approfondimento delle competenze di leadership: il mio modo di guidare, i miei punti di forza - e come posso usarli

- 10.10.2023: Opportunità e sfide della digitalizzazione e impatto sui diritti individuali

- 16.10.2023: Affrontare con coraggio l'incertezza

- 19.10.2023: Le sette abitudini delle persone altamente effettive

- 23.10.2023: Workshop Organizzare belle riunioni

- 08.11.2023: Entusiasmo per la trasformazione e Il caro stress con lo stress - Ultimi risultati di ricerca della psicologia positiva

- 13.11.2023: Positive Leadership





### Lo slancio autunnale attraversa la nostra Provincia

Newsletter 10/23

#assembleagenerale #donneleader #videoteca

Convocazione dell'Assemblea generale ordinaria

▫ Evento in aula il 6.11.23

Registro dei Titolari Effettivi

▫ Comunicazione obbligatoria entro 60 giorni a partire dal 10 ottobre

Rafforzare le reti efficienti – imprese e mondo

associativo in dialogo – evento in aula il 30.11.2023

▫ Panoramica delle più recenti possibilità di utilizzo delle associazioni per il tempo libero nelle aziende e iniziative dell'economia locale con il mondo associativo nella nostra Provincia

▫ Intervento di due relatori di spicco Markus Falk e Mario Botta con focus su opportunità e pericoli dell'intelligenza artificiale anche nell'interazione tra il mondo delle associazioni e l'economia

Guidare con successo come donna – prossime date del nostro corso di formazione per donne leader nelle associazioni

▫ 08.11.2023: Entusiasmo per la trasformazione e Il caro stress con lo stress – ultimi risultati della ricerca della psicologia positiva

▫ 13.11.2023: Leadership positiva

▫ 14.11.2023: Resilienza Parcour modulo 2

Corso di autodifesa per donne

▫ Ogni sabato, a Bolzano, con Franz Haller  
Conversazione in inglese e inglese commerciale

▫ Inizio dei corsi fine novembre/dicembre 2023

Principali date da ricordare

▫ Prossime scadenze fiscali

Date un'occhiata alla nostra videoteca

▫ RegISTRAZIONI di tutorial, webinar, serate informative

174



### What's next

Newsletter 11/23

#organizzazioniiterzosettore #scadenze

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





## 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 2020”.

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 2023 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 31.12.2023 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 2023 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 2023 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 2023 è stato di € 300.000 a cui si aggiungono € 42.600 per quote associative ordinarie, € 8.800 per erogazioni liberali, € 45.000 da contributi pubblici, € 50.000 da contributi della Fondazione Cassa di Risparmio, nonché € 18.780 per servizi erogati a soci e terzi.

Si rilevano inoltre entrate diverse ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs 117/2017, esposte nella sezione "B" del rendiconto, pari ad € 23.929. 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 2023 sono riferiti per € 368.028 (306.189 nell'esercizio precedente) alla gestione delle funzioni di CSV e per € 132.380 (144.869 nell'esercizio precedente) 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 2023 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.





# 7



**Altre  
informazioni**





## 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 2023 il Consiglio direttivo si è riunito sei volte.

180



8

Monitoring

Initiation

SURA

B

CYCLE

Monitoraggio  
dell'Organo  
di controllo



## 8. Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo

Relazione dell'Organo di controllo sull'annualità 2023, ai sensi dall'art. 30, comma 7, del D.Lgs. n. 117/2017

Il bilancio sociale dell'Associazione CSV Alto Adige ODV relativo all'esercizio 2023, da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea di Soci, è stato predisposto dal Consiglio direttivo, a seguito delle articolate fasi di elaborazione, nella riunione del 26.02.2024 e, successivamente, esaminato dall'Organo di controllo.

Il bilancio sociale relativo all'esercizio 2023 dell'Associazione CSV Alto Adige ODV 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: Informazioni generali sull'ente; Struttura, governo e amministrazione; Persone che operano

per l'ente; Obiettivi ed attività; Situazione economico-finanziaria; Altre informazioni; Monitoraggio svolto dall'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 2023, l'attività di monitoraggio dell'Organo di Controllo dell'Associazione CSV Alto Adige ODV 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 consulenti 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 funzionamen-



- to 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 ODV 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 2023, in attuazione della programmazione 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 2023, dall'Associazione CSV Alto Adige ODV 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 2023 dell'Associazione CSV Alto Adige ODV è stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'art. 14

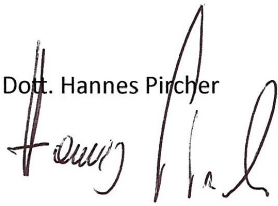


del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 adottate con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019 “Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore”.

Bolzano, 25.03.2024

L'Organo di Controllo

Dott. Hannes Pircher



Dott.ssa Renate Mattivi



Dott. Dieter Plaschke



Mani e menti diligenti hanno lavorato a questo bilancio sociale, tra cui Herta Puff, che ancora una volta ha curato con il suo impegno la veste grafica e molto altro.



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

Un ringraziamento particolare alla Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano anche per l'ospitalità in occasione di varie manifestazioni.



**FONDAZIONE  
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO**

# CSV Alto Adige ODV

Il centro di competenza  
per il volontariato in Alto Adige

per saperne di più

[www.dze-csv.it](http://www.dze-csv.it)

Via Renon 33 B - 39100 Bolzano

T. 0471 980 287 – [info@dze-csv.it](mailto:info@dze-csv.it)

c.f. 94139550217

IBAN: IT15 Q060 4511 6020 0000 5004 806